



**Sprawozdanie Zarządu z działalności
Grupy Kapitałowej ING Banku
Śląskiego S.A. w 2019 roku**

(obejmujące Sprawozdanie z działalności ING Banku Śląskiego S.A.)

Zysk netto

(2019 rok)

1 658,7
mln zł (+9% r/r)

Sprzedaż kredytów hipotecznych

(2019 rok)

11,4
mld zł (+34% r/r)

Liczba klientów primary

(2019 rok)

2,0
mln (+8% r/r)

Wzrost salda należności korporacyjnych brutto

(2019 rok)

4,4
mld zł (+7% r/r)

Realizacja priorytetów strategicznych na 2019 rok

Priorytet	Realizacja
Wzrost liczby klientów	<ul style="list-style-type: none">Na koniec 2019 roku grupa klientów primary wyniosła 2,0 mln (+138 tys. r/r).W 2019 roku pozyskaliśmy 474 tys. klientów detalicznych oraz 13 tys. klientów korporacyjnych.
Zgodność z wymogami regulacyjnymi	<ul style="list-style-type: none">Łączny współczynnik kapitałowy pozostaje na koniec 2019 roku na bezpiecznym poziomie (16,87%), zapewniającym możliwość wypłaty dywidendy.Zgodność z nowymi wymogami regulacyjnymi (PSD2, RODO, Split payment).
Doskonałość operacyjna	<ul style="list-style-type: none">Wskaźnik salda komercyjnego na etat wyniósł 30,8 mln zł na koniec 2019 roku (+11,5% r/r).Wskaźnik koszty do przychów wyniósł 43,1% (-1,3 p.p. r/r).W 2019 roku udostępniliśmy Apple Pay, Google Pay i Garmin Pay zarówno dla kart debetowych jak i kredytowych.
Motywacja pracowników	<ul style="list-style-type: none">Wdrożyliśmy program Well-beING dla pracowników oparty na trzech priorytetach: energii, zdrowiu i aktywności. Dodatkowo podjęliśmy inicjatywę dotyczące pracowników dotkniętych problemem niepełnosprawności.Umacniamy markę naszego banku jako firmy technologicznej poprzez zaangażowanie naszych pracowników w inicjatywę dzielenia się wiedzą takie jak meetupy i techblog.ing.pl.
Zarządzanie danymi	<ul style="list-style-type: none">W ramach prac nad PSD2 udostępniliśmy usługi w zakresie otwartej bankowości.Wdrożenie Roboplatformy dla klientów korporacyjnych.

Spis treści

Sprawozdanie Zarządu z działalności

Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. w 2019 roku

List Przewodniczącego Rady Nadzorczej	5
List Prezesa Zarządu	6
O nas	7
Kim jesteśmy	7
Nasza obecność na rynku kapitałowym	13
Co nas wyróżnia	16
Model tworzenia wartości	21
Nasze otoczenie	33
Nasze relacje z otoczeniem	33
Łańcuch dostaw	35
Rynek finansowy i jego regulacje	36
Otoczenie gospodarcze	48
Nasza strategia	50
Strategia ING Banku Śląskiego	50
Nasze wyniki finansowe	60
Skonsolidowane wyniki Grupy ING Banku Śląskiego S.A.	60
Jednostkowe wyniki ING Banku Śląskiego S.A.	75
Doświadczenie klienta	86
Głos klienta	86
Segment bankowości detalicznej	89
Segment bankowości korporacyjnej	100
Nasi klienci w liczbach	106
Zrównoważony rozwój i CSR	110

Środowisko	110
Odpowiedzialność społeczna i edukacja finansowa	116
Bezpieczeństwo banku i klientów	123
System zarządzania ryzykiem oraz kapitałem	123
Ryzyko kredytowe	130
Ryzyko rynkowe	138
Ryzyko płynności i finansowania	140
Ryzyko niefinansowe	142
Ryzyko modeli	150
Ryzyko biznesowe	150
Sposób pracy	152
Kim są nasi pracownicy	152
Silny pracodawca	154
Różnorodność i równość szans	156
Well - beING	158
Jesteśmy aktywni	159
Komunikacja to część kultury organizacyjnej	160
Innowacyjne miejsce pracy i kompetentni pracownicy	160
Oświadczenie Zarządu ING Banku Śląskiego S.A. o stosowaniu zasad ładu korporacyjnego	166
Etyka, wartości i compliance	166
Polityki dotyczące przeciwdziałania korupcji	167
Zasady i zakres stosowania ładu korporacyjnego	168
System kontroli i zarządzania ryzykiem w procesie sporządzania sprawozdań finansowych	170
Akcje i akcjonariusze ING Banku Śląskiego S.A.	172
Statut oraz zasady jego zmiany	173

Walne Zgromadzenie	174
Rada Nadzorcza	174
Zarząd	177
Wynagrodzenia członków Zarządu i Rady Nadzorczej	180
Polityka różnorodności	183
Pozostałe informacje	185
O raporcie	186
Jak powstał raport zintegrowany	186
Kto był zaangażowany w powstanie raportu	188
Słownik	189
Indeks GRI	193
Wskaźniki profilowe	193
Wskaźniki szczegółowe	195
Oświadczenia Zarządu	196
Prawdziwość i rzetelność prezentowanych sprawozdań	196
Wybór podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych	196

List Przewodniczącego Rady Nadzorczej

Szanowni Interesariusze,

W 2019 roku gospodarka globalna była w cieniu wojen handlowych pomiędzy USA i Chinami. Dynamika Polskiego PKB osłabła do 4,0% w 2019 roku z 5,1% w 2018 roku, ale nadal pozostaje na wysokim poziomie w stosunku do innych gospodarek w regionie. Popyt wewnętrzny wciąż stanowił o sile wzrostu gospodarczego w Polsce. Niemniej jednak, wydatki Polaków tracą dynamikę i to pomimo impulsu m.in. ze strony rozszerzonego programu 500+, czy niższej efektywnej stawki podatku dochodowego. W 2019 roku Inflacja przyśpieszała, a w 2020 roku może nawet tymczasowo przebić górny próg celu inflacji NBP (3,5%). Pomimo to, Rada Polityki Pieniężnej pozostawiła stopy bez zmian i ekonomiści oczekują, że tak również pozostanie w 2020 roku.

Poza otoczeniem makroekonomicznym, na wyniki sektora bankowego miały również bardzo duży wpływ wyroki Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości (TSUE) w zakresie dwóch spraw: pierwszej dotyczącej walutowych kredytów hipotecznych, a drugi w zakresie spłacenia przez konsumenta kredytu konsumpcyjnego przed kontraktowym czasem zapadalności. W zakresie walutowych kredytów hipotecznych oczekiwania regulatorów oraz audytorów spowodowały, że banki oszacowały poziom rezerw na ryzyko portfelowe walutowych kredytów hipotecznych. Drugi wyrok TSUE ma kilka konsekwencji dla sektora bankowego, począwszy od umożliwienia klientom, którzy przedpłacili taki kredyt w przeszłości, złożenia reklamacji z prośbą o zwrot części pobranej przez bank prowizji, poprzez bieżące rozliczanie się z klientami, którzy spłacają kredyt przed terminem jego zapadalności, a kończąc na dostosowaniu ofert produktowej. W 2019 roku rentowność sektora bankowego został też negatywnie dotknięta poprzez znaczący wzrost kosztów regulacyjnych, w tym BFG (+26,9% r/r) oraz KNF (ok +64% r/r). Dużym wydarzeniem dla sektora bankowego (nie tylko w Polsce) było wejście w życie przepisów związanych z PSD 2 (ang. Payment Services Directive), która poza obowiązkami dla podmiotów regulowanych (np. silnego uwierzytelnienia) daje także możliwości związane z otwartą bankowością.

Nie bez wpływu na sektor finansowy pozostają zmiany właścicielskie. Konsolidacja sektora była kontynuowana w 2019 roku i najprawdopodobniej będzie trwała w 2020 roku. Nie bez znaczenia dla sektora bankowego może być sytuacja mniejszych podmiotów – na początku 2020 roku doszło do restrukturyzacji jednego z banków spółdzielczych. Pomimo zmiennego otoczenia gospodarczego i regulacyjnego, Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego S.A. konsekwentnie realizowała swoją strategię biznesową. Jej niezmiennym celem jest wzrost skali działania poprzez

pozyskiwanie nowych klientów oraz oferowanie wygodnych i nowoczesnych rozwiązań oraz produktów zaprojektowanych tak, żeby spełnić oczekiwania klientów we wszystkich segmentach działalności. W 2019 roku, niezmiennie jak na przestrzeni ostatnich kilkunastu lat, Grupa znacząco zwiększyła swój portfel kredytowy oraz depozytowy, jednocześnie zachowując dobrą jakość aktywów oraz utrzymując silną pozycję kapitałową i płynnościową.

W 2019 roku Grupa pozyskała blisko pół miliona nowych klientów – 474 tys. klientów segmentu detalicznego oraz 13 tys. klientów segmentu korporacyjnego. Grupa obsługuje łącznie 4,5 mln klientów, w tym 2,0 mln klientów primary. Wzrost liczby klientów primary przekłada się na wzrost wolumenów biznesowych – portfel należności brutto od klientów powiększył się o 14% r/r do 116,0 mld zł, a portfel zobowiązań wobec klientów o 11% do 130,5 mld zł. W związku z powyższym suma bilansowa Grupy przekracza już 158,6 mld zł, tj. 12% więcej niż przed rokiem.

Grupa zakończyła rok z silną bazą kapitałową i płynnościową. Łączny współczynnik kapitałowy ukształtował się na bezpiecznym poziomie 16,93%. Dzięki szybszemu wzrostowi kredytów niż depozytów, relacja kredytów do depozytów na koniec roku wyniosła 90,7%, tj. o 3,0p.p. wyżej niż rok wcześniej. 2019 rok okazał się rekordowy dla Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego również pod kątem rentowności. Zysk netto wzrósł o 9% r/r do poziomu 1 658,7 mln zł, a poziom zwrotu na kapitale własnym wyniósł 11,6% (12,4% rok wcześniej).

Rada Nadzorcza Banku czynnie wspierała Zarząd poprzez uważną analizę jego działań, a w przypadku kluczowych decyzji brała udział w ich podejmowaniu. Ze szczególną uwagą Rada Nadzorcza monitorowała obszary zarządzania ryzykiem rynkowym, płynnością oraz adekwatnością kapitałową. Angażowała się także w wytyczanie priorytetowych kierunków rozwoju Grupy. Członkowie Rady Nadzorczej należeli do Komitetu Audytu, Komitetu Ryzyka oraz Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji.

Mam nadzieję, że strategia Grupy ING Banku Śląskiego S.A. oraz rozważne działania Zarządu wspieranego przez Radę Nadzorcą pozwolą na dalszy rozwój Grupy.

Z poważaniem,

Antoni F. Reczek

Przewodniczący Rady Nadzorczej

List Prezesa Zarządu

GRI [102-14] [102-15]

Szanowni Państwo,

mam przyjemność oddać w Państwa ręce raport roczny Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za 2019 rok. Raport wyjątkowy, bo zamyka okres 30 lat działalności naszego banku.

11 kwietnia 1988 roku Rada Ministrów wydała rozporządzenie w sprawie utworzenia Banku Śląskiego w Katowicach. Niespełna rok później, z początkiem lutego 1989 roku Bank Śląski rozpoczął swoją działalność. W 1992 nastąpiło przekształcenie naszego banku z banku państwowego w spółkę akcyjną. W 1993 roku otrzymaliśmy od Komisji Papierów Wartościowych zgodę na wprowadzenia akcji do obrotu publicznego. W styczniu 1994 roku ING nabyło 2,4 mln akcji naszego banku co odpowiadało 25,9% kapitału akcyjnego. 25 stycznia 1994 roku akcje Banku Śląskiego zadebiutowały na Warszawskiej Giełdzie Papierów Wartościowych.

Od 6 września 2001 roku – po połączeniu Banku Śląskiego z oddziałem ING – funkcjonujemy pod obecną nazwą ING Bank Śląski S.A. Bank skutecznie rozwija się w sposób organiczny. Misją banku jest wspomaganie klientów w podejmowaniu lepszych decyzji życiowych. Osiągnięcie tej misji wymaga zaangażowanych i wrażliwych pracowników. I z dumą przychodzi mi skonstatować, że tacy właśnie są nasi pracownicy. Oddani i twórczy. Mamy bardzo stabilną załogę, wielu poświęciło bankowi 30 lat pracy, są z nami od początku. Wielu dołącza do naszego grona co roku. Efektem naszej ciągłej pracy jest zaufanie klientów.

Rozwój technologii cyfrowych i ich wykorzystanie w bankowości oraz innych usługach finansowych przyspiesza. Uważam, że ING Bank Śląski efektywnie wykorzystuje nowe technologie z korzyścią dla klientów, oraz dla efektywności banku. Możliwości dalszych usprawnień są nadal bardzo duże. Dlatego będziemy nadal intensywnie wdrażać nowe, lepsze, prostsze, bardziej spersonalizowane elementy do naszej oferty. Oceny klientów i nagrody dla naszych rozwiązań i systemów zdają się potwierdzać jakość naszej pracy. We współpracy z coraz większą liczbą podmiotów (Twisto, NN Investment Partners TFI) możemy lepiej spełniać oczekiwania naszych klientów.

W 2019 roku z naszych usług postanowiło skorzystać 473,7 tys. nowych klientów detalicznych i 13,2 tys. nowych klientów korporacyjnych. Wzrost liczby klientów przekłada się na wzrost wolumenów biznesowych – kredyty naszych

klientów wzrosły w 2019 roku o 14,0 mld zł do łącznej wartości 118,5 mld zł, a depozyty naszych klientów wzrosły w tym czasie o 12,9 mld zł do 128,8 mld zł.

Wzrost liczby klientów, transakcji i wolumenów komercyjnych przekłada się na wyniki naszego banku. W 2019 roku wynik netto banku wyniósł ponad 1,6 mld zł, czyli o 9% więcej niż w zeszłym roku. Daje to rentowność kapitału własnego na poziomie 11,6%. Wyniki te osiągamy zachowując dużą ostrożność – jakość naszych aktywów jest wyraźnie lepsza niż średnia w sektorze. Wartość współczynników kapitałowych pozwala nam na dzielenie się zyskiem z akcjonariuszami, bez zagrożenia dla wzrostu działalności biznesowej.

W naszych działaniach kierujemy się zasadami zrównoważonego rozwoju. Jesteśmy częścią naszego ekosystemu i czujemy się odpowiedzialni za to, jak nasze otoczenie będzie wyglądać w przyszłości. Dlatego w centrum naszych działań jest przeciwdziałanie degradacji środowiska, ale także inkluzja społeczna w zakresie pobudzania przedsiębiorczości i wyrównywania szans. Przed nami wiele wyzwań, ale także szans na osiągnięcie wielkich sukcesów, aby nasi klienci byli zawsze o krok do przodu w życiu i w biznesie. Świadcami tego będą też dwa dęby, które zasadziliśmy z okazji naszych 30 urodzin – Baśka w Katowicach oraz INGa w Warszawie. Drzewa to symbol naszych wartości, stabilności, siły ale także ciągłego wzrostu i współzależności.

Z wyrazami szacunku,

Brunon Bartkiewicz

Prezes Zarządu

O nas

Jesteśmy uniwersalnym bankiem, który funkcjonuje na rynku od 30 lat. Cały czas się rozwijamy. Tworzymy wartość zarówno w aspekcie finansowym jak i niefinansowym. Mamy swój wkład w rozwój gospodarki ale mamy świadomość, że oddziałujemy również na pracowników, społeczeństwo i środowisko.

Element Modelu Tworzenia Wartości



O nas

Wykorzystane kapitały



Zaadresowane cele zrównoważonego rozwoju



Lista wskaźników GRI

[102-1] [102-2] [102-3] [102-4] [102-5] [102-6] [102-6] [102-7] [102-10]

[102-12] [102-13] [102-45] [103-1][103-2] [103-3] [201-1]

Kim jesteśmy

GRI [102-3] [102-4] [102-6] [102-7]



Naszą działalność na polskim rynku bankowym rozpoczęliśmy dokładnie 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 2019 roku prowadziliśmy obsługę w 317 oddziałach oraz 65 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 grudnia 2019 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.

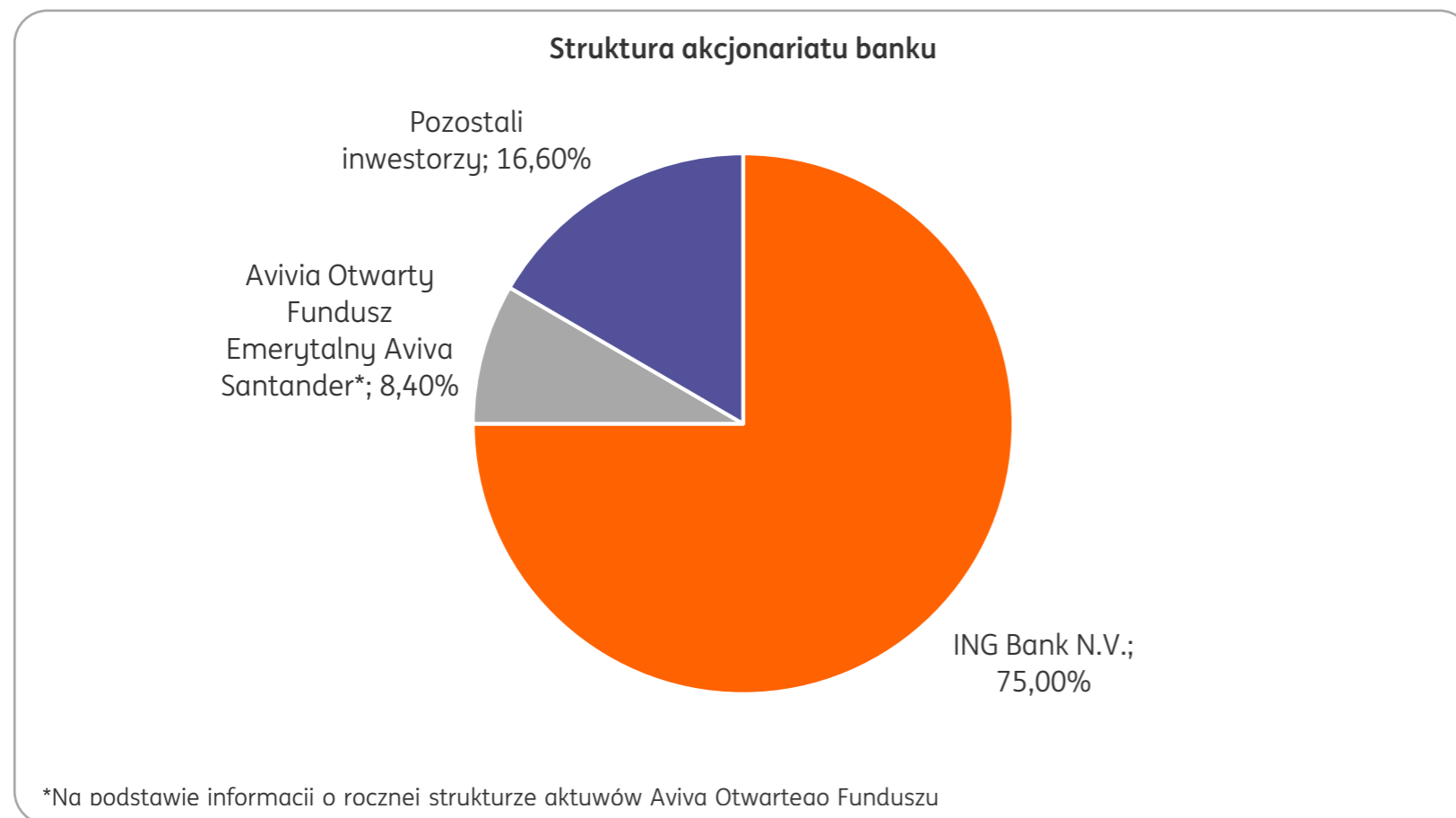
ING, to jedna z trzech najlepiej rozpoznawalnych marek bankowych w Polsce. Potwierdza to badanie „Brand Tracking” prowadzone przez Kantar (metoda pomiaru CAPI, październik-grudzień 2019 roku). Oferta banku jest atrakcyjna dla konsumentów - zajmujemy pierwsze miejsce w rozważaniu konta, oszczędności i pożyczki (metoda pomiaru CAWI, październik-grudzień 2019 roku). ING zdecydowanie wyróżnia się na tle konkurencji na poziomie wizerunku. Zajmuje leaderską pozycję w dwóch kluczowych dla ING wymiarach: „bank dla zaradnych i przedsiębiorczych” oraz „bank, który kieruje się potrzebami ludzi” (CAPI i CAWI, październik-grudzień 2019 roku).

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 wchodzą do indeksu WIG-ESG, który zastąpił Respect Index.

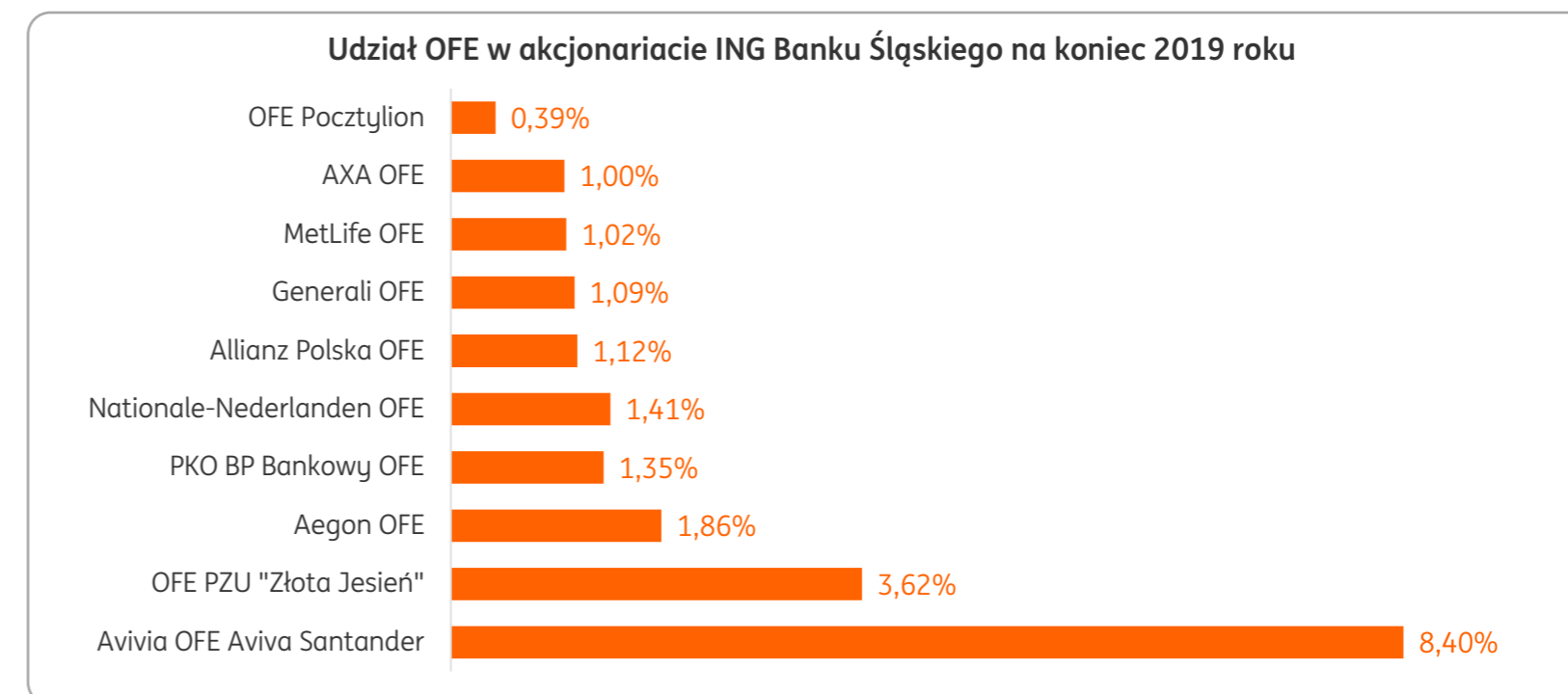
Kto jest właścicielem naszego banku

GRI [102-5]



Nasz bank jest spółką publiczną, co oznacza, że każdy może stać się jej współwłaścicielem poprzez zakup akcji na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie. Na koniec 2019 roku 75% akcji należało do ING Bank N.V. z Holandii, natomiast 8,40% było własnością Aviva Otwarty Fundusz Emerytalny Aviva Santander (na podstawie Informacji rocznej o strukturze aktywów Aviva Otwartego Funduszu Emerytalnego Aviva Santander na 31 grudnia 2019 roku). Reszta akcji – czyli 16,60%, jest w rękach pozostałych inwestorów, głównie innych otwartych funduszy emerytalnych i towarzystw funduszy inwestycyjnych.

Struktura zaangażowania poszczególnych otwartych funduszy emerytalnych (w oparciu o ich raporty o strukturze aktywów na koniec 2019 roku) w akcje naszego banku kształtuje się zgodnie z poniższymi wykresami.



Szczegółowe informacje dotyczące dominującego akcjonariusza naszego banku znajdują się w rozdziale „Oświadczenia Zarządu Grupy ING Banku Śląskiego S.A. o stosowaniu zasad ładu korporacyjnego” w punkcie „Charakterystyka akcjonariusza dominującego”.

Jak działamy jako Grupa ING w Polsce

GRI [102-1] [102-10] [102-45]

ING Bank Śląski S.A. jest podmiotem dominującym w Grupie Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. Jako Grupa zdobyliśmy w ciągu 30 lat naszej działalności pozycję jednej z największych instytucji finansowych w Polsce, plasując się na piątej pozycji pod względem sumy bilansowej (ponad 158,6 mld zł na koniec 2019 roku) i czwartym pod względem salda komercyjnego (sumy depozytów i kredytów). Tworzymy Grupę wraz ze spółkami zależnymi, gdzie 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.

Bank i jednostki zależne w 2019 roku nie zawarły z podmiotami powiązanymi transakcji, które byłyby pojedynczo lub łącznie transakcjami istotnymi i zawartymi na innych warunkach niż rynkowe.

ING Bank Śląski dokonuje na rynku międzybankowym operacji z ING Bank NV i podmiotami zależnymi od niego. Są to zarówno lokaty i kredyty krótkoterminowe, jak i operacje instrumentami pochodnymi. Bank prowadzi również rachunki bankowe podmiotów z Grupy ING. Wszystkie wyżej wymienione transakcje odbywają się na zasadach rynkowych.

Koszty działania ponoszone przez Bank na rzecz podmiotu dominującego wynikają przede wszystkim z umów o świadczenie usług konsultacyjno-doradczych, przetwarzania i analizy danych, udostępniania licencji oprogramowania oraz wsparcia informatycznego. W zakresie kosztów ponoszonych przez Bank na rzecz innych podmiotów powiązanych, dominującą rolę odgrywają umowy outsourcingowe dotyczące świadczenia usług hostingu zasobów systemowych dla różnych aplikacji, dzierżawy sprzętu IT, monitoringu dostępności i wydajności aplikacji i infrastruktury IT oraz testów penetracyjnych i monitoringu bezpieczeństwa informatycznego. Więcej o transakcjach z podmiotami powiązanymi przeczytasz w nocie „Podmioty powiązane” w Rocznym Skonsolidowanym Sprawozdaniu Finansowym Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za 2019 rok.

Zmiany w strukturze Grupy

Zakupu 45% udziału w kapitale NN Investment Partners TFI S.A.

18 grudnia 2018 roku ING Bank Śląski oraz jego spółka zależna, ING Investment Holding (Polska) S.A., podpisały z NN Investment Partners International Holdings B.V. wstępną umowę nabycia 45% akcji NN Investment Partners TFI S.A. (NN TFI). Zgodnie z umową zakupu, kluczowym warunkiem zawieszającym dla zamknięcia transakcji było niezgłoszenie sprzeciwu przez Komisję Nadzoru Finansowego.

W dniu 23 lipca 2019 roku Komisja Nadzoru Finansowego wydała decyzję o braku podstaw do zgłoszenia sprzeciwu wobec wyżej wspomnianego nabycia akcji. Od dnia sfinalizowania transakcji, co nastąpiło 31 lipca 2019 roku, NN TFI jest dla Banku podmiotem stowarzyszonym. Cena nabycia płatna po zamknięciu transakcji – po dokonaniu

stosownych korekt przewidzianych dokumentacją transakcyjną – wyniosła 169,1 mln zł, co implikuje wycenę na poziomie 9,2x P/E (Cena / Zysk; 2018 rok) oraz 2,0% P/AuM (Cena / Wartość aktywów w zarządzaniu; czerwiec 2019 roku).

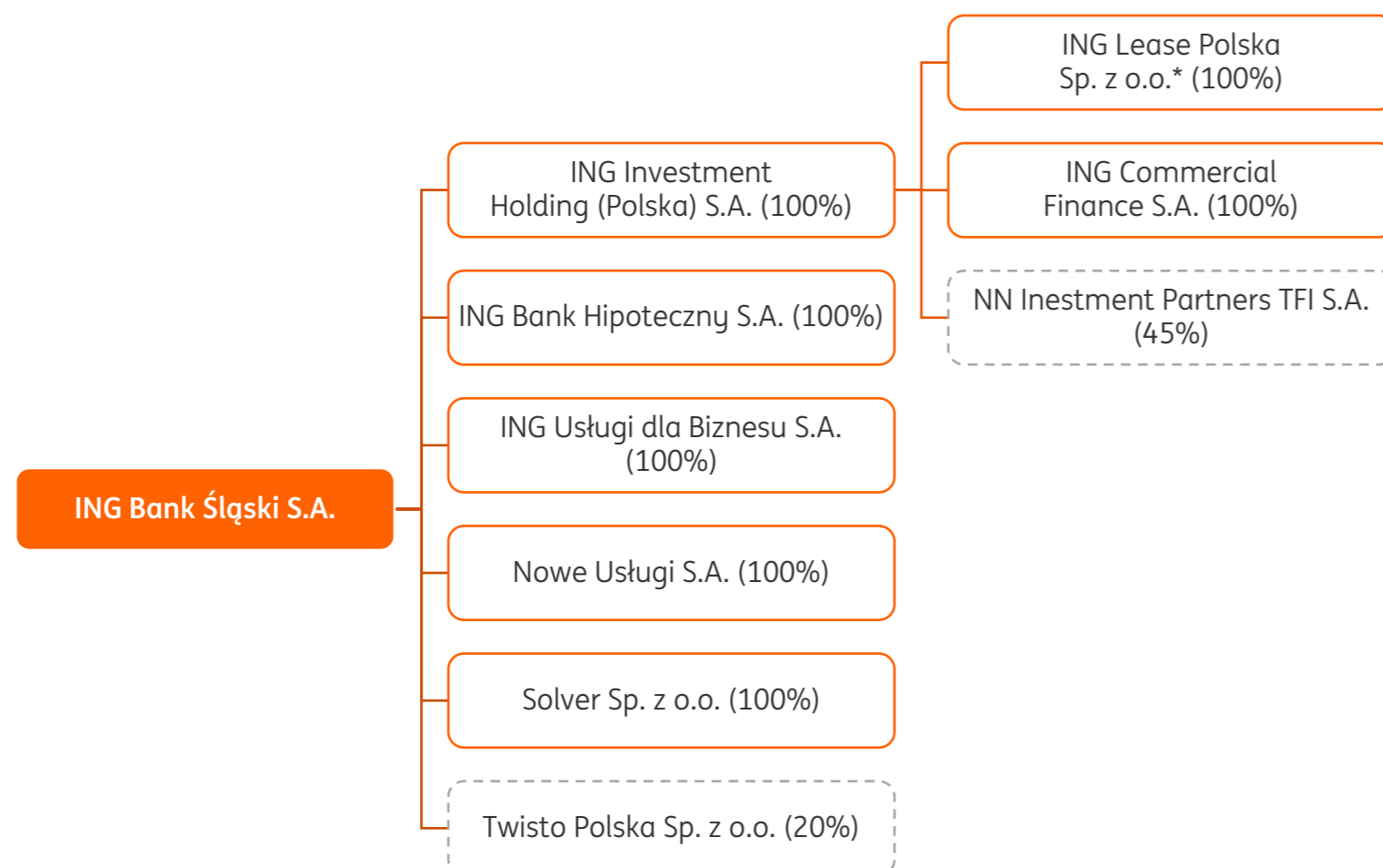
Do wyceny swojego udziału w spółce nasz bank będzie stosował metodę praw własności. Rozliczenie transakcji zostało ujęte w III kwartale 2019 roku. Szczegółowe informacje o rozliczeniu transakcji są zawarte w Rocznym Skonsolidowanym Sprawozdaniu Finansowym Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za 2019 rok.

Strategicznie, Grupa Kapitałowa naszego banku chce promować długoterminowe oszczędzanie klientów, również poprzez ofertę produktów inwestycyjnych. Chcemy czuć się jeszcze bardziej współodpowiedzialni za rozwiązania, które dostarczamy naszym klientom w zakresie inwestycji. Stąd decyzja o współpracy kapitałowej z jednym z kluczowych graczy na polskim rynku z silną marką, długoletnim doświadczeniem i dobrymi wynikami funduszy - NN TFI.

Wierzymy, że transakcja będzie miała również pozytywny wpływ na szybsze przekształcanie oszczędności bilansowych klientów naszego banku w fundusze inwestycyjne - dzięki wzmocnieniu wizerunku ING Banku Śląskiego nie tylko jako silnej marki z ofertą oszczędnościową, ale również ofertą inwestycyjną.

Skład Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego

Skład Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. na dzień 31 grudnia 2019 roku
(ciągła linia ramki oznacza spółkę zależną, a przerywana oznacza spółkę stowarzyszoną)



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

Spółki opisane poniżej są konsolidowane przez nasz bank metodą pełną (z wyjątkiem Twisto Polska Sp. z o.o. oraz NN Investment Partners TFI S.A., które są konsolidowane metodą praw własności). Poza spółkami wymienionymi poniżej

(wchodzącymi w skład grupy kapitałowej Banku), Bank posiada mniejszościowe inwestycje kapitałowe w spółkach: Biuro Informacji Kredytowej S.A., Krajowa Izba Rozliczeniowa S.A. oraz Polski Standard Płatności Sp. z o.o.

ING Investment Holding (Polska) S.A.

ING Investment Holding (Polska) jest spółką holdingową. Za jej pośrednictwem Bank posiada udziały w trzech spółkach zależnych: ING Lease (Polska) (100%), ING Commercial Finance (100%) i NN TFI (45%).

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) oferuje wszystkie podstawowe rodzaje leasingu oraz pożyczkę, które pozwalają sfinansować zarówno ruchomości (w postaci samochodów osobowych, dostawczych, środków transportu ciężkiego, maszyn i urządzeń, sprzętu medycznego i IT), jak i 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. Spółka kieruje swoje usługi do wszystkich segmentów rynku: dużych, średnich i małych firm, a także klientów z segmentu mikro (przedsiębiorców).

W 2019 roku nowa produkcja leasingowa spółki wyniosła 5,0 mld zł (wzrost o 9% r/r). Pozwoliło to zwiększyć udział ING Lease w rynku do 6,5%. Na koniec 2019 roku spółka obsługiwała ponad 30 tys. klientów (wzrost o 26% r/r), a wartość portfela przekroczyła 9,9 mld zł (wzrost o 15% 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).

W 2019 roku ING Commercial Finance była trzecią największą spółką faktoringową w Polsce, według danych Polskiego Związku Faktoringu. W 2019 roku obroty ING Commercial Finance wyniosły 35,6 mld zł (+13,0% r/r), co stanowiło 12,7% obrotu na całym rynku. W 2019 roku spółka miała 4,7 tys. klientów (wzrost o 49% r/r) i wykupiła 3,4 mln faktur (wzrost o 40% r/r).

NN Investment Partners TFI S.A.

W Polsce NN Investment Partners TFI S.A. jest obecne od 1997 roku. Jest trzecim co do wielkości TFI na polskim rynku, które zarządza ponad 20 mld zł ulokowanych w funduszach i portfelach dla szerokiego grona odbiorców. Obsługuje

ponad 450 tys. klientów oferując im fundusze inwestycyjne, portfele asset management oraz produkty emerytalne. Jest częścią międzynarodowej Grupy NN. Z sukcesem łączy globalną i lokalną ekspertyzę, aby dostarczać klientom rozwiązania inwestycyjne na najwyższym poziomie

ING Bank Hipoteczny S.A.

2 stycznia 2019 roku ING Bank Hipoteczny S.A. otrzymał zgodę na rozpoczęcie działalności operacyjnej. Głównym celem funkcjonowania ING Banku Hipotecznego jest emisja długoterminowych listów zastawnych, których podstawę stanowią wiarygodności z tytułu kredytów zabezpieczonych hipoteką nabyte od ING Banku Śląskiego lub innych banków.

Osiągnięcie założonego celu umożliwi:

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

W 2019 roku ING Bank Hipoteczny koncentrował się na pozyskiwaniu i budowaniu portfela wiarygodności zabezpieczonych hipoteką, a w październiku 2019 roku przeprowadził inauguracyjną 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 innowacyjne usługi biznesowe wykraczające poza tradycyjną bankowość. Rozszerzając swoją działalność na kolejne segmenty rynku, w roku 2019 spółka po raz pierwszy weszła na rynek usług dla klientów indywidualnych.

ING Usługi dla Biznesu prowadzi działalność operacyjną w następujących obszarach biznesowych:

- internetowa baza danych o firmach (dane rejestrowe, dane finansowe) oraz platforma handlowo-aukcyjna B2B online prowadzona - pod marką ALEO,
- platforma do fakturowania i zarządzania płatnościami dla przedsiębiorców oraz usługi księgowe i kadrowo-płacowe dla firm na pełnej księgowości - pod marką ING Księgowość,
- platforma oraz usługi robotyzacji procesów biznesowych - pod marką Roboplatform,
- platforma Moje Usługi do realizacji mikropłatności klientów indywidualnych.

Nowe Usługi S.A.

Spółka została utworzona w maju 2014 roku. Prowadzi działalność edukacyjną i marketingową. W zakresie edukacji spółka prowadzi portal edukacjagieldowa.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, prowadzenie szkoleń, 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.

We wrześniu 2019 roku Spółka zakończyła najem lokali w budynku przy ul. Klimczoka 4 w Katowicach i tym samym zakończyła proces sprzedaży lokali mieszkalnych.

Twisto Polska Sp. z o.o.

Spółka została utworzona w 2017 roku. Jej udziałowcami są ING Bank Śląski oraz Twisto Payments a.s. - czeski fintech oferujący innowacyjne rozwiązania w zakresie płatności w sklepach internetowych. Głównym celem inwestycji ze strony Banku było wprowadzenie na polski rynek innowacyjnej formuły „Kup teraz, zapłać za 21 dni”, dzięki której kupujący w sklepach internetowych mogą zapłacić z odroczonym terminem płatności. Metoda płatności z Twisto dostępna jest w bramce płatniczej „imoje” uruchomionej przez bank w kwietniu 2018 roku.

Oferowane produkty

GRI [102-2] [102-6]

Jesteśmy jednym z największych banków uniwersalnych w Polsce. Zajmujemy silną pozycję na podstawowych rynkach usług bankowych (kredyty i depozyty) i okołobankowych (leasing i faktoring). Prowadzimy działalność w oparciu o dwa segmenty: bankowość detaliczną oraz bankowość korporacyjną. Na koniec 2019 roku obsługiwaliśmy 4,50 mln klientów.



Zewnętrzne inicjatywy, do których należymy

GRI [102-12] [102-13]

Grupa ING jest sygnatariuszem m.in.:

- wytycznych dla inwestorów w zakresie odpowiedzialnego inwestowania – PRI,
- Carbon Disclosure Project,
- Global Reporting Initiative,
- Global Investor Statement on Climate Change.

Grupa ING należy też do:

- International Integrated Reporting Council,
- United Nations Global Compact,
- United Nations Environmental Programme Finance Initiative,
- Equator Principles Association.

W Polsce jesteśmy członkiem:

- Związku Banków Polskich,
- Fundacji Rozwoju Obsługi Bezgotówkowej,
- Polskiego Związku Faktorów,
- Związku Polskiego Leasingu,
- Polskiego Komitetu Użytkowników SWIFT,
- Krajowej Izby Rozliczeniowej,
- Biura Informacji Kredytowej,
- Polskiego Standardu Płatności,
- Rady Prawa Bankowego,
- Rady Wydawców Kart Bankowych,
- Koalicji na Rzecz Polskich Innowacji,
- Forum Odpowiedzialnego Biznesu.

Nasza obecność na rynku kapitałowym

Relacje inwestorskie

Jako ING Bank Śląski S.A. dążymy do najwyższych standardów w zakresie komunikacji z rynkiem kapitałowym. Przykładamy szczególną wagę do rzetelności informacji, transparentności oraz do równego traktowania wszystkich interesariuszy oraz przestrzega wszystkich zapisów prawa w zakresie obowiązków informacyjnych spółek notowanych na giełdzie. Zadania te realizujemy m.in. w oparciu o zasady ładu korporacyjnego oraz politykę informacyjną (opisaną szerzej w rozdziale Oświadczenie Zarządu ING Banku Śląskiego S.A. o stosowaniu zasad ładu korporacyjnego).

Istotne informacje finansowo-biznesowe w postaci raportów okresowych, raportów bieżących, prezentacji inwestorskich oraz edytowalnych plików z kluczowymi danymi dotyczącymi naszego banku udostępniamy szerokiemu rynkowi kapitałowemu. Komunikacją z inwestorami, analitykami oraz agencjami ratingowymi zajmuje się dedykowana jednostka – Biuro Relacji Inwestorskich.



Dane kontaktowe do Biura Relacji Inwestorskich

e-mail: investor@ing.pl | tel.: +48 (22) 820 44 16

W 2019 roku przedstawiciele Zarządu oraz Biura Relacji Inwestorskich odbyli 45 indywidualnych i grupowych spotkań z inwestorami, uczestniczyli także w kluczowych konferencjach inwestorskich.

Regułą jest też, że raz na kwartał w dniu publikacji raportu okresowego, Biuro Relacji Inwestorskich wspólnie z Biurem Prasowym, organizuje otwarte spotkania dla inwestorów, analityków oraz dziennikarzy. Każdorazowo w takiej konferencji uczestniczy około 30 przedstawicieli domów i biur maklerskich, inwestorów oraz mediów. Konferencje są transmitowane na żywo przez Internet, a zapis takiej transmisji jest później dostępny do odtworzenia na stronie internetowej Biura Relacji Inwestorskich.

Przykładamy dużą wagę do jakości komunikacji z interesariuszami za pośrednictwem strony internetowej: <https://www.ing.pl/relacje-inwestorskie>. Znajdują się tam aktualne informacje, dotyczące m.in. notowań akcji naszego banku na GPW, akcjonariatu spółki, Walnych Zgromadzeń, historii wypłaty dywidendy czy ratingów kredytowych. Na

stronie internetowej publikowane są również raporty bieżące i okresowe, prezentacje wynikowe, arkusze .xlsx z kluczowymi informacjami finansowymi i biznesowymi. Dzięki zastosowaniu technologii RWD, strona internetowa jest dostosowana również do urządzeń mobilnych – tabletów i smartfonów.

Nasz bank należy do grona spółek będących przedmiotem obserwacji i analiz rynkowych. Na koniec 2019 roku, analitycy reprezentujący 11 krajowych i zagranicznych instytucji finansowych publikowali raporty i rekomendacje dla akcji ING Banku Śląskiego.

Struktura rekomendacji dla akcji ING Banku Śląskiego na 31 grudnia 2019 roku



2x Kupuj / Akumuluj



5x Trzymaj / Neutralnie



4x Redukuj / Sprzedaj

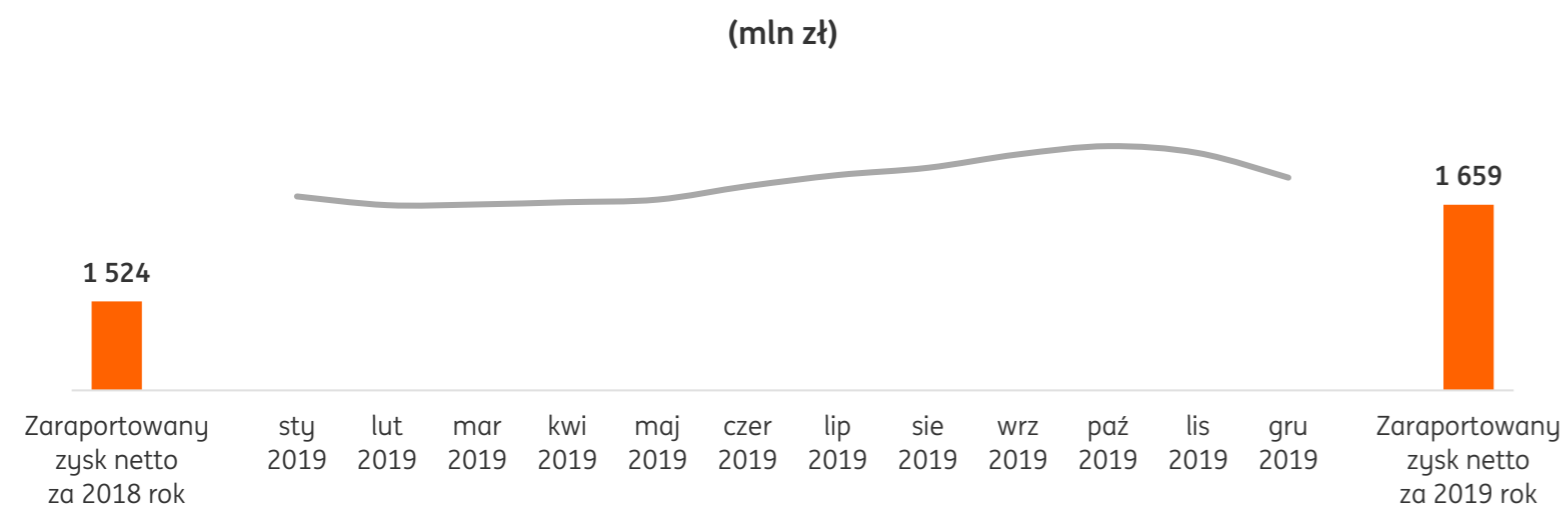
Na stronie internetowej Biura Relacji Inwestorskich oraz w oddzielnej zakładce Analitycy znajdującej się pod adresem: <https://www.ing.pl/relacje-inwestorskie/analitycy>, Biuro Relacji Inwestorskich na bieżąco aktualizuje zestawienie rekomendacji wydanych przez analityków wraz ze średnią ceną docelową oraz konsensu rynkowego opartego na średniej oczekiwania.



Średnia cena docelowa dla akcji ING Banku Śląskiego na 31 grudnia 2019 roku

198,22 zł

Oczekiwania analityków względem wyniku skonsolidowanego ING Banku Śląskiego w trakcie 2019 roku



Cena akcji

W 2019 roku kurs akcji ING Banku Śląskiego na zamknięcie sesji na GPW wahał się w przedziale od 180,00 zł (zanotowany 3 stycznia) do 204,50 zł (zanotowany 1 lipca). 30 grudnia 2019 roku cena akcji naszego banku wyniosła 202,50 zł, czyli była o 12,5% wyższa niż w ostatnim dniu notowań 2018 roku (dla porównania indeks sektorowy WIG-Banki spadł w tym czasie o 9,2%).

Na koniec 2019 roku wartość rynkowa naszego banku ukształtowała się na poziomie 26,3 mld zł, podczas gdy wartość księgowa grupy kapitałowej banku wynosiła 15,2 mld zł.

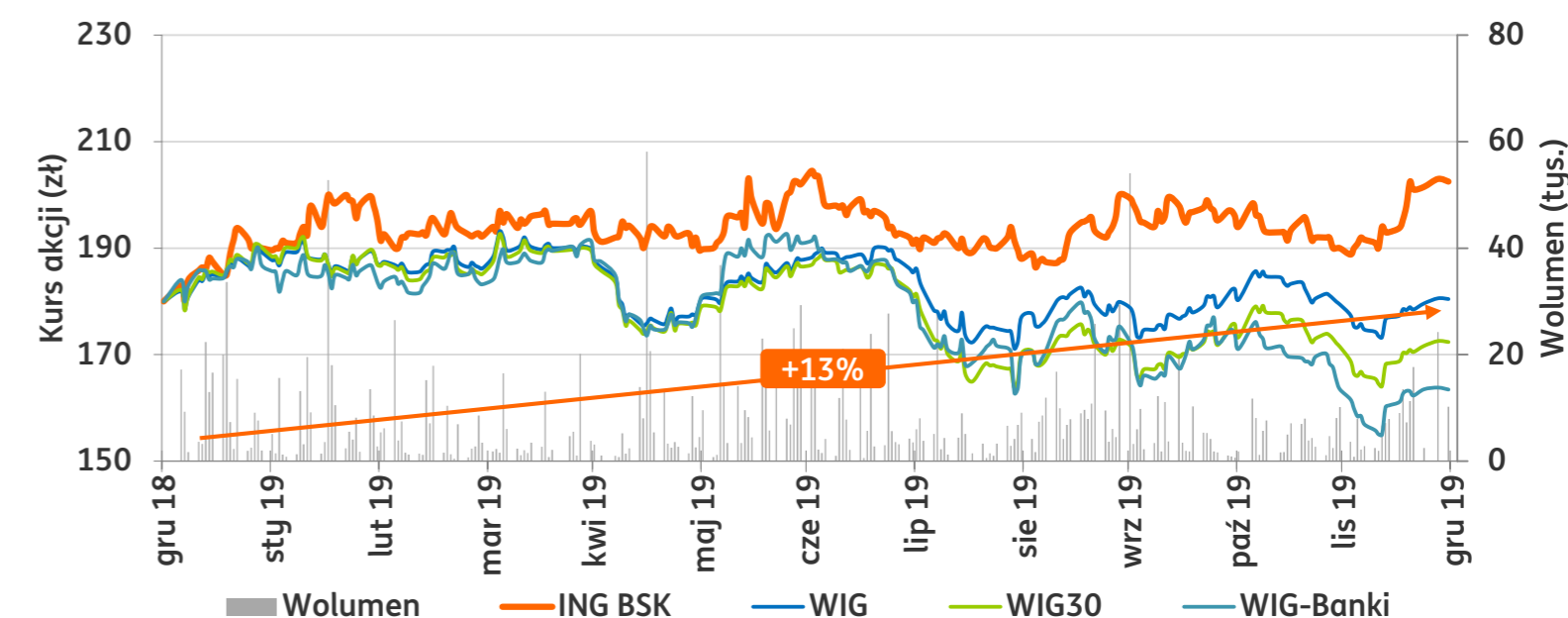
Nasz bank wchodzi w skład indeksów WIG30, mWIG40 oraz WIG-ESG od momentu ich powstania. Byliśmy też w składzie RESPECT Index od momentu jego powstania aż do końca notowań tego indeksu w 2019 roku.

Dane na temat akcji ING Banku Śląskiego S.A.

	2019	2018
Cena akcji na koniec roku (zł)	202,50	180,00
Maksymalna cena akcji (zł)	204,50	221,50
Minimalna cena akcji (zł)	180,00	160,60
Liczba akcji	130 100 000	130 100 000
Kapitalizacja na koniec roku (mld zł)	26,3	23,4
Średni wolumen obrotu	7 860	11 711
Zysk na akcję (zł)	12,75	11,71
Wartość księgowa na akcję (zł)	117,01	102,40
Dywidenda na akcję wypłacona w danym roku (zł)	3,50	3,20
Wskaźnik C/Z (x)*	15,9	15,3
Wskaźnik C/WK (x)*	1,7	1,8

* wskaźnik obliczony w oparciu o cenę akcji na koniec danego roku

Notowania cen akcji ING Banku Śląskiego S.A. w 2019 roku na tle wybranych indeksów GPW doprowadzonych do porównywalności



Ratingi ING Banku Śląskiego S.A.

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 rocznego za 2019 rok ocena ratingowa Banku od Agencji jest następująca:

Fitch Ratings Ltd.

Rating podmiotu (Long-term IDR)	A
Perspektywa utrzymania oceny	Stabilna
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 7 października 2019 roku Agencja podtrzymała nadane Bankowi ratingi.

W uzasadnieniu Agencja podkreśliła, że utrzymane ratingi Banku odzwierciedlają:

- zdywersyfikowany model biznesowy,
- konserwatywne podejście do ryzyka kredytowego,
- wysoką jakość aktywów, oraz
- stabilne źródło finansowania banku.

Moody's Investors Service Ltd.

Agencja Moody's Investors Service nadaje Bankowi rating na podstawie ogólnodostępnych publicznych informacji. Na dzień podpisania raportu rocznego za 2019 rok ocena ratingowa Banku od Agencji jest następująca:

Moody's Investors Service Ltd.

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

W komunikacie opublikowanych 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 rocznego za 2019 rok.

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 rocznego za 2019 rok 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 ratingu (<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.

Pierwsza emisja listów zastawnych

W październiku 2019 roku ING Bank Hipoteczny S.A. przeprowadził inauguracyjną emisję 5-cio letnich zielonych listów zastawnych.

Pozyskane z tytułu emisji środki, zgodnie z przyjętą w ING Bank Hipoteczny polityką (*Green Bond Framework*) zostaną przeznaczone na refinansowanie złotych kredytów hipotecznych osób fizycznych, zabezpieczonych na nieruchomościach należących do 15% najbardziej efektywnych energetycznie budynków w Polsce. Prowadzącymi księżkę popytu (*Joint Lead Managers*) byli ING Bank N.V. i ING Bank Śląski S.A.

Duże zainteresowanie ze strony lokalnych instytucji finansowych pozwoliło na uplasowanie emisji o wartości 400 mln zł, przy cenie 0,53% ponad sześciomiesięczny WIBOR. Wyemitowane papiery są notowane na giełdzie w Luksemburgu i w Warszawie.

Agencja ratingowa Moody's Investors Service potwierdziła wysoką jakość portfela kredytów hipotecznych, które są zabezpieczeniem dla emitowanych papierów wartościowych i nadała listom rating Aa3 (najwyższy możliwy do osiągnięcia przez emitenta z Polski).

ING Bank Hipoteczny S.A. był pierwszym bankiem hipotecznym, który w swoim debiucie wyemitował zielone listy zastawne oraz pierwszym podmiotem z Grupy ING N.V., który wyemitował listy zastawne o takim charakterze.

Co nas wyróżnia

GRI [103-1] [103-2] [103-3] [201-1]

Harmonijny rozwój podstawowych obszarów naszej działalności – bankowości detalicznej i korporacyjnej – pozwala nam dostarczać konsekwentny i rentowny wzrost naszego bilansu oraz umacniać naszą pozycję rynkową w polskim sektorze bankowym. Podstawowym źródłem naszego rozwoju jest sukcesywny wzrost liczby klientów, dla których jesteśmy głównym bankiem. Rozwijamy łączące nas relacje, chcemy być dla nich ważnym partnerem. Staramy się spełniać oczekiwania naszych klientów, a nawet je wyprzedzać.

W 2019 roku, niezmiennie i konsekwentnie jak w ciągu ponad 13 lat, znacząco zwiększyliśmy swój portfel kredytowy oraz depozytowy. Jednocześnie zachowujemy dobrą jakość aktywów oraz utrzymujemy silną pozycję kapitałową i płynnościową.

Wysokie tempo akwizycji klientów

W 2019 roku utrzymaliśmy wysokie tempo akwizycji klientów. W ciągu roku baza klientów zmniejszyła się o 357 tys., wobec przyrostu o 270 tys. rok wcześniej. Spadek liczby klientów netto wynikał z obowiązków regulacyjnych oraz weryfikacji portfela klientów pod względem potencjału aktywizacyjnego. Akwizycja nowych klientów pozostawała na bardzo wysokim poziomie – w 2019 roku pozyskaliśmy 474 tys. nowych klientów detalicznych (429 tys. w 2018 roku) oraz 13 tys. klientów korporacyjnych (12 tys. w 2018 roku).

Na koniec grudnia 2019 roku liczba klientów wynosiła 4,50 mln i dzieliła się na następujące segmenty działalności:

- 4,43 mln klientów detalicznych, w tym:
 - 4,05 mln klientów indywidualnych (spadek w ciągu roku o 372 tys.),
 - 383 tys. przedsiębiorców (przyrost w ciągu roku o 8 tys.),
- 72 tys. klientów korporacyjnych, w tym:
 - 69 tys. średnich i dużych firm (przyrost w ciągu roku o 8 tys.),
 - 3,4 tys. grup kapitałowych (spadek w ciągu roku o 0,1 tys.).

Wzrost naszej bazy klientowskiej lepiej opisuje liczba klientów *primary*, czyli takich dla których jesteśmy bankiem pierwszego wyboru i którzy posiadają kilka (określonych) produktów. Takich klientów łącznie na koniec 2019 roku mieliśmy 1,97 mln, czyli o 139 tys. więcej niż na koniec 2018 roku, a w tym:

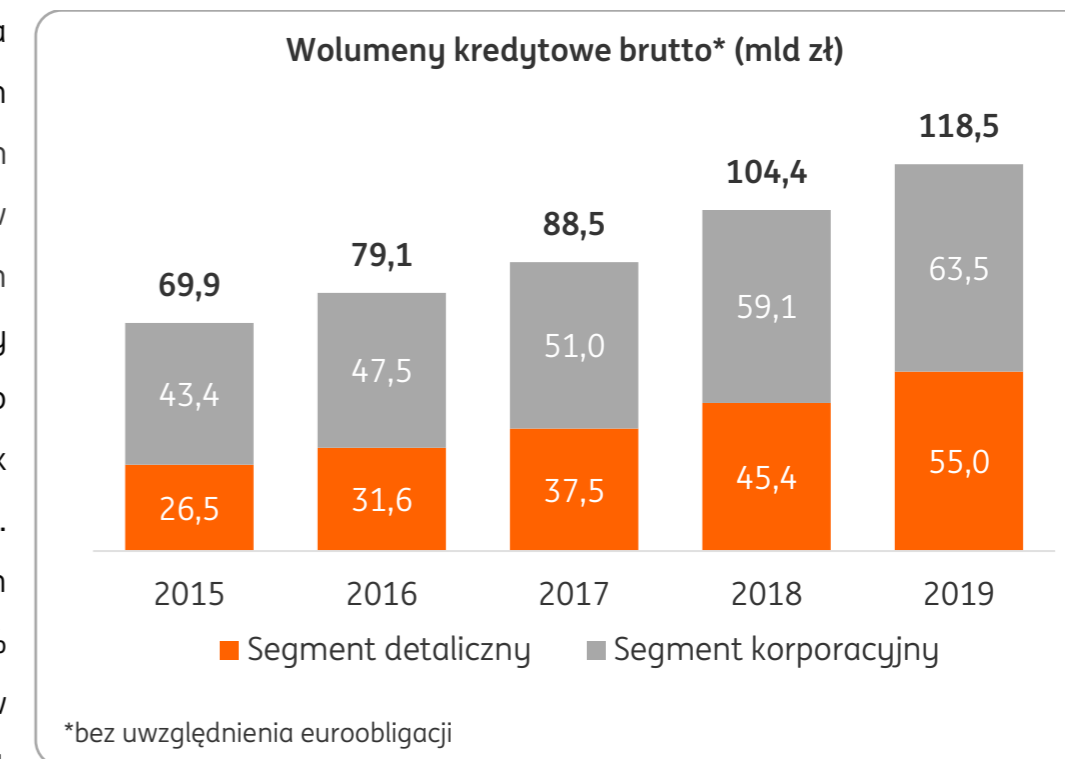
- 1,94 mln klientów detalicznych (wzrost o 135 tys. w ciągu roku), oraz
- 32 tys. klientów korporacyjnych (bez uwzględnienia klientów strategicznych; wzrost o 4 tys. w ciągu roku).

Stale rosnąca liczba klientów jest efektem działań, które podejmujemy, aby umocnić długoterminowe relacji z klientami. Relacje te bazują na naszej, godnej zaufania marce, przejrzystej i elastycznej ofercie produktowej oraz na stale rozwijanym, nowoczesnym systemie dystrybucji i obsługi.

Przyrost wolumenów kredytowych

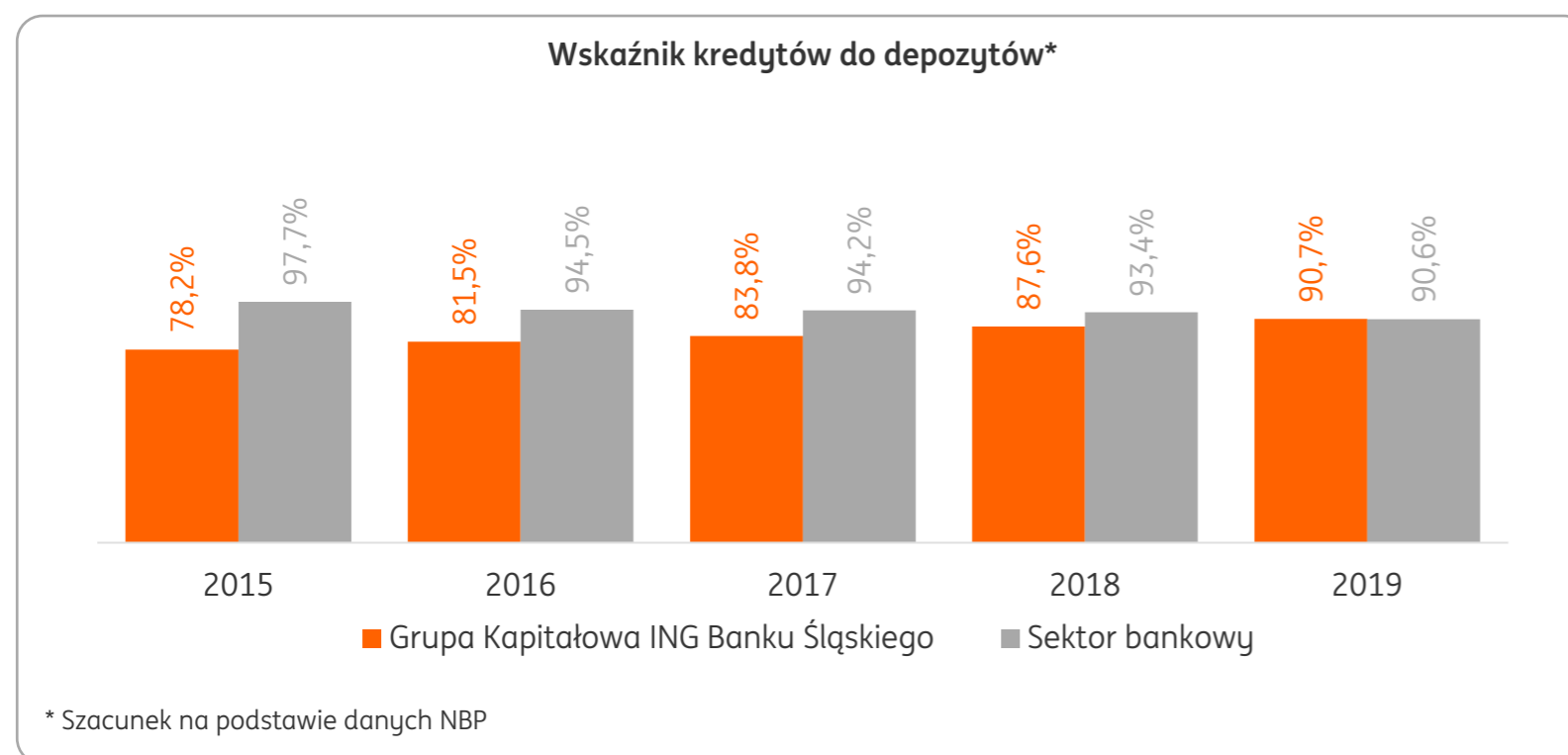
W 2019 roku dynamika przyrostu salda kredytów utrzymała się na wysokim poziomie i wyniosła 13,0% r/r. W tym samym czasie wolumen kredytów w polskim sektorze bankowym zwiększył się o 5,2% r/r. Wzrost szybszy niż sektor odnotowaliśmy zarówno w segmencie detalicznym, jak i w segmencie korporacyjnym. Wolumen kredytów detalicznych w naszym banku zwiększył się o 21,3% r/r. W przypadku kredytów korporacyjnych nasz wzrost ukształtował się na poziomie 7,4% r/r.

Nasze historyczne dokonania dowodzą, że konsekwentnie wspieramy rozwój polskiej gospodarki. Nieprzerwanie od 2008 roku wzrost naszego salda kredytów jest większy niż średnia w sektorze. Na przestrzeni lat 2008-2019 rośliśmy 2,3 razy szybciej niż rynek w obszarze kredytów detalicznych oraz 2,1 razy szybciej niż rynek w obszarze kredytów korporacyjnych.



Wzrost wskaźnika kredyty / depozytów

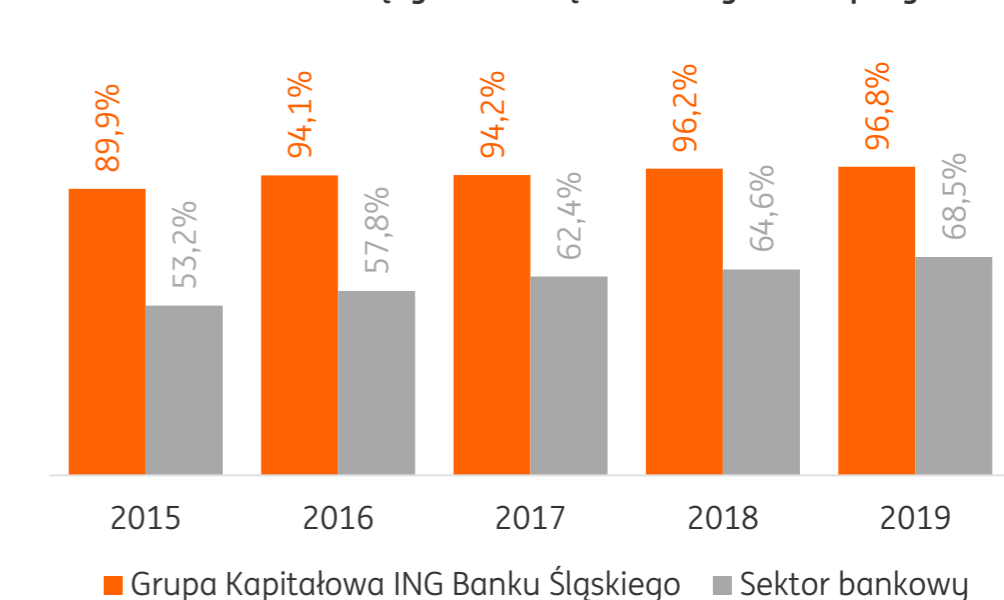
Szybsza dynamika kredytów niż depozytów spowodowała wzrost wskaźnika kredytów / depozytów z 87,6% na koniec 2018 roku do 90,7% na koniec 2019 roku (w czasie 2019 roku poziom wzrósł aż do 92,0% w III kw.). Był to szósty rok z rzędu, w którym zanotowaliśmy wzrost tego wskaźnika, podczas gdy w sektorze wskaźnik ten obniża się nieprzerwanie od 2011 roku. Pomimo tych odmiennych tendencji, opisywana relacja dla naszego banku znajduje się na bezpiecznym poziomie i obecnie znajduje się na poziomie bliskim średniej w sektorze.



Rosnący udział rachunków bieżących i oszczędnościowych w strukturze depozytów

Coraz więcej naszych klientów traktuje ING Bank Śląski S.A. jako swój główny bank do codziennego bankowania. Dzięki temu konsekwentnie i stabilnie zwiększa się saldo depozytów zgromadzonych na rachunkach bieżących i oszczędnościowych. Stanowią one kluczowy element finansowania działalności naszego banku. Na koniec 2019 roku rachunki bieżące i oszczędnościowe stanowiły 97,1% depozytów segmentu detalicznego i 96,2% depozytów segmentu korporacyjnego. Średnia dla sektora wynosi odpowiednio 66,6% dla gospodarstw domowych i 72,3% dla klientów instytucjonalnych.

Udział rachunków bieżących i oszczędnościowych w depozytach*



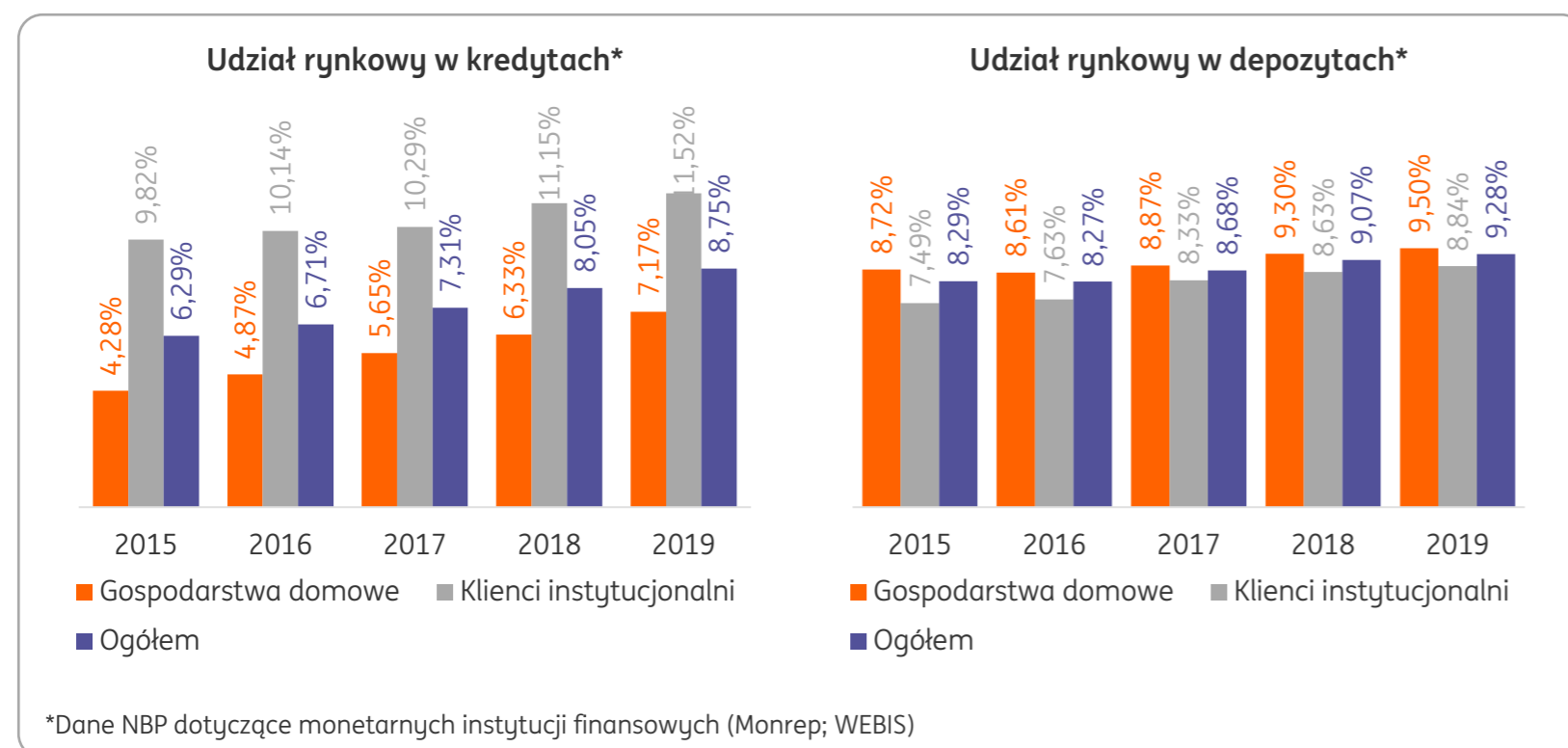
*Szacunek na podstawie danych NBP

Umocnienie pozycji rynkowej

Na koniec 2019 roku zajęliśmy piąte miejsce na rynku z około 7,6% udziałem pod względem wielkości aktywów.

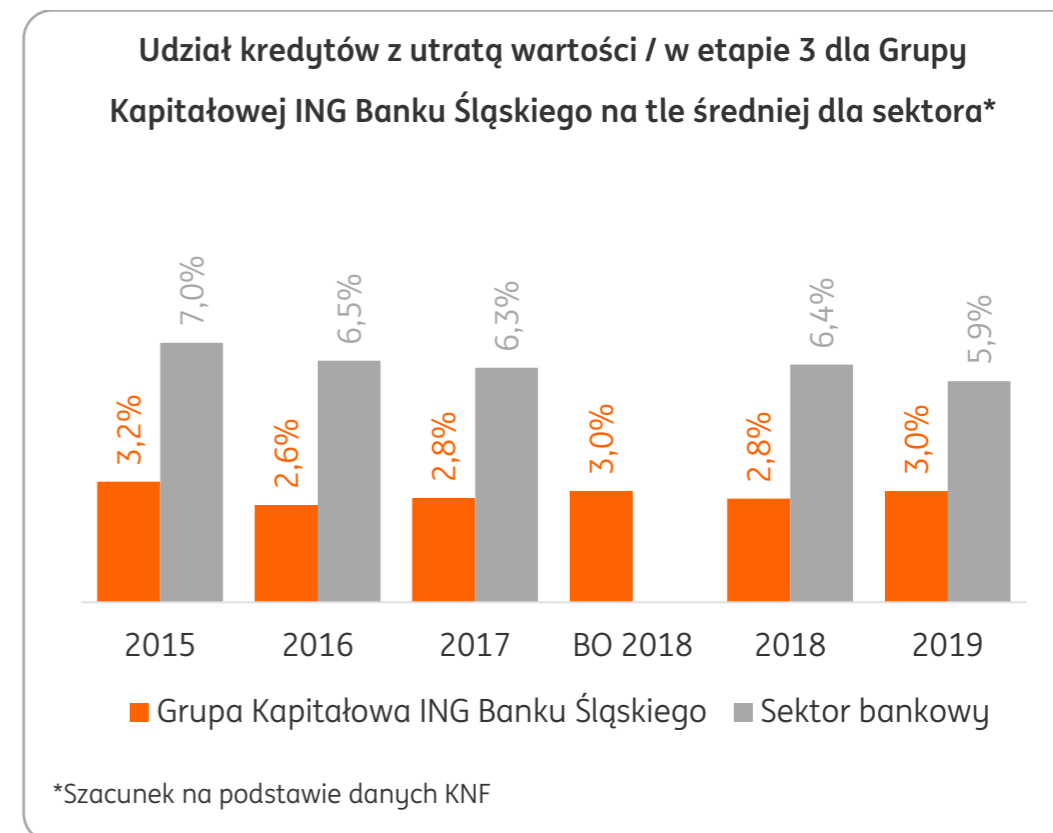
W 2019 roku zwiększyliśmy swoje udziały rynkowe w kredytach detalicznych oraz korporacyjnych do rekordowo wysokich poziomów, odpowiednio do 7,17% i 11,52%. Wyłączając z portfela kredytów detalicznych walutowe kredyty hipoteczne, nasz udział rynkowy w tak skorygowanym portfelu kredytów detalicznych na koniec 2019 roku wyniósł 8,36% wobec 7,52% na koniec 2018 roku.

W obszarze depozytów klientów nasz udział rynkowy w segmencie korporacyjnym wzrósł do 8,84%, a w segmencie detalicznym ukształtował się na poziomie 9,50%.



Wysoka jakość aktywów

Wysoka dynamika należności od klientów nie jest realizowana kosztem jakości portfela. Udział kredytów w etapie 3 jest wyraźnie niższy niż średnia w sektorze. Na koniec 2019 roku udział kredytów w etapie 3 wyniósł 3,0% w stosunku do 5,9% w sektorze. Jest to również widoczne w danych segmentowych. W segmencie bankowości korporacyjnej udział kredytów w etapie 3 wyniósł na koniec 2019 roku 4,1% względem 6,6% w sektorze, a dla segmentu bankowości detalicznej odpowiednio 1,7% i 5,5%.



Wzrost rentowność i efektywność działania

W 2019 roku nasz zwrot z kapitałów (ROE) wyniósł 11,6%, czyli o -0,8 p.p. mniej niż w 2018 roku pozostając wyraźnie powyżej średniej w sektorze. W tym samym okresie, zwrot z kapitałów w sektorze poprawił się do 7,1% z 6,4% rok wcześniej. Korygując mianownik wyliczania ROE (tj. wartość kapitałów własnych) o wartość rezerwy rewaluacyjnej zabezpieczającej przepływy pieniężne (ang. *Macro Cash Flow Hedge*), nasze skorygowane ROE wyniosło w 2019 roku 12,8% (podobnie jak w 2018 roku). Korekta kapitału o ten element lepiej odzwierciedla generowaną przez bank rentowność, ponieważ rezerwa rewaluacyjna jest wynikiem realizowanej przez bank polityki rachunkowości zabezpieczeń. Dodatkowo, warto podkreślić, że wartość rezerwy rewaluacyjnej nie stanowi funduszy własnych w zakresie spełniania wymogów kapitałowych.

Nieustannie pracujemy nad naszą efektywnością kosztową. Pozwoliło to na poprawę wskaźnika kosztów do przychodów o 1,4 p.p. względem 2018 roku do 43,1% w 2019 roku. Jest to poziom niższy (lepszy) niż średnia w sektorze (51,4%; nasz szacunek w oparciu o dane KNF). Jest to też zdecydowana poprawa w okresie ostatnich siedmiu lat – w 2013 roku sektor miał niższy (lepszy) wskaźnik koszty do przychodów niż Bank (odpowiednio 53,3% i 56,1%).

Atrakcyjne kanały zdalnego dostępu do bankowości

Naszemu klientom oferujemy nowoczesne produkty i usługi, które są dopasowane do ich potrzeb. Zapewniamy dostęp do intuicyjnej bankowości internetowej i mobilnej. Nasi klienci detaliczni wykonali w 2019 roku ponad 99% przelewów poprzez kanały zdalne (internetowe). W 2019 roku już 78% kredytów gotówkowych dla klientów indywidualnych i przedsiębiorców sprzedaliśmy online.

Oferujemy naszym klientom nowoczesne rozwiązania płatnicze np. BLIK. W 2019 roku wykonali oni prawie 23,1 mln transakcji w Internecie z wykorzystaniem tego systemu płatności – czyli ponad dwukrotnie więcej niż w poprzednim roku. Jako pierwszy bank w Polsce umożliwiliśmy naszym klientom podgląd ich rachunków w innych bankach – więcej na ten temat przeczytasz w rozdziale Doświadczenie klienta.

W bankowości korporacyjnej coraz większą popularnością cieszy się bankowość mobilna – na koniec 2019 roku korzystało z niej 26,6 tys. klientów, czyli o 28,0% więcej niż rok wcześniej. Utrzymujemy wysokie zainteresowanie naszych klientów korporacyjnych w składaniu wniosków kredytowych online – w ten sposób w 2019 roku trafiło do nas 95% wniosków kredytowych (94% w 2018 roku).

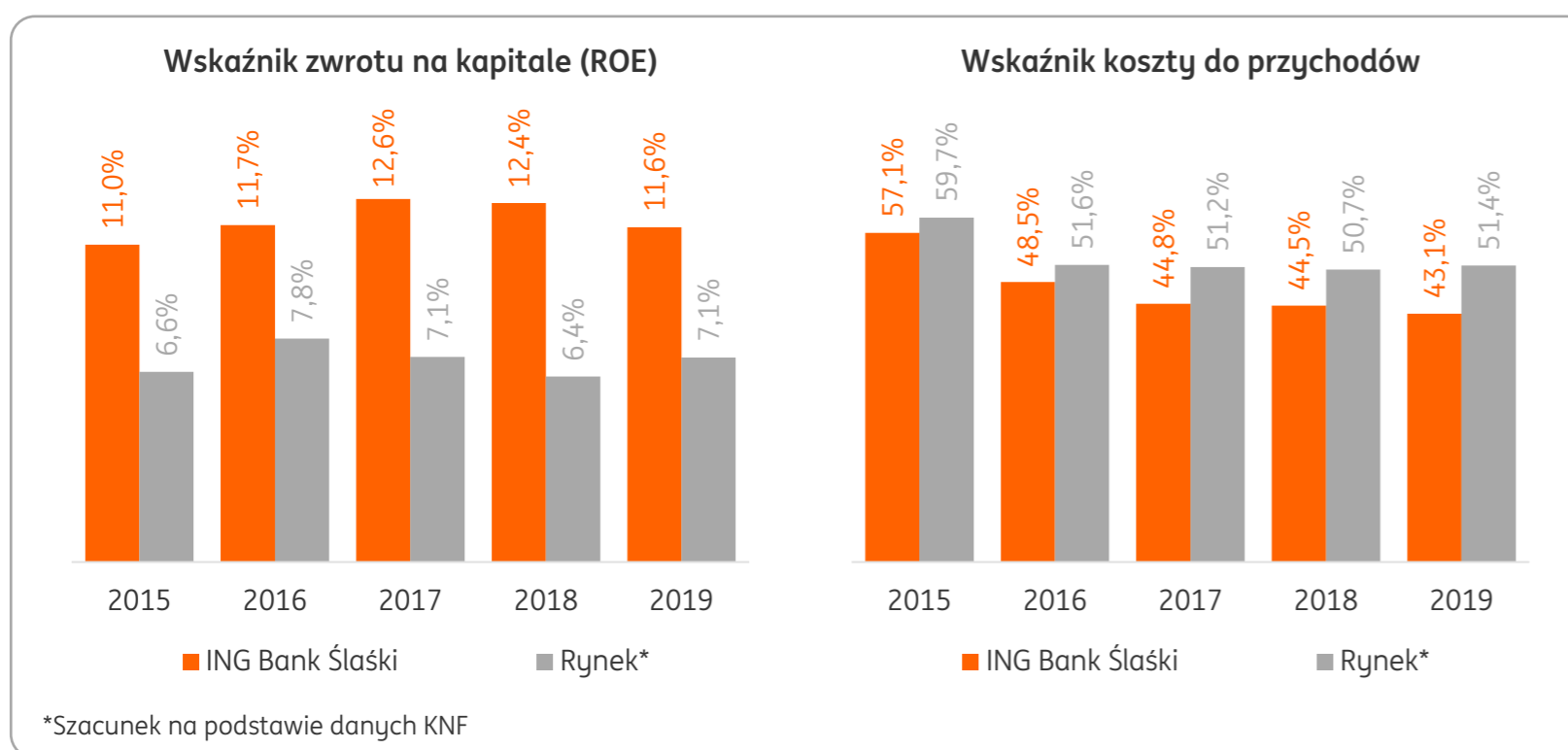
Nagrody i wyróżnienia



Nasze codzienne starania w oferowaniu atrakcyjnych produktów i usług dla naszych klientów, dbałość o wysoką jakość obsługi i przejrzystą komunikację, działania i praktyki na rzecz zrównoważonego rozwoju oraz wyróżniające się wyniki komercyjne i finansowe są doceniane przez rynek. Poniżej przedstawiamy wybrane wyróżnienia z 2019 roku. Ich pełna lista jest dostępna na stronie <https://www.ingbank.pl/o-banku/nagrody-i-wyroznienia>.

Za całokształt działań

- Nagroda główna oraz tytuł „Gwiazdy Bankowości” przyznane za całokształt działalności w 2018 roku w rankingu przygotowanym przez Dziennik Gazetę Prawną oraz PWC.
- Tytuł „Best Bank in Poland” w 2018 roku przyznany przez magazyn finansowy Euromoney w konkursie Awards for Excellence.



Za atrakcyjność oferty produktowej i jakość obsługi klientów

- Nagroda główna i tytuł Najlepszego na świecie systemu bankowości internetowej dla firm ING Business przyznana przez magazyn Global Finance w konkursie Best Digital Banks.
- Moje ING oraz ING Business nagrodzone za najlepszą bankowość internetową dla małych i średnich firm w regionie Europy Środkowo-Centralnej, przyznana przez SME Banking Club.
- Nagroda Banku Gospodarstwa Krajowego przyznana naszemu bankowi za największy udział w dystrybucji środków unijnych z Programu Operacyjnego Inteligentny Rozwój.
- imoje, pierwsze i jedyne w Polsce płatności online dla sklepów internetowych dostarczane przez bank, docenione w kategorii Projekt Fintech 2019 przez Cashless.pl oraz nagrodzone Portfelem Roku za najlepszą platformę płatności bezgotówkowych przez tygodnik Wprost.
- Nasz bank doceniono za aktywność i zaangażowanie w Programie Polska Bezgotówkowa.
- Gwiazda Jakości Obsługi 2019 w kategorii „Banki” w XII edycji Polskiego Programu Jakości Obsługi.
- Nasz bank wśród zwycięzców Instytucji Roku 2018 w kategoriach: „Najlepsza jakość obsługi w placówce”, „Najlepsza jakość obsługi w kanałach zdalnych”, „Najlepsza jakość obsługi klienta biznesowego”, „Najlepsza obsługa firm w kanale czat”, „Najlepszy bank w finansowaniu firm”, „Najlepszy bank w finansowaniu leasingu” w rankingu przeprowadzonym przez portal moжебankowanie.pl.
- Tytuł „Bank doceniony przez klientów” przyznany na podstawie wyników badania ARC Rynek i Opinia: „Monitor satysfakcji klientów detalicznych banków”.
- ING najlepszym bankiem w budowaniu pozytywnych doświadczeń klientów – przyznany na podstawie wyników badania przeprowadzonego przez Kantar Polska.

Za działania i praktyki CSR

- ING Bank Śląski doceniony przez UN Global Compact Network Poland za wkład w promocję oraz wdrażanie założeń „Agendy na Rzecz Zrównoważonego Rozwoju – 2030” oraz realizacji Celów ONZ.
- Tytuł „Najbardziej Przyjaznego Banku” w konkursie Liderów Świata Bankowości i Ubezpieczeń za działalność CSR w 2018 roku.
- Złoty Listek CSR przyznany ING Bankowi Śląskiemu przez tygodnik POLITYKA.

- Wyróżnienie dwóch inicjatyw ING w Rankingu 30x30, koordynowanego przez Forum Odpowiedzialnego Biznesu.

Za komunikację z klientami, rynkiem oraz pracownikami

- Nagroda The Best of the Best za modelowe raportowanie finansowe w konkursie „The Best Annual Report 2018” organizowany przez Instytut Rachunkowości i Podatków.
- Eksperti z Pracowni Prostej Polszczyzny Uniwersytetu Wrocławskiego wyróżnili nasz bank certyfikatem prostej polszczyzny za stronę www.ing.pl.
- 11 nagród, w tym 10 złotych w konkursie Power of Content Marketing Awards 2019 organizowanym przez Stowarzyszenie Content Marketing Polska.

Za działania marketingowe

- Dwie statuetki za najbardziej efektywne kampanie reklamowe w kategoriach: „Finanse” (srebro) oraz „Business-to-Business” (brąz) w konkursie Effie Awards.
- Nasz bank uznany za najlepszy bank w mediach społecznościowych w rankingu Złoty Bankier.
- Srebrna statuetka w kategorii Search Advertising w międzynarodowym konkursie Mixx Awards Europe 2019 za edukacyjny cykl video „Prosto o pieniądzach”.

Model tworzenia wartości

GRI [103-1] [103-2] [103-3]

Wspólnie z zarządem i wyższą kadrą menedżerską stworzyliśmy szczegółowy model tworzenia wartości. Powstał on na bazie metodyki Międzynarodowej Rady Raportowania Zintegrowanego. Model tworzenia wartości jest naszą odpowiedzią na pytania: jaką wartość tworzymy dla klientów, akcjonariuszy, pracowników, społeczeństwa i otoczenia, jak ją mierzymy i jak maksymalizujemy. Wszystko po to, aby stale doskonalić strategiczne zarządzanie naszą organizacją.

Wykorzystywane kapitały



Kapitał ludzki

To nasi pracownicy, ich wiedza, kompetencje oraz zaangażowanie. To również nasi klienci współpracujący z nami przy rozwijaniu naszych produktów i usług.

Jak zarządzamy kapitałem?

Wspieramy naszych pracowników w rozwoju, dajemy im narzędzia i możliwość wykorzystywania swojego potencjału. Dbamy także o różnorodność, dobre samopoczucie. Wprowadzamy nowe elementy well-beingu. Z naszymi klientami jesteśmy na każdym etapie ich życia i podejmowania decyzji. Współtworzymy z nimi produkty i wprowadzamy usprawnienia w ramach metodologii PACE.

Stan kapitału na koniec roku

Miara	2018	2019
Zatrudnienie (etaty)	8 034	8 072
Wskaźnik rotacji	7,0%	7,2%
Kobiety na stanowiskach kierowniczych	231	234
Liczba klientów primary (mln)	1,83	1,97

Wynik przetworzenia kapitału w 2019 roku

- Wskaźnik trwałego zaangażowania pracowników wyniósł 82% w badaniu WPC w październiku 2018 roku (badanie przeprowadzane co 2 lata)
- Pozyskaliśmy 474 tys. nowych klientów detalicznych oraz 13 tys. nowych klientów korporacyjnych

Przykładowy wpływ na inne kapitały

- Wpływ na kapitał finansowy poprzez ponoszone koszty wynagrodzeń.
- Wpływ na kapitał intelektualny poprzez wewnętrzne szkolenia dla naszych pracowników i dzielenie się wiedzą.
- Wpływ na kapitał środowiskowy poprzez wewnętrzne i zewnętrzne kampanie zwiększające świadomość ekologiczną.
- Wpływ na kapitał społeczny poprzez wolontariat pracowniczy w organizacjach społecznych.



Kapitał finansowy

Przez który rozumiemy środki powierzone nam przez klientów, kapitał dostarczony przez akcjonariuszy oraz obligatariuszy i wygenerowany przez nasz bank wynik netto.

Jak zarządzamy kapitałem?

Kapitałem finansowym zarządzamy tak by maksymalizować efektywność jego wykorzystania w ramach zdefiniowanego apetytu na ryzyko, mierzoną stosunkiem kosztów do dochodów i zwrotem z kapitału własnego. Jednocześnie dbamy o bezpieczeństwo powierzonych nam depozytów i spełnienie wymogów m.in. kapitałowych oraz płynnościowych.

Stan kapitału na koniec roku

Miara	2018	2019
Kapitał własny (mln zł)	13 321,6	15 223,3
Zgromadzone depozyty (mln zł)	117 682,5	130 473,5
Zobowiązania podporządkowane (mln zł)	1 076,9	2 131,1
Łączny współczynnik kapitałowy	15,58%	16,87%

Wynik przetworzenia kapitału w 2019 roku

- Wskaźnik kosztów do dochodów wyniósł 43,1%.
- Wskaźnik ROE (zwrotu na kapitale) wyniósł 11,6%.
- Koszty odsetkowe wyniosły 986,2 mln zł.
- Wartość wypłaconej dywidendy wyniosła 3,50 zł na akcję.

Przykładowy wpływ na inne kapitały

- Wpływ na kapitał ludzki poprzez poniesione koszty wynagrodzeń pracowników.
- Wpływ na kapitał intelektualny poprzez poniesione koszty szkoleń i działań rozwojowych dla pracowników.
- Wpływ na kapitał środowiskowy poprzez emisję zielonych listów zastawnych.
- Wpływ na kapitał społeczny poprzez przekazane darowizny.



Kapitał intelektualny

To nasze umiejętności i wiedza, które wykorzystujemy do tworzenia nowoczesnych produktów i usług odpowiadających na obecne i przyszłe potrzeby klientów.

Jak zarządzamy kapitałem?

Organizujemy szkolenia, staże wewnętrzne. Dajemy dostęp do e-learningów. Nasi pracownicy są prelegentami na konferencjach. Pracujemy w oparciu o własną metodologię PACE. Wykorzystujemy Agile w organizacji pracy.

Stan kapitału na koniec roku

Miara	2018	2019
Liczba trenerów Agile	15	15
Liczba działań rozwojowych na pracownika	10,6	12,5
Udział pracowników w stażach wewnętrznych	180	150

Wynik przetworzenia kapitału w 2019 roku

- Od 2016 roku zakończyliśmy 80 inicjatyw w oparciu o metodologię PACE, z czego wdrożyliśmy 50.
- 78% kredytów gotówkowych sprzedaliśmy poprzez kanały zdalne.
- Jako pierwszy bank w Polsce wdrożyliśmy podgląd rachunków w innych bankach.
- 26% udzielonych kredytów hipotecznych to kredyty na stałą stopę.

Przykładowy wpływ na inne kapitały

- Wpływ na kapitał społeczny poprzez tworzenie nowych produktów i usług dostosowanych do potrzeb klientów.
- Wpływ na kapitał finansowy poprzez obniżenie kosztów szkoleń w związku z promowaniem szkoleń wewnętrznych.
- Wpływ na kapitał ludzki poprzez zwiększanie kompetencji i umiejętności pracowników.
- Wpływ na kapitał środowiskowy poprzez tworzenie rozwiązań oddziałujących pozytywnie na środowisko.



Kapitał środowiskowy

To środowisko naturalne, na które głównie oddziałujemy pośrednio poprzez finansowane przez nas projekty. Nasz bezpośredni wpływ staramy się minimalizować.

Jak zarządzamy kapitałem?

W 2018 roku wprowadziliśmy Deklarację Ekologiczną, zgodnie z którą nie będziemy finansować biznesów opartych na węglu. Zwiększyliśmy swoje zaangażowanie w projekty proekologiczne. Zmniejszyliśmy nasz bezpośredni wpływ środowiskowy. Cele środowiskowe są częścią naszej Strategii Zrównoważonego Rozwoju.

Stan kapitału na koniec roku

Miara	2018	2019
Zużycie prądu (kWh)	30 558 890	31 920 924
Zużycie wody (m ³)	57 130	58 284
Emisja gazów cieplarnianych (tony CO ₂ e)	6 021	3 268
Recykling	100%	100%

Wynik przetworzenia kapitału w 2019 roku

- 100% umów z kontrahentami uwzględnia klauzulę odnoszącą się do poszanowania środowiska naturalnego.
- 100% wykorzystywanej energii pochodzi ze źródeł odnawialnych.
- Zmniejszyliśmy o 89% emisję gazów cieplarnianych względem 2014 roku.
- Udzieliliśmy 231,6 mln zł ekokredytów detalicznych.

Przykładowy wpływ na inne kapitały

- Wpływ na kapitał ludzki poprzez promowanie zrównoważonego transportu.
- Wpływ na kapitał finansowy poprzez zwiększenie finansowania proekologicznych projektów.
- Wpływ na kapitał intelektualny poprzez poszukiwanie rozwiązania dla platformy mobilności miejskiej.
- Wpływ na kapitał społeczny poprzez wdrożenie proekologicznych produktów dla klientów.



Kapitał społeczny

To relacje z interesariuszami z naszego otoczenia: klientami, pracownikami, dostawcami, społecznościami lokalnymi i organizacjami społecznymi oraz charytatywnymi.

Jak zarządzamy kapitałem?

Dbamy o nasze relacje ze wszystkimi interesariuszami. Wiemy, że mamy wpływ bezpośredni na naszych interesariuszy, ale także pośredni na całe otoczenie np. rodziny naszych pracowników, podopiecznych organizacji społecznych, z którymi współpracujemy, uczestników naszych partnerstw itd. Prowadzimy dialog, jesteśmy otwarci i dostępni we wszystkich kanałach komunikacji.

Stan kapitału na koniec roku

Miara	2018	2019
Godziny przeznaczone na wolontariat	5 221	7 283
Liczba studentów w programi „Artysta zawodowiec”	879	633
Liczba biegaczy w Biegnij Warszawo	6 704	6 165

Wynik przetworzenia kapitału w 2019 roku

- Wprowadziliśmy program profilaktyki onkologicznej (z programu skorzystały 592 osoby).
- 1 054 uczestników i ich opiekunów gościła Fundacja ING Dzieciom w ramach Turnusów Uśmiechu.
- Do realizacji Wyzwania ING w ramach partnerstwa z Zwolnieni z Teorii zgłosiło się ponad 30 zespołów.

Przykładowy wpływ na inne kapitały

- Wpływ na kapitał ludzki poprzez promowanie zdrowego stylu życia i zaangażowania społecznego.
- Wpływ na kapitał finansowy poprzez przekazane darowizny.
- Wpływ na kapitał intelektualny poprzez mentoring naszych pracowników i rozwój ich umiejętności miękkich.
- Wpływ na kapitał środowiskowy poprzez realizację ekowolontariatów.

Nasz model tworzenia wartości





Nasz model biznesowy

Jesteśmy bankiem uniwersalnym, który, wraz z innymi spółkami swojej grupy kapitałowej (więcej o strukturze naszej grupy kapitałowej przeczytasz w rozdziale O nas), 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 (więcej o nim przeczytasz w rozdziale Sposób pracy).

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 (więcej na ten temat przeczytasz w rozdziale Zrównoważony rozwój i CSR).

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

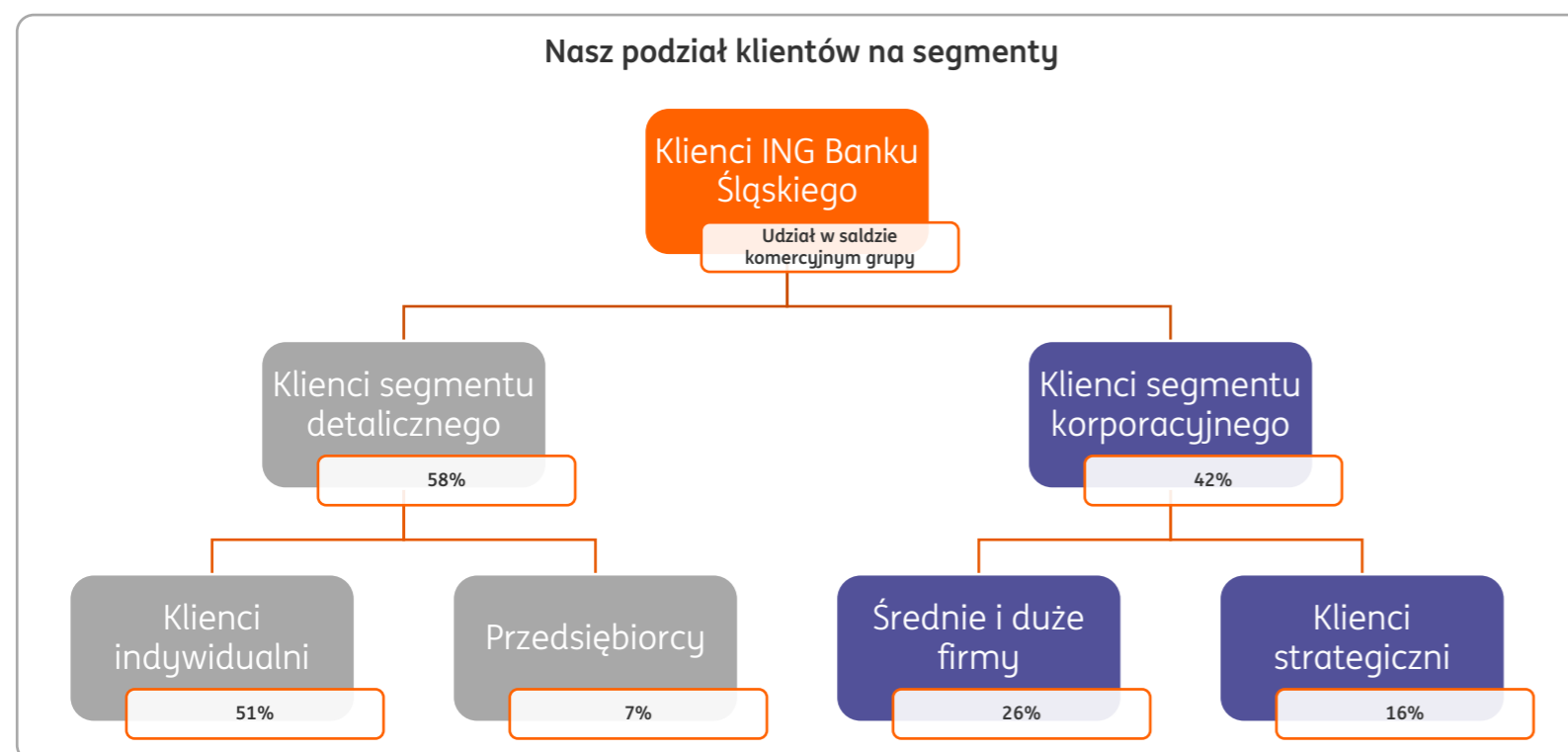
i gospodarki. Przyznane finansowanie pozwala na zakup mieszkań, rozpoczęcie działalności gospodarczej, czy rozwój firmy.



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 (więcej informacji o naszej ofercie produktów i usług przeczytasz w rozdziale Doświadczenie klienta).

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 (więcej o tym przeczytasz w rozdziale Doświadczenie klienta).

Jednocześnie dostrzegamy zmieniającą się rolę placówek (więcej o tym przeczytasz w rozdziale Doświadczenie klienta). Dlatego w 2019 roku przeprowadziliśmy zmiany w zakresie dystrybucji oraz wprowadziliśmy *One Way of Working* w obszarze klientów detalicznych. 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.



Doświadczenie klienta



Przeczytaj więcej w rozdziale „Doświadczenie klienta”

Dostępność, szybkość i intuicyjność

Umożliwiamy łatwy i szybki dostęp do konta - jest on możliwy poprzez wszystkie kanały i na wszystkich urządzeniach.

Ułatwiamy komunikację z bankiem oraz uwzględniamy potrzeby osób z niepełnosprawnościami.

Jak to mierzymy

Miary w zakresie dostępności, szybkości i intuicyjności

	2017	2018	2019
Oddziały banku	357	337	317
Oddziały banku z obsługą w języku migowym	100%	100%	100%
Sieć urzędzeń do obsługi gotówkowej	1 081	1 051	1 012
Przelewy detaliczne zlecone przez bankowość elektroniczną	99,8%	99,9%	99,9%
Czas dostępności serwisu internetowego	99,8%	99,8%	99,9%
Udział klientów detalicznych aktywnie korzystających z bankowości elektronicznej	46,9%	49,4%	58,8%
Udział klientów korporacyjnych aktywnie korzystających z bankowości elektronicznej	68,6%	68,7%	70,0%
Średni czas oczekiwania na połączenie z doradcą Contact Centre (sekundy)	20	48	65
Problemy rozwiązane podczas pierwszej rozmowy telefonicznej z Contact Centre	80%	81%	80%

Dialog i prosta komunikacja

Słuchamy naszych klientów. Dzięki ich opiniom wdrażamy nowe rozwiązania, produkty i funkcjonalności w aplikacjach oraz zmieniamy nasze placówki. Nawet banki mogą pisać bez żargonu i zwrotów urzędowych. Nasze teksty piszemy po prostu, czyli tak aby klient szybko zrozumiał treść.

Jak to mierzymy

Miary w zakresie dialogu i prostej komunikacji

	2017	2018	2019
Komunikaty i dokumenty dostosowane do zasad prostego języka (tys.)	1,4	2,0	2,5
Liczba fanów na profilu ING Banku Śląskiego w serwisie Facebook (tys.)	214	247	249
Liczba odpowiedzi udzielonych przez Contact Centre w serwisie Facebook (tys.)	52	78	65
Liczba użytkowników odwiedzających Społeczność ING co miesiąc (tys.)	80	100	113

Samodzielność i świadomość w wyborach

Przygotowujemy klientów do samodzielnych i świadomych decyzji finansowych - pomagają w tym programy edukacji finansowej oraz oferowane przez bank rozwiązania technologiczne.

Jak to mierzymy

Miary w zakresie samodzielności i świadomości w wyborach

	2017	2018	2019
Dyspozycja regularnego inwestowania (tys.)	82,1	89,4	107,3
Liczba rachunków maklerskich (tys.)	70,2	80,4	91,0
Liczba subskrybentów w serwisie YouTube (tys.)	59,0	126,6	194,5
Miejsce w badaniu marki - wskaźnik „bank dla zaradnych i przedsiębiorczych”	TOP 1	TOP 1	TOP 1
Miejsce w badaniu marki - wskaźnik „bank umożliwiający podejmowanie lepszych decyzji finansowych”	TOP 1	TOP 1	TOP 1

Trendy i wyzwania rynkowe, jakie obserwujemy w obszarze Doświadczenie klienta

- Postęp technologiczny.
- Cyfryzacja usług bankowych.
- Nowe kanały interakcji.
- Nowe potrzeby klientów.
- Spersonalizowane podejście do klienta.
- Niska świadomość społeczna w zakresie finansów.

- Rosnąca konkurencja sektora pozabankowego, otwarta bankowość.



Zrównoważony rozwój i CSR



Przeczytaj więcej w rozdziale „Zrównoważony rozwój i CSR”

Wspieramy zielone inwestycje

Wspieramy i promujemy rozwiązania związane z ochroną środowiska naturalnego. Podejmujemy inicjatywy na rzecz tworzenia i oferowania nowych produktów, wspierania proekologicznych przedsięwzięć, kształtowania świadomości proekologicznej oraz zarządzania ryzykiem środowiskowym i społecznym. Pomagamy naszym klientom w transformacji energetycznej.

Jak to mierzymy

Miary w zakresie wspierania zielonych inwestycji

	2017	2018	2019
Projekty segmentu korporacyjnego zbadane pod kątem zgodności z polityką ESR	100%	100%	100%
Liczba udostępnionych skuterów elektrycznych mieszkańcom dużych miast	-	110	340

Zmniejszamy nasz wpływ środowiskowy

Dążymy do zminimalizowania niekorzystnego wpływu, jaki wywieramy na środowisko. Prowadzimy akcje informacyjne, które wpływają na ograniczenie zużycia zasobów oraz zwiększają świadomość i wrażliwość proekologiczną pracowników.

Jak to mierzymy

Miary w zakresie zmniejszania naszego wpływu środowiskowego

	2017	2018	2019
Zmniejszenie emisji gazów cieplarnianych w stosunku do 2014 roku	-79%	-80%	-89%
Zmniejszenie zużycia wody w stosunku do 2014 roku	-13%	-11%	-9%

Odpowiedzialność społeczna i edukacja finansowa

Nasze działania kierujemy przede wszystkim do dzieci i młodzieży. Służą one rozwojowi przedsiębiorczości, edukacji finansowej, a także społecznościom lokalnym.

Jak to mierzymy

Miary w zakresie odpowiedzialności społecznej i edukacji finansowej

	2017	2018	2019
Liczba lekcji w ramach programu BAKCYL	313	210	125
Godziny przeznaczone przez pracowników na wolontariat	5 041	5 301	7 283
Liczba darowizn charytatywnych przekazanych przez bank	32	25	36

Trendy i wyzwania rynkowe, jakie obserwujemy w obszarze Zrównoważonego rozwoju i CSR

- Postępujący kryzys klimatyczny
- Rosnąca świadomość proekologiczna Polaków.
- Rosnąca potrzeba edukacji finansowej dzieci i młodzieży
- Rosnąca potrzeba zaangażowania społecznego wśród pracowników



Zarządzanie ryzykiem i bezpieczeństwem



Przeczytaj więcej w rozdziale „Bezpieczeństwo banku i klientów”

Stabilność systemów IT i bezpieczeństwo transakcji

Zapewniamy bezpieczne i stabilne systemy IT, które pozwalają klientom na bezpieczne korzystanie ze swoich finansów.

Jak to mierzymy

Miary w zakresie stabilności systemów IT i bezpieczeństwa transakcji

	2017	2018	2019
Odsetek pracowników przeszkolonych z zakresu Compliance	97%	98%	98%
Odsetek pracowników przeszkolonych z zakresu przeciwdziałania oszustwom	98%	94%	80%
Czas dostępności serwisu internetowego	99,8%	99,8%	99,9%
Średnia liczba wysyłanych w ciągu dnia SMS-ów o podejrzeniu nieautoryzowanej transakcji	8	20	25

Bezpieczeństwo danych osobowych

Dbamy o cyfrowe i fizyczne bezpieczeństwo wszystkich powierzonych nam danych. Edukujemy naszych klientów i pracowników.

Jak to mierzymy

Miary w zakresie bezpieczeństwa danych osobowych

	2017	2018	2019
Uzasadnione skargi dotyczące naruszenia prywatności klienta	0	0	0
Odsetek pracowników przeszkolonych z zakresu bezpieczeństwa danych osobowych	100%	99,5%	97,3%

Bezpieczeństwo środków finansowych

Nasz system zarządzania ryzykiem obejmuje stałą identyfikację, pomiar i monitorowanie poziomu ponoszonego przez Bank ryzyka w celu zapewnienia bezpieczeństwa środków powierzonych nam przez klientów.

Jak to mierzymy

Miary w zakresie bezpieczeństwa środków finansowych

	2017	2018	2019
Współczynnik Tier 1	15,77%	14,74%	14,47%
Łączny współczynnik kapitałowy	16,71%	15,58%	16,87%
Udział kredytów w etapie 3 (bilans otwarcia 2018 dla kolumny 2017 roku)	3,0%	2,8%	3,0%
Wskaźnik pokrycia kredytów w etapie 3 (bilans otwarcia 2018 dla kolumny 2017 roku)	59,6%	59,6%	54,1%

Trendy i wyzwania rynkowe, jakie obserwujemy w obszarze Zarządzania ryzykiem i bezpieczeństwem

- Zwiększająca się liczba regulacji dotyczących sektora finansowego.
- Rosnące wymagania kapitałowe.



Zaangażowani pracownicy i silny pracodawca



Przeczytaj więcej w rozdziale „Sposób pracy”

Solidny pracodawca

Tworzymy przyjazne, elastyczne i sprzyjające różnorodności miejsce pracy. Dbamy o well-being. Regularnie pytamy pracowników o ich satysfakcję z pracy.

Jak to mierzymy

Miary w zakresie solidnego pracodawcy

	2017	2018	2019
Liczba dni przeznaczonych przez pracowników na pracę z domu	6101	8883	13644
Wskaźnik trwałego zaangażowania	85% (za 2016)	82%	-
Stosunek wynagrodzenia pracowników najniższego szczebla do rynku	143%	125%	119%
Odsetek kobiet na stanowiskach kierowniczych	52%	52%	51%

Kultura innowacji i rozwój pracowników

Zachęcamy naszych pracowników do eksperymentowania przy tworzeniu i rozwijaniu produktów. Angażujemy w to też naszych klientów zgodnie z podejściem PACE. Dbamy o kompetencje pracowników, dajemy narzędzia i możliwości rozwoju.

Jak to mierzymy

Miary w zakresie kultury innowacji i rozwoju pracowników

	2017	2018	2019
Liczba pracowników przeszkolonych z metodologii PACE	52	550	191
Liczba uczestników akademii Service design	11	13	31
Odsetek pracowników, którzy wzięli udział w rozmowach rocznych	97%	96%	93%
Liczba pracowników, którzy wzięli udział w stażach wewnętrznych	170	180	151
Liczba uczestników Stażu z Lwem	131	331	530

Trendy i wyzwania rynkowe, jakie obserwujemy w obszarze Zaangażowani pracownicy i silny pracodawca

- Konieczność elastycznej reakcji na zmiany i rosnącą konkurencję.
- Wchodzenie nowych pokoleń na rynek pracy.
- Dostosowanie się do zmieniających się w czasie oczekiwań pracowników.
- Konieczność wszechstronnego rozwoju pracowników
- Rosnąca potrzeba poszukiwania innowacyjnych rozwiązań



Stabilność i przewidywalność



Przeczytaj więcej w rozdziałach „Doświadczenie klienta” oraz „Nasze wyniki finansowe”

Konsekwentny i stabilny rozwój

Konsekwentnie realizujemy naszą strategię biznesową. Stawiamy na wzrost liczby klientów i wolumenów biznesowych, co przekłada się na wzrost naszych udziałów rynkowych.

Jak to mierzymy

Miary w zakresie konsekwentnego i stabilnego rozwoju

	2017	2018	2019
Wskaźnik kredyty / depozytów	83,8%	87,6%	90,7%
Wartość udzielonych kredytów hipotecznych (mld zł)	6,7	8,5	11,4
Wartość udzielonych pożyczek gotówkowych (mld zł)	4,3	5,2	5,8
Udział rynkowy w obrotach faktoringowych	14,5%	13,0%	12,7%
Udział rynkowy w wartości zawartych umów leasingowych	5,5%	5,6%	6,5%
Udział rynkowy w kredytach	7,3%	8,0%	8,8%
Udział rynkowy w depozytach	8,7%	9,1%	9,3%

Przewidywalne wyniki

Dbamy o powierzone nam kapitały i staramy się aby zostały efektywnie alokowane. Pracujemy nad tym by dostarczały średnio- i długoterminowy zwrot, który usatysfakcjonuje naszych dostawców kapitału.

Jak to mierzymy

Miary w zakresie przewidywalnych wyników

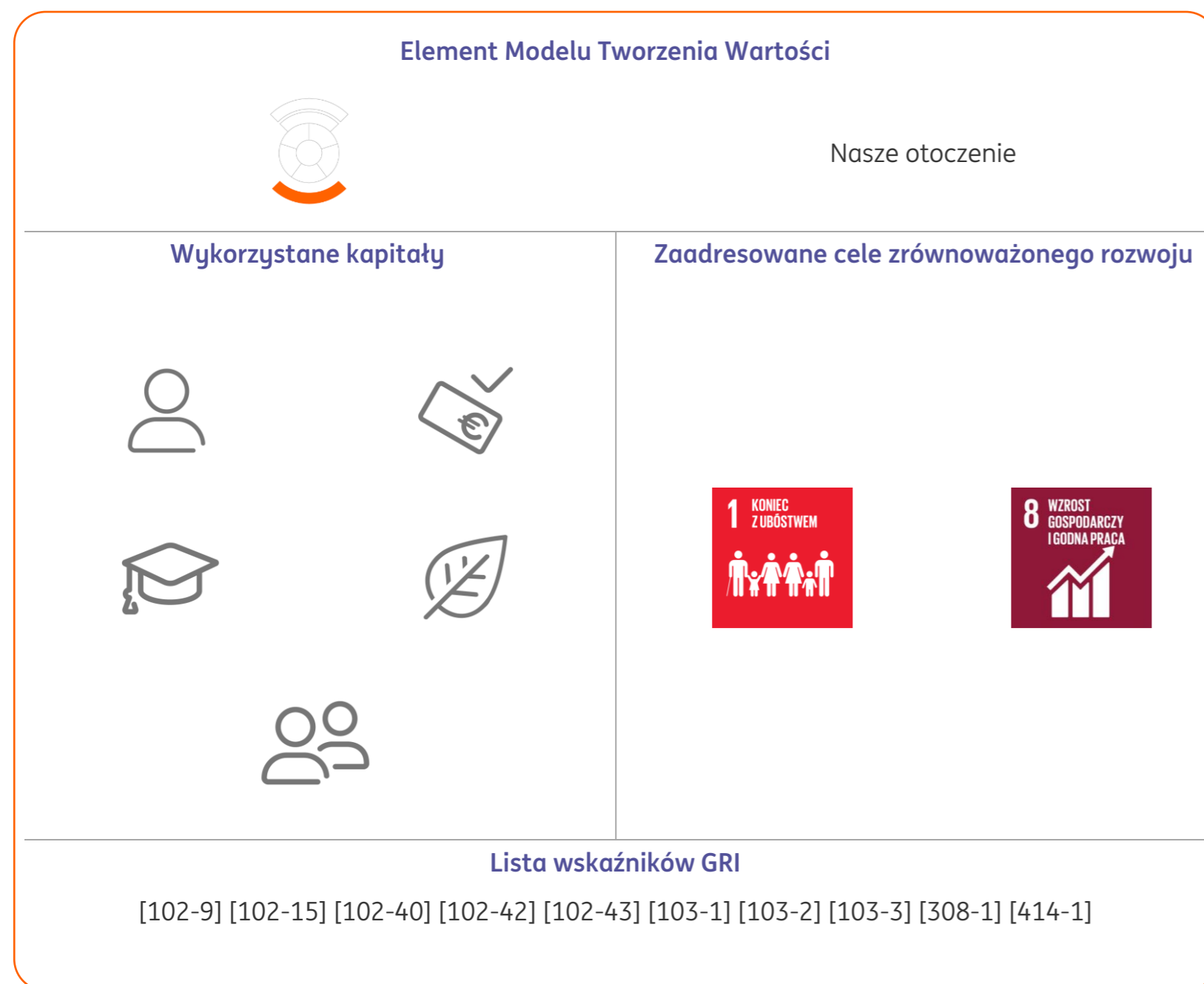
	2017	2018	2019
Marża odsetkowa	2,88%	2,93%	2,93%
Stosunek kosztów do dochodów	44,8%	44,5%	43,1%
Marża kosztów ryzyka	0,50%	0,52%	0,54%
Zwrot na kapitale własnym (ROE)	12,6%	12,4%	11,6%

Trendy i wyzwania rynkowe, jakie obserwujemy w obszarze Stabilność i przewidywalność

- Niepewność sytuacji rynkowej.
- Niskie stopy procentowe.
- Zwiększająca się liczba regulacji dotyczących sektora finansowego.
- Zmienność rynków finansowych.

Nasze otoczenie

Zdajemy sobie sprawę, że funkcjonujemy w otoczeniu, które się zmienia. Dlatego uważna analiza otoczenia makroekonomicznego oraz społecznego pozwala nam na podejmowanie trafnych decyzji. Dbamy o relacje z wszystkimi naszymi interesariuszami. W naszych działaniach dążymy do takich rozwiązań, które będą korzystne dla każdej ze stron.



Nasze relacje z otoczeniem

GRI [102-40] [102-42] [102-43] [103-1] [103-2] [103-3]

Nasze działania mają wpływ na klientów, pracowników, akcjonariuszy, dostawców oraz szeroko rozumiane otoczenie społeczne. Mamy świadomość, że oczekiwania naszych interesariuszy są różne. W naszej codziennej pracy działamy tak, aby na te różne oczekiwania odpowiadać. Dbamy o profesjonalną a jednocześnie w duchu po prostu komunikację naszego banku, zarówno z otoczeniem wewnętrznym, jak i zewnętrznym. Korzystamy ze specjalistycznych narzędzi, aby wypracowywać jak najlepsze praktyki współpracy i dialogu z interesariuszami.

Działamy ze świadomością i poszanowaniem międzynarodowych standardów – Powszechnej Deklaracji Praw Człowieka oraz Global Compact ONZ. Stosujemy również Zasady Dobrej Praktyki Bankowej – dbamy o równe traktowanie wszystkich akcjonariuszy i przykładamy wagę do szerokiego dostępu do informacji i efektywnej komunikacji z uczestnikami rynku kapitałowego.



Wszystkie grupy naszych interesariuszy są ważne z perspektywy strategii biznesowej, strategii zrównoważonego rozwoju, wpływów bezpośrednich i pośrednich organizacji. Tematom dla nich najistotniejszym nadajemy wymiar strategiczny. Dzięki temu możemy je skutecznie i szybko realizować. Nasi interesariusze zostali zidentyfikowani w trakcie tworzenia raportu CSR za lata 2011-2012. Od czego czasu nie zaszły zmiany w identyfikacji interesariuszy i na warsztacie z pracownikami w 2019 roku uznaliśmy, że nie ma potrzeby zmiany w naszej mapie interesariuszy.

Komunikacja z otoczeniem jest kluczowym elementem naszej podstawowej działalności. Jest również naturalną konsekwencją aktywności społecznej banku i ważnej roli, jaką odgrywamy w lokalnych społecznościach. W dialogu z interesariuszami wykorzystujemy zarówno wysoce sparametryzowane narzędzia (badania satysfakcji, audyty), jak i bieżący kontakt.

Klienci

Klienci to jedna z najważniejszych grup naszych interesariuszy, bo bez nich nie byłoby naszej organizacji. Ich opinie i potrzeby są dla nas niezwykle istotne, dlatego zbieramy je na bieżąco, analizujemy i staramy się wdrażać do naszych produktów i usług (tzw. głos klienta). Badania satysfakcji i inne badania np. Mystery Shopper, NPS czy FCR prowadzimy kwartalnie lub rocznie.

Inwestorzy, analitycy i agencje ratingowe

Dbamy o równe traktowanie wszystkich akcjonariuszy i przykładamy wagę do szerokiego dostępu do informacji i efektywnej komunikacji z uczestnikami rynku kapitałowego. Utrzymujemy stały kontakt oraz organizujemy kwartalne spotkania z zarządem przy okazji publikacji wyników finansowych. Więcej informacji o relacjach inwestorskich naszego banku znajduje się w rozdziale „O nas” w punkcie „Nasza obecność na rynku kapitałowym” oraz na stronie <https://www.ing.pl/relacje-inwestorskie>.

Media

Kontaktujemy się z mediami m.in. przez bieżącą odpowiedź na pytania, dystrybucję informacji prasowych oraz inicjowanie spotkań. Więcej informacji o biurze prasowym znajduje się na stronie <https://media.ing.pl/>.

Pracownicy

Poznajemy opinie oraz oceny pracowników m.in. poprzez coroczne naprzemiennie badanie zdrowia organizacji (OHI) i badanie satysfakcji (WPC). Dodatkowo raz na kwartał odbywa się badanie Pulse Check. W intranecie pracownicy dyskutują za pośrednictwem społeczności oraz bloga z prezesem. Organizujemy również anonimowe czaty z członkami zarządu, na którym każdy pracownik może zadać pytanie, na które za każdym razem udzielana jest odpowiedź. Interesy pracowników i ich prawa reprezentują organizacje pracownicze – rada pracowników i związki zawodowe. Rada pracowników przekazuje informacje i przeprowadza konsultacje w kwestiach najważniejszych dla

pracowników. Rada składa się z 10 osób i spotyka się cyklicznie. W banku funkcjonuje związek zawodowy NSZZ Solidarność, w którym zrzeszonych jest 491 pracowników.

Wolontariusze ING

Komunikacja z Wolontariuszami ING jest dla nas bardzo ważna. Na bieżąco korzystamy ze wszystkich narzędzi dostępnych w banku – intranetu, społeczności, platformy Dobry Pomysł. Raz do roku przeprowadzamy ankietę. Co roku Fundacja ING Dzieciom organizuje dla wolontariuszy szkolenie w ośrodku w Wiśle. Bieżący dialog to jeden z elementów, który zwiększa zaangażowanie pracowników w projekty i lokalne akcje.

Organizacje pozarządowe

Komunikacja z organizacjami pozarządowymi jest dla nas bardzo ważna. Kontaktujemy się z nimi na bieżąco za pomocą różnorodnych narzędzi. Zapraszamy na spotkania, wchodzimy w partnerstwa, angażujemy się we wspólne inicjatywy.

Środowisko akademickie

Środowisko akademickie, a zwłaszcza studenci, to dla nas bardzo ważny interesariusz. Organizujemy spotkania ze studentami oraz uczestniczymy w inicjatywach dla nich organizowanych. Co roku organizujemy również Staż z Lwem skierowany do studentów, którzy chcą rozwijać swoją karierę w bankowości.

Dostawcy

Ocena współpracy dostawców jest badana raz do roku. Od 2018 roku wprowadziliśmy dodatkowe poszerzone ankiety w obszarze odpowiedzialności społecznej.

Łańcuch dostaw

GRI [102-9] [308-1] [414-1]

Profesjonalne zarządzanie relacjami z dostawcami oparte jest na badaniu kompleksowej informacji na ich temat. W ramach procesu Zarządzania Dostawcami, który obejmuje nawiązanie i utrzymanie relacji, wyznaczamy następujące cele:

- wyznaczanie spójnej wizji i strategii współpracy z dostawcami Banku,
- minimalizowanie ryzyka we współpracy z dostawcami,

- objęcie dostawców jednolitym procesem zarządzania, w tym kompleksowa informacja zarządcza na temat dostawcy.

Departament Zakupów i Zarządzania Dostawcami tworzy i utrzymuje standardy współpracy z dostawcami, wyznacza cele i zakres odpowiedzialności uczestników procesu. Istotnym elementem zarządzania dostawcami jest kwalifikacja dostawców.

Zgodnie z Polityką dokonywania zakupów, w 2019 roku kontynuowaliśmy działania w ramach kwalifikacji dostawców. Proces ten ogranicza ryzyko współpracy z dostawcami zaangażowanymi w niepożądane działania przestępcze, finansowe i gospodarcze, w tym noszące znamiona przekupstwa i korupcji lub o niepewnej sytuacji finansowej, społecznej lub środowiskowej.

Naszych dostawców dzielimy na dwie grupy. Termin „zakwalifikowany” odnosimy do dostawców już rekomendowanych w procesach zakupowych, z którymi będziemy podpisywać umowy. Natomiast terminem „potencjalni dostawcy” określamy tych dostawców, do których będziemy dopiero wysyłać zapytania ofertowe. To rozwiązanie wdrożyliśmy, aby ułatwić nam poszukiwanie dostawców dla wybranych kategorii zakupowych, którzy jednocześnie spełniają najwyższe kryteria kwalifikacyjne.

Na koniec 2019 roku 609 dostawców w obszarze zakupowym otrzymało status dostawcy zakwalifikowanego. W samym 2019 roku weryfikacji poddano 356 dostawców, z czego 349 (98%) przeszło kwalifikację pozytywnie. Weryfikacja dostawców odbywa się w oparciu o ustalone kryteria zgodne z wartościami i zasadami etycznymi zawartymi w misji i strategii banku.

Proces kwalifikacji dostawcy obejmuje:

- 1 identyfikację spółki w wywiadowni gospodarczej, weryfikację kondycji finansowej,
- 2 weryfikację na listach kontrolnych,
- 3 weryfikację pod kątem negatywnej prasy,
- 4 weryfikację w odniesieniu do polityk w zakresie przeciwdziałania przestępstwom finansowo-gospodarczym, w zakresie przeciwdziałania przekupstwom i korupcji czy też polityki ryzyka środowiskowego i społecznego.

Dostawcy, z którymi bank współpracuje to w 89% dostawców z Polski (według liczby kontraktów). Pozostałe 11% to dostawcy zagraniczni. W samym tylko 2019 roku zrealizowaliśmy 503 procesy zakupowe.

Ważnym aspektem w ramach kwalifikacji dostawców jest postawa gwarantująca przestrzeganie kodeksu dla dostawców

Dostawcy, którzy deklarują przestrzeganie kodeksu dla dostawców (kodeks jest dostępny na naszej stronie internetowej <https://www.ingbank.pl/o-banku/dostawcy>), zobowiązują się tym samym do przestrzegania podstawowych norm. Należą do nich: przestrzeganie w relacjach z pracownikami obowiązującego prawa, w tym praw pracowniczych, jak również respektowanie ich godności osobistej, prywatności oraz praw jednostki. Dostawca powinien też zapewnić swoim pracownikom bezpieczne i nieszkodliwe pod kątem zdrowotnym miejsce pracy oraz dbać o ochronę środowiska, dążąc do minimalizowania obciążenia środowiska w ramach prowadzonej działalności i podejmując działania zmierzające do jego poprawy. Powinien również przestrzegać zakazów pracy przymusowej, zatrudniania dzieci, korupcji i dyskryminacji. Dla nas istotne jest, aby móc udokumentować przestrzeganie powyższych norm. W tym celu bank może zwrócić się do dostawców prosząc o dostarczenie tzw. Dowodów:

- certyfikatów wydanych przez osoby trzecie potwierdzających przestrzeganie przepisów przez dostawcę, o ile są dostępne,
- kopii aktualnych dokumentów wewnętrznych, potwierdzających działania dostawcy podejmowane w celu ich ustanowienia i przestrzegania.

W 2019 roku do wybranej grupy dostawców wysłaliśmy poszerzoną ankietę w obszarze odpowiedzialności społecznej, w której znalazły się pytania dotyczące ochrony środowiska, pracowników i form zatrudnienia; pytania dotyczyły ogólnych informacji o firmie (przykłady: procentowe zużycie energii z podziałem na energię odnawialną i nieodnawialną, czy dana firma działa według międzynarodowych norm ISO).

Dobra komunikacja jest podstawą znalezienia porozumienia we wzajemnej współpracy, dlatego wybierając partnera Bank zwraca uwagę na finansowe, ale również na pozafinansowe aspekty tej współpracy. Od swoich dostawców oczekuje innowacyjnego podejścia i wsparcia, dzielenia się wiedzą, elastycznego reagowania na potrzeby Banku i budowania partnerskich relacji.

W 2019 roku 58 dostawców strategicznych oceniło współpracę z bankiem na poziomie bardzo dobrym i dobrym. Ponadto na podstawie otrzymanych kart kontrahenta od dostawców analizujemy:

- sposób wywiązywania się dostawców z zapisów umów w ramach Employment Screening,
- czy dostawcy przestrzegają zasad zawartych w Kodeksie postępowania dla dostawców ING Banku Śląskiego S.A.,
- w jaki sposób minimalizują obciążenia środowiska w ramach prowadzonej działalności.

Dodatkowo dostawcy proszeni są o przedstawienie informacji odnośnie innowacji jakie wprowadzono lub planuje się wprowadzić w firmie.

W 2019 roku koordynowaliśmy proces inspekcji u dostawców dotyczący powierzania przetwarzania danych osobowych. Audyt wykonano dla wybranych kontraktów. Inspekcja była przeprowadzana w zakresie: Bezpieczeństwa danych banku i danych osobowych, bezpieczeństwa fizycznego, zarządzania tożsamością i dostępem, zarządzania i konfiguracją infrastruktury systemowej, monitoringu i zarządzania incydentami.

Dostawcy ING Banku Śląskiego S.A. korzystali również z platformy handlowo – aukcyjnej dla firm pod nazwą Aleo. Po dokonaniu rejestracji na www.aleo.com/pl dostawcy mieli możliwość udziału w aukcjach organizowanych w ramach bankowych postępowań ofertowych. W 2019 roku za pośrednictwem platformy zorganizowano ponad 106 aukcji, natomiast wszystkich aukcji z wykorzystaniem platformy było 561. Dostawcy i klienci Banku mogli także w dalszym ciągu wykorzystywać platformę do wspierania własnych procesów zakupowych.

Rynek finansowy i jego regulacje

GRI [102-15]

Na wyniki finansowe i kondycję sektora bankowego, w tym ING Banku Śląskiego, w 2019 roku miało wpływ wiele czynników zewnętrznych, których znaczenie jest istotne w kontekście przyszłej strategii rozwoju naszego banku. Mają one bezpośrednie przełożenie na rentowność sektora.

Sektor bankowy

Zobowiązania

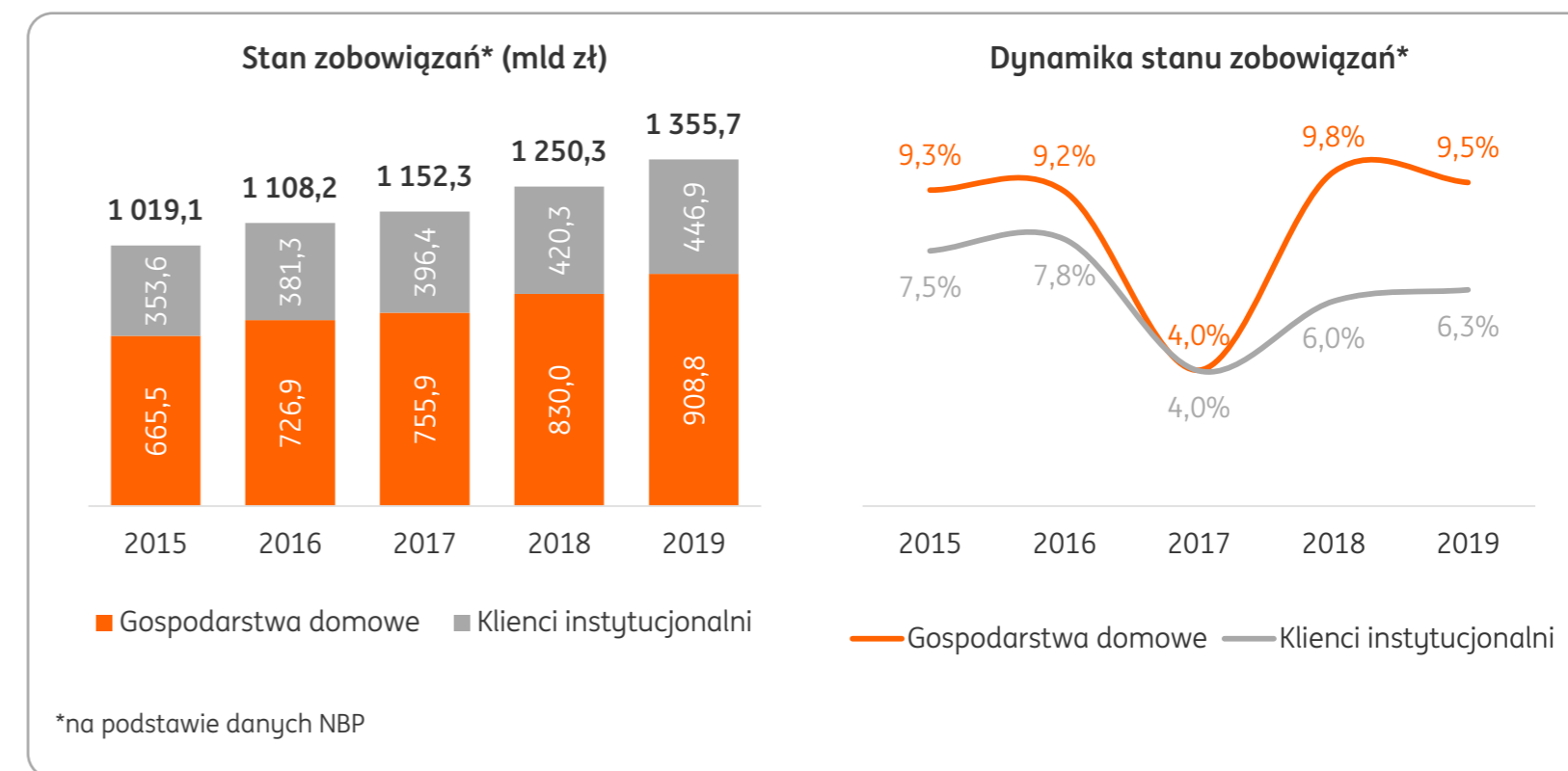
Na koniec grudnia 2019 roku podstawowe kategorie pieniężne kształtowały się następująco:

- Zobowiązania wobec gospodarstw domowych osiągnęły wartość 908,8 mld zł, co oznacza przyrost o 78,8 mld zł r/r lub o 9,5% w porównaniu do końca 2018 roku.
- Zobowiązania wobec klientów instytucjonalnych ukształtowały się na poziomie 446,9 mld zł, czyli były o 6,3% wyższe niż na koniec 2018 roku. Wzrost wolumenu o 26,6 mld zł został osiągnięty przede wszystkim dzięki przyrostowi zobowiązań wobec przedsiębiorstw (o 10,0% tj. o 28,9 mld zł), zobowiązań wobec instytucji samorządowych oraz Funduszu Ubezpieczeń Społecznych (o 5,1% tj. o 2,3 mld zł). Depozyty zgromadzone przez instytucje niekomercyjne działające na rzecz gospodarstw domowych wynosiły 27,0 mld zł na koniec 2019 roku

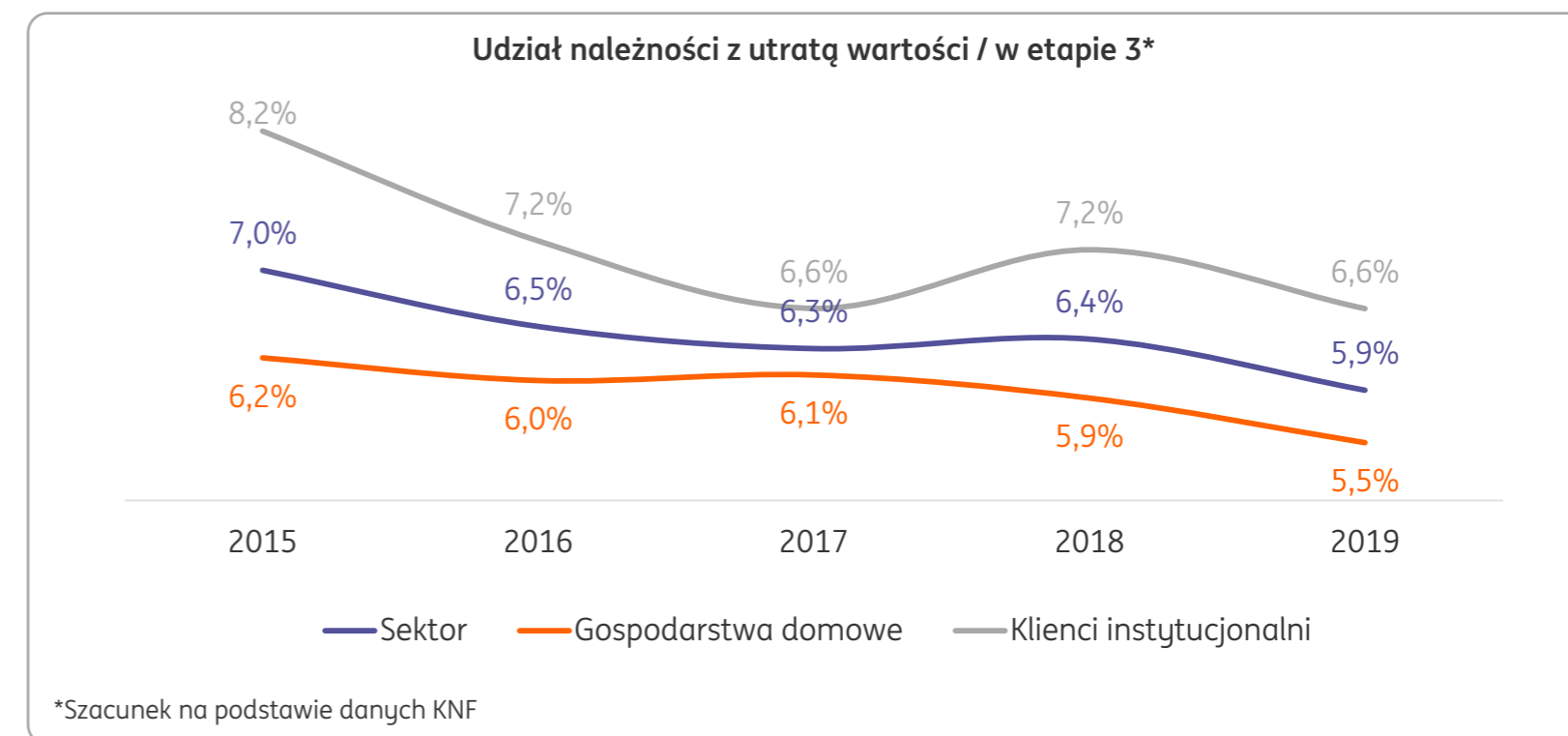
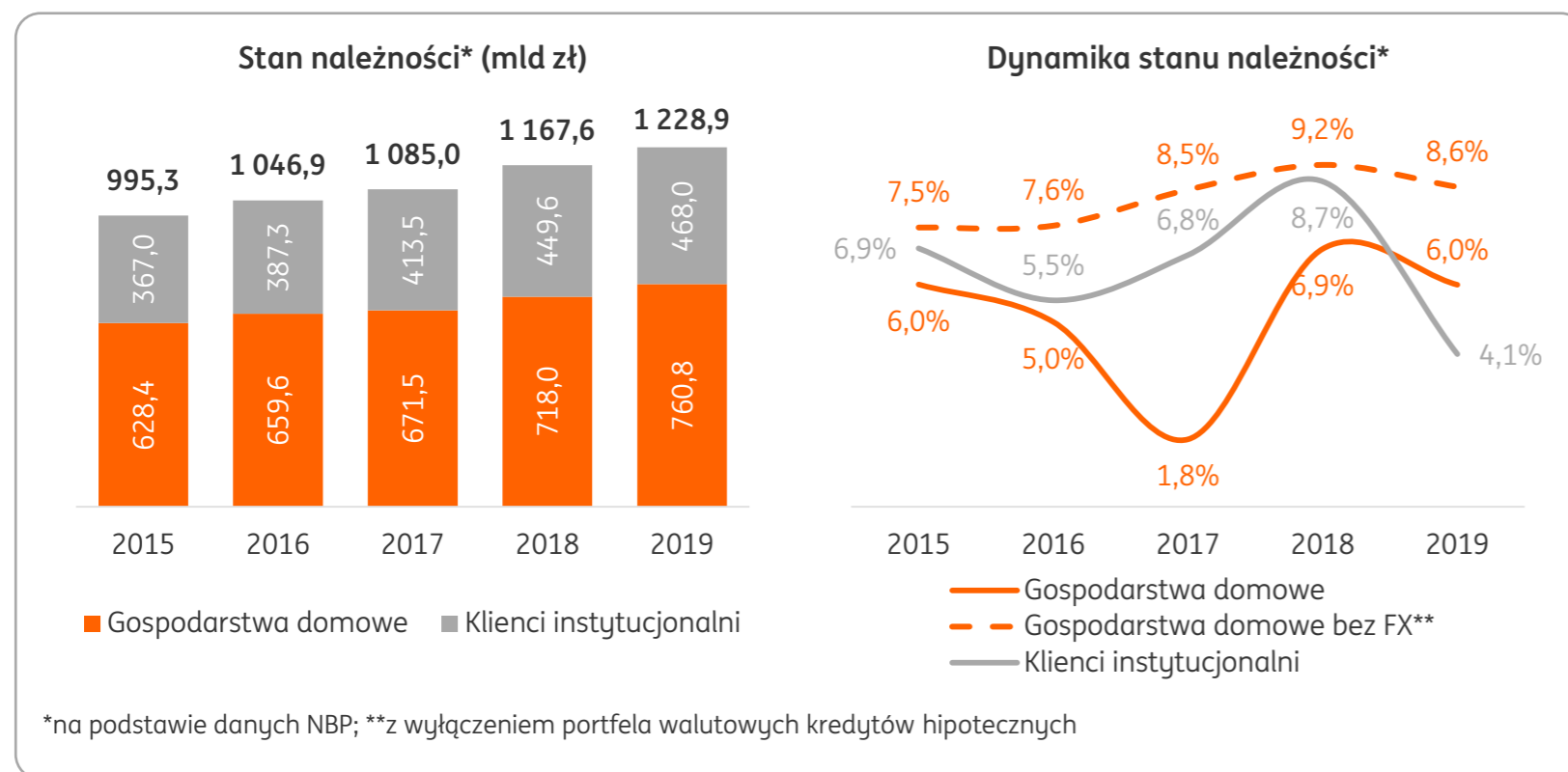
i były o 0,8 mld zł większe (+3,0% r/r) niż na koniec 2018 roku. Natomiast zobowiązania wobec niemonetarnych instytucji finansowych spadły w omawianym okresie o 8,9% czyli o 5,4 mld zł.

Należności

- Należności od gospodarstw domowych osiągnęły w grudniu 2019 roku poziom 760,8 mld zł i były o 6,0% wyższe niż przed rokiem. Kredyty mieszkaniowe, stanowiące główną część zaangażowania kredytowego banków w stosunku do gospodarstw domowych (stanowią 58,3% należności od tej grupy klientów), zwiększyły się o 6,6% do 443,5 mld zł. Wzrost ten wynikał z przyspieszenia w dynamice przyrostu portfela złotówkowych kredytów mieszkaniowych, z 11,7% w 2018 roku do 12,3% na koniec 2019 roku. Na koniec 2019 roku, portfel złotówkowych kredytów mieszkaniowych osiągnął poziom 323,5 mld zł i wzrósł o 35,4 mld zł r/r. Portfel walutowych kredytów mieszkaniowych skurczył się o 7,9 mld zł r/r do poziomu 120,0 mld zł, dzięki naturalnej amortyzacji portfela frankowego (na koniec 2019 roku polski złoty osłabił się względem franka szwajcarskiego o 2,7% r/r, co w części zneutralizowało spadek portfela wynikający z jego amortyzacji). Pozostałe kredyty detaliczne, w tym kredyty konsumpcyjne, wzrosły o 5,1% (o 15,3 mld zł) względem końca 2018 roku i osiągnęły wartość 317,3 mld zł.
- Należności od klientów instytucjonalnych wzrosły w porównaniu do grudnia 2018 roku o 18,4 mld zł (4,1%) do poziomu 468,0 mld zł. Same należności od przedsiębiorstw przyrosły o 10,3 mld zł (3,0% r/r) do poziomu 350,2 mld zł.



Ekonomiści naszego banku oczekują, że dynamika wzrostu PKB spowolni w 2020 roku z 4% do 3% r/r. Słabsze tempo wzrostu aktywności gospodarczej skutkować będzie spowolnieniem akcji kredytowej. Bieżące prognozy ekonomistów zakładają spadek tempa wzrostu kredytów z 5,3% do 3,3% r/r. Osłabienie będzie widoczne szczególnie w sektorze korporacyjnym z uwagi na niską skłonność do inwestowania. W tym segmencie spodziewamy się spadku dynamiki z 3,9% do 1,2% r/r. W przypadku kredytów detalicznych również widoczna będzie tendencja spadkowa, jednak dynamika wzrostu pozostanie silniejsza (4,7%). Słabej akcji kredytowej towarzyszyć powinien solidny wzrost depozytów – Ekonomiści Banku spodziewają się, że ich dynamika wzrostu spowolni nieznacznie z 8,7% do 7,2% r/r. W przypadku sektora detalicznego prognozowane tempo wzrostu depozytów w 2020 roku (7,7%) będzie dalej zbliżone do dynamiki wynagrodzeń (7,4%); w segmencie korporacyjnym prognozowany jest nieco mniejszy wzrost (6,2%).



Jakość aktywów

W zakresie jakości aktywów, w grudniu 2019 roku udział kredytów w Etapie 3 w całości kredytów wycenianych według zamortyzowanego kosztu wyniósł 5,9% (w porównaniu do 6,4% na koniec 2018 roku).

Poprawa wskaźnika jakości aktywów była zasługą poprawy jakości zarówno w segmencie gospodarstw domowych (z 5,9% do 5,5%), jak również w segmencie kredytów sektora instytucjonalnego (z 7,2% do 6,6%). Poprawa jakość kredytów gospodarstw domowych to zasługa wyższej jakości kredytów na nieruchomości (poprawa z 2,7% do 2,5%) i kredytów konsumenckich (poprawa z 10,8% do 9,8%). Wyższa jakość kredytów w sektorze instytucjonalnym była spowodowana poprawą jakości kredytów operacyjnych (z 10,2% do 10,0%), kredytów inwestycyjnych (z 7,9% do 6,8%), jak również kredytów na nieruchomości (z 9,9% do 9,5%).

Wyniki finansowe

Ogólna kondycja sektora bankowego w 2019 roku była dobra, pomimo zwiększonych końcem roku rezerw na ryzyko prawne związane z portfelem walutowych kredytów hipotecznych. Na tegoroczny wynik finansowy miało wpływ zwalniające tempo wzrostu polskiej gospodarki oraz dane z rynku pracy. Obserwowany był trend dalszego ograniczania zatrudnienia w sektorze bankowym, jak również zmniejszania liczby placówek.

W 2019 roku wynik finansowy netto sektora bankowego poprawił się o 12,5% r/r do 14,7 mld zł.

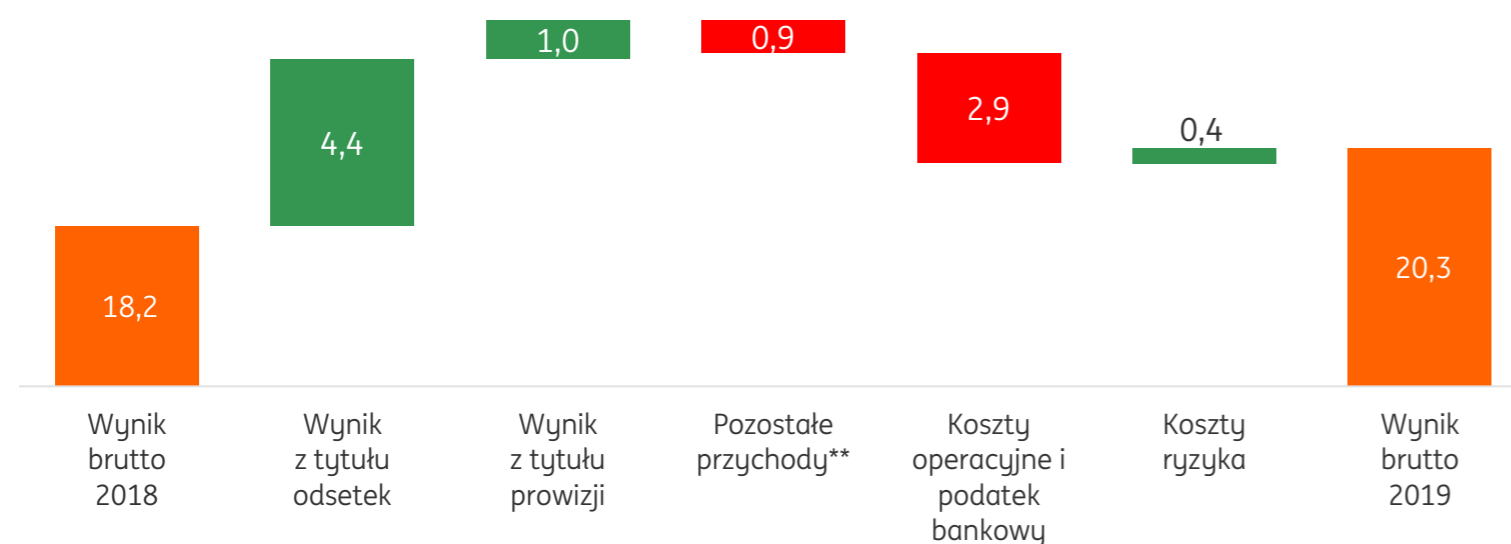
W 2019 roku wynik brutto sektora bankowego wyniósł 20,3 mld zł i był o 11,3% wyższy wobec wyniku brutto za 2018 rok. Na wzrost wyniku brutto złożyło się szybsze tempo przyrostu przychodów ogółem (2,6% r/r) niż kosztów operacyjnych (1,5% r/r). Dodatką kontrybucję do wyniku brutto sektora w 2019 roku zapewnił:

- wynik z tytułu odsetek (wzrost o 4,4 mld zł lub 9,8% r/r),
- wynik z tytułu prowizji (wzrost o 1,0 mld zł lub 8,3% r/r), oraz
- koszty ryzyka (spadek o 0,4 mld zł lub 4,3% r/r).

Z drugiej strony, negatywny wpływ na niego miały:

- pozostałe przychody (spadek o 0,9 mld zł lub 7,5% r/r), oraz
- koszty operacyjne, łącznie z podatkiem bankowym (wzrost o 2,9 mld zł lub 8,0% r/r),

Czynniki zmiany wyniku brutto sektora bankowego w 2019 roku (mld zł)*



* w oparciu o dane KNF; **z uwzględnieniem udziału w zyskach jednostek stowarzyszonych

Wzrost kosztów BFG

20 lutego 2019 roku Rada Bankowego Funduszu Gwarancyjnego (BFG) podjęła uchwały w sprawie określenia łącznej kwoty składek na fundusz gwarancyjny banków oraz łącznej kwoty składek na fundusz przymusowej restrukturyzacji w 2019 roku. Łączna wartość tych dwóch składek dla sektora bankowego została wyznaczona na poziomie 2 791 mln zł. W 2018 roku łączna wartość tych dwóch składek wynosiła 2 200 mln zł, co oznacza to, że wartość składek wzrosła w 2019 roku względem 2018 roku aż o 27%. Znaczącej zmianie uległ również podział składek pomiędzy dwa fundusze – w 2019 roku składka na fundusz przymusowej restrukturyzacji (2 000 mln zł) stanowiła 72% łącznej składki, a rok wcześniej (960 mln zł) 44%.

Decyzja Rady BFG spowodowała znaczny, niezależny od banków, wzrost kosztów działania sektora bankowego w 2019 roku. W przypadku naszego banku koszty składek BFG w wyniosły 202,3 mln zł w 2019 roku względem 165,2 mln zł w 2018 roku (+22% r/r). Oznacza to, że wzrost kosztów BFG odpowiada za 22% przyrostu kosztów operacyjnych w porównaniu do 28% szacowanych w sektorze.

W komunikacie z 27 lutego 2020 roku BFG wskazał, że łączna kwota składek banków w 2020 roku wyniesie 3 175 mln zł. Oznacza to wzrost w stosunku do poprzedniego roku o 14%. BFG wskazał, że wzrost sumy składek wynika przede wszystkim z 1) dynamiki środków gwarantowanych, która na koniec 2019 roku wyniosła 9,1% tym samym kształtując się powyżej długoterminowej średniej, oraz 2) działań prowadzonych w zakresie przymusowej restrukturyzacji.

Zgodnie z ustawą o BFG, docelowym poziomem zgromadzonych środków dla funduszu gwarancyjnego na 3 lipca 2030 roku jest 2,6% gwarantowanych depozytów. Natomiast docelowy poziom zgromadzonych środków dla funduszu przymusowej restrukturyzacji wynosi 1,2% z terminem osiągnięcia wyznaczonym na 31 grudnia 2030 roku. Zgodnie z danymi BFG za 2019 rok, stan środków w funduszu gwarancyjnym wyniósł 1,79%, a środków w funduszu przymusowej restrukturyzacji 0,65%. Wartość środków gwarantowanych w bankach na koniec 2019 roku to ok 860 mld zł.

Rynek finansowania zabezpieczonego aktywami

Leasing

W roku 2019 rynek leasingu w Polsce spadł o 5,8% r/r do poziomu 77,8 mld zł. W tym samym okresie łączna wartość aktywnego portfela umów leasingowych wyniosła 160,4 mld zł (wzrost o 9,4% r/r). Dla porównania wartość udzielonych przez sektor bankowy kredytów inwestycyjnych wyniosła 159,0 mld zł na koniec grudnia 2019 roku. Oznacza to, że leasing wyprzedził pod względem wartości portfela kredyty inwestycyjne i jest największym źródłem finansowania przedsięwzięć inwestycyjnych w Polsce.

Największym segmentem rynku leasingowego (udział w sprzedaży spadł z 48,4% do 45,3%) stanowiły samochody o masie do 3,5 tony. Wartość środków przekazanych w ramach tej kategorii leasingu wyniosła 35,3 mld zł (-11,7% r/r). Główną kategorią wpływającą na spadek w tym segmencie były samochody osobowe (-14,5% r/r). Ujemna dynamika oraz niższe niż rok temu finansowanie samochodów osobowych jest konsekwencją zmian fiskalnych w rozliczaniu umów leasingu na samochody osobowe, które obowiązują od 1 stycznia 2019 roku, przesunęły zakupy przedsiębiorców z 2019 roku na ostatni kwartał 2018 roku.

Drugi największy segment rynku, czyli segment maszyn i urządzeń (w tym IT) zanotował wzrost w ujęciu rocznym w wysokości 4,0%. Łączna wartość sfinansowanych maszyn i urządzeń wyniosła 22,6 mld zł.

Źródło: Związek Polskiego Leasingu

Faktoring

Obroty na rynku faktorów, zrzeszonych w Polskim Związku Faktorów (PZF), wzrosły w 2019 roku o 16,0% r/r i osiągnęły 281,7 mld zł. Najczęściej wybieraną przez przedsiębiorców formą finansowania był faktoring pełny (51,5% wartości obrotów), w ramach którego w 2019 roku obroty wyniosły 145,0 mld zł, a dynamika wzrostu wyniosła 17,5% r/r.

Liczba klientów firm zrzeszonych w PZF wyniosła 18,0 tys. po wzroście o 6,5% r/r. Liczba wystawionych faktur w 2019 roku wyniosła 12,7 mln (spadek o 14,8%). W ujęciu sektorowym, najwięcej wierzycelności firmom faktoringowym powierzają przedsiębiorstwa produkcyjne i dystrybucyjne (odpowiednio 43,7% oraz 34,9%).

Źródło: Polski Związek Faktorów

Rynek kapitałowy

Giełda Papierów Wartościowych

2019 rok, pomimo wysokiego wzrostu PKB i dobrej koniunktury w gospodarce, nie sprzyjał wszystkim segmentom rynku. Sentyment do sektorów branżowych był bardzo różny. Najmocniej wzrósł indeks WIG-informatyka (+42,3% r/r) oraz WIG-telekomunikacja (+40,9% r/r). Natomiast najsilniejsze spadki zanotowały indeksy WIG-paliwa (-18,9% r/r) oraz WIG-energia (-18,6% r/r). WIG w 2019 roku był jednym z najłagodniejszych indeksów na świecie. Można to wiązać z brakiem napływów środków do funduszy inwestycyjnych i topniejące aktywa w OFE oraz spodziewanym spadkiem tempa wzrostu gospodarczego w Polsce w najbliższych latach. Pozytywny impuls dla Polskich indeksów giełdowych może napłynąć wraz z napływem środków do nowopowstałych Pracowniczych Programów Kapitałowych oraz ich planowanemu poszerzaniu o kolejne grupy przedsiębiorstw. Czynnikiem ryzyka może być planowane przekształcenie Otwartych Funduszy Emerytalnych w IKE, a co się z tym wiąże decyzje Polaków w zakresie transferu ich środków na konta IKE bądź do ZUS. Nie bez znaczenia mogą być dla Polskiej giełdy wydarzenia międzynarodowe m.in. rozmowy na linii USA-Chiny, czy narastający konflikt pomiędzy USA a Iranem.

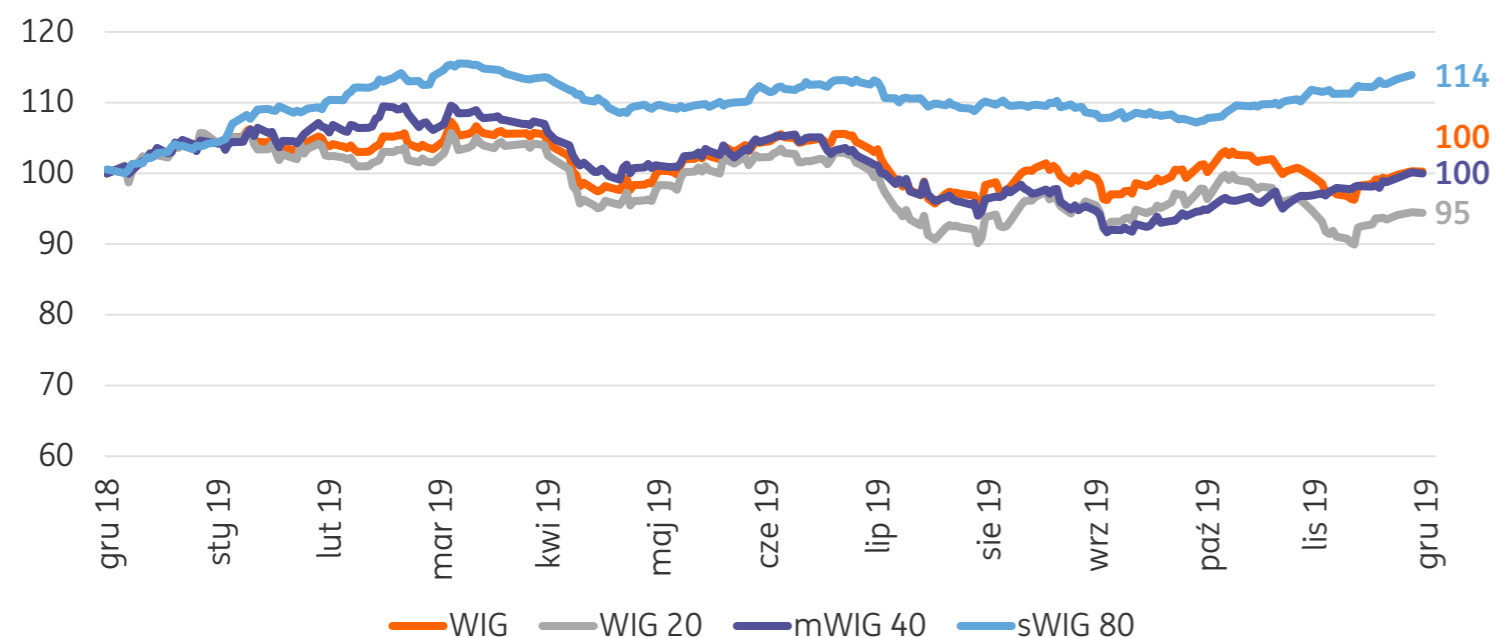


Wartość indeksu szerokiego rynku WIG wzrosła nieznacznie w 2019 roku o 0,3% r/r, przez co nie zbliżyła się znacznie do historycznego szczytu jeszcze z 2007 roku. W tym samym okresie indeks rynku alternatywnego, NC Index, wzrósł o 19,3% r/r.

Wolumeny obrotów akcjami, prawami do akcji i prawami poboru na głównym parkiecie wyniosły 195,3 mld zł, czyli spadły o 7,8% r/r. Pomimo wzrostu indeksu NC Index, rynek alternatywny New Connect zanotował spadek obrotów do poziomu 1,5 mld zł (-7,7% r/r). Na Catalyst zanotowano wzrost wolumenu obrotów o 13,3% do poziomu 2,9 mld zł.

Z perspektywy liczebności podmiotów notowanych na GPW, 2019 rok był kolejnym rokiem (i trzecim z rzędu), w którym więcej spółek zostało zdjętych (22) niż wprowadzonych (7) na główny parkiet. Na koniec 2019 roku na głównym parkiecie notowane były 449 spółki (465 rok wcześniej). Ich łączna kapitalizacja spadła do 1 103,8 bln zł (-2,2% r/r). Większą liczbę debiutów odnotował rynek NewConnect osiągając 15 debiutów w 2019 roku (podobnie jak rok wcześniej), ale liczba spółek notowanych skurczyła się do 375 (27 wycofań, z czego 5 to przeniesienia na rynek GPW). Wartość notowanych emisji korporacyjnych i komunalnych na rynku Catalyst wzrosła o 6,3% r/r do 92,1 mld zł.

Główne indeksy GPW w 2019 roku (28 grudnia 2018 roku = 100)



Źródło: Giełda Papierów Wartościowych

Fundusze inwestycyjne

Wartość rynku funduszy inwestycyjnych mierzona środkami pod zarządzaniem zgromadzonymi przez te instytucje wzrosła w 2019 roku o 11,2 mld zł (4,4% r/r) do poziomu 268,1 mld zł. W funduszach niededykowanych zgromadzone środki wzrosły do poziomu 164,6 mld zł (5,7% r/r), a w dedykowanych do 103,5 mld zł (2,3% r/r).

Klienci funduszy niededykowanych najchętniej lokowali swoje środki w fundusze o względnie niskim profilu ryzyka. Najpopularniejszą kategorią były fundusze pieniężne i obligacji (65,4% aktywów funduszy niededykowanych), których aktywa zwiększyły się w ciągu roku o 11,2%. Kolejne były fundusze mieszane, które stanowiły 14,8% niededykowanej części rynku (spadek aktywów o 4,2% r/r) oraz fundusze akcyjne odpowiadające za 12,7% niededykowanej części rynku (spadek aktywów o 1,8% r/r).

W 2019 roku saldo zakupu i umorzeń jednostek uczestnictwa i certyfikatów inwestycyjnych był ponownie ujemny (-0,5 mld zł), ale wyraźnie niższy niż w 2018 roku (-12,4 mld zł). Wyłącznie fundusze dłużne odnotowały dodatnie saldo napływów 2019 roku (+6,1 mld zł).

Źródło: Izba Zarządzających Funduszami i Aktywami

Otwarte Fundusze Emerytalne

Na koniec grudnia 2019 roku aktywa funduszy emerytalnych wyniosły 154,8 mld zł, czyli o 2,5 mld zł (1,6%) mniej niż przed rokiem. W 2019 roku do OFE trafiło 3,5 mld zł (wobec 3,3 mld zł w 2018 roku), a transfer środków z tytułu tzw. „suwaka” do ZUS wyniósł 6,9 mld zł (wobec 7,9 mld zł rok wcześniej).

Źródło: Analizy Online oraz Komisja Nadzoru Finansowego

Pracownicze Plany Kapitałowe

Ustawa o Pracowniczych Planach Kapitałowych (PPK) weszła w życie od 1 stycznia 2019 roku i przewiduje cztery etapy obejmowania coraz szerszej grupy firm programem PPK:

- od 1 lipca 2019 roku do PPK włączeni zostali pracownicy w firmach zatrudniających minimum 250 pracowników,
- od 1 stycznia 2020 roku firmy zatrudniające co najmniej 50 pracowników,
- od 1 lipca 2020 roku program zostanie rozszerzony o firmy zatrudniające co najmniej 20 pracowników,
- od 1 stycznia 2021 pozostałe podmioty i jednostki sektora publicznego.

Odrowadzanie składek na PPK jest dobrowolne. Składka podstawowa - finansowana przez pracodawcę - wynosi 1,5% miesięcznego wynagrodzenia, a przez pracownika - 2%. Dodatkowo, Państwo ze środków Funduszu Pracy przekazuje jednorazowo tzw. „wpłatę powitalną” w wysokości 250 zł, a w kolejnych latach dopłaca rokrocznie 240 zł. Pracodawca oraz pracownik mogą zwiększyć wpłacane kwoty, każdy maksymalnie do 4,0% wynagrodzenia brutto uczestnika PPK. Pracownik posiada również możliwość obniżenia obowiązkowej wpłaty podstawowej do poziomu nie niższego niż 0,5% swojego wynagrodzenia brutto, jeśli złoży odpowiednią deklarację, że jego zarobki nie przekraczają 1,2 krotności minimalnego wynagrodzenia za pracę. Z danych IZFiA do funduszy PPK zarządzanych przez TFI w 2019 roku wpłynęło 62 mln zł.

Źródło: Zakład Ubezpieczeń Społecznych oraz Izba Zarządzających Funduszami i Aktywami

Zmiany regulacji dotyczących sektora bankowego

W tabeli przedstawiamy kluczowe zmiany w regulacjach dotyczące sektora bankowego.

Zmiany regulacji dotyczących sektora bankowego

Nazwa	Termin wejścia w życie	Opis
2019		
Ustawa z dnia 22 marca 2018 roku o komornikach sądowych	1 stycznia 2019 roku	Ustawa określa prawa i obowiązki komorników. Dotyczy również zajęć egzekucyjnych na rachunkach bankowych i ustanawia szczególne zasady prowadzenia rachunków bankowych kancelarii komorniczych.
Ustawa z dnia 15 czerwca 2018 roku o zmianie ustawy o podatku dochodowym od osób fizycznych, ustawy o podatku dochodowym od osób prawnych oraz ustawy o zryczałtowanym podatku dochodowym od niektórych przychodów osiąganych przez osoby fizyczne	1 stycznia 2019 roku	<p>Z dniem 1 stycznia 2019 roku zmieniono zasady opodatkowania tzw. „podatkiem od przychodów z budynków” poprzez poszerzenie katalogu budynków objętych znowelizowanymi przepisami.</p> <p>W następstwie wprowadzonych zmian podatek dochodowy od przychodu ze źródła trwałego będącego budynkiem wynosi 0,035% podstawy opodatkowania za każdy miesiąc. Dotyczy to budynku, który:</p> <ul style="list-style-type: none"> - stanowi własność albo współwłasność podatnika, - został oddany w całości albo w części do użytkowania na podstawie umowy najmu, dzierżawy lub innej umowy o podobnym charakterze, - jest położony na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. <p>W przypadku, gdy ww. budynek został oddany do użytkowania w części, przychód należy ustalać proporcjonalnie do udziału powierzchni użytkowej oddanej do użytkowania w całkowitej powierzchni użytkowej tego budynku.</p> <p>Podstawę opodatkowania stanowi suma przychodów z poszczególnych budynków, pomniejszona o kwotę 10 mln zł.</p>

Ustawa z dnia 23 października 2018 roku o zmianie ustawy o podatku dochodowym od osób fizycznych, ustawy o podatku dochodowym od osób prawnych, ustawy – Ordynacja podatkowa oraz niektórych innych ustaw

1 stycznia 2019 roku

Limity wydatków na samochody osobowe wykorzystywane w działalności gospodarczej

Wprowadzono limitowanie rat leasingowych w kosztach uzyskania przychodów. Wprowadzony limit wynosi w zależności od rodzaju pojazdu:

- dla aut osobowych spalinowych i hybrydowych do wartości pojazdu 150 tys. zł brutto,
- dla aut elektrycznych do wartości 225 tys. zł brutto,

Limit objął umowy zawarte lub zmienione po dniu 31 grudnia 2018 roku.

Jednocześnie z kosztów podatkowych wyłączono 25% poniesionych wydatków z tytułu używania wynajętego czy wziętego w leasing samochodu osobowego na potrzeby prowadzonej działalności gospodarczej – jeżeli samochód ten wykorzystywany jest również do celów niezwiązanych z tą działalnością.

Podwyższono z 20 tys. EUR do 150 tys. zł kwotę odnoszącą się do wartości samochodu przyjętego dla celów obliczenia składki z tytułu ubezpieczenia samochodu osobowego podlegającą rozliczeniu w kosztach uzyskania przychodów.

Ceny transferowe

Zmieniono limity zobowiązujące podatników do sporządzenia dokumentacji podatkowej.

Począwszy od 1 stycznia 2019 r. obowiązek przygotowania tzw. master file dotyczy podatników, którzy sporządzają skonsolidowane sprawozdanie finansowe oraz ich skonsolidowane przychody przekraczają 200 mln zł. Poza tym wprowadzono szereg zmian, do których można zaliczyć, m.in. wskazanie terminów na złożenie oświadczenia podpisywanego przez wszystkich członków Zarządu o sporządzeniu dokumentacji lokalnej oraz informacji o cenach transferowych do końca 9 miesiąca po zakończeniu roku podatkowego, w tym zastąpiono dotychczasowy formularz CIT-TP/PIT-TP nowym formularzem TPR-C zawierającym informację o cenach transferowych.

Pakiety wierzytelności

Jeżeli w ramach jednej transakcji podatnik nabywa co najmniej 100 wierzytelności bez wyodrębnienia ceny nabycia poszczególnych z nich (pakiet wierzytelności), dochód z takiego pakietu stanowi nadwyżka przychodów uzyskanych z wierzytelności wchodzących w skład pakietu nad kosztem nabycia całego pakietu (tj. cena nabycia takiego pakietu).

Przepisy te znajdują zastosowanie odpowiednio do nabycia pojedynczej wierzytelności.

Podatek u źródła (WHT)

Wprowadzono modyfikacje w zakresie mechanizmu poboru podatku u źródła (tzw. WHT), tj. doprecyzowano definicję rzeczywistego właściciela, jak również wymóg dochowania należytej staranności przy stosowaniu zwolnień i/lub preferencyjnych stawek podatku wynikających z ustawy lub umów o unikaniu podwójnego opodatkowania.

Dodatkowo przy wypłacie należności podlegających WHT powyżej progu 2 mln zł płatnik co do zasady powinien od nadwyżki ponad tę kwotę pobrać w dniu dokonania wypłaty podatek w stawce podstawowej. Przy czym zastosowania zwolnień lub preferencyjnych stawek w takiej sytuacji możliwe jest wyłącznie po spełnieniu dodatkowych obowiązków formalnych.

Powyższe dodatkowe restrykcje zostały zawieszono na mocy kolejno wydawanych przez Ministra Finansów rozporządzeń wykonawczych – do 30 czerwca 2020 roku, kiedy planuje się nowelizację przepisów dot. WHT.

Ordynacja podatkowa

Schematy podatkowe – MDR (Mandatory Disclosure Rules)

Do przepisów Ordynacji podatkowej wprowadzono obowiązek raportowania informacji o schematach podatkowych. Ustawodawca wprowadził szereg przesłanek definiujących pojęcie schematu podatkowego, w oparciu, o które trzeba decydować o konieczności przekazania Szefowi Krajowej Administracji Skarbowej informacji o wdrażanym schemacie.

Obowiązek w zakresie raportowania dotyczy w szczególności doradców podatkowych, adwokatów, radców prawnych, pracowników banku lub innej instytucji finansowej doradzającej klientom, ale w określonych okolicznościach również sam korzystający ze schematu podatkowego jest zobowiązany do raportowania tego faktu do organu podatkowego.

Ustawa z dnia 9 listopada 2018 roku o zmianie niektórych ustaw w związku ze wzmocnieniem nadzoru nad rynkiem finansowym oraz ochrony inwestorów na tym rynku	Część przepisów ustawy weszła w życie w grudniu 2018 roku, a większość 1 stycznia 2019 roku. Przepisy związane z dematerializacją niektórych papierów wartościowych weszły w życie 1 lipca 2019 roku.	Zmiany dotyczą m.in. organizacji i sposobu finansowania Komisji Nadzoru Finansowego. Ustawa wprowadza też uprawnienie KNF do podjęcia decyzji o przejęciu banku przez inny bank za zgodą banku przejmującego - w razie obniżenia albo niebezpieczeństwa obniżenia sumy funduszy własnych banku poniżej poziomu określonego w ustawie. Oprócz tego, od 1 lipca 2019 roku wprowadzono obowiązkową dematerializację obligacji korporacyjnych, certyfikatów inwestycyjnych emitowanych przez fundusze inwestycyjne zamknięte oraz listów zastawnych.
Ustawa z dnia 6 grudnia 2018 roku o zmianie ustawy - Kodeks cywilny	15 lutego 2019 roku	Zmiana w Kodeksie cywilnym uchyliła szczególną podstawę do pobierania przez instytucje kredytowe odsetek od zaległych odsetek w przypadku pożyczek długoterminowych.
Rekomendacja L dotycząca roli biegłych rewidentów w procesie nadzoru nad bankami oraz spółdzielczymi kasami oszczędnościowo-kredytowymi	31 marca 2019 roku	Rekomendacja określa ogólne reguły odpowiedzialności banku za wybór biegłego rewidenta, relacje komórki kontroli wewnętrznej z biegłymi rewidentami, udostępnianie biegłemu rewidentowi dokumentacji dotyczącej kontaktów banków z KNF, zagadnienia dotyczące dokumentacji z badania ustawowego i jej dostępności, a także ujawnianie i wymianę informacji między biegłymi rewidentami a KNF.
Ustawa z dnia 21 lutego 2019 roku o zmianie niektórych ustaw w związku z zapewnieniem stosowania rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych)	Większość przepisów weszła w życie 4 maja 2019 roku	Ustawa dokonała zmian w przepisach stu kilkudziesięciu ustaw dotyczących w szczególności przetwarzania danych osobowych. Zmiany obejmowały również Prawo bankowe, gdzie wprowadzono m.in. regulacje dotyczące możliwości podejmowania decyzji w celu oceny zdolności kredytowej i analizy ryzyka kredytowego w oparciu o zautomatyzowane przetwarzanie, w tym profilowanie, danych osobowych.
Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/876 z dnia 20 maja 2019 roku zmieniające rozporządzenie (UE) nr 575/2013 w odniesieniu do wskaźnika dźwigni, wskaźnika stabilnego finansowania netto, wymogów w zakresie funduszy własnych i zobowiązań kwalifikowalnych, ryzyka kredytowego kontrahenta, ryzyka rynkowego, ekspozycji wobec kontrahentów centralnych, ekspozycji wobec przedsiębiorstw zbiorowego inwestowania, dużych ekspozycji, wymogów dotyczących sprawozdawczości i ujawniania informacji, a także rozporządzenie (UE) nr 648/2012	Rozporządzenie weszło w życie 27 czerwca 2019 roku, przy czym część przepisów stosowana jest w terminie późniejszym (większość od 28 czerwca 2021 roku)	Rozporządzenie nazywane CRR II stanowi część pakietu unijnych regulacji dotyczących sektora bankowego razem z dyrektywą 2019/878 (CRD V) i dyrektywą 2019/879 (BRRD II). Rozporządzenie dotyczy m.in. wymogów w zakresie funduszy własnych i zobowiązań kwalifikowalnych, a także sprawozdawczości i ujawniania informacji w tym zakresie. Rozporządzenie CRR II jest stosowane bezpośrednio, przepisy dyrektyw wymagają wdrożenia do prawa krajowego.
Ustawa z dnia 4 lipca 2019 roku o zmianie ustawy - Kodeks postępowania cywilnego oraz niektórych innych ustaw	21 sierpnia 2019 roku weszły w życie zmiany dotyczące kosztów sądowych, a większość pozostałych przepisów weszła w życie 7 listopada 2019 roku.	Nowelizacja wprowadza liczne zmiany w procedurze cywilnej, co ma też wpływ na windykację należności przez banki. Zmienione zostały m.in. przepisy o właściwości miejscowej sądów w sporach z bankami, a także wysokość opłat sądowych. Uchylony został przepis umożliwiający wydanie nakazu zapłaty w postępowaniu nakazowym na podstawie wyciągu z ksiąg bankowych.

Ustawa z dnia 12 kwietnia 2019 roku o zmianie ustawy o podatku od towarów i usług oraz niektórych innych ustaw	1 września 2019 roku	W wyniku nowelizacji ustawy o podatku od towarów i usług, dalej: uVAT, z dniem 1 września 2019 roku dokonano połączenia prowadzonych dotychczas dwóch rejestrów podatników VAT, tj. podmiotów, w odniesieniu do których naczelnik urzędu skarbowego nie dokonał rejestracji lub którzy zostali wykreśleni z rejestru jako podatnicy VAT oraz podatników, których rejestracja jako podatników VAT została przywrócona. Ponadto, nowy wykaz rozszerzono o podmioty zarejestrowane jako podatnicy VAT, czyli o dane dotyczące statusu podatników czynnych i zwolnionych z VAT. W ten sposób z dniem 1 września 2019 roku powstała tzw. "biała lista" (wykaz podatników VAT), zawierająca pełne dane o podatnikach VAT. Podatnicy dokonujący zapłaty za usługi i towary zobowiązani zostali do weryfikacji czy rachunek kontrahenta podany dla celów zapłaty znajduje się na białej liście.
Rozporządzenie delegowane Komisji (UE) 2018/389 z dnia 27 listopada 2017 roku uzupełniające dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2366 w odniesieniu do regulacyjnych standardów technicznych dotyczących silnego uwierzytelniania klienta i wspólnych i bezpiecznych otwartych standardów komunikacji	Rozporządzenie stosowane jest od 14 września 2019 roku	Rozporządzenie jest aktem wykonawczym do dyrektywy w sprawie usług płatniczych (PSD2). Ustanawia w szczególności wymogi, które dostawcy usług płatniczych muszą spełniać w celu wdrożenia środków bezpieczeństwa w odniesieniu do transakcji płatniczych. Dotyczy to przede wszystkim stosowania procedury silnego uwierzytelniania klienta.
Ustawa z dnia 9 sierpnia 2019 roku o zmianie ustawy o podatku od towarów i usług oraz niektórych innych ustaw	1 listopada 2019 roku	Ustawa nowelizuje przepisy ustawy o podatku od towarów i usług wprowadzając następujące rozwiązania: <ul style="list-style-type: none"> - obowiązkowy mechanizm podzielonej płatności, dalej: MPP, - nową matrycę stawek VAT, - instytucję wiążącej informacji stawkowej, - „przełożenie” obecnego PKWiU 2008 na odpowiednie kody CN (dla towarów) lub symbole PKWiU 2015. Podatnicy mają obowiązek stosowania MPP przy dokonywaniu płatności za nabyte towary lub usługi wymienione w załączniku nr 15 do uVAT (np. aparaty fotograficzne, smartfony, dyski SSD, roboty budowlane, węgiel kamienny, etc.), udokumentowane fakturą, w której kwota należności ogółem przekracza 15 tys. zł (lub równowartość tej kwoty w walutach obcych). Faktury dokumentujące sprzedaż towarów/usług objętą obowiązkowym MPP muszą zawierać oznaczenie "mechanizm podzielonej płatności".
Ustawa z dnia 16 października 2019 roku o zmianie ustawy o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych oraz niektórych innych ustaw	Większość przepisów weszła w życie 30 listopada 2019 roku. Przepisy dotyczące identyfikacji akcjonariuszy oraz komunikacji z akcjonariuszami przez pośredników wejdą w życie 3 września 2020 roku	Zmiany w przepisach dotyczą m.in. ofert publicznych instrumentów finansowych, które dostosowane zostały do rozporządzenia UE nr 2017/1129 (rozporządzenie prospektowe). Ponadto ustawa wdraża dyrektywę (UE) 2017/828 dotyczącą zachęcania akcjonariuszy do długoterminowego zaangażowania. W tym zakresie nowe przepisy regulują politykę wynagrodzeń dla członków zarządu i rady nadzorczej spółek publicznych, a także publikowanie informacji o istotnych transakcjach z podmiotami powiązanymi. Odnoszą się również do kwestii takich jak identyfikacja akcjonariuszy, przekazywanie im informacji przez spółki oraz ułatwianie wykonywania ich praw. Określone obowiązki w tym zakresie dotyczą pośredników, którymi będą w szczególności firmy inwestycyjne i banki powiernicze prowadzące rachunki papierów wartościowych.
Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/518 z dnia 19 marca 2019 r. zmieniające rozporządzenie (WE) nr 924/2009 w odniesieniu do niektórych opłat za płatności transgraniczne w Unii i opłat za przeliczenie waluty	Większość przepisów stosuje się od 15 grudnia 2019 roku	Celem rozporządzenia jest m.in. dostosowanie wysokości opłat za płatności transgraniczne w euro na terytorium Unii do wysokości opłat za odpowiadające im płatności krajowe w walucie krajowej państwa członkowskiego, w którym znajduje się dostawca usług płatniczych świadczonych na rzecz użytkownika usług płatniczych.
Rekomendacja B dotycząca ograniczenia ryzyka inwestycji banków	31 grudnia 2019 roku	Celem znowelizowanej Rekomendacji B jest wskazanie bankom dobrych praktyk w zakresie wybranych aspektów zarządzania ryzykiem inwestycji (analizy, identyfikacji, realizacji, nadzorowania, oceny, monitorowania i raportowania).

2020

Ustawa z dnia 4 lipca 2019 roku o zmianie ustawy o wsparciu kredytobiorców znajdujących się w trudnej sytuacji finansowej, którzy zacięgnęli kredyt mieszkaniowy oraz niektórych innych ustaw	1 stycznia 2020 roku	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.
Ustawa z dnia 12 kwietnia 2019 roku o zmianie ustawy o podatku od towarów i usług oraz niektórych innych ustaw	1 stycznia 2020 roku	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 podatkowych. 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 przypadadała proporcjonalnie na tę dostawę towarów/świadczenie usług.
Ustawa z dnia 4 lipca 2019 roku o zmianie ustawy o podatku od towarów i usług oraz niektórych innych ustaw	1 stycznia 2020 roku	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.
Ustawa z dnia 19 lipca 2019 roku o zmianie niektórych ustaw w celu ograniczenia zatorów płatniczych	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. 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 30 sierpnia 2019 roku o zmianie ustawy - Prawo upadłościowe oraz niektórych innych ustaw	24 marca 2020 roku	Podstawowym celem uchwalonej ustawy jest wprowadzenie zmian w obowiązujących regulacjach dotyczących upadłości konsumenckiej. W założeniu mają one ułatwić oddłużanie osobom fizycznym nieprowadzącym działalności gospodarczej.

Ustawa z dnia 31 lipca 2019 roku o zmianie niektórych ustaw w celu ograniczenia obciążeń regulacyjnych	1 czerwca 2020 roku wejdzie w życie zmiana dotycząca rozszerzenia zakresu ochrony konsumenckiej	Wśród zmian wprowadzonych ustawą znajduje się m.in. rozszerzenie zakresu stosowania przepisów o klauzulach niedozwolonych w umowach z konsumentami na osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą.
Rekomendacja S dotycząca dobrych praktyk w zakresie zarządzania ekspozycjami kredytowymi zabezpieczonymi hipotecznie	KNF oczekuje wprowadzenia rekomendacji przez banki do 31 grudnia 2020 roku	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. 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.

Zmiany w wymogach kapitałowych

Banki w Polsce powinny utrzymywać minimalne współczynniki kapitałowe zgodnie z poniższym:

- łączny współczynnik kapitałowy (TCR) na poziomie: 8% + add-on + wymóg połączonego bufora,
- współczynnik kapitału Tier 1 (T1) na poziomie: 6% + 75%*add-on + wymóg połączonego bufora,
- współczynnik kapitału podstawowego Tier 1 (CET1) na poziomie: 4,5% + 56%*add-on + wymóg połączonego bufora.

Przy czym wymóg połączonego bufora to suma:

- bufora zabezpieczającego,
Bufor zabezpieczający został wprowadzony w 2016 roku zgodnie z ustawą o nadzorze makroostrożnościowym nad systemem finansowym i zarządzaniu kryzysowym w systemie finansowym. Bufor zabezpieczający począwszy od 1 stycznia 2019 roku wynosi 2,5%.
- bufora antycyklicznego,
Bufor ma zastosowanie do ekspozycji, na które taki bufor został przez właściwe organy nałożony. Bufor antycykliczny jest zmienny w czasie w zależności od struktury adekwatnych ekspozycji oraz poziomów wskaźników bufora antycyklicznego nałożonych na adekwatne ekspozycje. Na ekspozycje na terytorium Polski bufor antycykliczny począwszy od 1 stycznia 2016 roku wynosi 0%.

- bufora innej instytucji o znaczeniu systemowym,
W październiku 2019 roku KNF dokonała aktualizacji listy banków, które uznał za instytucje o znaczeniu systemowym. Aktualnie znajduje się na niej 9 banków (7 komercyjnych i 2 spółdzielcze). Na te instytucje został nałożony dodatkowy wymóg kapitałowy zarówno na poziomie skonsolidowanym jak i jednostkowym. KNF zdecydował o nałożeniu buforów w wysokości od 0,10% – w wypadku dwóch banków spółdzielczych – do 1,00% w wypadku jednego banku komercyjnego. Wśród banków komercyjnych: dwa banki otrzymały bufor na poziomie 0,25%, jeden bank (ING Bank Śląski S.A.) 0,50%, trzy banki 0,75% i jeden bank 1,00%.
- bufora ryzyka systemowego.
Bufor ryzyka systemowego obowiązuje od 1 stycznia 2018 roku. Został wprowadzony przez Rozporządzenia Ministra Rozwoju i Finansów z 1 września 2017 roku w sprawie bufora ryzyka systemowego. Jego wysokość wynosi obecnie 3%.
KNF monitoruje również zaangażowanie banków w walutowe kredyty hipoteczne. Instytucje, których zaangażowanie jest znaczące, muszą spełniać podwyższony wymóg kapitałowy (osobny na poziomie jednostkowym i skonsolidowanym), tzw. add-on. KNF nie nałożył takiego wymogu na ING Bank Śląski.
Dla Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego powyższe wymagania oznaczają następujące minimalne współczynniki:
 - CET1 \geq 10,5%,

- T1 >= 12,0%,
- TCR >= 14,0%.

Otoczenie gospodarcze

Produkt Krajowy Brutto

Od szczytu koniunktury w 2018 roku polska gospodarka notuje stopniowe spowolnienie. W 2019 roku rozwijała się w tempie 4% r/r, wobec 5,2% rok wcześniej. Hamowanie wzrostu wynikało przede wszystkim ze spowolnienia inwestycji (7,8% r/r wobec 8,9% w 2018 roku). Niższą dynamikę zanotowały nakłady publiczne (np. inwestycje infrastrukturalne) z uwagi na spowolnienie absorpcji środków unijnych. Z kolei odbicie nakładów prywatnych w tym cyklu odbyło się stosunkowo późno i było krótkotrwałe. Firmy niechętnie pozyskiwały nowe kredyty (ich dynamika spadła o ponad połowę w porównaniu z 2018 rokiem), zwiększając oszczędności. Motorem wzrostu gospodarczego pozostały wydatki gospodarstw domowych, które w ubiegłym roku wzrosły o 3,9% r/r, wobec 4,1% w 2018 roku. Skłonność do zakupów była jednak mniejsza niż sugerowałyby to wzrost dochodów gospodarstw domowych, napędzany wysoką dynamiką plac i nowymi transferami socjalnymi. Konsumenci zwiększali natomiast swoje oszczędności - zanotowano najwyższy przyrost depozytów od 2011 roku - około 10% r/r.

Ekonomiści ING Banku Śląskiego spodziewają się, że w 2020 roku wzrost PKB spowolni do około 3% r/r. Będzie to przede wszystkim efekt dalszego hamowania inwestycji (spadek dynamiki do 1,4% r/r), szczególnie publicznych, z uwagi na dalsze spowolnienie absorpcji środków z UE. Nakłady podmiotów prywatnych najprawdopodobniej pozostaną niskie - badania ankietowe sugerują słabnącą skłonność do inwestycji, szczególnie wśród podmiotów najmniejszych. Skłonność firm do inwestowania obniża pogorszenie otoczenia instytucjonalnego, rygorystyczna polityka podatkowa, oraz nowe obciążenia. Prawdopodobnie będzie to oznaczać również dalsze spowolnienie dynamiki kredytu korporacyjnego. Nieco wolniej niż w 2019 roku rosnąc powinny również depozyty firm. Ekonomiści ING Banku Śląskiego oczekują, że wzrost konsumpcji wyniesie 3,3% r/r i będzie on wspierany wcześniejszymi transferami, a także wysoką podwyżką płacy minimalnej. Najprawdopodobniej nie uda się jednak utrzymać dynamiki kredytów, ani depozytów detalicznych na poziomie z ubiegłego roku. Dodatkowo tempo depozytów będzie coraz bardziej przekraczać wzrost kredytów. Polskie branże eksportowe ciągle dobrze znoszą dekonunkturę w strefie euro, korzystając z ciągle silnego popytu wewnętrznego własnych gospodarek. Sugeruje to jedynie nieznaczne pogorszenie eksportu netto w 2020 roku.

Prognozy makroekonomiczne

	2017	2018	2019	2020P	2021P
Przyrost PKB (%)	4,9	5,1	4,0	3,0	2,2
Dług sektora general government wg metodologii UE (% PKB)	50,6	48,9	45,9	44,9	44,5
Inflacja (CPI) średnia w roku (%)	2,0	1,7	2,3	3,7	2,8
Stopa bezrobocia (%)	6,6	5,8	5,2	5,4	5,9
Kurs USD/PLN (koniec roku)	3,48	3,76	3,80	3,81	3,59
Kurs EUR/PLN (koniec roku)	4,17	4,30	4,26	4,30	4,31
WIBOR 3M (koniec roku)	1,72	1,72	1,71	1,73	1,73

Środowisko niskich stóp procentowych

Rada Polityki Pieniężnej (RPP) utrzymuje stopy procentowe na niezmiennym poziomie od marca 2014 roku. W ubiegłym roku RPP zdecydowała się nie zmieniać parametrów swojej polityki mimo ekspansywnej polityki budżetowej rządu (np. wprowadzenia nowych świadczeń socjalnych: 13-tej emerytury i rozszerzenia programu 500+), ciągle wysokiego wzrostu PKB i w konsekwencji ryzyka wzrostu inflacji. RPP argumentowała, że zagrożenie dla stabilności cen ma przede wszystkim charakter regulacyjny (np. wzrost opłat za wywóz śmieci) i znajduje się poza jej kontrolą.

W ocenie ekonomistów ING Banku Śląskiego RPP utrzyma stopy procentowe na obecnym poziomie (stopa referencyjna 1,5%, stopa lombardowa 2,5%) w 2020 roku i najprawdopodobniej również w 2021 roku. W swoich wystąpieniach Rada podkreśla, że jednym z kluczowych czynników stojących za wzrostem cen są zmiany regulacyjne. Stopniowe spowolnienie koniunktury będzie także hamować wzrost cen w 2021 roku. W ocenie ekonomistów ING Banku Śląskiego inflacja w pierwszym kwartale tego roku przekroczy 4,0% r/r, a więc będzie wyższa niż sugeruje to projekcja inflacji Narodowego Banku Polskiego. W kolejnych miesiącach roku powinna obniżyć się, ale utrzyma się blisko górnego ograniczenia celu inflacyjnego NBP (3,5% r/r). Tym samym wysokość stóp realnych (po uwzględnieniu inflacji) pozostanie jedną z najniższych w Europie.

Zdaniem ekonomistów ING Banku Śląskiego RPP będzie dużą uwagę przywiązywać do spowalniającego wzrostu gospodarczego, podkreślając łagodne nastawienie głównych banków centralnych, czy jej zdaniem przejściowy charakter wzrostu cen.

Negatywny poziom realnych stóp procentowych Narodowego Banku Polskiego jest czynnikiem negatywnym dla złotego. Jak dotychczas jego wpływ jest jednak stosunkowo niewielki.

Międzynarodowe otoczenie gospodarcze



W 2019 roku doszło do spowolnienia aktywności gospodarczej widocznego przede wszystkim w Azji oraz strefie euro. Było to efektem kilku czynników tj. wojny handlowej między USA i Chinami, spadku popytu na elektronikę (najprawdopodobniej w przededniu uruchomienia telefonii nowej generacji 5G), czy licznych problemów branży motoryzacyjnej (np. niski import samochodów z Europy do Azji).

Ekonomiści naszego banku prognozują, że proces odbudowy aktywności gospodarczej w europejskich gospodarkach będzie długotrwały, m.in. biorąc pod uwagę przestoje w przetwórstwie przemysłowym wywołane epidemią koronawirusa – wzrost PKB strefy euro w 2020 roku dalej będzie niski, najprawdopodobniej nie przekroczy 1,0% r/r. W przypadku USA oczekiwane jest spowolnienie z 2,3% do 1,5% r/r – amerykańska gospodarka radzi sobie jednak o wiele lepiej niż państwa bloku euro.

Rok 2020 przyniesie również kluczowe wydarzenia polityczne o zasięgu globalnym – jednym z nich będą amerykańskie wybory prezydenckie w listopadzie. Oponentem Donalda Trumpa może okazać się przedstawiciel lewego skrzydła partii Demokratów. Taki wybór oznaczać będzie konfrontacje dwóch przeciwstawnych kierunków polityki gospodarczej i międzynarodowej USA. W tym roku prawdopodobnie nastąpi także kolejny etap negocjacji handlowych między USA i Chinami i potencjalnie także Unią Europejską.

Wyzwania sektora finansowego

Megatrendy rynkowe to czynniki wpływające na przyszłość naszego banku. Odnosimy się do nich w założeniach strategii biznesowej i zrównoważonego rozwoju, a także w modelu tworzenia wartości.

Jesteśmy świadomi, że konsekwencją postępu technologicznego jest cyfryzacja usług bankowych, a co za tym idzie – nowe kanały interakcji z klientem oraz wzrost znaczenia bezpieczeństwa w sieci. Nowe potrzeby klientów wymagają spersonalizowanego podejścia. Czynniki te wpływają na konieczność koncentracji na usługach bankowych z perspektywy doświadczenia, jakie oferujemy klientowi. Dlatego doświadczenie klienta w naszym banku wyznacza rozwiązania technologiczne, które wdrażamy. Stawiamy na dostępność, szybkość i intuicyjność, czytelność i prostotę komunikacji, a także bezpieczeństwo klienta.

Słaba świadomość finansowa Polaków to wciąż – mimo upływu lat – kluczowe wyzwanie dla rynku. Czujemy się odpowiedzialni za edukację finansową naszych klientów. Dlatego proponujemy im takie rozwiązania, jak m.in. system Moje ING, które przygotowują do samodzielnych i świadomych decyzji finansowych.

Dostrzegamy również szanse i potrzeby rynkowe związane z ochroną środowiska. Skupiamy się na odpowiedzialnym inwestowaniu, dzięki zapewnieniu odpowiedniej oceny ryzyk społecznych i środowiskowych dużych inwestycji (zgodnie z międzynarodowymi zasadami Equator Principles).

Konieczność elastycznej reakcji na zmiany rynkowe i rosnąca konkurencja stawia wymagania w obszarze miejsca pracy. Aby przyciągnąć i utrzymać pracowników, a jednocześnie zadbać o konkurencyjną jakość kapitału ludzkiego, stawiamy nie tylko na przyjazne miejsce pracy, ale i na sposób pracy oparty o innowacyjność.

Nasza strategia

Nasi interesariusze oczekują od nas informowania nie tylko o wynikach, ale także o perspektywach rozwoju. Strategia, sposób jej realizacji oraz konkurencja rynkowa to najważniejsze spośród tematów wskazanych w przeprowadzonym na potrzeby raportu badaniu interesariuszy banku.

Wykraczamy poza użyteczność związaną z oferowaniem produktów i usług bankowych. Naszym najważniejszym kapitałem są ludzie. Angażujemy nasze zasoby w rozwój kompetencji i budowanie środowiska pracy sprzyjającego innowacyjności. Rezultaty naszych działań przekładają się na unikalne doświadczenie klienta, jego bezpieczeństwo i możliwość rozwoju.

Element Modelu Tworzenia Wartości



Nasza strategia

Wykorzystane kapitały



Zaadresowane cele zrównoważonego rozwoju



Lista wskaźników GRI

[103-1] [103-2] [103-3] [203-2]

Strategia ING Banku Śląskiego

GRI [103-1] [103-2] [103-3] [203-2]

Strategia biznesowa

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.



Nasze obietnice

Prosta i zrozumiała bankowość

Mówimy i piszemy do naszych klientów jasno: bez bankowego żargonu i prawnych zawłości. 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.

Rozliczenie priorytetów strategicznych za 2019 rok

W ramach realizacji strategii biznesowej wyznaczyliśmy sobie kilka kluczowych obszarów, nad którymi pracowaliśmy w 2019 roku. Wyniki realizacji priorytetów prezentuje poniższa tabela:

Realizacja priorytetów strategicznych na 2019 rok	
Priorytet	Realizacja
Wzrost liczby klientów	<ul style="list-style-type: none"> – Na koniec 2019 roku grupa klientów primary wyniosła 2,0 mln (+138 tys. r/r). – W 2019 roku pozyskaliśmy 474 tys. klientów detalicznych oraz 13 tys. klientów korporacyjnych.
Zgodność z wymogami regulacyjnymi	<ul style="list-style-type: none"> – Łączny współczynnik kapitałowy pozostaje na koniec 2019 roku na bezpiecznym poziomie (16,87%), zapewniającym możliwość wypłaty dywidendy. – Zgodność z nowymi wymogami regulacyjnymi (PSD2, RODO, Split payment).
Doskonałość operacyjna	<ul style="list-style-type: none"> – Wskaźnik salda komercyjnego na etat wyniósł 30,8 mln zł na koniec 2019 roku (+11,5% r/r). – Wskaźnik koszty do przychów wyniósł 43,1% (-1,3 p.p. r/r). – W 2019 roku udostępniliśmy Apple Pay, Google Pay i Garmin Pay zarówno dla kart debetowych jak i kredytowych.
Motywacja pracowników	<ul style="list-style-type: none"> – Wdrożyliśmy program Well-beING dla pracowników oparty na trzech priorytetach: energii, zdrowiu i aktywności. Dodatkowo podjęliśmy inicjatywy dotyczące pracowników dotkniętych problemem niepełnosprawności. – Umacniamy markę naszego banku jako firmy technologicznej poprzez zaangażowanie naszych pracowników w inicjatywę dzielenia się wiedzą takie jak meetupy i techblog.ing.pl.
Zarządzanie danymi	<ul style="list-style-type: none"> – W ramach prac nad PSD2 udostępniliśmy usługi w zakresie otwartej bankowości. – Wdrożenie Roboplatfomy dla klientów korporacyjnych.

Priorytety strategiczne i główne ryzyka w 2020 rok

Nasze priorytety strategiczne na 2020 rok

Priorytety strategiczne na 2020 rok

Priorytet	Miara
Akwizycja klientów i digitalizacja	<ul style="list-style-type: none"> – Wzrost liczby klientów primary, zarówno w bankowości detalicznej, jak i w bankowości korporacyjnej. – Wzrost zielonych aktywów kredytowych. – Top 3 rozpoznawalności marki w kategorii bank internetowy.
Zgodność z wymogami regulacyjnymi	<ul style="list-style-type: none"> – Zgodność z wymogami i rekomendacjami KNF – Wskaźnik ryzyka niefinansowego w granicach apetytu na ryzyko
Motywacja pracowników	<ul style="list-style-type: none"> – Promocja zielonych i prozdrowotnych inicjatyw wśród pracowników. – Dalszy rozwój programu <i>Well being</i>. – Zwiększenie trwałego zaangażowania pracowników mierzonego w ramach badania WPC. – Promocja polityki różnorodności oraz włączenia.
Stabilność i dostępność systemów	<ul style="list-style-type: none"> – Dostępność i przepustowość systemów. – Szerzenie wiedzy o bezpieczeństwie IT i świadomości ryzyk związanych z cyberprzestępczością. – Lider w zakresie nowoczesnych rozwiązań mobilnych
Efektywność operacyjna i zarządzanie danymi	<ul style="list-style-type: none"> – Zbudowanie strategii integracji systemów. – Większe wykorzystanie Artificial Intelligence, Machin Learning i Cognitive.

Ryzyka i szanse w realizacji strategii biznesowej w 2020 roku

Ryzyka realizacji strategii w 2020 roku

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

Szansa w realizacji strategii w 2020 roku

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

Strategia zrównoważonego rozwoju

Dzisiaj od naszych decyzji zależy, jak będzie wyglądał świat i jaką rzeczywistość zastaną następne pokolenia. Jako instytucja finansowa, której misją jest „Wspieranie i inspirowanie ludzi do bycia o krok do przodu w życiu i w biznesie”, wpływamy na wiele procesów gospodarczych i jednostkowych wyborów.

Posiadanie wpływu nierozdzielnie wiąże się z odpowiedzialnością. Jako organizacja czujemy się za wiele rzeczy odpowiedzialni. To ważne, żebyśmy określali cele, które nas łączą i które są bezpośrednio związane z naszą działalnością biznesową. I abyśmy z sukcesem je realizowali. Dlatego zrównoważony rozwój stanowi nieodłączny element naszej strategii biznesowej. Aby te działania miały charakter spójny i wyznaczały kierunki, w których zmierzamy, wyznaczaliśmy 4 priorytety w naszej strategii. Nasza odpowiedź to Bank dla przedsiębiorczych, Bank równych szans, Bank zielonych inwestycji i Bank świadomy ekologicznie.

Akademia „Sustainable banking”

Akademia Sustainable banking to kurs, który został specjalnie przygotowany na potrzeby pracowników banku reprezentujących różne obszary działalności. Akademia wprowadziła ich w najbardziej aktualne trendy i rozwiązania na rynku w zakresie odpowiedzialnej bankowości, zrównoważonego rozwoju i CSR. Akademia Sustainable banking pozwoliła poznać perspektywę globalną, branżową w kontekście szybko rozwijającego obszaru jakim jest odpowiedzialna bankowość. Uczestnicy mogli ocenić jak bank sobie radzi w kontekście trendów zrównoważonego rozwoju i odpowiedzialnego biznesu.

Tematy poruszane w trakcie Akademii: SDG's, CSR, zmiany klimatu i wyzwania dla branży, inkluzywność finansowa i niefinansowa, różnorodność, wyzwania współczesnego świata. W ramach akademii odbyły się 4 całonocne zjazdy w Katowicach i Warszawie i 2 webinary online. Do udziału w Akademii Sustainable banking zaproszeni zostali wszyscy pracownicy banku. W Akademii udział wzięło 26 osób reprezentujących różne obszary działalności banku, role i funkcje.

Realizacja założeń strategii zrównoważonego rozwoju ING Banku Śląskiego S.A.

Realizacja Strategii zrównoważonego rozwoju

Cel	Miary sukcesu na koniec 2019 roku	Realizacja
Bank dla przedsiębiorczych		
<p>Wspieramy młodych w byciu przedsiębiorczymi</p> <ul style="list-style-type: none"> – kampania „Najlepiej Robić Swoje” do osób w wieku 18-26 lat, wspierająca ich w rozwoju pasji i samodzielności finansowej i współpraca z platformą crowdfundingową Patronite – dzielimy się wiedzą i prowadzimy zajęcia na uczelniach – program edukacyjny Fundacji Sztuki Polskiej ING „Artysta-Zawodowiec” 	<ul style="list-style-type: none"> – TOP 1 „bank dla zaradnych i przedsiębiorczych” dla klientów indywidualnych 	<ul style="list-style-type: none"> – W badaniu na ogólnopolskiej, reprezentatywnej próbie Polaków w wieku 18-65, jak i na próbie 18-26, osiągnęliśmy pozycję TOP 1 na wymiarze wizerunkowym "bank dla zaradnych i przedsiębiorczych" (październik – grudzień 2019 roku, Brand tracking, Kantar, CAWI). Kampania dla młodych była zrealizowana w okresie styczeń - kwiecień 2019 roku i była kontynuacją ubiegłorocznej kampanii.
<p>Wspieramy Polaków w lepszym zarządzaniu swoimi finansami</p> <ul style="list-style-type: none"> – kampania zachęcająca do rozsądnej konsumpcji/oszczędzania + platforma komunikacji wokół inteligentnych rozwiązań w Moje ING 	<ul style="list-style-type: none"> – TOP 1 „bank dla zaradnych i przedsiębiorczych” dla klientów indywidualnych 	<ul style="list-style-type: none"> – W badaniu na ogólnopolskiej, reprezentatywnej próbie Polaków w wieku 18-65 osiągnęliśmy pozycję TOP 1 na wymiarze wizerunkowym "bank dla zaradnych i przedsiębiorczych" (październik – grudzień 2019 roku, Brand tracking, Kantar, CAWI). W komunikacji masowej zachęcaliśmy Polaków do świadomej konsumpcji i oszczędzania (styczeń - luty 2019 roku), oraz promowaliśmy przydatne funkcjonalności aplikacji Moje ING takie jak: pensja na już, karta wielowalutowa z pakietem podróżnika, powiadomienia o zbliżających się cyklicznych płatnościach, eko-kredyty bez prowizji za udzielenie (kwiecień - listopad 2019 roku).
<p>Wspieramy przedsiębiorców w zakładaniu firmy oraz w rozwoju ich biznesu</p> <ul style="list-style-type: none"> – dostęp do inteligentnych rozwiązań bankowych (założenie firmy w Moje ING) i pozabankowych: PlaceMe (lokalizacja biznesu), księgowość, terminale, microfactoring, imoje, ALEO – pomagamy w osiągnięciu sukcesu i pozyskaniu klientów: kampania „Dobry głos dla firm” i edukacyjny content na European Start-up Days – dostęp do specjalistów w Contact Centre i w oddziałach 	<ul style="list-style-type: none"> – TOP 1 „bank dla zaradnych i przedsiębiorczych” dla firm – TOP 2 znajomość spontaniczna dla firm – Minimum 10% klientów aktywnie korzysta z rozwiązań pozabankowych 	<ul style="list-style-type: none"> – Wyniki brandowe zrealizowane. W badaniu "Monitoring marki i efektywności komunikacji w segmencie przedsiębiorców" (GFK, marzec – grudzień 2019 roku, CAWI) osiągnęliśmy pozycję TOP 2 w znajomości spontanicznej wśród firm oraz TOP 2 na wymiarze wizerunkowym "bank dla zaradnych i przedsiębiorczych". W komunikacji z potencjalnymi przedsiębiorcami promowaliśmy możliwość założenia firmy w Moje ING (maj - czerwiec oraz wrzesień - listopad 2019 roku), zachęcaliśmy Polaków do dzielenia się pozytywnymi opiniami na temat firm, bo dzięki nim mają więcej klientów (luty - maj oraz listopad - grudzień 2019 roku), a właścicielom firm po ESD udostępniłyśmy praktyczne wskazówki jak rozwijać swój biznes (maj - czerwiec 2019 roku).

Rozwijamy współpracę z młodymi firmami i start-upami

- DemoDays oraz współpraca win-win z wybranymi start-upami, tj. PlaceMe, Jednoślądz/Blinkee, Traficar, 2040.AI, Waywer
- wspieramy postawę przedsiębiorczą pracowników: (a) zachęcamy ich do ciągłego rozwoju – poszukujemy i rozwijamy nowe kompetencje (re-skilling, e-learning), (b) promujemy kulturę innowacji (Pace Everyday, Akcelerator ING, Innovation Bootcamp)
- wzrost NPS wśród pracowników

- TOP 1 „bank dla zaradnych i przedsiębiorczych” dla firm
- TOP 2 znajomość spontaniczna dla firm
- Minimum 10% klientów aktywnie korzysta z rozwiązań pozabankowych

- Odpowiadając na potrzeby biznesu, organizujemy cyklicznie spotkania przedstawicieli linii biznesowych Banku ze start-upami. Pierwsze spotkania odbywały się w 2017 roku. Podczas wydarzeń zaproszone start-upy mają możliwość zaprezentowania przed przedstawicielami Banku produktów jakie rozwijają. Dla Banku jest to duża dawka inspiracji i szansa na znalezienie rozwiązań, które mogą pomóc lepiej odpowiadać na oczekiwania klientów.
- Na spotkania zapraszamy firmy rozwijające produkty z różnych obszarów tematycznych takich jak płatności, e-commerce, optymalizacja procesów biznesowych, sztuczna inteligencja czy otwarte API. Wybrane firmy zapraszamy do przetestowania lub przeprowadzenia pilotażu ich rozwiązań. Kolejnym krokiem może być nawiązanie różnego rodzaju współpracy typu: inwestycja kapitałowa, wprowadzenie do oferty gotowej usługi startupu, wspólne rozwój produktu np. poprzez polecenia usługi statupu lub co-branding. Przykładem takich działań jest współpraca ze startpem BillTech, którego rozwiązanie wykorzystaliśmy do rozwoju nowego serwisu Moje Usługi. Inny przykład to współpraca ze startpem 2040.ai, którego rozwiązania dla doradców testowaliśmy wewnętrznie, a obecnie wdrażamy.
- Wspieramy postawę przedsiębiorczą pracowników - zachęcamy ich do ciągłego rozwoju – poszukujemy i rozwijamy nowe kompetencje (re-skilling, e-learning). W marcu 2019 odbyła się druga edycja konferencji "Odczarujmy Service Design", w której wzięło 200 osób. Dzięki czemu poznali jak stosować service design w codziennej pracy. W 2019 roku odbyły się dwie edycje Service Design Akacemy, w których wzięło udział 29 osób z 17 jednostek. W 2019 roku przeprowadziliśmy kilkadziesiąt projektów wykorzystując naszą metodologię PACE. Metodologia skupia się na tym, aby tworzyć rozwiązania z klientami, tak aby przynosiły im wartość. Dzięki temu podejściu usprawniliśmy i stworzyliśmy nowe, przełomowe rozwiązania np. ze startupami.
- W badaniu "Monitoring marki i efektywności komunikacji w segmencie przedsiębiorców" (GFK, marzec – grudzień 2019 roku, CAWI) osiągnęliśmy pozycję TOP2 w znajomości spontanicznej wśród firm oraz TOP 2 na wymiarze wizerunkowym "bank dla zaradnych i przedsiębiorczych". Wskaźnik NPS wśród pracowników wzrósł z 53% (średnia z II, III i IV kwartału 2018 roku) do 54% (średnia z II, III i IV kwartału 2019 roku).

Bank równych szans

Usuujemy lub niwelujemy bariery architektoniczne w naszych oddziałach

- 91% oddziałów bez żadnych barier (98% oddziałów bez barier z zastosowaniem pośrednich rozwiązań typu szyny)

- Cały rok usuwaliśmy kolejne bariery architektoniczne w naszych oddziałach. Na koniec 2019 roku mieliśmy 91% oddziałów bez barier architektonicznych, 7% oddziałów ma zniwelowane bariery poprzez dostarczenie do placówek szyn najazdowych, montaż dzwonek przywoławczych (dostęp do oddziału dla osób niepełnosprawnych wymaga pomocy pracownika ING).

Jesteśmy dostępni dla klientów we wszystkich kanałach kontaktu klienta z bankiem

- Wdrożone nowe rozwiązania kontaktu z bankiem, np. czat w aplikacji mobilnej

- W lipcu 2019 roku wdrożyliśmy funkcję czatu w aplikacji mobilnej. Aby uruchomić funkcję, należy zalogować się do aplikacji, a następnie na samym dole strony głównej odszukać przycisk czat. Rozwiązanie jest dostępne zarówno dla użytkowników urządzeń z systemem Android jak iOS. Wystarczy pobrać najnowszą wersję aplikacji.

Edukujemy klientów, jak poruszać się w świecie digital, przeciwdziałamy cyfrowemu wykluczeniu

- promujemy asystę w oddziałach
- stworzymy „podręcznik dla początkujących” w zakresie bankowości mobilnej / elektronicznej

- Przeprowadzenie akcji informacyjnej, stworzenie podręcznika dla początkujących w zakresie bankowości mobilnej / bankowości internetowej

- Podczas warsztatów przy udziale seniorów, stworzyliśmy roboczą wersję podręcznika. Wydanie podręcznika jest planowane na 2020 rok.
- Promujemy asystę w oddziałach podczas szkoleń onboardingowych i zachęcamy pracowników do pomocy w pierwszych krokach z bankowością elektroniczną.

<p>Wspieramy zatrudnianie osób z niepełnosprawnością w naszym banku</p> <ul style="list-style-type: none"> - wprowadzamy pakiet świadczeń i udogodnień dla pracowników z niepełnosprawnością - rozpoczynamy współpracę z Fundacją Aktywizacja, która będzie nam pomagać w rekrutacji osób z niepełnosprawnościami 	<ul style="list-style-type: none"> - Gotowy i opracowany proces rekrutacyjny przy wsparciu Fundacji Aktywizacja zajmującej się aktywizacją osób z niepełnosprawnościami 	<p>Dodatkowe dni wolne: 3 dni płatnego wolnego dla pracowników z lekkim stopniem niepełnosprawności, 5 dni płatnego wolnego dla pracowników wychowujących dziecko mające orzeczenie o niepełnosprawności (zniesienie limitu wieku dziecka, ograniczającego możliwość skorzystania z uprawnienia), 2 dni płatnego wolnego dla pracowników opiekujących się współmałżonkiem/ partnerem, rodzicami, teściami, dziadkami posiadającymi umiarkowany lub znaczny stopień niepełnosprawności. Większa liczba okolicznościowych dni wolnych od pracy niż te gwarantowane przez prawo pracy, np. dodatkowy, jeden dzień wolny w związku z narodzinami dziecka pracownika lub przysposobienia dziecka przez pracownika (łącznie 3 dni), czy w związku ze ślubem (łącznie 3 dni). Dzień wolny dla rodziny dla każdego pracownika. Czas wolny z tego tytułu pracownicy mogą wykorzystywać również w godzinach.</p> <p>Dodatkowe świadczenie pieniężne: Miesięczny stały dodatek 500 zł dla pracowników z umiarkowanym i znacznym stopniem niepełnosprawności. Miesięczny stały dodatek 500 zł dla pracowników wychowujących dzieci z niepełnosprawnością - na każde dziecko. Refinansowanie na podstawie faktur - leków, środków opatrunkowych - do pełnej wysokości faktury.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Opracowaliśmy proces rekrutacyjny przy wsparciu Fundacji Aktywizacja. Opracowaliśmy poradnik dla Dyrektorów - Zatrudnianie osób z niepełnosprawnościami
<p>Aktywnie wspieramy kulturę różnorodności. Dbamy o środowisko pracy wolne od dyskryminacji i mobbingu</p> <ul style="list-style-type: none"> - uruchomienie szkolenia e-learningowego i kampania komunikacyjna dla pracowników 	<ul style="list-style-type: none"> - Przynajmniej 2 akcje komunikacyjne (w tym szkolenie) lub konferencje inspiracyjne dla pracowników 	<ul style="list-style-type: none"> - Przeprowadziliśmy komunikację do wszystkich pracowników Banku o wdrożeniu <i>Polityki dbałości o środowisko pracy wolne od dyskryminacji i mobbingu</i> oraz <i>Procedury regulującej sposób działania w przypadku podejrzenia wystąpienia zjawisk niepożądanych</i>. Wprowadziliśmy do oferty szkolenia elearningowego „Praca wolna od dyskryminacji i mobbingu” – jako szkolenia obowiązkowego dla wszystkich pracowników. Dodatkowo, w czerwcu odbył się Tydzień Różnorodności i Włączania, podczas którego zorganizowaliśmy spotkania inspiracyjne, warsztaty i spotkania lunch&learn.
<p>Tworzymy przyjazne miejsce pracy. Dbamy o zdrowie i dobre samopoczucie naszych pracowników.</p> <ul style="list-style-type: none"> - wspieramy pracowników – sportowców, np. Biegnij Warszawo i Turniej piłkarski 	<ul style="list-style-type: none"> - Przynajmniej 2 kampanie dla pracowników, w tym kampania profilaktyki onkologicznej i kampania na rzecz sportu 	<ul style="list-style-type: none"> - W październiku rozpoczęliśmy Program Profilaktyki Onkologicznej. Dzięki programowi można zapisywać się na bezpłatne badania, które będą przeprowadzane w renomowanych jednostkach medycznych gwarantujących bezpieczną realizację wszelkich procedur oraz rzetelną analizę wyników. W pierwszej kolejności skupiamy się na chorobach jelita grubego oraz piersi. - W 2019 roku zorganizowaliśmy trzy imprezy sportowe dla pracowników: turniej piłkarski, turniej piłki plażowej oraz byliśmy partnerem głównym Biegnij Warszawo. W ramach Biegnij Warszawo przeprowadziliśmy serię trenignów dla pracowników oraz przeprowadziliśmy kampanię na temat zdrowego odżywiania i trenowania.
<p>Dalej upraszczamy komunikację i upowszechniamy program Po prostu</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Dalsze zwiększanie skali upraszczania komunikacji dzięki standardom i automatyzacji. Wzrost świadomości Po prostu u klientów i wśród pracowników 	<ul style="list-style-type: none"> - Uprościliśmy już ponad 2 500 komunikatów, w tym najważniejsze umowy. W 2019 roku otrzymaliśmy certyfikat prostej polszczyzny Uniwersytetu Wrocławskiego – tym razem sprawdziliśmy, czy język na naszych najważniejszych stronach na ing.pl jest prosty. To już drugi certyfikat w naszym portfolio – w 2017 roku dostaliśmy go za język aplikacji Moje ING. Dążymy też do automatyzacji – dlatego stworzyliśmy Prostomat. To pierwsze narzędzie w Polsce, które nie tylko diagnozuje tekst, ale również od razu tłumaczy go z „bankishu” na ludzki – niczym translator Google’a. Nasi pracownicy mają podany uproszczony tekst „na tacy” i więcej czasu, aby skupić się na innych rzeczach – np. upraszczaniu samych procesów.

Bank zielonych inwestycji

<p>Wspieramy rozwój elektromobilności oraz ekonomii współdzielenia (ang. sharing economy) w wybranych dużych miastach</p> <ul style="list-style-type: none"> - współpracujemy w tym zakresie z partnerami, tj. Tauron, Engie, Innogy, Jednoślądzki / Blinkee, Traficar 	<ul style="list-style-type: none"> - Przynajmniej 3 podjęte lub zrealizowane inicjatywy 	<ul style="list-style-type: none"> - Wspieramy Innogy, Blinkee i Taurona. Uruchomiona została największa w Europie flota elektrycznych samochodów sharingowych Innogy Go, powstały nowe stacje ładowania z logo ING.
<p>Realizujemy zieloną inicjatywę wypracowaną w Akceleratorze ING</p> <ul style="list-style-type: none"> - uruchomienie platformy dla smart mobilności Eco-drive 	<ul style="list-style-type: none"> - Platforma dostępna dla użytkowników i przynajmniej 3 współpracujących partnerów dostarczających pojazdy 	<ul style="list-style-type: none"> - Projekt realizowany wspólnie z Voom. Podpisana umowa inwestycyjna i umowa marketingowa.
<p>Finansujemy projekty w źródłach energii odnawialnej</p> <ul style="list-style-type: none"> - projekty w obszarze energetyki wiatrowej, fotowoltaiki, biogazowni 	<ul style="list-style-type: none"> - Przynajmniej 3 zrealizowane projekty 	<ul style="list-style-type: none"> - Udzieliliśmy finansowania dla projektów poprawiających efektywność energetyczną i nowe źródła zielonej energii wiatrowej i fotowoltaiki.
<p>Realizujemy projekty efektywności energetycznej i źródeł energii odnawialnej w ramach zawartych umów ramowych z partnerami</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Przynajmniej 8 zrealizowanych projektów z partnerami 	<ul style="list-style-type: none"> - Zrealizowane częściowo. Audyty zajmują więcej czasu, niż zakładaliśmy. Są już pierwsze podpisane umowy i duże zainteresowanie.
<p>Promujemy założenia gospodarki o obiegu zamkniętym</p> <ul style="list-style-type: none"> - poszukujemy możliwości biznesowych w tym obszarze - dzielimy się wiedzą podczas wewnętrznych i zewnętrznych konferencji 	<ul style="list-style-type: none"> - Przynajmniej 1 zrealizowana transakcja 	<ul style="list-style-type: none"> - Bank jest wśród sygnatariuszy dokumentu przyjętego w trakcie spotkania pod auspicjami KPRP i Pracodawcy RP - Karta Odpowiedzialności Ekologicznej Przedsiębiorców i Pracodawców w Polsce. Udział w konferencji naszych ekonomistów. - Nasi pracownicy brali udział w konferencjach jak EKG, OEES w roli ekspertów, gdzie mówili na temat GOZ.
<p>Prowadzimy aktywny dialog z organizacjami pozarządowymi (NGO)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Spotkanie w formie okrągłego stołu 	<ul style="list-style-type: none"> - 10 października 2019 roku odbył się okrągły stół, zorganizowany przez ING we współpracy z WISE Europa. Uczestniczyły wszystkie największe banki, NGO-sy i przedstawiciele ubezpieczycieli oraz ZBP.

Bank świadomy ekologicznie

<p>Prowadzimy działania mające na celu ograniczenie śladu węglowego</p> <ul style="list-style-type: none"> - zakup certyfikatów pochodzenia zielonej energii - sprzedaż budynków z wysokoemisyjnymi instalacjami grzewczymi (kotłownie węglowe) - instalacja paneli fotowoltaicznych na budynku centrali w Katowicach - modernizacja oświetlenia na parkingu naziemnym przy Chorzowska 50 (oświetlenie ledowe, nadążne, czujnik zmierzchu) 	<ul style="list-style-type: none"> - Do 2020 roku zmniejszymy ślad węglowy o 84% w porównaniu z rokiem 2014 	<ul style="list-style-type: none"> - Od 2016 roku 100% energii elektrycznej kupowanej przez nasz bank pochodzi ze źródeł odnawialnych. W 2019 roku zakupiliśmy po raz czwarty certyfikaty pochodzenia energii i w rezultacie zmniejszyliśmy swój ślad węglowy o ponad 70% w porównaniu do 2014 roku. W kolejnych latach również będziemy korzystać z zielonej energii. - W 2019 roku zakończyliśmy pierwszy projekt instalacji fotowoltaicznej przy Chorzowskiej 50 - na dachu budynku centrali zainstalowaliśmy 178 paneli, moc wytwórcza całej instalacji to 49,84 kW. Szacowany uzysk energii jest w granicach 2-3% naszego zapotrzebowania na energię w budynku przy Chorzowskiej 50. - Wokół centrali w Katowicach postawiliśmy zielone ławki, które wykorzystują energię słoneczną do naładowania telefonu lub innych urządzeń. Są one wyposażone w gniazda USB i opcję ładowania indukcyjnego. Dodatkowo, z myślą o czworonogach, przy ławkach zostały umieszczone miseczki na wodę.
<p>Ograniczamy zużycie wody. Dbamy o recykling odpadów.</p> <ul style="list-style-type: none"> - instalacja perlatorów w sieci oddziałów oraz zmywarek w budynkach centrali w Katowicach - inicjatywy komunikacyjne dotyczące segregacji odpadów 	<ul style="list-style-type: none"> - Do 2020 roku zmniejszymy zużycie wody o 20% w porównaniu z rokiem 2014, 100% recyklingu odpadów do 2020 roku 	<ul style="list-style-type: none"> - W 2019 roku zmniejszyliśmy zużycie wody o 8,9% w stosunku do 2014 roku. - Utrzymaliśmy recykling odpadów na poziomie 100%. - Zainstalowaliśmy perlatory w sieci oddziałów. - W placówkach bankowych obowiązkowo segregujemy odpady. Oprócz tego zbieramy i bezpiecznie niszczymy nośniki danych (w formie papierowej i magnetycznej). - W każdym oddziale zbieramy odpady biurowe w postaci tonerów, odpadów meblowych czy elektronicznych i przekazujemy je do utylizacji uprawnionej firmie. - Segregację odpadów poszerzyliśmy o zbiórkę zużytych baterii. Pojemniki znajdują się w pomieszczeniach z drukarkami i aneksach kuchennych we wszystkich budynkach banku.
<p>Budujemy świadomość ekologiczną pracowników i edukujemy ich w tym zakresie</p> <ul style="list-style-type: none"> - kampania komunikacyjna dotycząca minimalizacji zużycia plastiku - angażujemy się w ekowolontariat 	<ul style="list-style-type: none"> - Całoroczna kampania dotycząca minimalizacji zużycia plastiku - przykłady działań 	<ul style="list-style-type: none"> - W 2019 roku kontynuowaliśmy akcję pozbywania się plastiku z naszego otoczenia pod hasłem: Love Wielorazowe. W 2019 roku zrezygnowaliśmy z plastikowych butelek we wszystkich naszych placówkach - dla klientów sieci oddziałów woda podawana jest w ekologicznych kubeczkach z dyspensera. Natomiast pracownicy mają dostęp do filtrowanej wody oraz szklanych karafek. - Bierzemy również udział w światowym #TrashChallenge - czyli w akcji sprzątnięcia świata. Oprócz nominacji innych firm, postanowiliśmy nominować swoje zespoły wewnętrznie. Za nami już kilka akcji sprzątnięcia terenów zielonych, ale po kolejnych nominacjach, na pewno będzie ich więcej.

Promujemy inicjatywy prośrodowiskowe w działalności własnej

- wdrożenie długofalowej ekostrategii dla floty samochodowej, wprowadzenie zmian w Polityce samochodowej
- testowanie modelu wykorzystania samochodów elektrycznych dla potrzeb pracowników w wybranych lokalizacjach jako alternatywy dla taxi i samochodów spalinowych

- Rok 2019 – zamiana kolejnych 8 samochodów dyżurnych spalinowych na elektryczne
- Zmniejszenie o 50% liczby samochodów typu diesel oraz systematyczne zastępowanie samochodów spalinowych pojazdami hybrydowymi i elektrycznymi
- Postawienie kolejnych 8 stacji ładowania samochodów elektrycznych przy oddziałach (łącznie będzie 17)
- Rok 2022 – pełna flota ekologiczna i redukcja emisji CO2 o 30% do 2023 roku

- Zmniejszyliśmy udział samochodów w flocie z silnikiem diesla o 43%.
- Zakupiliśmy 308 samochodów z napędem hybrydowym. Łączny udział samochodów hybrydowych w naszej flocie to obecnie 32%.
- W 2019 roku zamontowaliśmy 1 ładowarkę na ulicy Puławskiej, dodatkowo 3 zostaną zamontowane w I kwartale 2020 roku.
- Ze względu na brak wymiany samochodów dyżurnych w ogóle nie wprowadzono nowych samochodów elektrycznych.

Dbamy o zrównoważony rozwój łańcucha dostaw

- przeprowadzenie 10 audytów u dostawców w obszarze odpowiedzialności społecznej
- dzielimy się wiedzą z dostawcami – podjęcie inicjatyw promujących zrównoważony rozwój, budowanie świadomości (warsztaty, spotkania)

- Do końca 2019 roku będzie 100% dostawców w statusie „zakwalifikowany”

- Audyt w obszarze odpowiedzialności społecznej został przeprowadzony u 8 dostawców.
- 98 % dostawców, którzy przeszli proces kwalifikacji w 2019 roku otrzymało status „dostawca zakwalifikowany”.
- W 2019 roku nie udało nam się zorganizować warsztatów dla dostawców, jednak rozpoczęliśmy planowanie wydarzenia na 2020 rok.

Nasze wyniki finansowe

W tym rozdziale opisujemy nasze wyniki finansowe zarówno w ujęciu skonsolidowanym, jak i jednostkowym. Wskazujemy najważniejsze czynniki wpływające na zaraportowane wyniki oraz przedstawiamy pięcioletnią historię danych by umożliwić czytelnikom obserwację trendów. Wierzimy, że transparentne przedstawienie naszych wyników finansowych pomoże interesariuszom w podejmowaniu przyszłych decyzji inwestycyjnych.

Element Modelu Tworzenia Wartości



Stabilność i przewidywalność

Wykorzystane kapitały



Zaadresowane cele zrównoważonego rozwoju



Lista wskaźników GRI

[201-1]

Skonsolidowane wyniki Grupy ING Banku Śląskiego S.A.

GRI [201-1]

Podstawowe dane finansowe

Skrócona informacja o wynikach finansowych Grupy ING Banku Śląskiego S.A. za lata 2015-2019

mln zł	2019	2018	2017	2016	2015	Zmiana 2019 do 2018
Przychody*	5 796	5 232	4 769	4 325	3 778	10,8%
Koszt	2 497	2 327	2 136	2 099	2 156	7,3%
Koszt ryzyka	606	501	421	301	232	20,9%
Zysk brutto	2 258	2 031	1 882	1 645	1 390	11,2%
Zysk netto**	1 659	1 524	1 403	1 253	1 127	8,9%
Suma bilansowa	158 611	141 813	126 014	117 478	108 893	11,8%
Zobowiązania wobec klientów	130 474	117 683	104 503	95 825	87 866	10,9%
Kredyty i inne należności udzielone klientom, netto***	118 288	103 126	87 544	78 070	70 036	14,7%
Kapitały własne**	15 223	13 322	11 795	10 475	10 678	14,3%
Zysk na 1 akcję (w zł)	12,75	11,71	10,78	9,63	8,66	8,9%
Dywidenda na 1 akcję (w zł) za dany rok	-	3,50	3,20	0,00	4,30	-

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

Do celów przeliczenia prezentowanych powyżej danych na EUR, bank stosuje następujące kursy:

- dla pozycji sprawozdania z sytuacji finansowej – kurs NBP z dnia 31 grudnia roku,
- dla pozycji rachunku zysków i strat – kurs wyliczony jako średnia z kursów NBP obowiązujących na ostatni dzień każdego miesiąca w roku.

Kurs EUR / PLN

	2019	2018	2017	2016	2015
Dla pozycji sprawozdania z sytuacji finansowej	4,2585	4,3000	4,1709	4,4240	4,2615
Dla pozycji rachunku zysków i strat	4,3018	4,2669	4,2447	4,3757	4,1848

Skrócona informacja o wynikach finansowych Grupy ING Banku Śląskiego S.A. za lata 2015-2019

mIn EUR	2019	2018	2017	2016	2015	Zmiana 2019 do 2018
Przychody*	1 347	1 226	1 124	988	903	9,9%
Koszt	581	545	503	480	515	6,5%
Koszt ryzyka	141	117	99	69	55	19,9%
Zysk brutto	525	476	443	376	332	10,3%
Zysk netto**	386	357	331	286	269	8,0%
Suma bilansowa	37 246	32 980	30 213	26 555	25 553	12,9%
Zobowiązania wobec klientów	30 638	27 368	25 055	21 660	20 619	11,9%
Kredyty i inne należności udzielone klientom, netto***	27 777	23 983	20 989	17 647	16 435	15,8%
Kapitały własne**	3 575	3 098	2 828	2 368	2 506	15,4%
Zysk na 1 akcję (w zł)	2,96	2,74	2,54	2,20	2,07	8,0%
Dywidenda na 1 akcję (w zł) za dany rok	-	0,82	0,75	0,00	1,03	-

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

Podstawowe wskaźniki efektywności

Podstawowe wskaźniki efektywności Grupy ING Banku Śląskiego S.A. za lata 2015-2019

	2019	2018	2017	2016	2015	Zmiana 2019 do 2018
Wskaźnik udziału kosztów w przychodach (C/I)	43,1%	44,5%	44,8%	48,5%	57,1%	-1,4 p.p.
Wskaźnik udziału kosztów w przychodach (C/I) - skorygowany	43,1%	44,5%	44,9%	50,5%	54,2%	-1,4 p.p.
Wskaźnik zwrotu na aktywach (ROA)	1,10%	1,15%	1,16%	1,10%	1,07%	-0,05 p.p.
Wskaźnik zwrotu z kapitału (ROE)	11,6%	12,4%	12,6%	11,7%	11,0%	-0,8 p.p.
Wskaźnik zwrotu z kapitału (ROE) - skorygowany	12,8%	12,8%	12,9%	12,8%	12,2%	+0,1 p.p.
Wskaźnik marży odsetkowej	2,93%	2,93%	2,88%	2,67%	2,45%	+0,01 p.p.
Wskaźnik Kredyty/Depozyty	90,7%	87,6%	83,8%	81,5%	78,2%	+3,0 p.p.
LCR	130%	133%	145%	155%	178%	-3 p.p.
NSFR	130%	131%	122%	124%	124%	-1 p.p.
LR wg definicji przejściowej	7,23	7,42	7,68	7,10	6,71	-0,19
Łączny współczynnik kapitałowy	16,87%	15,58%	16,71%	14,73%	13,74%	+1,29 p.p.
Współczynnik kapitału Tier 1	14,41%	14,74%	15,78%	13,70%	13,74%	-0,33 p.p.

Wskaźnik udziału kosztów w przychodach (C/I) - skorygowany - koszty działania / przychody łącznie z zyskiem netto jednostek stowarzyszonych wykazywanych metodą praw własności, z wyłączeniem przychodów: 1) dywidendy z ING PTE w II kw. 2015 roku w wysokości 82,1 mln zł, 2) przychodu ze sprzedaży ING PTE w III kw. 2015 roku w kwocie 18,4 mln zł, 3) przychodu z transakcji Visa Europe w II kw. 2016 roku w kwocie 189,6 mln zł, 4) przychodu z transakcji Visa Inc. w II kw. 2017 roku w kwocie 11,9 mln zł; oraz z wyłączeniem kosztów: 1) nadzwyczajnej kontrybucji do BFG związanej z upadłością Banku Rzemiosła i Rolnictwa w Wołominie (SK Bank) w IV kw. 2015 roku w kwocie 157,4 mln zł, 2) rezerwą na wpłatę do Funduszu Wsparcia Kredytobiorców w IV kw. 2015 roku w wysokości 6,4 mln zł, 3) nadzwyczajnej kontrybucji do BFG związanej z upadłością Banku Spółdzielczego w Nadarzynie w IV kw. 2016 roku w wysokości 12,2 mln zł.

Wskaźnik zwrotu z kapitału (ROE) - skorygowany - zwrot na kapitale z wyłączeniem kapitału z aktualizacji wyceny instrumentów zabezpieczających przepływy pieniężne - zysk netto / średnia wartość kapitału z 5 kolejnych kwartałów (z wył. 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 2019 rok oraz ich zmiany w porównaniu z rokiem poprzednim przedstawia tabela poniżej.

Podstawowe wielkości skonsolidowanego rachunku zysków i strat w ujęciu analitycznym

	2019	2018	2017	2016	2015	Zmiana 2019 do 2018	
mln zł	mln zł					mln zł	%
Wynik z tytułu odsetek	4 293,9	3 759,3	3 389,4	2 953,4	2 467,1	534,6	14,2%
Wynik z tytułu prowizji	1 371,7	1 304,9	1 196,0	1 064,8	1 017,2	66,8	5,1%
Przychody jednorazowe*	0,0	0,0	11,9	189,6	100,5	0,0	-
Pozostałe przychody**	130,8	168,2	171,8	116,7	193,3	-37,4	-22,2%
Przychody ogółem	5 796,4	5 232,4	4 769,1	4 324,5	3 778,1	564,0	10,8%
Koszty operacyjne	2 497,4	2 326,8	2 135,8	2 099,2	2 155,7	170,6	7,3%
w tym koszty jednorazowe*	0,0	0,0	0,0	12,2	163,8	0,0	-
Odpisy na utratę wartości i rezerwy	605,5	500,9	421,2	300,6	232,1	104,6	20,9%
Podatek bankowy	435,7	373,8	330,1	280,2	0,0	61,9	16,6%
Wynik finansowy brutto	2 257,8	2 030,9	1 882,0	1 644,5	1 390,3	226,9	11,2%
Podatek dochodowy	599,1	507,1	478,9	391,4	263,2	92,0	18,1%
Wynik netto przypadający akcjonariuszom niekontrolującym	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1	0,0	-
Wynik finansowy netto	1 658,7	1 523,8	1 403,1	1 253,0	1 127,0	134,9	8,9%
Skorygowany wynik netto*	1 658,7	1 523,8	1 393,5	1 109,3	1 162,7	134,9	8,9%

*Przychody: 82,1 mln zł dywidendy z PTE ING w II kw. 2015, 18,4 mln zł przychodu ze sprzedaży udziałów w ING PTE w III kw. 2015, 189,6 mln zł pozytywnego wpływu transakcji Visa Europe w II kw. 2016 roku oraz 11,9 mln zł pozytywnego wpływu transakcji Visa Inc. w II kw. 2017 roku; Koszty: 157,4 mln zł nadzwyczajnej wpłaty do BFG związanej z bankrutwem SK Banku w IV kw. 2015, 6,4 mln zł wpłaty do Funduszu Wsparcia Kredytobiorców w IV kw. 2015 oraz 12,2 mln zł nadzwyczajnej wpłaty do BFG związanej z bankrutwem BS w Nadarzyni; ** łącznie z udziałem w zyskach netto jednostek stowarzyszonych wycenianych metodą praw własności.

Zysk brutto i netto

W 2019 roku Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego S.A. wypracowała zysk netto przypadający akcjonariuszom jednostki dominującej na poziomie 1 658,7 mln zł. Jest to najwyższy wynik w historii. Oznacza on, że wynik netto poprawił się o 8,9% w porównaniu do 2018 roku. Ponieważ od początku 2018 roku Bank stosuje w swoich sprawozdaniach jednostkowych metodę praw własności do wyceny inwestycji w jednostkach zależnych i stowarzyszonych, skonsolidowany

wynik netto Grupy Kapitałowej Banku jest równy jednostkowemu wyniki netto Banku.

Wynik brutto ukształtował się w wysokości 2 257,8 mln zł i wzrósł o 11,2% w porównaniu z 2018 rokiem. Zarówno w 2018 jak i 2019 roku nie wystąpiły czynniki o charakterze jednorazowym.

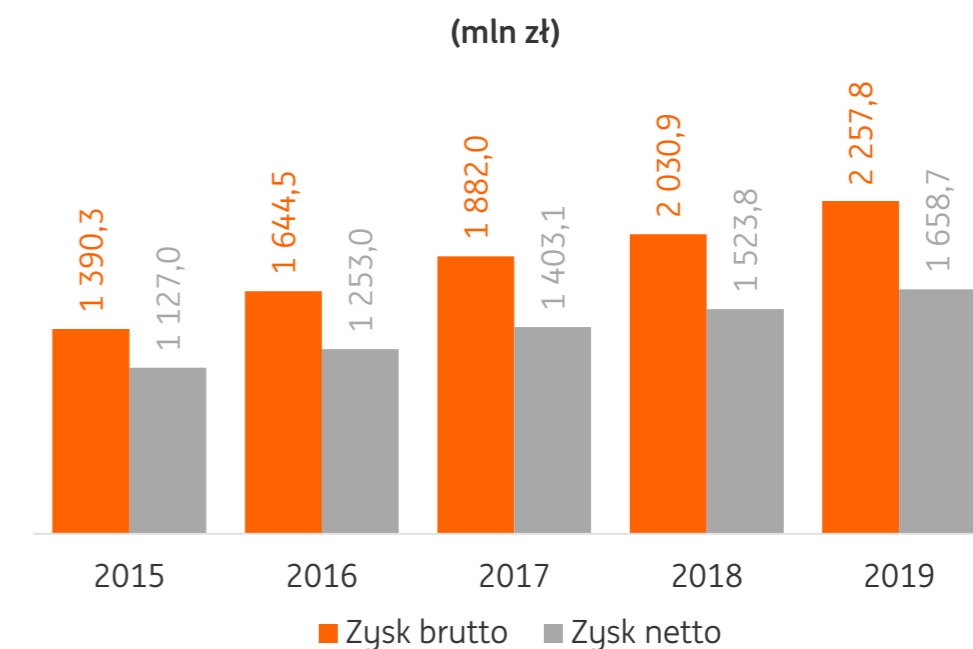
Na poprawę zysku brutto za 2019 rok o 226,9 mln zł względem 2018 roku w największym stopniu wpłynęło:

- wzrost wyniku z tytułu odsetek o 534,6 mln zł, czyli o 14,2%, oraz
- poprawa wyniku z tytułu prowizji o 66,8 mln zł, czyli o 5,1%.

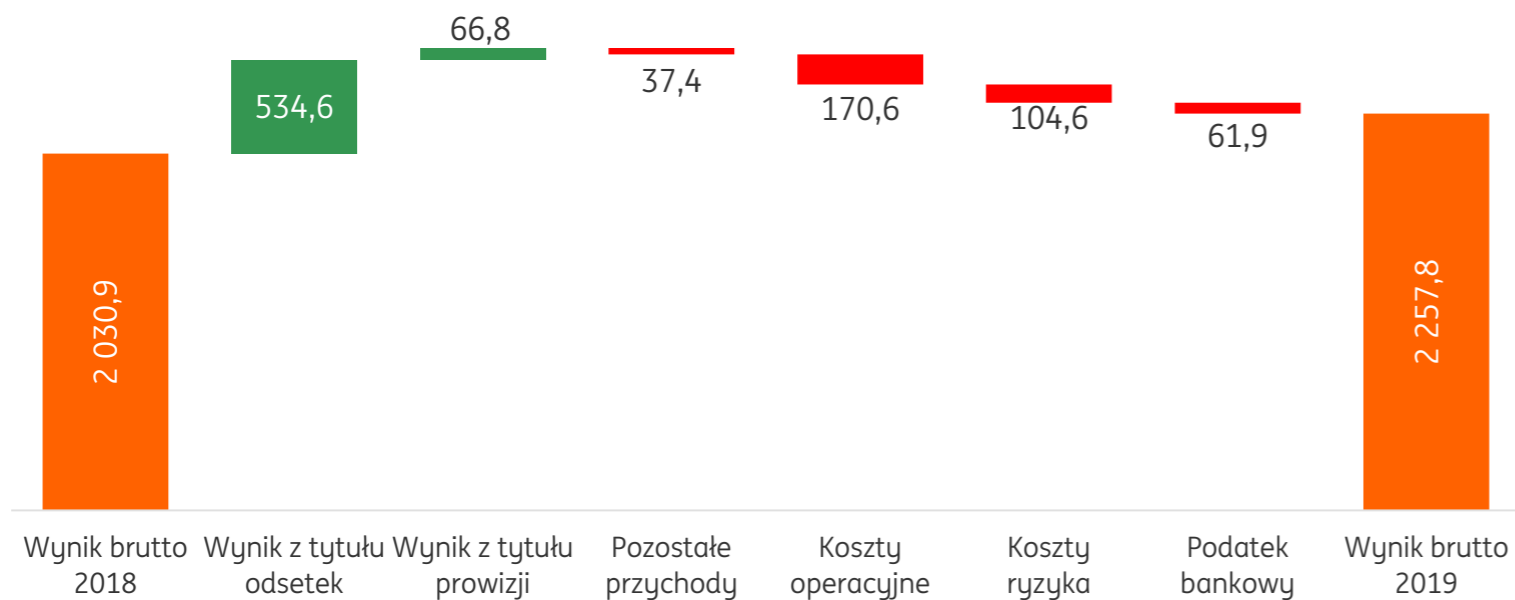
Z drugiej strony, do czynników, które wpływały negatywnie na poziom wyniku brutto w 2019 roku względem 2018 roku były:

- niższy poziom pozostałych przychodów o 37,4 mln zł, czyli o 22,2%,
- wyższy poziom kosztów operacyjnych o 170,6 mln zł, czyli o 7,3%,
- przyrost odpisów na straty oczekiwane o 104,6 mln zł, czyli o 20,9%, oraz
- wzrost podatku bankowego o 61,9 mln zł, czyli o 16,6%.

Zysk brutto i netto Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A.



Czynniki zmiany wyniku brutto Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego w 2019 roku (mln zł)

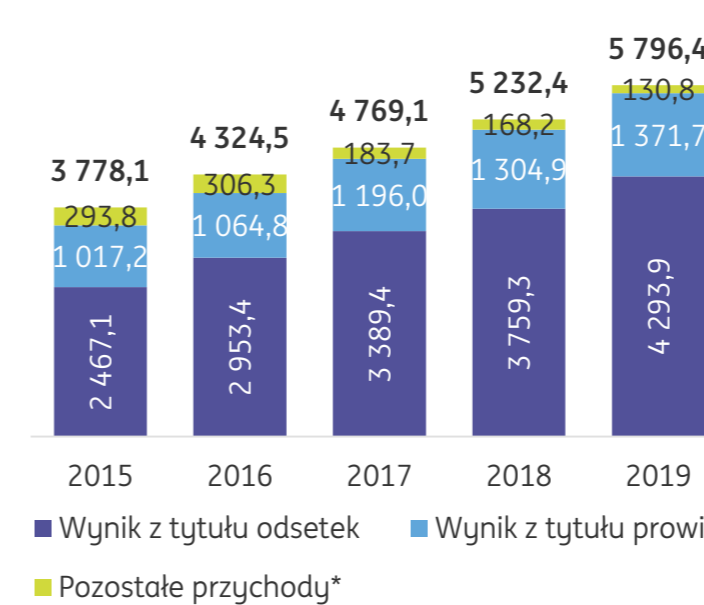


W 2019 roku całkowite dochody Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. przypadające na akcjonariuszy jednostki dominującej (obejmujące oprócz zysku netto również inne pozycje przychodów i kosztów uwzględnione w kapitałach własnych) wyniosły 2 356,9 mln zł w porównaniu z 2 203,2 mln zł w 2018 roku.

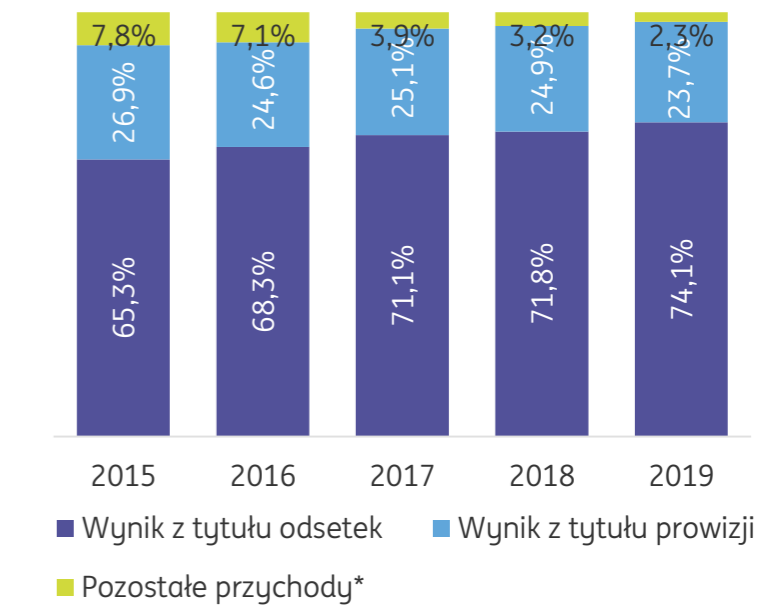
Przychody

W 2019 roku przychody ogółem Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. ukształtowały się na poziomie 5 796,4 mln zł. Oznacza to, że poprawa względem 2018 roku wyniosła 564,0 mln zł lub 10,8% i wynikała głównie z wyższego wyniku z tytułu odsetek. Jego udział w przychodach ogółem wzrósł o 2,2 p.p. r/r do 74,1%.

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

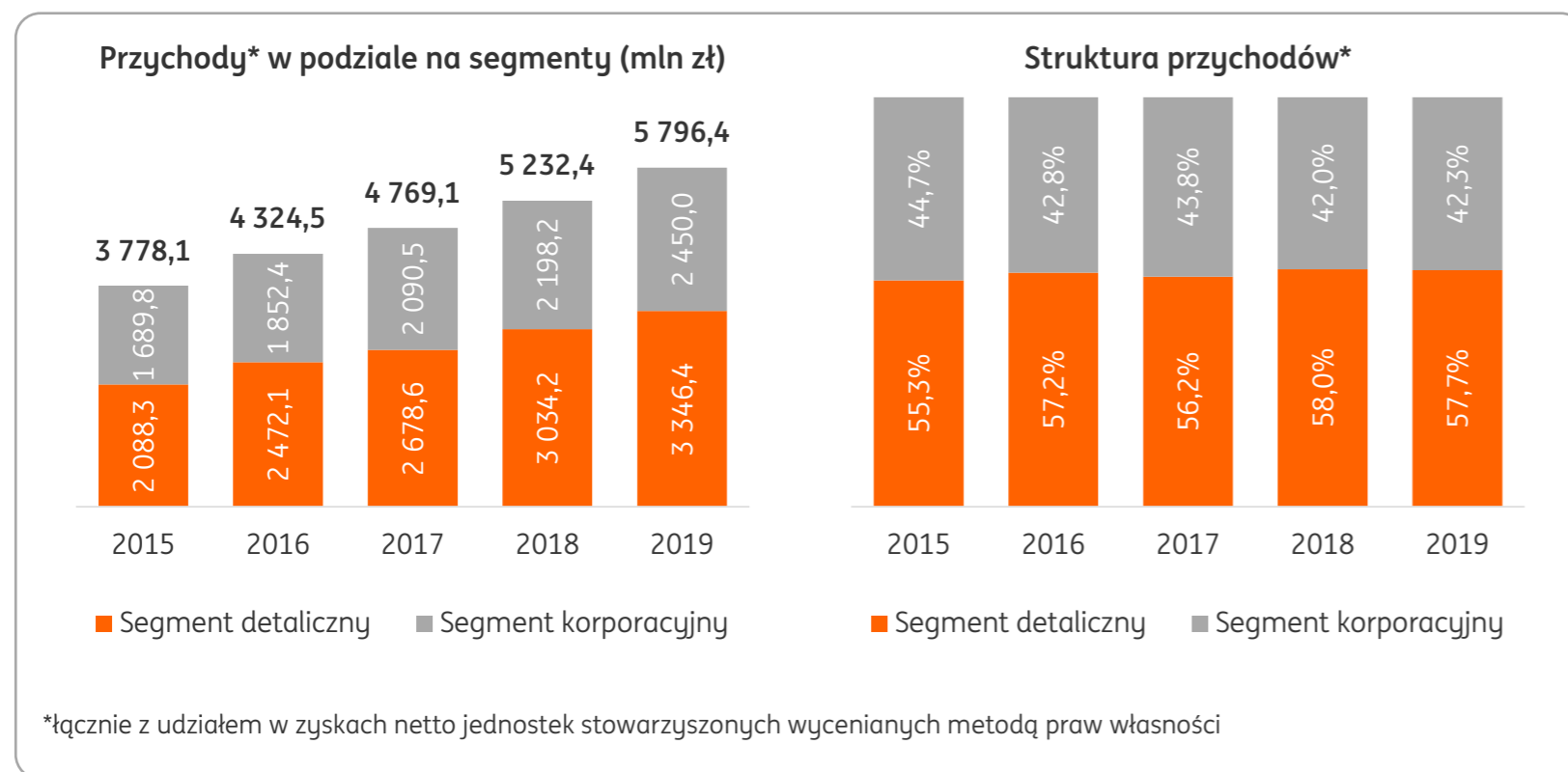


Struktura przychodów*



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

W 2019 roku głównym czynnikiem wzrostu przychodów był segment korporacyjny. Jego przychody zwiększyły się o 251,8 mln zł, czyli o 11,5%, do poziomu 2 450,0 mln zł. W konsekwencji jego udział w strukturze zwiększył się o 0,3 p.p. do 42,3%. Przychody segmentu detalicznego przyrosły o 312,2 mln zł, czyli o 10,3%, do 3 346,4 mln zł.

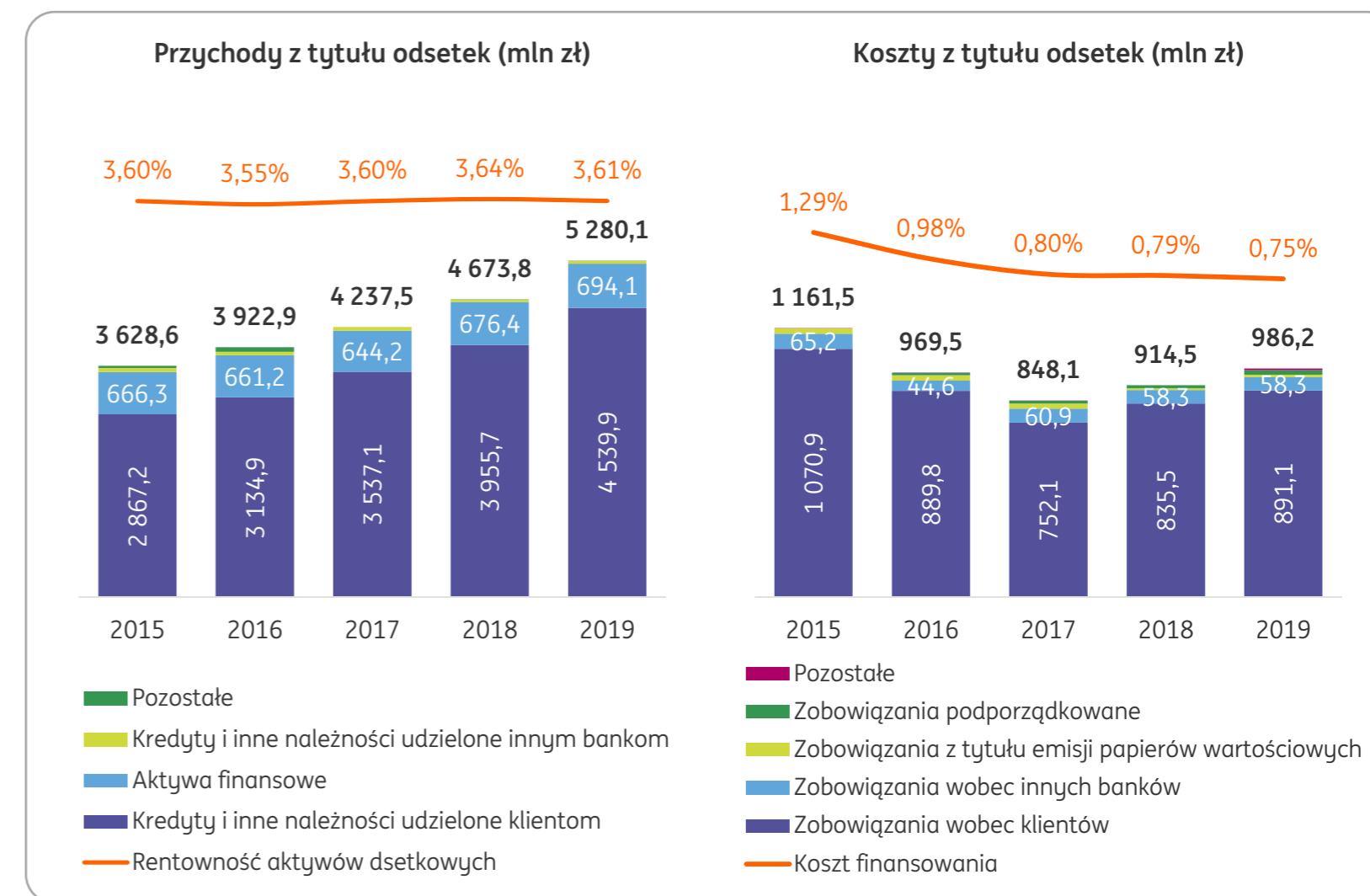


Wynik z tytułu odsetek

W 2019 roku przychody z tytułu odsetek wzrosły o 13,0% względem 2018 roku, głównie za sprawą wyższych odsetek od kredytów i innych należności. Z drugiej strony, koszty z tytułu odsetek wzrosły o 7,8% r/r, przede wszystkim ze względu na wyższe koszty zobowiązań wobec klientów. W konsekwencji, wynik netto z tytułu odsetek zwiększył się o 14,2% r/r, czyli o 534,6 mln zł do poziomu 4 293,9 mln zł. Pomimo rekordowo niskich stóp procentowych (stopa referencyjna na poziomie 1,5%), wynik z tytułu odsetek wzrósł dzięki wyższemu wolumenowi biznesowemu przy stabilnej marży odsetkowej.

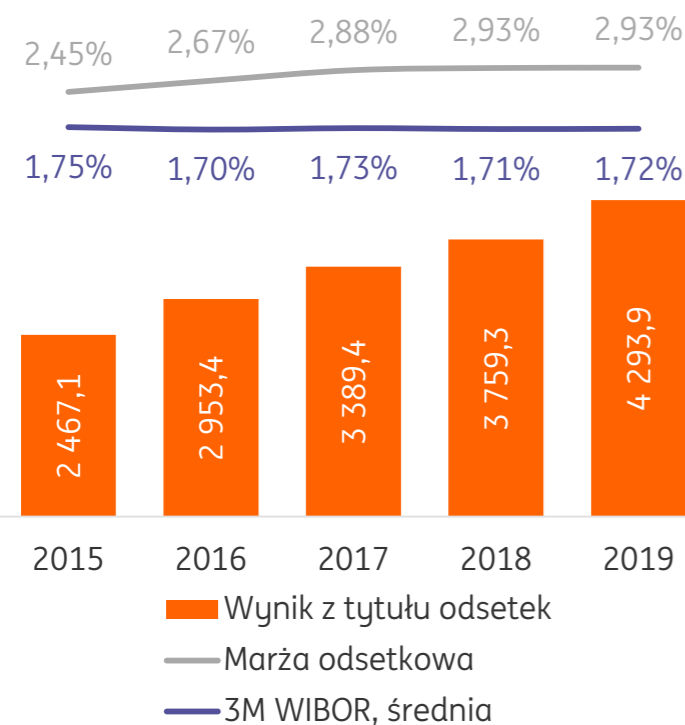
W VI kwartale 2019 roku negatywny wpływ na wynik z tytułu odsetek miała korekta przychodów odsetkowych z powodu rozpoznania różnicy pomiędzy wartością prowizji kredytowych rozliczonych w wynikach metodą efektywnej stopy procentowej, a wartością prowizji kredytowych zwracanych klientom indywidualnym wyliczanych metodą liniową w przypadku przedpłaty kredytów przed terminem kontraktowym. Korekta wyniosła 21,0 mln zł (więcej informacji w ramce „Wcześniejsza spłata kredytu konsumenckiego”).

Na wynik z tytułu odsetek miała również wpływ zmiana warunków oprocentowania kont oszczędnościowych dla klientów detalicznych od 3 lipca 2019 roku (spadek oprocentowania na koncie podstawowym z 0,7% do 0,5%) oraz od 1 sierpnia 2019 roku dla klientów korporacyjnych.

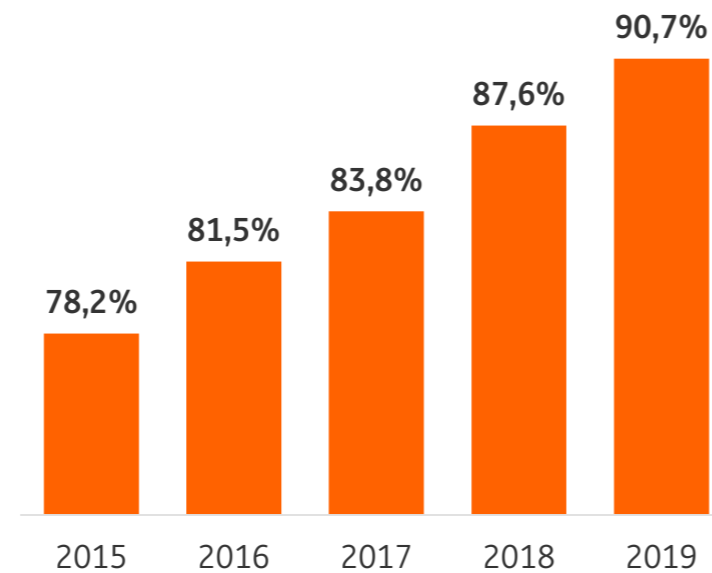


Marża odsetkowa netto wyniosła w 2019 roku 2,93%, czyli pozostała na tym samym poziomie co w 2018 roku.

Wynik z tytułu odsetek (mln zł) oraz marża odsetkowa na tle średniej stawki 3M WIBOR



Wskaźnik kredyty / depozytów



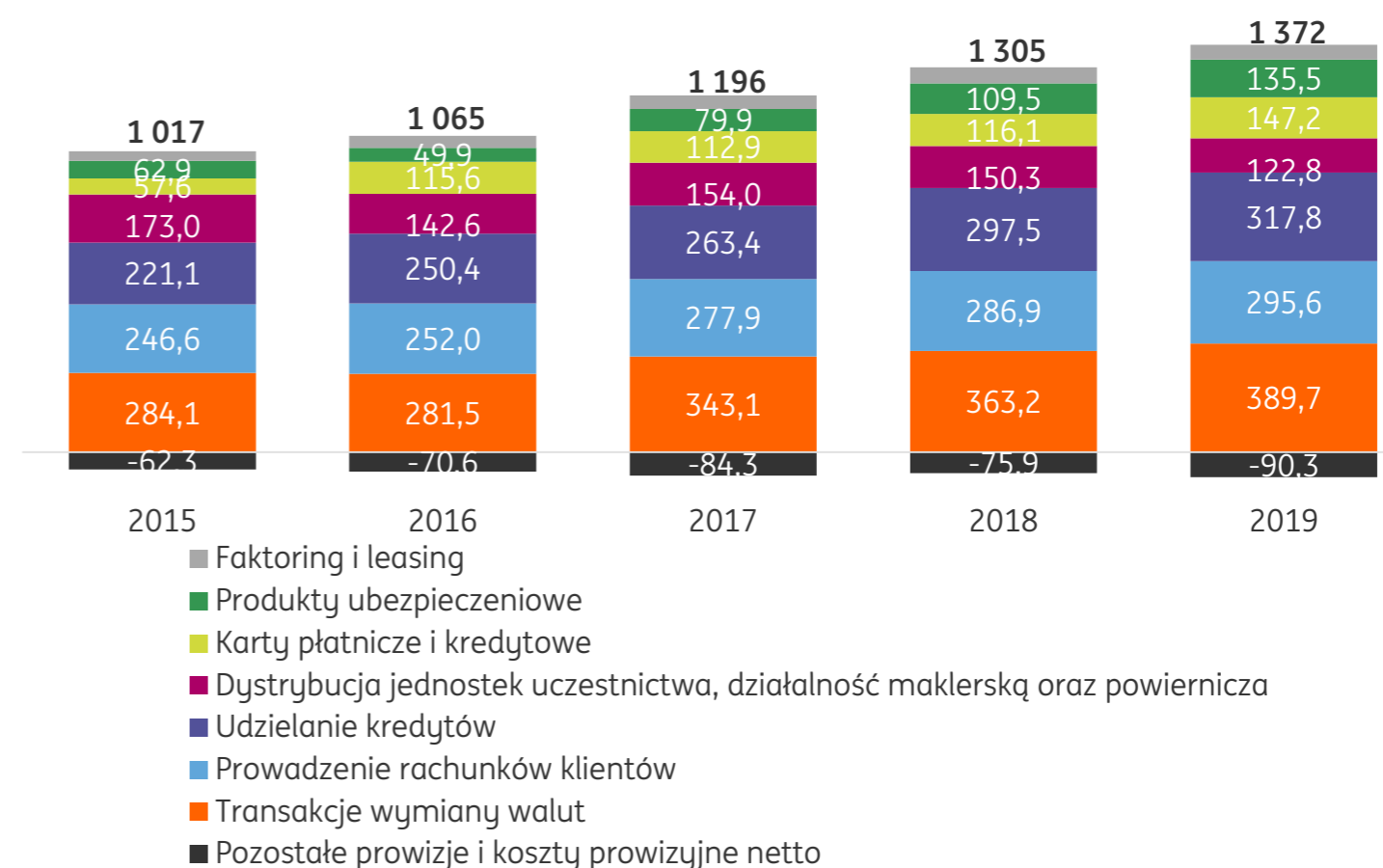
Wynik z tytułu prowizji i opłat

W 2019 roku wynik z tytułu prowizji i opłat Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. zwiększył się o 66,8 mln zł lub o 5,1% względem 2018 roku do poziomu 1 371,7 mln zł.

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

- Kartach płatniczych i kredytowych: poprawa o 31,2 mln zł lub o 26,9% r/r do 147,2 mln zł. Było to związane z rosnącą bazą klientów i ich aktywnością.
- Wymianie walut: poprawa o 26,5 mln zł lub 7,3% r/r do 389,7 mln zł. Było to związane z rosnącymi wolumenami obrotów.
- Produktów ubezpieczeniowych: poprawa o 26,0 mln zł lub o 23,7% r/r do 135,5 mln zł. Było to związane z wyższą sprzedażą krzyżową z produktami kredytowymi, ale również samodzielnych produktów ubezpieczeniowych.

Wynik z tytułu opłat i prowizji (mln zł)



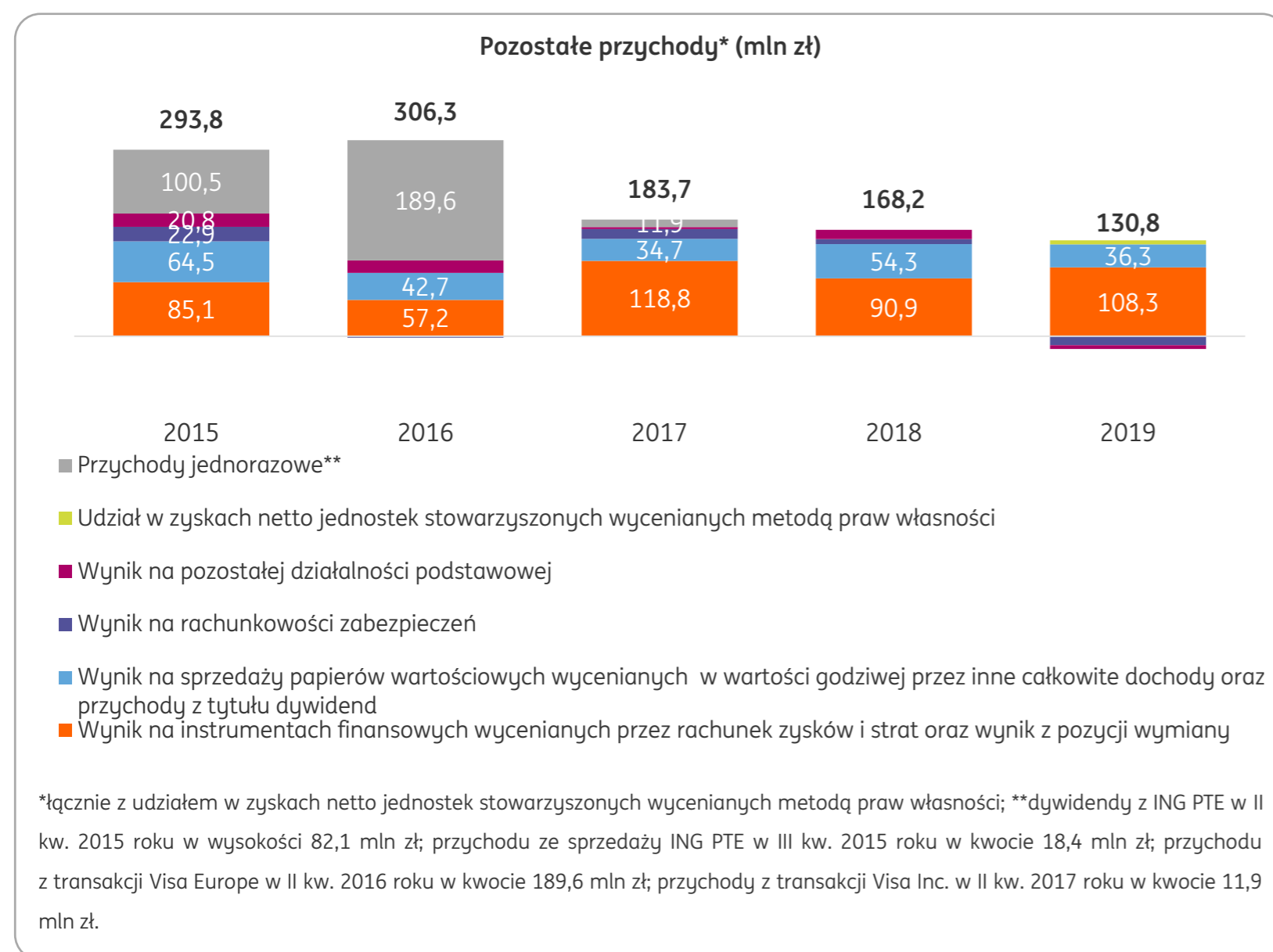
Średnia podstawowa stopa procentowa* w 2019 roku

	Segment		Ogółem
	Detal	Korporacje	
Depozyty			
złotowe	0,69%	0,72%	0,72%
walutowe	0,04%	0,06%	0,04%
Kredyty			
złotowe	4,44%	3,12%	3,90%
walutowe	0,58%	1,79%	1,77%
w tym: hipoteczne			
złotowe	3,59%		3,59%
walutowe	0,58%		0,58%

*W oparciu o dane zarządcze

Pozostałe przychody

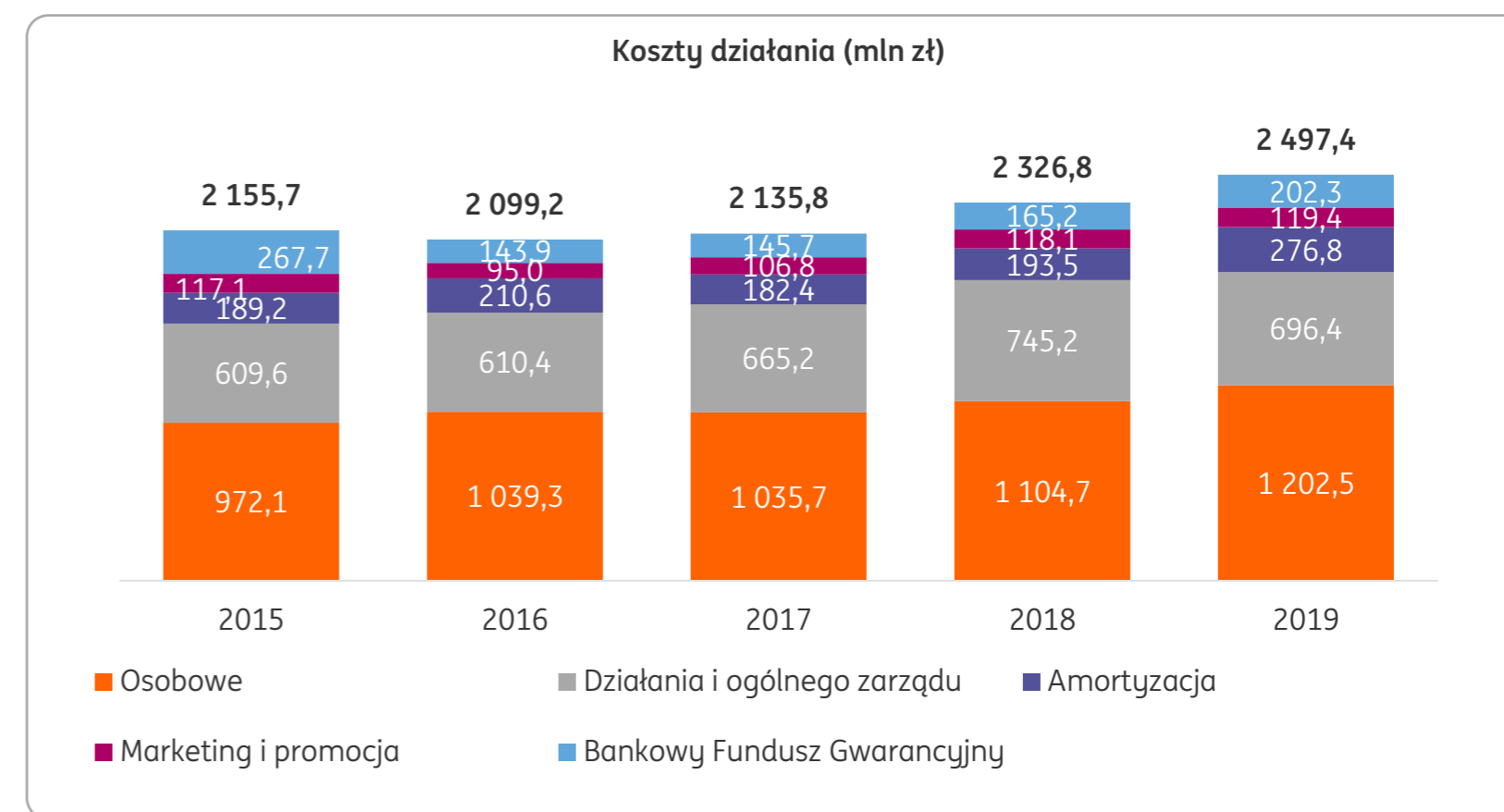
W 2019 roku pozostałe przychody Grupy (łącznie z udziałem w wyniku netto jednostek stowarzyszonych wycenianych metodą praw własności) wyniosły 130,8 mln zł i były niższe o 37,4 mln zł w porównaniu do poprzedniego roku. Spadek ten wynika głównie z niższego wyniku ze sprzedaży obligacji (w ramach wynik na inwestycjach spadek o 18,7 mln zł r/r) oraz z utworzenia rezerwy w III kwartale 2019 roku na spłacone przed kontraktowym czasem kredyty detaliczne (w tym hipoteczne; więcej informacji w ramce „Wcześniejsza spłata kredytu konsumenckiego”) w wysokości 17,1 mln zł.



Koszty działania

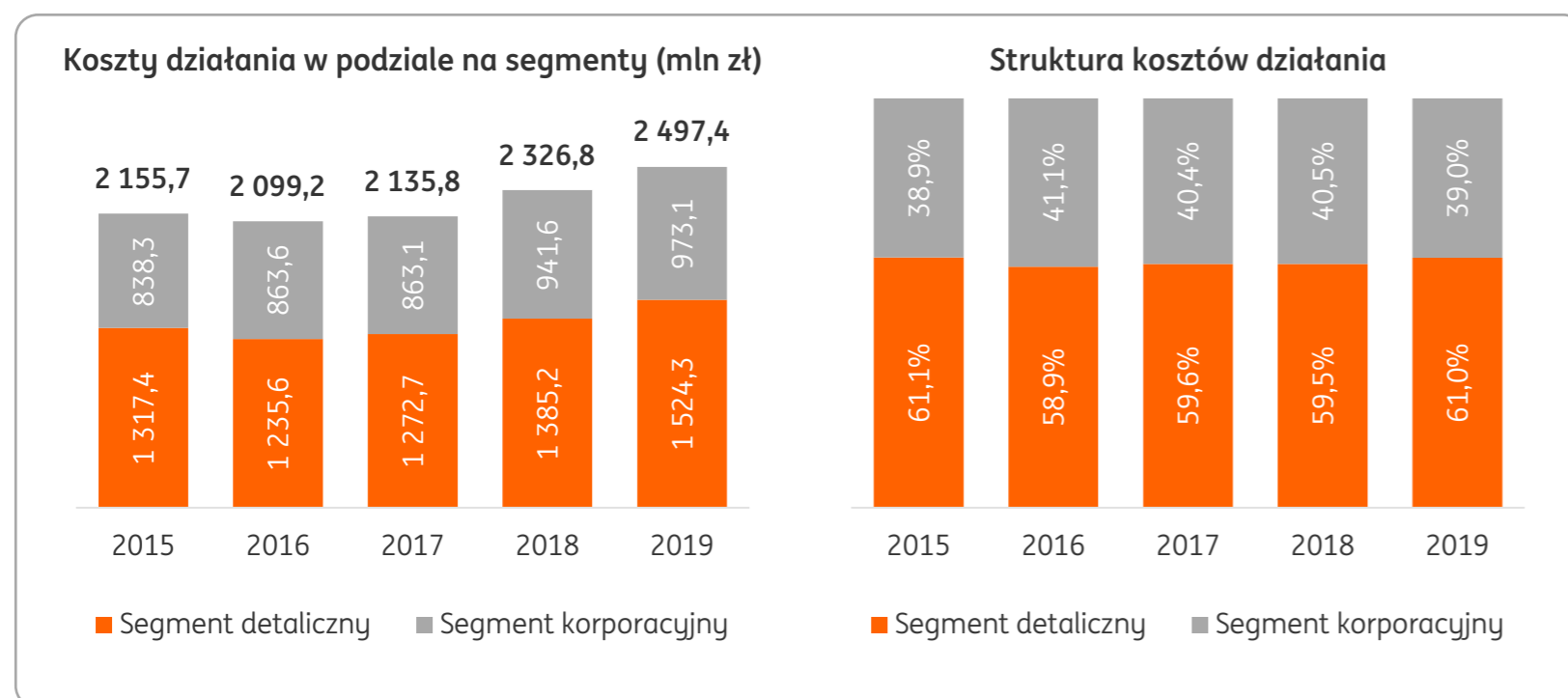
W 2019 roku koszty działania Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. wzrosły o 7,3% r/r do poziomu 2 497,4 mln zł, w tym koszty własne wzrosły o 6,0% r/r do 2 279,0 mln zł, a koszty regulacyjne (łącznie koszty BFG i KNF) o 23,9% r/r do 218,4 mln zł. Wzrost wartości kosztów własnych był widoczny we wszystkich głównych kategoriach, co było związane z rozwojem działalności. Najmocniej wzrosły w 2019 roku:

- koszty osobowe (o 97,8 mln zł, lub o +8,9% r/r) na skutek wzrostu wynagrodzeń (akcja podwyżkowa miała miejsce w kwietniu, podobnie jak w 2018 roku), oraz
- koszty amortyzacji (wyższe o 83,3 mln zł, lub o +43,0% r/r), które są nieporównywalne pomiędzy 2019 a 2018 rokiem ze względu na obowiązujący od początku 2019 roku MSSF 16. Gdyby nie nowy standard, wartość amortyzacji za 2019 rok byłaby mniejsza o 96,8 mln zł, a o tą samą kwotę byłoby wyższe pozostałe koszty działania. Skorygowana wartość amortyzacji w 2019 roku wyniosłaby 180,0 mln zł (-7,0% r/r), a skorygowana wartość pozostałych kosztów działania 793,2 mln zł (+6,4% r/r).

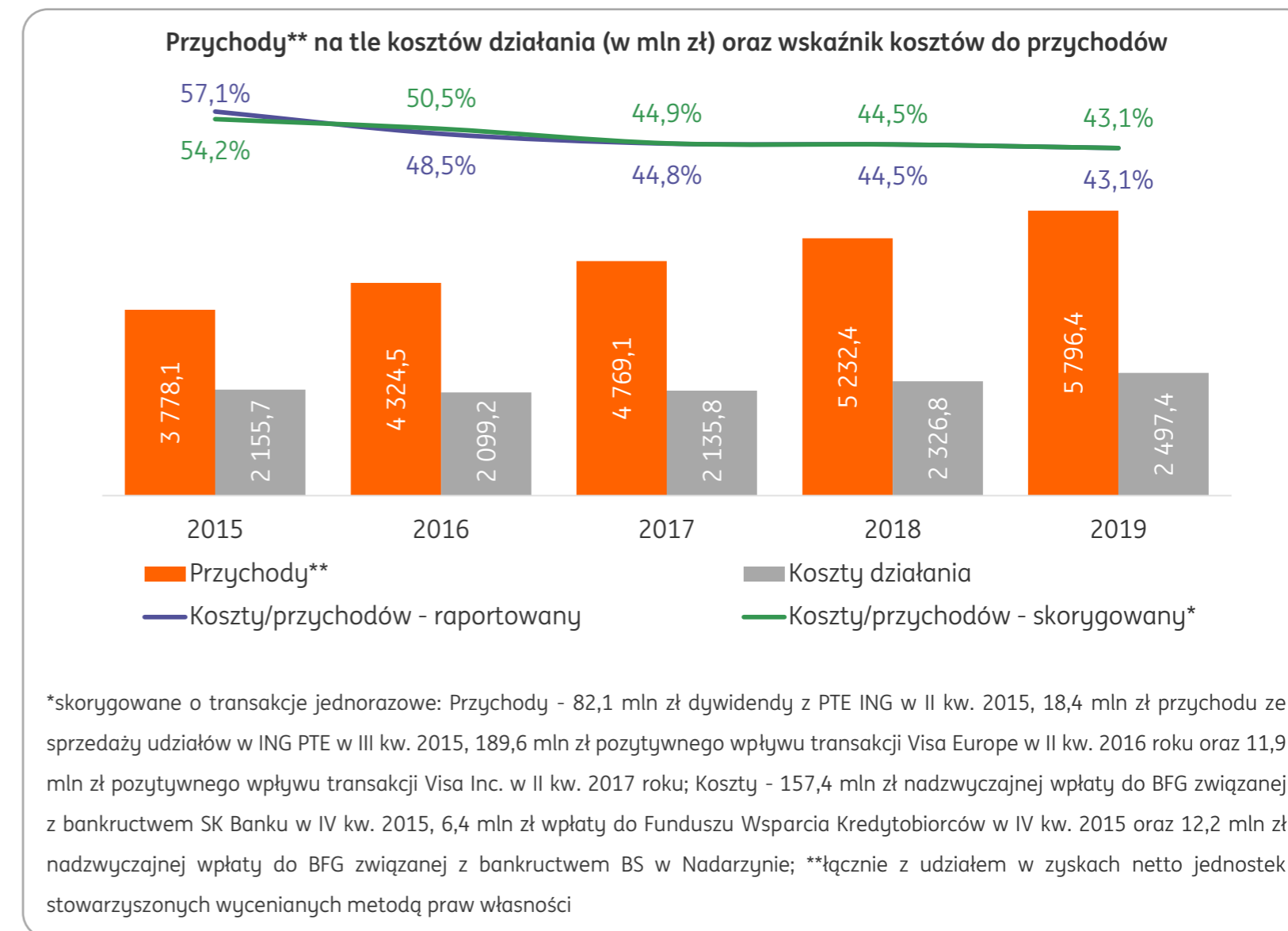


Zatrudnienie w Grupie Kapitałowej ING Banku Śląskiego było względnie stabilne (8 072 etatów na koniec 2019 roku w stosunku do 8 034 etatów na koniec 2018 roku).

Koszty działania segmentu detalicznego wzrosły o 139,1 mln zł r/r (+10,0%) do 1 385,2 mln zł, podczas gdy koszty działania segmentu korporacyjnego wzrosły o 31,5 mln zł r/r (+3,3%) do 973,1 mln zł. W konsekwencji udział segmentu detalicznego w kosztach wzrósł o 1,5 p.p. do 61,0% względem 2018 roku.

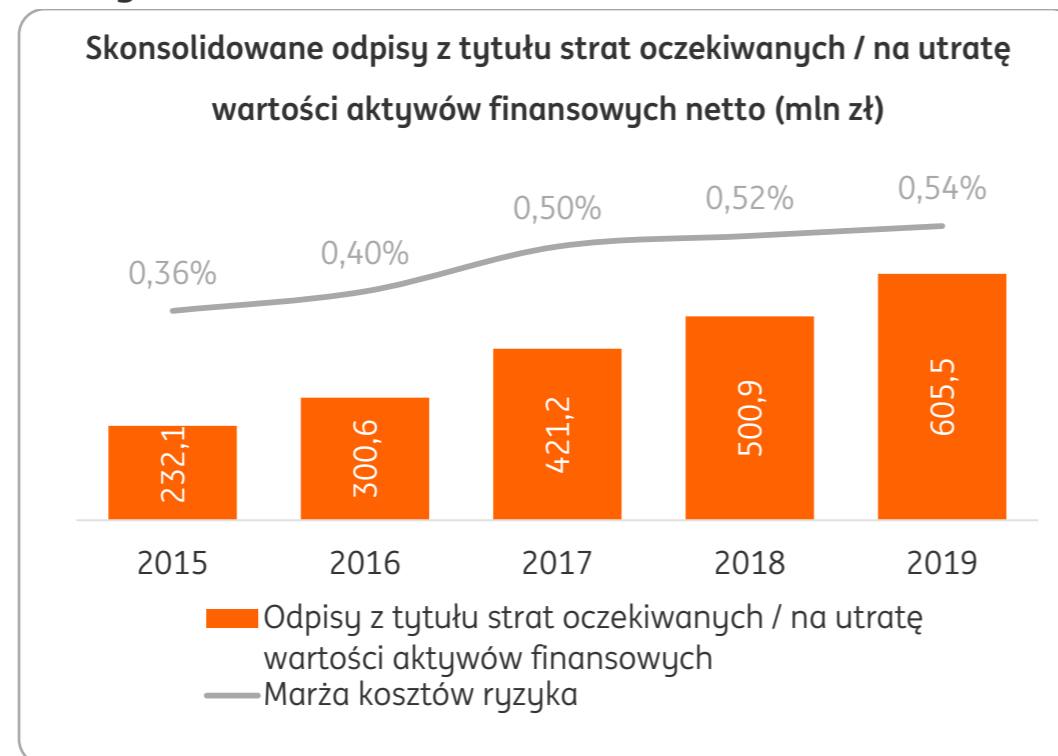


Ze względu na szybsze tempo przyrostu przychodów niż kosztów działania, wskaźnik efektywności - koszty do przychodów - poprawił się w 2019 roku względem roku poprzedniego. Wyniósł on 43,1%, co oznacza spadek o 1,4 p.p. r/r.



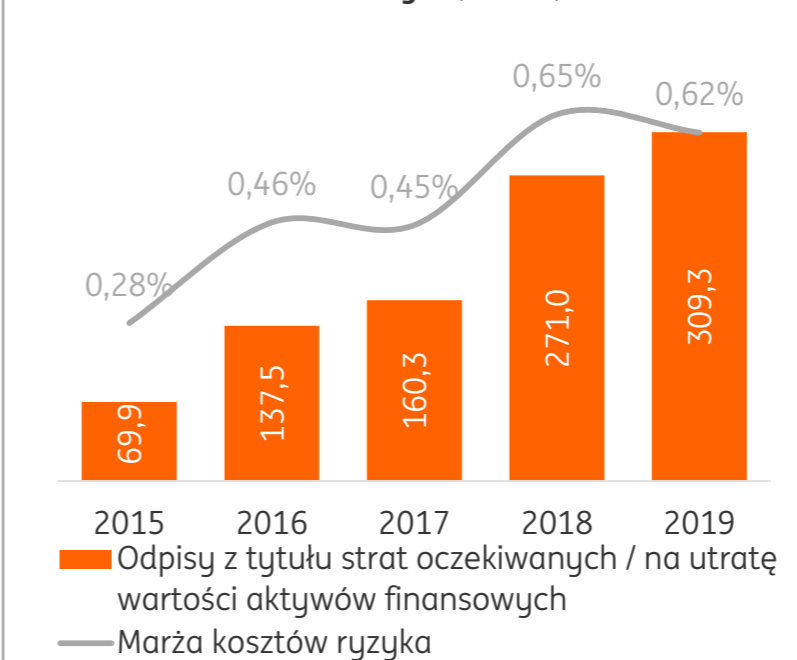
Odpisy na utratę wartości i rezerwy

W 2019 roku nastąpił wzrost wskaźnika marży kosztów ryzyka (relacja odpisu z tytułu strat oczekiwanych netto do portfela kredytowego brutto) do 0,54% z 0,52% w poprzednim roku, z powodu wyższego poziomu wskaźnika w segmencie korporacyjnym – wzrost z 0,42% w 2018 roku do 0,48% w 2019 roku. W segmencie detalicznym marża kosztów ryzyka spadła z 0,65% w 2018 roku do 0,62% w 2019 roku.

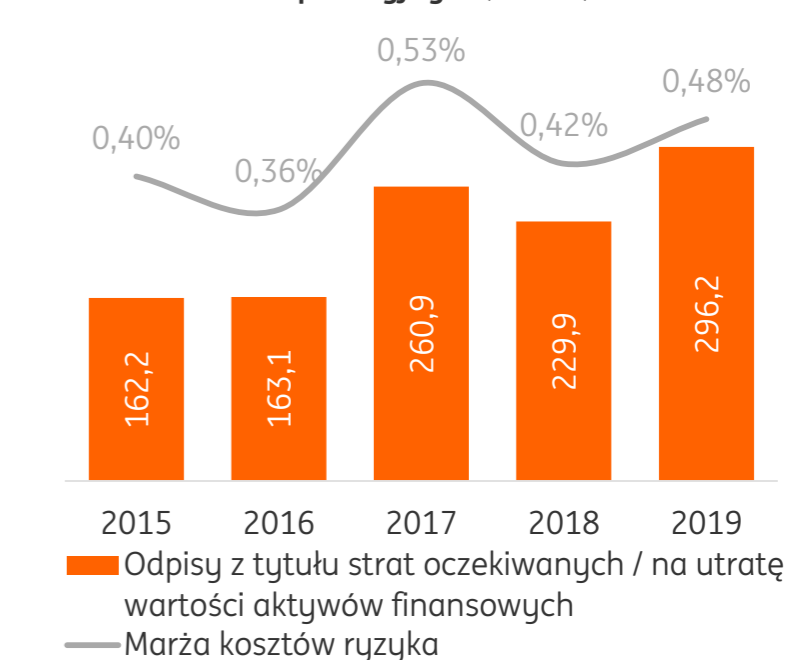


W 2019 roku nasz bank sprzedawał należności z etapu 3 dwukrotnie. W I kw. 2019 roku sprzedano portfel korporacyjny, którego wpływ na koszty ryzyka był relatywnie niewielki (9,8 mln zł). W IV kw. 2019 roku sprzedano natomiast portfel należności z etapu 3 składający się zarówno z ekspozycji detalicznych jak i korporacyjnych. Wpływ tej sprzedaży na koszty ryzyka wyniósł odpowiednio 24,4 mln zł w segmencie detalicznym i 0,1 mln zł w segmencie korporacyjnym. Bank regularnie sprzedaje portfele należności w etapie 3 w ramach swojej polityki zarządzania ryzykiem kredytowym.

Odpisy z tytułu strat oczekiwanych / na utratę wartości aktywów finansowych netto w segmencie detalicznym (mln zł)



Odpisy z tytułu strat oczekiwanych / na utratę wartości aktywów finansowych netto w segmencie korporacyjnym (mln zł)



Jakość naszego portfela kredytowego jest opisana w rozdziale „Bezpieczeństwo banku i klientów”, w punkcie „Ryzyko kredytowe”.

Podatek od niektórych instytucji finansowych

W 2019 roku Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego S.A. odprowadziła podatek od niektórych instytucji finansowych (tzw. podatek bankowy) w wysokości 435,7 mln zł. Wzrost o 61,9 mln zł, czyli o 16,6%, względem 2018 roku wynika z wyższej podstawy opodatkowania, co jest konsekwencją wzrostu wolumenów biznesowych.

Podatek dochodowy

W 2019 roku Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego S.A. odnotowała podatek dochodowy w wysokości 599,1 mln zł. Jest on wyższy o 18,1% w porównaniu z rokiem poprzednim. Efektywna stopa podatkowa w 2019 roku wyniosła 26,5%, podczas gdy rok wcześniej 25,0%. Zarówno w 2018 jak i 2019 roku – zgodnie z art. 16 ust. 1 pkt 71 Ustawy o CIT - składka na fundusz gwarancyjny banków, jak i składka na fundusz przymusowej restrukturyzacji

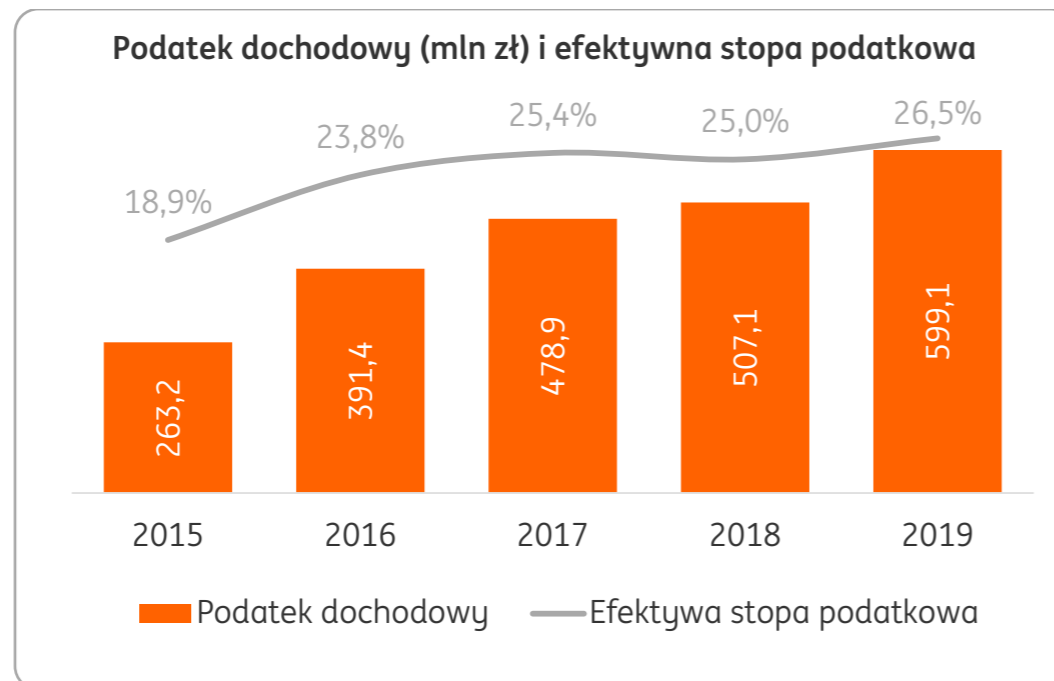
banków, nie były kosztem uzyskania przychodów. Podatek bankowy również nie jest kosztem uzyskania przychodów (zgodnie z art. 16 ust 1 pkt 70 Ustawy o CIT).

Sprawozdanie według segmentów działalności

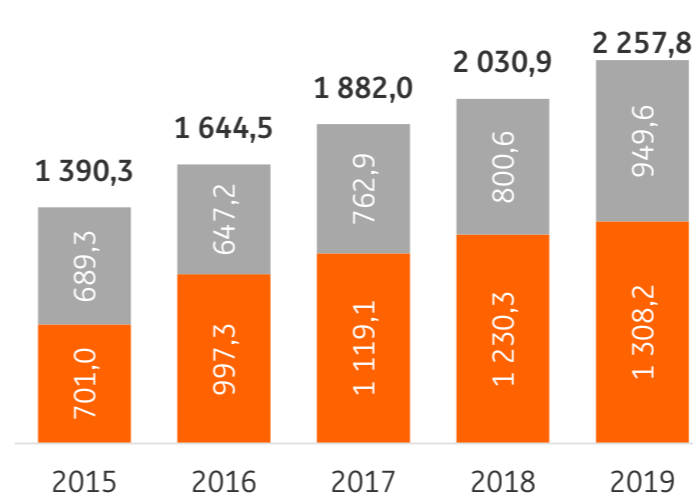
Model biznesowy naszego banku dzieli się na dwa główne segmenty:

- segment bankowości detalicznej, w ramach którego obsługiwani są klienci indywidualni oraz przedsiębiorcy (małe firmy),
- segment bankowości korporacyjnej, który obejmuje obsługę klientów instytucjonalnych oraz działalność w zakresie produktów rynków finansowych.

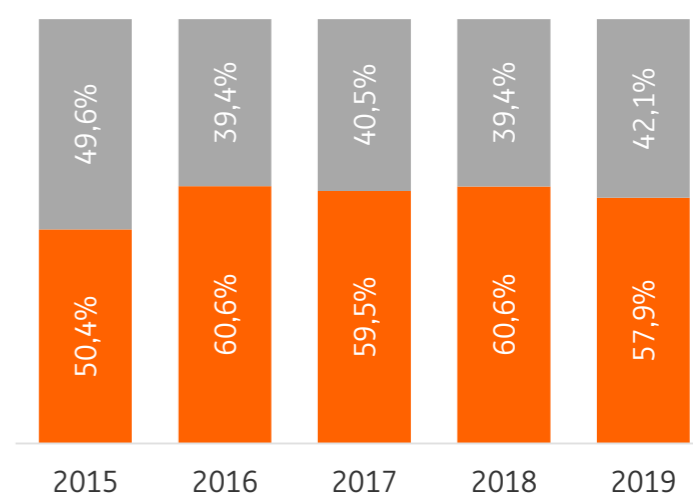
W 2019 roku wynik brutto Grupy w podziale na segmenty działalności kształtował się następująco.



Zysk brutto w podziale na segmenty (mln zł)



Struktura zysku brutto



W 2019 roku wynik segmentu detalicznego stanowił 57,9% wyniku brutto Grupy, natomiast segmentu korporacyjnego – 42,1% (w roku ubiegłym odpowiednio: 60,6% oraz 39,4%).

Wynik brutto w segmencie bankowości detalicznej

mln zł	2019	2018	2017	2016	2015	Zmiana 2019 do 2018	
						mln zł	%
Wynik z tytułu odsetek	2 721,3	2 386,4	2 133,3	1 862,6	1 516,9	334,9	14,0%
Wynik z tytułu prowizji	547,1	514,3	426,9	380,7	363,0	32,8	6,4%
Pozostałe przychody	63,9	140,7	118,4	228,8	208,4	-76,8	-54,6%
Przychody ogółem	3 332,3	3 041,4	2 678,6	2 472,1	2 088,3	290,9	9,6%
Koszty operacyjne	1 524,3	1 385,2	1 272,7	1 235,6	1 317,4	139,1	10,0%
Koszty ryzyka	309,3	271,0	160,3	137,5	69,9	38,3	14,1%
Podatek bankowy	190,5	154,9	126,5	101,7	0,0	35,6	23,0%
Wynik finansowy brutto	1 308,2	1 230,3	1 119,1	997,3	701,0	77,9	6,3%

Wynik brutto w segmencie bankowości korporacyjnej

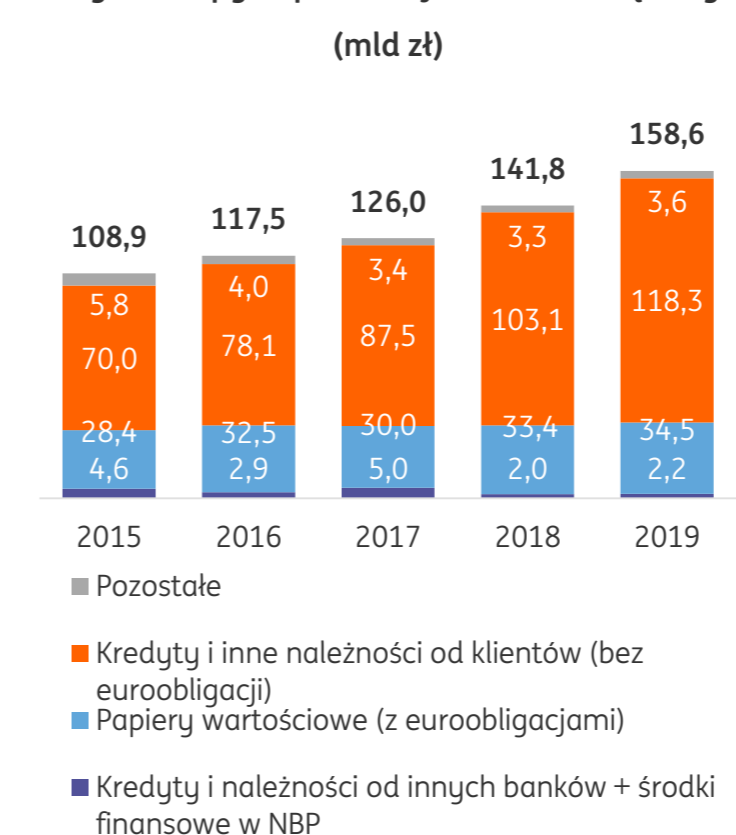
mln zł	2019	2018	2017	2016	2015	Zmiana 2019 do 2018	
						mln zł	%
Wynik z tytułu odsetek	1 572,6	1 372,9	1 256,1	1 090,8	950,2	199,7	14,5%
Wynik z tytułu prowizji	824,6	790,6	769,1	684,1	654,2	34,0	4,3%
Pozostałe przychody	66,9	27,5	65,3	77,5	85,4	39,4	143,3%
Przychody ogółem	2 464,1	2 191,0	2 090,5	1 852,4	1 689,8	273,1	12,5%
Koszty operacyjne	973,1	941,6	863,1	863,6	838,3	31,5	3,3%
Koszty ryzyka	296,2	229,9	260,9	163,1	162,2	66,3	28,8%
Podatek bankowy	245,2	218,9	203,6	178,5	0,0	26,3	12,0%
Wynik finansowy brutto	949,6	800,6	762,9	647,2	689,3	149,0	18,6%

Sprawozdanie z sytuacji finansowej

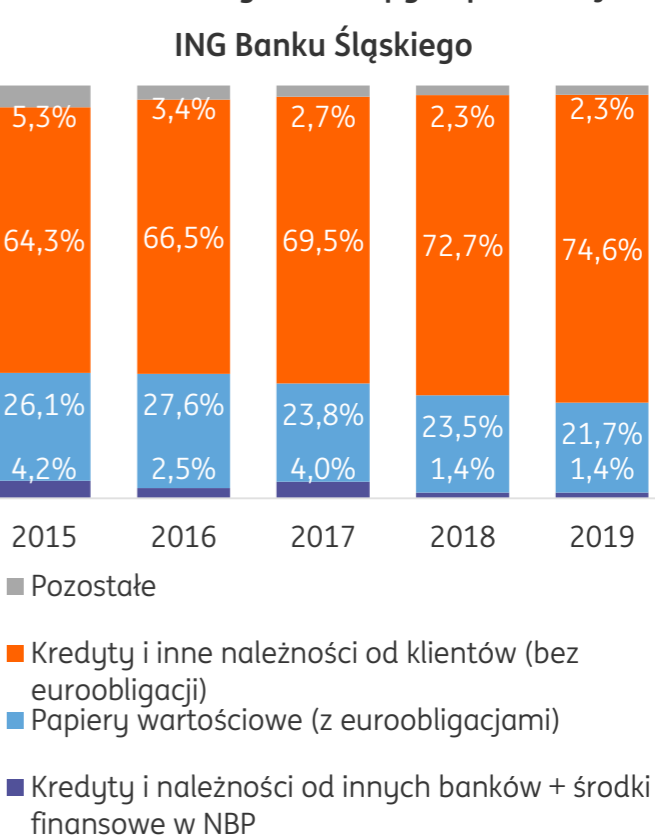
Aktywa

Aktywa ogółem Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A na koniec 2019 roku wyniosły 158,6 mld zł. Oznacza to wzrost o 11,8% względem końca 2018 roku. Głównym czynnikiem wzrostu był portfel kredytów i innych należności od klientów netto – zwiększył się o 15,2 mld zł r/r, czyli o 14,7% do 118,3 mld zł. Stanowią one również najistotniejszą pozycję w strukturze aktywów. 31 grudnia 2019 roku odpowiadały za 74,6% wszystkich aktywów Grupy.

Aktywa Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego



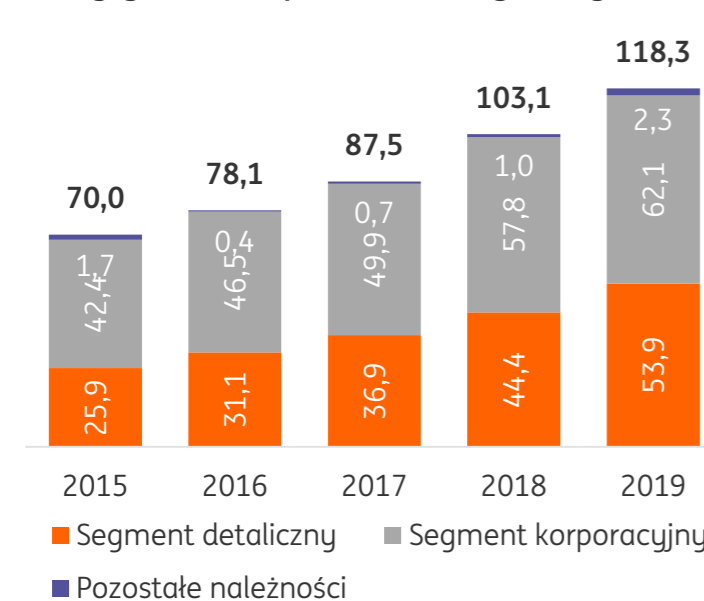
Struktura aktywów Grupy Kapitałowej



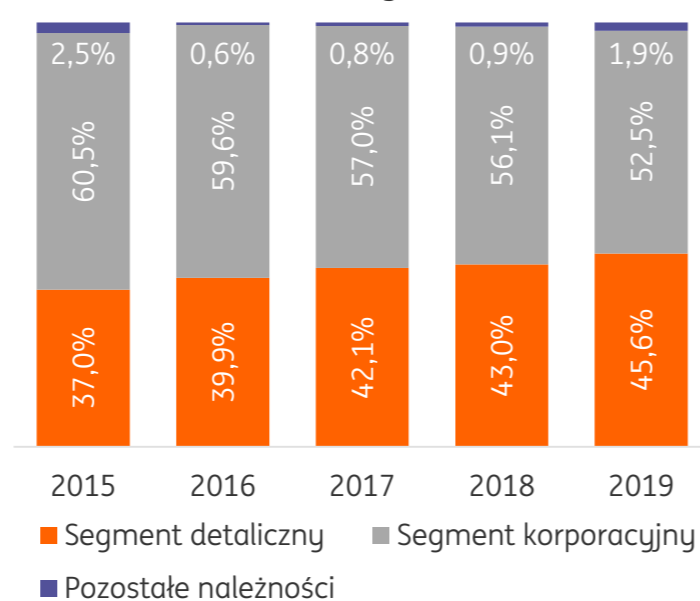
Ważną pozycję w bilansie Grupy Kapitałowej stanowił również portfel papierów wartościowych – 34,5 mld zł (21,7% aktywów). Przeważającą część tego portfela stanowiły papiery dłużne, w tym aktywa inwestycyjne – 33,8 mld zł, z czego 21,2 mld zł aktywów wycenianych wg wartości godziwej przez inne całkowite dochody oraz 12,6 mld zł aktywów finansowych wycenianych wg zamortyzowanego kosztu.

Zarówno detaliczne, jak i korporacyjne kredyty i inne należności netto od klientów zwiększyły saldo na koniec 2019 roku względem poprzedniego roku. Segment detaliczny dostarczył wzrost o 9,5 mld zł r/r, a segment korporacyjny o 4,3 mld zł r/r. W konsekwencji udział ekspozycji detalicznych zwiększył się o 2,5 p.p. r/r do 45,6%.

Kredyty netto* w podziale na segmenty (mld zł)



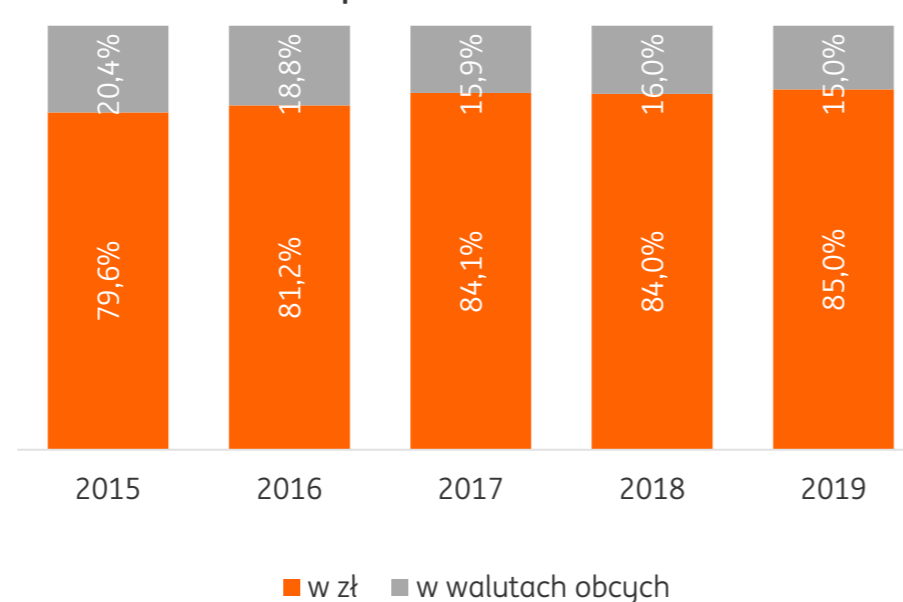
Struktura kredytów netto*



*kredyty i inne należności od klientów z wyłączeniem euroobligacji

W ramach struktury portfela należności od klientów netto (z wyłączeniem euroobligacji) w podziale na waluty, udział ekspozycji denominowanych w złotych zwiększył się do 85,0%. Jest to konsekwencja szybszego wzrostu należności denominowanych w złotych (o 14,0 mld zł względem 2018 roku; +16,1%) niż wzrostu ekspozycji denominowanych w walutach obcych (o 1,2 mld zł r/r ; +7,2%).

Struktura walutowa portfela należności od klientów netto*



*kredyty i inne należności od klientów z wyłączeniem euroobligacji

Portfel należności od klientów netto (łącznie z euroobligacjami)

mln zł	2019	2018	2017	2016	2015	Zmiana 2019 do 2018	
						mln zł	%
wyceniane wg zamortyzowanego kosztu	118 127,8	102 907,4	91 108,1	81 979,5	73 874,0	15 220,4	14,8%
wyceniane do wartości godziwej przez rachunek zysków i strat	160,3	218,4	-	-	-	-58,1	-26,6%
Razem	118 288,1	103 125,8	91 108,1	81 979,5	73 874,0	15 162,3	14,7%

Portfel należności od klientów netto wyceniane wg zamortyzowanego kosztu (łącznie z euroobligacjami)

mln zł	2019	2018	2017	2016	2015	Zmiana 2019 do 2018	
						mln zł	%
Portfel kredytowy, w tym:	115 831,0	101 956,8	86 817,0	77 633,6	68 312,0	13 874,2	13,6%
gospodarstwa domowe	57 284,9	47 525,7	39 059,8	32 865,4	27 276,7	9 759,2	20,5%
podmioty gospodarcze	55 527,2	51 223,9	44 909,9	41 352,2	37 149,5	4 303,3	8,4%
sektor instytucji rządowych i samorządowych	3 018,9	3 207,2	2 847,3	3 416,0	3 885,8	-188,3	-5,9%
Razem, w tym:	115 831,0	101 956,8	86 817,0	77 633,6	68 312,0	13 874,2	13,6%
Bankowość korporacyjna	61 945,2	57 602,0	49 935,8	46 520,1	42 374,4	4 343,2	7,5%
kredyty w rachunku bieżącym	10 315,0	10 322,8	8 920,1	7 278,9	7 100,0	-7,8	-0,1%
kredyty i pożyczki terminowe	35 824,8	32 517,3	28 023,2	27 168,8	24 281,2	3 307,5	10,2%
należności leasingowe	8 013,4	7 118,1	5 871,4	5 209,2	4 548,2	895,3	12,6%
należności faktoringowe	5 288,0	4 834,5	4 589,0	4 350,4	3 389,4	453,5	9,4%
dłużne papiery wartościowe	2 504,0	2 809,3	2 532,1	2 512,8	3 055,6	-305,3	-10,9%
Bankowość detaliczna	53 885,8	44 354,8	36 881,2	31 113,5	25 937,6	9 531,0	21,5%
kredyty i pożyczki hipoteczne	40 597,4	33 146,8	27 369,4	23 284,0	18 010,3	7 450,6	22,5%
kredyty w rachunku bieżącym	1 281,0	1 223,4	1 239,8	1 143,9	1 095,5	57,6	4,7%
należności leasingowe	1 321,3	975,5	688,7	501,4	334,5	345,8	35,4%
pozostałe kredyty i pożyczki	10 686,1	9 009,1	7 583,3	6 184,2	6 497,3	1 677,0	18,6%
Inne należności, w tym:	2 296,8	950,6	4 291,1	4 345,9	5 562,0	1 346,2	141,6%
euroobligacje (obligacje Skarbu Państwa)	0,0	0,0	3 564,1	3 910,0	3 838,1	0,0	-
złożone depozyty zabezpieczające typu call	1 598,6	733,0	540,1	329,0	180,5	865,6	118,1%
należności z tytułu transakcji z przyrzeczeniem odkupu	0,0	0,0	19,8	0,0	1 354,4	0,0	-
pozostałe należności	698,2	217,6	167,1	106,9	189,0	480,6	220,9%
Razem	118 127,8	102 907,4	91 108,1	81 979,5	73 874,0	15 220,4	14,8%

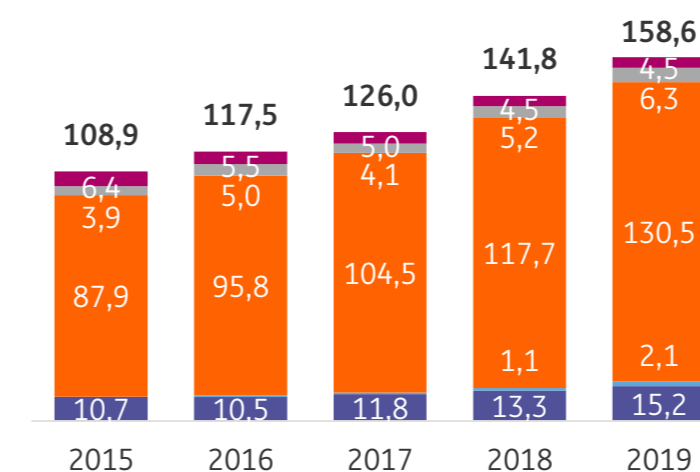
Pasywa

Dominującym źródłem finansowania działalności Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego były środki klientów. Na koniec 2019 roku zobowiązania wobec klientów wynosiły 130,5 mld zł, czyli 82,3% wszystkich pasywów.

Kolejnym najistotniejszym źródłem finansowania był kapitał własny, który na koniec grudnia 2019 roku wynosił 15,2 mld zł i stanowił 9,6% sumy pasywów.

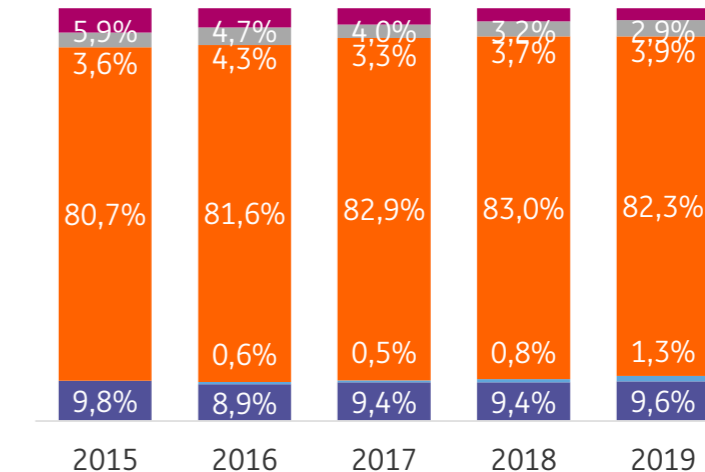
Pasywa Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego

(mld zł)



Struktura pasywów Grupy Kapitałowej

ING Banku Śląskiego



W ING Lease (Polska) źródłem finansowania długoterminowych kontraktów leasingowych w EUR (tzw. „matched-funding”) są m.in. kredyty otrzymane od ING Bank NV. Umowa została podpisana w 2003 roku, a wraz z kolejnymi aneksami limit finansowania wynosi łącznie 900 mln EUR. Na koniec 2019 roku saldo zadłużenia wynosiło 804 mln EUR oraz 12 mln CHF. Wypłata środków jest realizowana w formie transz kredytowych, które są uruchamiane zgodnie

z zapotrzebowaniem wynikających z wypłacanych umów leasingu i pożyczek. Spłata zaciągniętego finansowania jest realizowana terminowo zgodnie z harmonogramami spłat uruchomionych transz kredytowych.

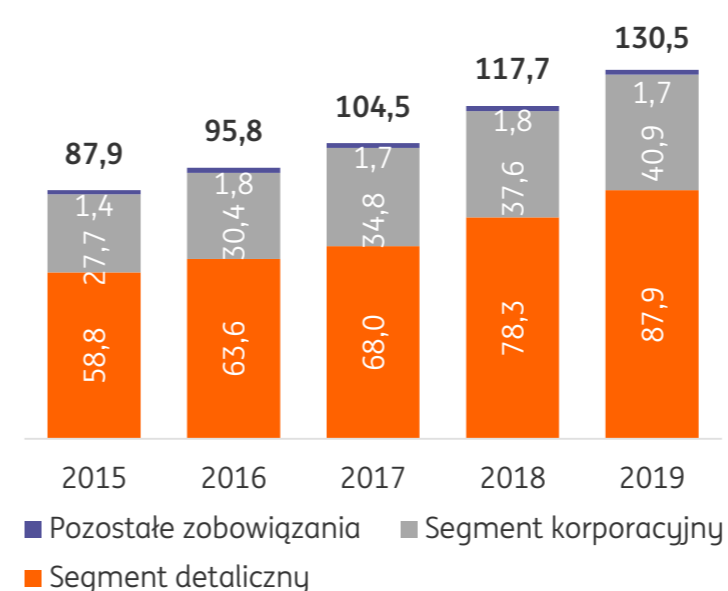
Dodatkowo, ING Lease (Polska) podpisał w 2016 roku umowę kredytową z Europejskim Bankiem Inwestycyjnym (EBI). Umowa ma na celu finansowanie umów leasingu w EUR dla średnich i dużych firm z okresem finansowania do 5 lat. Na koniec 2019 roku saldo zadłużenia wynosiło 24,5 mln EUR. W 2019 roku ING Lease (Polska) nie zaciągała nowego finansowania, a jedynie realizowała terminowo wymagalne spłaty zaciągniętych transz kredytów. Zabezpieczeniem umowy kredytowej są polskie obligacje skarbowe.

30 września 2019 roku nasz bank zaciągnął pożyczkę podporządkowaną o wartości 250 mln EUR, a następnie, 28 listopada 2019 roku otrzymał zgodę KNF w zakresie włączenia tej pożyczki podporządkowanej do kapitałów Tier II Banku. Pożyczka została udzielona na 10 lat, a Bank ma prawo do wcześniejszej spłaty po upływie 5 lat (pod warunkiem uzyskania zgody KNF). Odsetki będą płacone kwartalnie według stawki EURIBOR 3M powiększonej o marżę 1,66%.

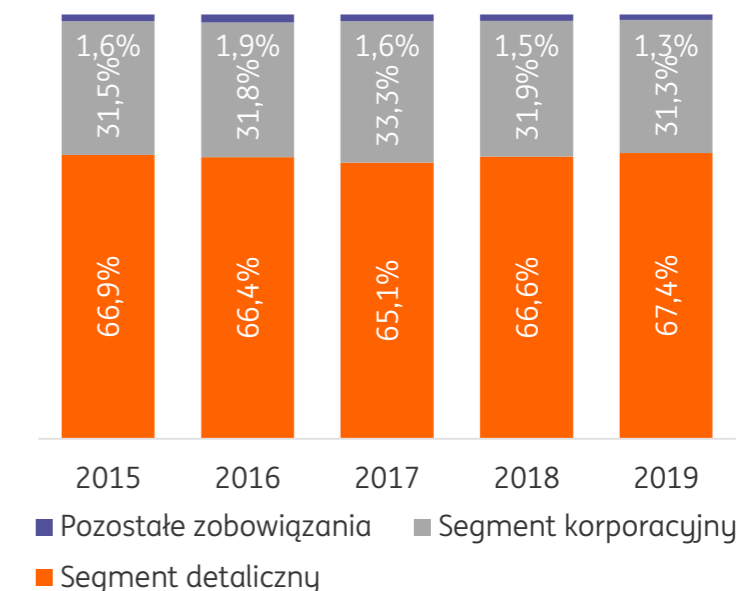
Dodatkowo, w 2019 roku ING Bank Hipoteczny przeprowadził pierwszą emisję listów zastawnych o wartości 400 mln zł (więcej o tym przeczytasz w ramce „Pierwsza emisja listów zastawnych”). Z drugiej strony, w grudniu 2019 roku, nasz bank wykupił w terminie zapadalności serię obligacji INGBS191219 (o wartości nominalnej 300 mln zł) zgodnie z warunkami emisji.

Na koniec 2019 roku depozyty i inne zobowiązania wobec klientów wyniosły 130,5 mld zł, co oznacza wzrost o 10,9% lub o 12,8 mld zł r/r. Wzrost depozytów został wygenerowany w zdecydowanej większości przez segment detaliczny (+9,6 mld zł r/r), co spowodowało wzrost udziału tego segmentu w strukturze depozytów do 67,4% z 66,6% rok wcześniej.

Depozyty* w podziale na segmenty (mld zł)



Struktura depozytów*



*depozyty i inne zobowiązania wobec klientów

Portfel zobowiązań wobec klientów

mln zł	2019	2018	2017	2016	2015	Zmiana 2019 do 2018	
						mln zł	%
Depozyty, w tym:	128 800,1	115 908,0	102 849,1	94 048,4	86 463,7	12 892,1	11,1%
gospodarstwa domowe	87 643,7	78 255,5	67 918,6	63 548,0	58 896,1	9 388,2	12,0%
podmioty gospodarcze	36 191,2	35 735,0	33 156,6	28 759,6	25 948,1	456,2	1,3%
sektor instytucji rządowych i samorządowych	4 965,2	1 917,5	1 773,9	1 740,8	1 619,5	3 047,7	158,9%
Razem, w tym:	128 800,1	115 908,0	102 849,1	94 048,4	86 463,7	12 892,1	11,1%
Bankowość korporacyjna	40 889,3	37 589,9	34 799,5	30 438,9	27 673,4	3 299,4	8,8%
depozyty bieżące	28 415,4	25 478,6	23 605,0	20 094,9	16 563,0	2 936,8	11,5%
depozyty oszczędnościowe	10 937,4	9 969,3	8 553,8	8 608,3	8 355,0	968,1	9,7%
depozyty terminowe	1 536,5	2 142,0	2 640,7	1 735,7	2 755,4	-605,5	-28,3%
Bankowość detaliczna	87 910,8	78 318,1	68 049,6	63 609,5	58 790,3	9 592,7	12,2%
depozyty bieżące	21 998,5	18 051,2	14 792,0	11 920,7	9 872,2	3 947,3	21,9%
depozyty oszczędnościowe	63 387,7	57 948,1	49 935,0	47 872,3	42 962,0	5 439,6	9,4%
depozyty terminowe	2 524,6	2 318,8	3 322,6	3 816,5	5 956,0	205,8	8,9%
Pozostałe zobowiązania, w tym:	1 673,4	1 774,5	1 654,2	1 777,0	1 402,3	-101,1	-5,7%
zobowiązania z tytułu zabezpieczeń pieniężnych	400,1	329,5	274,0	311,2	300,1	70,6	21,4%
depozyty zabezpieczające typu call	11,6	8,6	1,4	64,8	47,5	3,0	34,9%
transakcje z przyrzeczeniem odkupu	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	-
pozostałe zobowiązania	1 261,7	1 436,4	1 378,8	1 401,0	1 054,7	-174,7	-12,2%
Razem	130 473,5	117 682,5	104 503,3	95 825,4	87 866,0	12 791,0	10,9%

Pozycje pozabilansowe

Na koniec 2019 roku Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego S.A. posiadała:

- zobowiązania warunkowe udzielone na łączną kwotę 36,5 mld zł. Oznacza to wzrost o 6,6% lub o 2,3 mld zł względem końca 2018 roku,
- otrzymane zobowiązania warunkowe o wartości 97,0 mld zł (tj. o 4,0% wyższe niż rok wcześniej).

Pozycje pozabilansowe Grupy ING Banku Śląskiego

mln zł	2019	2018	2017	2016	2015
Zobowiązania warunkowe udzielone	36 547,7	34 284,1	29 953,3	27 954,5	24 423,2
niewykorzystane linie kredytowe	27 699,0	25 791,0	22 250,4	21 302,2	17 760,7
gwarancje	5 837,2	5 575,6	4 897,7	3 989,1	4 038,4
niewykorzystane kredyty w rachunku bieżącym	1 425,6	1 371,2	1 336,1	1 273,7	1 310,3
limity na kartach kredytowych	1 389,9	1 251,2	1 078,9	997,7	921,7
akredytywy	196,0	295,1	390,2	391,8	392,1
Zobowiązania warunkowe otrzymane	96 981,1	93 219,1	82 850,1	79 093,3	53 515,3
Razem pozycje pozabilansowe	133 528,8	127 503,2	112 803,4	107 047,8	77 938,5

Szczegółowe informacje dotyczące pozycji pozabilansowych zostały przedstawione w Rocznym Skonsolidowanym Sprawozdaniu Finansowym Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za 2019 rok.

Jednostkowe wyniki ING Banku Śląskiego S.A.

Podstawowe dane finansowe

Skrócona informacja o wynikach finansowych ING Banku Śląskiego S.A. za lata 2015-2019

mln zł	2019	2018	2017	2016	2015	Zmiana 2019 do 2018
Przychody*	5 591	5 073	4 637	4 136	3 644	10,2%
Koszt	2 370	2 213	2 049	2 010	2 035	7,1%
Koszt ryzyka	569	477	400	269	213	19,4%
Zysk brutto	2 217	2 010	1 859	1 578	1 396	10,3%
Zysk netto**	1 659	1 524	1 403	1 209	1 140	8,9%
Suma bilansowa	153 917	137 935	122 339	113 529	106 106	11,6%
Zobowiązania wobec klientów	130 037	117 294	104 076	95 168	87 384	10,9%
Kredyty i inne należności udzielone klientom, netto***	110 537	99 126	83 795	74 128	65 795	11,5%
Kapitały własne**	15 115	13 322	11 795	10 295	10 485	13,5%
Zysk na 1 akcję (w zł)	12,75	11,71	10,78	9,29	8,76	8,9%
Dywidenda na 1 akcję (w zł) za dany rok	-	3,50	3,20	0,00	4,30	-

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

Do celów przeliczenia prezentowanych powyżej danych na EUR, bank stosuje następujące kursy:

- dla pozycji sprawozdania z sytuacji finansowej – kurs NBP z dnia 31 grudnia roku,
- dla pozycji rachunku zysków i strat – kurs wyliczony jako średnia z kursów NBP obowiązujących na ostatni dzień każdego miesiąca w roku.

Kurs EUR / PLN

	2019	2018	2017	2016	2015
Dla pozycji sprawozdania z sytuacji finansowej	4,2585	4,3000	4,1709	4,4240	4,2615
Dla pozycji rachunku zysków i strat	4,3018	4,2669	4,2447	4,3757	4,1848

Skrócona informacja o wynikach finansowych ING Banku Śląskiego S.A. za lata 2015-2019

mln EUR	2019	2018	2017	2016	2015	Zmiana 2019 do 2018
Przychody*	1 300	1 189	1 092	945	871	9,3%
Koszt	551	519	483	459	486	6,2%
Koszt ryzyka	132	112	94	61	51	18,4%
Zysk brutto	515	471	438	361	334	9,4%
Zysk netto**	386	357	331	276	272	8,0%
Suma bilansowa	36 144	32 078	29 332	25 662	24 899	12,7%
Zobowiązania wobec klientów	30 536	27 278	24 953	21 512	20 505	11,9%
Kredyty i inne należności udzielone klientom, netto***	25 957	23 053	20 090	16 756	15 439	12,6%
Kapitały własne**	3 549	3 098	2 828	2 327	2 460	14,6%
Zysk na 1 akcję (w zł)	2,96	2,74	2,54	2,12	2,09	8,0%
Dywidenda na 1 akcję (w zł) za dany rok	-	0,82	0,75	0,00	1,03	-

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

Podstawowe wskaźniki efektywności

Podstawowe wskaźniki efektywności ING Banku Śląskiego S.A. za lata 2015-2019

	2019	2018	2017	2016	2015	Zmiana 2019 do 2018
Wskaźnik udziału kosztów w przychodach (C/I)	42,4%	43,6%	44,2%	48,6%	55,8%	-1,2p.p.
Wskaźnik zwrotu na aktywach (ROA)	1,13%	1,19%	1,20%	1,09%	1,11%	-0,05p.p.
Wskaźnik zwrotu z kapitału (ROE)	11,7%	12,4%	12,6%	11,5%	11,4%	-0,8p.p.
Wskaźnik marży odsetkowej	2,88%	2,90%	2,86%	2,64%	2,40%	-0,02p.p.
Wskaźnik Kredyty/Depozyty	85,0%	84,5%	80,5%	77,9%	75,3%	0,5p.p.
LCR	135%	138%	151%	160%	183%	-3p.p.
NSFR	126%	127%	119%	122%	121%	-1p.p.
LR wg definicji przejściowej	8,10	8,19	8,47	7,65	6,85	-0,09
Łączny współczynnik kapitałowy	18,30%	17,17%	18,39%	16,60%	15,07%	1,13p.p.
Współczynnik kapitału Tier 1	15,63%	16,24%	17,34%	15,43%	15,07%	-0,61p.p.

Wskaźnik udziału kosztów w przychodach (C/I) – skorygowany – koszty działania / przychody łącznie z zyskiem netto jednostek stowarzyszonych wykazywanych metodą praw własności, z wyłączeniem przychodów: 1) dywidendy z ING PTE w II kw. 2015 roku w wysokości 82,1 mln zł, 2) przychodu ze sprzedaży ING PTE w III kw. 2015 roku w kwocie 18,4 mln zł, 3) przychodu z transakcji Visa Europe w II kw. 2016 roku w kwocie 189,6 mln zł, 4) przychodu z transakcji Visa Inc. w II kw. 2017 roku w kwocie 11,9 mln zł; oraz z wyłączeniem kosztów: 1) nadzwyczajnej kontrybucji do BFG związanej z upadłością Banku Rzemiosła i Rolnictwa w Wołominie (SK Bank) w IV kw. 2015 roku w kwocie 157,4 mln zł, 2) rezerw na wpłatę do Funduszu Wsparcia Kredytobiorców w IV kw. 2015 roku w wysokości 6,4 mln zł, 3) nadzwyczajnej kontrybucji do BFG związanej z upadłością Banku Spółdzielczego w Nadarzynie w IV kw. 2016 roku w wysokości 12,2 mln zł.

Wskaźnik zwrotu z kapitału (ROE) - skorygowany - zwrot na kapitale z wyłączeniem kapitału z aktualizacji wyceny instrumentów zabezpieczających przepływy pieniężne - zysk netto / średnia wartość kapitału z 5 kolejnych kwartałów (z wył. kapitału z aktualizacji wyceny instrumentów zabezpieczających przepływy pieniężne).

Rachunek zysków i strat

Podstawowe wielkości rachunku zysków i strat ING Banku Śląskiego S.A. za 2019 rok oraz ich zmiany w porównaniu z rokiem poprzednim przedstawia tabela poniżej.

Podstawowe wielkości rachunku zysków i strat w ujęciu analitycznym

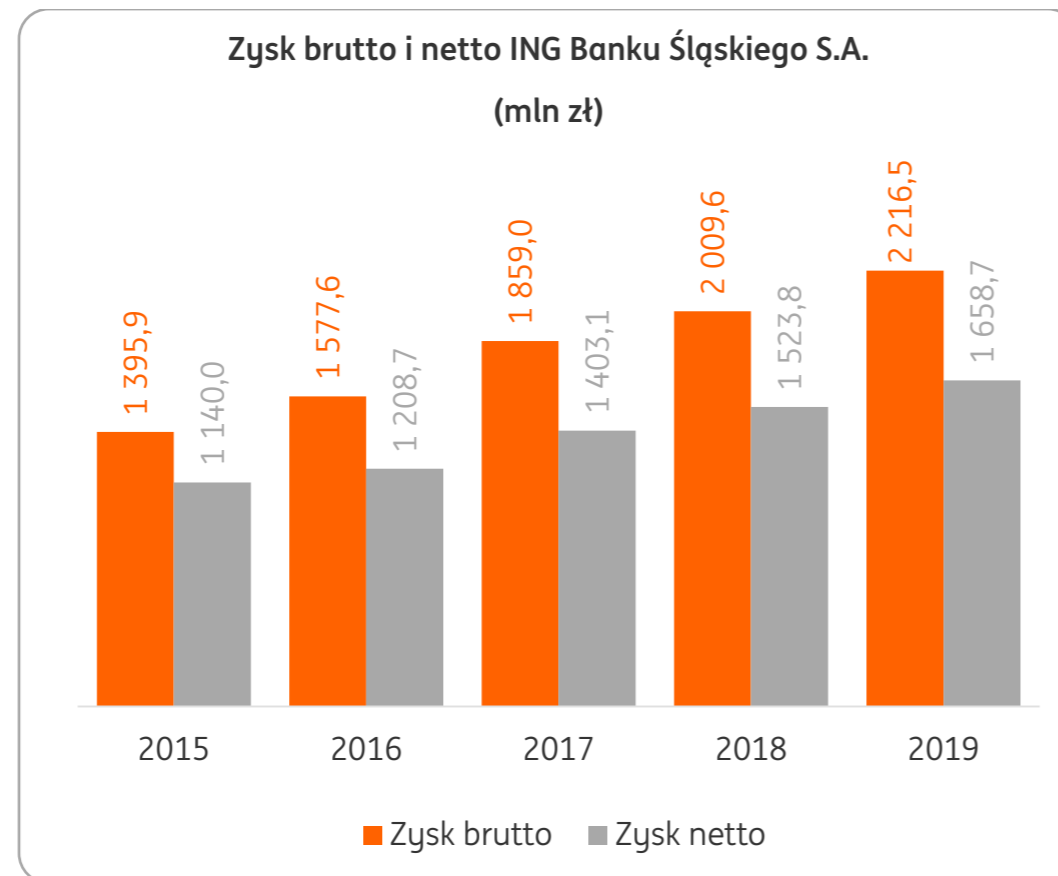
mln zł	2019	2018	2017	2016	2015	Zmiana 2019 do 2018	
						mln zł	%
Wynik z tytułu odsetek	4 089,8	3 619,1	3 254,3	2 825,0	2 343,5	470,7	13,0%
Wynik z tytułu prowizji	1 295,8	1 236,6	1 145,9	1 015,1	951,3	59,2	4,8%
Przychody jednorazowe*	0,0	0,0	11,9	189,6	100,5	0,0	-
Pozostałe przychody**	205,3	217,2	225,2	106,3	248,4	-11,9	-5,5%
Przychody ogółem	5 590,9	5 072,9	4 637,3	4 136,0	3 643,7	518,0	10,2%
Koszty operacyjne	2 369,8	2 212,9	2 048,6	2 009,7	2 035,0	156,9	7,1%
w tym koszty jednorazowe*	0,0	0,0	0,0	12,2	163,8	0,0	-
Odpisy na utratę wartości i rezerwy	568,9	476,6	399,6	268,5	212,8	92,3	19,4%
Podatek bankowy	435,7	373,8	330,1	280,2	0,0	61,9	16,6%
Wynik finansowy brutto	2 216,5	2 009,6	1 859,0	1 577,6	1 395,9	206,9	10,3%
Podatek dochodowy	557,8	485,8	455,9	368,9	255,9	72,0	14,8%
Wynik finansowy netto	1 658,7	1 523,8	1 403,1	1 208,7	1 140,0	134,9	8,9%
Skorygowany wynik netto*	1 658,7	1 523,8	1 393,5	1 065,0	1 175,7	134,9	8,9%

*Przychody: 82,1 mln zł dywidendy z PTE ING w II kw. 2015, 18,4 mln zł przychodu ze sprzedaży udziałów w ING PTE w III kw. 2015, 189,6 mln zł pozytywnego wpływu transakcji Visa Europe w II kw. 2016 roku oraz 11,9 mln zł pozytywnego wpływu transakcji Visa Inc. w II kw. 2017 roku; Koszty: 157,4 mln zł nadzwyczajnej wpłaty do BFG związanej z bankrutem SK Banku w IV kw. 2015, 6,4 mln zł wpłaty do Funduszu Wsparcia Kredytobiorców w IV kw. 2015 oraz 12,2 mln zł nadzwyczajnej wpłaty do BFG związanej z bankrutem BS w Nadarzynie; ** łącznie z udziałem w zyskach netto jednostek stowarzyszonych wycenianych metodą praw własności.

Zysk brutto i netto

W 2019 roku ING Banku Śląskiego S.A. wypracował zysk netto na poziomie 1 658,7 mln zł. Jest to najwyższy wynik w historii. Oznacza on, że wynik netto poprawił się o 8,9% w porównaniu do 2018 roku.

Wynik brutto ukształtował się w wysokości 2 216,5 mln zł i wzrósł o 10,3% w porównaniu z 2018 rokiem. Zarówno w 2019 jak i 2018 roku nie wystąpiły czynniki o charakterze jednorazowym.



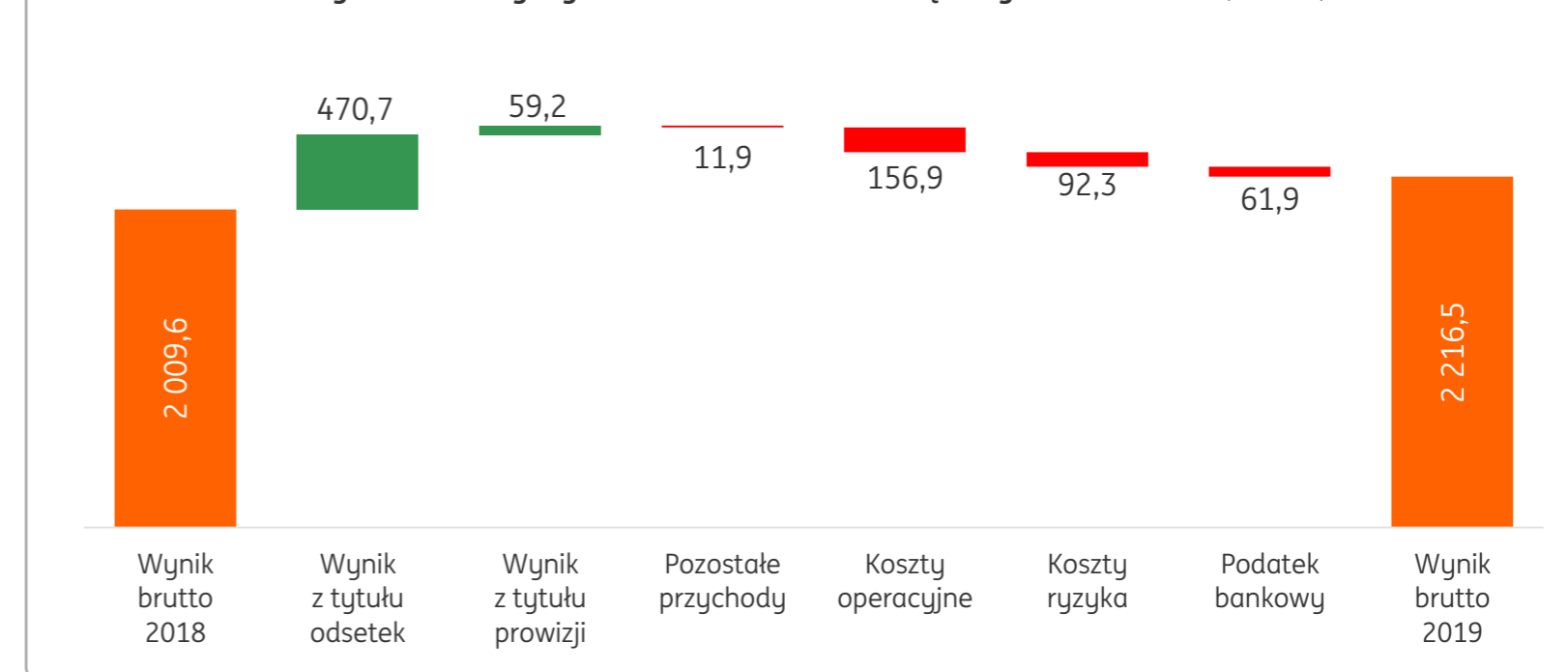
Na poprawę zysku brutto za 2019 rok o 206,6 mln zł względem 2018 roku w największym stopniu wpłynęło:

- wzrost wyniku z tytułu odsetek o 470,7 mln zł, czyli o 13,0%, oraz
- poprawa wyniku z tytułu prowizji o 59,2 mln zł, czyli o 4,8%.

Z drugiej strony, do czynników, które wpływały negatywnie na poziom wyniku brutto względem 2018 roku były:

- nizszy poziom pozostałych przychodów o 11,9 mln zł, czyli o 5,5%
- wyższy poziom kosztów operacyjnych o 156,9 mln zł, czyli o 7,1%,
- przyrost odpisów na straty oczekiwane o 92,3 mln zł, czyli o 19,4%, oraz
- wzrost podatku bankowego o 61,9 mln zł, czyli o 16,6%.

Czynniki zmiany wyniku brutto ING Banku Śląskiego w 2018 roku (mln zł)



W 2019 roku całkowite dochody ING Banku Śląskiego S.A. (obejmujące oprócz zysku netto również inne pozycje przychodów i kosztów uwzględnione w kapitałach własnych) wyniosły 2 248,4 mln zł w porównaniu z 2 203,1 mln zł w 2018 roku.

Przychody

W 2019 roku przychody ogółem ING Banku Śląskiego S.A. ukształtowały się na poziomie 5 590,9 mln zł. Oznacza to, że poprawa względem 2018 roku wyniosła 518,0 mln zł lub 10,2% i wynikała głównie z wyższego wyniku z tytułu odsetek. Jego udział w przychodach ogółem wzrósł o 1,8 p.p. r/r do 73,2%.

Wynik z tytułu odsetek

W 2019 roku wynik netto z tytułu odsetek ING Banku Śląskiego S.A. poprawił się o 470,7 mln zł w stosunku do 2018 roku (czyli o 13,0%) do 4 089,8 mln zł, głównie w wyniku wyższych odsetek od kredytów i innych należności.

Podobnie jak w roku 2018, w trakcie 2019 roku stopa referencyjna NBP utrzymana była na stałym poziomie 1,5%. Pomimo rekordowo niskich stóp procentowych, wynik z tytułu odsetek wzrósł dzięki wyższemu wolumenowi biznesowemu.

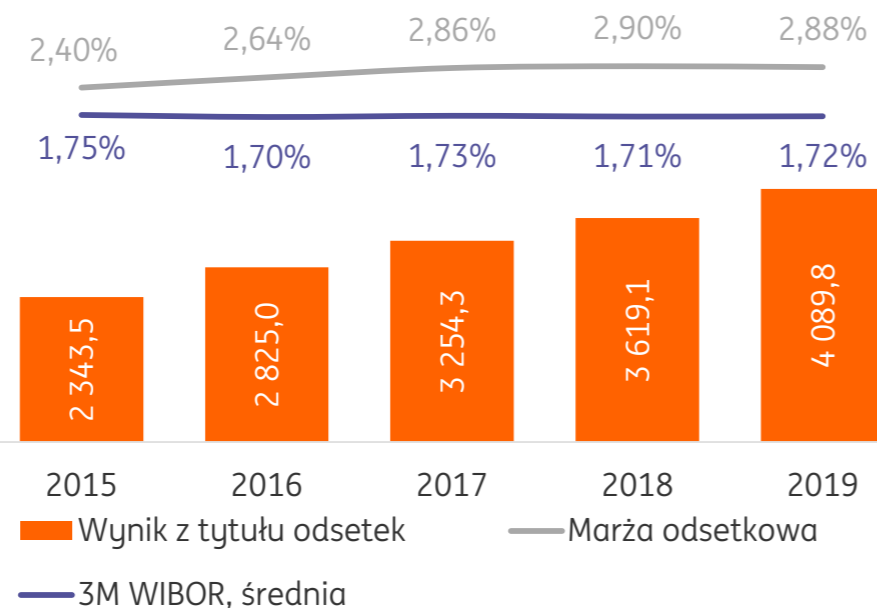
W VI kwartale 2019 roku negatywny wpływ na wynik z tytułu odsetek miała korekta przychodów odsetkowych w wysokości 20,2 mln zł z powodu rozpoznania różnicy pomiędzy wartością prowizji kredytowych rozliczonych w wynikach metodą efektywnej stopy procentowej, a wartością prowizji kredytowych zwracanych klientom indywidualnym wyliczanych metodą liniową w przypadku przedpłaty kredytów przed terminem kontraktowym.

Na wynik z tytułu odsetek miała również wpływ zmiana warunków oprocentowania kont oszczędnościowych dla klientów detalicznych od 3 lipca 2019 roku (spadek oprocentowania na koncie podstawowym z 0,7% do 0,5%) oraz od 1 sierpnia 2019 roku dla klientów korporacyjnych.

Marża odsetkowa netto wyniosła w 2019 roku 2,88%, czyli spadła o 0,02% w porównaniu do 2018 roku.

Wynik z tytułu odsetek (mln zł) oraz marża odsetkowa na tle

średniej stawki 3M WIBOR



Średnia podstawowa stopa procentowa* w 2019 roku

	Segment		Ogółem
	Detal	Korporacje	
Depozyty			
złotowe	0,69%	0,72%	0,72%
walutowe	0,04%	0,06%	0,04%
Kredyty			
złotowe	4,44%	3,12%	3,90%
walutowe	0,58%	1,79%	1,77%
w tym: hipoteczne			
złotowe	3,59%		3,59%
walutowe	0,58%		0,58%

*W oparciu o dane zarządcze

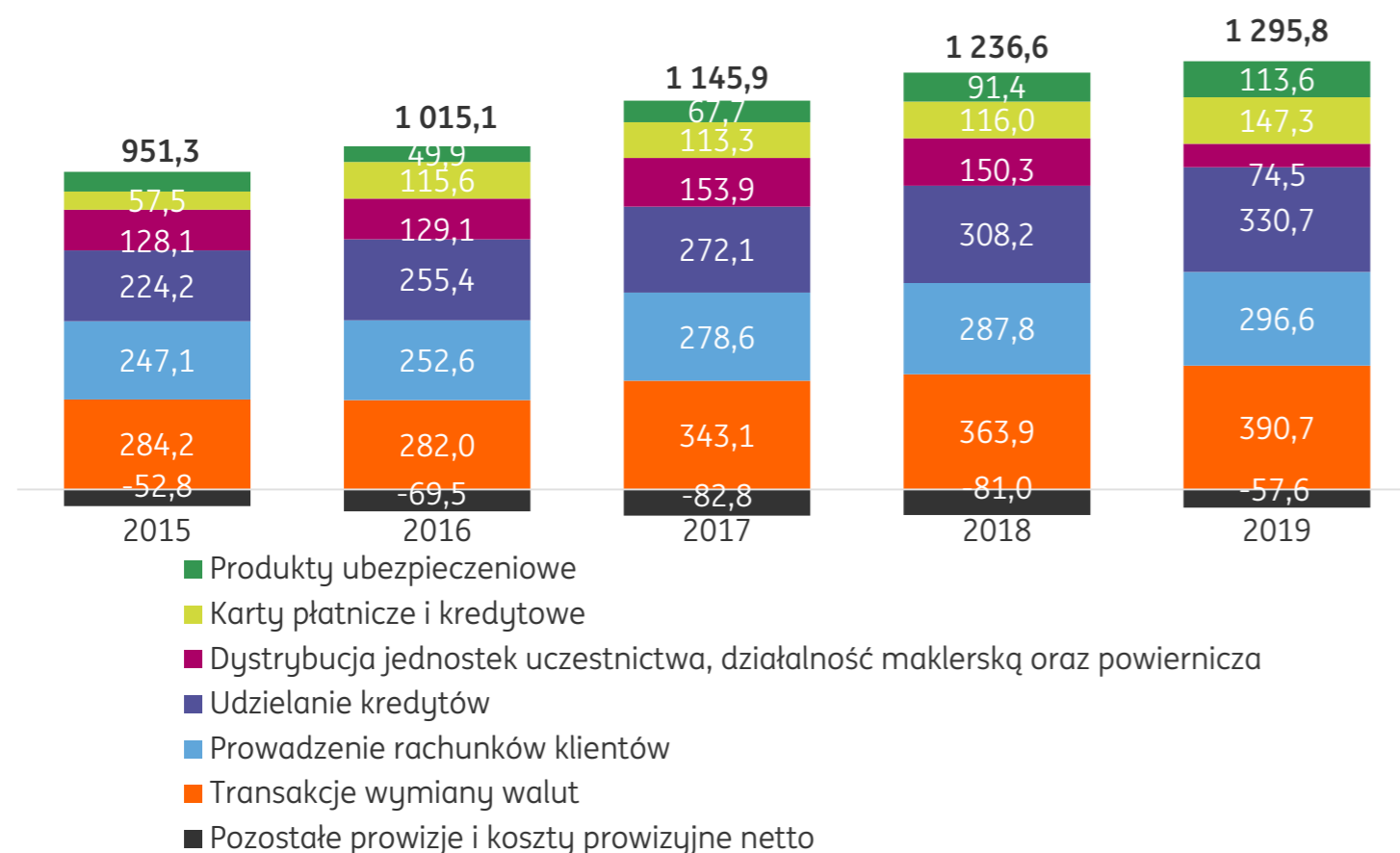
Wynik z tytułu prowizji

W 2019 roku wynik Banku z tytułu prowizji zwiększył się o 59,2 mln zł lub o 4,8% względem 2018 roku do poziomu 1 295,8 mln zł.

Najistotniejszy wzrost w ramach przychodów z tytułu prowizji wystąpił w:

- kartach płatniczych i kredytowych: poprawa o 31,3 mln zł lub o 27% r/r do 147,3 mln zł. Było to związane z rosnącą bazą klientów i ich aktywnością,
- marży na transakcjach wymiany walut: poprawa o 26,8 mln zł lub o 7,4% r/r do 390,7 mln zł. Było to związane z rosnącymi wolumenami obrotów,
- kredytach: poprawa o 22,5 mln zł lub 7,3%. Było to związane ze wzrostem wolumenu sprzedaży kredytów w segmencie korporacyjnym.
- produktach ubezpieczeniowych: poprawa o 22,2 mln zł lub 24,3% r/r do 113,6 mln zł. Było to związane z wyższą sprzedażą krzyżową z produktami kredytowymi, jak również samodzielnych produktów ubezpieczeniowych.

Wynik z tytułu opłat i prowizji (mln zł)



Pozostałe przychody

W 2019 roku pozostałe przychody Banku wyniosły 205,3 mln zł i były niższe o 11,9 mln zł w porównaniu do poprzedniego roku. W III kwartale 2019 roku została utworzona rezerwa na spłacone przed kontraktowym czasem kredyty detaliczne w wysokości 17,1 mln zł.

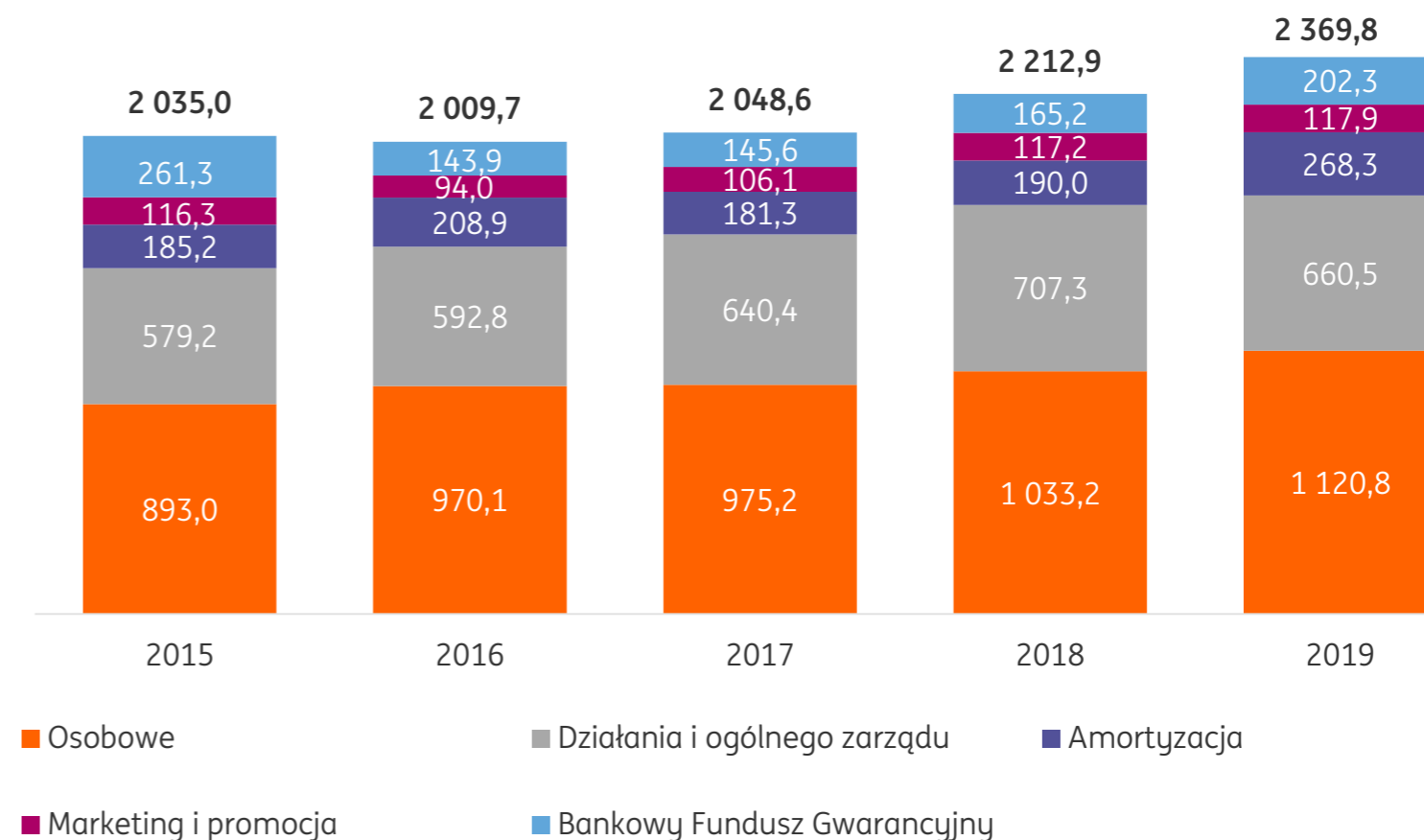
Koszty działania

W 2019 roku koszty działania ING Banku Śląskiego S.A. wzrosły o 7,1% r/r do poziomu 2 369,8 mln zł, w tym koszty własne wzrosły o 5,6% r/r do 2 151,4 mln zł, a koszty regulacyjne (łącznie koszty BFG i KNF) o 23,9% r/r do 218,5 mln zł. Wzrost wartości kosztów własnych był widoczny we wszystkich głównych kategoriach, co było związane z rozwojem działalności Banku. Najmocniej wzrosły w 2019 roku:

- koszty osobowe (o 87,6 mln zł, lub o 8,5% r/r) na skutek wzrostu wynagrodzeń (akcja podwyżkowa miała miejsce w kwietniu, podobnie jak w 2018 roku), oraz
- koszty amortyzacji (o 78,3 mln zł, lub o 41,2% r/r), co jest związane z obowiązującym od początku 2019 roku MSSF 16.

Zatrudnienie w ING Banku Śląskim było względnie stabilne (7 641 etatów na koniec 2019 roku w stosunku do 7 616 etatów na koniec 2018 roku).

Koszty działania (mln zł)



Odpisy na utratę wartości i rezerwy

W 2019 roku wartość odpisów z tytułu oczekiwanych strat kredytowych ukształtowała się na poziomie 568,9 mln zł.

W 2018 roku odpisy na utratę wartości aktywów finansowych i rezerwy na zobowiązania pozabilansowe wyniosły 476,6 mln zł.

W 2019 roku nasz bank sprzedawał należności z etapu 2 dwukrotnie. W I kwartale 2019 roku sprzedano portfel korporacyjny, którego wpływ na koszty ryzyka był relatywnie niewielki (9,8 mln zł). W IV kwartale 2019 roku sprzedano natomiast portfel należności z etapu 3 składający się zarówno z ekspozycji detalicznych jak i korporacyjnych. Wpływ tej sprzedaży na koszty ryzyka wyniósł odpowiednio 24,4 mln zł w segmencie detalicznym i 0,1 mln zł w segmencie korporacyjnym. Bank regularnie sprzedaje portfele należności w etapie 3 w ramach swojej polityki zarządzania ryzykiem kredytowym.

Podatek od niektórych instytucji finansowych

W 2019 roku ING Bank Śląski S.A. odprowadził podatek od niektórych instytucji finansowych (tzw. podatek bankowy) w wysokości 435,7 mln zł. Wzrost o 61,9 mln zł, czyli o 16,6%, względem 2018 roku wynika z wyższej podstawy opodatkowania, co wynika z konsekwentnego wzrostu wolumenów biznesowych.

Podatek dochodowy

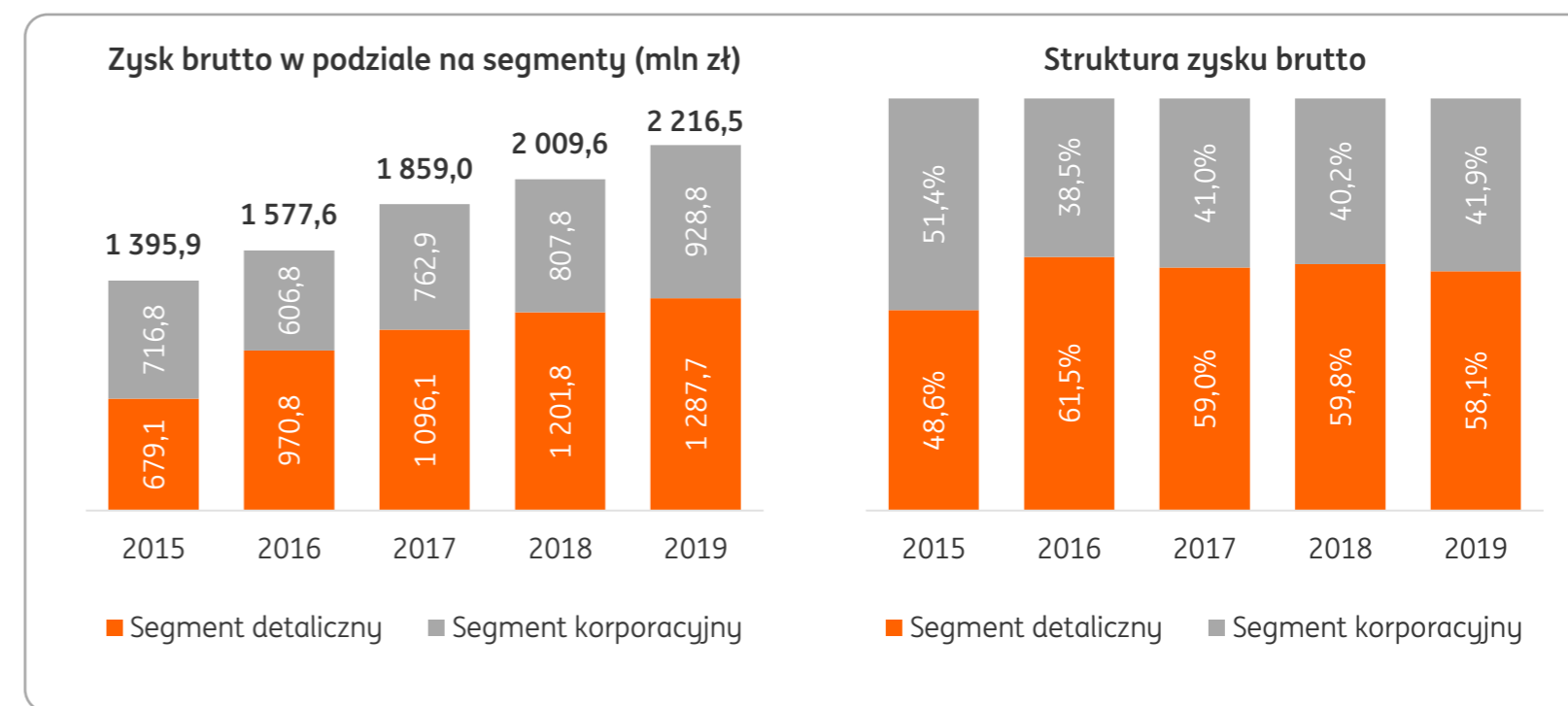
W 2019 roku ING Banku Śląskiego S.A. odnotował podatek dochodowy w wysokości 557,8 mln zł. Jest on wyższy o 14,8% w porównaniu z rokiem poprzednim. Efektywna stopa podatkowa w 2019 roku wyniosła 25,2%, podczas gdy rok wcześniej 24,2%. Zarówno w 2018 jak i 2019 roku – zgodnie z art. 16 ust. 1 pkt 71 Ustawy o CIT - składka na fundusz gwarancyjny banków, jak i składka na fundusz przymusowej restrukturyzacji banków, nie były kosztem uzyskania przychodów. Podatek bankowy również nie jest kosztem uzyskania przychodów (zgodnie z art. 16 ust 1 pkt 70 Ustawy o CIT).

Sprawozdanie według segmentów działalności

Model biznesowy naszego banku dzieli się na dwa główne segmenty:

- segment bankowości detalicznej, w ramach którego obsługiwani są klienci indywidualni oraz przedsiębiorstwa (małe firmy),
- segment bankowości korporacyjnej, który obejmuje obsługę klientów instytucjonalnych oraz działalność w zakresie produktów rynków finansowych.

W 2019 roku wynik brutto w podziale na segmenty działalności kształtował się następująco.



W 2019 roku wynik segmentu detalicznego stanowił 58,1% wyniku brutto, natomiast segmentu korporacyjnego – 41,9% (w roku ubiegłym odpowiednio: 59,8% oraz 40,2%).

Wynik brutto w segmencie bankowości detalicznej

mln zł	2019	2018	2017	2016	2015	Zmiana 2019 do 2018	
						mln zł	%
Wynik z tytułu odsetek	2 686,4	2 368,4	2 119,1	1 849,5	1 490,0	318,0	13,4%
Wynik z tytułu prowizji	513,0	493,5	410,4	368,4	347,5	19,5	4,0%
Pozostałe przychody	90,5	137,0	125,2	222,6	207,4	-46,5	-33,9%
Przychody ogółem	3 289,9	2 998,9	2 654,7	2 440,5	2 044,9	291,0	9,7%
Koszty operacyjne	1 506,6	1 374,3	1 273,9	1 230,6	1 296,0	132,3	9,6%
Koszty ryzyka	305,1	267,9	158,2	137,5	69,8	37,2	13,9%
Podatek bankowy	190,5	154,9	126,5	101,7	0,0	35,6	23,0%
Wynik finansowy brutto	1 287,7	1 201,8	1 096,1	970,8	679,1	85,9	7,1%

Wynik brutto w segmencie bankowości korporacyjnej

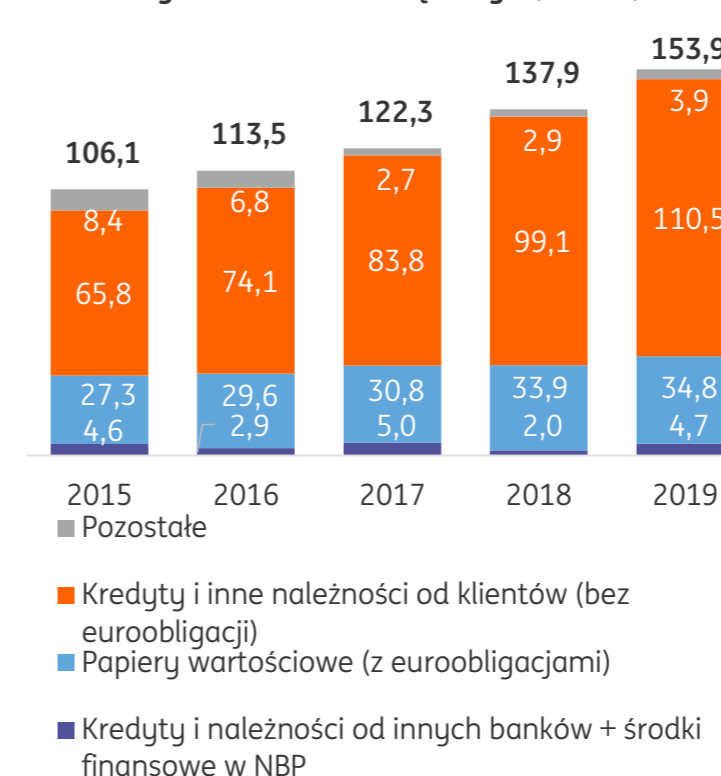
mln zł	2019	2018	2017	2016	2015	Zmiana 2019 do 2018	
						mln zł	%
Wynik z tytułu odsetek	1 403,4	1 250,7	1 135,2	975,5	853,5	152,7	12,2%
Wynik z tytułu prowizji	782,8	743,1	735,5	646,7	603,8	39,7	5,3%
Pozostałe przychody	114,8	80,2	111,9	73,3	141,5	34,6	43,1%
Przychody ogółem	2 301,0	2 074,0	1 982,6	1 695,5	1 598,8	227,0	10,9%
Koszty operacyjne	863,2	838,6	774,7	779,1	739,0	24,6	2,9%
Koszty ryzyka	263,8	208,7	241,4	131,0	143,0	55,1	26,4%
Podatek bankowy	245,2	218,9	203,6	178,5	0,0	26,3	12,0%
Wynik finansowy brutto	928,8	807,8	762,9	606,8	716,8	121,0	15,0%

Sprawozdanie z sytuacji finansowej

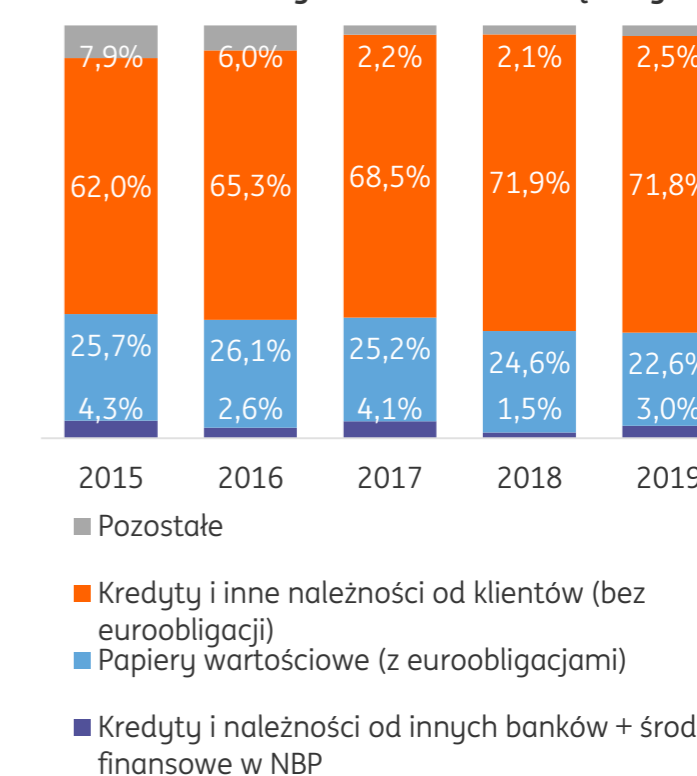
Aktywa

Aktywa ogółem ING Banku Śląskiego S.A. na koniec 2019 roku wyniosły 153,9 mld zł. Oznacza to wzrost o 11,6% względem końca 2018 roku. Głównym czynnikiem przyrostu był portfel kredytów i innych należności od klientów netto – zwiększył się o 11,4 mld zł r/r, czyli o 11,5% do 110,5 mld zł. Stanowią one również najistotniejszą pozycję w strukturze aktywów. 31 grudnia 2019 roku odpowiadały za 71,8% wszystkich aktywów Banku.

Aktywa ING Banku Śląskiego (mld zł)



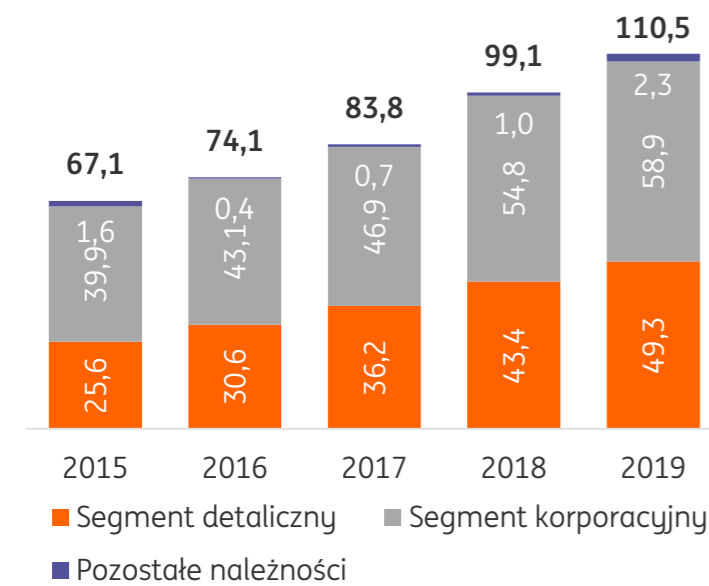
Struktura aktywów ING Banku Śląskiego



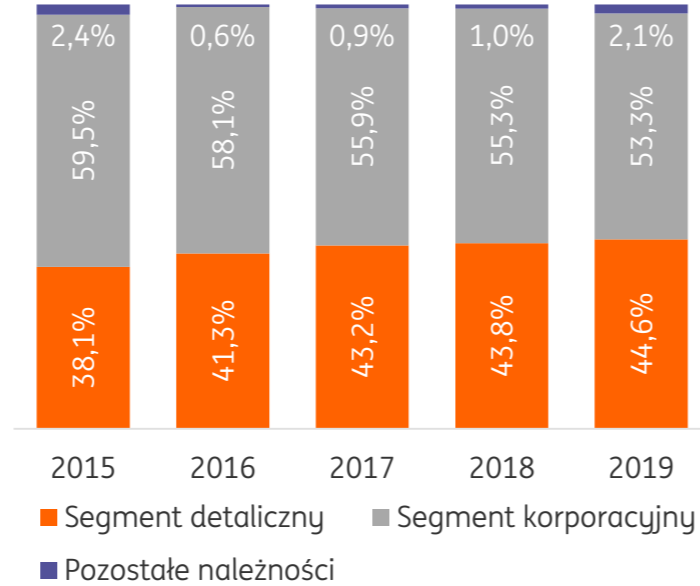
Ważną pozycję w bilansie stanowił również portfel papierów wartościowych (łącznie z euroobligacjami) – 34,8 mld zł (22,6% aktywów). Przeważającą część tego portfela stanowiły papiery dłużne, w tym aktywa inwestycyjne – 33,8 mld zł, z czego 21,2 mld zł aktywów wycenianych wg wartości godziwej przez inne całkowite dochody oraz 12,6 mld zł aktywów finansowych wycenianych wg zamortyzowanego kosztu.

Zarówno kredyty korporacyjne jak i inne należności zwiększyły saldo na koniec 2019 roku względem poprzedniego roku. Segment korporacyjny wzrósł o 4,1 mld zł r/r, segment detaliczny o 6,0 mld zł r/r, a inne należności o 1,3 mld zł.

Kredyty netto* w podziale na segmenty (mld zł)



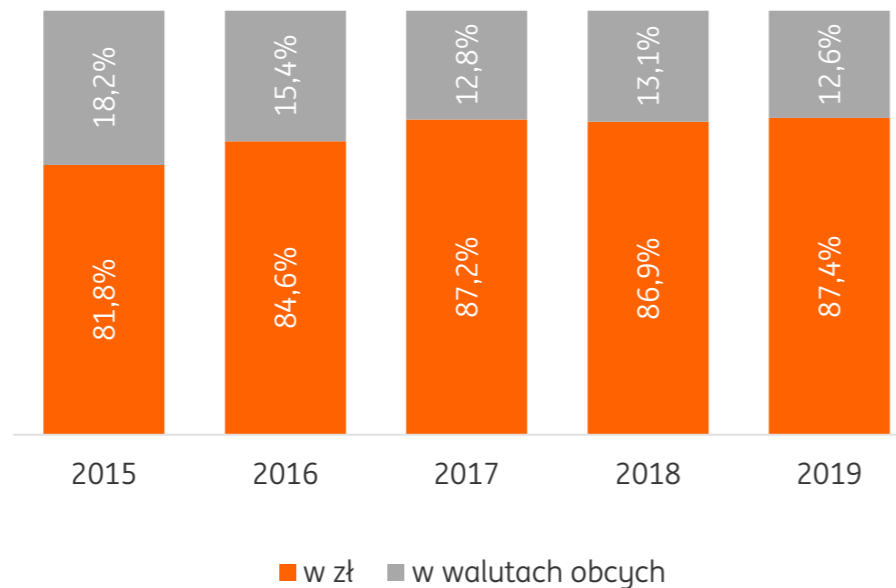
Struktura kredytów netto*



*kredyty i inne należności od klientów z wyłączeniem euroobligacji

W ramach struktury portfela należności od klientów netto (z wyłączeniem euroobligacji) w podziale na waluty, udział ekspozycji denominowanych w złotych wzrósł o 0,4% do 87,4%. Jest to konsekwencja wyższego tempa wzrostu należności denominowanych w złotych (o 10,4 mld zł względem 2018 roku; +12,1%) niż tempa wzrostu ekspozycji denominowanych w walutach obcych (o 1,0 mld zł r/r; +7,0%).

Struktura walutowa portfela należności od klientów netto*



*kredyty i inne należności od klientów z wyłączeniem euroobligacji

Portfel należności od klientów netto (łącznie z euroobligacjami)

	2019	2018	2017	2016	2015	Zmiana 2019 do 2018	
mln zł						mln zł	%
wyceniane wg zamortyzowanego kosztu	102 524,0	98 907,4	87 358,7	78 038,0	70 987,8	3 616,6	3,7%
wyceniane do wartości godziwej przez inne całkowite dochody	7 852,0	0,0	-	-	-	-	-
wyceniane do wartości godziwej przez rachunek zysków i strat	160,3	218,4	-	-	-	-	-
Razem	110 536,3	99 125,8	87 358,7	78 038,0	70 987,8	11 410,5	11,5%

ING Bank Śląski udziela również finansowania swoim spółkom zależnym (segment korporacyjny) w sumie na 11,7 mld zł na koniec 2019 roku. Wszystkie transakcje odbywają się na zasadach nieodbiegających od warunków rynkowych. Koszt finansowania udzielonego w 2019 roku spółkom zależnym kształtował się między 2,0%-2,9% dla złotego oraz między 0,9%-1,1% dla euro.

Portfel kredytów dla spółek zależnych ING Banku Śląskiego S.A.

2019 rok mln zł	ING Commercial Finance S.A.	ING Bank Hipoteczny S.A.	ING Lease (Polska) Sp. z o.o.*	Razem
Podział na zapadalność				
Do roku	3 230,8	132,8	281,4	3 644,9
Powyżej roku	-	2 353,9	5 735,1	8 089,0
Razem	3 230,8	2 486,7	6 016,5	11 733,9
Podział na waluty				
PLN	2 614,1	2 486,7	5 934,3	11 035,1
EUR	556,0	-	79,1	635,1
Pozostałe	60,6	-	3,1	12,0
Razem	3 230,8	2 486,7	6 016,5	11 733,9

*Łącznie ze spółkami zależnymi

Portfel kredytów dla spółek zależnych ING Banku Śląskiego S.A.

2018 rok mln zł	ING Commercial Finance S.A.	ING Bank Hipoteczny S.A.	ING Lease (Polska) Sp. z o.o.*	Razem
Podział na zapadalność				
Do roku	3 412,3	-	370,6	3 782,9
Powyżej roku	-	-	4 828,2	4 828,2
Razem	3 412,3	-	5 198,7	8 611,1
Podział na waluty				
PLN	2 877,3	-	5 108,1	7 985,4
EUR	504,7	-	89,5	594,2
Pozostałe	30,3	-	1,1	31,4
Razem	3 412,3	-	5 198,7	8 611,1

*Łącznie ze spółkami zależnymi

Portfel należności od klientów netto wyceniane wg zamortyzowanego kosztu (łącznie z euroobligacjami)

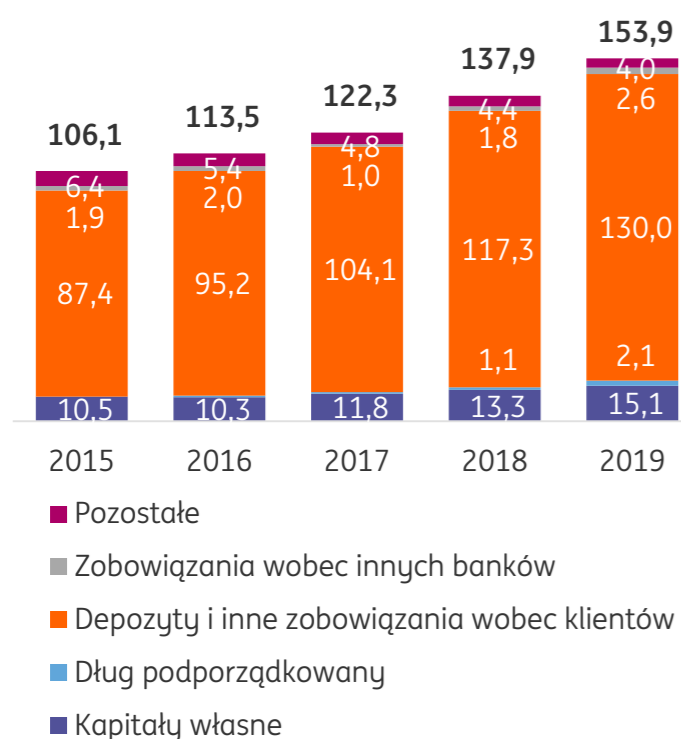
mln zł	2019	2018	2017	2016	2015	Zmiana 2019 do 2018 mln zł	%
Portfel kredytowy, w tym:	100 227,4	97 956,8	83 067,7	73 692,1	65 531,8	2 270,6	2,3%
gospodarstwa domowe	44 101,0	45 819,7	37 737,6	31 985,1	26 652,9	-1 718,7	-3,8%
podmioty gospodarcze	53 114,5	48 937,0	42 483,2	38 291,1	34 994,3	4 177,5	8,5%
sektor instytucji rządowych i samorządowych	3 011,9	3 200,1	2 846,9	3 415,9	3 884,6	-188,2	-5,9%
Razem, w tym:	100 227,4	97 956,8	83 067,7	73 692,1	65 531,8	2 270,6	2,3%
Bankowość korporacyjna	58 734,4	54 586,8	46 879,1	43 080,4	39 929,6	4 147,6	7,6%
kredyty w rachunku bieżącym	12 848,1	13 093,6	11 659,7	9 638,0	8 936,3	-245,5	-1,9%
kredyty i pożyczki terminowe	43 382,3	38 683,9	32 687,2	30 929,6	27 937,7	4 698,4	12,1%
dłużne papiery wartościowe	2 504,0	2 809,3	2 532,2	2 512,8	3 055,6	-305,3	-10,9%
Bankowość detaliczna	41 493,0	43 370,0	36 188,6	30 611,7	25 602,2	-1 877,0	-4,3%
kredyty i pożyczki hipoteczne	29 536,0	33 146,8	27 789,0	23 283,9	18 010,3	-3 610,8	-10,9%
kredyty w rachunku bieżącym	1 281,0	1 223,4	1 240,6	1 143,9	1 095,5	57,6	4,7%
pozostałe kredyty i pożyczki	10 676,0	8 999,8	7 159,0	6 183,9	6 496,4	1 676,2	18,6%
Inne należności, w tym:	2 296,8	950,6	4 291,0	4 345,9	5 456,0	1 346,2	141,6%
euroobligacje (obligacje Skarbu Państwa)	0,0	0,0	3 564,1	3 910,0	3 838,1	0,0	0,0%
złożone depozyty zabezpieczające typu call	1 598,6	733,0	540,1	329,0	180,5	865,6	118,1%
należności z tytułu transakcji z przyrzeczeniem odkupu	0,0	0,0	19,8	0,0	1 354,4	0,0	0,0%
pozostałe należności	698,2	217,6	167,0	106,9	83,0	480,6	220,9%
Razem	102 524,2	98 907,4	87 358,7	78 038,0	70 987,8	3 616,8	3,7%

Pasywa

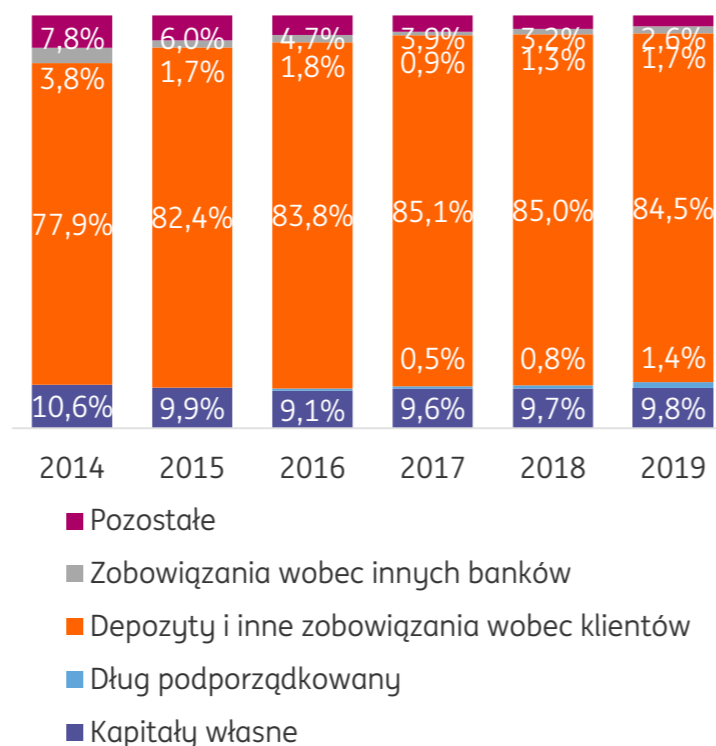
Dominującym źródłem finansowania działalności ING Banku Śląskiego S.A. były środki klientów. Na koniec 2019 roku zobowiązania wobec klientów wynosiły 130,0 mld zł, czyli 84,5% wszystkich pasywów.

Kolejnym istotnym źródłem finansowania był kapitał własny, który na koniec grudnia 2019 roku wynosił 15,1 mld zł i stanowił 9,8% sumy pasywów.

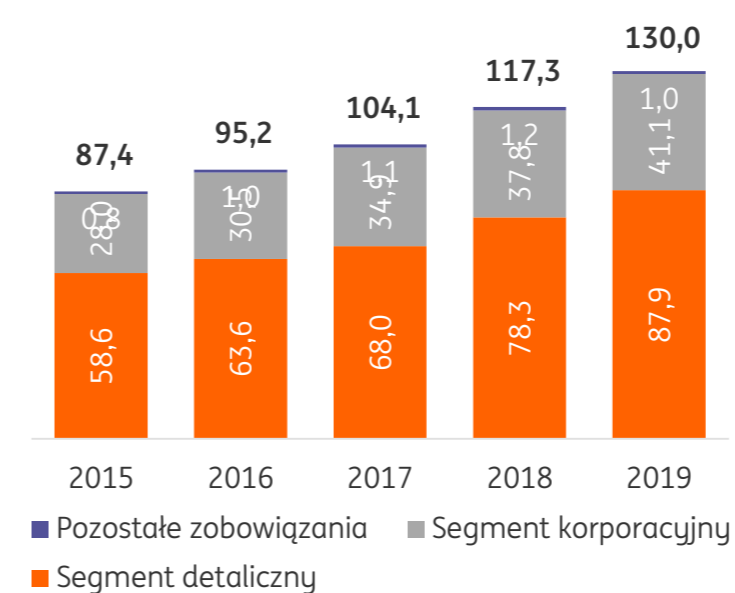
Pasywa ING Banku Śląskiego (mld zł)



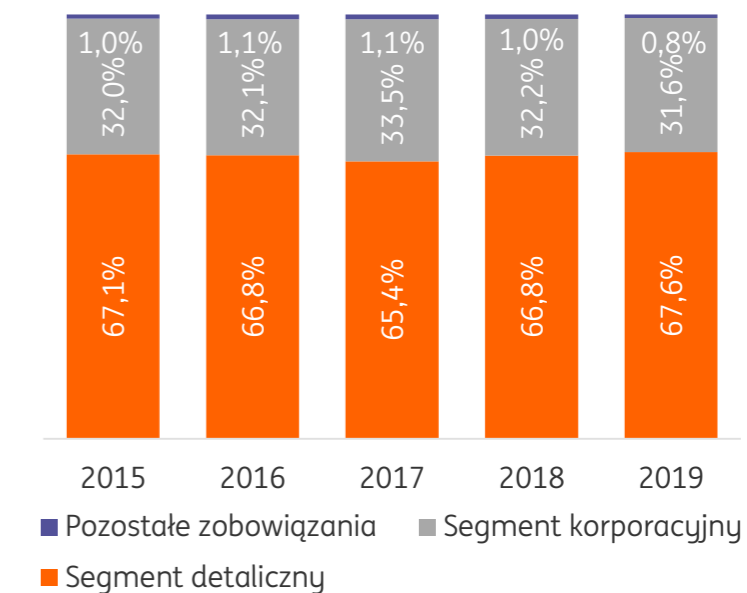
Struktura pasywów ING Banku Śląskiego



Depozyty* w podziale na segmenty (mld zł)



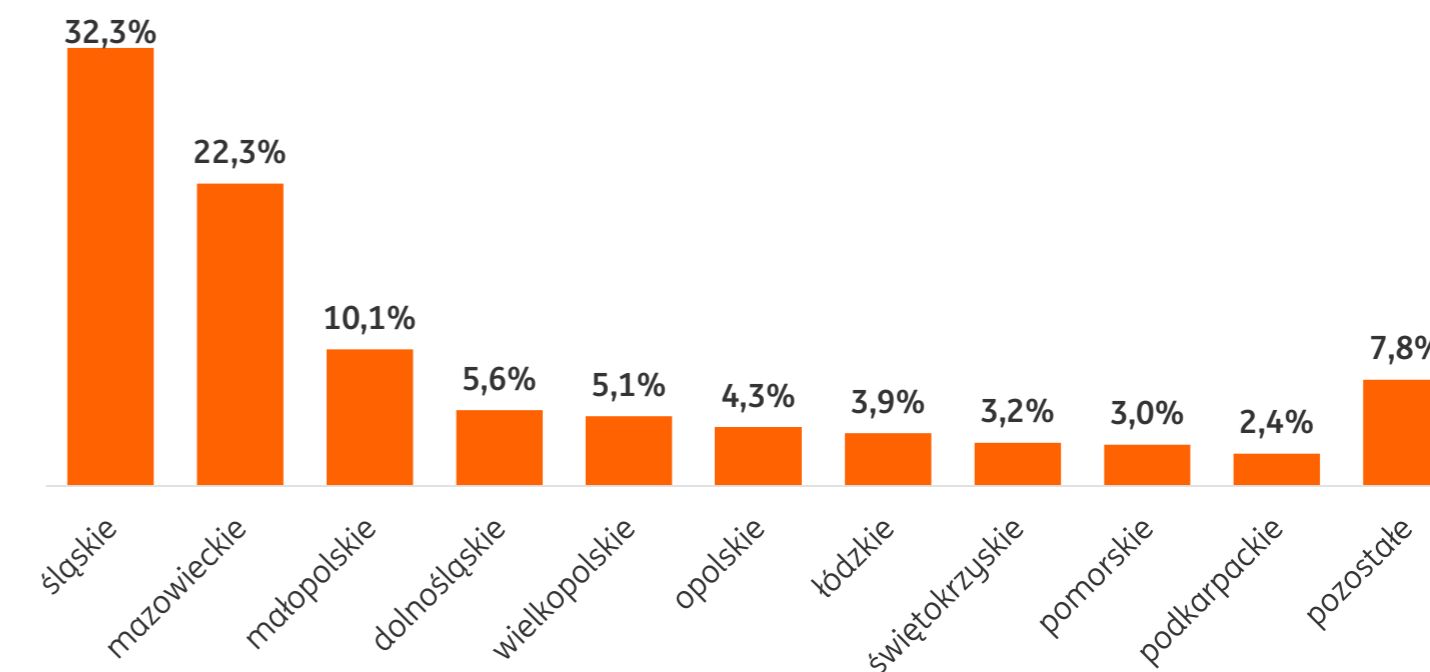
Struktura depozytów*



*depozyty i inne zobowiązania wobec klientów

W 2019 roku depozyty i inne zobowiązania wobec klientów wzrosły o 12,7 mld zł r/r, czyli o 10,9%. Ten nominalny przyrost został w osiągnięty głównie dzięki segmentowi detalicznemu (wzrost o 9,6 mld zł, czyli o 12,2%). Udział segmentu detalicznego dominuje w strukturze z wagą 67,6% na koniec 2019 roku w porównaniu z 66,8% w roku poprzednim.

Struktura depozytów* ING Banku Śląskiego wg województw



* depozyty i inne zobowiązania wobec klientów

Portfel zobowiązań wobec klientów

mln zł	2019	2018	2017	2016	2015	Zmiana 2019 do 2018	
						mln zł	%
Depozyty, w tym:	128 997,0	116 102,7	102 936,9	94 122,2	86 596,8	12 894,3	11,1%
gospodarstwa domowe	87 643,7	78 255,5	67 918,6	63 548,0	58 751,6	9 388,2	12,0%
podmioty gospodarcze	36 388,1	35 929,7	33 244,4	28 833,4	26 225,7	458,4	1,3%
sektor instytucji rządowych i samorządowych	4 965,2	1 917,5	1 773,9	1 740,8	1 619,5	3 047,7	158,9%
Razem, w tym:	128 997,0	116 102,7	102 936,9	94 122,2	86 596,8	12 894,3	11,1%
Bankowość korporacyjna	41 086,3	37 784,7	34 887,3	30 512,7	27 951,0	3 301,6	8,7%
depozyty bieżące	28 444,8	25 613,6	23 645,6	20 133,5	16 580,0	2 831,2	11,1%
depozyty oszczędnościowe	10 959,6	9 982,1	8 566,6	8 608,3	8 355,0	977,5	9,8%
depozyty terminowe	1 681,9	2 189,0	2 675,1	1 770,9	3 016,0	-507,1	-23,2%
Bankowość detaliczna	87 910,7	78 318,0	68 049,6	63 609,5	58 645,8	9 592,7	12,2%
depozyty bieżące	21 998,4	18 051,1	14 792,0	11 920,7	9 727,7	3 947,3	21,9%
depozyty oszczędnościowe	63 387,7	57 948,1	49 935,0	47 872,3	42 962,0	5 439,6	9,4%
depozyty terminowe	2 524,6	2 318,8	3 322,6	3 816,5	5 956,0	205,8	8,9%
Pozostałe zobowiązania, w tym:	1 039,8	1 191,1	1 138,9	1 046,2	834,4	-159,9	-13,3%
zobowiązania z tytułu zabezpieczeń pieniężnych	400,1	329,5	274,0	311,2	300,1	70,6	21,4%
depozyty zabezpieczające typu call	11,6	8,6	1,4	64,8	47,5	3,0	34,9%
transakcje z przyrzeczeniem odkupu	0,0	0,0	0,0	0,0	1 054,7	0,0	-
pozostałe zobowiązania	628,1	861,6	864,9	735,0	486,8	-233,5	-27,1%
Razem	130 036,8	117 293,8	104 075,8	95 168,4	87 431,2	12 743,0	10,9%

Pozycje pozabilansowe

Na koniec 2019 roku ING Bank Śląski S.A. posiadał:

- zobowiązania warunkowe udzielone na łączną kwotę 37,6 mld zł. Oznacza to wzrost o 17,6% lub o 5,6 mld zł względem końca 2018 roku,
- otrzymane zobowiązania warunkowe o wartości 96,6 mld zł (tj. o 4,5% wyższe niż rok wcześniej).

Pozycje pozabilansowe ING Banku Śląskiego

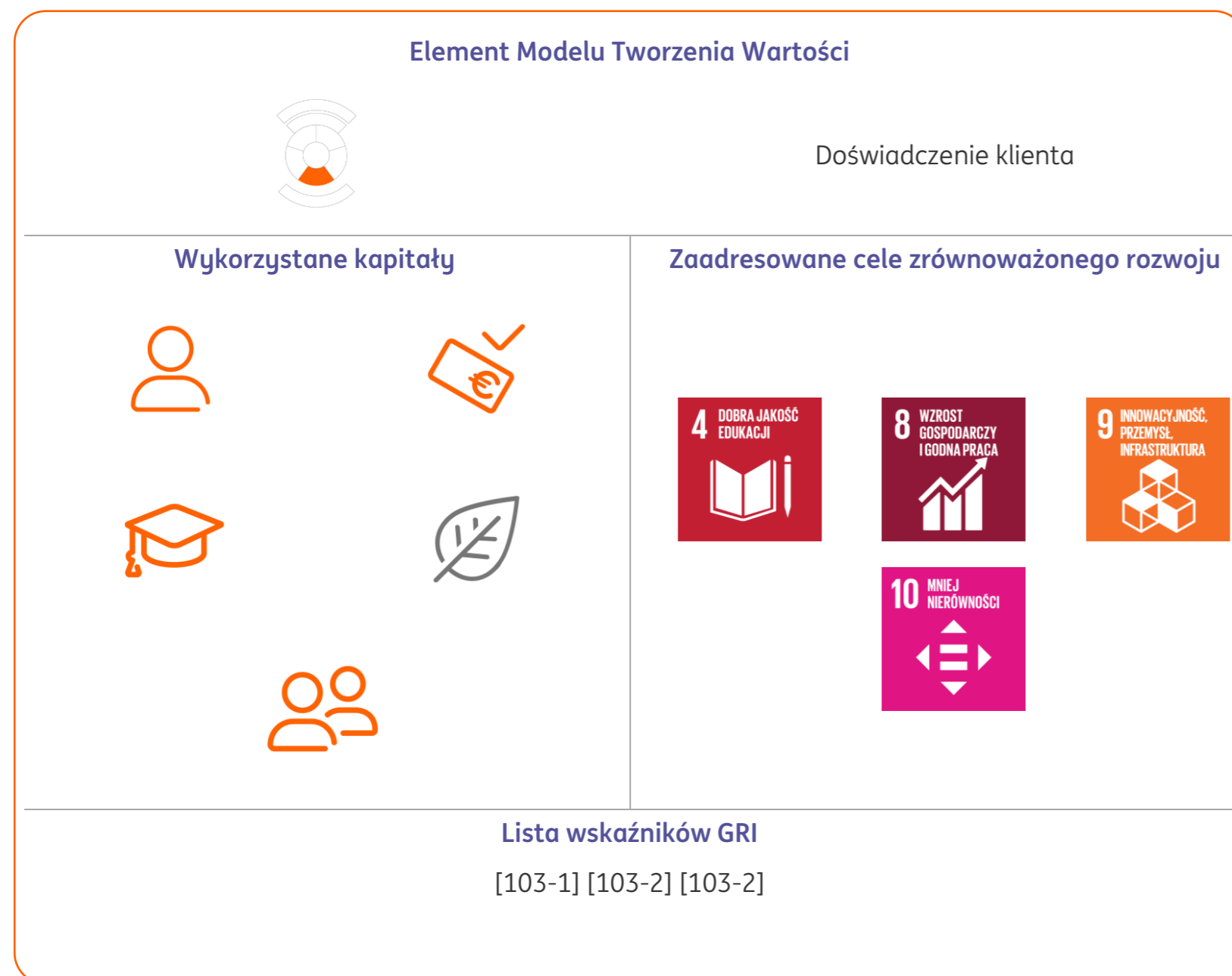
mln zł	2019	2018	2017	2016	2015
Zobowiązania warunkowe udzielone	37 583,1	31 958,8	28 844,2	26 994,5	23 453,5
niewykorzystane linie kredytowe	29 314,1	24 097,0	21 598,6	21 135,2	17 367,6
gwarancje	5 257,0	4 943,8	4 439,9	3 195,5	3 461,0
niewykorzystane kredyty w rachunku bieżącym	1 425,6	1 371,2	1 336,1	1 273,7	1 310,3
limity na kartach kredytowych	1 390,4	1 251,7	1 079,4	998,3	922,5
akredytywy	196,0	295,1	390,2	391,8	392,1
Zobowiązania warunkowe otrzymane	96 621,1	92 484,3	81 822,3	77 680,1	51 424,8
Razem pozycje pozabilansowe	134 204,2	124 443,1	110 666,5	104 674,6	74 878,3

Szczegółowe informacje dotyczące pozycji pozabilansowych zostały przedstawione w Rocznym Sprawozdaniu Finansowym ING Banku Śląskiego S.A. za 2019 rok.

Doświadczenie klienta

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.

GRI [103-1] [103-2] [103-2]



Zgodnie z naszymi obietnicami oferujemy prostą i zrozumiałą bankowość, jesteśmy dostępni zawsze i wszędzie, wspieramy i inspirowujemy oraz ciągle doskonalimy nasze produkty i usługi. Dlatego obsługi i doświadczenia naszych klientów podchodzimy kompleksowo, oferując zarówno produkty i usługi bankowe jak i wykraczające poza tradycyjnie rozumianą bankowość.

Głos klienta



Ważne, aby doświadczenia, które dostarczamy naszym klientom nie były przypadkowe. Mają być odpowiedzią na oczekiwania klientów. Czasami powinny ich pozytywnie zaskoczyć.

Nasze działania:

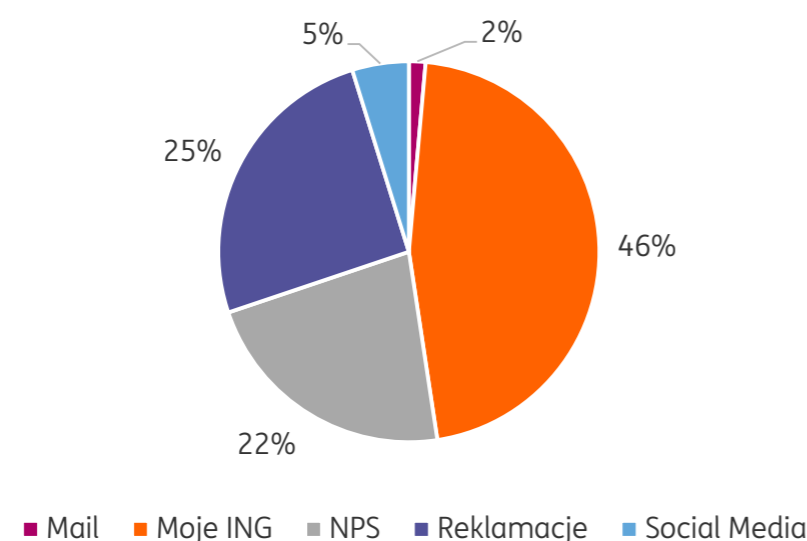
- analizujemy głos klienta z wielu źródeł: bankowości internetowej, Echo, media społecznościowe, mejli, NPSa,
- przygotowujemy raporty i newsletter dla jednostek detalicznych,
- proponujemy zmiany w produktach, usługach, procesach i w obszarze komunikacji z klientami,
- wspieramy i monitorujemy realizację proponowanych zmian,
- budujemy narzędzia do sprawnego gromadzenia i zarządzania głosem klienta detalicznego,
- automatyzujemy analizę treści od klientów.

Głos klienta w liczbach

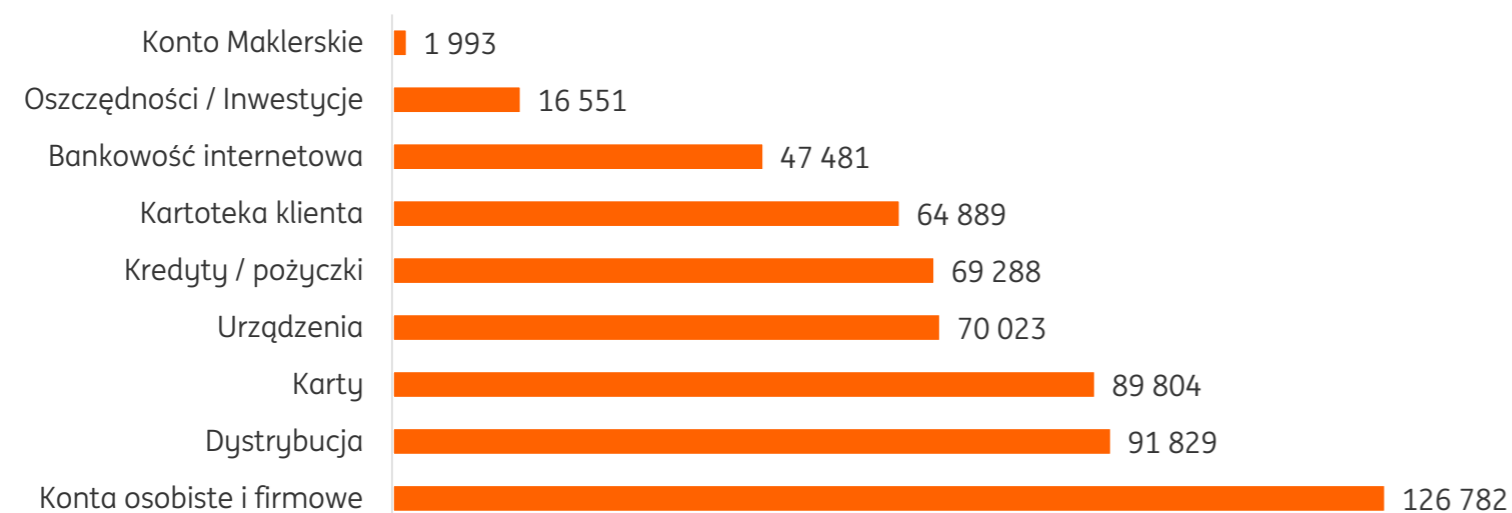
W całym 2019 roku zarejestrowaliśmy ponad 630 tys. głosów klienta.

Głównym źródłem zgłoszeń klientów była bankowość internetowa, reklamacje i NPS. Najczęściej klienci pisali do nas o kontaktach, urządzeniach (wpłatomatach i bankomatach) i kartach.

Struktura wg źródeł wpływu



Liczba głosów wg grup produktów



Co było ważne dla klientów w 2019 roku? (przykłady)

- W obszarze kont klienci pisali do nas m.in. o opłatach, prowizjach oraz o przelewach walutowych.
- W temacie sieci oddziałów z jednej strony klienci przekazywali nam sugestie na temat godzin otwarcia oddziałów, a z drugiej strony wypowiadali się bardzo pozytywnie o obsłudze klienta. Przede wszystkim podkreślali rzetelność i profesjonalność obsługi, która wyczerpująco informuje o usługach banku i aplikacji mobilnej.
- W obszarze kart klienci pisali o limitach na kartach, a także o opłatach za kartę do konta oraz o czasie dostarczania karty i jej aktywacji. Zwracali uwagę na tematy związane ze spłacaniem karty kredytowej, a w szczególności na aktualizację salda po spłacie karty.
- W sferze kredytów mówili o oczekiwaniu na decyzję kredytową oraz o dostarczaniu polis i ubezpieczeń do kredytów hipotecznych.
- W obszarze bankowości internetowej i mobilnej klienci pisali o zmianie numeru telefonu do autoryzacji, zakładaniu profilu zaufanego, wnioskowaniu o 500+. Mniej niż w poprzednich latach było głosów dotyczących awarii, chociaż poziom ten nie jest satysfakcjonujący.

Reklamacje

Obsługa reklamacji to dla nas kolejna okazja do budowania relacji z naszymi klientami i oferowania im pozytywnych doświadczeń. Rozpatrywanie reklamacji ma miejsce w dedykowanej jednostce – Centrum Obsługi Klientów - TeamING. Jednocześnie w określonych przypadkach pracownicy przyjmujący reklamacje mają nadane uprawnienia pozwalające na ich pozytywne rozpatrzenie już w chwili rejestracji. W 2019 roku rozpatrzyliśmy w ten sposób 15% reklamacji.

Klienci mogą złożyć reklamację:

- telefonicznie – dedykowana infolinia,
- elektronicznie – wiadomość przesłana za pomocą Moje ING oraz czata,
- korespondencyjnie – list przesłany na dedykowany adres banku,
- osobiście – w dowolnym oddziale naszego banku.

Schemat procesu reklamacji



W procesie reklamacyjnym stawiamy na szybkość i prostotę, którą doceniają nasi klienci.

Reklamacje w liczbach

44%

reklamacji w 2019 roku rozpatrzyliśmy tego samego dnia*

65%

reklamacji w 2019 roku rozpatrzyliśmy w drugim dniu roboczym, jako pierwszy dzień roboczy licząc dzień rejestracji**

81%

tylu klientów ocenia, że rozwiązaliśmy ich sprawę przy pierwszym kontakcie

42%

tylu wynosi wskaźnik NPS dla procesu reklamacyjnego za 2019 rok

*tego samego dnia - terminowość zależy od momentu otrzymania reklamacji: - od poniedziałku do piątku do 19.00 i od soboty do 15.00 tego samego dnia - od poniedziałku do piątku po 19.00, w soboty po 15.00 oraz w niedziele i święta następnego dnia roboczego.

**dotyczy wszystkich reklamacji uznanych dla klienta.

Oceny i opinie naszych klientów na temat procesu reklamacji są dla nas inspiracją do działania:

- udostępniliśmy naszym klientom możliwość samodzielnego zarejestrowania dyspozycji zwrotu błędnie nadanego przelewu,
- koncentrowaliśmy się na rozwoju robotyzacji i automatyzacji w procesie.

Chcemy kontynuować prace w tych obszarach w 2020 roku wprowadzając kolejne rozwiązania self-service, w tym boty. Informacje dotyczące procesu reklamacji, formy i terminów odpowiedzi można znaleźć na naszej stronie <https://www.ing.pl/indywidualni/tabele-i-regulaminy/tablica-ogloszen>.

Metodologia Pace

PACE to autorska metodologia Grupy ING, dzięki której tworzymy nowe produkty czy usługi dla klientów i z klientami. Zgodnie z tą metodologią tworzymy projekty od 2016 roku. Dzięki niej możemy wprowadzać na rynek odpowiednie rozwiązania, odpowiadające na rzeczywiste potrzeby klientów, ponieważ angażujemy ich w proces powstania produktów lub usług. Tę metodologię stosujemy również w pracy nad usprawnieniami, tego co już obecnie oferujemy naszym klientom, np. w obszarze płatności. Do tej pory zakończyliśmy 80 inicjatyw i wdrożyliśmy 50 rozwiązań. Więcej o metodologii Pace znajdziesz w Sposobie pracy na stronie 160.

Po prostu

Język finansów to jeden z najbardziej niezrozumiałych żargonów. Tworzy dystans, czasem budzi nasz niepokój. A przecież my wszyscy – jako klienci i obywatele – nie chcemy tracić czasu na bankish. Chcemy rozumieć, co czytamy, i podejmować świadome decyzje finansowe.

Proste pisanie oznacza dla nas m.in. usuwanie niepotrzebnych wyrazów, trudnych konstrukcji gramatycznych czy zwrotów, które kojarzą się z urzędami. Dlatego od 6 lat upraszczamy komunikację w naszym banku w ramach projektu Po prostu, który przez ten czas ewaluował i obecnie obejmuje wszystkie obszary w banku.

Oprócz komunikacji pisemnej zwracamy uwagę także na tę mówioną. Nasi specjaliści – w oddziałach i na infolinii – odeszli już od sztucznego i specjalistycznego języka. Stawiamy na naturalność i dopasowanie się do klienta. I wiemy, że to działa.



2019 rok zaczęliśmy z przytupem. Otrzymaliśmy certyfikat prostej polszczyzny Uniwersytetu Wrocławskiego – tym razem sprawdziliśmy, czy język na naszych najważniejszych stronach na ing.pl jest prosty. To już drugi certyfikat w naszym portfolio – w 2017 roku dostaliśmy go za język aplikacji Moje ING.

Cały czas badamy naszą komunikację. Od 2019 roku zaczęliśmy badanie Między nami, dzięki któremu wiemy, czy poszczególne zespoły w naszym banku piszą do klientów zgodnie z zasadami prostego języka.

Dążymy też do automatyzacji – dlatego stworzyliśmy Prostomat. To pierwsze narzędzie w Polsce, które nie tylko diagnozuje tekst, ale również od razu tłumaczy go z „bankishu” na ludzki – niczym translator Google’a. Nasi pracownicy mają podany uproszczony tekst „na tacy” i więcej czasu, aby skupić się na innych rzeczach – np. upraszczaniu samych procesów.

Dzięki badaniu Między nami i Prostomatowi udało nam się zwiększyć skalę upraszczania komunikacji – według standardu prostego języka ING - o 13 p.p.

Popularyzujemy też trend prostego języka w Polsce. W listopadzie zorganizowaliśmy konferencję „Prosty język robi różnicę”. Zaprosiliśmy na nią przedstawicieli zarówno firm, jak i urzędów, którzy chcą, aby ich komunikacja była prosta i przejrzysta dla odbiorców. Cieszymy się, że mogliśmy gościć sympatyków prostego języka – niezależnie od profesji. To był dobry czas na wymianę doświadczeń i dobrych praktyk.

Segment bankowości detalicznej

Rozwiązania bankowe i pozabankowe dla naszych klientów

Klienci indywidualni

Naszemu klientom indywidualnym oferujemy nowoczesne i dopasowane do ich potrzeb produkty i usługi:

- konta osobiste,
- karty i płatności,
- kredyty i pożyczki,
- inwestycje i oszczędności oraz produkty emerytalne,
- ubezpieczenia,

Bieżącą ofertę można znaleźć na naszej stronie internetowej oraz w placówkach ING Banku Śląskiego w całej Polsce.

Bankowość internetowa i mobilna

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. W Moim ING połączyliśmy wygląd z użytecznością. Zależało nam na tym, aby klient poruszał się po atrakcyjnym wizualnie systemie i nie zastanawiał się, w jaki sposób wykonać daną operację. W Moim ING te same czynności można wykonać równie łatwo na smartfonie, tablecie i komputerze. Nasi klienci korzystają również bardzo chętnie z aplikacji Moje ING Mobile. Do tej pory aplikacja została ściągnięta ponad 3 miliony razy!

Aplikacja Moje ING mobile posiada wszystkie funkcje dostępne w systemie Moje ING. Dodatkowo umożliwia:

- podgląd stanu konta i karty kredytowej, bez logowania,
- logowanie PIN-em lub odciskiem palca (dla telefonów z systemem iOS od iOS9 oraz Android od wersji 6.0),
- własne skróty na ekranie przed logowaniem,
- generowanie kodów BLIK,
- dodawanie paragonów,
- powiadomienia PUSH po każdej transakcji,
- szybkie przelewy bez logowania – z konta oszczędnościowego na konto osobiste oraz pomiędzy kontami osobistymi i firmowymi.

Otwarta bankowość w Moim ING, czyli świat finansów po wdrożeniu PSD2

Podgląd kont i kart z innych banków w Moim ING

W IV kwartale 2019 roku ING Bank Śląski jako pierwszy bank na polskim rynku oraz pierwszy bank w Grupie ING wdrożył usługę Dodaj konto z innego banku, dzięki której umożliwił klientom podgląd kont i kart z różnych banków w jednej aplikacji. Nowe rozwiązanie zostało wdrożone w systemie bankowości internetowej i mobilnej Moje ING w oparciu o usługę dostępu do informacji o rachunku płatniczym (ang. Account Information Service) wprowadzoną przez Dyrektywę o usługach płatniczych 2 (PSD2).

Nowa usługa daje klientom wiele korzyści. Podgląd kont to ogromna oszczędność czasu i wygoda w przypadku posiadania kont lub kart w kilku bankach. Wystarczy jedno spojrzenie na ekran telefonu, aby zobaczyć saldo oraz transakcje z innych banków w jednym miejscu.

Usługa Dodaj konto z innego banku jest bezpieczna i zgodna ze standardami PSD2 dla otwartej bankowości, a korzystanie z niej jest bezpłatne. Dane w ramach usługi są chronione przez najnowocześniejsze technologie przy zachowaniu najwyższych standardów bezpieczeństwa obowiązujących w sektorze finansowym.

W 2019 roku nasi klienci mogli dodać konta i karty z największych banków na polskim rynku: PKO BP, Pekao, mBank oraz Millennium. Lista banków jest na bieżąco rozwijana. Już na początku 2020 roku dodaliśmy 3 kolejne banki: BNP Paribas, Alior Bank i Santander Bank Polska.

Uproszczony proces kredytowy w oparciu o historię kont z innych banków

ING Bank Śląski jako pierwszy bank na polskim rynku umożliwił uzyskanie kredytu niezabezpieczonego w oparciu o historię kont z innych banków, które klient dodał do Mojego ING. Klient nie musi dostarczać do banku dokumentów potwierdzających dochody, ponieważ są one szybko weryfikowane na podstawie transakcji na rachunku z innego banku, które zostały automatycznie pobrane w procesie wnioskowania o kredyt.

Interfejs API PSD2

ING Bank Śląski udostępnił Specjalny Interfejs Dostępowy API w oparciu o standard Polish API w wersji 2.1. Zespoły Banku Śląskiego brały czynny udział w opracowywaniu standardu Polish API pod przewodnictwem Związku Banku Polskich. W ten sposób udostępniliśmy zestaw nowych możliwości dla deweloperów i wydawców aplikacji w zakresie świadczenia usług. Interfejs pozwala na bezpieczne pobranie danych o rachunku, historii transakcji oraz zainicjowanie płatności na rachunku Klienta. Ponadto Bank spełnił również pozostałe wytyczne regulacyjne, prawne oraz funkcjonalne związane z Dyrektywą PSD2.

Nowe funkcjonalności w bankowości internetowej i mobilnej wdrożone w 2019 roku

Obsługa głosowa aplikacji mobilnej Moje ING

ING Bank Śląski jako pierwszy bank umożliwił użytkownikom aplikacji mobilnej Moje ING głosową obsługę wybranych funkcji, przy pomocy Asystenta Google. Korzystając z Asystenta, można zapytać aplikację o saldo, kod BLIK i zlecić wykonanie szybkiego przelewu między rachunkami użytkownika.

Skróty do najpopularniejszych funkcji Mojego ING

Udostępniliśmy również aktualizację aplikacji mobilnej Moje ING dla użytkowników Androida. Dzięki niej klienci mogą ustawić na ekranie swojego telefonu skróty do najpopularniejszych funkcji aplikacji. Skróty umożliwiają jednym kliknięciem pokazanie kodu BLIK, otwarcie formularza przelewu lub wyświetlenie historii transakcji.

Nowy, intuicyjny wniosek o otwarcie konta

We wrześniu 2019 roku udostępniliśmy na stronie internetowej nowy wniosek o otwarcie konta dla klientów indywidualnych z możliwością wyboru jednego z trzech sposobów potwierdzenia tożsamości:

- przelew na 1 zł – klient potwierdza tożsamość na podstawie przelewu z innego konta (z 5 wybranych banków),
- wizyta w oddziale – dla klientów, którzy chcą sami zapoznać się z ofertą i założyć konto, ale tożsamość potwierdzić w oddziale. Po złożeniu wniosku specjalista umawia klienta na spotkanie,
- wizyta kuriera – tożsamość klienta potwierdza kurier, który spotyka się z klientem pod wskazanym adresem do 2-3 dni od złożenia wniosku.

Niezależnie od wybranej metody potwierdzenia tożsamości, kartę do konta dostarczy klientowi kurier, natomiast dostęp do płatności telefonem klient ma od razu po aktywacji aplikacji mobilnej.

Coraz prostsze płatności

Google Pay dla posiadaczy kart kredytowych Visa oraz Mastercard



ING Bank Śląski udostępnił usługę Google Pay posiadaczom kart kredytowych VISA oraz Mastercard. Klienci banku mogą teraz za pomocą Google Pay płacić zbliżeniowo telefonem w sklepach zarówno kartami debetowymi, jak i kredytowymi. ING Bank Śląski udostępnił płatności Google Pay dla posiadaczy kart debetowych Visa Zbliżeniowa w 2018 roku.

Apple Pay dla posiadaczy kart debetowych i kredytowych Visa oraz Mastercard

ING Bank Śląski udostępnił również usługę Apple Pay. W pierwszym etapie dla karty debetowej Visa zbliżeniowa dla klientów indywidualnych, a następnie również użytkownikom kart kredytowych Visa i Mastercard, oraz Przedsiębiorcom. Płatności Apple Pay są szybkie, łatwe i wygodne a jednocześnie bezpieczne, zapewniające ochronę prywatności użytkownika. W sklepach stacjonarnych z Apple Pay mogą korzystać posiadacze urządzeń iPhone SE, iPhone 6 i nowszych modeli, a także posiadacze Apple Watch. Dokonywanie płatności online na stronach internetowych oraz aplikacjach akceptujących Apple Pay jest również proste. Korzystanie z Apple Pay pozwala

użytkownikom uniknąć wypełniania formularzy rejestracyjnych i każdorazowo uzupełniać dane karty i dane nt. dostawy.

Garmin Pay dla posiadaczy kart kredytowych i karty debetowej Visa zbliżeniowa

Klienci ING Banku Śląskiego, którzy są użytkownikami karty debetowej Visa zbliżeniowa dla klientów indywidualnych lub kart kredytowych dla klientów indywidualnych, mogą korzystać z usługi Garmin Pay. Aby móc płacić zegarkiem Garmin należy pobrać aplikację Garmin Connect z AppStore (telefony z systemem IOS) lub Google Play (telefony z systemem Android) i połączyć z nią swój zegarek, a następnie utworzyć portfel Garmin Pay razem z czterocyfrowym hasłem do portfela. Ostatnim etapem jest dodanie karty do portfela Garmin Pay. By dokonać płatności zbliżeniowych wystarczy zbliżyć nadgarstek z zegarkiem Garmin do czytnika. Pierwsza płatność wymaga odblokowania zegarka hasłem ustalonym podczas tworzenia portfela Garmin Pay.

Płatności powtarzalne BLIK w Moje ING



ING Bank Śląski jako jeden z pierwszych banków w Polsce udostępnił płatności powtarzalne BLIK. Od marca 2019 roku klienci banku korzystający z aplikacji Moje ING mobile mogą teraz opłacać cykliczne rachunki za pomocą BLIKA. Usługa jest dostępna dla klientów indywidualnych, osób fizycznych prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą oraz spółek jednoosobowych korzystających z systemu bankowości internetowej poprzez aplikację Moje ING mobile oraz posiadających aktywnego BLIKA.

Klient wybiera na stronie usługodawcy płatność BLIK, podaje kod, a następnie w aplikacji Moje ING zatwierdza płatność pinem. Natychmiast po zatwierdzeniu klient może otrzymać od usługodawcy propozycję zapisania cyklu płatności – jej kwoty, częstotliwości i daty końca subskrypcji. Po zaakceptowaniu takiej propozycji transakcje będą wykonywane automatycznie lub po potwierdzeniu klienta. Klient może w pełni zarządzać swoją subskrypcją w Moim ING.

Zlecenia automatyczne i powiadomienia w Kantorze w Moje ING

Klienci korzystający z Kantoru mogą skorzystać z nowych funkcji – zlecenia automatycznego oraz powiadomienia. Dzięki zleceniu automatycznemu, klient może zlecić wymianę waluty w momencie kiedy pojawi się interesujący go kurs wymiany. Jeżeli klient nie chce dokonywać transakcji, a jedynie dowiedzieć się kiedy kurs waluty osiągnie określony poziom może skorzystać z funkcji powiadamiania – w momencie kiedy kurs osiągnie poziom wskazany przez klienta otrzyma on o tym informacje.

Usługa mojeID

Klienci ING Banku Śląskiego jako jedni z pierwszych w Polsce mogli korzystać z elektronicznego potwierdzania tożsamości, które ułatwia dostęp do usług online. Usługa mojeID, której dostawcą jest Krajowa Izba Rozliczeniowa, dostępna jest w ING. Usługa mojeID pozwala na zdalne potwierdzanie tożsamości przy pomocy danych uwierzytelniających banku i umożliwia dostęp do usług online świadczonych przez dostawców również korzystających z mojeID. Przyspiesza i upraszcza wiele procesów, które dotychczas wymagały osobistej wizyty w punkcie obsługi czy umawiania się z kurierem.

Usługa eID

ING Bank Śląski jako pierwszy bank w Polsce wprowadził możliwość przekazania danych przez system bankowości internetowej w ramach rozwiązania eID od Blue Media. Usługa eID, udostępniona we współpracy z Orange Polska, pozwala klientom banku podpisać umowę o abonament i zarejestrować numer na kartę w pełni online. eID ułatwia zweryfikowanie tożsamości osoby za pomocą Wniosku o przekazanie danych w systemie bankowości internetowej dzięki czemu mogą załatwić formalności bez wizyty w salonie Orange lub wizyty kuriera w domu. Weryfikacja danych odbywa się w pełni online i zajmuje parę sekund. Zakres przekazywanych danych nie jest powiązany z rachunkiem bankowym i nie wykracza poza informacje niezbędne operatorowi do realizacji danej operacji. Wniosek o przekazanie danych jest dostępny w systemie bankowości internetowej Moje ING. Mogą z niego skorzystać klienci, którzy osobiście potwierdzili swoją tożsamość przy pracowniku banku podczas wizyty w oddziale banku.

Gdy klient znajdzie się w trudnej sytuacji

ING Bank Śląski umożliwił klientom spłatę zadłużenia karty kredytowej na raty. Z usługi „Rozłóż na raty” mogą skorzystać klienci indywidualni oraz przedsiębiorcy. Klienci mogą rozłożyć na raty płatności za wszystkie zakupy, wypłaty z bankomatów i przelewy z karty kredytowej, które zostały zrealizowane przy użyciu karty kredytowej ING. Minimalny okres rozłożenia na raty to 3 miesiące, a maksymalny może wynieść 36 miesięcy. Oprocentowanie zadłużenia rozłożonego na raty jest niższe od standardowego oprocentowania karty kredytowej. Jednorazowa prowizja za rozłożenie na raty to 1%. Usługa „Rozłóż na raty” nie jest nowym kredytem, dlatego nie wymaga badania zdolności kredytowej. Klient korzysta z limitu już przyznanego na karcie kredytowej. ING Bank Śląski udostępnił usługę już wcześniej dla nowych umów o kartę kredytową dla klientów indywidualnych zawartych od 4 sierpnia 2019 roku oraz dla kart kredytowych dla przedsiębiorców. Pod koniec grudnia 2019 roku usługa została udostępniona wszystkim pozostałym posiadaczom rachunków kart kredytowych.

Przelewy w EUR na terenie krajów SEPA

29 listopada 2019 roku zrównaliśmy opłaty za przelewy w euro w krajach SEPA i przelewy europejskie do cen przelewów krajowych w zł w celu dostosowania do rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019 / 518 z 19 marca 2019 roku zmieniającego rozporządzenie (WE) nr 924/2009 w odniesieniu do niektórych opłat za płatności transgraniczne w Unii i opłat za przeliczenie waluty.

Przedsiębiorcy

Naszycy klienci wspieramy w zakładaniu firmy, ale także w jej rozwoju. Udostępniamy odpowiednie narzędzia i oferujemy dedykowane usługi, dzięki którym łatwiej mogą zarządzać finansami swojej firmy. Oferujemy wiele produktów i usług bankowych a także wykraczających poza tradycyjną bankowość takich jak:

- konta firmowe,
- kredyty i pożyczki,
- leasing,
- oszczędności,
- karty i płatności,
- usługi,
- ubezpieczenia,
- terminale,
- bankowość internetowa i mobilna.

Moje ING dla firmy to więcej niż system bankowości. Wszystkie najważniejsze informacje podajemy od razu - w prosty i obrazowy sposób. Moje ING wyposażone jest także w zintegrowany system księgowy. Jeśli klient ma u nas konto firmowe i osobiste, wystarczy jedno logowanie i klik, aby przełączyć się między podglądem finansów firmowych i osobistych.

Nowe funkcjonalności wdrożone w 2019 roku (oprócz funkcjonalności wspólnych z klientami indywidualnymi)

Zdalny proces rejestracji działalności gospodarczej w Moim ING



W kwietniu 2019 roku udostępniliśmy zdalny proces rejestracji działalności gospodarczej. Klienci mogą złożyć wniosek o otwarcie firmy poprzez Moje ING. Wniosek umożliwia zdalne zarejestrowanie firmy w CEiDG. Jest krótki, intuicyjny, zawiera pola wyboru oraz dodatkowe opisy i wyjaśnienia. Wiele pól wypełnia się automatycznie, na podstawie danych klienta w banku. Wniosek podpisany jest Profilem Zaufanym zakładanym w procesie rejestracji firmy.

W procesie zakładania firmy otwierany jest również rachunek bankowy, który zostanie aktywowany w momencie otrzymania z CEiDG potwierdzenia zarejestrowania działalności. Potwierdzenie złożenia wniosku klient otrzymuje SMS-em, a informację o nowej firmie np. NIP i REGON mailem bezpośrednio z CEiDG.

Wniosek o rejestrację firmy poprzez Moje ING jest jednocześnie: wnioskiem o wpis do rejestru REGON, zgłoszeniem do naczelnika urzędu skarbowego (NIP), zgłoszeniem użytkownika, jako płatnika składek do ZUS lub KRUS.

Usługa przygotowana została we współpracy z Ministerstwem Przedsiębiorczości i Technologii.

Połączenie usługi księgowej z finansowaniem faktur w ING

Nasz bank zintegrował usługę Finansowania Faktur z ING Księgowością. Takie rozwiązanie pozwala na finansowanie faktur z odroczonym terminem płatności z poziomu aplikacji księgowej klienta. ING Księgowość dla przedsiębiorców to wielofunkcyjne narzędzie, dzięki któremu klienci mogą wystawiać faktury sprzedażowe, dodawać kosztowe, zarządzać kontrahentami i dokumentami. Dodatkową opcją jest też możliwość samodzielnego księgowania faktur, wysyłania deklaracji do Urzędu Skarbowego oraz prowadzenie spraw kadrowych firmy. ING Finansowanie Faktur to usługa stworzona z myślą o małych firmach, umożliwiające internetowe finansowanie pojedynczych, nawet najmniejszych faktur.

Zintegrowanie usług ING Księgowość i ING Finansowanie Faktur pozwala klientom wystawiać faktury i zlecać je do finansowania, a następnie monitorować ich statusy. Oferta cenowa na daną transakcję jest widoczna od ręki, użytkownicy mogą ją zaakceptować jednym kliknięciem. W momencie potwierdzenia faktury przez kontrahenta, klient otrzymuje środki na swoje konto - nawet tego samego dnia. Ostatni krok to finalizacja transakcji, czyli przelew za fakturę do ING w terminie jej płatności.

Dostosowanie do wymogów prawa

W listopadzie 2019 roku formatka przelewu split payment została dostosowana do znowelizowanej Ustawy z 9 sierpnia 2019 roku o zmianie ustawy o VAT oraz niektórych innych ustaw, wprowadzającej obowiązkowy mechanizm podzielonej płatności dla faktur powyżej 15 tys. zł.

W ostatnim kwartale trwały prace nad dostosowaniem płatności podatkowych tak aby od 1 stycznia 2020 roku spełnić wymogi znowelizowanej Ordynacji podatkowej która zakłada że podatki płacone są na indywidualne rachunki podatkowe (IRP).

Nowa rola oddziałów – miejsce spotkań

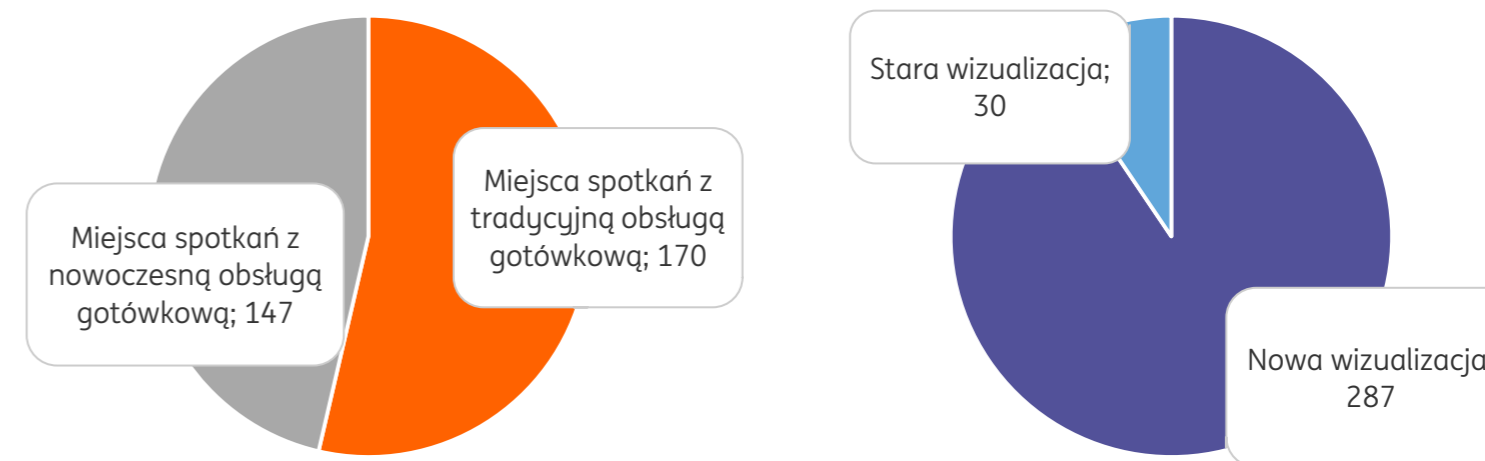
2019 był rokiem, w którym przygotowaliśmy wszystkich naszych pracowników, odpowiedzialnych za obsługę klientów, do realizacji zadań zgodnie z modelem zbudowanym wokół specjalizacji. To oznacza, że każdy specjalista wybierał dla siebie jeden z obszarów, na którym koncentruje rozwój swoich kompetencji i umiejętności w obsłudze klienta:

- bankowość codzienna,
- hipoteki,
- inwestycje,
- przedsiębiorcy.

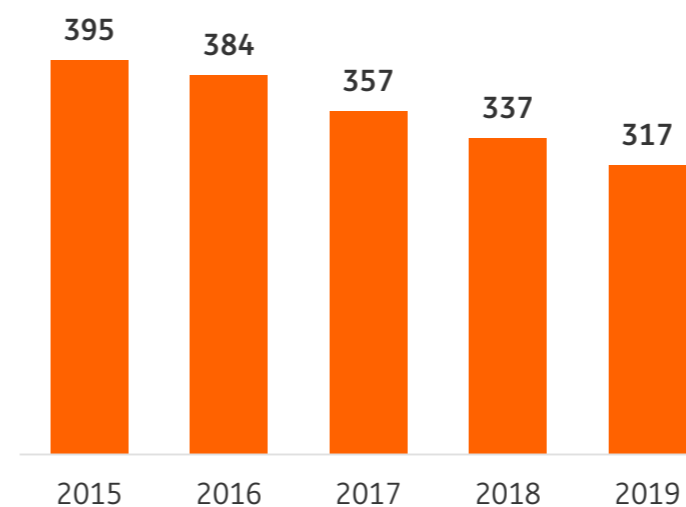
Na koniec 2019 roku mieliśmy 317 oddziałów detalicznych – miejsc spotkań, w tym 147 z nowoczesną obsługą gotówkową (gotówka jedynie w bankomatach, wpłatomatach oraz urządzeniach dualnych). Wszystkie nasze miejsca spotkań wyposażyliśmy w strefy samoobsługowe, w których klienci mogą samodzielnie wpłacać i wypłacać pieniądze. Dalej prowadzimy proces modernizacji placówek detalicznych, który polega na zmianie wyposażenia i wystroju oraz wprowadzaniu nowych rozwiązań funkcjonalnych.

Na koniec 2019 roku 287 naszych miejsc spotkań było w nowym standardzie. Obecnie kontynuujemy działania optymalizacyjne poprzez relokowanie i konsolidowanie placówek do najatrakcyjniejszych biznesowo lokalizacji w poszczególnych miastach i regionach.

317 miejsc spotkań w 195 miastach (w tym 160 „1 in the city”)



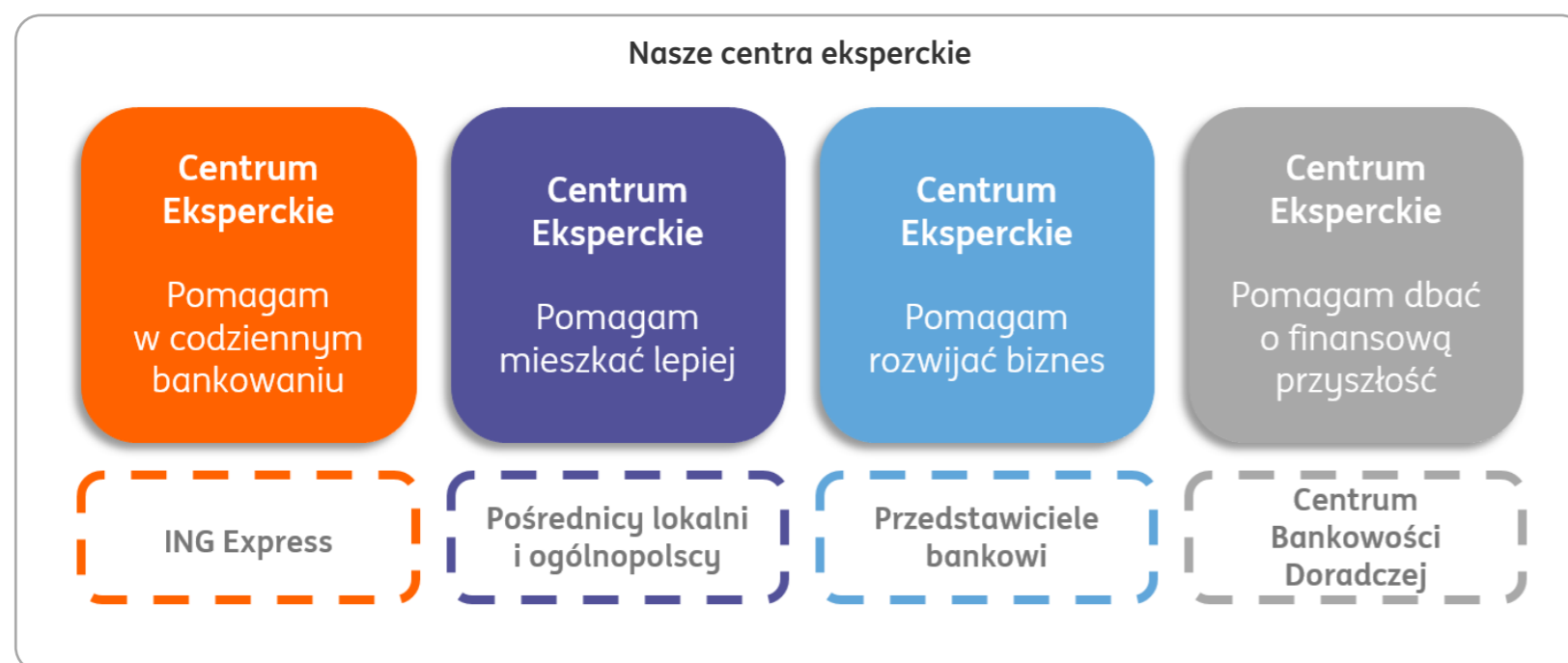
Liczba i struktura geograficzna oddziałów



W skład naszej sieci obsługi wchodzi również 65 punktów ING Express.

Nowa rola jednostek obsługi klienta

Opracowaliśmy i przedstawiliśmy pracownikom założenia modelu pracy, który będzie funkcjonował w 2020 roku. Odchodzimy od sztywnych struktur i organizujemy naszą pracę wokół zadań, które mamy do zrealizowania. Przyjmujemy perspektywę klienta. Ważne jest dla nas, jakie emocje towarzyszą mu w kontakcie z nami, w jaki sposób załatwiamy sprawy, z którymi do nas przychodzi. W 2019 roku przedstawiliśmy rozwiązania kadrowe, umożliwiające pracownikom funkcjonowanie zgodnie z nowym modelem w 2020 roku. Przeprowadziliśmy częściowo zmiany, które pozwoliły nam 1 lipca 2019 roku na powołanie 4 Centrów Ekspertkich – odpowiadających 4 specjalizacjom:



Przygotowaliśmy model, który pozwoli klientom na jednolite doświadczenia podczas:

- spotkań ze specjalistami w miejscach spotkań,
- kontaktu z naszym Contact Centre: telefonicznego, mejlowego oraz przez social media,
- spotkań w miejscu wybranym przez klienta (zespoły przedstawicieli bankowych i doradców z Centrum Bankowości Doradczej).

Zadbaliśmy, żeby dopasować sposób obsługi klienta do sprawy, z którą do nas przychodzi. Zależy nam, żeby załatwiać je tu i teraz, od początku do końca. Edukujemy klientów w kierunku samoobsługi. Obserwujemy wzrost popularności kontaktu z nami na czacie oraz przez social media. Rozwijaliśmy jakość i skuteczność odpowiedzi udzielanych przez wirtualnego doradcę w Moim ING - Mojego Asystenta uczyliśmy go nowych wątków, aby jak najsprawniej odpowiadał na pytania.

Przygotowaliśmy naszych pracowników w ramach specjalizacji, do sposobu obsługi klienta w oparciu o istotne potrzeby. To pozwoli pomagać klientom:

- w codziennym bankowaniu,
- mieszkać lepiej,
- rozwijać biznes,
- dbać o finansową przyszłość.

Pomagam w codziennym bankowaniu

Ułatwiamy codzienne bankowanie: płatności i rozliczenia - promujemy nowoczesne i digitalowe rozwiązania. Dbamy o bezpieczeństwo klienta proponując różne ubezpieczenia. Pomagamy sfinansować samochód, wakacje, realizować pasje i marzenia. Uczymy jak oszczędzać na różne cele i emeryturę. Po prostu - jesteśmy w życiu klienta każdego dnia.

Naszą misją jest pomaganie klientowi i ułatwianie codziennego bankowania. Jesteśmy skuteczni i upraszczamy załatwianie spraw naszym klientom wszędzie tam, gdzie tego potrzebują - jednocześnie dostarczając im wyjątkowych doświadczeń.

W jaki sposób?

Jesteśmy w dogodnym dla klientów miejscu i czasie:

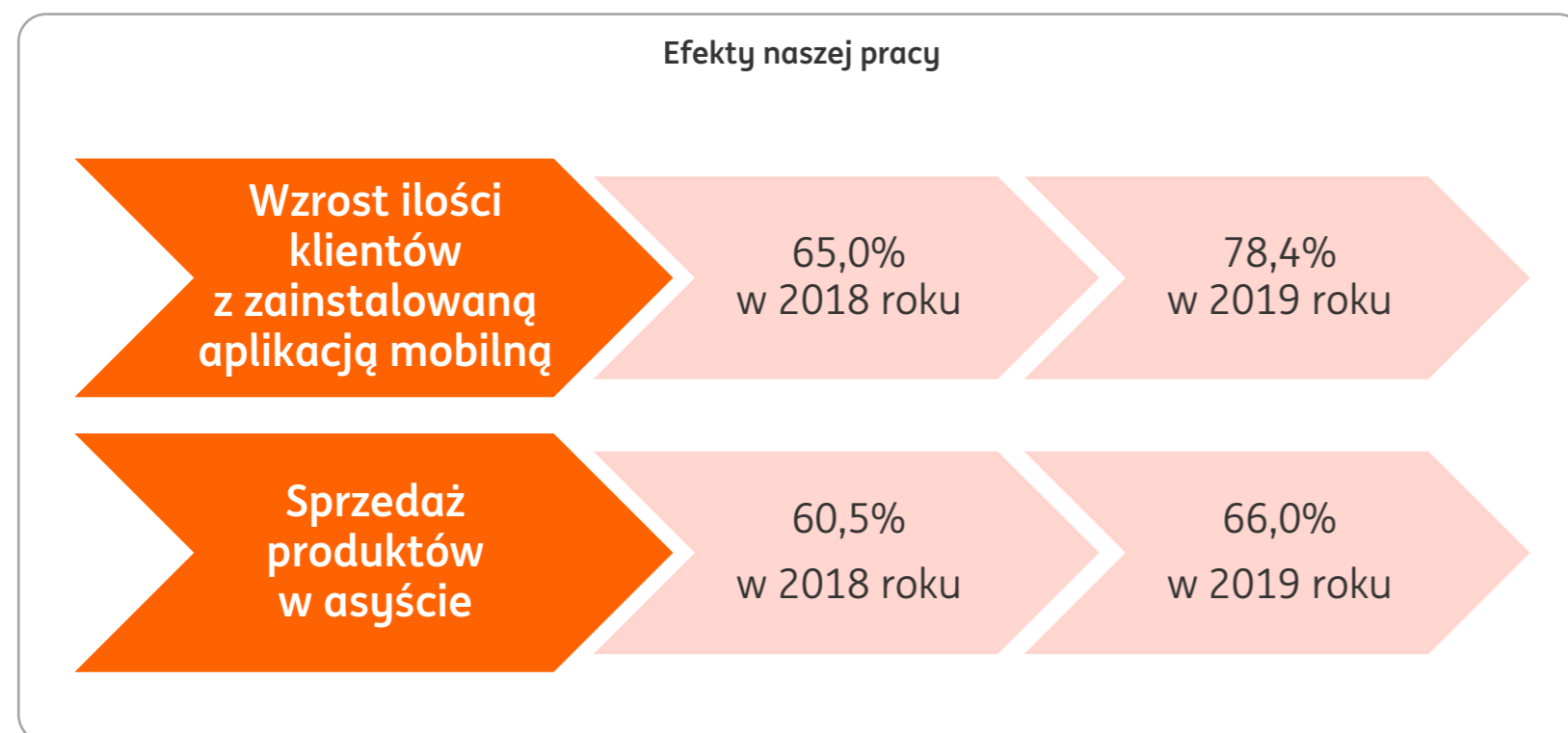
- zapraszamy do komfortowych miejsc spotkań,
- jesteśmy w galeriach handlowych - 65 punktów ING Express,
- można do nas zadzwonić, napisać, albo zalogować się do Mojego ING.

Dbamy o personalizację i wyjątkowe doświadczenie:

- rozmawiamy z klientami i rozpoznajemy ich potrzeby - te obecne i plany na przyszłość. Dobieramy dla nich najlepsze rozwiązania.

Ułatwiamy codzienne bankowanie:

- promujemy digitalizację - edukujemy i pokazujemy klientowi jak może załatwiać swoje sprawy sprawnie, szybko i nowocześnie - aby był w życiu o krok do przodu.



Pomagam mieszkać lepiej

Decyzja o zakupie mieszkania czy budowie domu to jedna z najważniejszych decyzji w życiu każdego człowieka - niezależnie od tego czy dokonujemy tego z myślą o sobie, dzieciach czy z przeznaczeniem na wynajem. To inwestycje, które często planuje i finansuje się latami. Emocje związane z zakupem czy budową domu często mieszają się ze stresem i niepewnościami. W takich chwilach kluczowa jest obecność osoby, która będzie towarzyszyć klientom przez całą tę podróż do własnego „M”.

Naszą misją jest wsparcie i troska o sprawę klienta w całej drodze od marzeń do zamieszkania.

W jaki sposób?

Potrafimy, niezależnie od etapu: przed decyzją mieszkaniową, w trakcie realizacji celu, po kredycie - rozmawiać z klientem o kwestiach, które są dla niego istotne.

- Etap: Marzę/Szukam - znamy rynek lokalny i jego charakterystykę, ceny nieruchomości, deweloperów itp.
- Etap: Kupuję/Buduję/Realizuję Marzenie - mamy wiedzę o różnych systemach budowy domów, nowych technologiach, programach lokalnych dotacji i eventów nieruchomościowych itp.
- Etap: Mieszkam Lepiej - potrafimy rozmawiać i tłumaczyć klientom jak załatwić sprawy około mieszkaniowe np. umowę ze wspólnotą, spółdzielnią, dostawcami mediów itp.

Dzięki rozwojowi naszych specjalistów mogliśmy odpowiadać na takie potrzeby obsługując klienta od złożenia wniosku, przez podpisanie umowy, aż po uruchomienie środków w jednym miejscu, przez tego samego specjalistę. W 2019 roku nasi specjaliści brali udział w warsztatach na których poznali aspekty budowy domu z wykorzystaniem nowoczesnych technologii, homestagingu czy lokalnego rynku nieruchomości. Tak, by jeszcze lepiej wspierać klientów w ich życiowych decyzjach.

Pomagam rozwijać biznes

Założenie własnej firmy i jej rozwój to ogromne wyzwanie. Jesteśmy bankiem innowacyjnym. Wspieramy osoby przedsiębiorcze. Od lat rozwijamy produkty i usługi dla firm, wychodząc poza standardową ofertę bankową. Ułatwiamy przedsiębiorczym stać się przedsiębiorcami. Wspieramy zakładanie firmy, a następnie pomagamy w rozwijaniu biznesu.

Wspieramy i inspirujemy ludzi do bycia o krok do przodu w życiu i biznesie. Odważnie mówimy firmom, że z ING można mieć więcej klientów dzięki narzędziom, które dla nich mamy.

W jaki sposób?

Znając potrzeby przedsiębiorców tworzymy produkty, procesy, serwisy, modele, które w pełni na nie odpowiadają. Zapewniamy to samo doświadczenie niezależnie od tego, jak klienci chcą z nami bankować.

Pomagam dbać o finansową przyszłość

Chcemy działać z pasją, radością i z przekonaniem, że faktycznie pomagamy klientowi zadbać o jego finansową przyszłość. Wspieramy go w ważnych momentach jego życia np. kiedy wysyła dzieci na studia, realizuje marzenia czy kiedy przechodzi na emeryturę. Myślimy o kliencie nie tylko tu i teraz, ale też za 5, 10, 20 lat. Chcemy, żeby klient

– myśląc o banku i finansach – w pierwszej kolejności myślał o naszych specjalistach. Systematyczne oszczędzanie przez telefon? – tak, my też wiemy jak budować zaufanie i partnerską relację.

Naszą misją jest wspieranie klientów w realizacji celów finansowych na każdym etapie ich życia.

W jaki sposób?

- Edukujemy klientów z oferty oszczędnościowo-inwestycyjnej oraz dzielimy się wiedzą nt. bieżącego otoczenia rynkowego i funkcjonowania rynku finansowego.
- Koncentrujemy się na obecnych i przyszłych potrzebach naszych klientów.
- Wspieramy ich w aktywnym budowaniu poduszki finansowej, realizacji krótkich i długich celów oraz zabezpieczeniu finansowej przyszłości.
- Poszerzamy wiedzę o systemie emerytalnym i dostępnych rozwiązaniach.
- Wyjaśniamy zasady rządzące instrumentami finansowymi, promujemy systematyczne i regularne odkładanie kapitału.
- Wychodzimy naprzeciw oczekiwaniom klientów z segmentu Premium i Private Banking oferując dedykowaną obsługę.
- Jesteśmy partnerami w rozmowach z zakresu inwestycji pozabankowych.

Przykłady działań

Przejęcie zarządzania Strategiami Portfelowymi UFK przez NN IP TFI

Strategie Portfelowe są produktem, który bank jako agent ubezpieczeniowy NN Towarzystwa Ubezpieczeń na Życie oferuje klientom Private Banking i Wealth Management. W formie ubezpieczenia zawierają one strategie inwestycyjne o różnym poziomie ryzyka i potencjale inwestycyjnym, będąc unikalnym produktem na polskim rynku.

Strategie portfelowe zarządzane były przez Biuro Maklerskie ING. W celu wzmocnienia i dalszej poprawy jakości oferowanych produktów, a także obniżenia kosztów dla klienta, zarządzanie portfelami przekazane zostało do NN Investment Partners TFI, czyli jednego z największych polskich towarzystw funduszy inwestycyjnych. NN Investment Partners TFI, będąc członkiem dużej międzynarodowej grupy inwestycyjnej posiada szeroki dostęp do globalnego know-how w zakresie profesjonalnego zarządzania strategiami inwestycyjnymi.

Wdrożenie aplikacji Wealth Management System (WMS) wspomagającej pracę doradców Private Banking i Wealth Management.

Aplikacja WMS integruje w jednym miejscu wszystkie funkcjonalności niezbędne dla efektywnej pracy z klientem. Zawiera w sobie moduły umożliwiające prowadzenie kompleksowego rejestru interakcji z klientem, w tym: kalendarza spotkań, archiwizowania oraz zarządzania spotkaniem. W 2020 roku aplikacja zostanie rozbudowana o dodatkowe moduły m. in. do doradztwa inwestycyjnego oraz całościowego podglądu i analizy portfela inwestycji klientów.

Klienci z niepełnosprawnościami

Bankowość elektroniczna i mobilna

Cały czas podejmujemy działania, aby w ING Banku Śląskim proponować naszym klientom bankowość internetową, która byłaby użyteczna dla wszystkich. Podejmowane przez nas działania nie wynikają tylko z regulacji prawnych.

Osoby z niepełnosprawnością ruchową, mają możliwość obsługi serwisu transakcyjnego Moje ING (strony głównej, menu, historii transakcji i wykonania transakcji) za pomocą tabulatora, strzałek oraz enter. Pomaga im w tym niebieska ramka zaznaczająca aktywny w danym momencie element. Dla osób z problemami wzrokowymi udostępniamy alternatywną wersję kontrastową. Użytkownik ma możliwość wyboru tego widoku na stronie logowania do Mojego ING.

W 2020 roku będziemy pracować nad wdrożeniem nowej strony, która w całości będzie dostosowana do wymagań WCAG.

Aplikacja mobilna Moje ING bazuje na responsywnej wersji systemu Moje ING, więc wszelkie usprawnienia wdrażane w serwisie transakcyjnym Moje ING dotyczą również aplikacji mobilnej. Obsługa serwisu transakcyjnego Moje ING (strony głównej, menu, historii transakcji i wykonania transakcji) jest dostępna dla osób niewidomych poprzez czytniki ekranu (VoiceOver na iOS i TalkBack na Androidzie). Dzięki temu, można obsługiwać aplikację za pomocą metody swipe, przesuując palcem po ekranie, nie patrząc na niego.

Od kilku lat współpracujemy z Fundacją Widzialni. Fundacja co kilka miesięcy przeprowadza analizę wybranych funkcjonalności Mojego ING pod kątem zgodności z większością wytycznych WCAG. Zasady te mówią, co zrobić, aby serwis był dostępny dla każdego, bez względu na poziom sprawności, wiek, sprzęt czy oprogramowanie, którego używa. Analizie podlegają najpopularniejsze podstrony bankowości: m.in. przelewy, strona główna, historia.

Oddziały

Dążymy do tego, aby nasze oddziały były wygodne dla wszystkich, również dla osób z niepełnosprawnościami czy odwiedzających nas z wózkami dziecięcymi. Projektujemy wnętrza według ich potrzeb i usuwamy bariery. Udało nam się osiągnąć założony cel i do końca 2019 roku 98% naszych oddziałów nie miało barier architektonicznych na wejściu lub posiadały udogodnienia umożliwiające klientom wejście do oddziału przy pomocy pracownika - 91% oddziałów jest bez barier architektonicznych, 7% oddziałów ma zniwelowane bariery poprzez dostarczenie do oddziałów rozkładanych szyn najazdowych oraz montaż dzwonek przywoławczych (dostęp do oddziału dla osób niepełnosprawnych wymaga pomocy pracownika ING).

We wszystkich oddziałach klienci mają dostęp do tłumacza migowego poprzez aplikację Migam udostępnioną na telefonach specjalistów.

Dodatkowo specjaliści pomagają każdej osobie, która tego potrzebuje, założyć konto przez internet, złożyć wniosek kredytowy czy zrobić przelew. Przy okazji uczą samodzielnego poruszania się po bankowości elektronicznej i krok po kroku pokazują jak klienci różne czynności mogą wykonać sami w domu.

Kampanie edukacyjne, nie tylko marketingowe

W 2019 roku nasz bank w ramach swoich kampanii marketingowych, edukował klientów nt. oszczędności, inwestycji, podstaw ekologicznych czy znaczenia pozytywnej opinii dla firm.

Oszczędności

Badania



W styczniu 2019 roku opublikowaliśmy badania, w których ponad 70% Polaków zadeklarowało, że posiada jakiegokolwiek oszczędności. Okazało się, że maleje odsetek, tych, których oszczędności nie przekraczają równowartości trzech pensji. Jednak ponad 40% osób przyznało, że zdarza im się wydać wszystkie pieniądze, zanim otrzymają kolejną wypłatę.

Wyniki badania ING pokazują, że oszczędności Polaków rosną, jednak nie w stopniu wystarczającym do istotnego zniwelowania tej luki. Z biegiem czasu maleje odsetek tych, których oszczędności są mniejsze niż równowartości ich trzech pensji zaś rośnie odsetek osób z oszczędnościami powyżej rocznego wynagrodzenia.

Finansowy Barometr ING to cykliczne badanie Grupy ING, badające zachowania i postawy konsumentów wobec zagadnień finansowych w Polsce i na świecie. Badanie zostało przeprowadzone w listopadzie 2018 roku w 15 krajach:

Polska, Austria, Belgia, Czechy, Francja, Hiszpania, Holandia, Luksemburg, Niemcy, Rumunia, Turcja, Wielka Brytania, Włochy, USA i Australia. W badaniu wzięło udział 14 725 respondentów, w tym 1 003 z Polski.

Wszystkie badania "Finansowy Barometr ING" są dostępne na stronie: www.ingbank.pl/barometr.

Kampanie

Na początku roku kontynuowaliśmy kampanię oszczędności z 2018 roku. Chcemy głośno i szeroko podnosić temat świadomego konsumowania oraz oszczędzania, dlatego nasze działania były kontynuacją kampanii „Czy posiadanie stało się sensem naszego życia?”, która rozpoczęła się 25 grudnia 2018 roku.

Kampania była wsparciem oferty specjalnej na koncie oszczędnościowym - 2,5% w skali roku, przez 4 miesiące od założenia konta oszczędnościowego:

- „Bonus na start” – dla klientów rozpoczynających oszczędzanie w ING;
- „Otwarte Konto Oszczędnościowe Bonus” – na nowe środki, dla klientów, którzy już oszczędzają w ING.

W listopadzie w kampanii internetowej motywowaliśmy Polaków do gromadzenia dodatkowych środków na emeryturę. Kampanii towarzyszyła promocja, w której bank oferował premię za założenie i regularne inwestowanie na IKE. Oferta „Inwestuj na przyszłość i zyskaj nawet 200 zł”, skierowana była do klientów nie posiadających funduszy inwestycyjnych.

Z końcem roku zachęcaliśmy Polaków do korzystania z życia i wydawania na to co ważne, a oszczędzania na tym co mniej istotne. Według badań, prawie 70% Polaków uważa, że warto oszczędzać ale również korzystać z życia. Jednocześnie 54% z nas woli wydać zaoszczędzone pieniądze na doświadczenia, a nie na kolejne przedmioty. Taka obserwacja zainspirowała nas do przygotowania nieco innej niż zwykle kampanii - bo promującej zachowanie równowagi pomiędzy korzystaniem z życia i oszczędzaniem. Dopingowaliśmy w niej Polaków, żeby w ważnych dla siebie sprawach pozwalali sobie na większy wydatek, a oszczędzali na rzeczach mniej ważnych.

Dobry głos dla firm

W 2019 roku kontynuowaliśmy kampanię Dobry Głos dla Firm i zachęcaliśmy do dzielenia się opiniami o firmach, bo to dla nich najlepsza, stworzona bezpośrednio przez klientów reklama. "Dobry Głos dla firm" to akcja, w której zgłoszone przez internautów opinie o firmach zamieniają się w piosenki wyśpiewane przez znanych artystów. Katarzyna Nosowska - twarz edycji 2019 - ze zgłoszonych na stronie www.glosdlafirm.pl opinii wyśpiewała 15 i nagrała do nich teledyski a w radiu zachęcała do dzielenia się dobrymi opiniami również w czasie Bożego Narodzenia.

O akcji Dobry głos dla firm przypominaliśmy przez cały rok, m.in. w mediach społecznościowych czy spotach radiowych.

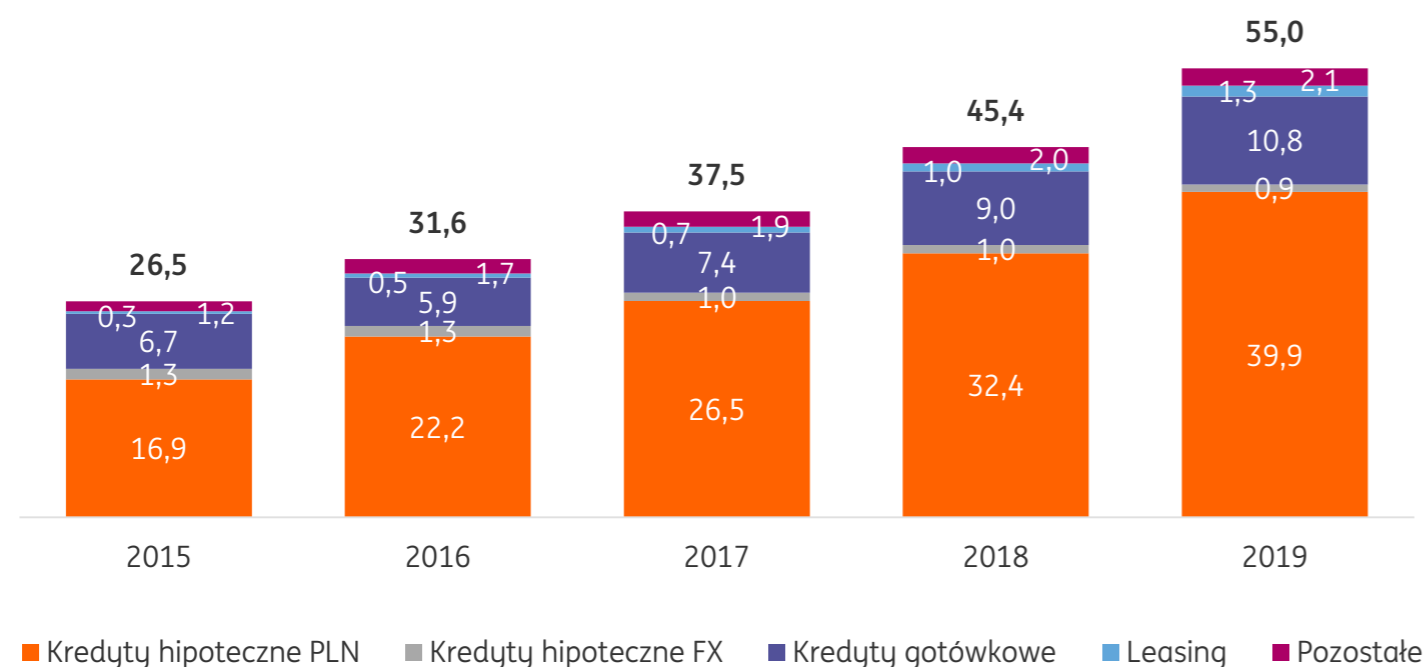
Jak dziś rozwijać swój biznes, by dobrze na nim zarabiać?

Wspieramy osoby przedsiębiorcze i dajemy im rozwiązania dzięki, którym mogą mieć więcej klientów. Dlatego w czerwcu podzieliliśmy się praktycznymi wskazówkami na temat tego, jak dziś rozwijać swój biznes, by dobrze na nim zarabiać. Najlepsze porady dla tych, którzy prowadzą swoją firmę, przygotowaliśmy z nagranych przez nas wystąpień w trakcie European Start-up Days 2019 roku, której byliśmy głównym sponsorem. Wskazówki „Jak dziś rozwijać swój biznes, by dobrze na nim zarabiać?” oraz materiały wideo dostępne są na www.spolecznosc.ingbank.pl.

Wolumeny należności segmentu bankowości detalicznej

Na koniec 2019 roku łączna wartość należności brutto od klientów detalicznych wzrosła o 21,3% r/r do 55,0 mld zł. Oznacza to, że nasz udział rynkowy w segmencie detalicznym (rozumianym jako gospodarstwa domowe) na koniec 2019 roku wzrósł do 7,2% z 6,3% rok wcześniej.

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



*kredyty i inne należności od klientów z wyłączeniem euroobligacji

W segmencie detalicznym oferujemy różne formy kredytowania. Poniżej przedstawiamy główne z nich.

Kredyt hipoteczny

Przy pomocy kredytu hipotecznego pomagamy naszym klientom sfinansować zakup mieszkania, budowę domu czy też remont. W naszej ofercie mamy też specjalną wersję kredytu hipotecznego dla przedsiębiorców oraz pożyczkę hipoteczną, którą klient może przeznaczyć na dowolny cel. W 2018 roku wprowadziliśmy też do oferty kredyty hipoteczne z czasowo stałym (na 5 lat) oprocentowaniem.

W 2019 roku udzieliliśmy łącznie 11,4 mld zł kredytów i pożyczek hipotecznych, co oznacza wzrost o 33,7% r/r.

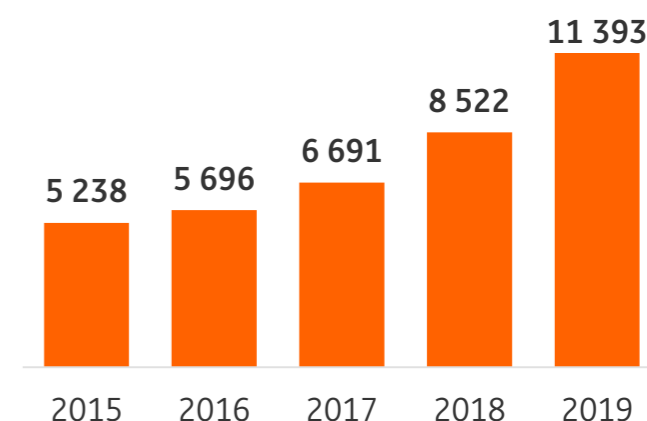
Pozwoliło to nam uzyskać drugie miejsce na rynku pod względem nowej sprzedaży z udziałem rynkowym na poziomie 18,8% (16,2% w 2018 roku). W konsekwencji łączna wartość udzielonych kredytów hipotecznych brutto zwiększyła się o 22,2% r/r do 40,8 mld zł na koniec 2019 roku.

W 2019 roku wartość sprzedaży kredytów hipotecznych o czasowo stałej stopie procentowej osiągnęła wartość 2,9 mld zł i stanowiła 26% całkowitej sprzedaży kredytów hipotecznych.

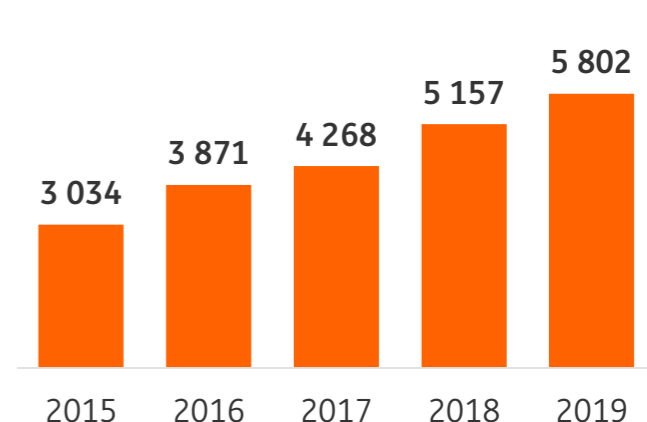
Pożyczka gotówkowa

Udzielamy pożyczki gotówkowej na dowolny cel – klient nie musi przedstawiać poręczeń i zabezpieczeń majątkowych. Akceptujemy różne źródła dochodów, m.in. umowę o pracę, zlecenia, o dzieło, rentę, emeryturę. Klient może aplikować o pożyczkę w dowolnej formie, podczas wizyty w oddziale lub online.

Sprzedaż kredytów hipotecznych (mln zł)



Sprzedaż pożyczek gotówkowych (mln zł)



W 2019 roku udzieliliśmy 5,8 mld zł pożyczek gotówkowych, co oznacza wzrost o 12,5% r/r. 78,0% z tych kredytów sprzedaliśmy w kanale internetowym (75,7% w 2018 roku).

Na koniec 2019 roku portfel pożyczek gotówkowych brutto wynosił 10,8 mld zł, co oznacza wzrost o 19,4% r/r.

Wcześniejsza spłata kredytu konsumenckiego i hipotecznego

11 września 2019 roku Trybunał Sprawiedliwości Unii Europejskiej (TSUE) wydał wyrok w sprawie dotyczącej wcześniejszej spłaty kredytu konsumenckiego (C 383/18). W wyroku TSUE zadecydował, że klientowi należy zwrócić koszty poniesione w związku z umową kredytową proporcjonalnie do okresu, o który skrócono okres kredytowania (takim kosztem jest np. prowizja za udzielenie).

W związku z wyrokiem TSUE nasz bank realizuje automatyczny zwrot prowizji (bez potrzeby składania wniosku) jeżeli całkowita, przedterminowa spłata została dokonana od 11 września 2019 roku, a zwrot jest realizowany w terminie 14 dni. Dla kredytów spłaconych przed datą wyroku TSUE, wymagane jest zgłoszenie przez klienta reklamacji. Dotyczy to kredytów konsumenckich udzielonych od 18 grudnia 2011 roku (data wejścia w życie przepisów ustawy o kredycie konsumenckim) oraz kredytów hipotecznych udzielonych od 22 lipca 2017 roku klientom indywidualnym (data wejścia w życie ustawy o kredycie hipotecznym). Zwrot prowizji następuje na zasadzie rozliczenia liniowego prowizji, czyli zgodnie z interpretacją Rzecznika Finansowego oraz Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Szacujemy, że roczny wpływ wyroku TSUE na wynik odsetkowy naszego banku (ze względu na rozliczanie tych przychodów prowizyjnych stopą efektywną w wyniku odsetkowym – zgodnie z MSSF 9) wynosi około 30 mln zł. W III kwartale 2019 roku nasz bank zawiązał rezerwę na przedpłaty kredytów w okresie od 18 grudnia 2011 roku do 11 września 2019 roku w wysokości 17,1 mln zł. Dodatkowo, w IV kwartale 2019 roku w wyniku odsetkowym ujęliśmy korektę wynikającą z liniowego (a nie efektywnego) rozliczania się z klientami w wysokości 21,0 mln zł.

Finansowanie dla przedsiębiorców

W ramach segmentu detalicznego mamy przygotowaną również ofertę dla przedsiębiorców. Wiemy, że nie mają czasu, aby długo się zastanawiać. Muszą działać szybko, a finansowanie powinni mieć pod ręką. Dlatego klienci prowadzący firmę coraz częściej wybierają proste finansowanie potrzeb – przez Internet. W obszarze kredytów gotówkowych dla przedsiębiorców 71,4% sprzedaży pochodziło z tego kanału. Klienci uruchamiają pożyczkę, linię kredytową lub kartę kredytową online w ciągu kilku minut.

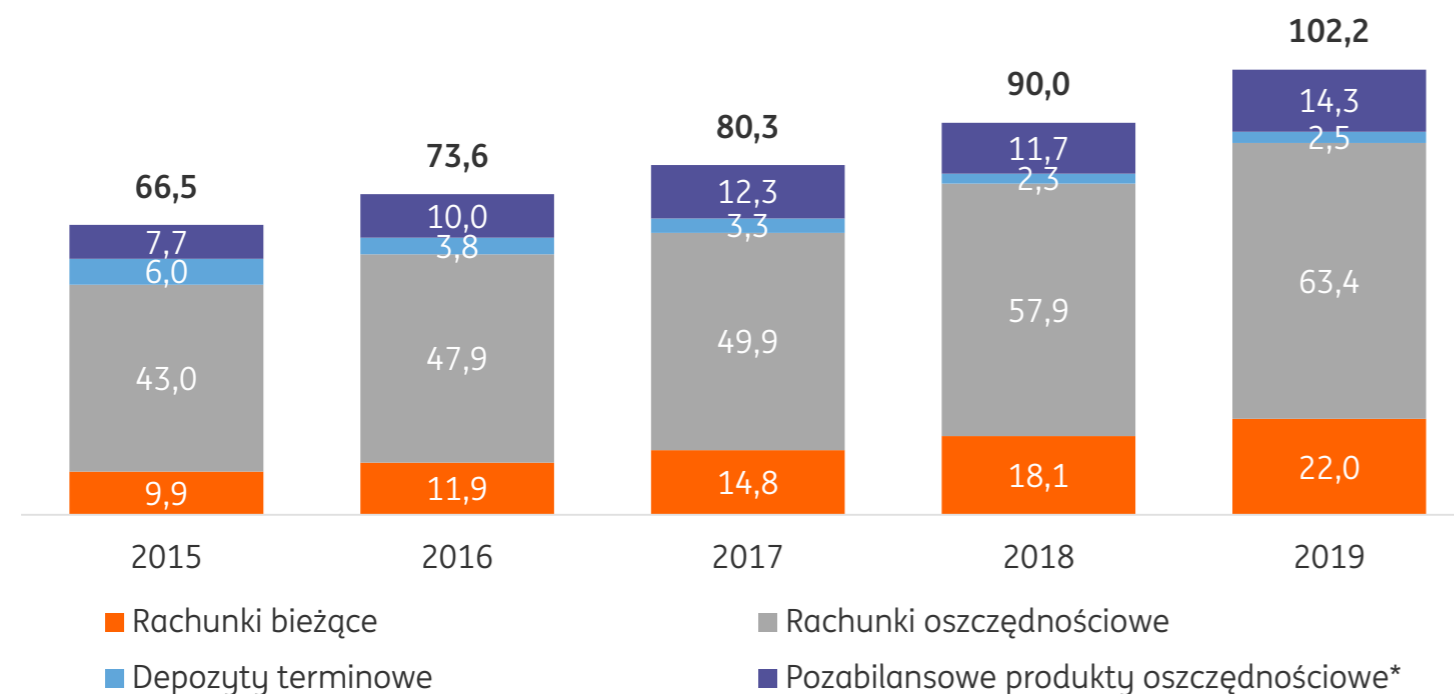
Na koniec 2019 roku zadłużenie brutto przedsiębiorców (łącznie ze wspólnotami mieszkaniowymi) w naszym banku wyniosło 6,6 mld zł, co oznacza wzrost o 19,8% r/r.

Wolumeny depozytowe segmentu bankowości detalicznej

Na koniec wolumen depozytów i zobowiązań pozabilansowych (aktywa zgromadzone na rachunkach maklerskich oraz aktywa zgromadzone w TFI sprzedane za naszym pośrednictwem) wynosił 102,2 mld zł (+ 13,5% r/r) i składał się głównie z zobowiązań bilansowych (86%). Niezmiennie jak na przestrzeni ostatnich lat, głównym elementem zobowiązań wobec segmentu klientów detalicznych były środki zgromadzone na kontach oszczędnościowych – wyniosły one na koniec 2019 roku 63,4 mld zł (+9,4% r/r).

Nasz udział rynkowy w depozytach gospodarstw domowych wzrósł o 0,2 p.p. do 9,5%.

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



*od 2016 roku łącznie z aktywami klientów zgromadzonymi na kontach maklerskich

Segment bankowości korporacyjnej

Rozwiązania bankowe i pozabankowe dla naszych klientów

Nasza oferta

ING od lat wspiera klientów korporacyjnych w zakresie obsługi płatności, finansowania czy zarządzania środkami finansowymi. Zapewniamy wsparcie doradców wyspecjalizowanych w obsłudze firm z kluczowych sektorów gospodarki. Dzięki temu lepiej rozumiemy oczekiwania i jesteśmy w stanie proponować produkty i zaawansowane struktury dopasowane do oczekiwań. Oferujemy m.in.:

- Usługi dla Firm
- Zarządzanie środkami finansowymi

- Finansowanie
- Obsługa handlu
- Corporate finance
- Wiedzę w zakresie rynków finansowych
- Usługi powiernicze

Bankowość internetowa ING Business

ING Business to podstawowa platforma bankowości internetowej skierowana do klientów segmentu średnich i dużych firm. Zadowolenie użytkowników mierzone badaniem NPS za cały 2019 rok wzrosło o ponad 35% względem roku 2018. Odnotowaliśmy również wzrost wskaźnika satysfakcji klienta z poziomu 8,0 w 2018 do 8,3 w 2019 roku. Rozwój platformy ING Business odbywa się pod kątem rozwoju czterech aspektów:

Bezpieczeństwo

W 2019 roku wdrożyliśmy rozwiązania chroniące bezpieczeństwo użytkowników systemu i zapobiegające oszustwom. W ramach dostosowania się do dyrektywy PSD II wprowadziliśmy tzw. silne uwierzytelnienie (SCA – strong customer authentication), które przy dostępie i realizacji zleceń w kanałach zdalnych wymaga zastosowania elementów co najmniej dwóch z trzech kategorii: wiedza, posiadanie, biometria. Ze względów bezpieczeństwa zrezygnowaliśmy również z wykorzystywania protokołów TLS 1.0 i TLS 1.1.

Dostępność

Dostępność aplikacji na przestrzeni całego roku wynosiła 99,8%. W dalszym ciągu usprawniamy mechanizmy i algorytmy wewnątrz aplikacji, aby dostępność była jak największa.

Wydajność

Wydajność to ważny dla naszych użytkowników i dla nas parametr. W 2019 roku wdrożyliśmy wiele usprawnień m. in. zmiany w stronie logowania, module kartowym, w kantorze. Sukcesywnie wprowadzamy w poszczególnych modułach usprawnienia, dzięki którym nasi klienci mogą korzystać z jeszcze szybszej aplikacji. Kluczową inicjatywą w 2019 wpływającą znacząco na wydajność aplikacji było podniesienie wersji bazy danych Oracle z 11 na 12.2, w wyniku czego czas logowania użytkowników skrócił się o 20%.

Funkcjonalność

Stale pracujemy nad użytecznością systemu. W 2019 roku wprowadziliśmy dla Użytkowników możliwość korzystania z Apple Pay. W zakresie kredytów wprowadziliśmy usprawnienia modułu warunków do spełnienia. W module Kantor/Rynki Finansowe udostępniliśmy odmienione funkcje Ofert, Alertów FX oraz FX Forward, które zapewniają prostszą, szybszą i bardziej intuicyjną wymianę walut. Wdrożyliśmy też usprawnienia Listy transakcji i ofert FX, dzięki którym działania na transakcjach można wykonywać w jeszcze lepszy i szybszy sposób. Udostępniliśmy monitoring Ofert FX w trybie 24 godziny 7 dni w tygodniu. W module Leasing udostępniliśmy nową listę Wpłaty, na której klienci mogą zapoznać się ze szczegółami wpłat leasingowych firmy, sprawdzić czy wpłata została rozliczona i na rzecz jakiej faktury została zaksięgowana. Dotychczas funkcja ta była dostępna jedynie poza ING Business. Stale pracujemy nad wnioskami i formularzami, aby były one jak najbardziej przyjazne dla klientów.

Dostosowanie do regulacji, zadania obligatoryjne

Rok 2019 niósł za sobą szereg zmian regulacyjnych, do których została dostosowana nasza aplikacja. W ramach prac nad PSD2 w ING Business, wprowadziliśmy nowe usługi, które umożliwiają dostęp do rachunku podmiotom trzecim świadczącym usługi płatnicze, tzw. TPP. Wprowadziliśmy inicjowanie płatności (PIS – payment initiation services), które umożliwia dostęp do rachunku płatniczego online w celu sprawdzenia dostępności środków i dokonania płatności. Wdrożyliśmy także usługę informacji o rachunku (AIS – account information services), która umożliwia Użytkownikowi dostęp do zagregowanych informacji online o rachunkach płatniczych u różnych dostawców. W 2019 roku skupiliśmy się również nad dostosowaniem aplikacji do ustawy o obowiązku podzielonej płatności (tzw. Split Payment). W 2019 roku pracowaliśmy również nad indywidualnymi rachunkami podatkowymi.

Aplikacja mobilna ING Business

Z aplikacji mobilnej ING Business korzysta już ponad 38% firm, liczba użytkowników wzrosła rok do roku o ponad 30%. Ten sposób dostępu klientów do informacji bankowych staje się jeszcze bardziej powszechny. Użytkownicy coraz częściej wykorzystują urządzenia mobilne do realizacji przelewów oraz uzyskiwania informacji o swoich środkach finansowych.

Nieustannie rozwijamy i ulepszymy kanał bankowości mobilnej. W I kwartale 2020 roku planujemy udostępnić klientom korporacyjnym nową wersję aplikacji mobilnej wraz z możliwością logowania do aplikacji webowej przy użyciu aplikacji mobilnej.

Rozwiązania dla klientów bankowości korporacyjnej

Otwieranie rachunku przez Internet

Otwarcie rachunku dla firmy online zajmuje jedynie 5 minut – tyle trwa wypełnienie formularza danymi, których większość podstawiamy sami, pobierając je z oficjalnych baz danych. Klient może od razu zalogować się do ING Business, gdzie podpisuje elektronicznie umowę, i w tym momencie ma już do dyspozycji numer rachunku. W niedługim czasie – nawet w ciągu godziny – może już korzystać z pełnej funkcjonalności rachunku – wykonywać transakcje, zamawiać kolejne produkty, itp. Rozwiązanie to okazało się przydatne również dla naszych sił sprzedaży, które obsługując klienta zdalnie (np. poprzez ING Business Centre) także mogą skorzystać z tego najszybszego procesu. Już 47% relacji z nowymi klientami jest otwieranych za pomocą tego narzędzia. NPS dla zdalnego otwarcia rachunku wynosi 60,3.

Przelewy walutowe



W 2019 roku wydłużyliśmy godziny graniczne dla kolejnych walut (EUR, RUB, NOK, TRY, DKK, AUD, JPY). Dzięki temu nasi klienci mogą realizować przelewy walutowe do późniejszych godzin.

Zarządzanie gotówką

Od kilku lat oferujemy klientom innowacyjny model obsługi gotówkowej – instalację urządzeń gotówkowych, wrzutni light, wpłatomatów mini oraz opłatomatów, w siedzibie firmy. Do wpłatomatów pracownicy firm mogą wpłacać gotówkę w PLN i EUR, do wrzutni dodatkowo w wielu innych walutach. Za pomocą opłatomatu mogą pobierać wpłaty gotówkowe i bezgotówkowe bezpośrednio od klientów lub – w przypadku urzędów – od mieszkańców. Rozwiązania te znacznie usprawniają obrót gotówki – księgowanie odbywa się online, dzięki czemu rachunki firmy są natychmiast zasilane. Ze wszystkich tych urządzeń klienci mogą korzystać w formie leasingu.

System Wypłat Elektronicznych (SWE)

Klienci korporacyjni mogą korzystać z nowoczesnej usługi zlecenia wypłaty gotówki dla dowolnych osób np. pracowników lub kontrahentów. Dyspozycje wypłaty klient wprowadza w bankowości internetowej ING Business, a osoba w niej wskazana wypłaca gotówkę w bankomacie ING Banku Śląskiego lub Planet Cash bez użycia karty – wszystkie niezbędne informacje do wypłaty otrzymuje w sms.

Apple Pay

Jako pierwszy bank na rynku udostępnił usługę Apple Pay dla kart firmowych. Usługa zapewnia bezpieczne i wygodne płatności telefonem lub innymi urządzeniami marki Apple. Korzystanie z Apple Pay wymaga udzielenia zgody na przekazywanie danych o transakcjach do firmy Apple. W przypadku klienta firmowego zgodę wyraża reprezentacja firmy zgodnie z zasadami reprezentacji w KRS. W tym celu zbudowaliśmy wygodny proces udzielania zgód w ING Business. Po jej udzieleniu pracownicy firmy mogą dodawać swoje karty firmowe do Apple Pay.

W 2019 roku udostępnił wszystkim użytkownikom kart ING CardsOnLine - aplikację do obsługi kart służbowych z możliwością zdalnej rejestracji.

imoje

imoje to pierwsze w Polsce płatności online dla sklepów internetowych dostarczane przez bank. Usługa dostępna jest od czerwca 2018 roku i w bardzo szybkim tempie zdobyła uznanie na rynku. Do końca 2019 roku przeprowadziliśmy już ponad 1 milion transakcji, a wolumen płatności rośnie o kilkanaście procent miesięcznie.

W imoje dostępne są najpopularniejsze metody płatności – BLIK, natychmiastowe przelewy, karty, ale jego najważniejszą i unikalną na rynku funkcją jest opcja późniejszej płatności. Klient sklepu internetowego może zapłacić za zakupy nawet do 21 dni po złożeniu zamówienia. Korzystanie z tej opcji nie wymaga podawania dodatkowych danych czy podpisywania dokumentów, a zakupy można zakończyć jednym kliknięciem, również na smartfonie – bez wpisywania kodów autoryzacyjnych czy przełączania się między oknami różnych aplikacji. Jeśli klient sklepu korzysta z usługi Twisto Free, może zapłacić za zakupy aż do 45 dni. Funkcję tę obsługuje spółka Twisto – wywodzący się z Czech fintech, którego ING jest strategicznym partnerem na rynku polskim.

Płatności imoje zostały po raz kolejny docenione przez branżę – zdobyliśmy m.in. nagrodę Portfele Wprost 2019 za Najlepszą platformę płatności.

ALEO.com w nowej odsłonie

W swojej nowej odsłonie ALEO.com stawia na transparentność biznesu i łatwy dostęp do informacji o firmach - teraz w zasięgu jednego kliknięcia.

Informacje o każdej z firm znajdują się na jej indywidualnym profilu. Są tam:

- Dane rejestrowe, finansowe i kontaktowe - wszystkie dane są na bieżąco aktualizowane i pochodzą z oficjalnych źródeł, takich jak KRS, CEiDG, REGON. Dostęp do tych informacji nie wymaga rejestracji w serwisie i jest bezpłatny.

- Oceny i opinie – wystawiane przez inne firmy, ale też przez użytkowników indywidualnych korzystających z usług danej firmy. Dzielenie się opiniami dodatkowo zwiększa transparentność biznesu.

Profil firmy na ALEO.com to również miejsce, gdzie dana firma może sama zadbać o swój wizerunek – może dodać własne informacje, zdjęcia czy zaprezentować swoją ofertę, by skuteczniej dotrzeć do potencjalnych klientów i kontrahentów. Może również reagować na pozostawione opinie o firmie. Dla mniejszych firm, które nie posiadają własnej strony internetowej, to możliwość darmowego i profesjonalnego zaistnienia w internecie.

Finansowanie Faktur

Od 2018 roku, razem z ING Commercial Finance, oferujemy naszym klientom biznesowym (również spoza ING) usługę faktoringu online. To w pełni internetowe rozwiązanie pozwala firmom na finansowanie faktur sprzedażowych i otrzymanie gotówki nawet w dniu wystawienia faktury (decyzję wydajemy w ciągu kilku minut po zleceniu faktury). Oferta skierowana jest głównie do mniejszych firm współpracujących często z większymi odbiorcami swoich produktów lub usług, którzy najczęściej wymagają wystawiania faktur sprzedażowych z wydłużonymi terminami płatności do 90 dni.

Rok 2019 obfitował w dynamiczny wzrost i rozwój naszej usługi o czym świadczy liczba ponad 2 700 klientów na koniec roku (wzrost o 115% r/r). Odpowiadając na potrzeby naszych klientów oraz dynamiczną sytuację na rynku stale rozwijamy Finansowanie Faktur. Zintegrowaliśmy naszą usługę z ING Księgowość, co pozwoliło klientom ING na wystawianie faktur sprzedażowych i zlecenie ich finansowania w jednym systemie bez konieczności rejestracji i logowania w dwóch różnych usługach. Wprowadziliśmy również możliwość bezpłatnego zwiększenia ogólnego limitu faktoringowego dla naszych klientów nawet do 100 000 zł na podstawie pliku JPK VAT.

Robotics

Współpracując z ING Usługami dla Biznesu, w lipcu 2019 roku wprowadziliśmy nowy produkt pod nazwą Raboplatform. Jest to oprogramowanie klasy Robotics Process Automation (RPA), które oferujemy klientom. Pozwala ono firmom usprawniać procesy wewnętrzne, np. finansowe lub zakupowe. Robotyczna platforma stworzona w całości przez ING dostarcza pełny zakres usług robotyzacyjnych, zaczynając od przeglądu procesów, przez szkolenia, aż po wdrożenie. Finalnym produktem jest robot, który automatycznie realizuje proces klienta. Przygotowaliśmy również dla klientów rozwiązanie robota uniwersalnego wspierającego proces weryfikacji rachunków w rejestrze tzw. white list.

Już teraz Roboplatform działa u klientów i wspiera wiele niebankowych procesów. Natomiast geneza samego rozwiązania to ponad 10 lat doświadczeń w ING na potrzeby robotyzacji procesów wewnętrznych.

Rozwijamy obsługę online

Elektroniczne podpisywanie pierwszej umowy z klientem

W lutym 2019 wdrożyliśmy rozwiązanie umożliwiające elektroniczne zawarcie pierwszej umowy oraz szybkie wdrożenie produktów. Jesteśmy obecnie jedynym bankiem na rynku, który dla największych klientów oferuje taką możliwość. W 2019 roku zespół Implementacji współpracując z jednostkami operacyjnymi wdrożył z sukcesem 19 umów bankowości transakcyjnej. Umowy obligowały bank do wdrożenia po kilka produktów (od 5 do 9) i stanowiło 10% całego wolumenu zawartych nowych umów.

Stosowanie podpisu kwalifikowanego



Od dłuższego czasu nasi klienci mieli możliwość podpisywania umów i wniosków podpisem elektronicznym w ING Business. W 2019 roku udostępniliśmy dodatkowo możliwość podpisywania dokumentów podpisem kwalifikowanym. Dzięki temu, nasi klienci do składania wniosków lub podpisywania umów w formie elektronicznej, mogą korzystać z podpisu kwalifikowanego, który wykorzystują do innych procesów w firmie.

Dostęp do finansowania online

Od lat umożliwiamy klientom oraz potencjalnym klientom korporacyjnym wnioskowanie o finansowanie online.

Firmom, które jeszcze nie posiadają u nas rachunku, proponujemy złożenie wniosku o finansowanie za pośrednictwem aplikacji ING Direct Business Credit dostępnej na naszej stronie internetowej. Klienci, którzy korzystają już z bankowości internetowej ING Business mogą taki wniosek złożyć w systemie. W 2019 roku udział wniosków złożonych elektronicznie osiągnął 95%.

Systematyczny wzrost poziomu digitalizacji obserwujemy w ostatnim roku również w procesach podejmowania decyzji kredytowej, zawierania umów i w dalszej obsłudze posprzedażowej produktów kredytowych:

- dla klientów z ekspozycją w banku do 400 tys. zł kontynuowaliśmy rozwój dedykowanej im ścieżki Easy Lending, czyli automatycznego podejmowania decyzji kredytowej oraz decyzji o odnowieniu posiadanego kredytu. Automatyzacja decyzji w procesie odnowień i inne udoskonalenia procesowe pozwoliły w trakcie roku osiągnąć

dynamiczny wzrost udziału ścieżki Easy Lending z 13% na 28% wszystkich transakcji. Oznacza to, że w ciągu roku obsłużyliśmy w ten sposób ponad 3 400 kredytów o łącznym wolumenie ponad 375 mln zł,

- liczba umów kredytowych podpisanych elektronicznie wzrosła z 31% do 38%,
- dyspozycje uruchomienia kredytu - aktualnie już w 73% składane i realizowane są w formie elektronicznej, z czego większość realizowana jest automatycznie. Oznacza to wzrost o 13 p.p. w porównaniu z rokiem ubiegłym (z 60%),
- dyspozycje spłaty składane elektronicznie i realizowane automatycznie odnotowały wzrost z 26% na 40%.



Obserwujemy, że coraz częściej wybieraną przez naszych klientów formą wystawienia gwarancji jest e-gwarancja. Dwa lata temu jako pierwsi na rynku polskim wprowadziliśmy do oferty e-gwarancję oraz platformę do weryfikacji podpisów kwalifikowanych. W 2019 roku dynamicznie wzrósł udział e-gwarancji wśród wszystkich wystawianych gwarancji osiągając na koniec roku blisko 23% (w 2018 udział ten wyniósł 5%).

Obsługa kredytów klientów korporacyjnych

W 2019 roku kontynuowaliśmy działania prowadzące do digitalizacji i optymalizacji procesów kredytowych.

Pod koniec 2019 roku uruchomiliśmy serwis antyfraudowy Gandalf, który na bieżąco skanuje aktywność klienta wypełniającego wniosek kredytowy i wychwytuje podejrzane zdarzenia, odpowiednio oznaczając ryzyko fraudu na kliencie. To elastyczne rozwiązanie może być zastosowane w dowolnym procesie bankowym i ma na celu minimalizację ryzyka dokonania oszustwa. W następnym roku planujemy rozwijać kolejne moduły tego serwisu.

W odpowiedzi na zmiany legislacyjne nakładające na przedsiębiorstwa obowiązek sporządzania elektronicznych sprawozdań finansowych, wprowadziliśmy możliwość importu e-sprawozdań z KRS do systemu bankowego.

Wdrożyliśmy nowy proces restrukturyzacyjno-windykacyjny dla ekspozycji do 1,2 mln zł w nowej dedykowanej jednostce centralnej. Nowe podejście pozwala na szybką reakcję i pomoc klientowi zanim popadnie on w poważne problemy. Zakładamy pomoc już od pierwszego dnia opóźnienia, wsparcie dedykowanego pracownika banku oraz jasne i elastyczne strategie restrukturyzacji.

We wrześniu 2019 roku wdrożyliśmy uproszczoną ścieżkę z automatyczną decyzją dla akredytów i gwarancji zabezpieczonych kaucją lub środkami z góry, dzięki czemu znacznie przyspieszyliśmy wydawanie decyzji dla tych przypadków.

W listopadzie 2019 roku zakończyliśmy pilotaż akredytywy dokumentowej opartej o technologię Blockchain. Nasz klient za pomocą elektronicznej akredytywy dokumentowej zabezpieczył zamówienie od kontrahenta z Tajwanu. Powyższe rozwiązanie nie jest jeszcze dostępne na rynku, ale pokazuje kierunek rozwoju akredytyw, który pozwoli skrócić czas realizacji transakcji, usprawnić komunikację między stronami i efektywniej wykorzystywać linie kredytowe.

Od wielu lat oferta unijna Banku ING jest popularna wśród klientów. 6 czerwca 2019 roku podczas Gali Partnerów BGK, ING Bank Śląski – jako jedyny bank – otrzymał nagrodę od Banku Gospodarstwa Krajowego za zaangażowanie w dystrybucję środków unijnych. Nasz bank będąc liderem finansowania innowacji MŚP – wydał w ostatniej perspektywie unijnej ponad 250 promes kredytu technologicznego i pomógł sfinansować projekty technologiczne o wartości przekraczającej jeden miliard złotych.

Nieustannie pracujemy również nad polepszeniem tzw. user experience z perspektywy klienta zewnętrznego i wewnętrznego w systemach. Wykonaliśmy szereg usprawnień UX-owych w systemie ING Business m.in. nową formatką rozliczania warunków umownych oraz możliwość podpisywania umów i wniosków kredytowych na podstawie danych aktualizowanych na bieżąco z serwisem e-KRS.

Finansowanie aktywów

Proponujemy klientom korporacyjnym atrakcyjne formy finansowania aktywów: leasing oraz faktoring.

W obszarze leasingu współpracujemy ze spółką zależną, ING Lease (Polska), która w swojej ofercie posiada leasing operacyjny, finansowy, w tym zwrotny oraz pożyczkę leasingową, które pozwalają sfinansować zakup zarówno ruchomości (samochody osobowe i dostawcze do 3,5 tony, motocykle i skutery, pojazdy ciężarowe, maszyny i urządzenia, linie technologiczne, pojazdy użytkowe, sprzęt medyczny, biurowy i IT), jak i nieruchomości (budynki biurowe, obiekty handlowe, centra logistyczne).

Spółka kieruje ofertę zarówno do mikro, małych i średnich przedsiębiorców, jak i największych spółek działających na polskim rynku.

ING Lease (Polska) nieustannie rozwija swoją ofertę, produkty i narzędzia komunikacji z klientami, tak aby najlepiej odpowiadać na ich potrzeby i oczekiwania. Konsekwentnie realizuje strategię rozbudowy kanałów zewnętrznych, w tym obecność online (w systemach bankowości internetowej i mobilnej ING) oraz w salonach dealerskich. Spółka skutecznie zwiększa ilość współpracujących dostawców i importerów.

Swoje przewagi konkurencyjne ING Lease upatruje w wykorzystaniu potencjału klientów Grupy ING w Polsce i ścisłej współpracy z ING Bankiem Śląskim. W 2019 roku ING Bank Śląski, oferując klientom produkty ING Lease został nagrodzony tytułem Instytucja Roku 2018 w kategorii „Najlepszy bank w finansowaniu leasingu”. Co więcej, w 2019 roku leasing on-line w Moje ING otrzymał Order Finansowy miesięcznika Home & Market za najciekawszy produkt finansowy dla sektora małych i średnich przedsiębiorstw, a Program ING Maszyny, dzięki któremu przedsiębiorcy mogą skorzystać z finansowania maszyn i urządzeń na uproszczonych zasadach, został wyróżniony w plebiscywie Najlepszych Produktów dla Biznesu.

Emisja pieniądza elektronicznego

W ramach prac związanych z poszukiwaniem nowych rozwiązań produktowych, wykorzystaliśmy metodologię PACE i wypracowaliśmy koncepcję zastosowania pieniądza elektronicznego. Cyfrowa złotówka może wspierać programy lojalnościowe lub być alternatywą do kart przedpłaconych. Niosło to za sobą konieczność zmiany statutu ING Banku Śląskiego S.A., na co zgodę w grudniu 2019 roku wyraził Urząd Komisji Nadzoru Finansowego. ING Bank Śląski S.A., jako jeden z pierwszych na rynku w Polsce dodał do statutu zapis o „wydawaniu pieniądza elektronicznego”. Pozwala nam to na dalsze prace nad rozwiązaniem.

Edukacja klientów i dostęp do wiedzy

Spotkania z klientami

W 2019 roku przeprowadziliśmy liczne spotkania z klientami korporacyjnymi (zarówno obecnymi, jak i potencjalnymi). Odbływały się one w formie konferencji własnych banku bądź prowadzonych wspólnie z partnerami, którymi były media lub regionalne organizacje przedsiębiorców.

Tematyka spotkań dla klientów segmentu korporacyjnego:

- optymalizacja finansów przedsiębiorstw (zarządzanie gotówką i rozliczeniami, zagadnienia związane ze Split Payment),
- zmiany w systemie emerytalnym,
- cyberbezpieczeństwo,
- robotics,
- sukcesja w firmach rodzinnych,

- wybrane sektory gospodarki (np. rolnictwo, transport i logistyka),
- wybrane zagadnienia gospodarcze (aktualne analizy dotyczące kursów walutowych, stóp procentowych, Brexitu, zagadnień związanych ze zrównoważonym rozwojem, energetyką i elektromobilnością).

Strefa #INFLU podczas EKG i ESD

Podczas zeszłorocznej edycji Europejskiego Kongresu Gospodarczego oraz European Startup Days, zaprosiliśmy uczestników konferencji do strefy influencerów. W #INFLU, liderzy opinii rozmawiali z ekspertami ING. Naszym celem było pogłębienie ważnych dla nas tematów poruszanych podczas EKG i ESD, m.in. zmiany klimatyczne, nowe technologie i ich wpływ na społeczeństwo, elektromobilność jako klucz do sukcesu, a także Fintechy. Do rozmów zaprosiliśmy nasz zarząd, ekspertów z banku oraz influencerów, na których działalność patrzymy z uznaniem. Istotna była forma spotkań - swobodne rozmowy, w których każdy mógł wziąć udział.

Konferencja "Dzień z e-commerce – sprzedawaj więcej"

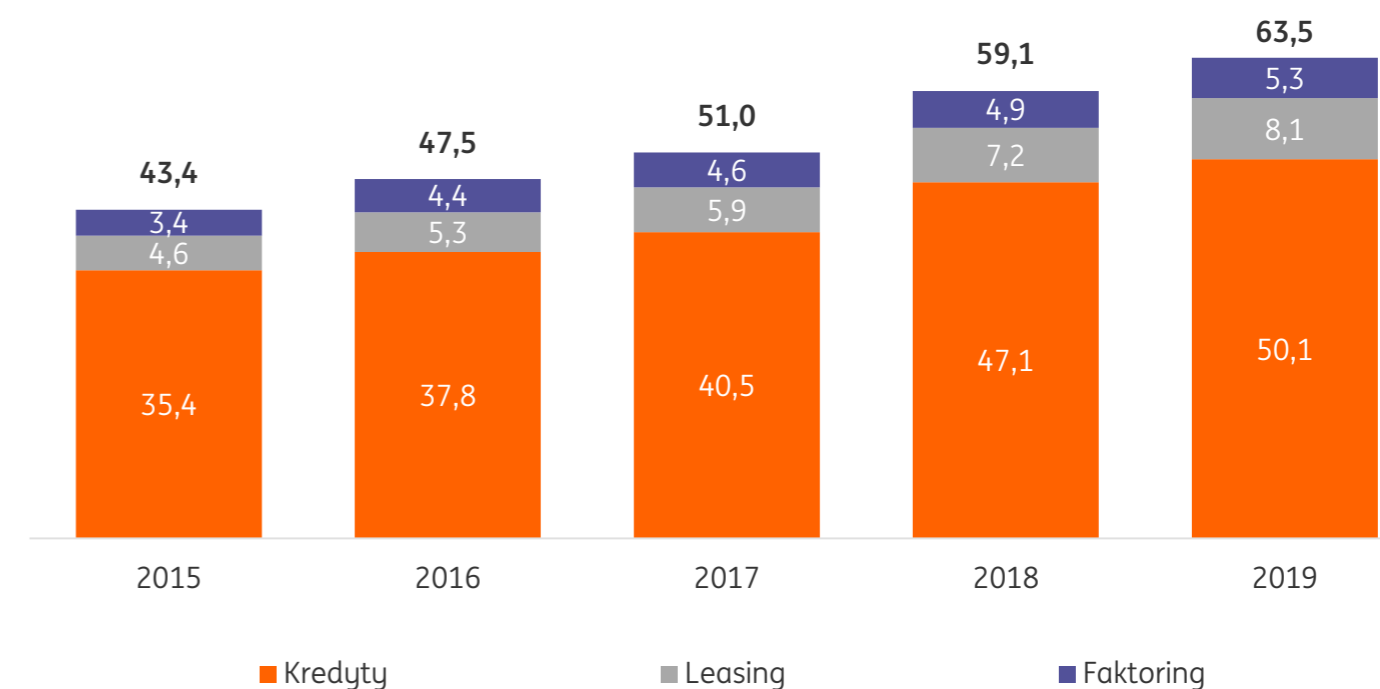
W 2019 roku, w Katowicach, z inicjatywy imoje i Twisto, zorganizowaliśmy konferencję "Dzień z e-commerce - sprzedawaj więcej". Podczas wydarzenia, w roli prelegentów wystąpili zaproszeni eksperci branżowi, którzy przedstawili praktyczne wskazówki jak zwiększyć sprzedaż w sklepach e-commerce. Klienci mogli poszerzyć swoją wiedzę z zakresu rozwiązań skupionych na zwiększaniu konwersji sklepów online i innowacjach w płatnościach.

Wolumeny należności segmentu bankowości korporacyjnej

Na koniec 2019 roku łączna wartość należności brutto od klientów segmentu korporacyjnego wzrosła o 7,4% r/r do 63,5 mld zł. Oznacza to, że nasz udział rynkowy w segmencie korporacyjnym na koniec 2019 roku wzrósł do 11,5% z 11,2% rok wcześniej.

Portfel należności brutto od segmentu klientów strategicznych wynosił na koniec 2019 roku 24,6 mld zł (+11,4% r/r), a portfel należności brutto od średnich i dużych firm 38,9 mld zł (+5,0% r/r).

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

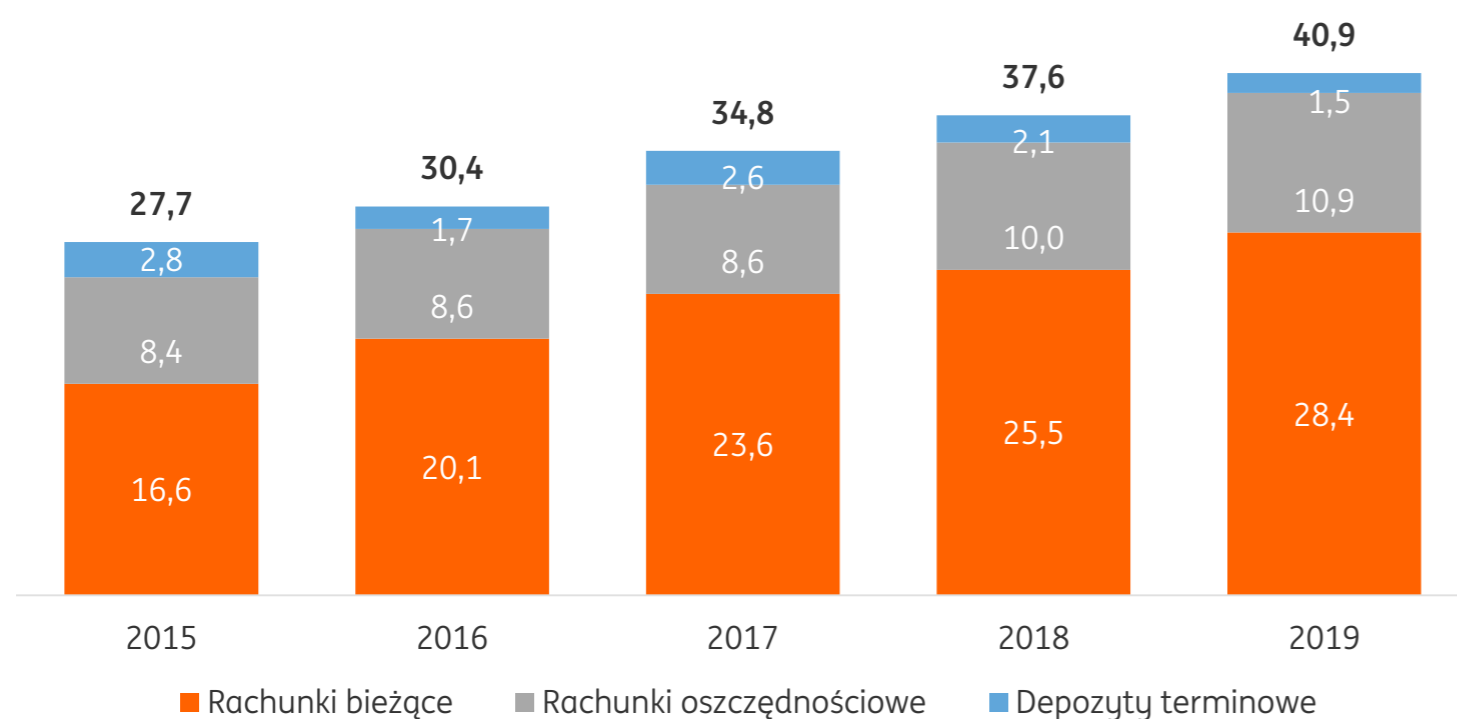


Wolumeny depozytowe segmentu bankowości korporacyjnej

Środki zgromadzone przez naszych klientów korporacyjnych wynosiły na koniec 2019 roku 40,9 mld zł i były o 8,8% wyższe niż na koniec poprzedniego roku. Najistotniejszą częścią zobowiązań wobec tej grupy klientów stanowią środki zgromadzone na rachunkach bieżących (69%).

Portfel depozytów segmentu klientów strategicznych wynosił na koniec 2019 roku 13,4 mld zł (+5,3% r/r), a portfel depozytów średnich i dużych firm 27,5 mld zł (+10,6% r/r). Nasz udział rynkowy w depozytach segmentu korporacyjnego wyniósł 8,8% i był wyższy o 0,2 p.p. niż na koniec 2018 roku.

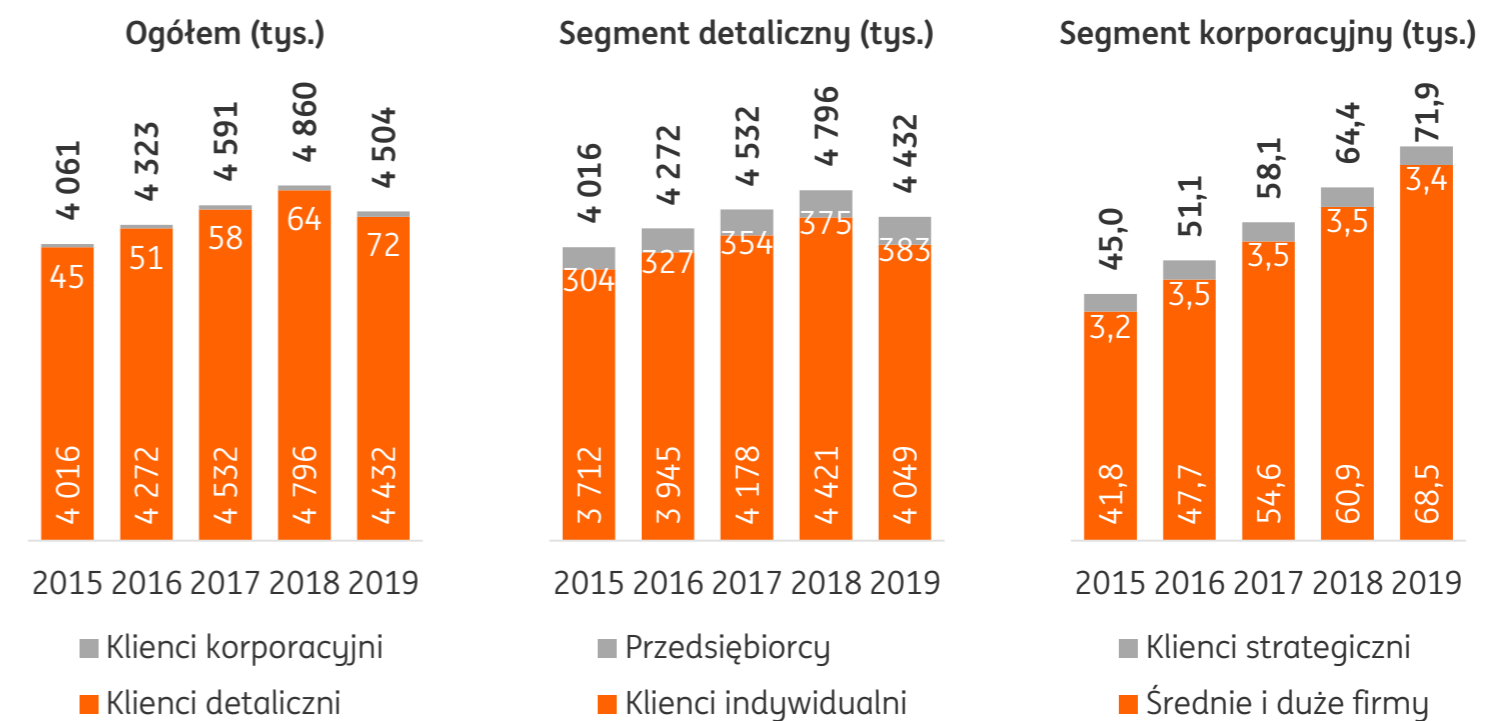
Portfel zobowiązań wobec klientów segmentu korporacyjnego w podziale na produkty (mld zł)



Nasi klienci w liczbach

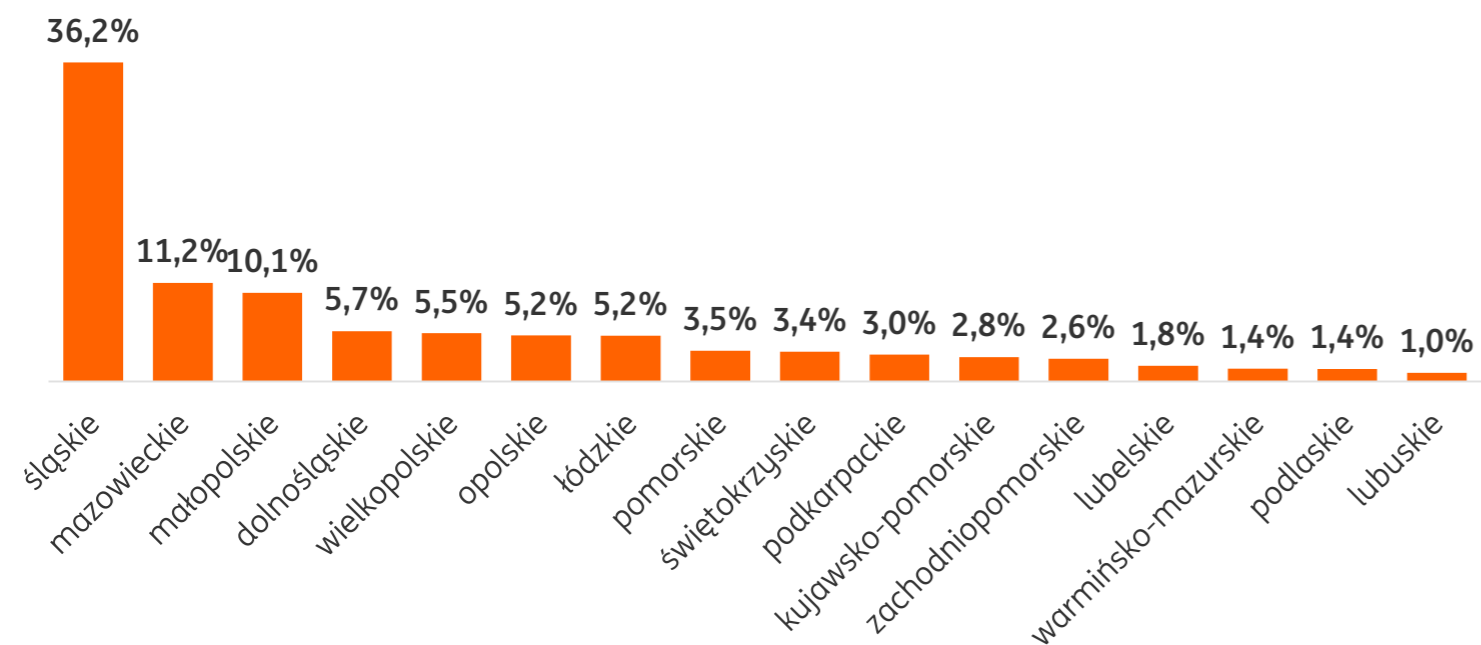
Na koniec 2019 roku nasza grupa kapitałowa obsługiwała ponad 4,5 mln klientów, z czego 4,4 mln klientów segmentu detalicznego oraz ponad 71 tys. klientów segmentu korporacyjnego.

Liczba klientów Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego (stan na koniec roku)

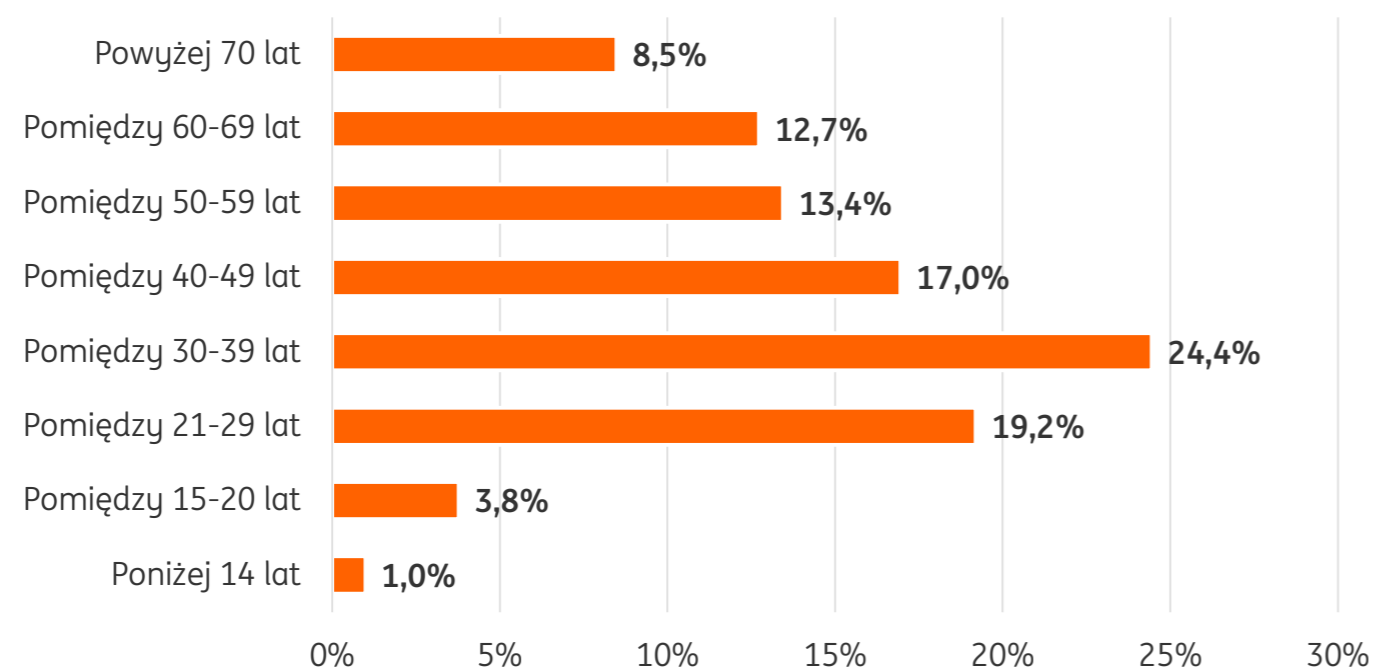


Struktura liczby naszych klientów detalicznych

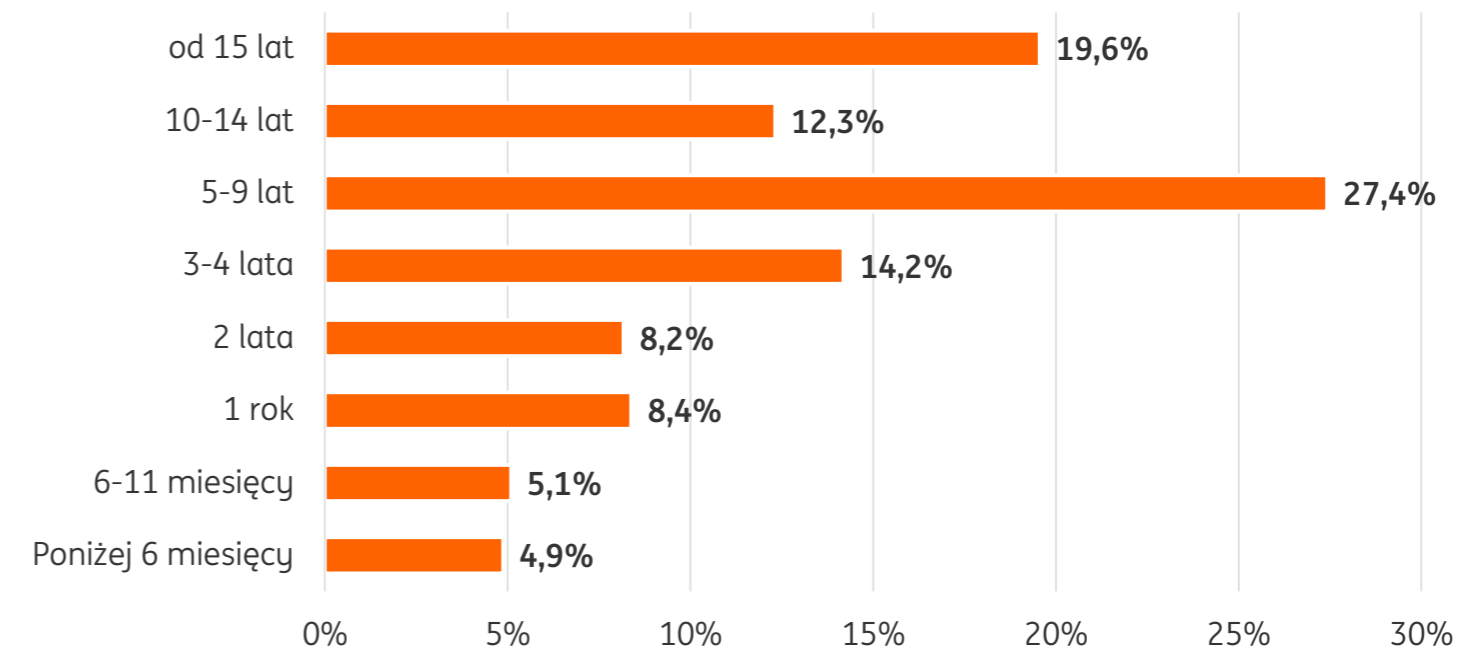
Struktura liczby klientów detalicznych według województw (stan na koniec 2019 roku)



Struktura liczby klientów indywidualnych według wieku (stan na koniec 2019 roku)

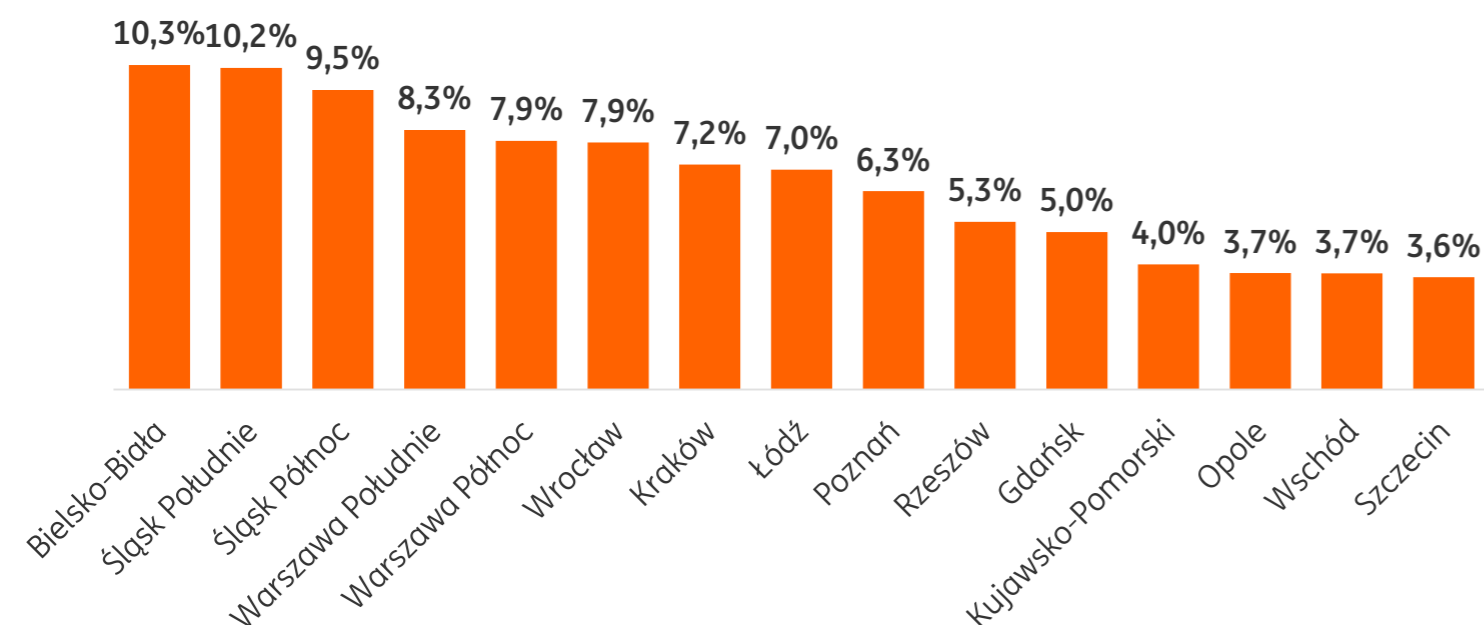


Struktura liczby przedsiębiorców według czasu prowadzenia działalności gospodarczej (stan na koniec 2019 roku)

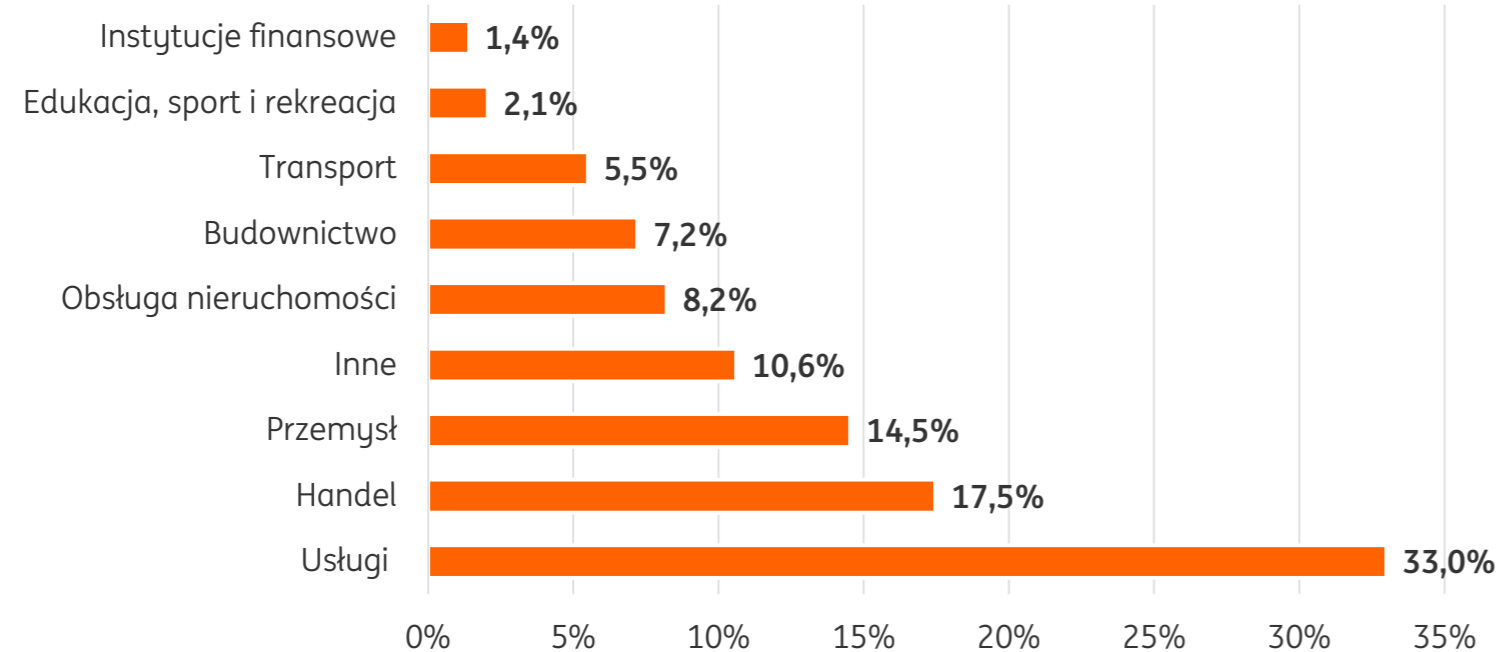


Struktura liczby naszych klientów korporacyjnych

Struktura liczby klientów pionu średnich i dużych firm według regionów (stan na koniec 2019 roku)



Struktura liczby klientów korporacyjnych według branż (stan na koniec 2019 roku)

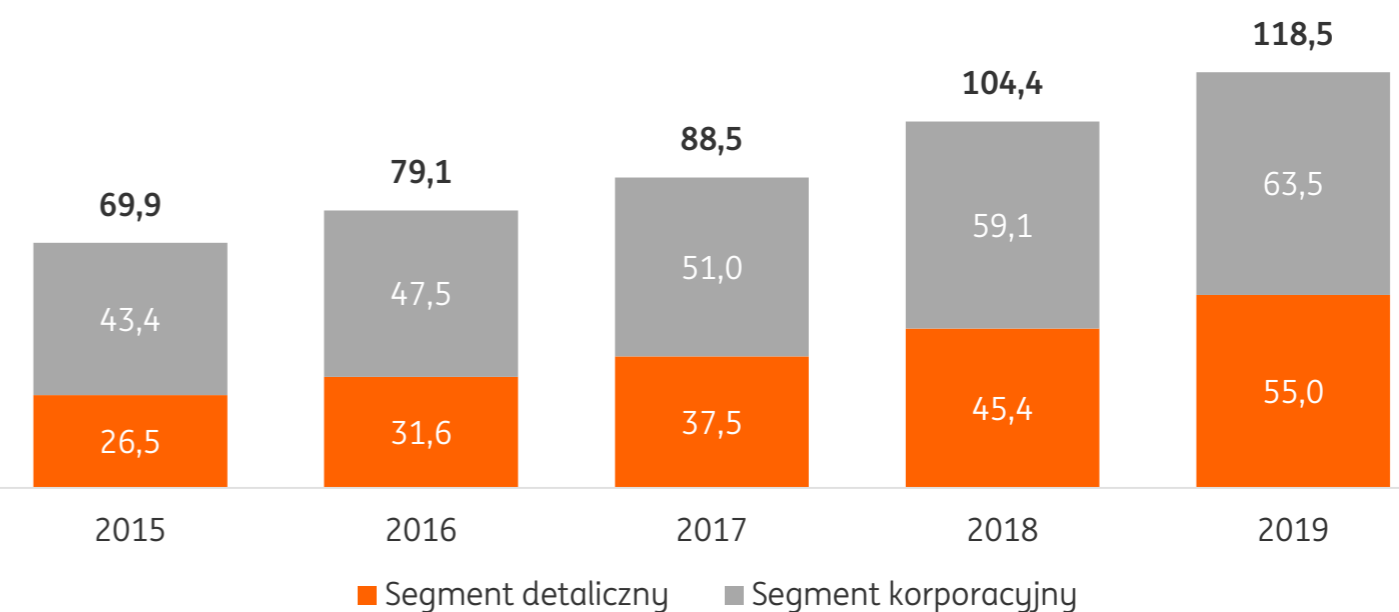


Wolumen należności od naszych klientów

Wolumen należności brutto od naszych klientów na koniec 2019 roku wynosił 118,5 mld zł i był o 13,4% wyższy niż na koniec 2018 roku. Przełożyło się to na wzrost naszego udziału rynkowego w kredytach do 8,8%, czyli o 0,7 p.p. więcej niż na koniec 2019 roku.

Najistotniejszą częścią portfela należności brutto wciąż są należności od klientów korporacyjnych, ale ich udział w strukturze sukcesywnie spada (z 62% na koniec 2015 roku do 54% na koniec 2019 roku).

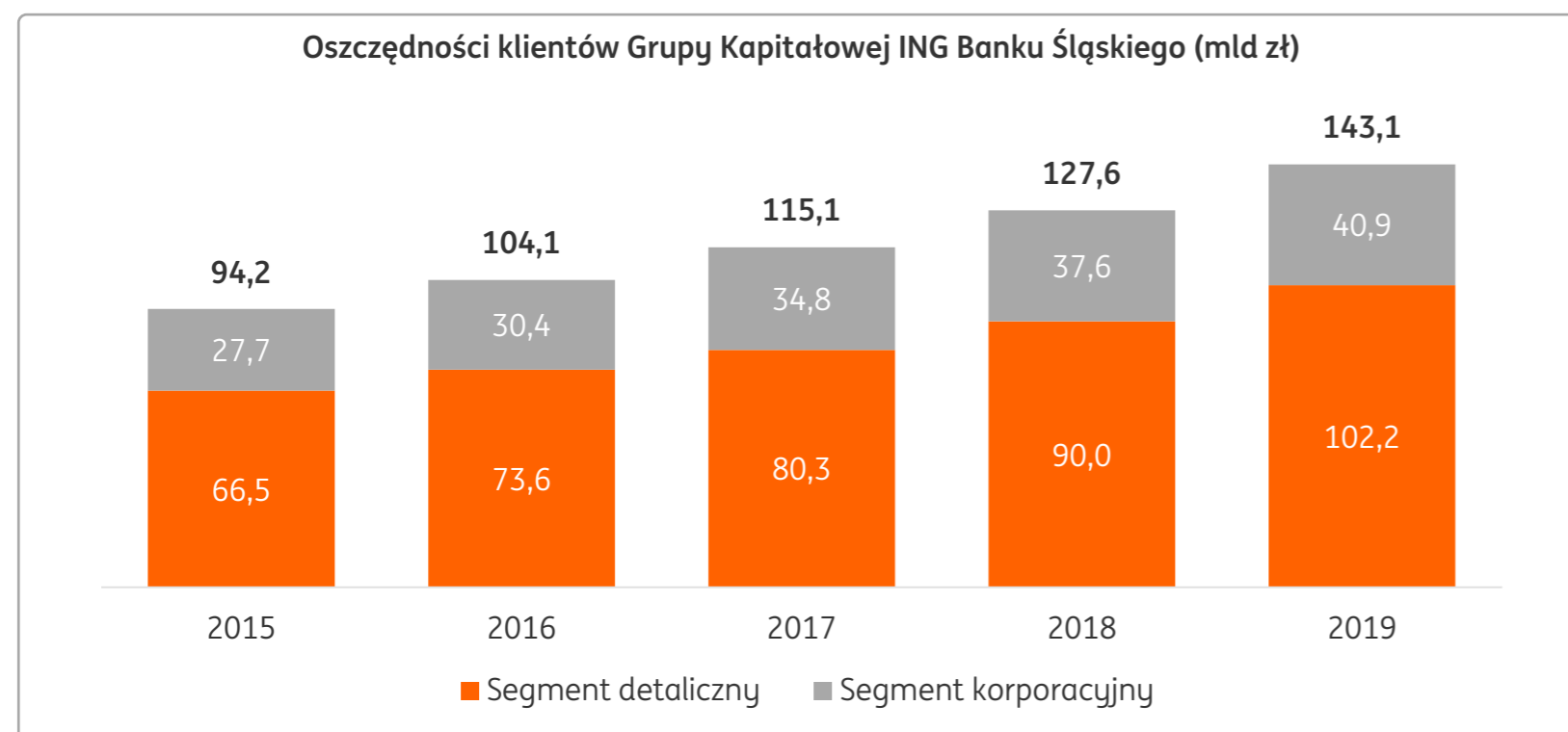
Należności brutto od klientów Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego (mld zł)



Wolumen oszczędności naszych klientów

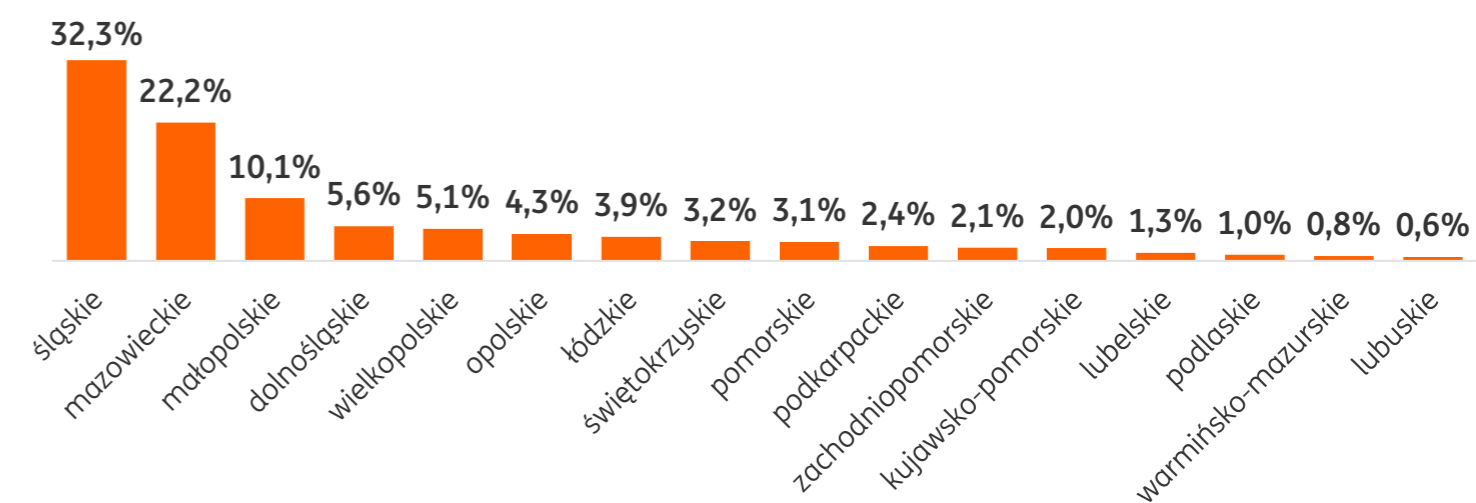
Oszczędności naszych klientów (uwzględniając oszczędności pozabilansowe segmentu bankowości detalicznej) wyniosły na koniec 2019 roku 143,1 mld zł i były wyższe o 12,1% r/r. Zobowiązania bilansowe naszych klientów wyniosły na koniec 2019 roku 128,8 mld zł i były wyższe o 11,1% w stosunku do poprzedniego roku. Pozwoliło to na wzrost naszego udziału rynkowego w depozytach o 0,2p.p. do 9,3% na koniec 2019 roku.

Przeważającą częścią wolumenu bilansowego oszczędności naszych klientów pozostają zobowiązania wobec segmentu detalicznego (stanowiły one 68% wszystkich depozytów na koniec 2019 roku).



Struktura salda depozytów według Województw

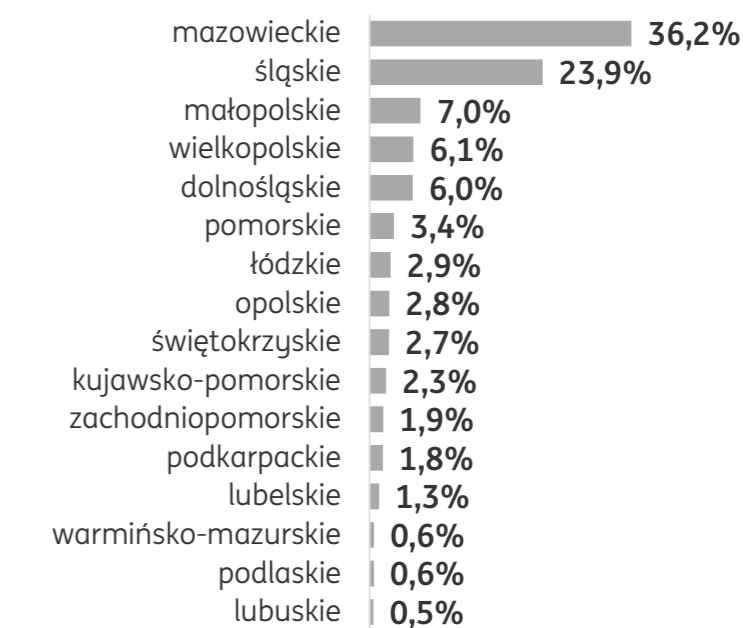
Struktura depozytów* Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego wg województw na koniec 2019 roku



Segment detaliczny*



Segment korporacyjny*



*depozyty i inne zobowiązania wobec klientów

Zrównoważony rozwój i CSR

W naszym banku Strategię Zrównoważonego Rozwoju realizujemy zgodnie z priorytetami dotyczącymi przedsiębiorczości, wyrównywania szans oraz środowiska. Podsumowanie realizacji strategii można znaleźć na stronie 54. W poniższym rozdziale skupiliśmy się na szerokim opisie naszego podejścia do ochrony środowiska oraz odpowiedzialności społecznej. Opis pozostałych działań z naszej strategii można znaleźć w rozdziałach Doświadczenie klienta oraz Sposób pracy.



Środowisko

GRI [103-1] [103-2] [103-3]

W dobie obecnego kryzysu klimatycznego, troska o środowisko to nie tylko dobra wola a obowiązek i nieodłączny element prowadzenia biznesu. Dlatego realizujemy postanowienia z naszej Deklaracji Ekologicznej. Wiemy, że każdy aspekt naszej działalności ma wpływ na środowisko. Wspieramy biznesy proekologiczne i rezygnujemy z finansowania tych, które szkodzą środowisku. Sami również ograniczamy nasz negatywny wpływ na planetę.



Pod koniec 2017 roku ogłosiliśmy Deklarację Ekologiczną, w której zobowiązaliśmy się m.in. do wspierania obszarów, takich jak:

- projekty w zakresie odnawialnych źródeł energii realizowane przez grupy energetyczne,
- projekty wspierające rozwój nowoczesnej infrastruktury przesyłu i dystrybucji energii,
- projekty ESCO, polegające na oferowaniu finansowania dla rozwiązań poprawiających efektywność energetyczną, gdzie spłata pochodzi ze strumienia oszczędności finansowych, ze zmniejszenia zużycia energii,
- projekty wspierające elektromobilność,
- inne projekty mające na celu zapobieganie zanieczyszczeniom oraz zwiększanie możliwości recyklingu.

W działalności biznesowej naszym priorytetem są projekty realizowane z troską o środowisko naturalne. Dlatego stopniowo zmniejszamy ekspozycję produktową i kredytową dotyczącą działalności wysokoemisyjnej. Od 2015 roku nie finansujemy nowych elektrowni węglowych, z wyłączeniem naszych wcześniejszych zobowiązań kontraktowych wobec tych podmiotów.

Ponadto, Zarząd ING Banku Śląskiego postanowił:

- najpóźniej do końca 2025 roku bank zakończy współpracę z podmiotami nie spełniającymi kryterium polityki środowiskowej, w szczególności w zakresie spalania węgla;

- po 2025 roku bank nie będzie finansował Klientów, których działalność jest zależna od węgla energetycznego w stopniu wyższym niż 5%. Jednocześnie Bank może wspierać klientów, którzy zrealizują plan odejście od węgla, w ich transformacji energetycznej;
- Bank dopuszcza nawiązywanie relacji z klientami, których działalność jest zależna od węgla energetycznego w stopniu nie wyższym niż 10%, o ile posiadają strategię zmniejszenia tego udziału do poziomu bliskiego zeru w 2025 roku.

Bank podejmuje działania proekologiczne, których celem jest m.in. zmniejszenie zużycia energii. W wyniku zakupu świadectw pochodzenia - 100% energii elektrycznej zużywanej w Banku pochodzi ze źródeł odnawialnych. Aby zminimalizować wpływ, jaki na środowisko wywiera działalność operacyjna, w tym biura, oddziały i centra komputerowe, Bank dąży do zmniejszania zużycia energii i emisji dwutlenku węgla, ogranicza zużycie papieru i generowanie odpadów elektronicznych. Prowadzi również akcje informacyjne, które wpływają na ograniczenie zużycia zasobów naturalnych oraz zwiększają świadomość proekologiczną pracowników.

Instrukcja ryzyka środowiskowego i społecznego wskazuje działalności, w które bank nie inwestuje z uwagi na szczególnie wysokie ryzyko negatywnego wpływu na środowisko naturalne i zasady zrównoważonego rozwoju. Instrukcja składa się z zasad stosowania, *Polityki wykluczeń* (lista działalności wykluczonych z uwagi na kwestie etyczne, reputacyjne i środowiskowe) oraz *Polityk szczegółowych* (odnoszących się do zidentyfikowanych w Instrukcji obszarów). Wymagamy, aby nasi klienci prowadzili działalność zgodnie z regulacjami społeczno – środowiskowymi oraz aby posiadali wszystkie wymagane prawem pozwolenia i licencje. Instrukcja ma zastosowanie do klientów, którym oferujemy produkty kredytowe. Nie nawiązujemy relacji z klientami, których podstawowa działalność objęta jest *Polityką wykluczeń*.

Polityki szczegółowe w zakresie środowiska naturalnego dotyczą następujących obszarów:

- dobrostan zwierząt,
- leśnictwo i plantacje,
- przetwórstwo przemysłowe,
- przemysł chemiczny oraz wykorzystywanie chemikaliów,
- górnictwo węgla, energetyka węglowa oraz działalności powiązane,
- pozostałe górnictwo i energetyka, petrochemia oraz produkcja metali.

W roku 2019 kontynuowaliśmy działania zgodnie z Deklaracją ekologiczną oraz ze Strategią Zrównoważonego Rozwoju i priorytetami Bank zielonych inwestycji oraz Bank świadomy ekologicznie. Udzieliliśmy finansowania dla projektów poprawiających efektywność energetyczną i obejmujących inwestycje w nowe źródła zielonej energii wiatrowej i fotowoltaikę. Kontynuowaliśmy wsparcie elektromobilności oraz oferowanie ekopożyczki dla klientów detalicznych.

Naszą uwagę przyciągają również postępy w pracach nad zrównoważonym finansowaniem (ang. sustainable finance) na poziomie Unii Europejskiej. W połowie 2019 roku Komisja Europejska opublikowała propozycje taksonomii zrównoważonych działań, standardów zielonych obligacji UE oraz ujawniania wskaźników klimatycznych i czynników ESG (środowisko, społeczna odpowiedzialność i ład korporacyjny). Pod koniec roku kraje członkowskie UE i instytucje unijne osiągnęły kompromis polityczny w sprawie taksonomii, która definiuje 'zielone' inwestycje w poszczególnych sektorach gospodarki.

Wspieramy zielone inwestycje

[GRI \[103-1\]](#) [\[103-2\]](#) [\[103-3\]](#) [\[203-1\]](#)

Zielone obligacje

W 2019 roku ING Bank Śląski uczestniczył w zorganizowaniu emisji zielonych obligacji skarbowych, denominowanych w euro. W jej ramach 28 lutego ministerstwo wystawiło do sprzedaży papiery 10- oraz 30-letnie.

Partnerstwo energetyczne z Siemens

W maju 2019 roku podpisaliśmy z firmą Siemens umowę ramową o współpracy w obszarze efektywności energetycznej, dedykowaną dla przedsiębiorstw, które prowadzą działalność produkcyjną. W ramach tej współpracy ING Bank Śląski dostarcza ekogwarancję na usługę podnoszenia efektywności energetycznej, którą oferuje Siemens. Na podstawie przeprowadzonej analizy energetycznej Siemens wdraża usprawnienia techniczne budynków i ich infrastruktury, monitoruje oraz zarządza nimi, dzięki czemu gwarantuje i osiąga ustalony wcześniej poziom obniżenia zużycia energii. Klient zawiera z Siemens terminowy kontrakt na świadczenie opisanej wyżej usługi, opłacanej w formie abonamentu. W czasie trwania umowy, właścicielem infrastruktury pozostaje Siemens. Projekt skierowany jest do klientów ING prowadzących działalność produkcyjną o przychodach powyżej 100 mln zł. Udzielenie gwarancji bankowej uwarunkowane jest uzyskaniem pozytywnej decyzji kredytowej w ING Banku Śląskim. Do końca roku odbyło się ponad 20 spotkań bilateralnych i grupowych, podczas których przedstawiane były aktualne zmiany i trendy na

rynku energii oraz zalety technologiczne i finansowe naszego rozwiązania. Obecnie w programie pilotażowym bierze udział trzech klientów ING, u których Siemens przeprowadza audyt technologiczny.

Ekopożyczka

W całym roku 2019 ING Bank Śląski oferował klientom ekoproducty kredytowe.

Oferta Ekokredytu hipotecznego przeznaczona jest na budowę domów energooszczędnych lub nabycie takich nieruchomości na rynku pierwotnym. Jest to oferta kredytu z atrakcyjną marżą (1,75%) i bez prowizji za udzielenie. Minimalna wysokość kredytu wynosi 100 000 zł, a maksymalna 1 500 000 zł. Kredyt może być udzielony na okres do 35 lat, a wymaganym warunkiem jest spełnienie kryterium „domu energooszczędnego”, którego roczne zapotrzebowanie na energię użytkową do ogrzewania i wentylacji nie przekracza 40 kWh/m². Wymóg ten zapewnia, że taka inwestycja opiera się na rozwiązaniach technologicznych, które minimalizują zapotrzebowanie na energię (m.in. konstrukcja budynku, jakość użytych materiałów, rozwiązania technologiczne).

Oferta Ekopożyczki dla firm jest skierowana do przedsiębiorców, którzy korzystają z uproszczonych zasad księgowości. Żeby skorzystać z oferty, należy złożyć w Moim ING wniosek o pożyczkę bez zabezpieczenia w wariantcie z prowizją i dołączyć do niego faktury za zakup towarów ekologicznych (cele ekologiczne są zamieszczone w regulaminie).



Ekokredyt dla Wspólnot Mieszkaniowych to kredyt na cele ekologiczne bez prowizji i z niższą marżą (w zależności od kwoty kredytu, od 1,5%). Aby skorzystać z oferty, należy złożyć wniosek o kredyt na cele ekologiczne w oddziale banku oraz dołączyć uchwałę wspólnoty, w której cel kredytowania jest związany z ekologią.

Ekopożyczka dla klientów indywidualnych jest przeznaczona dla osób, które planują zakup towarów lub materiałów ekologicznych. W ramach oferty można uzyskać zwrot prowizji za udzielenie pożyczki pieniężnej. Zwrot prowizji następuje po przekazaniu do banku faktury potwierdzającej zakup towarów / materiałów z listy zamieszczonej w regulaminie oferty.

W roku 2019 bank udzielił 783 ekoproductów kredytowych na łączną kwotę 231,6 mln zł.

We wrześniu rozpoczęliśmy również nową ekokampanię, w ramach której promowaliśmy ofertę Ekopożyczki. W spocie reklamowym zaprezentowane były dzieci i ich działania na rzecz poprawy sytuacji klimatycznej. To one - na swoją miarę - dają do zrozumienia dorosłym, że muszą na poważnie zająć się tym tematem. W naszym spocie reklamowym dzieci w zabawny, ale zdecydowany sposób, składają petycję dorosłym, wskazując w niej problemy,

które powinny być jak najszybciej rozwiązane, między innymi takie, jak: właściwa segregacja śmieci, mniej plastiku czy oszczędzanie wody.

Elektromobilność

W 2019 roku kontynuowaliśmy działania na rzecz rozwijania elektromobilności w Polsce.

Współpraca z Innogy

W ramach partnerstwa z Innogy, oprócz podpisania listu intencyjnego w 2018 roku, przeprowadziliśmy z sukcesem m.in. pilotaż najmu elektrycznych samochodów na zasadach współdzielenia. Z programu pilotażowego skorzystało 1 585 aktywnych użytkowników, którzy wypożyczyli samochody 1 225 razy i przebyli nimi 17 000 km.

W podpisanej umowie w grudniu 2018 roku, razem z Innogy, zobowiązaliśmy się do wspólnego wypracowania rozwiązań w zakresie integracji usług związanych z rynkiem elektromobilności, w tym zarówno finansowych, jak i transakcyjnych. Wsparcie ING Banku Śląskiego umożliwiło Innogy Go uruchomienie, wiosną 2019 roku, 500 aut elektrycznych na zasadach usługi car-sharingu, na terenie Warszawy. Jest to największa w Europie flota elektrycznych samochodów sharingowych. Powstają również nowe stacje ładowania dla pojazdów napędzanych energią elektryczną.

Współpraca z Tauronem

W grudniu 2018 roku rozpoczęliśmy, a następnie w 2019 roku kontynuowaliśmy pilotaż carsharingu oraz uruchomiliśmy pierwsze stacje ładowania pojazdów elektrycznych w Katowicach: 23 stacje ładowania i 20 samochodów elektrycznych. Sieć terminali do ładowania samochodów elektrycznych składa się z czterech szybkich stacji ładowania (DC) oraz 19 przyspieszonego ładowania (AC). Lokalizacja stacji została zaplanowana na terenie całego miasta w taki sposób, aby można się było swobodnie poruszać po nim samochodem elektrycznym. Infrastruktura ta jest już dostępna dla kierowców aut elektrycznych. Ze wszystkich terminali kierowcy samochodów elektrycznych mogą korzystać bezpłatnie.

Współpraca z blinkee.city

W maju 2019 roku nawiązaliśmy współpracę partnerską z blinkee.city w zakresie rozbudowy ogólnodostępnej usługi sharingowej sieci skuterów i hulajnóg elektrycznych. Rozpoczęliśmy także dystrybucję pojazdów z logo ING do kilku lokalizacji w Polsce. W Katowicach do dyspozycji było 100 skuterów i 100 hulajnóg, w Warszawie - 200 skuterów i 100

hulajnóg, w Bydgoszczy, Krakowie, Lublinie, Łodzi, Poznaniu i Trójmieście - w sumie 340 skuterów. Dodatkowo w Trójmieście udostępniliśmy 100 hulajnóg.

Partnerstwo strategiczne z VOOOM

W listopadzie podpisaliśmy list intencyjny, dotyczący wspólnych działań z Voom. Zakres zainicjowanej współpracy obejmuje rozwój i promocję innowacyjnych rozwiązań w obszarze komunikacji miejskiej, w tym elektromobilności i współdzielenia pojazdów. Z początkiem 2020 roku ING nabył 8,08% procent udziałów w Voom. W kolejnych miesiącach planowane jest wsparcie rozwoju platformy.

Ekooltura jazdy

We wrześniu 2019 roku, podczas Europejskiego Tygodnia Zrównoważonego Transportu w Katowicach, swoją premierę miała ekooltura jazdy, czyli swego rodzaju kodeks dobrych praktyk transportu współdzielonego (sharing). Nasz bank brał udział w przygotowywaniu tego materiału. Współpracowaliśmy przy tym z innymi firmami, które zajmują się elektromobilnością i sharingiem pojazdów (TAURON, blinkee.city, Innogy) oraz z Urzędem Miasta Katowice. Ekooltura jazdy prezentuje nie tylko podstawowe zasady sharingu. Znajdują się tam również zasady, które dotyczą korzystania z poszczególnych rodzajów pojazdów: samochodów, skuterów i hulajnóg. Gdy wypożyczamy hulajnogę, skuter, rower lub samochód elektryczny, możemy podróżować przyjemniej, szybciej i bardziej ekologicznie.

„Hulaj z głową. Bezpiecznie” z ING

W październiku przeprowadziliśmy akcję „Hulaj z głową. Bezpiecznie”, która zachęcała do mądrego korzystania z elektrycznych hulajnóg. Towarzyszyła jej promocja 30 minut darmowej jazdy od ING do wykorzystania przy wypożyczeniu elektrycznej hulajnogi i skutera.

Zielone listy zastawne ING Banku Hipotecznego

3 października 2019 roku ING Bank Hipoteczny zakończył budowanie księgi popytu na pierwszą emisję zielonych 5-letnich listów zastawnych. W oparciu o jej wyniki ING Bank Hipoteczny wyemitował listy zastawne o wartości 400 mln zł. 2 grudnia 2019 roku zielone hipoteczne listy zastawne ING Banku Hipotecznego zadebiutowały na Giełdzie Papierów Wartościowych. Więcej na ten temat przeczytasz w ramce „Pierwsza emisja listów zastawnych” na stronie 16.

Zmiany klimatyczne a biznes – okrągły stół dla przedstawicieli sektora bankowego

10 października 2019 roku w siedzibie ING w Warszawie odbyło się spotkanie w formie okrągłego stołu, którego tematem przewodnim były zmiany klimatyczne w kontekście polskiego rynku finansowego. Przy stole obecni byli

przedstawiciele wszystkich największych banków w Polsce, Związku Banków Polskich, Polskiej Izby Ubezpieczeń i organizacji pozarządowych. Wydarzenie składało się z części merytorycznej, podczas której m. in. ekonomiści ING przedstawiali projekcje dotyczące wpływu zmian klimatycznych na biznes, a także debaty uczestników. Wszyscy goście otrzymali dokument zawierający podsumowanie i kluczowe wnioski ze spotkania. Planowana jest kontynuacja działań w tym obszarze.

Gospodarka w obiegu zamkniętym



W 2019 roku kontynuowaliśmy promocję gospodarki w obiegu zamkniętym (GOZ, ang. circular economy) podczas wydarzeń takich jak: Europejski Kongres Gospodarczy w Katowicach czy Open Eyes Economy Summit w Krakowie. Byliśmy również obecni podczas dyskusji o gospodarce obiegu zamkniętego zorganizowanej przez Executive Club w ramach Sustainable Economy Summit w Warszawie. Wydarzenia te obejmowały praktyczne i finansowe aspekty implementacji GOZ.

GOZ stwarza wiele szans i wyzwań dla polskiej gospodarki, zarówno dla przedsiębiorców i konsumentów, ich realizacja odbywa się stopniowo w kontekście rozbudowanych ram prawnych Unii Europejskiej i polskich regulacji. GOZ zajmuje wysokie miejsce w Europejskim Zielonym Ładzie, ogłoszonym przez Komisję Europejską w grudniu 2019 roku.

Zmniejszamy nasz wpływ środowiskowy

GRI [103-1] [103-2] [103-3]

W trosce o środowisko – udział w Programie Środowiskowym

Nasze własne działania również wpływają na środowisko, m.in. poprzez zużywanie zasobów przez pracowników, systemy IT i podróże służbowe. Zobowiązujemy się ograniczać ten wpływ i ściśle współpracujemy z klientami i dostawcami, aby wykorzystać możliwości w ramach niskoemisyjnej i zasobnooszczędnej gospodarki przyszłości. Nasze podejście środowiskowe opisuje, w jaki sposób zarządzamy naszym bezpośrednim wpływem na środowisko. Przyjmując cele na 2020 rok dotyczące poprawy efektywności ekologicznej, zobowiązaliśmy się, że:

- zredukujemy emisje gazów cieplarnianych o 84% do 2020 roku (rok bazowy 2014). Do 2019 zredukowaliśmy emisje o 89%,
- zredukujemy zużycie wody o 20% do roku 2020 (rok bazowy 2014). Do 2019 zredukowaliśmy zużycie o 9%.

Energia elektryczna

Od 2016 roku 100% energii elektrycznej kupowanej przez nasz bank pochodzi ze źródeł odnawialnych. W 2019 roku zakupiliśmy po raz czwarty certyfikaty pochodzenia energii i w rezultacie zmniejszyliśmy swój ślad węglowy o ponad 70%. W kolejnych latach również będziemy korzystać z zielonej energii.

Nasze działania i cele dotyczące naszego operacyjnego wpływu na środowisko są zarządzane za pośrednictwem ING Environmental Program, który ustanowił System Zarządzania Środowiskiem. Zapewnia on efektywne procesy i ciągłą poprawę naszej wydajności.

GRI [302-4]

Nowe działania energooszczędne zrealizowane w 2019 roku:

- zakończyliśmy pierwszy projekt instalacji fotowoltaicznej na Chorzowskiej 50 – na dachu budynku centrali zainstalowaliśmy 178 paneli, moc wytwórcza całej instalacji to 49,84 kW. Szacowany uzysk energii jest w granicach 2-3% naszego zapotrzebowania na energię w budynku przy Chorzowskiej 50.
- wokół centrali w Katowicach postawiliśmy zielone ławki, które wykorzystują energię słoneczną do naładowania telefonu lub innych urządzeń. Są one wyposażone w gniazda USB i opcję ładowania indukcyjnego. Dodatkowo, z myślą o czworonogach, przy ławkach zostały umieszczone miseczki na wodę.

GRI [302-1]

Nasze zużycie energii elektrycznej

Zużycie energii elektrycznej			
kWh	2019	2018	2017
Energia elektryczna	31 920 924	30 558 890	31 530 936

Wzrost o 4,5% w porównaniu z 2018 rokiem w dużej mierze wynika z warunków atmosferycznych (upalne lato) oraz licznych remontów i przebudów w Centrali w Katowicach.

Pozostałe rodzaje energii (poza elektryczną)

Pozostałe rodzaje energii

	2019	2018	2017
Gaz ziemny (m3)	105 356	188 968	202 705
Olej napędowy (l)	20 511	13 012	17 000

Wzrost zużycia oleju napędowego wynika ze zwiększonego zapotrzebowania Data Center. Przy problemach z dostawą energii elektrycznej, agregat prądowórczy zamienia olej napędowy na energię elektryczną i dzięki temu przejmuje odpowiedzialność za zasilanie poszczególnych elementów infrastruktury Data Center.

Ekopolityka samochodowa



Na początku 2019 roku zarząd zatwierdził wdrożenie długofalowej ekostrategii dla floty samochodowej i zmiany w polityce samochodowej. Do 2022 roku, w ING Banku Śląskim będziemy mieć pełną flotę ekologiczną, a do 2023 roku zredukujemy naszą emisję CO2 aż o 30%.

Zgodnie z tą nową polityką, pracownik, który rezygnuje z samochodu (który jest przydzielony w ramach benefitu związanego z zajmowanym stanowiskiem) na rzecz miesięcznego ekwiwalentu pieniężnego i zadeklaruje wykorzystanie ekwiwalentu wyłącznie na ekologiczną formę dojazdu do pracy, np.: pieszo, komunikacją miejską, pociągiem, rowerem lub samochodem ekologicznym (rozumiany jako samochód z napędem hybrydowym, elektrycznym lub wodorowym), otrzyma tzn. ekwiwalent eko, czyli wyższą kwotę niż w przypadku braku deklaracji. Jest to kolejny element zachęcający pracowników do ekologicznych form dojazdów do pracy.

Sukcesywnie powiększamy również naszą flotę samochodów elektrycznych. Obecnie mamy 11 samochodów elektrycznych oraz 11 bankowych stacji ładowania w 6 miastach: Katowicach, Łodzi, Krakowie, Warszawie, Gdańsku i Wrocławiu.

Mądrze gospodarujemy odpadami

- W placówkach bankowych obowiązkowo segregujemy odpady. Oprócz tego zbieramy i bezpiecznie niszczymy nośniki danych (w formie papierowej i magnetycznej).
- W każdym oddziale zbieramy odpady biurowe w postaci tonerów, odpadów meblowych czy elektronicznych i przekazujemy je do utylizacji uprawnionej firmie.

- Segregację odpadów poszerzyliśmy o zbiórkę zużytych baterii. Pojemniki znajdują się w pomieszczeniach z drukarkami i aneksach kuchennych we wszystkich budynkach banku.
- Wszyscy pracownicy centrali w Warszawie oraz w Katowicach korzystają z systemu tzw. wydruku podążającego. To rozwiązanie umożliwia wydruk dokumentu dopiero po przyłożeniu naszej karty identyfikacyjnej do drukarki.

GRI [306-2]

Łączna waga odpadów niebezpiecznych, z podziałem według następujących metod unieszkodliwiania			
kg	2019	2018	2017
Recykling	1 487	4 130	17 894

Łączna waga odpadów innych niż niebezpieczne, z podziałem według następujących metod unieszkodliwiania			
kg	2019	2018	2017
Recykling	507 543	536 836	571 028

Metodę usuwania odpadów ustala firma odpowiedzialna za recykling dostarczonych przez bank odpadów.

Całkowita waga odpadów			
kg	2019	2018	2017
Makulatura	486 125	523 040	554 052
Monitory	1 487	570	14 094
Elementy elektroniki i odpady wielkogabarytowe	18 154	13 796	16 976
Tonery	3 264	3 560	3 800
Suma odpadów ogółem	509 030	540 966	588 922
Odpady, które poddane są recyklingowi	509 030	540 966	585 390
Odpady, które nie są poddane recyklingowi	0	0	3 532

Pozbywamy się plastiku

Działania związane z Environmental Programme wspiera projekt Kultura OFFowa. W 2019 roku kontynuowaliśmy akcję pozbywania się plastiku z naszego otoczenia pod hasłem: Love Wielorazowe. W 2019 roku zrezygnowaliśmy z plastikowych butelek we wszystkich naszych placówkach - dla klientów sieci oddziałów woda podawana jest

w ekologicznych kubeczkach z dyspensera. Natomiast pracownicy mają dostęp do filtrowanej wody oraz szklanych karafek.

Naszym zdaniem najskuteczniejszą edukacją jest doświadczanie i aktywny udział w zmianie. Dlatego poza konkursami o tematyce ekologicznej zaproponowaliśmy pracownikom ekoopakowania w restauracjach zlokalizowanych w budynkach centrali w Katowicach i zniżkę na kawę w kawiarni „Po prostu” - jeśli klient posiada własny kubek. Z automatów vendingowych i systemu zakupowego całkowicie wycofaliśmy produkty w opakowaniach plastikowych.

Nasze zaangażowanie docenili zarówno nasi pracownicy, jak i jury konkursu Power of Content Marketing Awards 2019, które przyznało nam pierwszą nagrodę w kategorii: Strategia Content Marketing Dla Pracowników - za uważne i odpowiedzialne kreowanie trendów wśród pracowników. Poprzez akcję Kultura OFF'owa zachęcamy do świadomej segregacji oraz przyjrzenia się bliżej swoim wyborom i... plastikowi. Niewielki symbol trójkąta, umieszczony na spodzie pudełeczka z cyfrą w środku, powie nam, z jakiego tworzywa zostało wykonane opakowanie i czy jest ono dla nas bezpieczne.

Zużyty sprzęt oraz meble

Zużyty sprzęt w postaci laptopów, komputerów PC, monitorów czy drukarek oraz meble, które nadają się do użytkowania przekazujemy w formie darowizn rzeczowych do szkół, szpitali czy instytucji pożytku publicznego. Dzięki temu sprzęt oraz meble trafiają do potrzebujących zamiast do utylizacji.

Ekogadżety z naszych billboardów

Od 2017 roku nasze reklamy zewnętrzne przerabiamy na produkty codziennego użytku. Po raz pierwszy reklamy zewnętrzne, użyte w kampanii „Moje Miasto”, zamieniliśmy w 1 000 toreb, które trafiły następnie w ręce naszych klientów.

Potem przyszedł czas na modne „kurierskie” plecaki, rozdawane młodym uczestnikom spotkań wokół kampanii „Najlepiej robić swoje”. Do tej pory aż 4 700 m² naszych billboardów zamieniliśmy na 7 400 ekologicznych toreb, plecaków, nerek i laptopówek. Rozdajemy je zarówno naszym klientom jak i pracownikom.

Zużycie wody

Przeprowadziliśmy analizę zużycia wody dla budynków centrali i regionów. Dzięki temu opracowaliśmy nowe standardy modernizacji budynków centrali i oddziałów Banku. Rozpoczął się kolejny etap kultury OFFowej promującej ograniczenie zużycia wody.

Nasze zużycie wody

GRI [303-3]

Zużycie wody

m ³	2019	2018	2017
Woda (źródłem poboru są dostawy wody miejskiej)	58 284	57 130	55 541

Do analizy nie wzięliśmy pod uwagę 58 lokalizacji ING Express, ze względu na lokalizację w centrach handlowych oraz 64 innych lokalizacji, w których płatność za wodę jest włączona do czynszu lub do opłat eksploatacyjnych.

Wzrost zużycia wody o 2,0% w porównaniu do 2018 roku wynika z awarii zbiornika PPOŻ o pojemności 150 tys. litrów. Aby naprawić wyciek konieczne było opróżnienie zbiornika a następnie, po naprawie, jego ponowne napełnienie. Dodatkowo w wyniku powodzi nastąpiło zalanie parkingu podziemnego centrali i konieczność mycia z mułu i brudu, co wymagało zużycia znacznej ilości wody. Dodatkowo w 2019 roku wykonywaliśmy remonty i przebudowy, które również miały wpływ na wykorzystanie wody.

Perlatory jako sposób na zaoszczędzenie wody

W 2019 roku perlatory zostały wymienione we wszystkich oddziałach detalicznych. W sumie wymieniliśmy 400 perlatorów. W centrali w Katowicach oraz w Warszawie zostały one wymienione już w 2018 roku. W związku z tym, wszystkie nasze punkty mają mechanizmy oszczędzające wodę. Dzięki nowym nakładkom przepływ wody wynosi 1,7l/min zamiast 5l/min, co daje oszczędność aż do 60%.

Ekowolontariat i #Trashchallenge

Coraz więcej programów wolontariackich, realizowanych np. w ramach konkursu Dobry Pomysł, to wolontariat ekologiczny. Nasi pracownicy tworzą z beneficjentami projektów m.in. ścieżki ekologiczne, domki dla owadów, łąki kwiatowe, miniszklarnie, a także edukują na temat ekologii.

Bierzemy również udział w światowym #TrashChallenge - czyli w akcji sprzątnięcia świata. Oprócz nominacji innych firm, postanowiliśmy nominować swoje zespoły wewnętrznie. Za nami już kilka akcji sprzątnięcia terenów zielonych, ale po kolejnych nominacjach, na pewno będzie ich więcej.

Promujemy zrównoważony transport

Od czerwca 2018 roku firma Nextbike Polska we współpracy z naszym bankiem udostępnia dwie stacje rowerowe w systemie City by bike - ING Sokolska (pomiędzy siedzibami przy Sokolskiej i Chorzowskiej) oraz ING Roździeńska. Rowery miejskie to wspaniała alternatywa dla innych środków komunikacji. Może być przydatna dla osób nieposiadających rowerów, ale także zostawiających samochody na dużych parkingach czy dojeżdżających pociągiem.

W garażu na Sokolskiej obok strefy dla rowerzystów została wydzielona strefa dla hulajnóg wyposażona w stojak na 20 hulajnóg oraz listwę z punktami ładowania. Dzięki temu nasi pracownicy, którzy chcą dojeżdżać do pracy hulajnogami lub rowerami elektrycznymi, mogą ładować swój pojazd, gdy są w pracy.

Dane za podróże służbowe

Podróże służbowe

km	2019	2018	2017
Podróże samochodami służbowymi	24 684 714	26 450 992	26 829 329
Podróże lotnicze	2 203 133	2 875 629	2 246 272

Odpowiedzialność społeczna i edukacja finansowa

ING Bank Śląski S.A. prowadzi działania społeczne i charytatywne w priorytetowych obszarach, zgodnie ze Strategią Zrównoważonego Rozwoju ING Banku Śląskiego na lata 2019-2021. W 2019 roku działania były skierowane przede wszystkim do dzieci i młodzieży. Służyły rozwojowi przedsiębiorczości, edukacji finansowej, a także społecznościom lokalnym. Bank realizował programy samodzielnie, we współpracy z partnerami społecznymi oraz ze swoimi fundacjami korporacyjnymi. Bank wspierał także inicjatywy pracowników (wolontariat, zbiórki charytatywne) angażował się jako partner społeczny, w projekty ogólnopolskie i lokalne.

Edukacja finansowa i rozwój przedsiębiorczości

GRI [103-1] [103-2] [103-3]

Współpraca z partnerami

Zwolnieni z Teorii

Zwolnieni z Teorii to największa Olimpiada projektów społecznych w Polsce, w której do tej pory ponad 9 tys. uczniów, zrealizowało 2 tys. projektów społecznych.

Podczas Olimpiady, uczniowie organizują własne projekty społeczne. Każdy finalista zdobywa certyfikat ceniony przez pracodawców na całym świecie. Najlepsze projekty co roku odbierają nagrody z rąk Prezydenta lub Premiera.

Olimpiada rozwija się od 5 lat, w tym roku bierze w niej udział młodzież z 10 proc. szkół w całej Polsce. To oznacza, że 464 liceów i techników wpisało w swój tok nauczania w roku szkolnym 2019/20, projekty społeczne w ramach Zwolnionych z Teorii. ING Bank Śląski, jako partner Olimpiady, przygotował dla młodzieży Wyzwanie ING. Do realizacji projektu na temat rozwijania przedsiębiorczości, zapraszał Brunon Bartkiewicz. Dodatkowo, uczestnicy Wyzwania ING korzystają z mentoringu pracowników banku, 3 webinarów z ekspertami, a w marcu 2020 wezmą udział w bootcampie w Katowicach. Do realizacji Wyzwania ING zgłosiło się ponad 30 zespołów, a pracowników-mentorów, ponad 40 z całej Polski.

Centrum Edukacji Obywatelskiej – Program Młodzi Przedsiębiorczy

W 2019 roku Bank kontynuował współpracę w ramach programu Młodzi Przedsiębiorczy z partnerem społecznym – Centrum Edukacji Obywatelskiej. Program ten dostarcza praktycznej i innowacyjnej edukacji w zakresie przedsiębiorczości. W ramach projektu uczniowie na dedykowanej platformie internetowej rozwiązują zadania z zakresu ekonomii i przedsiębiorczości, a następnie realizują własny projekt z pomocą nauczycieli i mentorów. Program pomaga zrozumieć m.in. jak zarządzać własnymi środkami finansowymi, uczy oszczędzania, pokazuje wybrane usługi bankowe, itd.

Program realizowany jest od 2008 roku przez Centrum Edukacji Obywatelskiej, od połowy listopada 2017 roku z zaangażowaniem ING. Dodatkowo, Fundacja ING Dzieciom w ramach trójstronnej współpracy jest m.in. autorem pomysłu na nową koncepcję programu. ING Bank Śląski dostarcza wiedzę specjalistyczną oraz finansowanie. W 2019 roku program zrealizowały 54 szkoły, 89 zespołów uczniowskich, czyli blisko 400 uczniów. Patronem programu został Marcin Giżycki, Wiceprezes Zarządu ING Banku Śląskiego S.A. Finałem 11. edycji programu, jak w poprzednich 2 latach,

była Konferencja Młodzi Przedsiębiorczy w siedzibie banku w Katowicach – 13 czerwca. Swoje pomysły na biznes zaprezentowało 12 zespołów młodzieżowych, które gościliśmy w Katowicach. Wszystkie otrzymały pamiątkowe statuetki z rąk Brunona Bartkiewicza. Jeden z nich, otrzymał od Marcina Giżyckiego, dodatkowe wyróżnienie za prezentację i gotowość biznesową do wdrożenia pomysłu w życie. Dodatkowo, w uznaniu współpracy i z okazji 25-lecia Centrum Edukacji Obywatelskiej ING Bank Śląski otrzymał pamiątkową statuetkę.

Warszawski Instytut Bankowości – Program Bakcyl

Bank kontynuuje zaangażowanie w BAKCYL – wspólny projekt sektora bankowego na rzecz edukacji finansowej młodzieży ze szkół podstawowych (6-8 klasa) i ponadpodstawowych, prowadzony przez Warszawski Instytut Bankowości.

W ramach projektu pracownicy Banku - wolontariusze prowadzą lekcje finansów w szkołach podstawowych - cykl 2 lekcji: Twoje pieniądze, Od oszczędzania do inwestowania, a w klasach 1-4 szkół ponadpodstawowych cykl 3 tematów: Rynek finansowy – zaufanie w biznesie, Moje finanse- myślę przedsiębiorczo, Mądre inwestowanie. W grupie najbardziej aktywnych wolontariuszy w roku szkolnym 2019/2020 z Banku, którzy przeprowadzili ponad 10 lekcji znaleźli się: - Jarosław Głogowski, Beata Goliasz, Violetta Król, Dariusz Drenda, Anna Mazurowska. Łącznie wolontariusze z ING przeprowadzili 125 lekcji. Lekcje odbywają się w szkołach w całej Polsce.

Zaangażowanie społeczne i wolontariat

W ramach naszego programu Wolontariat ING zachęcamy pracowników do włączania edukacji finansowej, przedsiębiorczości w projekty na rzecz lokalnej społeczności. Wolontariat ma formułę otwartą i każdy może znaleźć dogodny sposób zaangażowania. W naszym banku na każdego pracownika przypada 8 godzin w ciągu roku, które może przeznaczyć na wolontariat. Wolontariusze Banku ściśle współpracują z Fundacją ING Dzieciom.

Liczba godzin przeznaczonych przez pracowników na wolontariat w 2019 roku wyniosła 7 283. Było to o 2 062 godziny więcej niż w 2018 roku.

Fundacja CoderDojo

CoderDojo to ogólnopolska społeczność pasjonatów nowych technologii. Pierwsze polskie dojo (klub) powstało w 2013 roku. CoderDojo to miejsce rozwoju talentów technologicznych (programowanie, modelowanie, grafika, druk 3D) dla dzieci i nastolatków. Zajęcia odbywają się poza szkołą, często w salach udostępnianych przez firmy. Udział w zajęciach jest bezpłatny, a do społeczności może dołączyć każdy, kto chce zostać uczniem lub mentorem CoderDojo.

ING CoderDojo działa w ING Banku Śląskim już drugi rok we współpracy z Fundacją CoderDojo. W Katowicach, Warszawie i Siedlcach funkcjonują "kluby nowoczesnych technologii" tzw. dojo. Pracownicy banku - wolontariusze (23 mentorów) prowadzą zajęcia dla dzieci z programowania, robotyki, projektowania 3D, aplikacji mobilnych, w soboty w trakcie roku szkolnego. Do projektu w ramach współpracy dołączyło ING Tech Polska. W ramach ING CoderDojo odbył się w banku Dzień Babci i Dziadka, DojoKonfa dla mentorów z całej Polski, Pierwsze urodziny dojo, CodeWeek, a także warsztaty w trakcie Mikołajek dla dzieci pracowników.

Droga na Harvard

Od 2018 roku ING Bank Śląski współpracuje ze Stowarzyszeniem Harvard Club of Poland w ramach konkursu dla uczniów gimnazjów, liceów i studentów zainteresowanych studiami za granicą – Droga na Harvard. W 2019 roku, Bank promował konkurs dla utalentowanej młodzieży wśród pracowników – do udziału w nim zgłosiło się 16 uczniów, łącznie zgłoszeń było 3 tys. Dodatkowo, przedstawicielka DnH, prelegentka na konferencji Młodzi Przedsiębiorczy - Anna Jastrzębska – absolwentka m.in. Uniwersytetu Harvarda zachęcała uczestników, młodzież z małych miejscowości do odwagi w podejmowaniu wyzwań, świadomego kształtowania ścieżki edukacji i wiary we własne umiejętności.

Fundacja im. Leśława Pagi

W 2019 roku ING Bank był partnerem projektu CEE Fintech Leaders Forum – projektu edukacyjnego dotyczącego rynku kapitałowego, kształcącej nowoczesną kadrę menadżerską. W ramach współpracy ING Bank Śląski zaangażował się w warsztaty dla studentów z udziałem ekspertów z ING. Dodatkowo bank, zaangażował się w projekt Young Innovators. Reprezentacja ING uczestniczyła w finale programu, w którym prezentowało się 5 zespołów. Pracownicy banku prowadzili zajęcia z design thinking i oceniali zespoły.

Boston Consulting Group

W ramach programu EmpowerPL100, mentorami wybranych, wybitnie uzdolnionych studentów, uczących się w kraju i za granicą w 2019 roku byli Brunon Bartkiewicz i Joanna Erdman. Program, który rozpoczął się w 2018 roku był okazją do uczczenia 100. Rocznicy Niepodległości. Celem organizatorów było zebranie 100 mentorów z najwyższej kadry zarządzającej i 100 studentów tzw. mentees, którzy współpracowali ze sobą w 2019 roku.

Darowizny i sponsoring

Darowizny

W 2019 roku ING Bank Śląski S.A. przekazywał darowizny charytatywne o charakterze finansowym i rzeczowym. Bank przekazał 36 charytatywnych darowizn finansowych.

Darowizny były przekazywane na podstawie Polityki darowizn ING Banku Śląskiego S.A., która została zaktualizowana w 2019 roku. Polityka określa te cele, które bank wspiera w ramach darowizn, w wybranych obszarach inwestycji społecznych:

- działalności na rzecz dzieci i młodzieży, w tym wypoczynek dzieci i młodzieży,
- nauka, szkolnictwo wyższe, edukacja, oświata i wychowanie (szczególnie w obszarze edukacji finansowej),
- ochrona zdrowia i profilaktyka,
- wsparcie finansowe w przypadku zdarzeń szczególnych, w których ucierpiał pracownik lub członek (członkowie) jego rodziny.

Wśród przekazanych darowizn były m.in. darowizny w obszarze edukacji finansowej dla Centrum Edukacji Obywatelskiej na rozwój programu Młodzi Przedsiębiorczy, Warszawskiego Instytutu Bankowości na rzecz programu Bakcyl, Fundacji CoderDojo na rzecz rozwoju ING CoderDojo, dla Fundacji Social Wolves na rozwój programu Zwolnieni z Teorii. W obszarze szkolnictwa wyższego m.in. dla Politechniki Śląskiej na rozwój inicjatywy „Mój pomysł na biznes”, a w obszarze ochrony zdrowia m.in. dla Fundacji Rozwoju Kardiochirurgii im. prof. Zbigniewa Religi w Zabrze i Polskiej Fundacji Gastroenterologii.

ING Bank Śląski kontynuował wsparcie lokalnych organizacji charytatywnych, a także przekazał darowizny charytatywne w ramach nagród w Turnieju Piłki Nożnej ING dla Fundacja im. Doktora Piotra Janaszka Podaj Dalej, Fundacji na rzecz rozwoju kultury fizycznej "Nie Widząc Przeszkód" w Krakowie oraz Fundacji Akademia Łukasza Piszczka.

W 2019 roku bank przekazał również darowizny rzeczowe w postaci wycofywanego z użytku sprzętu IT (w dobrym stanie technicznym) oraz mebli biurowych. Przekazywanie darowizn rzeczowych odbywało się na podstawie Procedury odsprzedaży/darowizn/utylizacji majątku w ING Banku Śląskim S.A. Darowizny rzeczowe otrzymały w większości przedszkola, szkoły, szpitale i organizacje charytatywne.

Sponsoring

W 2019 roku ING Bank Śląski S.A. angażował się w działania sponsoringowe skierowane do przedsiębiorców, ludzi młodych, działania związane z ekologią, elektromobilnością, jak również w działania skierowane do właścicieli i kadry zarządzającej firmami średniej i dużej wielkości. Ich celem było inspirowanie i motywowanie ludzi by byli o krok do przodu w życiu i w biznesie.

Najważniejszymi ze sponsorowanych wydarzeń były:

- Europejski Kongres Gospodarczy w Katowicach,
- European Startup Days w Katowicach,
- Biegnij Warszawo,
- Open Eyes Economy w Krakowie,
- Europejski Tydzień Zrównoważonego Transportu w Katowicach.

ING Bank Śląski S.A jako Sponsor główny wsparł Europejski Kongres Gospodarczy w Katowicach oraz European Startup Days. Były to największe spotkania biznesowe w Europie Centralnej, w których łącznie wzięło udział prawie 14 tysięcy osób. Eksperti z ING podzielili się swoją wiedzą i doświadczeniem w panelach dyskusyjnych. W przestrzeni konferencyjnej MCK w Katowicach zorganizowana została strefa ING Influ, gdzie uczestnicy kongresu mogli wysłuchać dyskusji i spotkać się z influencerami działającymi w social mediach.

ING Bank Śląski S.A. po raz kolejny współpracował z organizatorami Biegnij Warszawo, obejmując w 2019 roku ponownie rolę Partnera Generalnego biegu. Około 5 000 pracowników z rodzinami stanowiło większość uczestników 5 km marszu towarzyszącego imprezie biegowej, a ponad 1 000 osób z tej grupy przebiegło dystans 10 km.

Dodatkowo, ING Bank Śląski zaangażował się w sponsoring TEDx Katowice Salon – cyklu lokalnych wydarzeń skupiających i angażujących lokalną społeczność, uczących, inspirujących innowacyjnością i angażujących do podjęcia dialogu oraz działania. To cykl wydarzeń promujący wartościowe idee w Polsce i zachęcający do ich stosowania.

Fundacja ING Dzieciom

Fundacja ING Dzieciom jest jedną z najstarszych fundacji korporacyjnych w Polsce. Realizuje misję społeczną ING, wspierając rozwój, edukację i samodzielność dzieci i młodzieży. Poprzez autorskie programy dąży do wyrównywania szans życiowych młodych ludzi, których start w dorosłość z różnych powodów jest utrudniony.

Turnusy Uśmiechu

W 2019 roku na 22 Turnusach Uśmiechu fundacja gościła 1 054 dzieci i ich opiekunów. Pierwszy raz w historii fundacji zorganizowano turnus, którego celem była odbudowa więzi pomiędzy dziećmi przebywającymi w Domu Dziecka a ich rodzicami. Wyjątkowe były także „Dziewczyńskie Wakacje”, integrujące dzieci różnych narodowości, kultur i religii.

Wolontariat pracowniczy ING

Od 2006 roku pracownicy ING uczestniczą w konkursie wolontariackim Dobry Pomysł. Mogą w nim wygrać dofinansowanie projektu wolontariackiego przez Fundację ING Dzieciom. W ramach konkursu Dobry Pomysł i wolontariatu doraźnego w 2019 roku fundacja wsparła 91 projektów na rzecz lokalnych społeczności, stowarzyszeń, fundacji, szkół na łączną kwotę 477 870 zł. Wolontariusze ING prowadzili głównie działania edukacyjne, ale nastąpił też przyrost inicjatyw ekologicznych. W styczniu i sierpniu fundacja zorganizowała szkolenia dla wolontariuszy i liderów zwycięskich projektów, w których wzięło udział 83 pracowników ING. Szkolenia te dotyczyły m.in. współpracy z partnerem społecznym, zarządzania projektem, różnych form edukacji przedsiębiorczości i edukacji finansowej.

Podsumowanie akcji wolontariackich

Rok	Dobry pomysł - liczba akcji	Inicjatywy doraźne - liczba akcji	Liczba godzin przeznaczonych na wolontariat
2019	73	18	7 052
Łączna kwota na realizację projektów	396 750 zł	81 120 zł	-
2018	71	14	5 221
Łączna kwota na realizację projektów	361 900 zł	70 804 zł	-

Wsparcie pracowników ING dla dzieci

Zgodnie z długoletnią tradycją działań społecznych, pracownicy angażowali się w zbiórki charytatywne na rzecz dzieci. We wrześniu odbyły się zbiórki artykułów szkolnych pn. Pomarańczowy Plecak, a w grudniu, w ramach akcji Pomocnicy św. Mikołaja, pracownicy przygotowali paczki świąteczne. W grudniu po raz pierwszy pracownicy mogli niewykorzystane punkty w Kafeterii przeznaczyć na Fundację ING Dzieciom. Z tej możliwości skorzystało 705 pracowników banku i obsługiwanych przez bank spółek, co przełożyło się na kwotę 7 741,42 zł. Fundacja przeznaczyła te środki na atrakcje dla dzieci przebywających Turnusy Uśmiechu w 2020 roku.

Biegnij Warszawo

6 października 2019 roku na linii startu „Biegnij Warszawo” stawilo się 706 biegających i 1 500 maszerujących pracowników ING, bijąc tym samym rekord frekwencji. Dzięki tak licznemu zaangażowaniu Pomarańczowej Drużyny, ING Bank Śląski przekazał Fundacji ING Dzieciom 145 600 złotych, a fundacja przeznaczy te środki na sprzęt sportowy dla dzieci, które wezmą udział w olimpijskiej edycji programu Pomarańczowa Siła w 2020 roku.

Pomarańczowa Siła

100 050 zł wybiegane i wymaszerowane przez pracowników ING w Biegnij Warszawo 2018 trafiły, w drodze konkursu do 10 organizacji pozarządowych. Organizacje te w 2019 roku zrealizowały swoje autorskie projekty, w których dzieci uprawiały sport i uczyły się zdrowego trybu życia.

- 1 Stowarzyszenie Pomocy Osobom Niepełnosprawnym „Pomocna Dłoń” w Tarnowskich Górach – projekt „Szlachetne zdrowie - świadomie się odżywiamy i jesteśmy aktywni”
- 2 Pińczowskie Samorządowe Centrum Kultury – projekt „ROWELOVE. Pomarańczowa siła na dwóch kółkach”
- 3 Miejski Klub Sportowy Imielin – projekt „Turbo dzieciaki! Treningi parabadmintonowe dzieci niepełnosprawnych poruszających się na wózkach inwalidzkich”
- 4 Stowarzyszenie Świętego Filipa Nereusza, Ruda Śląska – projekt „Aktywnie i z pasją”
- 5 Stowarzyszenie Ludowe Chata Bogucka, Bogucice Pierwsze – projekt „SPORTOWA I ZDROWA CHATA BOGUCA”
- 6 Stowarzyszenie Wspólnie dla Mieszkańców Żeliszawic – projekt „ZDROWO I AKTYWNI W ŻELISŁAWICACH”
- 7 Stowarzyszenie Miłośników Sportu w Stróży – projekt „Białe szaleństwo. Cała szkoła jeździ na nartach”
- 8 Stowarzyszenie Rozwoju Edukacji „Dorośli-Dzieciom” w Orzeszu-Zazdrości – projekt „Korekcja wad postawy poprzez aktywność fizyczną”
- 9 Fundacja Arka, Łódź – projekt „Pomarańczowa Akademia Sportu i Zdrowia”
- 10 Fundacja Pomocy Społecznej „Okruszek Szczęścia”, Lubicz Dolny – projekt „Zajęcia sportowo-rekreacyjne dla dzieci i młodzieży z terenów wiejskich w Gminie Lubicz”

Zaangażowanie drużyny biegaczy ING / Konkurs Pomarańczowa Siła

Rok	Liczba biegaczy i maszerujących	Kwota przekazana Fundacji ING Dzieciom	Projekty sportowe
2019	706 biegaczy i 1 500 maszerujących	145 600 zł	Wybiegane i wymaszerowane przez pracowników ING środki zostaną przeznaczone w 2020 roku na sprzęt sportowy dla dzieci i młodzieży, biorącej udział w olimpijskiej edycji programu Pomarańczowa Siła. Skierowana jest ona do szkół podstawowych, klubów sportowych i organizacji opiekujących się dziećmi z niepełnosprawnością narządów ruchu, słuchu lub wzroku.
2018	708 biegaczy i 585 maszerujących	100 050 zł	W 2018 roku fundacja ogłosiła konkurs Pomarańczowa Siła na projekty aktywizujące dzieci i młodzież. W konkursie udział wzięło 51 organizacji społecznych, rekomendowanych przez pracowników ING. Wybrane poprzez głosowanie 10 projektów zostało zrealizowanych w 2019 roku.

Książki

Do szkół, bibliotek, NGOs i osób prywatnych w całej Polsce fundacja bezpłatnie przekazała w sumie 3208 egzemplarzy książek poruszających tematykę autyzmu („Kosmita”, „Mam Zespół Aspergera. Podręcznik dla uczniów i nauczycieli”), książkę biblioterapeutyczną „Lucjan. Lew, jakiego nie było” i wydaną przez Fundację Sztuki Polskiej ING książkę o sztuce dla dzieci pt. „Bałwan w lodówce”.

Młodzi Przedsiębiorczy

W roku szkolnym 2018/2019 w programie uczestniczyły 144 zespoły z 76 szkół. Podczas finałowej konferencji, która odbyła się w czerwcu, 13 zespołów zaprezentowało swój pomysł na biznes. Program realizowany jest przez Centrum Edukacji Obywatelskiej, przy wsparciu ING Banku Śląskiego i Fundacji ING Dzieciom.

„Wiedzieć więcej – spotkania z Fundacją ING Dzieciom”

Fundacja ING Dzieciom rozpoczęła cykl otwartych spotkań pn. „Wiedzieć więcej – spotkania z Fundacją ING Dzieciom”. W marcu zaproszeni przez fundację eksperci opowiadali o spektrum autyzmu i zespole Aspergera, a w listopadzie zaprezentowały się osoby, które pomimo niepełnosprawności uprawiają sport, są artystami i działają społecznie. W spotkaniach biorą udział pracownicy ING, przedstawiciele organizacji pozarządowych, nauczyciele i wszyscy zainteresowani. Spotkania są nagrywane i bezpłatnie udostępniane.

Dotknij sztuki

Od czerwca do października 2019 roku w Centrum Sztuki Współczesnej Zamek Ujazdowski w Warszawie trwała wystawa „Dotknij sztuki”. Celem organizatorów było pokazanie, że sztuka współczesna nie musi być niezrozumiała, a obcowanie z nią może być okazją do eksperymentowania. Wystawie towarzyszyły warsztaty „Bałwan na wystawie”, przygotowane w oparciu o książkę „Bałwan w lodówce” i towarzyszące jej scenariusze. Dzięki wsparciu Fundacji ING Dzieciom oraz Fundacji Sztuki Polskiej ING w warsztatach wzięło udział 546 dzieci z 26 placówek.

Fundacja Sztuki Polskiej ING

Fundacja powstała 20 lat temu. Wierzymy, że tworząc dobrą kolekcję sztuki, przyczynimy się do promocji artystów i artystek oraz sztuki współczesnej. Chcemy upowszechnić tradycję kolekcjonowania sztuki. Nasza działalność jest finansowana z corocznych darowizn spółek Grupy ING w Polsce.

20. lecie istnienia fundacji



W 2019 roku Fundacja Sztuki Polskiej ING obchodziła 20. lecie istnienia. Z tej okazji Fundacja otworzyła wystawę Duch natury i inne bajki w Muzeum Śląskim w Katowicach. Wystawa prezentuje 53 prace pochodzące z kolekcji Fundacji oraz 3 prace z poza kolekcji. Organizując wystawę w Muzeum Śląskim zaprosiliśmy do współpracy Marka Pokornego – kuratora i dyrektora galerii PLATO w Ostrawie. Przygotowanie wystawy opartej na konkretnym zbiorze prac było bardzo ciężkim zadaniem ze względu na mnogość tematów i relacji między poszczególnymi pracami. Udało się jednak błyskotliwie połączyć dwa pozornie niezależne motywy. Pierwszy to natura i troska o jej stan. Śląsk, a szczególnie Muzeum Śląskie, zbudowane pod ziemią w miejscu dawnej kopalni, wydaje się idealnym miejscem do snucia rozważań o relacjach człowieka z naturą oraz o charakterze ludzkiej ingerencji w przyrodę, dlatego tym bardziej cieszyliśmy się z możliwości pokazania tu naszych zbiorów. Drugi to motyw pochodzący z „Rękopisu znalezionego w Saragossie” – powieści Jana Potockiego, której szkatułkowa narracja była inspiracją do zbudowania wystawy, na której każda praca to osobna opowieść pełna różnych wątków i motywów, ostatecznie łączących się w całość. Ekspozycja stanowi piękną metaforę czasów, w których żyjemy – czasów niepokoju o świat i przyrodę, trudnych także ze względu na mnogość często sprzecznych komunikatów i idei, sprawiających, że rzeczy ważne wydają się nieosiągalne, a dotarcie do prawdy niemożliwe. W ramach obchodów jubileuszu odbyły się również wernisaże dla gości i pracowników banku. Wernisaż tłumaczony był na polski język migowy, a ponadto dostępni byli asystenci-audiodeskrypcy, którzy oprowadzali po wystawie osoby niewidome.

Z okazji 20-lecia Fundacji ponad 8 000 pracowników Banku i spółek ING otrzymało album prezentujący kolekcję Fundacji Sztuki Polskiej ING budowaną w latach 2000-2020.

Kolekcja

W 2019 do kolekcji Fundacji Sztuki Polskiej ING dołączyło 13 prac, 3 artystek i 4 artystów reprezentujących różnorodne media: malarstwo, rzeźba, ceramikę, wideo oraz praca na papierze i obiekty. Prace z kolekcji zostały wypożyczone na 7 wystaw w muzeach i galeriach w Bydgoszczy, Wrocławiu, Poznaniu, Katowicach i Warszawie.

Nagroda Fundacji Sztuki Polskiej

Od 2017 roku prace jednej artystki, artysty lub grupy artystycznej prezentowane podczas Warsaw Gallery Weekend trafiają do naszej kolekcji w drodze konkursu. Poprzez naszą Nagrodę chcemy nie tylko wyrazić uznanie dla polskich artystek i artystów, ale również wesprzeć galerie zrzeszone w ramach WGWW, które budują pozycję polskiej sceny artystycznej na międzynarodowym rynku sztuki. Warsaw Gallery Weekend to okazja do obejrzenia wystaw, ale również do kupowania dzieł sztuki. Prywatny mecenas jest niezbędny dla rozwoju rodzimej sceny artystycznej i jest wyrazem wsparcia dla polskich artystów. Zachęcamy zatem zarówno osoby prywatne, jak i przedsiębiorstwa do rozpoczęcia niezwykle przygody, jaką jest kolekcjonowanie sztuki.

W 2019 roku jury wybrało pracę The Smiths autorstwa Mikołaja Sobczaka. Nagrodę specjalną w 2019 roku jury przyznało Galerii Szara z Katowic.

Publikacje 2019

Kolekcja Fundacji Sztuki Polskiej ING 2000-2020

Z okazji 20 urodzin Fundacji wydany został album Kolekcja Fundacji Sztuki Polskiej ING 2000-2020 w wersji polskiej i angielskiej, który prezentuje cały zbiór Fundacji oraz sylwetki związanych z nią artystów.

Przewodnik kolekcjonowania sztuki najnowszej 2

Książka Piotra Bazylko i Krzysztofa Masiewicza. To nowe kompendium wiedzy skierowane do wszystkich, którzy myślą o kupnie dzieła sztuki czy kolekcjonowaniu polskiej sztuki współczesnej. W 2008 roku ukazała się ich pierwsza książka „Przewodnik kolekcjonera sztuki najnowszej” jako pierwszy na rynku przewodnik prezentujący sylwetki 66 artystów oraz opinie krytyków, kuratorów, kolekcjonerów, galerzystów, a także artystów. „Przewodnik kolekcjonowania sztuki najnowszej 2” to na nowo napisana książka poszerzona o rozdziały poświęcone m.in. inwestowaniu na rynku sztuki

współczesnej czy najważniejszym polskim dziełom i kolekcjom XXI wieku, wśród których znalazły się także prace z kolekcji Fundacji Sztuki Polskiej ING.

„Publikacja ma zachęcić do kolekcjonowania sztuki najnowszej i pokazać, że nie jest to takie trudne, a na pewno jest fascynujące. Przewodnik w znakomitej większości opiera się na naszych osobistych doświadczeniach. Nie jest to książka napisana przez stojących z boku obserwatorów polskiego czy międzynarodowego rynku sztuki, ale przez osoby, które od prawie dwóch dekad współtworzą go i na nim działają” - piszą we wstępie autorzy. Książka ukazała się dzięki współpracy Fundacji Sztuki Polskiej ING oraz Wydawnictwa Bęc Zmiana.

Artysta-Zawodowiec

Artysta – Zawodowiec to projekt edukacyjny dla osób studiujących na uczelniach i wydziałach artystycznych w Polsce. W ramach projektu wykładowcy-eksperci: artyści, kuratorki, krytycy i galerzystki, zatrudnieni przez Fundację przeprowadzają cykle zajęć we współpracy z uczelniami artystycznymi w całym kraju. W roku 2019 projekt Artysta – Zawodowiec poszerzył swój zasięg, odwiedzając uczelnie artystyczne w 10 polskich miastach, wzięły w nim udział 633 osoby. Podczas zajęć można było poznać narzędzia i praktyki pomocne w funkcjonowaniu w zawodzie artysty. Projektowi A-Z towarzyszyło badanie socjologiczne dotyczące postrzegania przyszłości, którego wyniki opublikowano w magazynie Notes na 6 tygodni.

Upowszechnianie sztuki współczesnej

W 2019 roku Fundacja kontynuowała również program Lew Salonowy, dla pracowników banku, organizując oprowadzania po wystawach, wernisaże i śniadania z artystami.

Nasz zbiór pozostaje jedną z nielicznych kolekcji korporacyjnych w Polsce. Na co dzień jest eksponowany w siedzibach Fundatorów w Warszawie i Katowicach, a reprodukcje prac udostępniane są na stronie internetowej w ramach licencji Creative Commons.

Bezpieczeństwo banku i klientów

Na przestrzeni ostatnich lat udowadniamy, że szybki wzrost organiczny naszego banku nie odbywa się kosztem pogorszenia jakości naszych aktywów. Szybkość i spójność podejmowanych decyzji kredytowych może stanowić przewagę konkurencyjną. Jest to zasługa całej organizacji oraz doświadczenia i motywacji naszych pracowników. W związku z coraz szerszym wykorzystaniem nowoczesnych technologii, coraz istotniejszym jest obszar bezpieczeństwa IT i danych naszych klientów.

System zarządzania ryzykiem oraz kapitałem

GRI [102-15]

System zarządzania ryzykiem

System zarządzania ryzykiem stanowi zintegrowany zbiór zasad, mechanizmów i narzędzi (w tym m.in. polityk i procedur) odnoszących się do procesów dotyczących ryzyka. Rolą systemu zarządzania ryzykiem jest stała identyfikacja, pomiar lub szacowanie oraz monitorowanie poziomu ponoszonego ryzyka oraz zabezpieczenie ewentualnych strat poprzez odpowiednie mechanizmy kontrolne, system limitów oraz adekwatny poziom rezerw (odpisów), a także kapitałów i buforów płynnościowych.

W ramach systemu zarządzania ryzykiem Grupa ING Banku Śląskiego:

- stosuje sformalizowane zasady służące określaniu wielkości podejmowanego ryzyka i zasady zarządzania ryzykiem,
- stosuje sformalizowane procedury mające na celu identyfikację, pomiar lub szacowanie oraz monitorowanie ryzyka, uwzględniające również przewidywany poziom ryzyka w przyszłości,
- stosuje sformalizowane limity ograniczające ryzyko i zasady postępowania w przypadku przekroczenia limitów,
- stosuje przyjęty system sprawozdawczości zarządczej umożliwiający monitorowanie poziomu ryzyka,
- posiada strukturę organizacyjną dostosowaną do wielkości i profilu ponoszonego przez Grupę ING Banku Śląskiego ryzyka.

Struktura ryzyka i kontroli w Banku opiera się na modelu trzech linii obrony. Model ten ma na celu zapewnienie stabilnych i efektywnych ram dla zarządzania ryzykiem poprzez zdefiniowanie i wdrożenie trzech „poziomów” zarządzania ryzykiem, z odmiennymi rolami, zakresem obowiązków i obowiązkami związanymi z nadzorem.

Element Modelu Tworzenia Wartości



Bezpieczeństwo banku i klientów

Wykorzystane kapitały



Zaadresowane cele zrównoważonego rozwoju



Lista wskaźników GRI

[103-1] [103-2] [103-3] [102-11] [102-15]

- **Pierwsza linia obrony** - Zarządzający Biznesem. Zarządzający daną jednostką biznesową ponoszą główną odpowiedzialność za działanie, operacje, przestrzeganie norm, oraz skuteczną kontrolę ryzyka mającego wpływ na daną jednostkę biznesową. Zarządzający Biznesem biorą udział w procesie zarządzania ryzykiem płynności i finansowania na wszystkich poziomach organizacji.
- **Druga linia obrony** - Funkcje Zarządzającego ryzykiem i finansami. Funkcje zarządzania ryzykiem, oraz w stosownych przypadkach, zarządzania finansami realizowane są poprzez:
 - stworzenie polityki, standardów oraz wytycznych dla poszczególnych obszarów ryzyka,
 - koordynację, nadzór oraz kontrolę działań podejmowanych przez pierwszą linię obrony w zakresie zrealizowanych zadań, zarządzanie, kontrolę oraz raportowanie ryzyka generowanego przez pierwszą linię obrony,
 - eskalowanie/wetowanie działań jednostki, które mogłyby tworzyć niemożliwe do zaakceptowania ryzyka dla Banku.
- **Trzecia linia obrony** - Departament Audytu Wewnętrznego. Departament Audytu Wewnętrznego odpowiedzialny jest za zapewnienie niezależnej oceny i wydanie opinii o:
 - zaprojektowaniu i skuteczności kontroli wewnętrznych nad ryzykami wynikającymi z działalności,
 - zaprojektowaniu i skuteczności zarządzania ryzykiem zrealizowanym przez pierwszą i drugą linię obrony.

Szczególną rolę w procesie zarządzania ryzykiem pełnią Zarząd Banku oraz Rada Nadzorcza. Nasz Bank posiada także szereg komitetów, które pełnią aktywną rolę w zarządzaniu poszczególnymi rodzajami ryzyka.

Zasady zarządzania ryzykiem

ING Bank Śląski zarządza ryzykiem kredytowym, rynkowym i operacyjnym zgodnie z zasadami określonymi w normach polskiego prawa, regulacjami Komisji Nadzoru Finansowego oraz innych uprawnionych organów, a także zgodnie ze standardami określonymi przez Grupę ING w stopniu, który nie prowadzi do naruszenia wspomnianych wcześniej regulacji oraz dokumentów z zakresu najlepszych praktyk.

Niezależnie od konieczności zapewnienia zgodności regulacyjnej i prawnej (compliance), Grupa ING Banku Śląskiego traktuje zarządzanie ryzykiem kredytowym, rynkowym oraz operacyjnym jako fundamentalną i integralną część całościowego zarządzania Grupą ING Banku Śląskiego.

Proces oceny adekwatności kapitału wewnętrznego

W Grupie ING Banku Śląskiego proces identyfikacji istotnych rodzajów ryzyka, podstawowe elementy dotyczące ich kwantyfikacji oraz zasady zarządzania adekwatnością kapitałową reguluje Polityka Zarządzania Kapitałem w ING Banku Śląskim S.A.

Na podstawie tego dokumentu identyfikuje się następujące typy ryzyka:

- ryzyko trwale istotne - ze względu na charakter działalności Grupy ING Banku Śląskiego jest i będzie w przyszłości istotne. Przez charakter działalności Grupy ING Banku Śląskiego rozumie się działalność w zakresie usług depozytowych i kredytowych oraz związanych z tą działalnością: zarządzanie płynnością, stopą procentową oraz ryzykiem walutowym, a także zarządzanie ryzykiem w zakresie niedostosowania lub zawodności wewnętrznych procesów, ludzi i systemów technicznych lub zdarzeń zewnętrznych,
- ryzyko istotne - może powodować powstanie potencjalnych strat, z częstotliwością wystąpienia wartości kwalifikujących je jako istotne zgodnie z tabelą :

Klasyfikacja ryzyk jako istotne

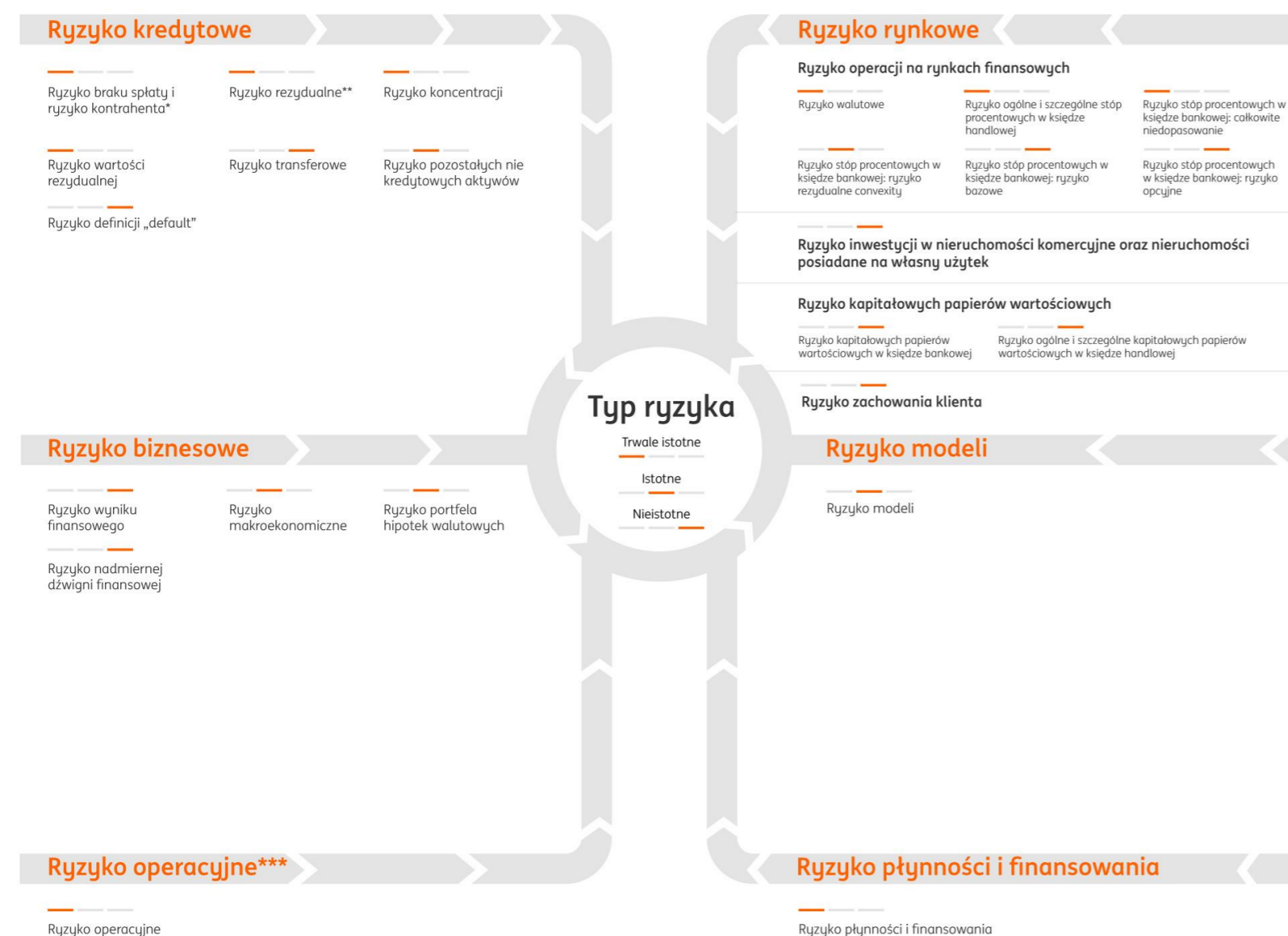
Częstotliwość	Przynajmniej raz na rok	nieistotne	istotne	istotne	istotne
	Przynajmniej raz na 5 lat	nieistotne	nieistotne	istotne	istotne
	Rzadziej niż raz na pięć lat	nieistotne	nieistotne	nieistotne	istotne
	Potencjalna strata (zł)	do 0,2% funduszy własnych	od 0,2% do 1% funduszy własnych	od 1% do 5% funduszy własnych	powyżej 5% funduszy własnych

W każdym miesiącu w Grupie ING Banku Śląskiego przygotowywane są raporty w ujęciu jednostkowym i skonsolidowanym zawierające zrealizowane oraz planowane wymogi kapitałowe z tytułu wszystkich istotnych rodzajów ryzyka. Informacje w tym zakresie otrzymuje Komitet Aktywów i Pasywów (ALCO) oraz Zarząd Banku. Rada Nadzorcza w cyklach kwartalnych informowana jest o adekwatności kapitałowej Banku i Grupy, w tym adekwatności kapitału wewnętrznego.

Raz w roku przeprowadzany jest przegląd procesu adekwatności kapitału wewnętrznego (ang. ICAAP – internal capital adequacy assessment process), a raport z przeglądu przekazywany jest do Zarządu oraz Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A. Dodatkowo komórka audytu wewnętrznego przeprowadza regularnie niezależny audyt procesu ICAAP.

Kategorie ryzyka

W procesie ICAAP w pierwszym kwartale 2019 roku Grupa ING Banku Śląskiego przeprowadziła Warsztaty oceny istotności ryzyka. W ich wyniku Grupa dokonała zmiany jednostek monitorujących dla rodzajów ryzyka, dla których tą rolę do końca 2018 roku pełnił Departament Zarządzania Kapitałem (DZK) oraz uznała ryzyko wyniku finansowego jako ryzyko nieistotne.



*Definicja ryzyka zawiera ryzyko rozliczenia dostaw.

**Wymóg kapitałowy szacowany w ramach metody dla ryzyka braku spłaty i ryzyka kontrahenta.

***Obejmuje m.in. ryzyko braku zgodności oraz ryzyko prawne, a także ryzyko IT, które jest zarządzane w ramach tego ryzyka.

Apetyt na ryzyko

Apetyt na ryzyko określa maksymalną wielkość ryzyka jaką Grupa ING Banku Śląskiego jest gotowa zaakceptować wspierając tym samym stabilność oraz dalszy rozwój. W ramach zarządzania ryzykiem i kapitałem w Grupie ustalone są parametry apetytu na ryzyko (tzw. RAS - Risk Appetite Statement) w następujących podstawowych obszarach:

- RAS dotyczący adekwatności kapitałowej,
- RAS dotyczący płynności i finansowania oraz ryzyka rynkowego,
- RAS dotyczący ryzyka kredytowego
- RAS dotyczący ryzyka operacyjnego.

RAS dotyczący adekwatności kapitałowej Grupy ING Banku Śląskiego został ustalony w 2019 roku dla następujących współczynników kapitałowych :

- współczynnik kapitału podstawowego Tier 1 (CET1) na poziomie co najmniej 10,5%,
- współczynnik Tier 1 (T1) na poziomie co najmniej 12%, oraz
- łączny współczynnik kapitałowy (TCR) na poziomie co najmniej 14%.

RAS dotyczący adekwatności kapitałowej wynika z obowiązku utrzymywania minimalnych poziomów współczynników kapitałowych wynikających z następujących regulacji zewnętrznych:

- Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 575/2013 z 26 czerwca 2013 roku (4,5% dla CET1, 6% dla T1 oraz 8% dla TCR),
- Ustawy z 5 sierpnia 2015 roku o nadzorze makroostrożnościowym nad systemem finansowym i zarządzaniu kryzysowym w systemie finansowym sankcjonujący dodatkowe bufory kapitałowe, w tym :
 - bufor zabezpieczający, który w 2019 roku wynosił 2,5%,
 - bufor innej instytucji o znaczeniu systemowym w wysokości 0,5% nałożonego decyzją Komisji z 19 grudnia 2017 roku i podtrzymanego pismami KNF z 2 sierpnia 2018 roku oraz z 19 sierpnia 2019 roku,
 - bufor antycykliczny z zastosowaniem do ekspozycji, na które taki bufor został przez właściwe organy nałożony. Bufor antycykliczny jest zmienny w czasie w zależności od struktury adekwatnych ekspozycji oraz poziomów wskaźników bufora antycyklicznego nałożonych na adekwatne ekspozycje (wg stanu na grudzień 2019 bufor antycykliczny wynosił efektywnie 0,002%)

- Rozporządzenia Ministra Rozwoju i Finansów z 1 września 2017 roku w sprawie bufora ryzyka systemowego wprowadzającej bufor ryzyka systemowego w wysokości 3% łącznej kwoty ekspozycji na ryzyko z zastosowaniem do wszystkich ekspozycji znajdujących się na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej (ponieważ Grupa ING Banku Śląskiego posiada niewielką pulę tzw. ekspozycji zagranicznych efektywny poziom bufora ryzyka systemowego jest zmienny w czasie (wg stanu na 31 grudnia 2019 roku wyniósł 2,953%).

W ramach RAS dotyczących adekwatności kapitałowej ustalane są również limity kapitałowe na poszczególne rodzaje ryzyka.

Kapitał ekonomiczny, fundusze własne i wymóg kapitałowy

Kapitał ekonomiczny

Grupa ING Banku Śląskiego S.A. obecnie szacuje kapitał na następujące rodzaje ryzyka:

- ryzyko braku spłaty i ryzyko kontrahenta oraz ryzyko rezydualne,
- ryzyko pozostałych niekredytowych aktywów,
- ryzyko koncentracji,
- ryzyko wartości rezydualnej,
- ryzyko walutowe,
- ryzyko ogólne i szczególne stóp procentowych w księdze handlowej,
- ryzyko stóp procentowych w księdze bankowej: ryzyko rezydualne convexity,
- ryzyko stóp procentowych w księdze bankowej: całkowite niedopasowanie,
- ryzyko zachowania klienta,
- ryzyko makroekonomiczne,
- ryzyko portfela hipotek walutowych,
- ryzyko płynności i finansowania,
- ryzyko modeli,
- ryzyko operacyjne.

Definicje tych ryzyk zostały zaprezentowane w Rocznym Skonsolidowanym Sprawozdaniu Finansowym Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za 2019 rok.

W ciągu 2019 roku poziom funduszy własnych kształtował się powyżej poziomu kapitału wewnętrznego.

Fundusze własne

Fundusze własne Grupy ING Banku Śląskiego składają się z:

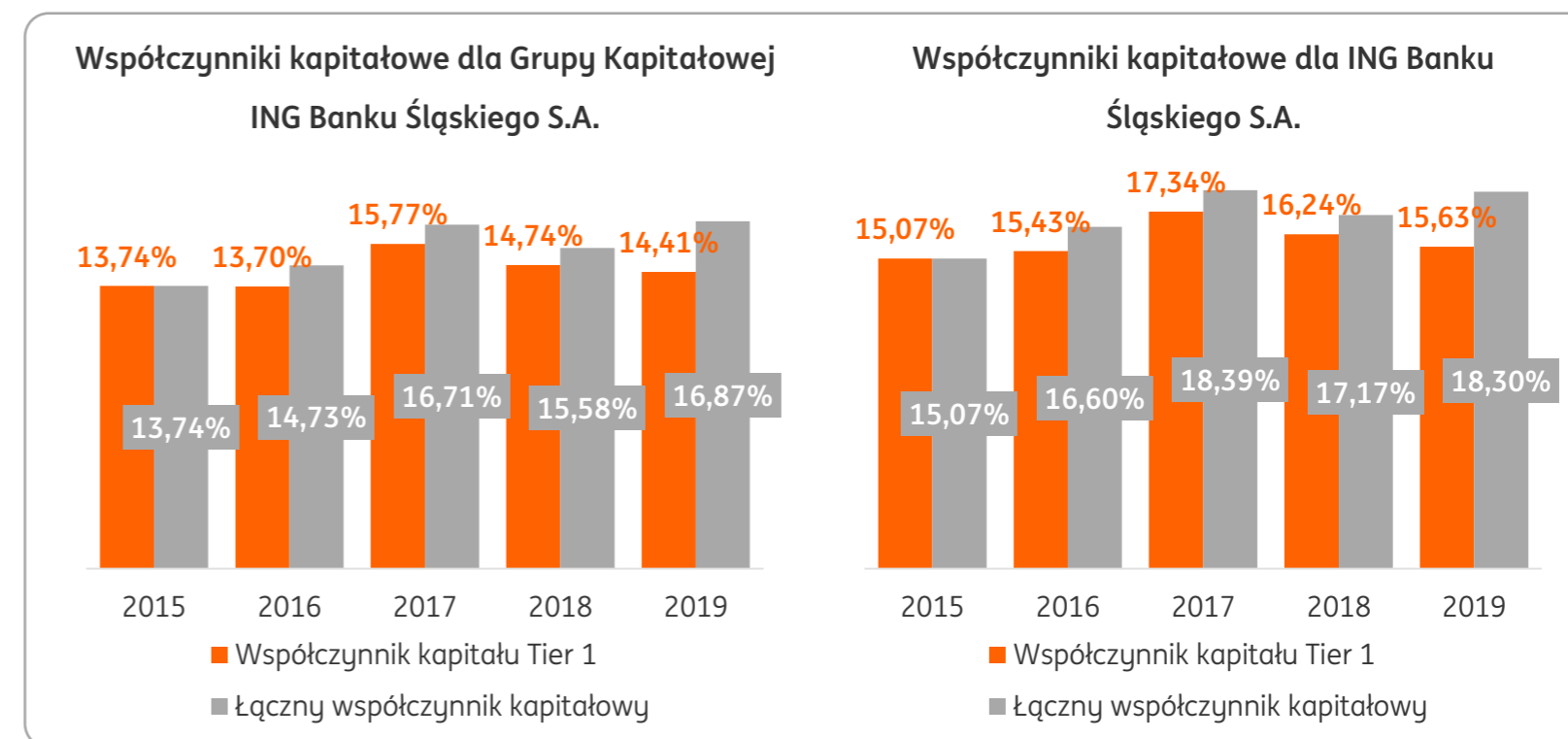
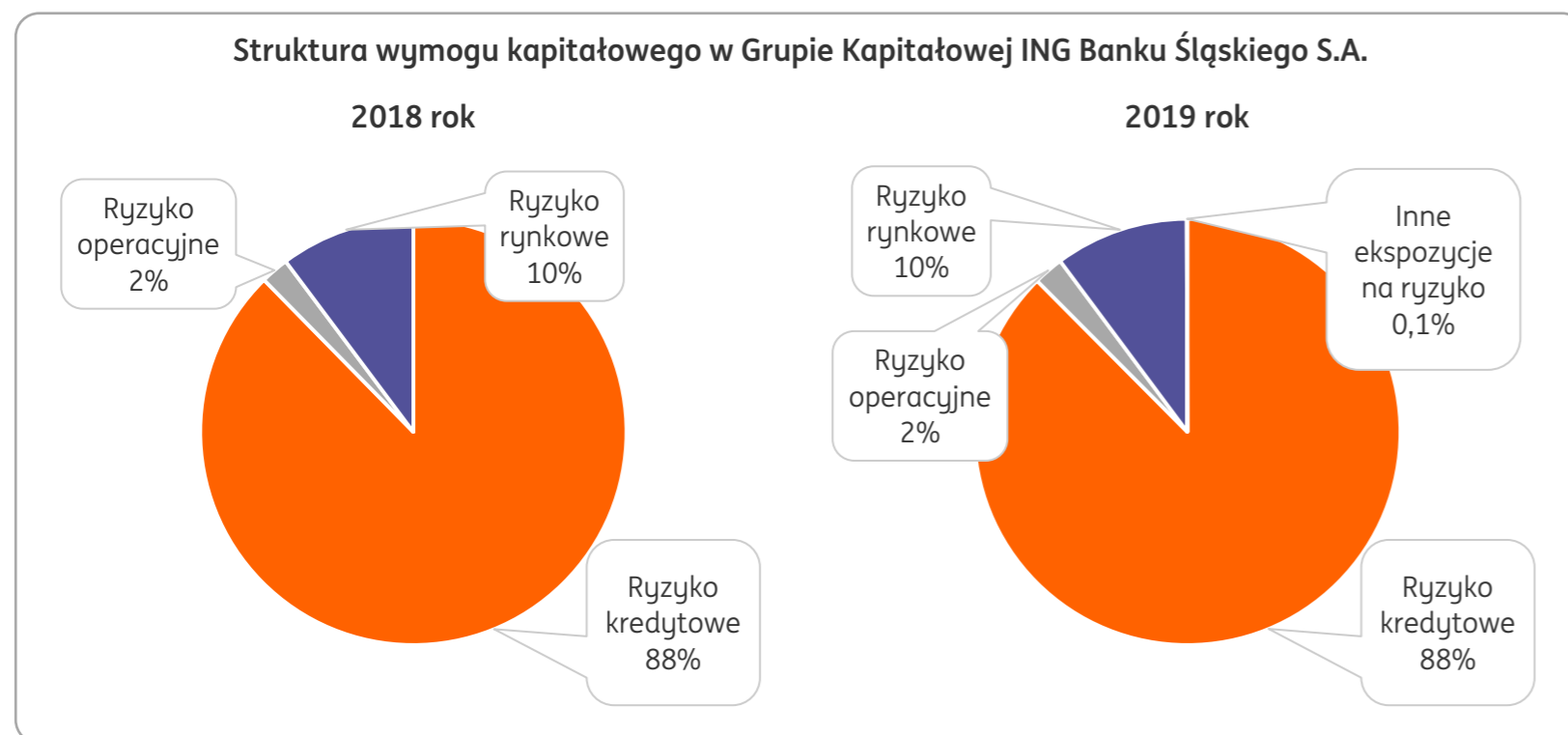
- kapitału podstawowego Tier 1, który na koniec 2019 roku wyniósł 12 462,4 mln zł w Grupie oraz 12 473,7 mln zł w Banku,
- kapitału Tier 2, który na koniec 2018 roku wyniósł 2 129,3 mln zł zarówno w Grupie, jak i w Banku.

Na dzień 31 grudnia 2019 roku w Grupie nie jest identyfikowany kapitał dodatkowy Tier 1 (AT1).

Wymóg kapitałowy

Na potrzeby sprawozdawcze w 2019 roku do kalkulacji wymogu kapitałowego z tytułu ryzyka kredytowego Grupa ING Banku Śląskiego wykorzystywała metodę zaawansowaną wewnętrznych ratingów oraz metodę standardową. Grupa uzyskała zgodę Komisji Nadzoru Finansowego oraz Narodowego Banku Holandii na stosowanie metody zaawansowanej wewnętrznych ratingów (AIRB) dla klas ekspozycji: przedsiębiorstwa oraz instytucje kredytowe dla Banku i ING Lease Sp. z o.o. W obszarze ryzyka operacyjnego Grupa wykorzystuje metodę wskaźnika podstawowego BIA (Basic Indicator Approach). W obszarze ryzyka rynkowego Grupa wykorzystuje metody standardowe. Grupa wyznacza również wymogi kapitałowe z tytułu ryzyka koncentracji, ryzyka rozliczenia oraz ryzyka korekty wyceny kredytowej (CVA). We wszystkich przypadkach wymogi wyznaczone są zgodnie z Rozporządzeniem CRR.

Łączny wymóg kapitałowy jest zdominowany przez wymóg z tytułu ryzyka kredytowego. Na koniec 2019 roku stanowił on aż 88% wymogu ogółem.



Adekwatność kapitałowa

31 grudnia 2019 roku wartość współczynnika TCR dla Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego wyniosła 16,87% w porównaniu do 15,58% na koniec 2018 roku oraz wartość współczynnika Tier 1 wyniosła 14,41% w porównaniu do 14,74% na koniec grudnia 2018 roku. Zmiana współczynników kapitałowych jest wynikiem następujących czynników:

- uwzględnieniu w funduszach własnych części zysku netto wypracowanego w 2018 roku po podjęciu przez Walne Zgromadzenie uchwały o podziale zysku za 2018 rok po pomniejszeniu o kwotę, którą Bank zaliczył do funduszy własnych w trakcie 2018 roku (328 mln zł) oraz części zysku Banku za pierwsze 9 miesięcy 2019 roku (849 mln zł),
- uwzględnienie w kapitale Tier 2, po uzyskaniu zezwolenia KNF, 250 mln EUR pozyskanej pożyczki podporządkowanej,
- uwzględnienie wpływu standardu MSSF 9 wynikającego z zastosowania okresu przejściowego,
- wzrostu wolumenów biznesowych oraz działalności operacyjnej,
- przeglądu sposobu kalkulacji aktywów ważonych ryzykiem oraz przeglądu uznawalności zabezpieczeń.

Grupa ING Banku Śląskiego 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 2019 roku:

- na poziomie skonsolidowanym łączny współczynnik kapitałowy kształtowałby się na poziomie 16,64% a współczynnik kapitału Tier 1 na poziomie 14,18%,
- na poziomie jednostkowym łączny współczynnik kapitałowy kształtowałby się na poziomie 18,05% a współczynnik kapitału Tier I na poziomie 15,38%.

Testy warunków skrajnych

Zgodnie z *Polityką przeprowadzania testów warunków skrajnych w ING Banku Śląskim S.A.*, Grupa przeprowadza testy warunków skrajnych dla kapitału ekonomicznego i wymogu kapitałowego. Wyniki testów warunków skrajnych przedstawiane są Komitetowi ALCO, Zarządowi Banku oraz Radzie Nadzorczej Banku.

Według stanu na 30 czerwca 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 szybkiej recesji;
- 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%; spadek popytu do poziomu -10%;
- testy koncentracji,
- testy wskaźnika dźwigni finansowej.

W efekcie przeprowadzonych testów warunków skrajnych, Grupa ING Banku Śląskiego otrzymuje informację jak zachowują się wymogi kapitałowe, kapitał ekonomiczny oraz fundusze własne przy wystąpieniu zadanych wielkości parametrów makroekonomicznych.

Polityka dywidendowa

Polityka dywidendowa Banku zakłada:

- stabilne realizowanie wypłat dywidend w długiej perspektywie z zachowaniem zasady ostrożnego zarządzania oraz wszelkich wymogów regulacyjnych, do których zachowania Bank jest zobowiązany,
- możliwość realizowania wypłat dywidendy z nadwyżki kapitału powyżej minimalnych współczynników adekwatności kapitałowej oraz powyżej określonego przez Komisję Nadzoru Finansowego („KNF”) dla celów wypłaty dywidendy minimalnych poziomów współczynników kapitałowych.

Ustalając proponowaną kwotę wypłaty dywidendy, Zarząd w szczególności będzie brał pod uwagę:

- aktualną sytuację ekonomiczno-finansową Banku i Grupy Kapitałowej Banku, w tym ograniczenia w sytuacji generowania strat finansowych lub niskiej rentowności (niski zwrot z aktywów / kapitału),
- założenia strategii zarządzania Banku oraz Grupy Kapitałowej Banku, w tym strategii zarządzania ryzykiem,
- stanowisko KNF w sprawie polityki dywidendowej banków,
- ograniczenia wynikające z art. 56 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 roku o nadzorze makroostrożnościowym nad systemem finansowym i zarządzaniu kryzysowym w systemie finansowym.

Wytyczne KNF w sprawie dywidend za 2019 rok

3 grudnia 2019 roku Komisja Nadzoru Finansowego przyjęła stanowisko w sprawie polityki dywidendowej banków w 2020 roku (dywidenda za 2019 rok). KNF zaleca, aby dywidendę w wysokości do 50% wypracowanego zysku w 2019 roku mogły wypłacić jedynie banki, które spełniają jednocześnie poniższe kryteria:

- nie realizują programu naprawczego,
- otrzymały ocenę końcową BION nie gorszą niż 2,5,
- osiągają poziom dźwigni finansowej (LR) na poziomie wyższym niż 5%,
- posiadają współczynnik kapitału podstawowego Tier 1 (CET1) nie niższy niż wymagane minimum: 4,5% + 56%*add-on + wymóg połączonego bufora obowiązujący od 2020 roku,
- posiadają współczynnik kapitału Tier 1 (T1) nie niższy niż wymagane minimum: 6% + 75%*add-on + wymóg połączonego bufora obowiązujący od 2020 roku,
- posiadają łączny współczynnik kapitałowy (TCR) nie niższy niż wymagane minimum: 8% + add-on + wymóg połączonego bufora obowiązujący od 2020 roku.

Ponadto KNF wskazał możliwość wypłaty:

- do 75% - jeżeli banki spełniają wszystkie kryteria dla dywidendy do 50% z uwzględnieniem, w ramach kryteriów kapitałowych, dodatkowy bufor w wysokości 1,5 p.p.
- do 100% - jeżeli banki spełniają wszystkie kryteria do wypłaty dywidendy do 75% z uwzględnieniem, w ramach kryteriów kapitałowych, wrażliwości banku na niekorzystny scenariusz makroekonomiczny (ST). Wrażliwość banku na niekorzystny scenariusz makroekonomiczny mierzony przy pomocy wyników stress testów nadzorczych definiowany jako: różnica pomiędzy TCR w scenariuszu referencyjnym i TCR w scenariuszu szokowym na koniec 2021 roku, z uwzględnieniem korekt nadzorczych.

Pełna treść stanowiska KNF w sprawie dywidendy w 2020 roku (za 2019 rok) jest dostępna na stronie KNF pod adresem:

https://www.knf.gov.pl/knf/pl/komponenty/img/Komunikat_ws_polityki_dywidendowej_w_2020_67952.pdf.

Wrażliwość na niekorzystny scenariusz makroekonomiczny został dla ING Banku Śląskiego S.A. określony w piśmie KNF z 24 grudnia 2019 roku na poziomie 0,00%.

Zgodnie z tymi wytycznymi, wymogi KNF wobec ING Banku Śląskiego S.A. na potrzeby wypłaty dywidendy za 2019 rok w wysokości do 50% zysku netto są następujące (przy uwzględnieniu nominalnych wartości buforów kapitałowych):

- CET1 \geq 10,5% (oraz 12% przy dywidendzie przekraczającej 50%),
- T1 \geq 12% (oraz 13,5% przy dywidendzie przekraczającej 50%),
- TCR \geq 14% (oraz 15,5% przy dywidendzie przekraczającej 50%).

Zadeklarowane dywidendy

Zarząd Banku rekomenduje Walnemu Zgromadzeniu dywidendę za 2019 rok w łącznej wysokości 494,4 mln zł, co stanowi 29,8% skonsolidowanego zysku Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego oraz 29,8% jednostkowego zysku ING Banku Śląskiego. Proponowana wartość dywidendy na jedną akcję to 3,80 zł brutto. Proponowany dzień dywidendy to 23 kwietnia 2020 roku, a proponowany dzień wypłaty dywidendy to 11 maja 2020 roku. Wysokość proponowanej dywidendy uwzględnia, zarówno obecną sytuację finansową Grupy i Banku, jak i jego plany rozwoju.

Historia wypłaconych dywidend

W 2019 roku ING Bank Śląski wypłacił dywidendę z zysku netto za 2018 rok w łącznej wysokości 455,4 mln zł, czyli 3,50 zł brutto na akcję. Stanowiło to 29,8% skonsolidowanego zysku Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego oraz 29,8% jednostkowego zysku netto ING Banku Śląskiego. Dniem dywidendy był 18 kwietnia 2019 roku, a dniem wypłaty dywidendy 6 maja 2019 roku.

Historia wypłaconych dywidend w ostatnich pięciu latach jest przedstawiona w tabeli poniżej. Pełna historia jest dostępna na stronie <https://www.ing.pl/relacje-inwestorskie#dywidenda=3>

Skrócona historia wypłaty dywidendy przez ING Bank Śląski S.A.

	2018	2017	2016	2015	2014
Kwota dywidendy za dany rok (mln zł)	455,4	416,3	-	559,4	520,4
Kwota dywidendy na akcję (zł)	3,50	3,20	-	4,30	4,00
Stopa wypłaty dywidendy (do zysku skonsolidowanego)	29,8%	29,7%	-	49,6%	50,0%
Stopa wypłaty dywidendy (do ceny akcji z dnia dywidendy)	1,8%	1,7%	-	3,5%	2,8%

Plan naprawy i przymusowej restrukturyzacji

28 maja 2019 roku, Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego S.A. otrzymała pozytywną decyzję administracyjną KNF w odniesieniu do aktualizacji Planu Naprawy. W procesie wydawania przez KNF tej decyzji uczestniczył, jako opiniujący, również Bankowy Fundusz Gwarancyjny. Plan naprawy jest zgodny z przepisami polskiego prawa transponującymi wymogi Dyrektywy BRR, to znaczy z Ustawą o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym z 10 czerwca 2016 roku oraz przepisami wykonawczymi do niniejszej ustawy.

Równolegle do prac po stronie Banku nad Planem Naprawy, BFG - w ramach zadań opisanych w Ustawie - zobligowany jest do przygotowania, aktualizacji i oceny wykonalności Planów Przymusowej Restrukturyzacji dla podmiotów krajowych. BFG w piśmie z 29 stycznia 2020 roku podtrzymał dla ING Banku Śląskiego S.A. strategię restrukturyzacji w postaci umorzenia i konwersja zobowiązań (ang. „bail-in”) w celu pokrycia poniesionych strat oraz w celu rekapitalizacji Banku, a także przywrócenia zaufania rynku do Banku w zakresie możliwości wywiązywania się z zobowiązań. BFG wyznaczył dla Banku wymóg MREL i został zobowiązany do jego spełnienia od dnia 31 grudnia 2022 roku.

BFG wyznaczył dla Banku wymóg MREL na poziomie 21,28% aktywów ważonych ryzykiem (11,679% sumy funduszy własnych i zobowiązań ogółem). Wymóg MREL, wg aktualnej metodologii BFG dla strategii bail-in w odniesieniu do aktywów ważonych ryzykiem, można oszacować w oparciu o wzór:

$$(CRR_{TCR} + BFX + OSII) + [1 - (CRR_{TCR} + BFX + OSII)] * (CRR_{TCR} + BFX + OSII + BZ + BRS + BA)$$

- CRR_{TCR} – Wymagane przez CRR minimum w zakresie łącznego współczynnika kapitałowego,
- BFX – Filar 2, czyli add-on z tytułu ekspozycji na walutowe kredyty hipoteczne,
- OSII – Bufor innej instytucji o znaczeniu systemowym,
- BZ – Bufor zabezpieczający,
- BRS – Bufor ryzyka systemowego,
- BA – Bufor antycykliczny.

Strategia restrukturyzacji oraz wymóg MREL mogą podlegać zmianom, w szczególności w związku z pracami w ramach kolegiów nadzorczych, w tym w związku z podejmowanymi wspólnymi decyzjami nadzorczymi, jak również w związku z wprowadzeniem tzw. Pakietu bankowego (CRR2, BRRD2 oraz CRD V).

Ryzyko kredytowe

Wstęp

Ryzyko kredytowe rozumiane jest jako:

- ryzyko poniesienia przez Grupę ING Banku Śląskiego straty finansowej w wyniku nie wywiązania się dłużnika w całości i terminie ze swoich zobowiązań kredytowych wobec Grupy, lub
- ryzyko zmniejszenia się wartości ekonomicznej ekspozycji kredytowej lub grupy ekspozycji kredytowych w wyniku pogorszenia zdolności dłużnika do obsługi zadłużenia w uzgodnionych terminach.

Polityka Grupy ING Banku Śląskiego w zakresie ryzyka portfela ekspozycji kredytowych uwzględnia fakt, że działalność generująca ryzyko kredytowe może być powiązana również z innymi rodzajami ryzyk, tj.: ryzykiem płynności, rynkowym, operacyjnym, środowiskowym, społecznym, prawnym i reputacyjnym, które mogą się wzajemnie wzmacniać.

Grupa ING Banku Śląskiego optymalizuje oraz ogranicza straty z tytułu ponoszonego ryzyka poprzez:

- ustalenie wewnętrznych limitów,
- odpowiednią konstrukcję produktów kredytowych,
- stosowanie zabezpieczeń,
- stosowanie kontroli funkcjonalnej,
- sprawny monitoring, restrukturyzację i windykację,
- monitorowanie zmiany zdolności i wiarygodności kredytowej klientów,
- regularny monitoring i walidację modeli wykorzystywanych do identyfikacji i pomiaru ryzyka kredytowego,
- przeprowadzanie analiz trendów i wartości kluczowych wskaźników ryzyka.

Podstawowym celem Grupy ING Banku Śląskiego w procesie zarządzania ryzykiem kredytowym jest wspieranie efektywnej realizacji celów biznesowych poprzez proaktywne zarządzanie ryzykiem i działalność na rzecz wzrostu organicznego, przy jednoczesnym:

- utrzymywaniu bezpiecznego poziomu wypłacalności i płynności oraz odpowiedniego poziomu rezerw,
- zapewnieniu zgodności z przepisami prawa i wymaganiami instytucji nadzorczych.

Ryzykiem kredytowym Grupa ING Banku Śląskiego zarządza w sposób zintegrowany w oparciu o:

- planowanie strategiczne,
- spójny system limitów, polityk i procedur, oraz
- narzędzia służące do zarządzania ryzykiem, w tym do identyfikacji, pomiaru i kontroli ryzyka.

Na ten zintegrowany system składają się wszystkie procesy w Grupie ING Banku Śląskiego realizowane w związku z działalnością kredytową.

Szczegółowe cele zarządzania ryzykiem kredytowym to:

- wspieranie inicjatyw biznesowych,
- utrzymywanie strat kredytowych na założonym poziomie,
- ciągła weryfikacja, ocena adekwatności i rozwoju stosowanych procedur, modeli i innych elementów systemu zarządzania ryzykiem,
- dostosowywanie działalności do zmieniających się warunków zewnętrznych,
- utrzymywanie adekwatnego poziomu wymogów kapitałowych na ryzyko kredytowe oraz rezerw,
- zapewnienie zgodności z wymogami regulatora.

Strategia zarządzania ryzykiem kredytowym

Strategia zarządzania ryzykiem kredytowym wspiera wdrożenie celów biznesowych przy zachowaniu bezpiecznego poziomu wypłacalności i płynności Banku oraz adekwatnego poziomu rezerw. Wyznacza się ją w celu zapewnienia optymalnego rozwoju portfela kredytowego, przy zachowaniu odpowiedniej jakości i dochodowości operacji kredytowych oraz alokacji kapitału. Podstawowym celem określenia strategii zarządzania ryzykiem kredytowym jest optymalizacja relacji między ryzykiem a zwrotem na kapitale, przy uwzględnieniu informacji o aktualnym i perspektywicznym otoczeniu makroekonomicznym, portfelu Banku oraz poziomie realizacji limitów RAS.

Strategia zarządzania ryzykiem kredytowym uwzględnia „spojrzenie w przyszłość”, w tym potrzebę utrzymania konkurencyjności, atrakcyjności oraz rozwoju oferty Banku.

Ustalanie apetytu na ryzyko (RAS)

RAS to apetyt na ryzyko Banku, który definiuje się poprzez wyznaczenie kluczowych i szczegółowych limitów. Ustalanie i monitorowanie poziomu apetytu na ryzyko (parametrów RAS) to integralna część procesu planowania w Banku oraz zarządzania przez Bank ryzykiem koncentracji.

Rodzaje limitów RAS dla ryzyka kredytowego:

- limity wielkości portfela,
- limity dla wartości parametrów ryzyka portfela i nowej sprzedaży,
- limity koncentracji, w tym limity dla portfela ekspozycji kredytowych zabezpieczonych hipotecznie wynikające z wymogów „Rekomendacji S” Komisji Nadzoru Finansowego.

Oprócz limitów RAS, ustalone są w Banku limity na ryzyko kredytowe dla poszczególnych obszarów, linii biznesowych, produktów oraz limity transakcji, które są akceptowane przez właściwego decydenta kredytowego. Dodatkowo, ustala się wewnętrzne limity koncentracji w odniesieniu do branż gospodarki, przyjmowanych form zabezpieczeń, regionów i ekspozycji kredytowych zabezpieczonych hipotecznie. Bieżące wykonanie limitów RAS jest monitorowane i raportowane w trakcie roku, w okresach miesięcznych.

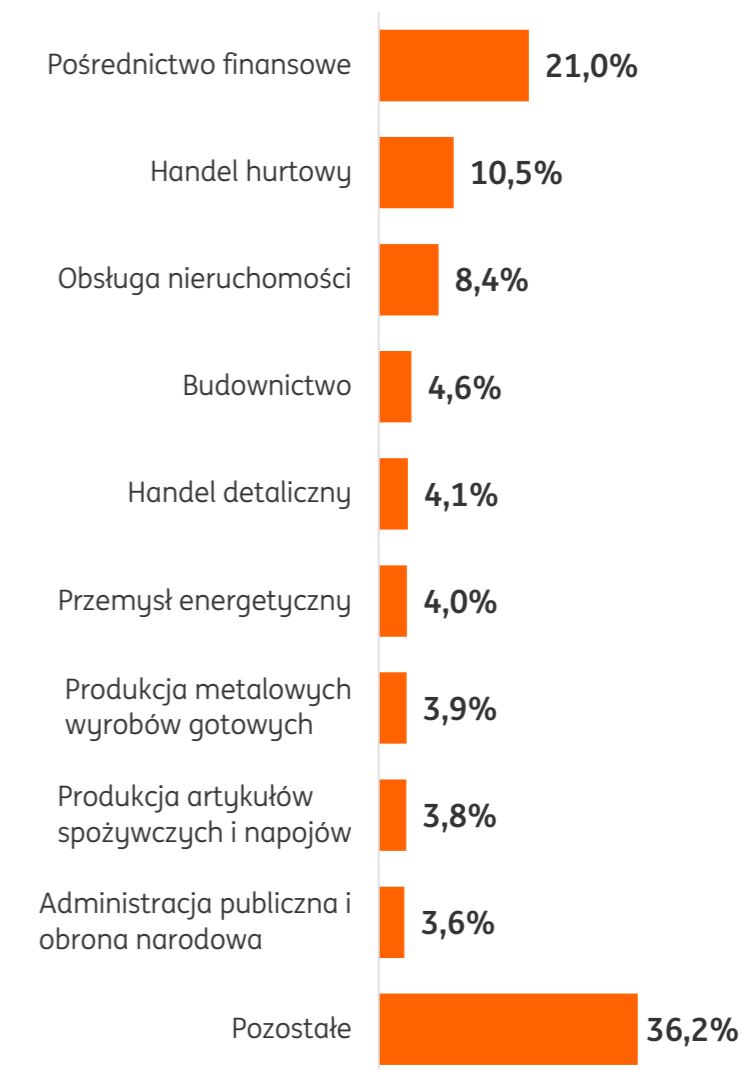
Struktura niebankowego portfela klientów korporacyjnych

- zaangażowanie bilansowe i pozabilansowe (w %)

Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego S.A.



ING Bank Śląski S.A.



Proces zarządzania ryzykiem kredytowym

Zarządzanie ryzykiem kredytowym jest procesem ciągłym, na który składają się wszystkie działania Banku związane z wykonywaniem działalności kredytowej. Wszystkie jednostki i osoby, które wykonują zadania w ramach procesu kredytowego ściśle współpracują ze sobą w celu:

- zwiększenia efektywności zarządzania ryzykiem, oraz
- utrzymania ryzyka na poziomie zgodnym ze strategią, apetytem na ryzyko i planami finansowymi Banku oraz zatwierdzonym poziomem RAS.

Proces zarządzania ryzykiem kredytowym realizowany jest w Banku w ramach trzech niezależnych organizacyjnie i funkcjonalnie linii obrony.

W Banku stosuje się rozwiązania organizacyjne uwzględniające rozdzielanie funkcji sprzedaży produktów bankowych od funkcji akceptacji ryzyka na wszystkich szczeblach struktury organizacyjnej, w tym Zarządu Banku. Rozdzielenie funkcji monitorowania i kontroli ryzyka ekspozycji kredytowych (w tym ryzyka koncentracji) od funkcji sprzedaży produktów bankowych i funkcji akceptacji ryzyka utrzymywane jest na wszystkich szczeblach struktury organizacyjnej Banku poniżej poziomu Zarządu Banku, a dla detalicznych ekspozycji kredytowych również na poziomie Zarządu.

W przypadku uproszczonych, zautomatyzowanych ścieżek procesu kredytowego rozdzielanie funkcji sprzedaży produktów bankowych od funkcji akceptacji ryzyka ekspozycji kredytowych oparte jest na niezależności procesu budowy i walidacji narzędzi wspierających proces akceptacji ryzyka od funkcji sprzedażowych i operacyjnych. Kompetencje w zakresie decyzji kredytowych odnoszących się do indywidualnych transakcji kredytowych są oddzielone od kompetencji decyzyjnych w sferze kształtowania polityki kredytowej i zasad zarządzania ryzykiem kredytowym.

Struktura organizacyjna zarządzania ryzykiem

W ramach Pionu CRO wyodrębnione zostały dwa obszary ryzyka kredytowego, podlegające Dyrektorom Banku:

- Transakcyjne Ryzyko Kredytowe, w skład którego wchodzi:
 - Departament Ryzyka Kredytowego Centrali,
 - Departament Ryzyka Kredytowego Regionów,
 - Stanowisko Ryzyka Kredytowego Instytucji Finansowych,
- Centre of Expertise – Credit Risk Policy, Models and Systems.

Każdy z tych obszarów sprawuje kontrolę i nadzór nad powierzonym mu zakresem działalności Banku i procesem 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

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

Więcej o strukturze organizacyjnej Pionu Ryzyka znajduje się w Rocznym Skonsolidowanym Sprawozdaniu Finansowym Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za 2019 rok.

Informacje dotyczące zasad działalności kredytowej, zarządzanie ryzykiem kredytowym, systemu zarządzania ryzykiem znajdują się w Rocznym Skonsolidowanym Sprawozdaniu Finansowym Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za 2019 rok.

Jakość portfela kredytowego

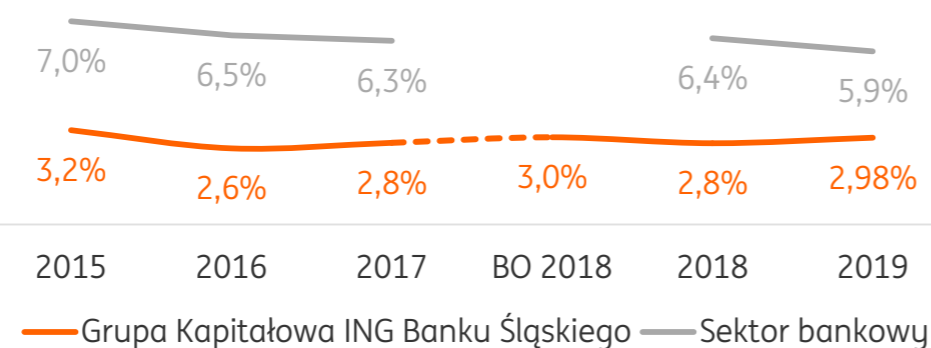
Udział należności w etapie 3

W 2019 roku jakość naszego portfela kredytowego nieznacznie pogorszyła się w porównaniu do 2018 roku. Udział kredytów w etapie 3 w grupie kapitałowej naszego banku wzrósł z 2,8% na koniec 2018 roku do 3,0% na koniec 2019 roku. Wartość kredytów w etapie 3 w Grupie ukształtowała się na poziomie 3 530,3 mln zł wobec 2 905,0 mln zł na koniec 2018 roku (wzrost o 21,5%).

Niezmiennie od wielu lat, jakość portfeli kredytowych naszego banku jest znacząco wyższa od średniej w całym sektorze bankowym. Udział należności w etapie 3 w sektorze na koniec roku wyniósł 5,9%.

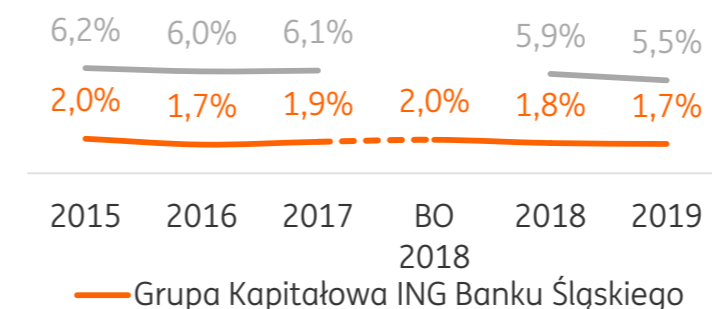
Co ważne, zarówno nasze kredyty w segmencie detalicznym, jak i w segmencie korporacyjnych, są wyższej jakości kredytowej niż odpowiednie średnie dla całego sektora bankowego. Na koniec 2019 roku udział kredytów w etapie 3 segmencie detalicznym w Grupie Kapitałowej ING Banku Śląskiego wyniósł 1,7% względem 5,5% dla sektora gospodarstw domowych. Analogiczne wskaźniki dla segmentu korporacyjnego wynoszą odpowiednio 4,1% dla Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego oraz 6,6% dla sektora klientów instytucjonalnych.

Udział kredytów z utratą wartości / w etapie 3 dla Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego na tle średniej dla sektora*



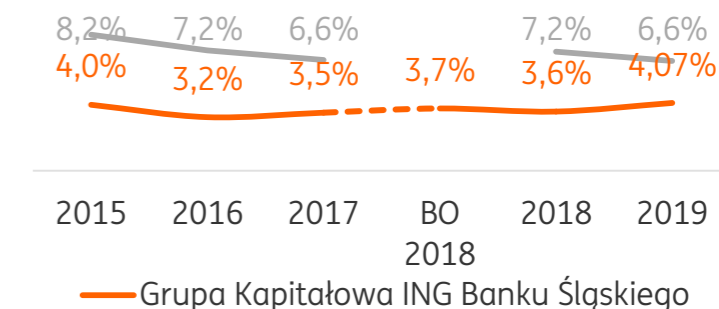
*Szacunek na podstawie danych KNF

Udział kredytów z utratą wartości / w etapie 3 w portfelu detalicznym



* szacunek na podstawie danych KNF

Udział kredytów z utratą wartości / w etapie 3 w portfelu korporacyjnym



W 2019 roku na jakość naszego portfela kredytowego, oprócz wzrostu wolumenów biznesowych i ostrożnej polityki kredytowej, miały również wpływ transakcje sprzedaży wierzytelności klasyfikowanych jako kredyty w etapie 3. Łączna kwota sprzedanych wierzytelności (kwoty główne, odsetki, pozostałe koszty wg stanu na dzień zawarcia umowy) wynosiła 437,2 mln zł, przy czym kwota 337,0 mln zł dotyczyła wierzytelności stanowiących zaangażowanie kredytowe.

Jakość portfela należności udzielonych klientom* Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego

	2019	2018	BO 2018	Zmiana 2019 / 2018	
mln zł	MSSF 9	MSSF 9	MSSF 9	mln zł	%
Zaangażowanie ogółem	118 312,3	104 226,8	88 313,4	14 085,5	13,5%
Etap 1 i 2	114 782,0	101 321,8	85 668,2	13 460,2	13,3%
Etap 3	3 530,3	2 905,0	2 645,2	625,3	21,5%
Odpis aktualizujący z tytułu utraty wartości i rezerwy	2 588,4	2 348,5	2 593,4	239,9	10,2%
Odpis dotyczący etapu 1 i 2	572,3	539,0	953,1	33,3	6,2%
Odpis dotyczący etapu 3	1 909,0	1 731,0	1 576,8	178,0	10,3%
Rezerwy na zobowiązania pozabilansowe	107,1	78,5	63,5	28,6	36,4%
Udział portfela w etapie 3	3,0%	2,8%	3,0%	-	0,2 p.p.
Współczynnik pokrycia portfela w etapie 3	54,1%	59,6%	59,6%	-	-5,5 p.p.
Zaangażowanie – bankowość korporacyjna	63 300,5	58 863,5	50 763,5	4 437,0	7,5%
Etap 1 i 2	60 726,2	56 772,1	48 864,8	3 954,1	7,0%
Etap 3	2 574,3	2 091,4	1 898,7	482,9	23,1%
Odpis aktualizujący z tytułu utraty wartości i rezerwy	1 447,7	1 324,9	1 213,3	122,8	9,3%
Odpis dotyczący etapu 1 i 2	104,2	118,8	122,3	-14,6	-12,3%
Odpis dotyczący etapu 3	1 251,1	1 142,7	1 035,1	108,4	9,5%
Rezerwy na zobowiązania pozabilansowe	92,4	63,4	55,9	29,0	45,7%
Udział portfela w etapie 3	4,1%	3,6%	3,7%	-	0,5 p.p.
Współczynnik pokrycia portfela w etapie	48,6%	54,6%	54,5%	-	-6,0 p.p.
Zaangażowanie – bankowość detaliczna	55 011,8	45 363,3	37 549,9	9 648,5	21,3%
Etap 1 i 2	54 055,8	44 549,7	36 803,4	9 506,1	21,3%
Etap 3	956,0	813,6	746,5	142,4	17,5%
Odpis aktualizujący z tytułu utraty wartości i rezerwy	1 140,7	1 023,6	1 380,1	117,1	11,4%
Odpis dotyczący etapu 1 i 2	468,1	420,2	830,8	47,9	11,4%
Odpis dotyczący etapu 3	657,9	588,3	541,7	69,6	11,8%
Rezerwy na zobowiązania pozabilansowe	14,7	15,1	7,6	-0,4	-2,6%
Udział portfela w etapie 3	1,7%	1,8%	2,0%	-	-0,1 p.p.
Współczynnik pokrycia portfela w etapie 3	68,8%	72,3%	72,6%	-	-3,5 p.p.

*bez uwzględnienia pozostałych należności

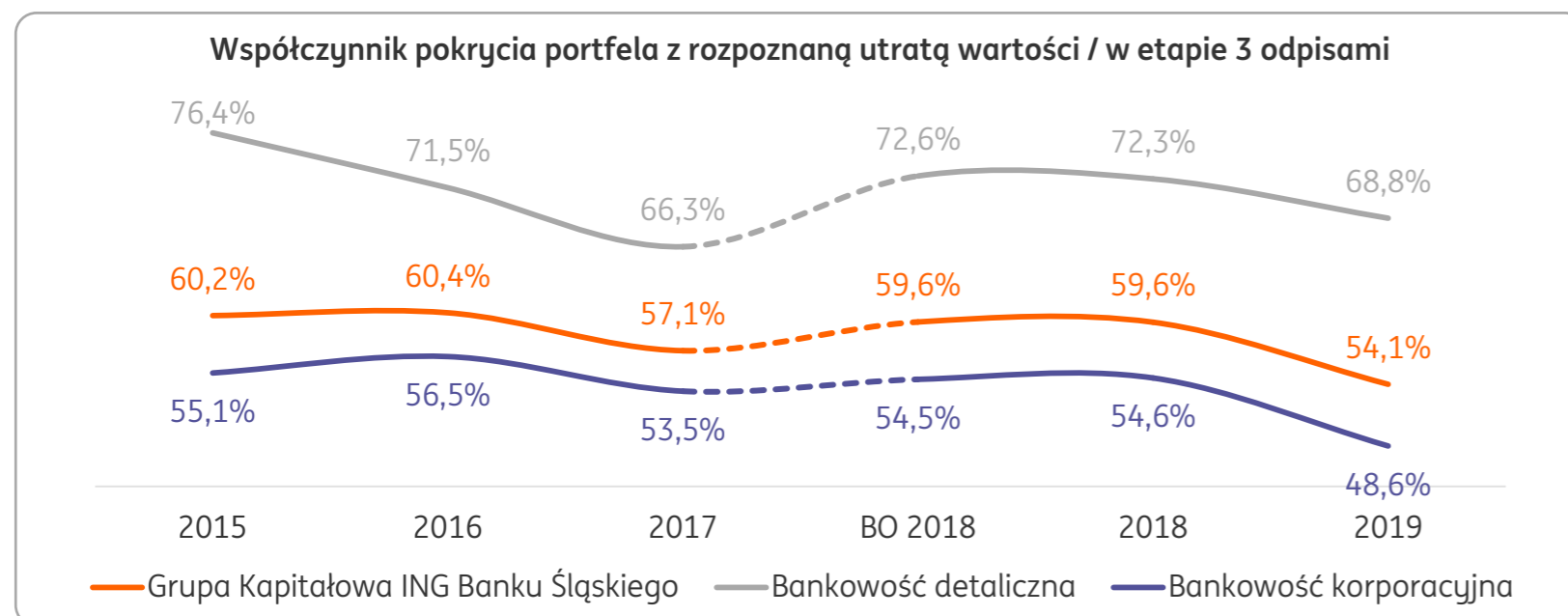
Jakość portfela należności udzielonych klientom* ING Banku Śląskiego

	2019 MSSF 9	2018 MSSF 9	BO 2018 MSSF 9	Zmiana 2019 / 2018 mln zł	%
Zaangażowanie ogółem	102 523,3	100 067,6	84 431,0	2 455,7	2,5%
Etap 1 i 2	99 654,4	97 600,6	82 185,6	2 053,8	2,1%
Etap 3	2 868,9	2 467,0	2 245,4	401,9	16,3%
Odpis aktualizujący z tytułu utraty wartości i rezerwy	2 403,0	2 189,3	1 965,1	213,7	9,8%
Odpis dotyczący etapu 1 i 2	557,8	520,3	454,3	37,5	7,2%
Odpis dotyczący etapu 3	1 738,1	1 590,5	1 447,3	147,6	9,3%
Rezerwy na zobowiązania pozabilansowe	107,1	78,5	63,5	28,6	36,4%
Udział portfela w etapie 3	2,8%	2,5%	2,7%	-	0,3 p.p.
Współczynnik pokrycia portfela w etapie 3	60,6%	64,5%	64,5%	-	-3,9 p.p.
Zaangażowanie – bankowość korporacyjna	59 911,0	55 693,0	47 575,7	4 218,0	7,6%
Etap 1 i 2	57 935,7	54 005,1	46 048,5	3 930,6	7,3%
Etap 3	1 975,3	1 687,9	1 527,2	287,4	17,0%
Odpis aktualizujący z tytułu utraty wartości i rezerwy	1 269,0	1 169,6	1 071,4	99,4	8,5%
Odpis dotyczący etapu 1 i 2	94,5	101,5	107,6	-7,0	-6,9%
Odpis dotyczący etapu 3	1 082,1	1 004,7	907,9	77,4	7,7%
Rezerwy na zobowiązania pozabilansowe	92,4	63,4	55,9	29,0	45,7%
Udział portfela w etapie 3	3,3%	3,0%	3,2%	-	0,3 p.p.
Współczynnik pokrycia portfela w etapie	54,8%	59,5%	59,4%	-	-4,7 p.p.
Zaangażowanie – bankowość detaliczna	42 612,3	44 374,6	36 855,3	-1 762,3	-4,0%
Etap 1 i 2	41 718,7	43 595,5	36 137,1	-1 876,8	-4,3%
Etap 3	893,6	779,1	718,2	114,5	14,7%
Odpis aktualizujący z tytułu utraty wartości i rezerwy	1 134,0	1 019,7	893,7	114,3	11,2%
Odpis dotyczący etapu 1 i 2	463,3	418,8	346,7	44,5	10,6%
Odpis dotyczący etapu 3	656,0	585,8	539,4	70,2	12,0%
Rezerwy na zobowiązania pozabilansowe	14,7	15,1	7,6	-0,4	-2,6%
Udział portfela w etapie 3	2,1%	1,8%	1,9%	-	0,3 p.p.
Współczynnik pokrycia portfela w etapie 3	73,4%	75,2%	75,1%	-	-1,8 p.p.

*bez uwzględnienia pozostałych należności

Pokrycie portfela kredytów w etapie 3 odpisami

Na koniec grudnia 2019 roku Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego posiadała rezerwy na portfel kredytowy w etapie 3 w wysokości 1 909,0 mln zł. Stopień pokrycia odpisami portfela w etapie 3 wyniósł 54,1%.



Koszty ryzyka

W 2019 roku nastąpił nieznaczny wzrost r/r wskaźnika marży kosztów ryzyka (relacja odpisu na rezerwy kredytowe netto do portfela kredytowego brutto), z powodu wyższego poziomu wskaźnika w segmencie korporacyjnym.

Więcej informacji na temat kosztów ryzyka opisujemy w rozdziale Nasze wyniki finansowe.

Rodzaje stosowanych zabezpieczeń ryzyka kredytowego

W celu zabezpieczenia ryzyka związanego z działalnością kredytową Bank przyjmuje prawne zabezpieczenie osobiste i rzeczowe w różnej formie, np. gwarancji bankowej, poręczenia według prawa cywilnego, weksla własnego in blanco, poręczenia wekslowego, przelewu wierzytelności, hipoteki, zastawu rejestrowego, zastawu zwykłego, przewłaszczenia na zabezpieczenie, przeniesienia określonej kwoty na rachunek Banku, blokady środków na rachunku bankowym.

Na koniec 2019 roku wartość zabezpieczeń Basel2 ustanowionych na rachunkach lub aktywach kredytobiorców wyniosła 134 165,3 mln zł (z czego 68,1% to hipoteki) dla Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. oraz 111 970,3 mln zł (z czego 80,2% to hipoteki) dla ING Banku Śląskiego S.A.

W związku z wprowadzoną zmianą przepisów Prawa bankowego, od 27 listopada 2015 roku Bank nie wystawia bankowych tytułów egzekucyjnych.

Główne zmiany w polityce kredytowej Banku w 2019 roku

Wprowadzone w 2019 roku zmiany w polityce kredytowej Banku były ukierunkowane na zapewnienie prawidłowego i stabilnego funkcjonowania systemu zarządzania ryzykiem kredytowym w zmieniającym się otoczeniu prawnym, ekonomicznym i biznesowym oraz jego ciągłe doskonalenie. Jedną z podstawowych przesłanek było również zapewnienie zgodności polityki z zatwierdzonym poziomem apetytu na ryzyko kredytowe. Zmiany uwzględniały m.in. ogólną sytuację ekonomiczną w kraju i kondycję finansową poszczególnych grup kredytobiorców.

Cele wprowadzonych modyfikacji

- Dalsze zwiększanie efektywności procesu kredytowego przy jednoczesnym zapewnieniu adekwatnych mechanizmów identyfikacji, pomiaru i kontroli ryzyka kredytowego.
- Zwiększenie atrakcyjności oferty kredytowej dla klientów Banku przy założeniu utrzymania poziomu ryzyka kredytowego Banku na akceptowalnym poziomie.
- Dostosowanie regulacji wewnętrznych Banku do zmian w otoczeniu prawnym.
- Dalszy rozwój systemów raportowania i monitorowania ryzyka kredytowego w celu wspierania szybkiej i efektywnej identyfikacji oraz pomiaru ryzyka.
- Dalsze wzmocnienie aktywnego zarządzania polityką sektorową poprzez:
 - kwartalne przeglądy sytuacji w poszczególnych gałęziach gospodarki, oraz
 - zróżnicowanie zasad polityki kredytowej na bazie kwalifikacji klientów do określonych grup ryzyka sektorowego (sektory preferowane, neutralne, pod obserwacją i niepreferowane).

Główne zmiany w polityce kredytowej Banku w segmencie klientów detalicznych

- Przeprowadzenie okresowej aktualizacji parametrów oceny zdolności kredytowej we wszystkich segmentach detalicznych.
- Zakończenie testów udzielania produktów kredytowych (niehipotecznych) w kanale przedstawicieli bankowych w segmencie przedsiębiorców oraz klientów indywidualnych wraz z wprowadzeniem procesu na stałe do oferty Banku.

- Dostosowanie regulacji Banku do Wytycznych EUNB w sprawie zarządzania ekspozycjami nieobsługiwanyymi i restrukturyzowanymi.
- Udostępnienie nowej karty kredytowej - Visa Infinite dla klientów z segmentów Private Banking i Wealth Management.
- W odniesieniu do kredytów hipotecznych:
 - wprowadzenie zmian w regulacjach ryzyka kredytowego mających na celu ograniczenie ryzyka wynikającego ze zmniejszenia się dochodu po przejściu kredytobiorcy na świadczenie emerytalne,
 - określenie maksymalnego wieku kredytobiorców na dzień spłaty kredytu na 75 lat.
- W odniesieniu do niehipotecznych kredytów dla klienta indywidualnego:
 - wprowadzenie nowego modelu CARE wykorzystującego sztuczną inteligencję oraz zmiana kryteriów odrzuceń dla kanałów elektronicznych,
 - wprowadzenie na stałe do oferty (po podsumowaniu przeprowadzonego testu) możliwości udzielenia kredytu bez konieczności dostarczenia zgody małżonka,
 - wdrożenie automatycznej weryfikacji wpływów dla wniosków w kanałach elektronicznych (Moje ING),
 - wprowadzenie dodatkowych wymogów dokumentowych w kanałach zewnętrznych dla dochodu z działalności gospodarczej,
 - rozpoczęcie nowych testów oferty e-cash adresowanej głównie dla nowych klientów,
- W odniesieniu do kredytów dla przedsiębiorców:
 - rozpoczęcie testu procesu e-wniosku w ofercie niezabezpieczonej,
 - zaostrenie kryteriów oceny wniosków kredytowych złożonych przez klientów pozyskanych kanałami zewnętrznymi,
 - zaktualizowanie zasady oceny Wspólnot Mieszkaniowych w procesie udzielania kredytu inwestycyjnego,
 - zmiana zasad monitoringu sytuacji ekonomiczno-finansowej klientów.

Główne zmiany w polityce kredytowej Banku w segmencie klientów korporacyjnych

- Optymalizacja procesu obliczania i raportowania rezerw na przewidywane straty kredytowe z tytułu ekspozycji wynikających z transakcji na rynkach finansowych, wraz z aktualizacją Metodologii FM.
- Usprawnienie procesu kredytowego dla Towarzystw Funduszy Inwestycyjnych (program pilotażowy) poprzez wprowadzenie automatycznego monitoringu miesięcznego.
- Dostosowanie regulacji Banku do Wytycznych EUNB w sprawie zarządzania ekspozycjami nieobsługiwanyymi i restrukturyzowanymi.
- Wprowadzenie częściowej automatyzacji decyzji podejmowanych w procesie odnowień zdalnych.
- Dodanie procesu elektronicznego podpisywania dokumentacji kredytowej, który skraca proces podpisywania umów, a tym samym przyczynia się do uproszczenia całego procesu sprzedaży produktów kredytowych.
- Wprowadzenie możliwości zatwierdzania ratingu w systemie ING CMS dla klientów korporacyjnych wykazujących obroty roczne na poziomie do 100 mln EUR, tym samym włączając ten system informatyczny do listy systemów metody AIRB.
- Włączenie kolejnej działalności biznesowej w zakres regulacji dotyczących Ryzyka Środowiskowego i Społecznego wraz z rozszerzeniem zakresu Polityki Wykluczeń (między innymi: wytwarzanie, dostarczanie i handel włóknami azbestowymi).
- Wprowadzenie zmiany w regulacjach dotyczących ścieżki kredytowej Fast Track, w związku z wprowadzeniem nowego limitu dedykowanego produktom finansowania handlu zabezpieczonych gotówką.
- Wprowadzenie zmian w regulacjach ryzyka kredytowego wynikających z przeprowadzonego przeglądu zasad zabezpieczania ekspozycji kredytowych.

Główne działania w obszarze modelowania

- Zapewnienie postępu prac w procesie przebudowy modeli kapitałowych SME. Stworzenie zaakceptowanej przez grupę roboczą postaci modelu PD, zakończenie prac nad strukturą modelu EAD i praca nad kalibracją, wyznaczenie zrealizowanych parametrów modelu LGD oraz praca nad risk driverami.

- Współpraca z ING Bank N.V. nad udoskonaleniem standardów grupowych w zakresie budowy modeli wykorzystywanych do wyliczania wymogu kapitałowego metodą zaawansowaną opartą na wewnętrznych ratingach (Advanced Internal Rating-Based).
- Przeprowadziliśmy pierwsze monitoringi modeli MSSF 9. W konsekwencji, dostosowaliśmy m.in. kryterium identyfikacji istotnego wzrostu ryzyka kredytowego dla przedsiębiorstw SME zmieniając wartość progu klasyfikującego transakcję do Etapu 2. Zaktualizowaliśmy także metodologię estymacji stopy przedpłat całkowitych (ESR) używanej w procesie kalkulacji rezerw dla wszystkich klientów, tak by ESR lepiej odzwierciedlał rzeczywistą stopę przedpłat ekspozycji przez klientów.
- Stworzenie specyfikacji pod struktury danych, które pozwalają na stosowanie tabel analitycznych dla ryzyka w procesach: modelowania, monitorowania, reimplementacji modeli, analiz ad-hoc, wystawiania danych na potrzeby innych projektów. Jednym z pierwszych dowodów na oczekiwaną funkcjonalność tabel analitycznych jest zastosowanie danych z tych struktur w procesie budowy modelu dla oferty personalizowanej (pre-approved) dla segmentu klientów detalicznych.
- Zbudowanie nowego modelu PD aplikacyjnego dla klientów korporacyjnych obsługiwanych w ścieżce Easy Lending. Wdrożenie modelu planowane jest na II kwartał 2020 roku.
- Wprowadzenie nowej wersji modelu CARE, który wspomaga proces oceny ryzyka klienta detalicznego w kanałach zdalnych.
- Praca nad zautomatyzowaniem procesu monitorowania modeli kapitałowych.
- Przeprowadzenie testów warunków skrajnych dla ryzyka kredytowego we wszystkich procesach stress-testowych, także zgodnych z wymogami Komisji Nadzoru Finansowego.

Ryzyko rynkowe

Wstęp

Głównymi celami zarządzania ryzykiem rynkowym w ING Banku Śląskim S.A. są: zapewnienie, że istnieje świadomość i zrozumienie ekspozycji Banku na ryzyko rynkowe, oraz że ta ekspozycja jest odpowiednio zarządzana, i tam gdzie ma to zastosowanie, mieści się w granicach przyjętych limitów.

Ryzyko rynkowe definiuje się jako potencjalną stratę, którą może ponieść Bank w związku z niekorzystnymi zmianami cen rynkowych (takich jak krzywe dochodowości, kursy walutowe, ceny na rynku kapitałowym), parametrów rynkowych (zmienności cen rynkowych, korelacji pomiędzy ruchami poszczególnych cen) oraz zachowań klientów (np. wcześniejsze spłaty kredytów).

Proces zarządzania ryzykiem rynkowym

Proces zarządzania ryzykiem rynkowym w Banku obejmuje identyfikację, pomiar, monitorowanie oraz raportowanie ryzyka. Departament Zarządzania Ryzykiem Rynkowym (DZRR) dostarcza menedżerom Pionu Rynków Finansowych oraz Departamentu Skarbu, wybranym członkom Zarządu oraz Komitetowi ALCO regularne raporty ryzyka. Ponadto, ALCO, Zarząd Banku oraz Rada Nadzorcza otrzymują okresowe raporty zawierające najważniejsze miary ryzyka rynkowego. Pracownicy Departamentu Zarządzania Ryzykiem Rynkowym są wykwalifikowanymi specjalistami, a niezależność departamentu jest zapewniona poprzez jego oddzielenie od jednostek generujących ryzyko.

Zarządzanie ryzykiem rynkowym w Banku obejmuje również funkcję Kontroli Produktów („Product Control”), która zapewnia poprawność wyceny produktów Rynków Finansowych i Departamentu Skarbu poprzez monitoring poprawności modeli wyceny oraz kontrolę jakości danych rynkowych stosowanych do wyceny i kalkulacji wyniku finansowego. Decyzje związane z kwestiami dotyczącymi procesu wyceny, takie jak: źródła danych rynkowych używanych do wyceny, kalkulacja rezerw dotyczących modeli wycen rynkowych, są podejmowane przez Komitet Parametryzacji, w którego skład wchodzi przedstawiciele DZRR, Pionu Rynków Finansowych, Pionu CFO, w tym Departamentu Skarbu.

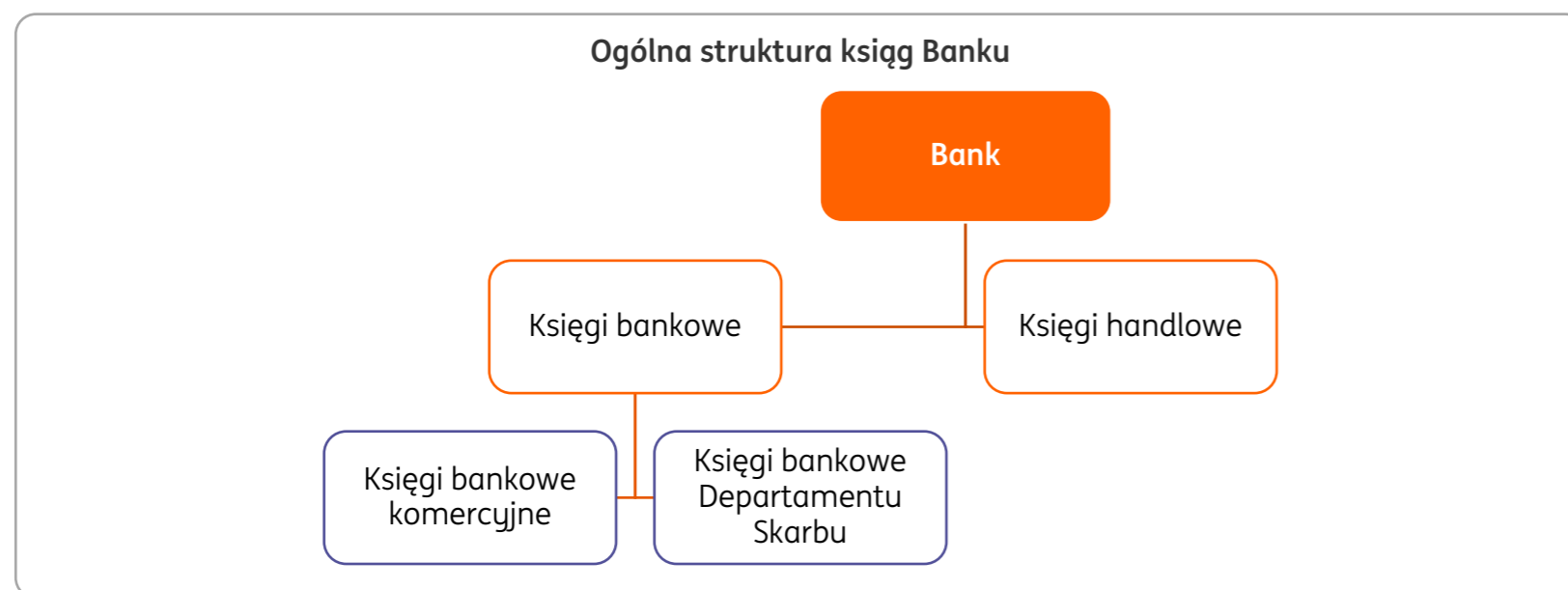
W raportowanym okresie profil ryzyka rynkowego oraz sposób zarządzania tym ryzykiem nie uległ istotnym zmianom.

Struktura ksiąg Banku i metody pomiaru ryzyka

Bank utrzymuje strukturę ksiąg bazującą na intencji, co przekłada się na wiele procesów, w tym zarządzanie ryzykiem rynkowym. Struktura ksiąg jest odzwierciedleniem typów ryzyka rynkowego, które są oczekiwane oraz akceptowane w poszczególnych obszarach Banku oraz tego, gdzie ryzyko rynkowe powinno być wewnętrznie transferowane/zabezpieczane. Księgi są pogrupowane według intencji utrzymania pozycji na:

- „handlowe” (pozycje zajmowane w celu uzyskania korzyści w krótkim okresie wynikających z ruchów cen rynkowych), oraz

- „bankowe” (wszystkie pozostałe pozycje).



Księgi bankowe dzieli się na Księgi bankowe komercyjne oraz Księgi bankowe Departamentu Skarbu. Księgi bankowe komercyjne, to księgi pionów działalności detalicznej oraz korporacyjnej, zawierające depozyty oraz kredyty komercyjne. Ryzyko wynikające z tych pozycji jest transferowane do:

- ksiąg bankowych Departamentu Skarbu (dla ryzyka stopy procentowej, ryzyka bazowego i płynności), oraz
- ksiąg handlowych Pionu Rynków Finansowych (dla ryzyka walutowego)

poprzez transakcje wewnętrzne.

Proces ten zapewnia, że w bankowych księgach komercyjnych nie pozostaje istotne ekonomiczne ryzyko rynkowe. Jednakże, jak zostanie to opisane bardziej szczegółowo w dalszej części dokumentu, krótkoterminowy wynik finansowy w tych księgach jest wrażliwy na zmiany stawek rynkowych. Działalność komercyjna spółek zależnych należy do komercyjnych ksiąg Banku.

Księgi bankowe Departamentu Skarbu, to księgi służące do zarządzania:

- ryzykiem płynności Banku jako całości, oraz
- ryzykiem stopy procentowej księgi bankowej.

Utrzymywanie otwartych pozycji jest tu dopuszczalne w granicach przyjętych limitów ryzyka rynkowego.

Księgi handlowe są to księgi obszaru Rynków Finansowych: walutowe oraz stopy procentowej. Księgi te zawierają pozycje utrzymywane w krótkim okresie w celu:

- odsprzedaży, bądź
- uzyskania korzyści finansowych na aktualnych lub oczekiwanych w krótkim okresie zmianach cen, bądź
- pozycje zawarte w celach arbitrażowych.

Otwarte pozycje w księgach handlowych są limitowane.

Więcej o metodach pomiaru ryzyka znajduje się w Rocznym Skonsolidowanym Sprawozdaniu Finansowym Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za 2019 rok.

Pomiar ryzyka stopy procentowej w księdze bankowej

W pomiarze ryzyka stopy procentowej księgi bankowej Bank stosuje miary wymagane przez regulacje Europejskiego Nadzoru Bankowego (EBA/GL/2018/02).

Więcej o pomiarze ryzyka stopy procentowej w księdze bankowej znajduje się w Rocznym Skonsolidowanym Sprawozdaniu Finansowym Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za 2019 rok.

Pomiar ryzyka rynkowego w księdze handlowej

Pomiar VaR stosowany przez Bank jest zgodny z najlepszymi praktykami rynkowymi. Przy obliczaniu VaR Bank wykorzystuje następujące założenia:

- jednodniowy okres utrzymywania pozycji, 99% poziom ufności,
- 260-dniowy okres obserwacji.

Więcej o pomiarze ryzyka rynkowego w księdze handlowej znajduje się w Rocznym Skonsolidowanym Sprawozdaniu Finansowym Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za 2019 rok.

Wrażliwość wyniku i kapitału na ryzyko stopy procentowej

Poniższe tabele prezentują przegląd skonsolidowanej wrażliwości Banku na ryzyko stopy procentowej:

- księgi bankowej – obserwowane zmiany w pomiarze zarówno dla miary NII jak i EVE wynikają w głównej mierze z dwóch czynników:
 - zmian (wzrostu) wolumenów produktowych, oraz

- zmian parametrów modelowych stosowanych do wyznaczania wartości ekonomicznej portfeli produktów bez terminu zapadalności,
- wartości rynkowej instrumentów dłużnych klasyfikowanych jako HTC&S (utrzymywanych w celu otrzymywania kontraktowych przepływów pieniężnych lub sprzedaży) w portfelu Departamentu Skarbu:
- zaobserwowano nieznaczne zmiany wrażliwości portfela HTC&S w porównaniu do poprzedniego roku. Miara BPV (definiowane jako zmiana wartości przyszłych przepływów na skutek równoległego przesunięcia krzywej dochodowości) portfela (pozycja krótka BPV) spadła z 1,36 mln zł do 1,13 mln zł.

Wrażliwość wyników skonsolidowanych na zmiany stóp wynikająca z księgi bankowej

mln zł	Zmiana w wyniku ekonomicznym przy zmianie krzywej		Zmiana w raportowanym wyniku finansowym przy zmianie krzywej	
	-2%	2%	-2% stopniowy	2% stopniowy
2019 rok	-503,9	-1 433,7	-115,5	15,8
2018 rok	-1 104,0	-158,5	-76,3	3,9

Wrażliwość funduszy własnych na zmiany stóp wynikająca z papierów dłużnych HTC&S

mln zł	Przybliżona zmiana w bazie kapitału regulacyjnego przy ruchu krzywej			
	-2%	-1%	+1%	+2%
2019 rok	225,5	112,7	-112,7	-225,5
2018 rok	221,0	110,5	-110,5	-221,0

Informacje w zakresie rachunkowości zabezpieczeń znajdują się w punkcie „Ryzyko rynkowe - Rachunkowość zabezpieczeń” w Rocznym Skonsolidowanym Sprawozdaniu Finansowym Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za 2019 rok

Ryzyko płynności i finansowania

Wstęp

ING Bank Śląski S.A. uznaje proces stabilnego zarządzania ryzykiem płynności i finansowania za jeden z najważniejszych procesów w Banku.

Ryzyko płynności i finansowania jest rozumiane przez Bank, jako ryzyko polegające na niemożności spełnienia, przy racjonalnej cenie, zobowiązań pieniężnych wynikających z pozycji bilansowych i pozabilansowych. Bank utrzymuje płynność w taki sposób, aby zobowiązania pieniężne Banku mogły być zawsze realizowane przy pomocy dostępnych środków, wpływów z zapadających transakcji, dostępnych źródeł finansowania po cenach rynkowych i/lub z likwidacji zbywalnych aktywów.

Proces zarządzania ryzykiem płynności i finansowania

W celu optymalizacji procesu zarządzania ryzykiem płynności i finansowania, Bank stworzył Politykę zarządzania ryzykiem płynności i finansowania w ING Banku Śląskim S.A., której celem jest opisanie zasad zapewniających odpowiednie źródła finansowania oraz zminimalizowanie ryzyka i kosztów związanych z finansowaniem. Polityka opisuje ogólne podejście do procesu zarządzania ryzykiem płynności i finansowania w Banku. Głównym celem procesu zarządzania ryzykiem płynności i finansowania jest utrzymanie odpowiedniego poziomu płynności w celu zapewnienia bezpiecznego i stabilnego działania Banku w normalnych warunkach rynkowych oraz w trakcie kryzysu. Polityka wynika z zatwierdzonej przez Radę Nadzorczą strategii zarządzania ryzykiem prowadzonej działalności (w tym strategii zarządzania ryzykiem płynności i finansowania). W szczególności odzwierciedla ona określony w strategii i zaakceptowany przez Radę Nadzorczą apetyt na ryzyko.

Dodatkowo, Bank przygotowuje raport procesu ILAAP. Prezentuję on, w sposób całościowy i spójny, kluczowe wskaźniki i dane liczbowe dotyczące profilu ryzyka płynności Banku. Uwzględnia on strategię, plan finansowania oraz tolerancję Banku na ryzyko. Wyniki raportu akceptowane są przez Zarząd, który informuje Radę Nadzorczą o wynikach oceny.

Ogólne podejście do zarządzania ryzykiem płynności i finansowania składa się z cyklu pięciu powtarzających się działań: 1) identyfikacji ryzyka, 2) oceny ryzyka, 3) kontroli ryzyka, 4) monitorowania i 5) raportowania.

- Identyfikacja i ocena ryzyka. Identyfikacja ryzyka jest wykonywana corocznie poprzez organizację warsztatów identyfikacji ryzyka. Każde zidentyfikowane ryzyko jest oceniane w celu określenia znaczenia takiego ryzyka dla Banku. Identyfikacja ryzyka jest również przeprowadzana w procesie wdrażania nowych produktów. Wycena ryzyka oraz jego istotność jest oceniana na podstawie prawdopodobieństwa, z jakim to ryzyko zachodzi i wielkości skutków finansowych, w przypadku zmaterializowania się tego ryzyka.
- Kontrola. Ryzyka są kontrolowane poprzez działania, które obniżają prawdopodobieństwo zajścia ryzyka, lub działania, które zmniejszają skutki w przypadku materializacji ryzyka. Ważnym elementem zarządzania ryzykiem jest ciągłe sprawdzanie, czy wdrożona kontrola ryzyka jest wykonywana. Jednym z elementów kontroli ryzyka jest zdefiniowanie dopuszczalnego poziomu ryzyka. Regularna kontrola pozwala wykazywać, czy działania w zakresie kontroli ryzyka są efektywne. Istotnym elementem procesu zarządzania ryzykiem płynności i finansowania jest odpowiednie raportowanie, które dostarcza zarządzającym informacji potrzebnych do zarządzania ryzykiem.
- Monitorowanie i raportowanie. Monitorowanie ryzyka służy trzem ważnym celom: ciągłemu sprawdzaniu, czy wdrożona kontrola ryzyka jest wykonywana; czy działania w zakresie kontroli ryzyka są efektywne. Takie działanie pozwala zdobyć ich zaufanie, jeden z najistotniejszych elementów w bankowości. Dobrze zorganizowane i zaprojektowane regularne kontrole lub monitorowanie, które funkcjonują pod nazwą zarządzania ryzykiem, są niezbędne do dobrego zarządzania ryzykiem. Odpowiednie raportowanie dostarcza zarządzającym informacji potrzebnych do zarządzania ryzykiem.
Zgodnie z wymogami uchwały KNF 386/2008 i Rekomendacji S, Bank przygotowuje pogłębioną analizę płynności długoterminowej, ze szczególnym uwzględnieniem kredytów hipotecznych. Powyższa analiza płynności pokazuje poziom ryzyka związany z finansowaniem długoterminowych kredytów hipotecznych.

Bank prowadzi aktywną politykę zarządzania płynnością w odniesieniu do walut głównych. Dla tych walut, pomiar i limitowanie ryzyka płynności odbywa się per waluta, a zarządzanie płynnością operacyjną przeprowadzane jest osobno dla każdej z walut oraz uwzględnia się je w systemie transferu ryzyka.

Płynność śróddzienna jest aktywnie zarządzana przez Departament Skarbu. W tym procesie zarządza się pozycją i ryzykiem płynności krótkoterminowej (jednodniowej i w ciągu dnia). Jego celem jest spełnienia obowiązków płatniczych i rozliczeniowych w sposób terminowy w warunkach regularnej działalności oraz w sytuacjach nadzwyczajnych/stresowych.

W Banku funkcjonuje system transferu ryzyka, w ramach, którego ryzyka rynkowe, w tym ryzyko płynności, są przekazywane do Departamentu Skarbu. Z wykorzystaniem odpowiednich narzędzi, zarządza on ryzykami w sposób zcentralizowany w ramach przyjętego w Banku systemu limitów.

Rodzaje ryzyka

Ryzyko płynności Bank dzieli na dwie grupy:

- ryzyko płynności wynikające z czynników zewnętrznych, oraz
- ryzyko czynników wewnętrznych związanych z danym bankiem.

Celem Banku jest konserwatywne podejście do zarządzania ryzykiem płynności, które pozwoli w sposób bezpieczny przetrwać zdarzenia specyficzne dla ING Banku Śląskiego S.A. oraz dla całego sektora bankowego.

W kontekście horyzontu czasowego, Bank dzieli ryzyko płynności na:

- operacyjne - skupione na bieżącym finansowaniu pozycji Banku oraz zarządzaniu płynnością śróddzienną,
- strategiczne - skupione na zapewnieniu, aby strukturalne pozycje płynnościowe Banku były na akceptowalnym poziomie.

Biorąc pod uwagę termin oraz sposób zachowania się klientów (dwa aspekty wpływające na płynność Banku), Bank różni trzy typy ryzyka płynności i finansowania:

- strukturalne,
- związane z zachowaniem klientów,
- związane z warunkami skrajnymi.

Więcej o strukturze i organizacji procesu zarządzania ryzykiem płynności i finansowania znajduje się w Rocznym Skonsolidowanym Sprawozdaniu Finansowym Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za 2019 rok.

Ramowe zasady zarządzania ryzykiem

Ramowe zasady zarządzania ryzykiem płynności i finansowania zawierają wszystkie istotne metody w odniesieniu do dziennego, krótkoterminowego, średnioterminowego i długoterminowego zarządzania ryzykiem płynności i finansowania. Składają się na nie, następujące kluczowe elementy:

- system limitów i pomiar ryzyka płynności,

- monitorowanie źródeł finansowania i ryzyka koncentracji,
- zarządzanie rezerwami płynności,
- zarządzanie płynnością śróddzienną,
- zarządzanie pozycjami zabezpieczeń,
- testy warunków skrajnych i plany awaryjne.

Więcej o ramowych zasadach zarządzania ryzykiem płynności i finansowania znajduje się w Rocznym Skonsolidowanym Sprawozdaniu Finansowym Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za 2019 rok.

Ryzyko niefinansowe

Wstęp

Ryzyko niefinansowe obejmuje funkcje zarządzania ryzykiem operacyjnym i ryzykiem braku zgodności (Compliance) oparte na wspólnych ramach określających jasne zasady i standardy identyfikacji, oceny, monitorowania, ograniczania i raportowania ryzyka. Bank zarządza ryzykiem niefinansowym zgodnie z przyjętą przez Zarząd Banku Strategią oraz Deklaracją Apetytu na Ryzyko Niefinansowe określającą limity i tolerancję na ryzyko. Zgodność z deklarowanym apetytem na ryzyko jest monitorowana z wykorzystaniem okresowego Raportu o stanie ryzyka niefinansowego (NFRD). Ponadto, w Banku funkcjonuje Komitet Ryzyka Niefinansowego powoływany przez Zarząd Banku, który wykonuje funkcje doradcze dla Zarządu Banku w zakresie zarządzania ryzykiem niefinansowym. Rada Nadzorcza pełni nadzór nad zarządzaniem ryzykiem operacyjnym przez Zarząd i dokonuje co najmniej raz w roku oceny efektywności działań w tym zakresie.

Wspólne ramy zarządzania ryzykiem niefinansowym pozwalają Bankowi aktywnie identyfikować główne zagrożenia i luki oraz związane z nimi ryzyka, które mogą powodować niepożądane zdarzenia. Wspierają je takie procesy jak samoocena ryzyka i kontroli, analizy scenariuszowe, monitorowanie kluczowych wskaźników ryzyka czy testowanie kluczowych kontroli. Wyniki analiz zdarzeń wewnętrznych i zewnętrznych stale poprawiają adekwatność i efektywność funkcjonującego w Banku systemu kontroli wewnętrznej.

Bank jest przekonany, że skuteczne środowisko kontroli jest niezbędne do budowy i utrzymania zrównoważonego biznesu, a także zachowuje i zwiększa zaufanie klientów, pracowników i akcjonariuszy.

Ryzyko operacyjne

Wstęp

Ryzyko operacyjne rozumiemy jako możliwość wystąpienia bezpośredniej lub pośredniej straty wynikającej z niedostosowania lub zawodności wewnętrznych procesów, ludzi i systemów lub ze zdarzeń zewnętrznych. Jako element ryzyka operacyjnego uznajemy ryzyko prawne.

Definicja ryzyka operacyjnego jest szeroka i obejmuje następujące obszary:

- ryzyko błędów w kontroli,
- ryzyko niedozwolonych działań,
- ryzyko błędów w przetwarzaniu,
- ryzyko niewłaściwych praktyk kadrowych i bezpieczeństwa miejsca pracy,
- ryzyko naruszenia bezpieczeństwa osób i zasobów,
- ryzyko informacji (ang. IT risk),
- ryzyko zakłócenia ciągłości działalności,
- ryzyko oszustw wewnętrznych i zewnętrznych,.

Definicje tych ryzyk znajdują się w Rocznym Skonsolidowanym Sprawozdaniu Finansowym Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za 2019 rok.

Proces zarządzania ryzykiem operacyjnym

Naszym celem w zarządzaniu ryzykiem operacyjnym jest ciągła poprawa bezpieczeństwa Banku i naszych klientów, obniżenie kosztów funkcjonowania i poprawa efektywności działania.

Zarząd Banku – po uzyskaniu akceptacji Rady Nadzorczej – określił strategię zarządzania ryzykiem operacyjnym. Wprowadził spójny pakiet wewnętrznych dokumentów normatywnych. Uregulowany tam zakres, zasady i obowiązki jednostek organizacyjnych oraz pracowników mają na celu ograniczanie skutków i prawdopodobieństwa strat finansowych i reputacyjnych w tym obszarze. Strategia zarządzania ryzykiem operacyjnym naszego banku uwzględnia wymagania prawne i regulacyjne oraz wykorzystuje dobre praktyki Grupy ING.

Ponadto Zarząd – także w porozumieniu z Radą Nadzorczą – w deklaracji apetytu na ryzyko określił maksymalne dopuszczalne limity strat, limity kapitałowe oraz zakres ryzyka, jaki jest skłonny podjąć, realizując zaplanowane cele

biznesowe – przy zachowaniu pełnej zgodności z prawem i regulacjami. Poziom wykorzystania limitów jest monitorowany i przedstawiany okresowo Zarządowi, Komitetowi Ryzyka oraz Radzie Nadzorczej.

System zarządzania ryzykiem operacyjnym dotyczy wszystkich sfer naszej działalności oraz działalności grupy kapitałowej, współpracy z klientami, dostawcami i partnerami. Stanowi spójną, stałą praktykę. Obejmuje ona następujące elementy:

- identyfikację i ocenę ryzyka,
- ograniczanie ryzyka i monitorowanie działań ograniczających,
- wykonywanie kontroli,
- monitorowanie i zapewnienie jakości.

Zarządzanie ryzykiem operacyjnym w naszym Banku opieramy na następujących ogólnych zasadach:

- utrzymujemy kompletną, spójną i transparentną strukturę zarządzania ryzykiem operacyjnym z jasno przypisanym zakresem zadań i odpowiedzialności.
- rozpoznajemy charakter środowiska wewnętrznego i zewnętrznego – w tym ograniczenia oraz słabości – wyciągamy wnioski ze zdarzeń zewnętrznych i wewnętrznych, aby ustalić przyczyny zdarzenia oraz rozpoznać ewentualne nieprawidłowości w środowisku kontrolnym lub określić nierozpoznane ekspozycje na ryzyko.
- identyfikujemy przyczyny, rodzaje i poziomy ryzyka, które jesteśmy gotowi podjąć. Wyznaczamy standardy działań kontrolnych i ograniczających uwzględniając transfer ryzyka na rynek ubezpieczeniowy.
- mamy skuteczną i spójną identyfikację i kontrolę ryzyka dla wszystkich produktów, działań, procesów i systemów funkcjonujących w Banku.
- monitorujemy i raportujemy wielkość wymaganego kapitału, profil ryzyka oraz ekspozycji na ryzyko.
- ciągle zwracamy uwagę na podnoszenie świadomości pracowników oraz managerów. Zapewniamy, aby pracownicy posiadali odpowiednie kwalifikacje w celu wykonywania czynności związanych z zarządzaniem ryzykiem niefinansowym oraz byli wyposażeni w odpowiednie narzędzia.

Priorytetem jest efektywność procesów zarządzania ryzykiem oraz wysoka jakość wykorzystywanych danych.

Jako główne czynniki mające wpływ na poziom ryzyka uznajemy:

- wiedzę i kompetencje pracowników,

- warunki pracy,
- odpowiedni podział obowiązków i nadzór nad ich wypełnianiem,
- poziom bezpieczeństwa informacyjnego,
- integralność procesów biznesowych oraz systemów informatycznych i technicznych,
- czynności zlecone na zewnątrz (outsourcing),
- jakość dokumentacji wewnętrznej i zewnętrznej,
- zdarzenia zewnętrzne związane ze zmianami w środowisku biznesowym,
- klęski żywiołowe, awarie i katastrofy.

Główne zmiany jakie miały miejsce w 2019 roku

W 2019 roku kontynuowaliśmy doskonalenie systemu zarządzania ryzykiem operacyjnym, jednocześnie mając na uwadze zapewnienia zgodności z nowymi wymogami regulacyjnymi, w tym między innymi:

- wzmocniliśmy mechanizmy kontrole i zakres monitorowania w obszarze przeciwdziałania oszustwom wewnętrznym i zewnętrznym.
- prowadziliśmy analizę czynników ryzyka, z uwzględnieniem miar biznesowych badając ich wzajemne powiązania,
- poszerzamy wykorzystanie testów warunków skrajnych zgodnie z wymogami EBA Stress tests guidelines.
- optymalizujemy System Kontroli Wewnętrznej poprzez odpowiedni dobór mechanizmów kontroli dla kluczowych procesów na bazie okresowej oceny jego efektywności
- prowadziliśmy przegląd procesów zarządzania ryzykiem pod kątem optymalizacji działań pierwszej i drugiej linii obrony oraz użycia wypracowanych narzędzi zarządzania danymi
- wdrożyliśmy nową zintegrowaną metodę wyliczania poziomu ryzyka ciągłości działania;
- rozpoczęliśmy pracę nad zapewnieniem zgodności z wymaganiami EBA dotyczącymi outsourcingu.
- kontynuowaliśmy prace związane z bezpieczeństwem funkcjonowania Banku po wdrożeniu dyrektywy PSD2;
- usprawniliśmy metody komunikacji kryzysowej;

- wprowadziliśmy nowe lub uaktualniliśmy istniejące regulacje, m.in. politykę zarządzania ryzykiem operacyjnym, polityki bezpieczeństwa informacji, politykę dot. systemu kontroli wewnętrznej, procedury dotyczące zarządzania danymi, oceny ryzyka oraz testowania kluczowych kontroli.

Stale dbamy o jakość wykorzystywanych danych, podnosimy swoje kwalifikacje oraz poszerzamy możliwości wykorzystywania zaawansowanych metod analiz danych w procesach identyfikacji i monitorowania zagrożeń. Automatyzujemy również czynności operacyjne związane z zarządzaniem ryzykiem z wykorzystaniem narzędzi RPA (Robotics Process Automation).

Podnosimy świadomość ryzyka pracowników naszego banku oraz naszych klientów wskazując na bieżące zagrożenia i sposoby właściwego postępowania. Wyciągamy lekcje z zaistniałych zdarzeń. Wyjaśniamy ich przyczyny oraz wprowadzamy rozwiązania minimalizujące możliwość ich wystąpienia w przyszłości.

Ryzyko braku zgodności (Compliance)

Wstęp

Misją Banku w zakresie zapewnienia zgodności jest budowanie kultury korporacyjnej opartej na znajomości i przestrzeganiu przepisów prawa, regulacji wewnętrznych, standardów rynkowych oraz Wartości i Zachowań ING, określonych w Pomarańczowym Kodzie.

Proces zarządzania ryzykiem braku zgodności

Rada Nadzorcza Banku sprawuje nadzór nad zarządzaniem ryzykiem braku zgodności w Banku, a Zarząd Banku odpowiada za efektywne zarządzanie w Banku ryzykiem braku zgodności, w tym za: wdrożenie rozwiązań organizacyjnych, regulacji i procedur, umożliwiających efektywne zarządzanie ryzykiem braku zgodności oraz za zapewnienie adekwatnych zasobów i środków wymaganych dla realizacji zadań.

Jednostka Compliance pełni rolę komórki ds. zarządzania ryzykiem braku zgodności i odpowiada za organizację i funkcjonowanie procesu zarządzania ryzykiem braku zgodności, rozumianego jako proces identyfikacji, oceny, kontroli i monitorowania ryzyka braku zgodności działalności Banku z przepisami prawa, regulacjami wewnętrznymi i standardami rynkowymi oraz przedstawianie raportów w tym zakresie.

W ostatnim roku, jednostka Compliance dostosowała swoją organizację do zmieniającego się środowiska zewnętrznego, aby lepiej zarządzać ryzykiem braku zgodności opartym o aktywność pracowników we wszystkich obszarach i zakresach odpowiedzialności, ukierunkowanym na jego skuteczne ograniczenie. Zmiana organizacyjna

przy jednoczesnym wzmocnieniu kompetencji pracowników przełoży się na ograniczenie błędów w projektowaniu procesów oraz identyfikacji ryzyk w podobnych procesach biznesowych w celu określenia ryzyk niedostrzeganych w pojedynczym procesie.

W celu efektywnego zarządzania ryzykiem braku zgodności, Compliance kontynuował wykonywanie niezależnych kontroli, opracowania i monitorowania realizacji programów szkoleniowych, wydawania zaleceń i rekomendacji w procesie opiniowania zmian produktowych, legislacyjnych oraz materiałów marketingowych.

Główne inicjatywy jakie miały miejsce w 2019 roku

W 2019 roku Bank kontynuował prace w celu implementacji wymogów regulacyjnych: Dyrektywy MIFID II i polskich przepisów wykonawczych, Dyrektywy w sprawie usług płatniczych i przepisów wykonawczych (PSD2), Ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu, jak również regulacji dotyczących przeciwdziałaniu wykorzystania sektora finansowego do wyłudzeń skarbowych (STIR i Split Payment) oraz regulacji w zakresie raportowaniu schematów podatkowych oraz unikaniu opodatkowania (MDR).

Bezpieczeństwo transakcji i stabilność systemów IT

Wstęp



Bezpieczeństwo środków i danych naszych klientów oraz partnerów jest kluczową kwestią, na którą zwracamy szczególną uwagę w naszych codziennych działaniach. Na bieżąco obserwujemy zagrożenia i analizujemy ich wpływ na infrastrukturę teleinformatyczną (aplikacje, systemy, sieci), a także nasze procesy biznesowe, procesy naszych partnerów oraz ich potencjalny wpływ na klientów. Na tej podstawie projektujemy i wdrażamy odpowiednie rozwiązania organizacyjne i techniczne w obszarach prewencji, detekcji i reakcji.

Nasze systemy teleinformatyczne chronią wielowarstwowe mechanizmy i systemy cyberbezpieczeństwa.

Zapewnienie właściwego poziomu usług bankowych dla klientów to także zapewnienie stabilności działania systemów. By to osiągnąć podejmujemy różnorodne działania takie jak:

- zapewnienie odpowiedniego procesu zarządzania zmianami w systemach informatycznych, które gwarantują przeprowadzenie adekwatnych testów wpływu zmian na działanie systemów,

- zapewnienie właściwej architektura systemów krytycznych gwarantującej pełną redundancję komponentów i odporność na awarie,
- zaimplementowanie mechanizmu monitoringu poprawności działania systemów, pozwalający na wczesne wykrywanie symptomów błędnego działania komponentów i szybką diagnostykę błędów,
- zaimplementowanie procesu zarządzania wzrostem zapotrzebowania na zasoby gwarantujący dostosowanie zasobów sprzętowych i oprogramowania do zmian w wolumenach biznesowych i zmianach sposobu działania klientów.

Proces zarządzania bezpieczeństwem IT

Do zarządzania bezpieczeństwem IT podchodzimy w sposób systemowy i ciągły, poczynając od odpowiedniego podziału zadań i przypisania odpowiedzialności za ich realizację. Bezpieczeństwo jest zapewniane nie tylko w ramach dedykowanych do tego jednostek i procesów, ale jego aspekty są wbudowane w każdy proces czy obszar działania naszego banku. Procesy i role są budowane i organizowane zgodnie z najlepszymi i uznanymi międzynarodowymi standardami (np. jak COBIT).

W naszym banku działa Rada Bezpieczeństwa Środowiska Teleinformatycznego. Składa się z m.in. kierownictwa jednostek: biznesowych, IT, cyberbezpieczeństwa, ryzyka operacyjnego, bezpieczeństwa danych, przeciwdziałania oszustwom. Rada ta wydaje kierunkowe decyzje technologiczne i proceduralne w zakresie zapewniającym adekwatny poziom cyberbezpieczeństwa naszego banku. Na co dzień za zadania związane z cyberbezpieczeństwem, w tym monitoring bezpieczeństwa w trybie ciągłym, odpowiada dedykowana do tego jednostka.

Na poziomie rozwiązań technicznych na wstępie projektujemy i uaktualniamy na bieżąco standardy i architektury bezpieczeństwa obowiązujące w Banku. W oparciu o ich wymagania systemy teleinformatyczne są projektowane, budowane i wdrażane zgodnie z zasadą by zapewniać bezpieczeństwa na jak najwcześniejszych etapach ich życia. W trakcie tworzenia, przed wdrożeniem oraz cyklicznie po wdrożeniu systemy są poddawane różnym testom, w tym testom penetracyjnym.

Dla każdej technologii teleinformatycznej w naszym banku opracowujemy wzorcowe wymagania bezpieczeństwa, a ich skuteczność i poprawność wdrożenia jest regularnie weryfikowana w ramach testów i przeglądów bezpieczeństwa, jak również audytów wewnętrznych i zewnętrznych. Takie audyty i testy wykonywane są przez renomowane firmy eksperckie.

Komponenty systemu teleinformatycznego naszego banku są poddawane ciągłemu procesowi skanowania mającemu na celu wykrycie wszelkich podatności oraz ich niezwłoczną likwidację. Ponadto, systemy bankowe (sieć, infrastruktura i aplikacje) posiadają wdrożony monitoring bezpieczeństwa, który pozwala wykrywać wszelkie anomalie, działania niepożądane i incydenty bezpieczeństwa.

Procesy mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa są poddawane nieustannej kontroli efektywności, co pozwala stale doskonalić nasze procesy i procedury związane z przeciwdziałaniem, wykrywaniem i reagowaniem na zagrożenia, jak również podejmowaniem działań eliminujących ich potencjalne skutki (np. niedostępność usług bankowych). W ramach tych działań, wdrożyliśmy dodatkowe mechanizmy uwierzytelniania i monitorowania aktywności użytkowników systemów teleinformatycznych oraz uszczelniliśmy warstwę ochrony przed złośliwym oprogramowaniem (takim jak np. ransomware).

Stosujemy rozwiązania wiodących dostawców narzędzi i usług z obszaru cyberbezpieczeństwa oraz unikalne rozwiązania opracowane przez naszych specjalistów. Jednocześnie stale współpracujemy z podmiotami Grupy ING oraz innymi firmami i organizacjami w Polsce (banki, stowarzyszenia branżowe, policja). Pozwala nam to obserwować trendy, wykrywać nowe podatności i z wyprzedzeniem przeciwdziałać zagrożeniom w obszarze bezpieczeństwa IT.

Adekwatnego poziomu zabezpieczeń wymagamy również od współpracujących z nami Partnerów zarówno za pomocą odpowiednich zapisów umownych z wymaganiami bezpieczeństwa IT jak i weryfikacji ich spełniania przez współpracujące firmy w ramach cyklicznie wykonywanych audytów.

W ramach naszej bankowości internetowej, stosujemy następujące rozwiązania bezpieczeństwa:

- Autoryzacja transakcji kodem jednorazowym - metoda ta umożliwia autoryzację dyspozycji w systemie bankowości internetowej za pomocą kodu autoryzacyjnego. Użytkownik otrzymuje kod przez SMS. Kod generowany jest do jednej konkretnej dyspozycji i ma ograniczony czas ważności. Wraz z kodem klient otrzymuje informację o szczegółach transakcji, co pozwala dodatkowo zweryfikować dyspozycję.
- Twardy limit dzienny - limit kwotowy, do którego mogą zostać wykonane przelewy w danym dniu w bankowości internetowej.
- Szyfrowane połączenie internetowe - dostęp do systemów bankowych jest możliwy tylko po podaniu identyfikatora i hasła. Komunikacja pomiędzy komputerami klientów a serwerem Banku jest szyfrowana protokołem TLS. Serwis ingbank.pl oraz system bankowości internetowej chronione są certyfikatami cyfrowymi o wysokim poziomie zaufania, które zabezpieczają połączenie po szyfrowanym protokole HTTPS. To gwarantuje

w pełni bezpieczne przesyłanie danych w formie zaszyfrowanej, zabezpiecza je przed zmianami z zewnątrz oraz uwierzytelnia komputery komunikujące się ze sobą.

- 3D Secure (standard płatności kartą przez internet) - gdy nasi klienci płacą kartą w sklepie internetowym obsługującym 3D Secure, płatność potwierdzają dodatkowo jednorazowym kodem SMS. Aby korzystać z płatności w 3D Secure w naszym banku, nie trzeba niczego uruchamiać ani aktywować - wystarczy karta obsługująca płatności internetowe.
- Hasło maskowane - logowanie do systemu bankowości internetowej odbywa się bez podania całego hasła - system automatycznie losuje tylko wybrane znaki.
- Automatyczne wylogowanie w razie bezczynności użytkownika - po upływie 5 minut bezczynności użytkownika, system wykonuje automatyczne wylogowanie.

W odniesieniu do bankowości mobilnej, stosujemy następujące rozwiązania bezpieczeństwa:

- Autoryzacja transakcji w aplikacji mobilnej - metoda ta jest dostępna dla klientów, którzy korzystają z systemu bankowości internetowej Moje ING, wykonają przelew na komputerze i mają zainstalowaną aplikację Moje ING mobile; stosowana jest zamiennie z kodem SMS.
- Logowanie odciskiem palca - opcja ta jest dostępna dla telefonów z czytnikiem linii papilarnych. Aktywacja tej metody logowania, dostępna jest po zalogowaniu do aplikacji.
- Twardy limit dzienny - limit kwotowy, do którego mogą zostać wykonane przelewy w danym dniu przez aplikację mobilną.
- Automatyczne wylogowanie w razie bezczynności użytkownika - po upływie 60 sekund bezczynności użytkownika, system automatycznie wykonuje wylogowanie.

W przypadku uzasadnionego podejrzenia zagrożenia cyberprzestępczością lub oszustwem wobec klientów banku, blokujemy usługi w chroniąc klientów przed przejściem ich danych lub środków przez osoby nieupoważnione.

Cyberbezpieczeństwo

Rok 2019 obfitował w wiele zdarzeń związanych z publikacją informacji o nowych lukach w bezpieczeństwie produktów IT różnych dostawców oraz nowych metodach realizacji włamań, cyberprzestępstw i oszustw jakich dokonywano na całym świecie. Widoczne trendy jakie można wyróżnić na tej podstawie są następujące:

- nadal popularne są kampanie phishingowe, w szczególności dystrybuowane za pomocą wiadomości SMS, aczkolwiek klienci reagują coraz lepiej na tego typu wyłudzenia, a także bank jest lepiej przygotowany,
- nie odnotowujemy znaczących zmian w stosunku do lat ubiegłych w kontekście nadużyć i zaawansowania socjotechnik stosowanych wobec osób fizycznych,
- stopień technologicznego zaawansowania ataków realizowanych za pomocą złośliwego oprogramowania (ang. Malware) jest wyższy, ataki tego typu stają się bardziej kierunkowe, lub prowadzą do realizacji kradzieży środków za pomocą ataku wykorzystującego socjotechnikę, jednakże sama liczba ataków zdecydowanie zmalała,
- stopień zaawansowania celowanych ataków na przedsiębiorstwa i instytucje (głównie finansowe) realizowane przez zorganizowane grupy cyberprzestępców jest podobny do lat poprzednich.

Odnotowano próby ataków / kompromitacji dostawców zewnętrznych w celu dostania się do infrastruktury firm współpracujących.

Równocześnie zmienia się otoczenie w którym przychodzi nam żyć i funkcjonować. Szybko rozwijają się:

- Internet Rzeczy (IoT),
- inteligentne miasta,
- e-państwo / e-administracja,
- usługi chmurowe,
- sieci 5G,

co ma wpływ nie tylko na wygodę, sprawność i wydajność, ale również niesie z sobą wiele zagrożeń.



Mając to na uwadze nieustannie wzmocniamy i rozwijamy własny system cyberbezpieczeństwa na poziomie lokalnym jak i całej Grupy ING w celu zapobieżenia aktom cyberprzestępstw wobec klientów, pracowników oraz systemowi teleinformatycznemu naszego banku.

Nieustannie doskonalimy rozwiązania i systemy bezpieczeństwa służące do ochrony naszych klientów, jak i samego Banku, ustawicznie testując ich rzeczywistą efektywność poprzez m.in. wykonywanie testów penetracyjnych infrastruktury i aplikacji bankowych, zaawansowanych testów APT (ang. Advanced Persistent Threat), testów odporności na ataki DDoS (ang. Distributed Denial of Service) i wiele innych.

Utrzymujemy i aktualizujemy istniejące oraz wdrażamy nowe narzędzia do wczesnego wykrywania wszelkiego rodzaju oszustw i nadużyć, zaawansowanych ataków celowanych, w tym także zapobiegania wyciekowi informacji czy realizacji nieautoryzowanego transferu dużych środków pieniężnych z systemu bankowego.

Działamy na rzecz poprawy przeciwdziałania cyberprzestępczości w ramach programów podejmowanych w Grupie ING. Aktywnie współpracujemy z innymi instytucjami finansowymi, organami rządowymi i organami ścigania oraz dostawcami usług internetowych, szczególnie po uznaniu naszego banku operatorem kluczowej usługi w myśl Ustawy o Krajowym Systemie Cyberbezpieczeństwa.

W ubiegłym roku nasz bank realizował wiele działań mających na celu podniesienie poziomu świadomości pracowników Banku w zakresie zagrożeń cyberbezpieczeństwa oraz realizował programy mające na celu podniesienie umiejętności pracowników IT i zespołów odpowiedzialnych za zapewnienie odpowiedniego poziomu cyberbezpieczeństwa Banku. Uruchomiliśmy nowe kampanie informacyjne dla klientów naszego banku ostrzegające o aktualnych zagrożeniach.

Ponadto, od kilku lat Bank prowadzi współpracę ze Związkiem Banków Polskich tworząc Kampanię „Dokumenty Zastrzeżone”. Ma ona przede wszystkim informować społeczeństwo, zarówno osoby będące klientami banków, jak i tych, którzy jeszcze nimi nie są, o możliwościach dokonywania zastrzeżeń dokumentów tożsamości w wypadku ich utraty (zagubienie, kradzież). Akcja informacyjna realizowana jest poprzez między innymi plakaty, ulotki, oznaczenia dostępne w placówkach, mailing, banery, komunikaty i materiały prasowe.

Dzięki skoordynowanym działaniom mającym na celu zapewnienie optymalnego poziomu cyberbezpieczeństwa, w 2019 roku nasz bank nie zanotował istotnych incydentów cyberbezpieczeństwa lub oszustw jakie wynikałyby ze słabości bankowego systemu zabezpieczeń.

Przeciwdziałanie cyberprzestępczości jest jedną z podstawowych metod budowy przez nasz bank bezpiecznych i odpornych na ataki kanałów interakcji z klientami. Z uwagi na ciągły rozwój nowych, zaawansowanych metod ataków, zespoły bezpieczeństwa banku stale udoskonalają istniejące systemy a także budują nowe, skuteczniejsze mechanizmy detekcji i prewencji. Istotnym elementem naszej strategii rozwoju jest stałe udoskonalanie kompetencji specjalistów bezpieczeństwa oraz testowanie systemów, procesów i ludzi w ramach licznych testów APT (ang. Advanced Persistent Threat) oraz DDoS (Distributed Denial of Service). Wszystkie te czynności mają na celu ochronę zasobów banku przez zagrożeniami z wewnątrz oraz z zewnątrz, a tym samym ochronę naszych klientów i powierzonych nam środków.

W drugiej połowie 2019 roku wdrożyliśmy weryfikację behawioralną, czyli usługę polegającą na analizie zachowania klienta podczas korzystania z serwisu transakcyjnego. Utworzony profil użytkownika pozwala na wykrycie oszustwa w przypadku, gdy osoba nieuprawniona podejmie próbę wykonania transakcji.

Weryfikacja behawioralna analizuje interakcje użytkownika z komputerem lub urządzeniem mobilnym. Podczas tej weryfikacji nie sprawdzamy co robi dany użytkownik, ale w jaki sposób to robi. Zbieramy i analizujemy m.in. informacje o tym, jak szybko i często użytkownik klika w poszczególne klawisze na klawiaturze, jak przewija ekran, jak szybko i często klika myszką komputerową oraz jak trzyma urządzenie. Profil użytkownika budujemy tylko po zalogowaniu do Mojego ING i po każdym logowaniu porównujemy zachowania.

Dzięki temu rozwiązaniu, wkrótce będziemy mogli w dodatkowy sposób zabezpieczać wykonywane transakcje oraz dostęp do bankowości internetowej. W ten sposób będziemy przeciwdziałać podszywaniu się osób trzecich pod użytkowników Mojego ING.

Na bieżąco informujemy klientów poprzez serwisy internetowe o istniejących zagrożeniach, edukujemy i wskazujemy jak należy się zachować, aby bezpiecznie korzystać z bankowości internetowej i mobilnej. Tego typu działania są widoczne w naszym systemie bankowości elektronicznej dla każdego użytkownika, a aktualne informacje systematycznie są umieszczane na podstawie aktualnie wykrytego zagrożenia celującego w każdego użytkownika bankowości elektronicznej.

Stale rozwijamy narzędzia, algorytmy i reguły służące do wykrywania różnego rodzaju oszustw i nadużyć, w tym także zapobieganiu wyciekowi danych. Wiele z tych zadań realizujemy wspólnie z innymi jednostkami Grupy ING, a także we współpracy z instytucjami finansowymi, organami państwa i organami ścigania. Nawiązujemy współpracę z dostawcami nowoczesnych technologii, celem wprowadzenia nowych faktorów autoryzacji opartych np. o biometrię czy zachowania klienta.

Rok 2019 to przede wszystkim wzmacnianie zabezpieczeń wielu systemów do obowiązujących wymogów technicznych i prawnych mających na celu lepszą ochronę danych klientów przetwarzanych w naszych systemach oraz rozpoczęcie działania banku w ramach krajowego systemu cyberbezpieczeństwa.

Bezpieczeństwo danych osobowych

GRI [103-1] [103-2] [103-3]

Wstęp



Stabilność systemów IT to również ochrona danych osobowych klientów, partnerów biznesowych i pracowników. Jednak poza bezpieczeństwem informatycznym, dbamy również o bezpieczeństwo fizyczne danych i informacji przechowywanych w naszym banku. Nasze wewnętrzne regulacje ściśle określają obecność osób postronnych w naszych biurach i wykluczają podłączanie niezwyfikowanych urządzeń do naszej sieci teleinformatycznej.

Regularnie testujemy nasze fizyczne zabezpieczenia, a wnioski z kontroli stają się inspiracją dla zmian. Testowanie zabezpieczeń fizycznych stało się w Banku nieodłącznym elementem testów APT badających odporność cyberbezpieczeństwa Banku.

Zarządzanie bezpieczeństwem danych osobowych

W ostatnim roku nie stwierdziliśmy uzasadnionych skarg dotyczących naruszenia prywatności klienta.

Dbamy o wysoki poziom świadomości pracowników naszego banku na temat ochrony danych osobowych, finansowych i biznesowych nakładając na nich obowiązek odbycia obowiązkowego cyklu szkoleń. Nieustannie realizujemy programy mające na celu ustawiczne zwiększanie kompetencji pracowników w zakresie ochrony danych, wskazując jak ważna jest ochrona prywatności klientów, partnerów biznesowych oraz samych pracowników. Wykorzystujemy w tym zakresie spotkania, warsztaty a także cykliczną komunikację do pracowników.

Adekwatnie do zmian, dostosowaliśmy wymagane prawem, regulacjami wewnętrznymi oraz dobrymi praktykami zabezpieczenia techniczne i proceduralne w celu lepszej ochrony danych naszych klientów.

Bezpieczeństwo korzystania z usług bankowych zależy także od naszych klientów, dlatego dzielimy się z nimi informacjami o potencjalnych zagrożeniach i rekomendujemy rozwiązania bezpieczeństwa na urządzeniach, poprzez które klienci korzystają z bankowości internetowej. Do dyspozycji każdego klienta naszego banku oddajemy zbiór zasad prawidłowego korzystania z bankowości on-line:

- podpowiadamy, jak stworzyć bezpieczne hasło,
- informujemy na bieżąco na temat zagrożeń w bankowości internetowej,

- przypominamy o zasadach bezpiecznego bankowania,
- wyjaśniamy, jak zabezpieczyć się przed kradzieżą danych w Internecie,
- uczymy, jak chronić urządzenia, z których korzystają klienci,
- blokujemy usługi w uzasadnionych przypadkach chroniąc klientów przed przejęciem ich danych przez osoby nieupoważnione,
- uświadamiamy zagrożenia podczas rozmów z klientami, którzy odwiedzają nas w placówce,
- spotykamy się z seniorami, aby świadomość zagrożeń pozwalała im skuteczniej się chronić,
- uczestniczymy w warsztatach dla środowisk akademickich mających na celu podnoszenie świadomości.

Dbamy o klientów detalicznych, ale nie zapominamy również o bezpieczeństwie klientów korporacyjnych. Podobnie jak w latach ubiegłych kontynuujemy konferencje dla klientów korporacyjnych i strategicznych, w trakcie których prezentujemy zagrożenia związane z cyberprzestępczością oraz mechanizmy naszych aplikacji i rozwiązań, które pozwalają przeciwdziałać nadużyciom.

Bank nie tylko wdrożył wymagania związane z wprowadzeniem Rozporządzenia Unii Europejskiej dotyczącego ochrony danych osobowych, ale również analizuje zmiany i wprowadza je bez zbędnej zwłoki w procedury i regulacje wewnętrzne. Ostatnim przykładem ciągłej analizy zmian i aktualizacji wewnętrznych regulacji jest wdrożenie tzw. ustawy sektorowej, która – implementując RODO w przepisach prawnych Polski – dodała zapisy w Prawie bankowym zapewniające łatwiejszy dostęp do informacji o podejmowanych decyzjach automatycznych w odniesieniu do klientów. Tak jak w poprzednich latach, współpracujemy w ramach Związku Banków Polskich, z innymi bankami w celu wypracowania wspólnego kodeksu postępowania, a także wypracowania spójnych rozwiązań związanych z ochroną danych osobowych.

Ryzyko środowiskowe i społeczne

Jako bank mamy wpływ na finansowanie i kredytowanie przedsięwzięć mogących wywierać znaczący negatywny wpływ na społeczeństwo i środowisko. Poszanowanie praw człowieka, ochrona środowiska naturalnego oraz zrównoważony rozwój stanowią ważny element długoterminowej strategii budowania wartości naszego banku. Jesteśmy świadomi zagrożeń płynących z nieodpowiedzialnego korzystania z zasobów naturalnych. Wspieramy klientów w prowadzeniu działalności w sposób zrównoważony oraz zachęcamy do ciągłego doskonalenia się w tym

zakresie. Wymagamy, aby nasi klienci prowadzili działalność zgodnie z przepisami regulującymi zagadnienia społeczno-środowiskowe oraz aby posiadali wszystkie wymagane prawem pozwolenia i licencje. Dlatego chcąc unikać zagrożeń związanych z finansowaniem przedsięwzięć wywierających negatywny wpływ na środowisko stosujemy ocenę ryzyka środowiskowego i społecznego oraz Politykę wykluczeń.

Najważniejsze ryzyka społeczno-środowiskowe, obejmują:

- naruszanie praw człowieka na skutek pracy przymusowej, zatrudniania dzieci, nieodpowiednich warunków pracy, stosowania przemocy. Ryzyko występuje przede wszystkim w leśnictwie i plantacjach oraz przetwórstwie przemysłowym,
- zagrożenie dla zdrowia pracowników oraz lokalnych społeczności na skutek skażenia środowiska, kontaktu ze szkodliwymi materiałami chemicznymi, przenoszenia na ludzi chorób zwierzęcych, nieprzestrzegania prawa pracy. Ryzyko związane jest przede wszystkim z przemysłem chemicznym, energetyką, górnictwem, produkcją metali oraz hodowlą zwierząt,
- zagrożenie dla zdrowia i życia konsumentów na skutek spożywania szkodliwych dla zdrowia produktów. Ryzyko występuje przede wszystkim w przemyśle tytoniowym,
- kontrowersyjną politykę handlową, polegającą na kontraktowaniu skrajnie niskich cen za produkty wytwarzane w krajach słabo rozwiniętych gospodarczo. Ryzyko związane jest przede wszystkim z przetwórstwem przemysłowym,
- niehumanitarne traktowanie zwierząt w procesie hodowli, transportu, uboju lub przeprowadzania eksperymentów medycznych (dobrostan zwierząt),
- utratę różnorodności biologicznej oraz niekontrolowane rozprzestrzenienie się gatunków inwazyjnych, w tym modyfikowanych genetycznie; erozja oraz degradacja gleb. Ryzyko związane jest przede wszystkim z leśnictwem i plantacjami,
- zanieczyszczenie gleb i wód metalami ciężkimi, odpadami, ściekami oraz wzrost zużycia wody na obszarach ubogich w zasoby wodne. Ryzyko związane jest przede wszystkim z hodowlą zwierząt, leśnictwem i plantacjami, przetwórstwem przemysłowym, przemysłem chemicznym, energetyką, górnictwem oraz produkcją metali.

Zarządzanie ryzykiem środowiskowym i społecznym

GRI [102-11]

Ocena ryzyka środowiskowego i społecznego obejmuje klienta oraz transakcję. Oceny dokonujemy według naszej najlepszej wiedzy. Na poziomie klienta oceniamy, czy działalność prowadzona jest z poszanowaniem praw człowieka, zasadami ochrony środowiska naturalnego oraz czy nie jest objęta polityką wykluczeń. Na poziomie transakcji oceniamy, czy jest ona zgodna z wymaganiami polityk szczegółowych.

Polityka wykluczeń dotyczy działalności, z którymi związane jest szczególnie wysokie ryzyko naruszania praw człowieka oraz ryzyko negatywnego wpływu na środowisko naturalne i zasady zrównoważonego rozwoju. Nie nawiązujemy relacji z klientami, których podstawowa działalność objęta jest polityką wykluczeń.

Identyfikujemy oraz odpowiednio zarządzamy relacjami z klientami, którzy działają w obszarach bardziej podatnych na zagrożenia społeczne lub środowiskowe. Stosujemy szczegółowe polityki, które mają za zadanie wspierać ochronę środowiska oraz minimalizować występujące ryzyka w narażonych obszarach.

Polityki szczegółowe dotyczą następujących obszarów:

- Dobrostan zwierząt,
- Leśnictwo i plantacje,
- Przetwórstwo przemysłowe,
- Przemysł chemiczny oraz wykorzystywanie chemikaliów,
- Obronność oraz przemysł zbrojeniowy,
- Górnictwo węgla, energetyka węglowa oraz działalności powiązane,
- Pozostałe górnictwo i energetyka, petrochemia oraz produkcja metali.

W celu lepszego zarządzania ryzykiem stworzyliśmy dla naszych pracowników *Instrukcję ryzyka środowiskowego i społecznego*. Wspiera ona identyfikację oraz odpowiednie zarządzanie relacjami z klientami, którzy działają w obszarach znacząco wpływających na środowisko, w którym żyjemy.

Ryzyko modeli

Wstęp

Zarządzanie ryzykiem modeli jest realizowane zgodnie z *Polityką zarządzania ryzykiem modeli w ING Banku Śląskim S.A.* Polityka ta określa m. in.:

- cykl życia modeli,
- zasady oceny istotności modeli,
- zasady funkcjonowania rejestru modeli,
- zasady wyliczania kapitału z tytułu ryzyka modeli,
- zasady przeprowadzania walidacji.

Proces zarządzanie ryzykiem modeli

Departament Walidacji Modeli prowadzi rejestr modeli, który stanowi repozytorium informacji na temat funkcjonujących w Grupie kapitałowej Banku modeli ryzyka i modeli wyceny. Rejestr i dzienniki modeli zawierają m.in. informacje o istotności modeli, wynikach ich monitorowania oraz rezultatach walidacji modeli i poziomach ich ryzyka. Grupa kapitałowa Banku regularnie ocenia ryzyka poszczególnych modeli oraz szacuje kapitał ekonomiczny z tego tytułu zgodnie z zasadami przyjętymi w regulacjach wewnętrznych. Sposób wyliczania kapitału w przypadku identyfikacji istotnych i średnio istotnych modeli o ryzyku podwyższonym lub wysokim określa metodyka kalkulacji kapitału ekonomicznego na ryzyko modeli.

Jakość funkcjonowania modeli podlega weryfikacji w ramach monitoringu i walidacji modeli, w trakcie których dokonywana jest także ocena stopnia ich narażenia na ryzyko modeli. Walidacja modeli jest wykonywana zgodnie z Polityką Walidacji Modeli w ING Banku Śląskim S.A. oraz instrukcjami walidacji.

Raportowanie zarządcze do Komitetów, Zarządu oraz Rady Nadzorczej statusu działań w zakresie zarządzania modelami oraz walidacji obejmuje m. in. wyniki walidacji oraz oceny ryzyka modeli, ocenę zagregowanego poziomu ryzyka modeli w kontekście przyjętego poziomu tolerancji na to ryzyko, a także poziom kapitału na ryzyko modeli.

W 2019 roku kapitał ekonomiczny na ryzyko modeli w wysokości 138,5 mln zł był alokowany w okresie od stycznia do grudnia 2019.

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 2019 roku Bank przeprowadził pełne testy kapitałowe dwa razy: według stanu na IV kwartał 2018 roku oraz na II 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 pokazują, że materializacja scenariusza łagodnej recesji nie spowoduje spadku adekwatności kapitałowej poniżej wymaganego poziomu.

Ryzyko portfela hipotek walutowych

W procesie ICAAP, w ramach Warsztatów oceny istotności ryzyka, które odbyły się w I kwartale 2019 roku, ryzyko portfela hipotek walutowych zostało zdefiniowane jako ryzyko wynikające z poniesienia straty finansowej z powodu konieczności przewalutowania walutowych kredytów hipotecznych na kredyty złotówkowe. W trakcie 2019 roku w związku z wyrokiem TSUE (C-260/18) oraz w konsekwencji wzrostem ryzyka istotnego zwiększenia liczby spraw spornych w sektorze bankowym, profil tego ryzyka oraz podejście do szacowania i prezentacji rezerw na ryzyko prawne zmieniły się.

Na koniec 2019 roku, Grupa posiadała 45,0 mln zł rezerwy portfelowej na kredyty hipoteczne w CHF, co stanowiło 4,80% tego portfela brutto (w tym 9,7 mln zł jako rezerwę na sprawy sporne dla eskpozycji spłaconych oraz 35,3 mln zł jako odpis z tytułu strat oczekiwanych kredytów w etapie 2 na obecne i przyszłe sprawy sporne dla ekspozycji bilansowych). Ponadto, Bank posiada 4,6 mln zł odpisu z tytułu strat oczekiwanych kredytów w etapie 2 z tytułu

zaklasyfikowania wszystkich kredytów hipotecznych w CHF jako kredyty w etapie 2. Więcej na ten temat przeczytasz w Rocznym Skonsolidowanym Sprawozdaniu Finansowym Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za 2019 rok.

Równolegle, ze względu na to ryzyko Bank utrzymuje dodatkowy kapitał ekonomiczny w filarze II.

Na koniec 2019 roku wartość portfela walutowych kredytów hipotecznych Grupy wynosiła 0,9 mld zł.

Sposób pracy

Pracownicy to podstawa funkcjonowania naszego modelu biznesowego. Dlatego dbamy o ich kompetencje, dajemy narzędzia i możliwość rozwoju. Jako pracodawca koncentrujemy się na wdrażaniu nowych, elastycznych metod pracy. Dbając o pracowników, podejmujemy inicjatywy w ramach Programu Well-beING, które mają na celu promowanie zdrowego i aktywnego stylu życia. Najważniejsze aspekty, na które zwracamy uwagę w Programie, to przede wszystkim zdrowie pracowników, dobre samopoczucie, a także równowaga między pracą i odpoczynkiem. Wynikiem programu Well-beING są dodatkowe dni wolne oferowane pracownikom oraz unikatowy na rynku Program Profilaktyki Onkologicznej.

Element Modelu Tworzenia Wartości



Zaangażowani pracownicy i silny pracodawca

Wykorzystane kapitały



Zaadresowane cele zrównoważonego rozwoju



Lista wskaźników GRI

[102-8] [102-41] [103-1] [103-2] [103-3] [202-1] [401-2] [401-3] [404-1] [404-3] [405-1] [405-2]

Kim są nasi pracownicy

GRI [103-1] [103-2] [103-3]

Markę ING Banku Śląskiego każdego dnia tworzy ponad osiem tysięcy osób. Zatrudniamy nie tylko finansistów. W naszej nowoczesnej strukturze organizacyjnej jest miejsce dla różnych zawodów oraz dla pracowników o zainteresowaniach i pasjach, które przyczyniają się do zwiększania efektywności, wzrostu zaangażowania w wykonywaną pracę, dążenia do rozwoju oraz innowacyjności. Aż 67% pracowników naszego banku stanowią kobiety. Większość jest w wieku pomiędzy 30 a 50 lat. Panie obejmują 50% stanowisk kierowniczych. 31 grudnia 2019 roku Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego zatrudniała 8 135 osób. W stosunku do grudnia poprzedniego roku liczba pracowników zwiększyła się o 49 osób (tj.o 0,6%). Na koniec grudnia 2019 roku ING Bank Śląski zatrudniał 7 690 osób, czyli o 25 osób więcej w porównaniu z grudniem 2018 roku.

GRI [102-8]

Liczba pracowników

	2019	2018	2017
Centrala w Katowicach	3 117	3 085	2 990
Centrala w Warszawie	746	729	725
Oddziały	3 827	3 851	3 946
Bank ogółem	7 690	7 665	7 661
ING Lease (Polska) Sp. z o.o.	232	227	208
ING Commercial Finance Polska S.A.	112	110	105
ING Bank Hipoteczny S.A.	39	30	-
Solver Sp. z o.o.	2	2	3
ING Usługi dla Biznesu Sp. z o.o.	57	49	52
Nowe Usługi S.A.	3	3	3
Spółki zależne	445	421	371
Grupa ING Banku Śląskiego	8 135	8 086	8 032

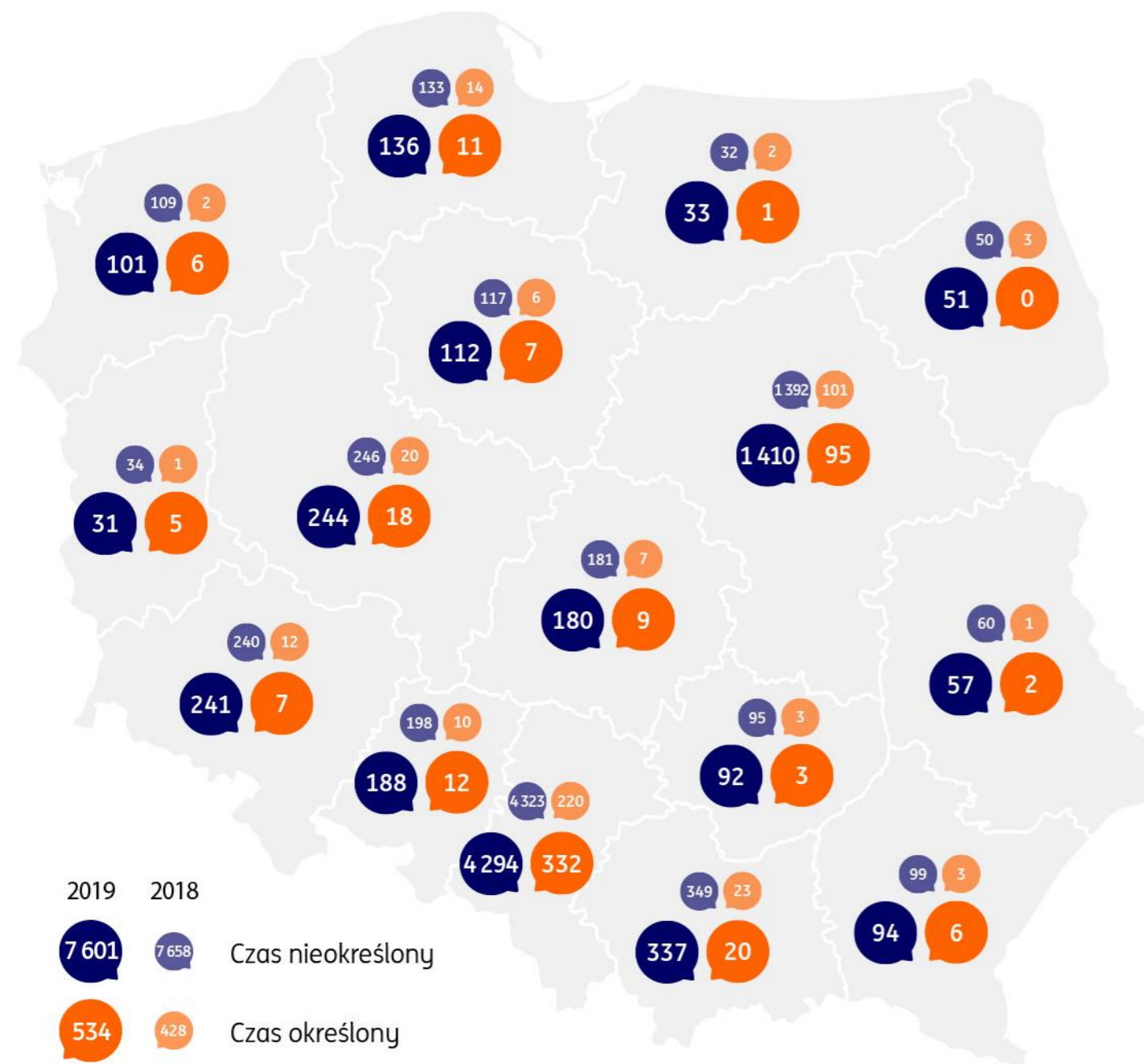
Liczba pracowników w podziale na płeć i rodzaj umowy o pracę

	2019	2018	2017
Kobieta	5 480	5 506	5 531
Czas nieokreślony	5 146	5 259	5 283
Czas określony	334	247	248
Mężczyzna	2 655	2 580	2 501
Czas nieokreślony	2 455	2 399	2 328
Czas określony	200	181	173
Razem	8 135	8 086	8 032
Czas nieokreślony	7 601	7 658	7 611
Czas określony	534	428	421

Liczba pracowników w podziale na płeć i rodzaj umowy o pracę

	2019	2018	2017
Kobieta	5 480	5 506	5 531
Pełny etat	5 353	5 383	5 406
Niepełny etat	127	123	125
Mężczyzna	2 655	2 580	2 501
Pełny etat	2 597	2 540	2 456
Niepełny etat	58	40	45
Razem	8 135	8 086	8 032
Pełny etat	7 950	7 923	7 862
Niepełny etat	185	163	170

Liczba pracowników w podziale na region i na rodzaj umowy o pracę



GRI [102-41] Odsetek zatrudnionych objętych umowami zbiorowymi

Odsetek zatrudnionych pracowników, którzy są członkami organizacji związkowej działającej w banku wynosił:

- 2019 rok: 6,0%,
- 2018 rok: 5,4%,
- 2017 rok: 5,6%.

Silny pracodawca

Przyszłość naszego banku zależy od pracowników. To ich zaangażowanie, kreatywne pomysły i innowacyjne idee stanowią o sukcesie biznesowym.

Wiemy, jak oceniają nas pracownicy



Podstawą naszego rozwoju są zaangażowani pracownicy, więc systematycznie pytamy ich o to, co najbardziej wpływa na ich pracę i czego potrzebują, by osiągać pełną satysfakcję. Zapraszamy pracowników do udziału w cyklicznych i anonimowych badaniach WPC (Badanie Zaangażowania Pracowników), OHI (Badanie Zdrowia Organizacji) oraz Pulse Check. Badanie OHI sprawdza, jak potrafimy dostosowywać się do zmieniającego się otoczenia i osiągać dobre wyniki. Z kolei WPC koncentruje się na badaniu zaangażowania pracowników w danym okresie. OHI pokazuje znacznie szerszy obraz organizacji i jej zdrowia.

Pulse Check uzupełnia badania OHI i WPC. Dzięki niemu trzymamy „rękę na pulsie” i na bieżąco obserwujemy ING – nasze zaangażowanie, zdrowie organizacji i inne obszary.

WPC i OHI realizujemy naprzemiennie, raz w roku. Pulse Check jest z kolei badaniem kwartalnym. Po każdym badaniu wspólnie analizujemy jego wyniki i rozmawiamy o tym, jak udoskonalać naszą organizację – jak wzmocnić nasze mocne strony i rozwijać obszary, które wymagają usprawnienia. Na tej podstawie przygotowujemy plany działań i raportujemy ich realizację.

Ostatnia edycja badania WPC odbyła się w październiku 2018 roku. Wzięło w niej udział 80% pracowników ING w Polsce. Wskaźnik trwałego zaangażowania wyniósł 82%. Wyniki ankiety pokazują, że pracownicy znają zakres swoich obowiązków (92% pozytywnych odpowiedzi) i są w stanie wraz z zespołami skutecznie stawiać czoła wyzwaniom (93% pozytywnych odpowiedzi) - i co nie mniej ważne – lubią przebywać w towarzystwie kolegów i koleżanek ze swoich zespołów (90%). Obszary, nad którymi pracowaliśmy po badaniu to energia i zaangażowanie

oraz włączający styl przywództwa, oparty na współpracy, słuchaniu głosu pracowników i zachęcaniu ich do współtworzenia organizacji. Po badaniu wdrożyliśmy wiele ciekawych inicjatyw m.in. konferencje i warsztaty dotyczące zdrowego trybu życia, warsztaty w temacie doceniania oraz szereg inicjatyw lokalnych.

W ostatniej edycji badania OHI, która odbyła się we wrześniu 2019 roku, wzięło udział 65% pracowników. Poziom zdrowia wyniósł 84%. Pracownicy najwyżej ocenili obszar rozwoju (90%) i innowacji (92%). W ramach działań po badaniu chcemy się skupić nie tylko na obszarach, które wymagają usprawnień, ale przede wszystkim na naszych silnych stronach. Dlatego naszymi priorytetami będą m.in. innowacje, strategia oraz motywacja.

Warunki zatrudnienia

GRI [202-1]

Naszym pracownikom oferujemy rynkowe i stabilne warunki zatrudnienia. Wynagrodzenie pracowników najniższego szczebla – w stosunku do płacy minimalnej – przedstawiamy poniżej.

Stosunek wynagrodzenia pracowników najniższego szczebla w podziale na płeć w stosunku do płacy minimalnej

	2019	2018	2017
Kobieta	178%	190%	200%
Mężczyzna	178%	190%	200%

Podczas procesu rekrutacji, a także podczas podejmowania decyzji dotyczących awansów, wynagrodzenia kandydatów konsultowane są z poszczególnymi konsultantami personalnymi (HR business partner). Praktyka ta ma na celu przeciwdziałanie nieuzasadnionym różnicom w wynagradzaniu. Jednocześnie w banku funkcjonuje uproszczona struktura zarządzania wraz ze ścieżką ekspercką, której celem jest zwiększenie możliwości rozwoju pracowników. Pozwala to na systematyczny awans pracowników i wzrost poziomu wynagrodzeń.

Porównanie wynagrodzeń pracowników najniższego szczebla do rynku*

	2019	2018	2017
Bank / Rynek	119%	125%	143%

*wynagrodzenie zasadnicze w porównaniu do sektora bankowego

Dokumentem określającym zasady wynagradzania jest *Polityka wynagradzania w Grupie Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A.* Polityka ta określa kluczowe założenia kształtowania polityki wynagrodzeń stosowanej w celu przyciągnięcia i utrzymania pracowników poprzez zapewnianie konkurencyjnego rynkowo poziomu wynagrodzeń oraz definiuje składniki wynagrodzeń. Zasady premiowania określa natomiast *Regulamin oceny pracowników ING Banku Śląskiego S.A.*, w którym opisane są zasady wyznaczania zadań, oceny pracowników oraz zasady przyznawania premii. Premia przysługuje pracownikom za realizację celów na zasadach określonych w Regulaminie.

Pakiet świadczeń związanych z niepełnosprawnością

Zarząd banku podjął decyzję o wprowadzeniu od stycznia 2019 miesięcznych stałych dodatków finansowanych z zakładowego funduszu świadczeń socjalnych dla pracowników z orzeczeniem o umiarkowanym lub znacznym stopniu niepełnosprawności oraz wychowujących dzieci z orzeczeniem o niepełnosprawności.

Wspierając osoby opiekujące się najbliższymi z orzeczeniem umiarkowanym lub znacznym stopniem niepełnosprawności, oferujemy możliwość skorzystania z dodatkowych 2 dni wolnych od pracy. Dbając o naszych pracowników z orzeczeniem lekkim stopniem niepełnosprawności, oferujemy dodatkowe 3 dni wolnego.

Budujemy środowisko, w którym wszyscy pracownicy mają równe szanse. Od 1 stycznia 2019 roku udostępniliśmy pakiet świadczeń na rzecz osób z niepełnosprawnościami, który wspiera pracowników i ich rodziny.

1 Świadczenia pieniężne

Miesięczne, stałe dodatki, finansowane z zakładowego funduszu świadczeń socjalnych dla:

- 1.1 Pracowników o umiarkowanym lub znacznym stopniu niepełnosprawności
- 1.2 Pracowników wychowujących dzieci z niepełnosprawnościami

2 Dni wolne od pracy

- 2.1 Dla Pracowników z orzeczeniem o lekkim stopniu niepełnosprawności - dodatkowe 3 dni zwolnienia od pracy w ciągu roku,
- 2.2 Dla Pracowników opiekujących się współmałżonkiem/partnerem, rodzicami, teściami, dziadkami, posiadającymi umiarkowany lub znaczny stopień niepełnosprawności - dodatkowe 2 dni wolne od pracy w ciągu roku.

Różnorodność i równość szans

„W ING promujemy różnorodność – nie tylko dlatego, że jest to właściwe postępowanie. Promujemy różnorodność, ponieważ takie podejście zapewnia realizację naszej strategii” – takimi słowami rozpoczyna się Deklaracja Różnorodności ING, którą przyjęliśmy w 2016 roku. Wierzymy, że przyjmowanie różnych perspektyw jest motorem innowacyjności, wspiera wzrost, pomaga podejmować właściwe decyzje i osiągać lepsze wyniki.

Przez Deklarację chcemy dać wyraz naszej otwartości i odpowiedzialności, a także świadomie wpływać na tworzenie kultury opartej na wzajemnym szacunku. Chcemy być miejscem pracy, w którym wszyscy mogą czuć się sobą. Doświadczenia płynące m.in. z różnic związanych z płcią, wiekiem, pochodzeniem czy przekonaniami religijnymi umożliwiają nam stawianie czoła wyzwaniom.

W 2016 roku zatwierdziliśmy strategię różnorodności na lata 2017-2019, która dotyczyła m.in. dbałości o różnorodność pod względem wieku, płci, doświadczenia, wykształcenia, zatrudnienia kobiet na stanowiskach menadżerskich. W 2019 roku skupialiśmy się m.in. na promowaniu skutecznego zarządzania różnymi pokoleniami w organizacji oraz podnoszeniu świadomości pracowników w temacie różnorodności i włączania. Zorganizowaliśmy Tydzień Różnorodności i Włączania pod hasłem „Każdy jest tutaj mile widziany taki, jaki jest. Potraktuj to jako obietnicę z naszej strony.” W trakcie wydarzenia koncentrowaliśmy się na tematach związanych z wieloma wymiarami i aspektami różnorodności, m.in. niepełnosprawność, unconscious bias, pokolenia i rodzicielstwo. Na pracowników czekały warsztaty z inspirującymi osobami, wykłady, artykuły i konkursy. Jedno ze spotkań poprowadził Jasiek Mela, który opowiedział, jak przekraczać własne granice i przekonywał uczestników, że „niemożliwe to tylko wymówka.” Nie zabrakło także sesji lunch&learn, które stanowiły otwarte forum do dzielenia się wiedzą i doświadczeniami związanymi z różnorodnością.

ING konsekwentnie realizuje przyjętą Strategię Różnorodności. Potwierdzeniem dobrych praktyk w tym zakresie jest dołączenie ING Banku Śląskiego do grona Sygnatariuszy Karty Różnorodności. Karta Różnorodności jest pisemną deklaracją, podpisywaną przez pracodawcę, w której zobowiązuje się on do wprowadzenia polityki równego traktowania i zarządzania różnorodnością w miejscu pracy. Kartę podpisało dotychczas ponad 250 organizacji - firm, urzędów miast i uczelni. Karta Różnorodności to międzynarodowa inicjatywa wspierana przez Komisję Europejską. Koordynatorem w Polsce jest Forum Odpowiedzialnego Biznesu.

Bank znalazł się także w składzie w pierwszej edycji Diversity&Inclusion Rating. Diversity&Inclusion Rating to nowa inicjatywa Forum Odpowiedzialnego Biznesu, która powstała przy współpracy ekspertów Deloitte. Skupia podmioty czerpiące siłę z różnych wymiarów różnorodności, pozwala na ocenę poziomu dojrzałości firmy w zarządzaniu różnorodnością oraz włączającą kulturą organizacyjną i stanowi także podsumowanie działań w tym obszarze. Kwestionariusz, który wypełniały spółki, składał się z 4 części: podstawy zarządzania, programy i działania, budowanie zaangażowania oraz wskaźniki rezultatów.

GRI [405-1] [405-2]

Struktura zatrudnienia i stosunek podstawowego wynagrodzenia mężczyzn i kobiet

	Kobieta	Mężczyzna	Stosunek wynagrodzeń mężczyzn do kobiet
2019			
Wyższa kadra zarządzająca	9	25	113%
Kadra zarządzająca	225	202	95%
Niższa kadra zarządzająca	159	160	94%
Specjaliści	4 903	2 212	97%
Pozostali pracownicy	184	56	100%
2018			
Wyższa kadra zarządzająca	10	26	108%
Kadra zarządzająca	221	194	100%
Niższa kadra zarządzająca	188	166	95%
Specjaliści	4 964	2 150	92%
Pozostali pracownicy	123	44	100%
2017			
Wyższa kadra zarządzająca	10	22	98%
Kadra zarządzająca	227	197	95%
Niższa kadra zarządzająca	180	159	97%
Specjaliści	4 969	2 091	97%
Pozostali pracownicy	145	32	100%

Jednym z elementów strategii określonej na lata 2017 – 2019 w polityce różnorodności jest podjęcie działań mających na celu niwelowanie różnic w zarobkach kobiet i mężczyzn. Podstawowym założeniem w tym aspekcie jest

prorowadzenie przejrzystej polityki wynagrodzeń, która zapewnia równe traktowanie wszystkim pracownikom. W roku 2018 dokonaliśmy pogłębionej analizy wynagrodzeń pracowników w kontekście płci, w której uwzględniono takie kryteria, jak kategoria zaszerogowania, absencje związane z rodzicielstwem, staż pracy, ocena i osiągnięte wyniki oraz liczba awansów. Analiza wykazała brak statystycznie istotnych różnic w wynagradzaniu kobiet i mężczyzn.

GRI [405-1]

Liczba pracowników w podziale na płeć i grupy wiekowe

	2019	2018	2017
Wyższa kadra zarządzająca	34	36	32
Poniżej 30 lat	0	0	0
Pomiędzy 30-50 lat	20	24	25
Powyżej 50 lat	14	12	7
Kadra zarządzająca	427	415	424
Poniżej 30 lat	0	0	3
Pomiędzy 30-50 lat	342	344	359
Powyżej 50 lat	85	71	62
Niższa kadra zarządzająca	319	354	339
Poniżej 30 lat	3	4	5
Pomiędzy 30-50 lat	254	294	280
Powyżej 50 lat	62	56	54
Specjaliści	7 115	7 114	7 060
Poniżej 30 lat	987	992	1 023
Pomiędzy 30-50 lat	5 121	5 178	5 122
Powyżej 50 lat	1 007	944	915
Pozostali pracownicy	240	167	177
Poniżej 30 lat	137	78	78
Pomiędzy 30-50 lat	86	74	79
Powyżej 50 lat	17	15	20

Rodzice w pracy

GRI [401-3]

Przykładamy dużą wagę do szczególnej ochrony trwałości zatrudnienia po powrocie z urlopów związanych z rodzicielstwem. Pracowników, którzy zostali rodzicami, wspieramy też w nowej roli. Na początku przekazujemy ulotkę informacyjną o ich uprawnieniach i przywilejach, a następnie wypłacamy świadczenie z okazji urodzenia się dziecka. Mężczyźni pracujący w naszym banku wykorzystują płatny dwutygodniowy urlop ojcowski. Mają taką możliwość do końca 2. roku życia dziecka.

Powroty do pracy po urlopie rodzicielskim

Wskaźnik utrzymania pracowników po powrocie rodzicielskim (odsetek osób uprawnionych do urlopu rodzicielskiego, które powróciły i pozostały zatrudnione przez min. 12 miesięcy po powrocie)*

	Kobieta	Mężczyzna	Razem
2019	99,0%	98,4%	98,9%
2018	99,7%	100,0%	99,7%
2017	98,0%	100,0%	99,0%

*z wyłączeniem osób, którym skończyła się czasowa umowa o pracę oraz osoby, które zwolniły się z własnej inicjatywy

Pracowniczy Program Emerytalny

Pracowniczy Program Emerytalny (PPE) to rozwiązanie, dzięki któremu Bank umożliwia pracownikom wspólne i dobrowolne gromadzenie dodatkowych środków na emeryturę. Program przeznaczony jest dla wszystkich pracowników zatrudnionych przez okres co najmniej 3 miesięcy. Wystarczy złożyć deklarację uczestnictwa. Pracownikom, którzy przystąpili do programu, Bank finansuje składkę podstawową, która lokowana jest w wybrane fundusze inwestycyjne. Program pozwala także na systematyczne inwestowanie dodatkowych środków własnych. Podgląd stanu konta możliwy jest poprzez aplikację internetową. Przystępując do PPE, ING Bank Śląski S.A. w każdym miesiącu wpłaca na indywidualny rejestr pracownika składki, które budują dodatkowy kapitał na przyszłą emeryturę. Naszym celem jest utrzymanie uczestnictwa pracowników w Pracowniczym Programie Emerytalnym na poziomie powyżej 60%. Realizacja tego celu kształtowała się następująco:

- w 2017 roku: w PPE uczestniczyło 70% pracowników,

- w 2018 roku: w PPE uczestniczyło 77% pracowników,
- W 2019 roku: w PPE uczestniczyło 77% pracowników.

W ramach tej formy oszczędzania na przyszłe emerytury bank finansuje pracownikom, którzy przystąpili do programu składkę podstawową w wysokości 3,5% wynagrodzenia. Z uwagi na korzystne dla pracowników zasady funkcjonującego programu PPE, bank miał możliwość podjęcia decyzji o nieuruchamianiu programu Pracowniczych Planów Kapitałowych.

Well – beING

GRI [401-2]

Solidne podstawy uzupełniamy atrakcyjnym pakietem świadczeń dodatkowych, takich jak:

- dodatkowe dni urlopu specjalnego, z okazji urodzenia dziecka czy ślubu (w wymiarze wyższym, niż określony w przepisach państwowych),
- dodatkowe 5 dni urlopu w roku dla rodziców dziecka z orzeczeniem o niepełnosprawności,
- dodatkowe 2 dni wolne dla pracowników opiekujących się niepełnosprawnymi członkami rodziny,
- dodatkowe 3 dni wolne dla pracowników z orzeczonym lekkim stopniem niepełnosprawności,
- dodatkowy Dzień Wolny dla Rodziny, który pracownicy mogą wykorzystywać godzinowo,
- możliwość otrzymania dni wolnych w nagrodę, nawet do 5 dni w roku kalendarzowym,
- dodatkowy dzień wolny dla pracowników pracujących w zmianowym systemie czasu pracy (czyli w porze nocnej, niedzielę i święta),
- możliwość skorzystania z sabbatical (dłuższa przerwa w pracy na regenerację sił lub doształcanie),
- możliwość pracy z domu,
- możliwość wykorzystania 8 godzin rocznie na działania w obszarze wolontariatu,
- opieka medyczna, pracowniczy program emerytalny i ubezpieczenia grupowe,
- program profilaktyki onkologicznej,
- program kafeteryjny.

Program kafeteryjny

Program kafeteryjny funkcjonuje w banku już od 2 lat. Pracownicy mają dostęp do kart sportowych oraz elastycznej oferty świadczeń. Kafeteria jest dostępna dla wszystkich pracowników, a liczba przyznanych punktów jest uzależniona od poziomu wynagrodzenia pracownika.

Pracownicy mogą w systemie online wybierać z szerokiej gamy produktów, takich jak bilety do kina lub teatru, wypoczynek weekendowy lub urlopowy, mogą także realizować zakupy w sklepach sportowych lub księgarniach. W 2019 roku uruchomiliśmy dwie nowe funkcjonalności kafeteryjne:

- Przekazanie pozostałych punktów na Fundację ING Dzieciom, co pozwala na wspieranie statutowych celów Fundacji i bardziej efektywne wykorzystanie puli punktów, które pracownik otrzymał w ciągu roku (możliwość przekazania pojedynczych punktów uniemożliwiających zakup świadczenia w kafeterii).
- Zapisy na różnego rodzaju akcje organizowane przez pracodawcę np. badania profilaktyki onkologicznej. Przyjazny i intuicyjny formularz zbierający niezbędne dane jest dostępny w kafeterii i znacząco ułatwia koordynowanie działań benefitowych organizowanych przez bank.

Oferta kafeteryjna jest stale rozwijana, a pracownicy mogą sami zgłaszać potencjalnych dostawców, których produkty chcieliby widzieć w systemie

Sabbatical

W ramach funkcjonującego od 2018 roku programu Sabbatical, który ma na celu umożliwienie pracownikom odpoczynku od pracy zawodowej, nasi pracownicy mogą skorzystać:

- z jednego miesiąca wolnego - raz na 3 lata,
- z trzech miesięcy wolnego - raz na 5 lat,
- z sześciu miesięcy wolnego - raz na 7 lat.

Program umożliwia pracownikom skorzystanie z bezpłatnej przerwy od pracy, której celem jest odpoczynek od codzienności zawodowej. Pracownik w okresie trwania Sabbatical przebywa na usprawiedliwionym zwolnieniu od pracy bez prawa do wynagrodzenia ale jednocześnie ma prawo do świadczeń tj.: opieka medyczna, fundusz socjalny, świadczenia związane z Programem Kafeteryjnym, ubezpieczenia grupowe, Pracownicze Plany Emerytalne, samochód służbowy (jeśli jest przyznany w ramach benefitu statusowego).

Po zakończeniu Sabbatical pracownik ma zapewniony powrót na stanowisko, które zajmował przed skorzystaniem z nieobecności z niezmiennym wynagrodzeniem. Po powrocie z Sabbatical pracownik ma zapewniony powrót na dotychczasowe stanowisko z dotychczasowym wynagrodzeniem. Od początku funkcjonowania programu z tej formy odpoczynku od pracy skorzystało już 41 pracowników (z tego 34 w 2019 roku).

Program profilaktyki onkologicznej



Program Profilaktyki Onkologicznej jest istotnym elementem działań, które wpisują się w założenia Programu Well-being, promującego aktywny i zdrowy styl życia. Ponieważ z każdym rokiem zachorowalność na nowotwory wzrasta, obraliśmy sobie za cel podnoszenie naszej świadomości w zakresie profilaktyki onkologicznej. Zależy nam na promowaniu badań profilaktycznych oraz mobilizowaniu i stwarzaniu warunków umożliwiających wszystkim pracownikom udział w takich badaniach.

Od października 2019 roku bank rozpoczął współpracę z renomowanymi ośrodkami diagnostycznymi i terapeutycznymi na terenie Polski.

Do końca stycznia 2020 na badania zgłosiły się już 592 osoby (514 pań i panów na badania endoskopowe i 145 pań na badania piersi). Pracownicy objęci programem mogą skorzystać z dnia walnego na wykonanie badań. Dodatkowo, w ramach programu zostały zorganizowane 4 warsztaty z psychoonkologiem, z których skorzystało 50 osób. W przypadku diagnozy choroby nowotworowej, każdy z pracowników może liczyć na wsparcie w procesie leczenia, w powrocie do zdrowia i aktywności zawodowej.

Program „Kultura zdrowia”

Celem programu jest propagowanie wśród pracowników zdrowego stylu życia i wyposażenie ich w wiedzę, w jaki sposób chronić kręgosłup podczas pracy biurowej. Oferujemy pracownikom ergonomiczne biurka z regulowanym poziomem wysokości blatu, dzięki czemu mogą łączyć pracę siedzącą ze stojącą i na odwrót, wprowadza to ruch niezbędny do prawidłowego funkcjonowania kręgosłupa. W Intranecie pracowniczym przypominaliśmy zasady ergonomicznego ustawiania krzesła. Krótkie szkolenia były również prowadzone na open space'ach. W każdy poniedziałek w budynkach centrali banku w Katowicach i w Warszawie odbywają się "Owocowe poniedziałki". W 2018 roku zorganizowaliśmy konferencję Body Power. Wiodącym tematem spotkania była energia życiowa i jej utrzymanie

na wysokim poziomie. W kwietniu 2019 roku zorganizowaliśmy natomiast konferencja Work&Power, która dotyczyła emocji i radzenia sobie ze stresem

Jesteśmy aktywni

Biegnij Warszawo

Od 2017 roku jesteśmy Partnerem Generalnym Biegnij Warszawo. Za każdego biegacza, który ukończy bieg na 10 km i maszerującego 5 km, bank przekazuje pieniądze na rzecz Fundacji ING Dzieciom. W 2019 roku bieg ukończyło 706 biegaczy – pracowników ING, a Maszeruję-Kibicuję 1 500 maszerujących pracowników. Dodatkowo poprzez kulturę biegania i wspólnego wyścigu, wzmacniamy zaangażowanie pracowników, ich integrację oraz wspieramy zdrowy styl życia.

Turniej piłki nożnej

W czerwcu 2019 roku piłkarze – pracownicy naszego banku z całej Polski - walczyli o tytuł Mistrza ING podczas charytatywnego turnieju na stadionie MORiS w Chorzowie. Zwycięzcy przekazali nagrody dla 3 fundacji: dla Fundacji Akademia Łukasza Piszczka, Stowarzyszenia Nie widzę przeszkód i Fundacji im. Doktora Piotra Janaszka Podaj Dalej. W charytatywnym turnieju piłkarskim ING udział wzięło 309 zawodników z całej Polski, którzy stworzyli 32 drużyny. Turniej to inicjatywa naszych pracowników, związana z 30-leciem banku.

Turniej piłki plażowej

W sobotę 31 sierpnia 2019 roku rozegraliśmy Turniej Siatkówki Plażowej ING. Zawody odbyły się na Monta Beach Club w Warszawie. W rozgrywkach wzięły udział 24 drużyny. Gościem specjalnym turnieju był Marcin Nowak, polski siatkarz, były Reprezentant Polski, uczestnik Igrzysk Olimpijskich w Atlancie. Wspieranie postaw prosportowych i aktywnych jest ważną częścią programu well-being w banku. Również ten turniej zorganizowaliśmy z inicjatywy naszych pracowników.

Mocodajnia

28 października 2019 roku w Katowicach ruszyła Mocodajnia. Jest to miejsce, które - w zależności od potrzeb - może być salą fitness, salą spotkań albo kreatywną przestrzenią warsztatową. Sprzęt i zajęcia są dostosowane do zgłaszanych zainteresowań. Przez cały tydzień przed godzinami pracy oraz po nich prowadzone są ćwiczenia dla

naszych pracowników. Większa część z nich jest ukierunkowana na profilaktykę schorzeń kręgosłupa oraz redukcję poziomu stresu.

Komunikacja to część kultury organizacyjnej

Kudos

Kudos to nasz sposób na wyrażanie uznania. Stosujemy go na co dzień, bo jest wygodną i dobrą metodą podziękowania za zachowania zgodne z naszym Pomarańczowym Kodem. Słowo „kudos” pochodzi z języka greckiego i oznacza uznanie, prestiż, szacunek wyrażony za osiągnięcia. W ING używamy tego słowa w dwóch znaczeniach. W pierwszym znaczeniu „kudos” to pochwała, w drugim – „kudos” to aplikacja, która służy wyrażaniu uznania. Od początku działania aplikacji (czerwiec 2016 roku) przyznaliśmy w Polsce blisko 120 tys. kudosów.

Czaty z członkami zarządu

Kilka razy do roku pracownicy mogą zadać pytanie członkom zarządu na anonimowym czacie. Na każde pytanie Zarząd odpowiada bezpośrednio na czacie lub jeśli jest to nie możliwe czasowo, w późniejszym podsumowaniu. Jednorazowo jest to nawet prawie 400 pytań. Pytania dotyczą często tematów biznesowych, zmian w banku, ale także życia codziennego jak zepsuta wentylacja czy polecane książki.

One intranet

One intranet wykorzystuje najnowsze technologie (wyszukiwanie, personalizację, statystyki, RWD), dzięki którym w codziennej pracy możemy się skupić na rzeczach naprawdę ważnych. Każdy pracownik otrzymuje najpierw te informacje, które są mu najbardziej potrzebne do wykonywania pracy. System subskrypcji umożliwia także przeglądanie treści o różnorodnej tematyce, w tym z intranetów z innych krajów Grupy ING. Piszemy po prostu – krótko, przejrzysto i zrozumiale. Dzięki integracji z Lync/Skype w łatwy sposób możemy skontaktować się z autorem publikacji. Ważnym elementem nowego intranetu jest wątek społecznościowy. Możemy komentować, publikować posty, a także zakładać własne społeczności. Mamy też możliwość śledzenia profili społecznościowych ING. W 2019 roku było 179 społeczności stworzonych przez naszych pracowników.

Blog prezesa

Jednym z kanałów otwartej komunikacji z pracownikami jest BBblog. Blog prowadzi prezes Brunon Bartkiewicz. Dzieli się swoimi przemyśleniami i spostrzeżeniami, publikuje informacje dotyczące ważnych wydarzeń w banku, ale także

tych dotyczących codzienności. Blog funkcjonuje od ponad trzech lat i obecnie śledzi go ponad 7,1 tys. osób. Wszystkie wpisy są swobodnie przez nich komentowane.

Innowacyjne miejsce pracy i kompetentni pracownicy

GRI [103-1] [103-2] [103-3]

PACE – autorska metodologia Grupy ING

PACE to autorska metodologia Grupy ING, dzięki której tworzymy nowe produkty czy usługi dla klientów i z klientami. Dzięki temu możemy dostarczyć rozwiązania odpowiadające na ich rzeczywiste problemy.



Powoływane projekty PACE wspierają na co dzień wdrażanie metodologii PACE. Jednym z przykładów jest Akcelerator ING.

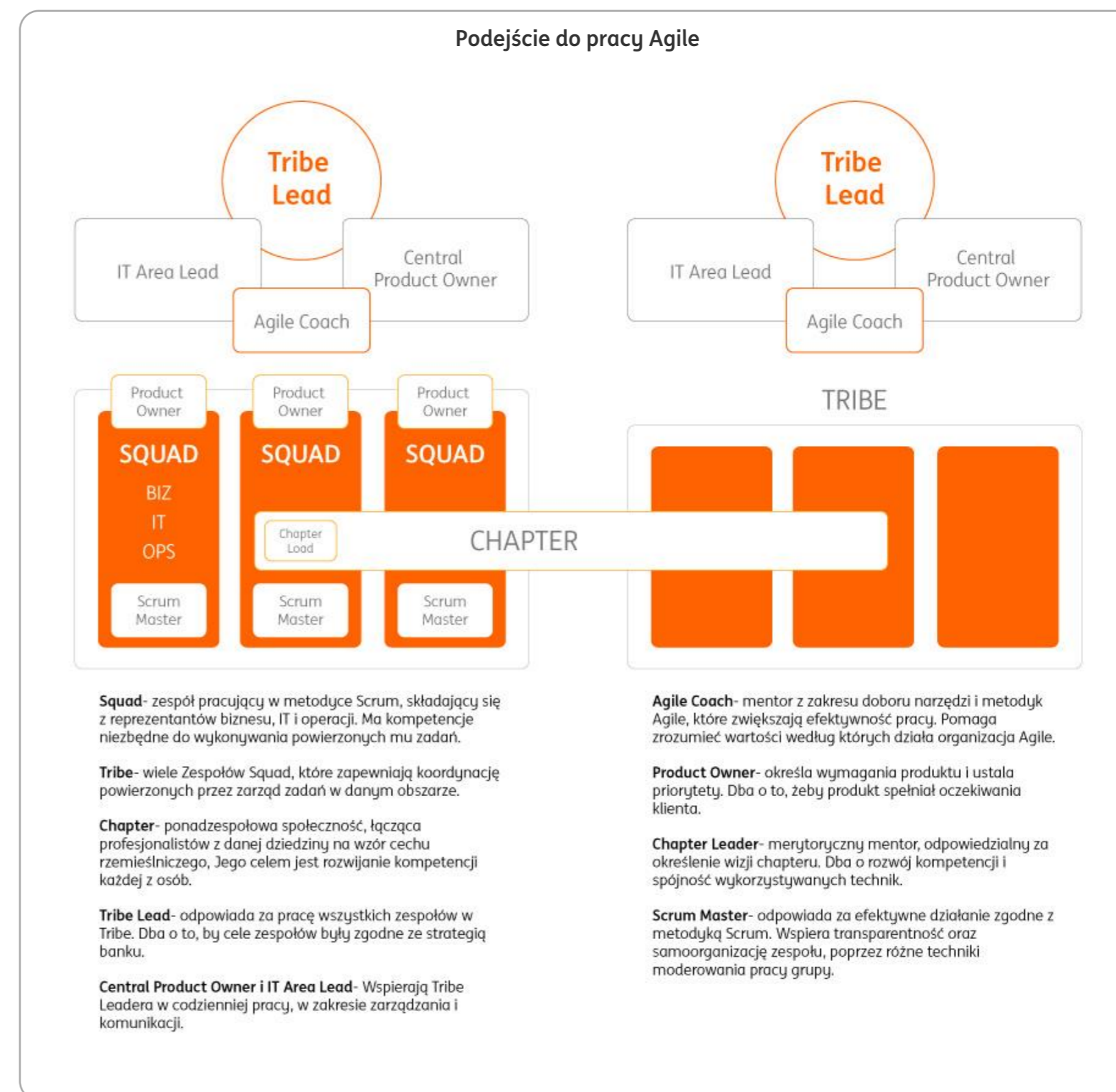
W praktyce akcelerator to małe, samoorganizujące się zespoły, powołane na określony czas. Tworzą je pracownicy różnych pionów banku oddelegowani tylko do pracy przy danym projekcie.

Nadrzędną zasadą jest to, że zespoły są zawsze blisko klienta, aby zweryfikować swoje założenia, a na etapie testowania przekonać się, co działa, a co należy poprawić. Dzięki temu potrafią łatwo wyodrębnić kluczowe funkcjonalności danego produktu z punktu widzenia użytkownika. Następnie weryfikują założenia - czy i ile klient jest

w stanie zapłacić za konkretne rozwiązanie. Szybkie prototypowanie, polegające na wykorzystaniu MVP (Minimum Viable Product - pierwsza wersja produktu, która oddaje sedno jego działania), zbieranie feedbacku i uczenie się na własnych błędach, pozwala na znaczną minimalizację kosztów. W trakcie akceleratora grupa zewnętrznych ekspertów oraz coachowie PACE udzielają stałego wsparcia naszym zespołom. Każdy z zespołów pracuje nad innym rozwiązaniem, ale cel jest ten sam – stworzenie produktu, który będzie odpowiadał na potrzeby klientów i rozwiązywał ich problemy.

Agile

Rozwój technologii sprawia, że dzisiejszy świat zmienia się w niezwykłym tempie. Wszystkie firmy technologiczne zmieniają sposób dialogu z klientami i modele tworzenia nowych produktów czy usług. To dotyczy też branży bankowej - do niedawna uznawanej za bardzo tradycyjną i zachowawczą – a dzisiaj bardzo nowoczesnej i opartej na technologii. Chcemy się zmieniać, żeby szybciej odpowiadać na potrzeby klientów, angażować ich jak najczęściej w proces tworzenia rozwiązań i na każdym kroku weryfikować, czy nasze założenia sprawdzają się w rzeczywistości. Dlatego wprowadziliśmy na szeroką skalę Agile'owy sposób pracy, znany głównie z firm technologicznych. Połączyliśmy w interdyscyplinarne zespoły osoby, które wcześniej pracowały w odrębnych jednostkach. Teraz w jednym zespole pracują razem koledzy i koleżanki z jednostek biznesowych, z IT, z działów operacyjnych i innych, w zależności od potrzeb. Wszystko po to, by zespół mógł realizować swoje zadania od początku do końca. Naszym celem jest tworzenie samoorganizujących się zespołów, które osiągać będą jak najlepsze wyniki.



Squady pracują najczęściej w dwutygodniowych cyklach pracy, nazywanych Sprintami. Każdy Sprint rozpoczyna się od zaplanowania prac do wykonania w danym cyklu. Dodatkowo zespoły spotykają się codziennie na Daily Scrum, aby zaplanować prace na najbliższy dzień, zidentyfikować ewentualne zagrożenia dla realizacji celu Sprintu i dostosować plan prac do bieżącej sytuacji. Sprint kończy się Retrospekcją, czyli spotkaniem zespołu, podczas którego członkowie Squad analizują swoją pracę w trakcie tego cyklu i wypracowują usprawnienia, które wdrożą w kolejnym Sprincie.

Rozwój pracowników

GRI [103-1] [103-2] [103-3]

Pomagamy odkryć i ukierunkować potencjał naszych pracowników. Dbamy o rozwój kompetencji i wspieramy w świadomym wyborze ścieżki kariery.

Dbamy, aby każdy pracownik otrzymał to, co niezbędne do realizacji zadań na swoim stanowisku pracy. Zapewniamy różne pakiety działań rozwojowo-szkoleniowych - zarówno wewnątrz, jak i z wykorzystaniem zewnętrznej oferty szkoleń, warsztatów i konferencji. Realizujemy projekty oparte na wymianie wiedzy i na pracy z drugą osobą - coachingi, mentoringi i indywidualne konsultacje.

Wspieramy też samodzielne podnoszenie kwalifikacji przez pracowników, realizowane w formie certyfikacji, studiów podyplomowych czy standardów Związku Banków Polskich. Promujemy działania, inspirujemy w zakresie rozwoju i rekomendujemy konkretne narzędzia. Wykorzystujemy w komunikacji wewnętrzną społeczność poświęconą tematyce uczenia się i rozwoju. Promujemy digitalowe działania rozwojowe, zachęcając do korzystania z zewnętrznych platform szkoleniowych dostępnych online.

Rozmowy roczne



Podstawowym narzędziem, które wspiera pracowników w rozwoju, są rozmowy roczne. To szczególny rodzaj spotkania pracownika z przełożonym. W trakcie tej rozmowy tworzymy plany rozwojowe na nadchodzący rok, ustalamy nowe priorytety, rozliczamy zadania. Rozmawiamy też o aspiracjach oraz wyzwaniach. Ważna jest tu informacja zwrotna i jej wzajemność - tak aby usłyszał ją zarówno pracownik, jak i przełożony.

W regulacjach wewnętrznych odzwierciedlenie znalazło również nowe podejście do oceny pracowniczej, obowiązujące w całej Grupie ING. Podejście to w intuicyjny sposób łączy ocenę wyników pracy ze zwiększoną rolą tak zwanych kategorii miękkich, czyli niefinansowych. Wpływa też na naszą silną kulturę organizacyjną.

Wdrożony w 2017 roku nowy model oceny - Step Up - łączy wartości, wspiera zaangażowanie i zapewnia partnerstwo. Step Up to filozofia dialogu z pracownikami i jednocześnie podejście do motywowania. Stawiamy na ciągły dialog i bieżącą informację zwrotną - nie tylko w ramach formalnych spotkań. Filozofia ta wprowadza cztery główne zmiany:

- Wzmacnia bieżącą informację zwrotną: uzupełniając rozmowy formalne o bieżącą informację zwrotną, które mają pozytywny wpływ na wszystkich pracowników, zarówno na poziomie indywidualnym jak i zespołowym;
- Włącza Pomarańczowy Kod do systemu motywowania: Zachowania Pomarańczowego Kodu są jednym z trzech wymiarów stawiania celów i oceny pracowników;
- Koncentruje się na umocnieniu praktyki stawiania indywidualnych Wyzwań przed każdym pracownikiem, zachęcając do wyjścia ze strefy komfortu;
- Łączy dwa dotychczasowe systemy KPI i Rozmów Rocznych w jeden spójny proces Rozmowy Rocznej - Step Up, w ramach którego stawiamy i rozliczamy cele.

Chcemy, aby nasi pracownicy odkrywali swój potencjał, realizowali ambicje i mieli poczucie pełnego wsparcia. To podejście, w którym stawiamy na dialog i motywowanie pracownika. Zakłada ono zmianę systemu rozmów rocznych na bardziej intuicyjne, powiązane z wartościami i indywidualnymi wynikami pracownika. Model Step Up zakłada stawianie celów rocznych w trzech niezależnych kategoriach: Wyniki Pracy, Pomarańczowy Kod i Wyzwania. Cele w wymiarze Wyniki Pracy wyznacza przełożony, natomiast z propozycją celów, które są Wyzwaniami wychodzi sam pracownik. Wszystkie cele wyznaczone na dany rok powinny być zgodne ze strategią Banku. W ramach rozmowy rocznej każdy pracownik ocenia siebie (samoocena) oraz jest oceniany przez przełożonego (ocena menadżera) we wszystkich kategoriach. Zarówno samoocena pracownika, jak i ocena menadżera odbywają się na skali opisowej: Poniżej oczekiwań, Zgodnie z oczekiwaniami, Powyżej oczekiwań. Na podstawie oceny opisowej automatycznie zostaną naliczane punkty premiowe dla danej kategorii. Ostateczną ocenę pracownika ustala przełożony i omawia ją z pracownikiem podczas rozmowy.

GRI [404-3]

Odsetek pracowników, którzy wzięli udział w rozmowach rocznych:

- 2019 rok – 93% (w rozmowach nie brały udziału tylko osoby długotrwale nieobecne)
- 2018 rok – 96%,
- 2017 rok – 97%.

E-learning i narzędzia multimedialne

Zależy nam, aby pracownicy mieli łatwy dostęp do różnorodnych, odpowiadających ich potrzebom materiałów szkoleniowych. Kształcenie we własnym zakresie to często pierwszy krok do podjęcia ważnych decyzji dotyczących własnej kariery. Dlatego udostępniliśmy szeroką ofertę szkoleń e-learningowych. Dzięki nim pracownicy mają stały dostęp do informacji o obowiązujących przepisach i zasadach, np. z zakresu compliance, lub o dobrych praktykach zalecanych w codziennej pracy. Wykorzystujemy nowoczesne technologie, przede wszystkim w zakresie dzielenia się wiedzą, takie jak czaty, webinary oraz fora wymiany wiedzy (społeczności). Zachęcamy pracowników do korzystania z kursów na platformach typu MOOC (*massive open online course*), czyli gotowych szkoleń i materiałów, przygotowanych przez znane na całym świecie uczelnie i organizacje, obejmujących bardzo szerokie spektrum wiedzy. Wszyscy pracownicy mogą też korzystać z dobrze wyposażonej biblioteki e-book oraz dostępu do elektronicznej wersji czasopisma Harvard Business Review Polska. Różnorodność narzędzi spowodowało, że prawie każdy z pracowników wziął udział w przynajmniej jednym działaniu rozwojowym.

Inną metodą samodoskonalenia są multimedialne źródła informacji, zawierające tzw. pigułki wiedzy, czyli np. prezentacje, filmy. Idąc krok dalej - w 2018 roku udostępniliśmy pracownikom narzędzie, w którym sami mogą przygotowywać atrakcyjne materiały e-learningowe i jeszcze skuteczniej dzielić się wiedzą.

GRI [404-1]

Szkolenia w liczbach w 2019 roku:

- Liczba działań rozwojowych na pracownika – 12,5,
- Liczba godzin działań rozwojowych na pracownika - 24,4,
- 97% pracowników wzięło udział w przynajmniej jednym działaniu rozwojowym.

Szkolenia w liczbach w 2018 roku:

- Liczba działań rozwojowych na pracownika – 10,6,
- Liczba godzin działań rozwojowych na pracownika – 40,6,
- 99% pracowników wzięło udział w przynajmniej jednym działaniu rozwojowym.

Staże dla pracowników

Sprawdzonym sposobem na rozwój zawodowy jest staż wewnętrzny. W jego ramach pracownik zdobywa doświadczenie zawodowe w innej jednostce organizacyjnej banku, w kraju lub za granicą. Staż rozwojowy trwa zazwyczaj od jednego do trzech miesięcy. Takie rozwiązanie umożliwia poznanie specyfiki pracy w danym miejscu, ale przede wszystkim jest okazją do zdobycia nowych kompetencji i doświadczeń zawodowych.

Udział w stażach wewnętrznych kształtował się następująco:

- 2017 rok – 170,
- 2018 rok – 180,
- 2019 rok – 151.

Oduczenie się i samorozwój

Oduczenie się — kluczowa umiejętność firm i ludzi otwartych na zmiany. Mówiąc o oduczaniu, myślimy o umiejętności przestawienia się na alternatywny sposób myślenia, inną logikę działania, odejścia od starych nawyków. Oduczenie się jest dużo trudniejsze niż uczenie się. Oduczenie to wychodzenie poza model mentalny i wybór nowego sposobu działania. Dzieje się ono na co dzień w biznesie, w pracy. Wiele sposobów działania, których nauczyliśmy się w szkołach, na których budowaliśmy karierę, na podstawie których osiągnęliśmy doskonałe wyniki jako pracownicy, dziś już nie działa albo działa inaczej. Nie mylmy przy tym oduczania się z zapominaniem. Zapominamy nieużywaną wiedzę, niećwiczone umiejętności, niepotrzebne wiadomości. Zapominanie nie wymaga wysiłku, podczas gdy oduczanie się to ciężka praca. Dotyczy automatyzmów, nawyków, umiejętności, które się sprawdziły i dobrze nam służyły, a z których musimy teraz zrezygnować, bo zmieniły się okoliczności.

Weźmy na przykład strukturę organizacyjną, wciąż myślimy o niej jak o schemacie, najczęściej hierarchicznym, który posiada kolejne piętra zarządzania. W rzeczywistości jest to coraz bardziej sieć, a nie drabina. Co to oznacza w kontekście oduczania się? Na przykład tradycyjne myślenie o strukturze powoduje, że odpowiedzialność za decyzje przypisujemy głównie szefom. Tymczasem w organizacji sieciowej każdy pracownik musi posiadać autonomię

i odpowiedzialność za decyzje. Musi więc wyrobić w sobie całkiem nowe nawyki i nowy sposób myślenia o zarządzaniu.

Aby promować ten sposób myślenia w organizacji, stworzyliśmy społeczność, która pomoże nam inspirować się jak sprostac współczesnym trendom uczenia się nowych nawyków, które wspierają przyswajanie wiedzy. Jest to wirtualna przestrzeń: Od-Uczenie, do dzielenia się inspiracjami, doświadczeniami i dyskusji.

Wzmacniając oduczanie, stawiamy jednocześnie na samorozwój. W 2019 roku poświęciliśmy mu cykl działań rozwojowych - „Rosnę, bo chcę”, na który składały się min. organizowane w różnych miastach konferencje, strefy doświadczeń i udostępnione online inspirujące materiały – artykuły, filmy, pigułki wiedzy. Swoimi doświadczeniami i sposobami na rozwój dzielili się zarówno zewnątrzni eksperci, jak i nasze koleżanki i koledzy z różnych obszarów banku.

Programy dla studentów i absolwentów



Zachęcamy studentów do współpracy z nami w ramach inicjatyw i programów stażowych. Takie rozwiązanie pozwala poznać swojego przyszłego pracodawcę. Oferujemy wiele ścieżek rozwoju w różnorodnych programach stażowych.

Staż z Lwem

Staż z Lwem, to unikatowy na rynku staż, skierowany do studentów, którzy zwinnie poruszają się w świecie technologii i mają różnorodne pasje.

W ING Banku Śląskim rozwijamy stażystów przez cały rok. Studentom i absolwentom oferujemy Staż z Lwem we wszystkich obszarach banku. Nasi stażyści zdobywają cenne doświadczenie pracując z najlepszymi ekspertami na rynku, na przykład w metodologii Agile. Wielu z nich po stażu otrzymuje ofertę stałej współpracy. W 2019 roku w Stażu z Lwem uczestniczyło 530 stażystów z całego kraju, z czego 84 osoby zostały zatrudnione.

ChallengING

ChallengING, to roczny program rozwoju, intensywnej nauki i pracy przy realizacji ambitnych zadań w ramach wybranej przez studenta ścieżki. Uczestnikom programu powierzamy realizację samodzielnych zadań w danym departamencie lub projekcie. Na ścieżce projektowania i tworzenia oprogramowania studenci otrzymują zadania związane z analizą biznesową potrzeb klienta wewnętrznego, projektowaniem rozwiązań, programowaniem

i testowaniem. W ramach ścieżki Data Science uczestnicy realizują zadania przyjmując rotacyjnie dwie role – analityka danych Big Data oraz inżyniera danych.

Program ambasadorski

Po raz kolejny zorganizowaliśmy Program Ambasadorski, który jest formą współpracy pomiędzy ING Bankiem Śląskim a środowiskami uniwersyteckimi w całej Polsce. Ambasadorzy studenci ING współpracują z nami w zakresie budowania wizerunku Banku jako atrakcyjnego pracodawcy na wybranych uczelniach. W ubiegłym roku 12 wybranych studentów reprezentowało nas na uczelniach. Ambasadorzy działają pod opieką mentorską naszych pracowników, oferujących wsparcie w zakresie poznawania ING i kształtowaniu ścieżek kariery.

International Talent Programme

International Talent Programme realizujemy na 6 ścieżkach biznesowych: ryzyko, IT, bankowość detaliczna i korporacyjna, finanse, HR. Międzynarodowy program talentowy daje uczestnikom możliwość udziału w ważnych projektach, licznych działaniach rozwojowych oraz stażach zagranicznych

Rekrutacja nowych pracowników

Wszystkie nasze ogłoszenia o pracę publikujemy na stronie <https://www.ing.jobs/polska/doacz-do-nas.htm>. Przebieg procesu wyboru pracowników może się różnić w zależności od stanowiska.

Zazwyczaj prowadzimy rekrutację według poniższego schematu:



Dodatkowo na stronie udostępniamy poradnik rekrutacyjny, na której prezentujemy porady dotyczące pisania CV oraz przygotowania do rozmowy kwalifikacyjnej.

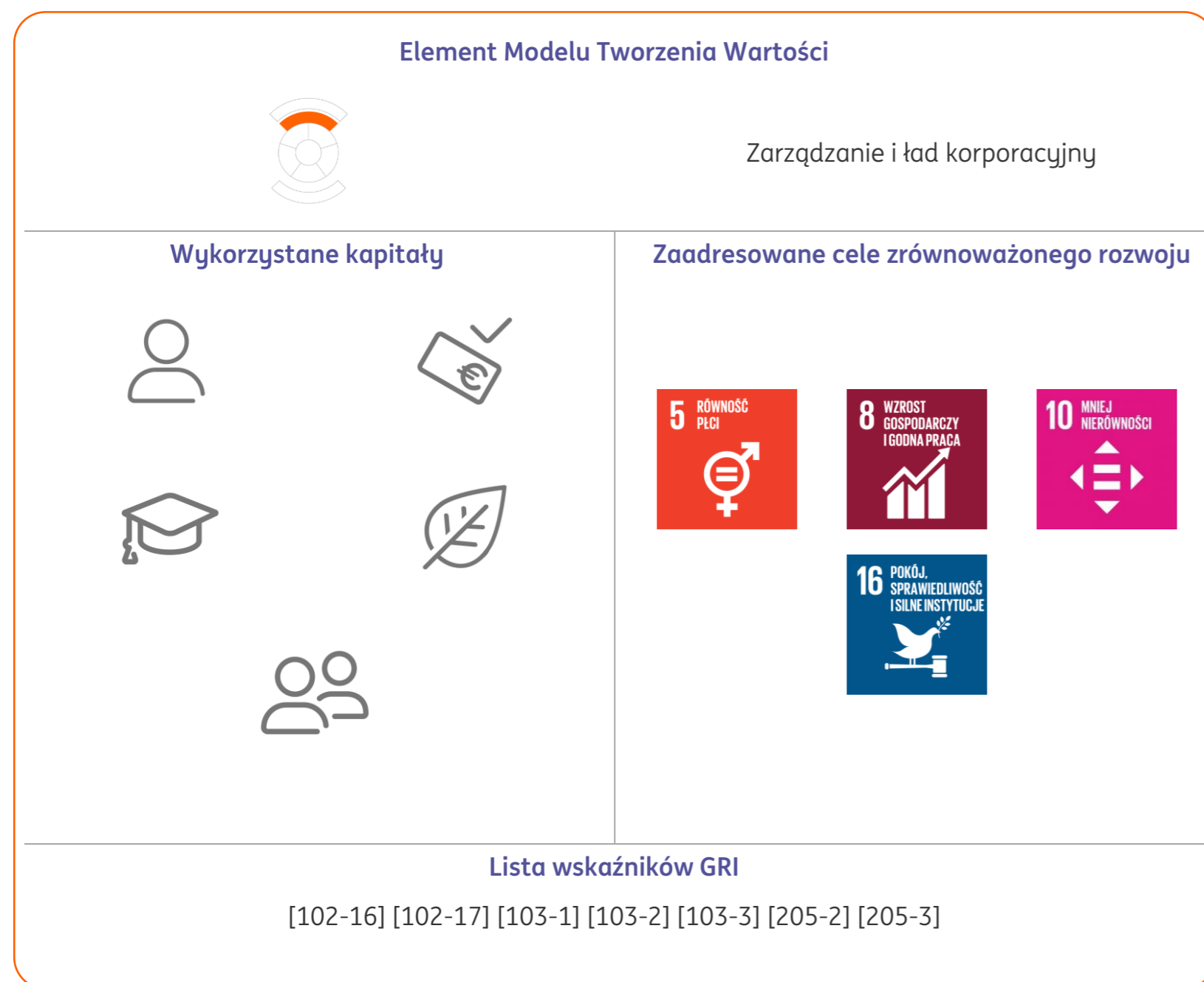
Program poleceń pracowniczych

Wprowadziliśmy w naszym banku Program Poleceń Pracowniczych, ponieważ chcemy wykorzystać sieć kontaktów naszych pracowników i razem budować przyszłość ING.

Bank to przede wszystkim ludzie. Chcemy, żeby pracownicy mogli kształtować nasze miejsce pracy i mieli wpływ na to, z kim pracujemy. Zależy nam przede wszystkim na wiedzy i doświadczeniu osób, które tu pracują. Program uruchomiliśmy w połowie 2018 roku i do tej pory zatrudniliśmy z polecenia 95 osób.

Oświadczenie Zarządu ING Banku Śląskiego S.A. o stosowaniu zasad ładu korporacyjnego

Zarząd ING Banku Śląskiego S.A. przedstawia Oświadczenie o stosowaniu zasad ładu korporacyjnego w 2019 roku, zgodnie z § 70 ust. 6 pkt 5) Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 29 marca 2018 roku w sprawie informacji bieżących i okresowych przekazywanych przez emitentów papierów wartościowych oraz warunków uznawania za równoważne informacji wymaganych przepisami prawa państwa niebędącego państwem członkowskim (Dz.U. poz. 757).



Etyka, wartości i compliance

GRI [102-16] [103-1] [103-2] [103-3]

Kultura organizacyjna

Mamy jasne zasady etyczne. Sprawdzamy, czy nasze zasady są przestrzegane. Jako instytucja zaufania publicznego kierujemy się wymogami, które określają Komisja Nadzoru Finansowego i Kodeks Etyki Bankowej.

Zasady etyki zawodowej naszych pracowników opierają się na „Wartościach i Zachowaniach ING”, które określa tzw. Pomarańczowy Kod. Przestrzeganie tych zasad to jeden z podstawowych obowiązków pracowników.

Na Pomarańczowy kod składają się Wartości ING (jesteśmy uczciwi, jesteśmy rozważni/kierujemy się zdrowym rozsądkiem, jesteśmy odpowiedzialni) oraz Zachowania ING (podejmujesz inicjatywę i działasz skutecznie, pomagasz innym osiągać sukcesy, jesteś zawsze o krok do przodu).

Pomarańczowy kod jest ważnym elementem kultury naszej organizacji. Jest również obecny w wielu procesach bankowych np. w systemie oceny pracowników. Pracownicy wraz ze swoimi przełożonymi wyznaczają działania, poprzez które wspierają realizację Pomarańczowego kodu. Nasze wartości i zachowania są również elementem procesu rekrutacji. Pracownicy mogą sobie nawzajem przyznawać Kudosy. Kudos to nasz sposób na wyrażanie uznania. Stosujemy go na co dzień, bo jest wygodną i dobrą metodą podziękowania za zachowania zgodne z naszym Pomarańczowym Kodem. Od początku działania aplikacji (czerwiec 2016 roku) przyznaliśmy w Polsce łącznie 100 tys. kudosów.

Poznaj pomarańczowy kod ING



Podejmujesz inicjatywę i działasz skutecznie



Pomagasz innym osiągać sukcesy



Jesteś zawsze o krok do przodu



Jesteśmy uczciwi



Jesteśmy rozważni. Kierujemy się zdrowym rozsądkiem



Jesteśmy odpowiedzialni

Polityki dotyczące przeciwdziałania korupcji

Bank jako instytucja zaufania publicznego, traktuje kwestię zabezpieczenia przed zagrożeniem korupcją jako priorytetowe zagadnienie w relacjach z klientami, partnerami biznesowymi i urzędnikami państwowymi. Wszelkie formy przekupstw i korupcji są bezwzględnie zabronione. Wszyscy pracownicy Grupy ING zobowiązani są nie aprobować działań wskazujących na próbę dokonania przekupstwa lub korupcji. Podstawą formalną w tym zakresie jest *Regulamin – Zasady etyki zawodowej pracowników ING Banku Śląskiego S.A.*, który określa reguły postępowania każdego pracownika związane między innymi z przeciwdziałaniem przekupstwom i konfliktom interesów, ochroną informacji oraz ze zgłaszaniem nieprawidłowości.

Kwestie przeciwdziałania korupcji realizuje szczegółowo *Polityka przeciwdziałania przekupstwom i korupcji*, do stosowania której zobowiązani są wszyscy nasi pracownicy. Przewidziane ograniczenia dotyczą przyjmowania

i wręczania korzyści materialnych i niematerialnych w relacji z klientami, partnerami biznesowymi i urzędnikami państwowymi w zakresie:

- prezentów lub zaproszeń do udziału w imprezach okolicznościowych,
- gotówki lub jej ekwiwalentów,
- finansowania kosztów podróży i zakwaterowania,
- zatrudnienia w Banku określonej osoby albo przyjęcia jej na staż lub praktykę,
- podjęcia przez Bank działań sponsoringowych lub przekazywania darowizn na cele charytatywne,
- udziału w posiłkach biznesowych.

Zgodnie z przyjętą Polityką, Grupa ING działa w uczciwy i etyczny sposób, stosując zasadę „zero tolerancji dla nieuczciwych zachowań”.

Przyjmowanie lub wręczanie przez pracowników prezentów lub korzyści związanych z udziałem w imprezach okolicznościowych zawsze musi mieć racjonalne uzasadnienie biznesowe, a wartość tych korzyści musi być proporcjonalna do specyfiki relacji biznesowej. Zawsze musi istnieć zgodny z prawem cel przyjęcia lub wręczenia korzyści, a przyjęcie lub wręczenie korzyści nie może stwarzać konfliktu interesów, ani wywoływać wrażenia, że taki konflikt zaistniał. Bank nie zezwala na przekazywanie w jego imieniu korzyści stanowiących darowizny na cele polityczne. Decyzje kadrowe dotyczące zatrudnienia i oddelegowaniu pracownika muszą być oparte na merytorycznych, obiektywnych kryteriach, a ich celem nie może być wywieranie niedozwolonego wpływu. Polityka określa górne limity kwotowe korzyści w postaci prezentów oraz udziału w imprezach okolicznościowych, jakie mogą być wręczane lub przyjmowane przez naszych pracowników.

Ponadto, w Grupie ING funkcjonuje Rejestr korzyści. W zależności od wartości korzyści może być konieczne zgłoszenie otrzymanych lub wręczonych prezentów, udziału w imprezach okolicznościowych lub posiłku biznesowego – w relacjach z klientami, partnerami biznesowymi i z urzędnikami państwowymi.

Opisane powyżej reguły postępowania są elementem *Deklaracji antykorupcyjnej ING Banku Śląskiego*, która stanowi załącznik do umów zawieranych z dostawcami. Grupa ING, zgodnie z Deklaracją, nie akceptuje działań noszących znamiona przekupstwa bądź mogących sprawiać wrażenie próby dokonania przekupstwa, oczekuje od partnerów biznesowych przestrzegania standardów antykorupcyjnych i nie utrzymuje relacji z partnerami, którzy nie akceptują naszych standardów.

Wszyscy pracownicy są zobowiązani do zgłaszania nieprawidłowości związanych z korupcją lub konfliktem interesów. Naruszenia powyżej wskazanych regulacji oraz przepisów prawa zgłaszane mogą być imiennie lub anonimowo w trybie tzw. whistleblowing, przewidzianym w *Polityce anonimowego zgłaszania naruszeń prawa, regulacji wewnętrznych i standardów etycznych*.

Zgodność z politykami jest zapewniona również na poziomie spółek zależnych.

Przeciwdziałamy korupcji

GRI [205-2] [205-3]

W ING Banku Śląskim nie tolerujemy korupcji. Podnosimy świadomość naszych pracowników w tym zakresie, aby lepiej rozpoznawali i przeciwdziałali korupcji. Stosujemy kilka prostych zasad:

- Nie przyjmujemy i nie wręczamy prezentów lub zaproszeń do udziału w imprezach okolicznościowych, których wartość przekracza dozwolone progi kwotowe chyba, że uzyskają one akceptację dla odstępstwa w tym zakresie.
- Zgłaszamy przyjęcie lub wręczenie korzyści powyżej dozwolonej wartości do elektronicznego rejestru korzyści – obecnie progiem jest 200 zł. Takie przyjęcie lub wręczenie zgłaszamy w relacjach z klientami i partnerami biznesowym. W relacjach z urzędnikami zgłaszamy każdy przypadek przyjęcia lub wręczenia korzyści bez względu na wartość.

Wymagamy również od naszych dostawców i partnerów biznesowych przestrzegania tych samych zasad. Zachęcamy ich do przyjęcia Deklaracji ING Banku Śląskiego S.A w sprawie standardów przeciwdziałania przekupstwom.

Tekst deklaracji znajduje się na stronie internetowej https://www.ing.pl/_files/1102683.

W 2019 roku nie stwierdzono przypadków podejrzanym o przekupstwo lub korupcję.

Przeciwdziałamy konfliktom interesów

GRI [102-17]

Posiadamy wewnętrzne procedury i mechanizmy kontrolne, które mają przeciwdziałać konfliktom interesów. Dotyczą one:

- podziału odpowiedzialności w strukturze organizacyjnej banku i relacji pomiędzy różnymi szczeblami zarządzania, a także powiązań personalnych między pracownikami,

- konsultowania przez pracowników i zawiadamiania banku o podjęciu dodatkowej aktywności zawodowej,
- realizacji prywatnych inwestycji przez pracowników posiadających dostęp do informacji poufnych, wewnętrznych lub stanowiących tajemnicę zawodową.

Zgłaszamy naruszenia prawa i zasad etyki zawodowej

GRI [102-17]

Pracownicy mogą anonimowo zgłaszać podejrzenia popełnienia przestępstwa i łamanie zasad etyki zawodowej za pomocą dedykowanego formularza. Zgłoszenie mogą przekazać również imiennie i w takim przypadku zapewniamy poufność i dyskrecję, a także ochronę przed działaniami o charakterze represyjnym. Jeśli zgłoszenie się potwierdzi, podejmowane są właściwe działania naprawcze oraz zapobiegawcze na przyszłość. Zgłoszenia przyjmuje dyrektor Departamentu Compliance, który informuje prezesa zarządu i uzgadnia z nim działania.

W 2019 roku zostało przekazanych 13 zgłoszeń. Po analizie i działaniach wyjaśniających w 4 przypadkach potwierdzono nieprawidłowości i zastosowano działania naprawcze.

W celu przypomnienia zasad zgłaszania zachowań niezgodnych z prawem, niewłaściwych lub nieetycznych na przełomie 2018/2019 zostało wdrożone szkolenie e-learningowe. W szkoleniu zostało zaprezentowane, w jaki sposób może postąpić pracownik w przypadku podejrzenia, iż dochodzi do naruszeń prawa, regulacji wewnętrznych i standardów etycznych. Szkolenie jest obowiązkowe dla wszystkich pracowników.

W banku nie posiadamy zewnętrznych dedykowanych kanałów do zgłaszania naruszeń prawa i zasad etycznych. Interesariusze mogą jednak kontaktować się z nami wszystkimi dostępnymi kanałami i poinformować nas o wystąpieniu naruszeń. Gdyby taki przypadek miał miejsce zostałby on skierowany bezpośrednio do Centrum Eksperckiego - Compliance.

Zasady i zakres stosowania ładu korporacyjnego

GRI [103-1] [103-2] [103-2]

Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW 2016

Zbiór zasad ładu korporacyjnego, którym w 2019 roku podlegał Bank zawarty jest w dokumencie „Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW 2016” wprowadzonym Uchwałą Nr 26/413/2015 Rady Nadzorczej Giełdy Papierów

Wartościowych w Warszawie S.A. z 13 października 2015 roku. Tekst tego dokumentu jest dostępny na stronie internetowej Banku pod adresem: <https://www.ing.pl/o-banku/lad-korporacyjny>.

Bank stosuje rekomendacje i zasady określone w Dobrych Praktykach Spółek Notowanych na GPW 2016 roku, z zastrzeżeniami wskazanymi poniżej:

- Zasada VI.Z.2.: Aby powiązać wynagrodzenie członków zarządu i kluczowych menedżerów z długookresowymi celami biznesowymi i finansowymi spółki, okres pomiędzy przyznaniem w ramach programu motywacyjnego opcji lub innych instrumentów powiązanych z akcjami spółki, a możliwością ich realizacji powinien wynosić minimum 2 lata.

Komentarz Banku dotyczący sposobu stosowania powyższej zasady:

Bank przyjął i stosuje Politykę zmiennych składników wynagrodzenia dla Identified Staff ING Banku Śląskiego S.A. („Polityka”), która reguluje okres pomiędzy przyznaniem a możliwością realizacji instrumentów finansowych w ramach wynagrodzeń zmiennych zgodnie z obowiązującymi regulacjami oraz wytycznymi w zakresie wynagrodzeń zmiennych dla instytucji finansowych w Polsce (Rozporządzenie Ministra Rozwoju i Finansów z 6 marca 2017 roku, Dyrektywa CRD III, Dyrektywa CRD IV, Wytyczne CEBS/EBA). Zgodnie z Polityką minimum 40% wynagrodzenia zmiennego kadry zarządzającej podlega odroczeniu przez okres czterech lat (a w przypadku Prezesa Zarządu Banku minimum 50%, okres odroczenia wynosi sześć lat, a premia dzielona jest na pięć równych części), przy czym wynagrodzenie to wypłacane jest w trakcie okresu odroczenia w czterech kolejnych latach w równych częściach, o ile nie wystąpiły przesłanki do obniżenia lub niewypłacenia części wynagrodzenia. W przypadku istotnej części wynagrodzenia zmiennego (minimum 50%) przyznawanej w akcjach fantomowych, dla których instrumentem bazowym są akcje Banku, ma zastosowanie roczny okres przetrzymania odpowiednio dla każdej transzy. Powyższe zapisy mają na celu powiązanie poziomu wynagrodzeń kadry zarządzającej z długoterminowymi celami strategicznymi Banku. Intencją Banku jest stosowanie wyżej wymienionej zasady w zakresie wynikającym z przywołanych regulacji.

- Ponadto Bank nie stosuje w pełnym zakresie Rekomendacji IV.R.2 Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW 2016, ograniczając się do przeprowadzania transmisji obrad Walnego Zgromadzenia w Internecie. Decyzja ta - analogicznie jak w latach ubiegłych - jest uzasadniona brakiem możliwości całkowitego wyeliminowania ryzyk prawnych i organizacyjno-technicznych związanych z zapewnieniem akcjonariuszom nieuczestniczącym osobiście w obradach Walnego Zgromadzenia dwustronnej komunikacji w czasie rzeczywistym oraz głosowania przy

wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, które mogą mieć negatywny wpływ na przebieg Walnego Zgromadzenia.

Zasady ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych

W Banku stosowane są „Zasady ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych” wprowadzone uchwałą nr 218/2014 Komisji Nadzoru Finansowego z 22 lipca 2014 roku (Dz. Urz. KNF poz. 17) (dalej: „ZŁK”). ZŁK zostały przyjęte w zakresie określonym w Oświadczeniu Zarządu Banku z 30 grudnia 2014 roku, zamieszczonym na stronie internetowej Banku pod adresem: <https://www.ing.pl/o-banku/lad-korporacyjny>.

W związku ze zmianami w Statucie Banku wprowadzonymi Uchwałą nr 26 Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia Banku z dnia 31 marca 2015 roku - w Banku stosowane są wszystkie zasady określone w ZŁK, z zastrzeżeniem, że zasada wprowadzona w § 8 ust. 4 ZŁK, z uwagi na brak możliwości całkowitego wyeliminowania ryzyk natury prawnej i organizacyjno-technicznej, które mogą mieć negatywny wpływ na przebieg Walnego Zgromadzenia stosowana jest przez Bank w zakresie ograniczonym do transmisji obrad Walnych Zgromadzeń Banku za pośrednictwem Internetu.

Jednocześnie Uchwałą Nr 25 z 31 marca 2015 roku Zwyczajne Walne Zgromadzenie Banku zaakceptowało Oświadczenie Zarządu Banku z 30 grudnia 2014 roku oraz zadeklarowało gotowość stosowania ZŁK w części odnoszącej się do akcjonariuszy oraz do relacji Banku jako instytucji nadzorowanej z jego akcjonariuszami, na zasadach określonych w tej uchwale. Tekst uchwały dostępny jest na stronie internetowej Banku pod adresem: https://www.ing.pl/_files/1105190.

Oświadczenie Zarządu o stosowaniu zasad ładu korporacyjnego

Uwzględniając przedstawione wyjaśnienia, Zarząd Banku składa następujące oświadczenie o stosowaniu zasad ładu korporacyjnego:

Zarząd ING Banku Śląskiego S.A. oświadcza, że Bank przestrzegał w 2019 roku zasad ładu korporacyjnego określonych w „Dobrych praktykach spółek notowanych na GPW 2016” oraz „Zasadach ładu Korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych”, w zakresie przyjętym przez Bank.

Bank nie stwierdził przypadków naruszenia przyjętych przez Bank zasad ładu korporacyjnego w okresie objętym tym raportem.

Kodeks etyki bankowej

Niezależnie od zasad ładu korporacyjnego w Banku stosowany jest Kodeksu Etyki Bankowej przyjęty na XXV Walnym Zgromadzeniu Związku Banków Polskich 18 kwietnia 2013 roku. Kodeks Etyki Bankowej dostępny jest na stronie internetowej Związku Banków Polskich (https://zbp.pl/getmedia/c54fc557-0e78-48e2-a92b-1a601685dbc7/KEB_final_WZ). W związku z wejściem w życie ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych, Związek Banków Polskich we współpracy z bankami, rozpoczął pracę nad kodeksem postępowania aby doprecyzować zastosowanie tego rozporządzenia. Obecnie Kodeks jest w trakcie uzgodnień z Urzędem Ochrony Danych Osobowych.

Zasady etyki zawodowej pracowników ING Banku Śląskiego S.A.

W Banku wprowadzono również Regulamin – *Zasady etyki zawodowej pracowników ING Banku Śląskiego S.A.* Jego celem jest ograniczenie ryzyka braku zgodności poprzez wskazanie pracownikom zasad, których przestrzeganie jest warunkiem koniecznym dla zapewnienia integralności działań Banku, w tym dla zapewnienia zgodności z przepisami prawa, wymogami regulatora i standardami etycznymi, obowiązującymi w branży usług finansowych. Określone w Regulaminie zasady mają zastosowanie do wszystkich działań pracownika związanych z realizacją obowiązków służbowych. Niektóre z zasad mogą mieć również zastosowanie do prywatnej aktywności pracownika, jeżeli może ona mieć negatywny wpływ na reputację Banku lub powodować konflikt interesów.

Pomarańczowy Kod

Punktem wyjścia dla określenia elementów zasad etyki pracowników ING Banku Śląskiego jest Pomarańczowy Kod. Determinuje on sposób, w jakim realizowany jest strategiczny cel Banku - wspieranie i inspirowanie ludzi do bycia o krok do przodu w życiu i w biznesie. Pomarańczowy Kod określa bankową tożsamość. Stanowi zestaw norm, które wszyscy w Banku cenią, które starają się realizować i według których pracownicy Banku są oceniani przez innych. Pomarańczowy Kod składa się z dwóch części:

- Wartości ING, będące złożoną wobec otoczenia zewnętrznego obietnicą:
 - Jesteśmy uczciwi,
 - Jesteśmy rozsądni/ Kierujemy się zdrowym rozsądkiem,
 - Jesteśmy odpowiedzialni.

- Zachowania ING, określające sposób bycia pracowników. To zobowiązania, które pracownicy składają sobie nawzajem oraz standardy umożliwiające ocenę ich działań:
 - Podejmujesz inicjatywę i działasz skutecznie,
 - Pomagasz innym osiągać sukcesy,
 - Jesteś zawsze o krok do przodu.

Polityka informacyjna ING Banku Śląskiego

Bank, jako instytucja zaufania publicznego, prowadzi politykę informacyjną na zasadach otwartej i przejrzystej komunikacji w stosunku do akcjonariuszy, inwestorów, mediów oraz wszystkich zainteresowanych. Realizując politykę informacyjną Bank stosuje wymogi wynikające z przepisów prawa dotyczących poufności i bezpieczeństwa informacji, spoczywające na Banku jako spółce publicznej oraz instytucji nadzorowanej. Bank realizując politykę informacyjną kieruje się zasadami ładu korporacyjnego, w szczególności poprzez zapewnianie akcjonariuszom, inwestorom, mediom oraz wszystkim zainteresowanym właściwego dostępu do informacji Banku. Pełna treść Polityki informacyjnej jest dostępna na stronie <https://www.ing.pl/relacje-inwestorskie/polityka-informacyjna>.

System kontroli i zarządzania ryzykiem w procesie sporządzania sprawozdań finansowych

Proces sporządzania sprawozdań finansowych jest realizowany w ramach Pionu CFO, jako jeden z kluczowych elementów zgodności z normami. Podstawowymi elementami pozwalającymi na realizację procesu jest przyjęta przez Zarząd Banku Polityka rachunkowości oraz organizacja rachunkowości w Banku, określająca główne zasady ewidencji zdarzeń gospodarczych Banku. W konsekwencji ewidencji zdarzeń powstają księgi Banku, będące w dalszej kolejności podstawą sporządzenia sprawozdań finansowych.

W procesie sporządzania sprawozdań finansowych Bank zidentyfikował następujące rodzaje ryzyka:

- ryzyko błędnych danych wejściowych,
- ryzyko niewłaściwej prezentacji danych w sprawozdaniach finansowych,
- ryzyko zastosowania błędnych szacunków,
- ryzyko braku integracji systemów IT i aplikacji operacyjnych oraz sprawozdawczych.

W celu ograniczenia tego ryzyka Bank określił strukturę procesu sporządzania sprawozdań finansowych w dwóch warstwach: aplikacyjnej i merytorycznej.

Część aplikacyjna procesu składa się z przepływu danych z podstawowych systemów operacyjnych Banku poprzez szereg interfejsów do bazy danych sprawozdawczych, na której osadzone są aplikacje sprawozdawcze. Warstwa aplikacyjna jest kontrolowana zgodnie z przyjętą w Banku polityką bezpieczeństwa systemów IT. Kontrole obejmują zarządzanie użytkownikami, zarządzanie środowiskiem developerskim, integralność systemów przesyłania danych, w tym prawidłowość działania interfejsów pod kątem kompletności transferu danych z systemów operacyjnych do środowiska sprawozdawczego.

Bank przygotował opis procesu wg przyjętych w Banku zasad dla potrzeb prawidłowości zarządzania procesem sporządzania sprawozdań finansowych. Opis zawiera wszelkie czynności występujące w procesie, określenie ich wykonawców, sytuacje „jeśli..., to...”. Ponadto, opis zawiera wskazanie kluczowych punktów kontrolnych.

Do kluczowych kontroli wbudowanych w proces sporządzania sprawozdań finansowych Bank zalicza m.in.:

- kontrolę jakości danych wejściowych dla sprawozdań finansowych, wspieraną przez aplikacje kontroli danych; w aplikacjach zdefiniowano szereg reguł poprawności danych, ścieżkę korekty błędów oraz ścisły monitoring poziomu jakości danych,
- kontrolę mappingu danych z systemów źródłowych do sprawozdań finansowych, która zapewnia prawidłową prezentację danych,
- przegląd analityczny bazujący na wiedzy specjalistów, którego głównym celem jest zderzenie posiadanej wiedzy o biznesie z danymi finansowymi i wychwycenie ewentualnych sygnałów nieprawidłowej prezentacji danych, względnie błędnych danych wsadowych.

Opis przyjętych przez Bank szacunków, zgodnych z MSR/MSSF, jest ujęty w polityce rachunkowości. Dla uniknięcia ryzyka błędnych szacunków Bank przyjął m.in. następujące rozwiązania:

- dla oszacowania utraty wartości kredytów – Bank wdrożył określone modele i aplikacje oraz wewnętrzne regulacje oceny ryzyka kredytowego,
- dla wyceny dłużnych instrumentów finansowych notowanych na aktywnych rynkach lub, dla których wycena bazuje na tych notowaniach – Bank zaimplementował wymaganą funkcjonalność systemów podstawowych, a ponadto wprowadził kontrolę sprawowaną przez jednostki zarządzania ryzykiem rynkowym,

- dla estymacji rezerw na ryzyko prawne związane z kredytami hipotecznymi indeksowanymi kursem franka szwajcarskiego – Bank oszacował oczekiwane straty bazując na analizie scenariuszowej zakładającej oczekiwaną liczbę spraw sądowych i możliwe wyroki sądowe,
- dla oszacowania wpływu zmiany interpretacji przepisów dotyczących zwrotów prowizji z tytułu kredytów konsumenckich – przyjęto założenia odnośnie oczekiwanych wpływów z tytułu zgłoszeń reklamacyjnych i profili przedpłat bazując na danych historycznych,
- dla wyceny instrumentów finansowych nienotowanych na aktywnych rynkach – Bank zaimplementował modele wyceny, które podlegały wcześniejszemu sprawdzeniu przed ich zastosowaniem,
- dla oszacowania rezerwy na odprawy emerytalne i rentowe – Bank zlecił wykonanie szacunku niezależnemu aktuariuszowi,
- dla oszacowania rezerwy na premie dla pracowników i kadry kierowniczej – Bank stosuje wyliczenia zgodnie z przyjętym w Banku regulaminem premiowania z zastosowaniem prognozy wyników Banku,
- dla wyceny nieruchomości własnych – Bank przyjął jako zasadę uzyskiwanie wyceny od niezależnych ekspertów z częstotliwością 3-5 lat.

Szczegółowy opis zasad rachunkowości jest ujęty w Rocznym Skonsolidowanym Sprawozdaniu Finansowym ING Banku Śląskiego S.A. za 2019 rok, w części „Polityka rachunkowości oraz dodatkowe noty objaśniające” oraz „Znaczące zasady rachunkowości”.

Wprowadzona struktura organizacyjna Banku pozwala na zachowanie podziału obowiązków pomiędzy Front-office, Back-office, Ryzyko i Finanse. Dodatkowo, wprowadzenie odpowiedniego systemu kontroli wewnętrznej wymusza wdrożenie kontroli transakcji i danych finansowych w jednostkach zaplecza organizacyjnego (back-office) i jednostkach wsparcia. Obszar ten podlega niezależnej i obiektywnej ocenie Departamentu Audytu Wewnętrznego zarówno pod kątem adekwatności systemu kontroli wewnętrznej, zarządzania ryzykiem, jak i pod kątem ładu korporacyjnego.

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 31 grudnia 2019 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 2019 roku był Aviva Otwarty Fundusz Emerytalny Aviva Santander, który zgodnie z Informacją roczną o strukturze aktywów Aviva Otwartego Funduszu Emerytalnego Aviva Santander na 31 grudnia 2019 roku posiadał 8,40% 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 2019 roku wartość kapitału zakładowego ING Banku Śląskiego S.A., jak i udział głównego akcjonariusza w kapitale nie uległy zmianie.

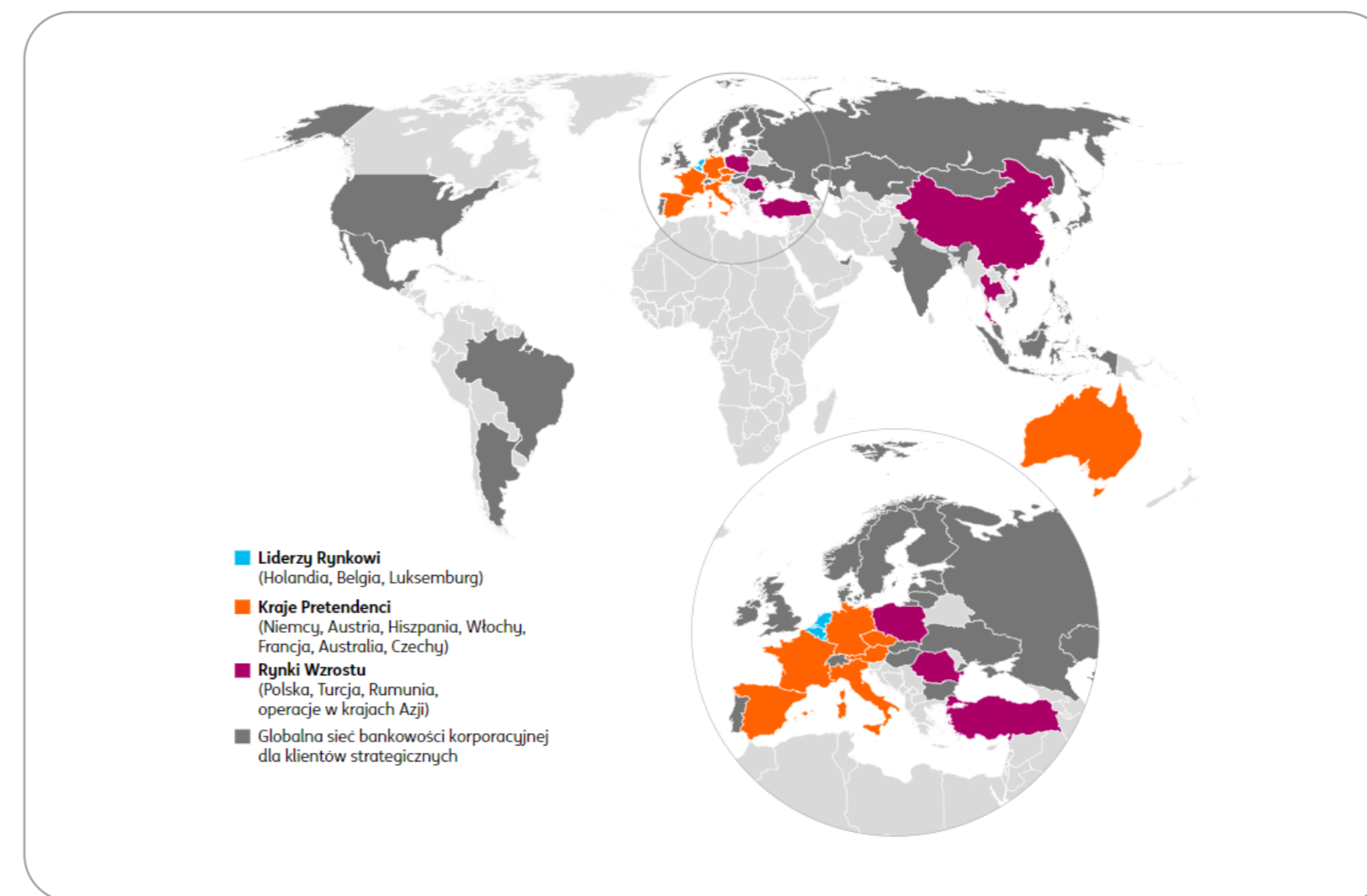
Struktura akcjonariatu ING Banku Śląskiego S.A.

Nazwa akcjonariusza	31 grudnia 2019		31 grudnia 2018	
	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*	10 923 351	8,40%	10 732 305	8,25%
Pozostali	21 601 649	16,60%	21 792 695	16,75%
Razem	130 100 000	100,00%	130 100 000	100,00%

*na podstawie Informacji rocznej o strukturze aktywów Aviva Otwartego Funduszu Emerytalnego Aviva Santander na 31 grudnia 2018 roku oraz na 31 grudnia 2019 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 akcjonariuszu 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 2020 roku (kapitał docelowy) oraz do wyłączenia prawa poboru przy emisji akcji w ramach kapitału docelowego. Zmiana Statutu została wpisana do rejestru KRS 22 maja 2017 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 mogą w przyszłości nastąpić zmiany w proporcjach akcji posiadanych przez dotychczasowych akcjonariuszy.

Statut oraz zasady jego zmiany

Aktualny statut ING Banku Śląskiego S.A. jest dostępny na stronie internetowej pod adresem <https://www.ing.pl/fileserver/item/1112264>.

Zasady zmiany statutu

Zmiana Statutu Banku wymaga uchwały Walnego Zgromadzenia oraz wpisu do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego. Zmiana Statutu Banku wymaga również uzyskania zezwolenia Komisji Nadzoru Finansowego. Zmiana Statutu w zakresie zmiany przedmiotu działalności Banku nie wymaga dokonania wykupu akcji tych akcjonariuszy, którzy nie zgadzają się na zmianę, jeżeli uchwała Walnego Zgromadzenia dotycząca tej zmiany będzie powzięta większością 2/3 głosów, przy obecności osób reprezentujących przynajmniej połowę kapitału zakładowego.

Zmiany wprowadzone do statutu w 2019 roku

Zarejestrowane w 2019 roku zmiany w Statucie Banku obejmują:

- uwzględnienie czynności wykonywanych przez Bank na podstawie ustawy z dnia 9 czerwca 2011 roku o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej.,
- odzwierciedlenie wymagań co do udziału członków niezależnych Rady Nadzorczej w Komitecie Ryzyka, zgodnie z Wytycznymi Europejskiego Urzędu Nadzoru Bankowego (EBA) w sprawie zarządzania wewnętrznego

Ponadto Walne Zgromadzenie uchwaliło zmianę w przedmiocie działalności Banku polegającą na wprowadzeniu pośrednictwa w zakresie usług świadczonych przez towarzystwa funduszy inwestycyjnych, o których mowa w art. 45 ust. 2 pkt 2) ustawy z dnia 27 maja 2004 roku o funduszach inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi. Przed Komisją Nadzoru Finansowego toczy się aktualnie postępowanie o udzielenie zezwolenia na dokonanie tej zmiany.

Bank uzyskał również zezwolenie KNF na zmianę Statutu polegającą na zastąpieniu dotychczasowego postanowienia dotyczącego wydawania instrumentu pieniądza elektronicznego, postanowieniem przewidującym możliwość wydawania pieniądza elektronicznego (uchwała nr 27 Walnego Zgromadzenia z 5 kwietnia 2018 roku). Wniosek o zarejestrowanie tej zmiany został zgłoszony do sądu.

Walne Zgromadzenie

Zasady zwoływania Walnego Zgromadzenia

Walne Zgromadzenie jest zwoływane przez ogłoszenie na stronie internetowej Banku oraz w sposób określony dla przekazywania informacji bieżących przez spółki publiczne. Walne Zgromadzenie działa według zasad określonych w przepisach Kodeksu Spółek Handlowych oraz w Statucie Banku jako Zgromadzenie Zwyczajne lub Nadzwyczajne. Walne Zgromadzenia zwoływane są w terminie umożliwiającym wzięcie udziału wszystkim uprawnionym i zainteresowanym akcjonariuszom.

Uprawnienia akcjonariuszy

Akcjonariusze Banku reprezentujący co najmniej 1/20 kapitału zakładowego mogą:

- żądać zwołania Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia,
- żądać umieszczenia określonych spraw w porządku obrad najbliższego Walnego Zgromadzenia,
- zgłaszać przed terminem Walnego Zgromadzenia projekty uchwał dotyczące spraw wprowadzonych do porządku obrad.

Każdy z akcjonariuszy może podczas Walnego Zgromadzenia zgłaszać projekty uchwał dotyczące spraw wprowadzonych do porządku obrad.

Sposób działania Walnego Zgromadzenia

W przypadku zwołania nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia Zarząd przedstawia uzasadnienie zwołania i umieszczenia określonych spraw w porządku bądź zwraca się o przedstawienie takiego uzasadnienia w przypadku, gdy żądanie zwołania pochodzi od innego uprawnionego podmiotu.

Projekty uchwał są przedkładane Walnemu Zgromadzeniu przez Zarząd po zaopiniowaniu przez Radę Nadzorczą Banku.

Z zastrzeżeniem przypadków określonych w Kodeksie Spółek Handlowych, Walne Zgromadzenie jest ważne bez względu na liczbę reprezentowanych na nim akcji. Każda akcja daje prawo do jednego głosu. Uchwały Walnego Zgromadzenia zasadniczo zapadają bezwzględną większością głosów, z wyjątkiem spraw określonych przez przepisy Kodeksu Spółek Handlowych i postanowienia Statutu. Oprócz Kodeksu Spółek Handlowych kwestie związane ze

zwoływaniem i funkcjonowaniem Walnego Zgromadzenia są określone w Statucie Banku, Regulaminie Walnego Zgromadzenia oraz ogłoszeniu o zwołaniu Walnego Zgromadzenia.

Walne Zgromadzenia odbywają w siedzibie Spółki, która mieści się w Katowicach. Obrady Walnego Zgromadzenia są transmitowane w Internecie. W obradach Zgromadzenia – jako obserwatorzy – mogą uczestniczyć zainteresowani przedstawiciele mediów.

Zasady uczestnictwa akcjonariuszy w Walnym Zgromadzeniu oraz tryb postępowania podczas Walnego Zgromadzenia, a także sposób komunikacji akcjonariuszy z Bankiem określa Regulamin Walnego Zgromadzenia, który znajduje się pod następującym adresem https://www.ing.pl/_files/1000491.

Zmiany Regulaminu – zgodnie z przyjętymi przez Bank Dobrymi Praktykami Spółek Notowanych na GPW 2016 - wchodzi w życie począwszy od następnego Walnego Zgromadzenia.

Kompetencje Walnego Zgromadzenia określone są w szczególności przez przepisy Kodeksu Spółek Handlowych, Prawa bankowego oraz postanowienia Statutu Banku.

Rada Nadzorcza

Skład Rady Nadzorczej

GRI [102-18]

Rada Nadzorcza składa się z od 5 do 11 członków powoływanych przez Walne Zgromadzenie na okres wspólnej kadencji, która rozpoczyna się z dniem powołania i obejmuje cztery kolejne pełne lata obrotowe.

Walne Zgromadzenie ustala liczbę członków Rady w danej kadencji. Członkowie Rady mogą być za każdym razem odwołani uchwałą Walnego Zgromadzenia.

W skład Rady Nadzorczej wchodzi niezależni członkowie, stosownie do przyjętych przez Bank zasad ładu korporacyjnego i wymogów wynikających z przepisów prawa. Zgodnie ze Statutem przynajmniej dwóch członków Rady powinno być wolnych od jakichkolwiek powiązań z Bankiem, jego akcjonariuszami lub pracownikami, jeżeli te powiązania mogłyby istotnie wpłynąć na zdolność takiego członka do podejmowania bezstronnych decyzji (Członkowie niezależni). Minimalna liczba Członków niezależnych Rady oraz szczegółowe kryteria niezależności wynikają z przepisów prawa i przyjętych przez Bank *Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na Giełdzie Papierów Wartościowych* i są szczegółowo określone w *Regulaminie Rady Nadzorczej*.

Walne Zgromadzenie, które odbyło się 29 marca 2019 roku zatwierdziło sprawozdanie finansowe za 2018 rok. Tym samym dobiegła końca kadencja dotychczasowej Rady. 29 marca 2019 roku Walne Zgromadzenie powołało Radę w dotychczasowym składzie. Kadencja nowo powołanej Rady upływa z dniem Walnego Zgromadzenia zatwierdzającego sprawozdanie finansowe za 2023 rok.

Skład Rady Nadzorczej na 31 grudnia 2019 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. Ad Kas	Członek			●
p. Aleksander Kutela	Członek Niezależny	●	●	●
p. Michał Szczurek	Członek			●
p. Norman Tambach	Członek	●		

● - Przewodniczący ● - Członek

Kwalifikacje członków Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A. zostały przedstawione na stronie internetowej Banku <https://www.ing.pl/o-banku#zarzad=2>.

Zgodnie z obowiązującą w Banku *Polityką oceny adekwatności członków Rady Nadzorczej, członków Zarządu oraz osób pełniących kluczowe funkcje w ING Banku Śląskim S.A.* została przeprowadzona Ocena adekwatności kandydatów na członków Rady. Przedmiotowa Ocena została przeprowadzona przez niezależny podmiot zewnętrzny, tj. firmę EY Doradztwo Podatkowe Krupa Sp.k. W ocenie tej potwierdzono, że wszyscy kandydaci posiadają wiedzę, umiejętności i doświadczenie odpowiednie do pełnienia funkcji Członka Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A., dają rękojmię należytego wykonywania obowiązków związanych z pełnieniem tej funkcji oraz wypełniają pozostałe wymogi określone w art. 22aa ustawy – Prawo bankowe, a tym samym spełnia kryteria adekwatności określone w *Polityce*. Jednocześnie Komitet Wynagrodzeń i Nominacji stwierdził, że indywidualne kompetencje poszczególnych członków Rady Nadzorczej dopełniają się w taki sposób, aby umożliwić sprawowanie odpowiedniego poziomu kolegialnego nadzoru nad wszystkimi obszarami Banku.

Uprawnienia i obowiązki Rady Nadzorczej

Podstawową misją Rady Nadzorczej jest wykonywanie funkcji nadzorczej – Rada sprawuje stały nadzór nad działalnością Banku we wszystkich dziedzinach. Do szczególnych kompetencji i obowiązków Rady Nadzorczej należy ocena sprawozdania z działalności Banku oraz sprawozdania finansowego za ubiegły rok obrotowy, wniosków Zarządu dotyczących podziału zysku albo pokrycia straty, a także składanie Walnemu Zgromadzeniu corocznego pisemnego sprawozdania z wyników tej oceny.

Oprócz wyżej wymienionych uprawnień i obowiązków, Rada Nadzorcza podejmuje uchwały w sprawach określonych w Statucie Banku.

Uchwały Rady Nadzorczej zapadają bezwzględną większością głosów, zaś w przypadku równości rozstrzyga głos Przewodniczącego Rady.

Uchwały Rady Nadzorczej mogą być podejmowane, jeżeli na posiedzeniu obecna jest więcej niż połowa członków Rady, w tym jej Przewodniczący lub Wiceprzewodniczący, o ile wszyscy członkowie Rady zostali zaproszeni.

Posiedzenia Rady Nadzorczej odbywają się co najmniej 5 razy w roku. W 2019 roku odbyło się osiem posiedzeń Rady Nadzorczej oraz dodatkowo jedenaście razy Rada podejmowała decyzje w trybie obiegowym.

Uchwały Rady Nadzorczej mogą – w przypadkach określonych w Statucie i na zasadach ustalonych w Regulaminie Rady Nadzorczej – zapadać bez odbycia posiedzenia, w trybie pisemnym lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość.

Szczegółowe zasady funkcjonowania Rady Nadzorczej określają Statut Banku oraz uchwalany przez Radę Regulamin Rady Nadzorczej.

W celu wsparcia Rady Nadzorczej w wykonywaniu jej zadań Rada powołuje spośród swoich członków Komitet Audytu, Komitet Wynagrodzeń i Nominacji oraz Komitet Ryzyka.

Komitet Audytu

Komitet Audytu wspiera Radę w zakresie monitorowania i nadzoru nad procesem sprawozdawczości finansowej, audytem wewnętrznym i zewnętrznym oraz systemem zarządzania w Banku i jednostkach od niego zależnych, a w szczególności adekwatności i skuteczności systemu kontroli wewnętrznej i systemu zarządzania ryzykiem, relacji pomiędzy Bankiem i podmiotem wykonującym badanie sprawozdań finansowych Banku.

Działalność Komitetu Audytu opisuje szczegółowo uchwalany przez Radę Nadzorczą *Regulamin Komitetu Audytu Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A.*

Zgodnie z Regulaminem w skład Komitetu Audytu wchodzi przynajmniej 3 członków Rady Nadzorczej. Większość członków Komitetu Audytu, w tym jego przewodniczący powinna spełniać kryteria niezależności, a co najmniej jeden z Członków Niezależnych w Komitecie Audytu powinien dodatkowo posiadać kwalifikacje w dziedzinie rachunkowości lub rewizji finansowej. Aktualnie w skład Komitetu Audytu wchodzi trzech niezależnych członków Rady Nadzorczej, co spełnia wymogi określone w ustawie z dnia 11 maja 2017 roku o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym.

Komitet Audytu odbywa posiedzenia co najmniej raz na kwartał. Wykonując swoje zadania, Komitet Audytu może korzystać z pomocy ekspertów.

W 2019 Komitet Audytu działał w niezmiennym składzie.

Członkami niezależnymi spełniającymi ustawowe kryteria niezależności są Panowie: Antoni F. Reczek (Przewodniczący), Aleksander Galos i Aleksander Kutela. Pozostali Członkowie Komitetu, czyli Małgorzata Kołakowska i Norman Tambach są powiązani z akcjonariuszem strategicznym – ING Bank NV. Pan Antoni F. Reczek posiada wiedzę i umiejętności w zakresie rachunkowości i badania sprawozdań finansowych. Uzyskał uprawnienia Biegłego Rewidenta RP w 1993 roku. Również Pan Norman Tambach posiada wiedzę i umiejętności w tym zakresie – od 2002 roku jest Bieglym księgowym zarejestrowanym w Holenderskim Instytucie Bieglych Księgowych. Wszyscy Członkowie Komitetu Audytu posiadają wiedzę i umiejętności z zakresu finansów i bankowości.

W 2019 roku odbyło się sześć posiedzeń Komitetu Audytu oraz dodatkowo osiem posiedzeń w trybie obiegowym.

W 2019 roku firma audytorska badająca sprawozdanie finansowe (KPMG Audyt Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Sp.k.) świadczyła następujące usługi niebędące badaniem sprawozdań finansowych:

- przegląd półroczny sprawozdania finansowego Banku oraz Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A.,
- usługa poświadczająca - wypełnienie wymogów w zakresie przechowywania aktywów klienta,
- usługa atestacyjna – zgodność rocznych informacji dotyczących adekwatności kapitałowej Banku,
- przegląd kwartalnego sprawozdania finansowego Banku na potrzeby wymogów kapitałowych.

Świadczenie wyżej wymienionych usług zostało zatwierdzone przez Komitet Audytu po przeprowadzeniu oceny zagrożeń i zabezpieczeń niezależności biegłego rewidenta i firmy audytorskiej.

Główne założenia opracowanej *Polityki wyboru firmy audytorskiej do badania sprawozdań finansowych, oceny jej niezależności oraz świadczenia innych dozwolonych usług w ING Banku Śląskim S.A.:*

- 1 Komitet Audytu podejmuje decyzję w sprawie wyrażenia zgody na zaangażowanie biegłego rewidenta (firmy audytorskiej przeprowadzającej badanie, podmiotu powiązanego z tą firmą audytorską oraz przez członka sieci firmy audytorskiej) do świadczenia przez niego dozwolonych usług niebędących badaniem,
- 2 Świadczenie usług dozwolonych jest możliwe wyłącznie w zakresie niezwiązanym z polityką podatkową Banku, po przeprowadzeniu przez Komitet Audytu oceny zagrożeń i zabezpieczeń niezależności biegłego rewidenta i firmy audytorskiej,
- 3 Weryfikacja i monitorowanie niezależności biegłego rewidenta lub firmy audytorskiej są dokonywane na każdym etapie procesu wyboru firmy audytorskiej do przeprowadzenia badania sprawozdań finansowych,
- 4 Rada Nadzorcza podczas dokonywania finalnego wyboru, a Komitet Audytu na etapie przygotowywania rekomendacji, kierują się następującymi przejrzystymi i niedyskryminującymi kryteriami wyboru, które są stosowane przez Bank do oceny ofert złożonych przez firmy audytorskie:
 - 4.1 Ocena niezależności firmy audytorskiej do przeprowadzania badania już na etapie procedury wyboru,
 - 4.2 Możliwość zapewnienia świadczenia pełnego zakresu usług określonych przez Bank (badanie sprawozdań jednostkowych, badania sprawozdań skonsolidowanych, przeglądy itd.),
 - 4.3 Dotychczasowe doświadczenie firmy w badaniu sprawozdań jednostek o podobnym do Banku profilu działalności,
 - 4.4 Dotychczasowe doświadczenie firmy w badaniu sprawozdań jednostek zainteresowania publicznego z sektora bankowego,
 - 4.5 Kwalifikacje zawodowe, doświadczenie odpowiednie do wykonywanych w ramach badania czynności oraz liczba osób bezpośrednio zaangażowanych w prowadzone w Banku badanie,
 - 4.6 Zaproponowane warunki cenowe przez firmę audytorską do przeprowadzania badania.

Rekomendacja Komitetu Audytu dotycząca wyboru firmy audytorskiej do przeprowadzania badania sprawozdań finansowych Banku spełniała obowiązujące warunki i została sporządzona w następstwie zorganizowanej przez Bank procedury wyboru spełniającej obowiązujące kryteria.

Komitet Wynagrodzeń i Nominacji

Komitet Wynagrodzeń i Nominacji wspiera Radę w zakresie monitorowania i nadzorowania obszaru kadrowego i płacowego Banku, a w szczególności wyboru Członków Zarządu, polityki różnorodności. Oceny adekwatności Członków Zarządu, planów sukcesji, procesów rotacji pracowników, badania satysfakcji pracowników Banku oraz polityki wynagradzania i premiowania, w tym polityki zmiennych składników wynagrodzeń.

Działalność Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji szczegółowo opisuje uchwalany przez Radę Nadzorczą *Regulamin Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A.*

W skład Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji wchodzi przynajmniej 3 członków Rady Nadzorczej. Większość Członków Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji, w tym Przewodniczący, powinna spełniać kryteria Członków Niezależnych Rady. Aktualnie w skład Komitetu wchodzi trzech członków, w tym dwóch niezależnych członków Rady Nadzorczej.

Komitet Wynagrodzeń i Nominacji odbywa posiedzenia co najmniej raz na kwartał.

W 2019 roku nie zaszły żadne zmiany w składzie Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji. W 2019 roku odbyło się osiem posiedzeń Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji oraz dodatkowo trzy posiedzenia w trybie obiegowym.

Komitet Ryzyka

Komitet Ryzyka wspiera Radę w zakresie monitorowania i nadzoru nad procesem zarządzania ryzykiem, w tym ryzykiem operacyjnym, ryzykiem kredytowym i ryzykiem rynkowym, a także procesem szacowania kapitału wewnętrznego, zarządzania i planowania kapitałowego oraz ryzyka modeli i obszaru adekwatności kapitałowej.

Działalność Komitetu Ryzyka szczegółowo opisuje uchwalany przez Radę Nadzorczą *Regulamin Komitetu Ryzyka Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A.*

Zgodnie z Regulaminem w skład Komitetu Ryzyka wchodzi przynajmniej 3 członków Rady Nadzorczej. Większość Członków Komitetu, w tym Przewodniczący, powinni spełniać kryteria Członków Niezależnych Rady.

Komitet Ryzyka odbywa posiedzenia co najmniej raz na kwartał.

W 2019 roku nie zaszły żadne zmiany w składzie Komitetu Ryzyka.

Aktualnie w skład Komitetu Ryzyka wchodzi 5 członków, w tym 3 członków niezależnych. W 2019 roku odbyły się cztery posiedzenia Komitetu Ryzyka oraz dodatkowo sześć posiedzeń w trybie obiegowym.

Zarząd

Skład Zarządu

Zarząd Banku składa się z od 3 do 8 członków powoływanych przez Radę Nadzorczą. Liczba członków Zarządu w danej kadencji ustalana jest przez Radę Nadzorczą. Członkowie Zarządu są powoływani na okres wspólnej kadencji, która rozpoczyna się z dniem powołania i obejmuje cztery kolejne pełne lata obrotowe.

Przynajmniej połowa członków Zarządu powinna być obywatelami polskimi. Dwóch członków Zarządu, w tym Prezes oraz Wiceprezes Zarządu nadzorujący zarządzanie ryzykiem istotnym w działalności Banku, powoływanych jest za zgodą Komisji Nadzoru Finansowego. Członkowie Zarządu mogą być w każdej chwili odwołani przez Radę Nadzorczą. Odwołanie Wiceprezesa Zarządu następuje po zasięgnięciu przez Radę Nadzorczą opinii Prezesa Zarządu.

1 stycznia 2019 roku Pan Lorenzo Tassan-Bassut objął stanowisko Wiceprezesa Zarządu Banku, zgodnie z uchwałą Rady Nadzorczej z 23 listopada 2018 roku. 24 czerwca 2019 roku Rada Nadzorcza powołała Pana Sławomira Soszyńskiego na stanowisko Wiceprezesa Zarządu Banku, z dniem 1 października 2019 roku.

Zgodnie z obowiązującą w Banku *Polityką oceny adekwatności członków Rady Nadzorczej, członków Zarządu oraz osób pełniących kluczowe funkcje w ING Banku Śląskim S.A.*, przed powołaniem na stanowisko Wiceprezesa Zarządu, została przeprowadzona Ocena adekwatności kandydata. Przedmiotowa Ocena została przeprowadzona przez niezależny podmiot zewnętrzny, tj. firmę EY Doradztwo Podatkowe Krupa Sp.k. W ocenie tej potwierdzono, że Pan Sławomir Soszyński posiada wiedzę, umiejętności i doświadczenie odpowiednie do pełnienia funkcji Członka Zarządu ING Banku Śląskiego S.A., daje rękojmię należytego wykonywania obowiązków związanych z pełnieniem tej funkcji oraz wypełnia pozostałe wymogi określone w art. 22aa ustawy – Prawo bankowe, a tym samym spełnia kryteria adekwatności określone w *Polityce*. Jednocześnie Komitet Wynagrodzeń i Nominacji stwierdził, że indywidualne kompetencje poszczególnych członków Zarządu Banku dopełniają się w taki sposób, aby umożliwić sprawowanie odpowiedniego poziomu kolegialnego nadzoru nad wszystkimi obszarami Banku.

20 września 2019 roku Pan Patrick Roesink złożył rezygnację z funkcji Wiceprezesa Zarządu ING Banku Śląskiego S.A., ze skutkiem na koniec dnia 31 marca 2020 roku. Jednocześnie 23 grudnia 2019 roku Rada Nadzorcza, po zapoznaniu się z opinią Prezesa Zarządu, oraz z rekomendacją Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji, postanowiła powierzyć Pani Joannie Erdman stanowisko Wiceprezesa Zarządu ING Banku Śląskiego S.A. odpowiedzialnej za Pion CRO. Zważywszy, że powołanie na to stanowisko wymaga uzyskania zgody Komisji Nadzoru Finansowego, Uchwała niniejsza wchodzi

w życie pod warunkiem uzyskania zgody Komisji, i jest skuteczna z dniem wyrażenia tej zgody, nie wcześniej jednak niż z dniem 1 kwietnia 2020 roku.

Z kwalifikacjami poszczególnych członków Zarządu można się zapoznać na stronie internetowej ING Banku Śląskiego S.A. <https://www.ing.pl/o-banku#zarzad=1>.

Kompetencje Zarządu

Zarząd zarządza Bankiem i reprezentuje go na zewnątrz. Wszelkie sprawy niezastrzeżone, na mocy przepisów prawa lub Statutu, do kompetencji innych organów Banku, należą do zakresu działania Zarządu. Zarząd działa kolegialnie, z zastrzeżeniem spraw, które stosownie do postanowień regulacji wewnętrznych Banku zostały powierzone poszczególnym członkom Zarządu.

Zarząd Banku formułuje strategię działania Banku w ramach kroczącego, trzyletniego planu działania, który wymaga zatwierdzenia przez Radę Nadzorczą.

Zarząd podejmuje uchwały, jeżeli na posiedzeniu jest obecna więcej niż połowa jego członków, a wszyscy członkowie Zarządu zostali zaproszeni. Uchwały Zarządu zapadają bezwzględną większością głosów. W przypadku równości głosów, rozstrzyga głos Prezesa Zarządu.

Członkowie Zarządu Banku nadzorują poszczególne Piony i jednostki organizacyjne, zgodnie z ustalonym przez Zarząd i zatwierdzonym przez Radę Nadzorczą podziałem kompetencji ponosząc odpowiedzialność za realizowanie ich misji i podstawowych zadań.

Organizację prac Zarządu, zakres spraw wymagających uchwały Zarządu oraz tryb jego funkcjonowania określa Regulamin Zarządu uchwalony przez Zarząd i zatwierdzony przez Radę Nadzorczą. Kompetencje poszczególnych członków Zarządu określone są w Regulaminie Organizacyjnym oraz regulacjach dotyczących funkcjonowania ich obszarów wprowadzonych przez Zarząd.

Zarząd jest upoważniony do podwyższenia kapitału zakładowego o kwotę nie wyższą niż 26 mln zł (czyli emisji maksymalnie 26 mln akcji) w terminie do 21 kwietnia 2020 roku (kapitał docelowy) oraz do wyłączenia prawa poboru przy emisji akcji w ramach kapitału docelowego. Decyzje Zarządu w sprawie ustalenia ceny emisyjnej akcji i wyłączenia prawa poboru wymagają zgody Rady Nadzorczej.

Zakres odpowiedzialności członków Zarządu Banku

Od 1 stycznia 2019 roku		Na 31 grudnia 2019 roku	
p. Brunon Bartkiewicz	Prezes Zarządu Banku , nadzorujący część jednostek bezpośrednio nadzorowanych przez Zarząd Banku (takie jak: Biuro Zarządu Banku, Rzecznik Prasowy, Departament Audytu Wewnętrznego, Departament Prawny, Departament Compliance, jednostki HR, Biuro Analiz Makroekonomicznych, Centrum Eksperckie Communications and Brand Experience oraz podmiot zależny - ING Bank Hipoteczny S.A.)	p. Brunon Bartkiewicz	Prezes Zarządu Banku , nadzorujący Pion CEO (jednostki objęte nadzorem takie jak: Biuro Zarządu Banku, Rzecznik Prasowy, Departament Audytu Wewnętrznego, Departament Prawny, Centre of Expertise - Compliance, Centre of Expertise - HR, Biuro Analiz Makroekonomicznych, Centrum Eksperckie Communications and Brand Experience)
p. Michał Bolesławski	Wiceprezes Zarządu Banku , nadzorujący Pion Klientów Korporacyjnych oraz następujące podmioty zależne: ING Usługi dla Biznesu S.A., ING Investment Holding (Polska) S.A. (ING Lease (Polska) Sp. z o.o. oraz ING Commercial Finance Polska S.A.)	p. Michał Bolesławski	Wiceprezes Zarządu Banku , nadzorujący Pion Klientów Korporacyjnych oraz następujące podmioty zależne: ING Usługi dla Biznesu S.A., ING Investment Holding (Polska) S.A. (ING Lease (Polska) Sp. z o.o. oraz ING Commercial Finance Polska S.A.)
p. Joanna Erdman	Wiceprezes Zarządu Banku , nadzorująca Pion Klientów Strategicznych i Pion Rynków Finansowych oraz podmiot zależny - Nowe Usługi S.A.	p. Joanna Erdman	Wiceprezes Zarządu Banku , nadzorująca Pion Wholesale Banking (w zakresie: Klientów Strategicznych, Rynków Finansowych) oraz podmiot zależny - Nowe Usługi S.A.
p. Marcin Giżycki	Wiceprezes Zarządu Banku , nadzorujący Pion Klientów Detalicznych	p. Marcin Giżycki	Wiceprezes Zarządu Banku , nadzorujący Pion Klientów Detalicznych (wszystkie jednostki, w tym Biuro Maklerskie)
p. Bożena Graczyk	Wiceprezes Zarządu Banku , nadzorująca Pion Finansów, Departament Skarbu, Departament Zakupów i Zarządzania Dostawcami	p. Bożena Graczyk	Wiceprezes Zarządu Banku , nadzorująca Pion CFO (jednostki objęte nadzorem takie jak: Departament Skarbu, Departament Zakupów i Zarządzania Dostawcami, Departament Rachunkowości, Departament Controllingu i pozostałe jednostki) oraz podmioty zależne - Solver Sp. z o.o., ING Bank Hipoteczny S.A.
p. Lorenzo Tassan-Bassut	Wiceprezes Zarządu Banku , nadzorujący: Pion Operacji i Pion Tech, jak również Departament Transformacji i Zarządzania Zmianą, Departament Bezpieczeństwa IT, Departament ING Hub Services, Centrum Monitoringu i Kontroli Procesów, Centrum Zarządzania Danymi, Chief Data Officer, Departament Zarządzania Nieruchomościami i Obsługi Banku	p. Patrick Roesink	Wiceprezes Zarządu Banku , nadzorujący Pion CRO (tj. Departament Walidacji Modeli oraz pozostałe jednostki)
p. Patrick Roesink	Wiceprezes Zarządu Banku , nadzorujący Pion Ryzyka, Departament Walidacji Modeli oraz Departament Inspekcji Ryzyka Kredytowego	p. Sławomir Soszyński	Wiceprezes Zarządu Banku , nadzorujący Pion CIO (wszystkie jednostki)
		p. Lorenzo Tassan-Bassut	Wiceprezes Zarządu Banku , nadzorujący Pion COO (jednostki objęte nadzorem takie jak: Departament Transformacji i Zarządzania Zmianą, Departament Bezpieczeństwa IT, KYC Tribe, Business Control Office, Centrum Zarządzania Danymi, Chief Data Officer, Departament Zarządzania Nieruchomościami i Obsługi Banku i pozostałe jednostki)

Wynagrodzenia członków Zarządu i Rady Nadzorczej

Zasady wynagradzania członków Zarządu

Wynagrodzenie członka Zarządu Banku - zgodnie z Regulaminem Wynagradzania Członków Zarządu ING Banku Śląskiego S.A., będącym realizacją Polityki zmiennych składników wynagrodzeń dla Identified Staff ING Banku Śląskiego S.A. - składa się z:

- wynagrodzenia stałego, w skład którego wchodzi wynagrodzenie zasadnicze oraz świadczenia dodatkowe,
- wynagrodzenia zmiennego tj. premii rocznej.

Wynagrodzenie zasadnicze jest ustalane w powiązaniu z rynkowym poziomem płac, odpowiednio do kategorii zaszeregowania wg metodologii wartościowania stanowisk Hay.

Bank zapewnia członkom Zarządu następujące świadczenia dodatkowe:

- ubezpieczenie na życie i od następstw nieszczęśliwych wypadków, na gwarantowaną sumę ubezpieczenia w wysokości rocznego wynagrodzenia zasadniczego brutto, innego ubezpieczenia o charakterze ochronno-inwestycyjnym lub funduszu inwestycyjnego, w ramach tej samej składki,
- wpłaty na fundusz inwestycyjny w wysokości 15% miesięcznego wynagrodzenia zasadniczego członka Zarządu,
- opiekę medyczną (Złoty Pakiet Karty Rodzinnej).

Ponadto, Rada Nadzorcza może zdecydować o przyznaniu innych świadczeń, np. pokrycie kosztów kształcenia dzieci w szkole niepublicznej, wynajem i wyposażenie mieszkania lub domu lub wypłatę dodatku mieszkaniowego, pokrycie kosztów przynależności do klubów i stowarzyszeń w kraju i zagranicą, o ile jest to uzasadnione interesem Banku.

Członek Zarządu może otrzymać premię do 100% rocznego wynagrodzenia zasadniczego za wykonanie zadań premiowych ustalonych przez Radę Nadzorczą. Zadania premiowe wspierają tworzenie długoterminowej wartości Banku oraz uwzględniają dbałość o koszt ryzyka Banku, koszt kapitału i ryzyko płynności. Cele mają charakter:

- finansowy, w tym zysk Banku brutto, koszt ryzyka finansowego oraz zadania w obszarze odpowiedzialności członka Zarządu,
- niefinansowy.

Kryteria niefinansowe stanowią co najmniej 50% wszystkich celów, z wyłączeniem członków Zarządu odpowiedzialnych za funkcje kontrolne. Dodatkowo zadania o charakterze finansowym, nie mogą być powiązane z wynikami uzyskiwanymi w obszarach kontrolowanych przez tego członka Zarządu.

Prawo do premii rocznej uzależnione jest od osiągnięcia przez Bank w roku obrotowym stanowiącym okres oceny przynajmniej 80% zysku brutto założonego w planie na dany rok. W przypadku nieosiągnięcia takiego poziomu zysku, członek Zarządu nie nabywa prawa do premii rocznej, a wartość bazowa premii rocznej nie jest obliczana. Zgodnie z Polityką Zarządzania Kapitałem w ING Banku Śląskim S.A., ING Bank Śląski S.A. przeprowadza test kapitału celem zapewnienia, że całkowita pula premiowa dotycząca wszystkich pracowników nie ogranicza zdolności Banku do utrzymania adekwatnej bazy kapitałowej. W przypadku takiego ograniczenia może zostać podjęta decyzja o nieuruchomieniu puli premiowej. 40% premii podlega odroczeniu, a w przypadku przekroczenia określonej w Regulaminie kwoty – 60%. Wyniki oceny realizowanych celów są weryfikowane w okresie odroczenia tj. przez cztery kolejne lata, by ocenić wpływ działań pracownika na długoterminowe wyniki Banku. W przypadku Prezesa Zarządu Banku odroczeniu podlega minimum 50% kwoty wynagrodzenia zmiennego, okres odroczenia wynosi sześć lat, a premia dzielona jest na pięć równych części.

Premia dzielona jest na dwie części (z zaokrągleniem do liczby całkowitej instrumentu finansowego):

- co najmniej 50% w akcjach fantomowych, uprawniających do otrzymania środków pieniężnych, których wysokość uzależniona jest od wartości akcji Banku,
- pozostałość w formie pieniężnej.

Premia nie przysługuje w przypadku rozwiązania stosunku pracy w trybie art. 52 Kodeksu pracy. Rada Nadzorcza może także podjąć decyzję o obniżeniu lub niewypłaceniu premii rocznej w danym okresie premiowania na podstawie weryfikacji oceny realizacji zadań premiowych z uwzględnieniem ryzyka ex post.

Wynagrodzenie członków Zarządu

W 2019 roku, łączna kwota świadczeń należnych i wypłaconych przez Bank członkom Zarządu wyniosła 16 812,4 tys. zł, podczas gdy w 2018 roku było to 18 239,4 tys. zł.

Świadczenia należne i wypłacone członkom Zarządu ING Banku Śląskiego S.A. w 2019 roku

tys. zł	Okres od - do	Wynagrodzenia	Nagrody*	Inne korzyści**	Razem
Brunon Bartkiewicz	01.01.2019 - 31.12.2019	2 514,0	845,9	436,8	3 796,7
Michał Bolesławski	01.01.2019 - 31.12.2019	1 348,8	1 024,6	227,6	2 601,0
Joanna Erdman	01.01.2019 - 31.12.2019	1 348,8	895,6	232,1	2 476,5
Patrick Roesink	01.01.2019 - 31.12.2019	1 179,1	376,3	652,1	2 207,4
Marcin Giżycki	01.01.2019 - 31.12.2019	1 218,7	546,4***	213,7	1 978,8***
Bożena Graczyk	01.01.2019 - 31.12.2019	1 320,0	408,7	210,2	1 938,8
Lorenzo Tassan-Bassut	01.01.2019 - 31.12.2019	1 016,8	0,0	452,0	1 468,8
Soszyński Sławomir	01.10.2019 - 31.12.2019	270,0	0,0	74,3	344,3
Razem		10 216,1	4 097,5	2 498,7	16 812,4

*W skład nagród wchodzi: 1) 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; oraz 2) 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, opieka medyczna, ubezpieczenie medyczne oraz inne świadczenia przyznane przez Radę Nadzorczą Banku.

*** W tym kwota 70,3 tys. zł dotyczy wypłaconej przez ING Securites S.A. premii wynikającej z Programu Zmiennych Składników Wynagrodzeń za rok 2016 - gotówka odroczone II transza, za rok 2015 - gotówka odroczone III transza oraz akcji fantomowych wynikających z Programu Zmiennych Składników Wynagrodzeń za rok 2016 I transzy odroczone, za rok 2015 II transzy odroczone.

Świadczenia za 2019 rok dla Członków Zarządu ING Banku Śląskiego S.A. wynikające z Programu Zmiennych Składników Wynagrodzeń nie zostały jeszcze przyznane. Zgodnie z obowiązującym w Banku systemem wynagrodzeń, Członkom Zarządu Banku może przysługiwać bonus za 2019 rok, którego wypłata będzie miała miejsce w latach 2020-2027. W związku z tym została utworzona rezerwa na wypłatę bonusu za 2019 rok dla Członków Zarządu, która wynosiła 9,75 mln zł na dzień 31 grudnia 2019 roku. Ostateczną decyzję odnośnie wysokości tego bonusu podejmie Rada Nadzorcza Banku.

Świadczenia należne i wypłacone członkom Zarządu ING Banku Śląskiego S.A. w 2018 roku

tys. zł	Okres od - do	Wynagrodzenia	Nagrody*	Inne korzyści**	Razem
Brunon Bartkiewicz	01.01.2018 - 31.12.2018	2 514,0	1 019,3	436,0	3 969,3
Michał Bolesławski	01.01.2018 - 31.12.2018	1 334,1	1 406,9	224,2	2 965,1
Joanna Erdman	01.01.2018 - 31.12.2018	1 338,9	1 129,3	227,8	2 695,9
Justyna Kesler	01.01.2018 - 31.12.2018	1 200,0	1 292,6	231,8	2 724,4
Patrick Roesink	01.01.2018 - 31.12.2018	1 100,0	496,9	801,3	2 398,1
Marcin Giżycki	01.01.2018 - 31.12.2018	1 092,6	515,9***	189,7	1 798,3***
Bożena Graczyk	01.01.2018 - 31.12.2018	1 320,0	158,7	209,5	1 688,2
Razem		9 899,6	6 019,6	2 320,2	18 239,4

*W skład nagród wchodzi: 1) Premia wynikająca z Programu Zmiennych Składników Wynagrodzeń: za 2017 rok gotówka nieodroczone, za 2016 rok I transza gotówka odroczone, za 2015 rok II transza gotówka odroczone oraz za 2014 rok III transza gotówka odroczone 2) Akcje Fantomowe wynikające z Programu Zmiennych Składników Wynagrodzeń: za 2016 rok przetrzymane, za 2015 rok I transza odroczone, za 2014 II rok transza odroczone, za 2013 rok III transza odroczone.

** Inne korzyści obejmują m.in. ubezpieczenia, wpłaty na fundusz inwestycyjny, opieka medyczna, ubezpieczenie medyczne, usługi doradztwa podatkowego, składki na ubezpieczenie społeczne w kraju macierzystym, inne świadczenia przyznane przez Radę Nadzorczą Banku oraz instrumenty finansowe zrealizowane w ramach Długoterminowych Planów Motywacyjnych.

*** W tym kwota 111,6 tys. zł dotyczy wypłaconej przez ING Securites S.A. premii wynikającej z Programu Zmiennych Składników Wynagrodzeń za 2016 rok - gotówka odroczone I transza, za 2015 rok - gotówka odroczone II transza oraz akcji fantomowych wynikających z Programu Zmiennych Składników Wynagrodzeń za 2016 rok przetrzymanych, za 2015 rok II transzy odroczone.

Na koniec 2018 roku rezerwa na premię za 2018 rok dla członków Zarządu wynosiła 9,25 mln zł.

Umowy o pracę przewidują świadczenia na rzecz wszystkich Członków Zarządu Banku w wysokości 6-krotności miesięcznego wynagrodzenia zasadniczego z ostatnich sześciu miesięcy pracy poprzedzających rozwiązanie stosunku pracy, w przypadku m.in. zakończenia kadencji i nie powołania na kolejną kadencję lub odwołania z funkcji. Powyższe nie ma zastosowania w przypadku odwołania z przyczyn:

- rozwiązania stosunku pracy w trybie art. 52 Kodeksu pracy,
- rozwiązania stosunku pracy w związku z rezygnacją członka Zarządu,
- odwołania członka Zarządu z powodu jego zawieszenia lub zawieszenia całego Zarządu przez Komisję Nadzoru Finansowego na podstawie przepisów Prawa Bankowego.

Ponadto Członkowie Zarządu Banku mają zawarte z Bankiem umowy o zakazie działalności konkurencyjnej ustalające prawa i obowiązki stron umowy w zakresie dotyczącym działalności konkurencyjnej w czasie trwania i po ustaniu stosunku pracy, w okresie 12 miesięcy od dnia rozwiązania stosunku pracy z możliwością wypłaty odszkodowania karencyjnego w wysokości 12 miesięcznego wynagrodzenia zasadniczego brutto pobieranego przez Członka Zarządu w ostatnim roku trwania umowy.

W przypadku odwołania członka Zarządu z przyczyn uzasadniających rozwiązanie stosunku pracy bez wypowiedzenia (art. 52 Kodeksu pracy) lub z powodu zawieszenia członka Zarządu lub całego Zarządu Banku przez Komisję Nadzoru Finansowego na podstawie przepisów Prawa Bankowego, wysokość odszkodowania karencyjnego wynosi 25% 12- miesięcznego wynagrodzenia zasadniczego brutto pobieranego w ostatnim roku trwania umowy.

W przypadku rozwiązania stosunku pracy w związku z rezygnacją członka Zarządu, wysokość odszkodowania karencyjnego wynosi 50% 12-miesięcznego wynagrodzenia zasadniczego brutto pobieranego w ostatnim roku trwania umowy, z zastrzeżeniem, iż Rada Nadzorcza upoważnia Przewodniczącego do zwiększenia odszkodowania powyżej tego poziomu.

Członkowie Zarządu oraz inne osoby będące pracownikami ING Banku Śląskiego S.A. nie otrzymują wynagrodzenia ani nagród z tytułu pełnienia funkcji we władzach spółek zależnych i stowarzyszonych Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A.

Wynagrodzenie członków Rady Nadzorczej

W 2019 roku, łączna kwota wynagrodzeń (definiowana jak w przypadku wynagrodzenia Zarządu Banku) należnych i wypłaconych przez Bank członkom Rady Nadzorczej wyniosła 840,0 tys. zł, podczas gdy w 2018 roku było to 774,5 tys. zł.

Świadczenia należne i wypłacone członkom Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A. w 2019 roku

tys. zł	Okres od - do	Wynagrodzenia i nagrody*	Inne korzyści	Razem
Aleksander Galos	01.01.2019 - 31.12.2019	264,3	0,0	264,3
Aleksander Kutela	01.01.2019 - 31.12.2019	227,4	0,0	227,4
Antoni Reczek	01.01.2019 - 31.12.2019	348,3	0,0	348,3
Małgorzata Kołakowska	01.01.2019 - 31.12.2019	0,0	0,0	0,0
Michał Szczurek	01.01.2019 - 31.12.2019	0,0	0,0	0,0
Christopher Steane	01.01.2019 - 31.12.2019	0,0	0,0	0,0
Ad Kas	01.01.2019 - 31.12.2019	0,0	0,0	0,0
Norman Tambach	01.01.2019 - 31.12.2019	0,0	0,0	0,0
Razem		840,0	0,0	840,0

*W wynagrodzeniach i nagrodach uwzględniony został zwrot składek ZUS z tytułu przekroczenia rocznej podstawy składek emerytalno- rentowych na podstawie decyzji Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.

Świadczenia należne i wypłacone członkom Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A. w 2018 roku

tys. zł	Okres od - do	Wynagrodzenia i nagrody*	Inne korzyści	Razem
Aleksander Galos	01.01.2018 - 31.12.2018	235,3	0,0	235,3
Aleksander Kutela	01.01.2018 - 31.12.2018	208,6	0,0	208,6
Antoni Reczek	01.01.2018 - 31.12.2018	330,5	0,0	330,5
Małgorzata Kołakowska	01.01.2018 - 31.12.2018	0,0	0,0	0,0
Michał Szczurek	05.04.2018 - 31.12.2018	0,0	0,0	0,0
Christopher Steane	01.01.2018 - 05.04.2018	0,0	0,0	0,0
Ad Kas	01.01.2018 - 31.12.2018	0,0	0,0	0,0
Norman Tambach	01.01.2018 - 31.12.2018	0,0	0,0	0,0
Razem		774,5	0,0	774,5

*W wynagrodzeniach i nagrodach uwzględniony został zwrot składek ZUS z tytułu przekroczenia rocznej podstawy składek emerytalno- rentowych na podstawie decyzji Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.

Na koniec 2019 roku żaden z członków Zarządu Banku ani też Rady Nadzorczej nie posiadał akcji ING Banku Śląskiego S.A. ani udziałów w spółkach powiązanych Banku.

Polityka różnorodności

Nasza Polityka Różnorodności:

- definiuje obszary, na których skupiamy się w ramach zarządzania różnorodnością,
- określa sposób zarządzania różnorodnością w naszym banku,
- integruje wszystkie działania, w tym procesy, procedury i inne dokumenty, które mają związek z zarządzaniem różnorodnością w naszym banku,
- zapewnia wszystkim pracownikom i kandydatom do pracy równe traktowanie oraz przyjazne środowisko pracy,
- wspiera organizacje w budowaniu świadomości zasad równego traktowania w miejscu pracy, co oznacza niedyskryminowanie w jakikolwiek sposób, zarówno bezpośrednio, jak i pośrednio ze względu na: płeć, wiek, niepełnosprawność, stan zdrowia, rasę, narodowość, pochodzenie etniczne, religię, wyznanie, bezwyznaniowość, przekonania polityczne, przynależność związkową, orientację seksualną, tożsamość płciową, status rodzinny, styl życia, formę, zakres, i podstawę zatrudnienia, pozostałe typy współpracy oraz inne przesłanki narażające na zachowania dyskryminacyjne,
- dotyczy wszystkich pracowników i kandydatów, niezależnie od zajmowanego stanowiska, ze szczególnym uwzględnieniem władz Banku i kluczowych managerów,
- jest monitorowana regularnie w cyklach sześciomiesięcznych.

Więcej informacji na temat Polityki Różnorodności opisujemy w rozdziale „Sposób pracy” w punkcie „Różnorodność i równość szans” na stronie 156.

Polityka różnorodności w odniesieniu do organów nadzorujących, zarządzających i administrujących

W ING Banku Śląskim S.A. obowiązuje *Polityka różnorodności w odniesieniu do Członków Zarządu i Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A.* Polityka ma na celu:

- dotarcie do szerokiego zakresu kompetencji przy powoływaniu członków Rady Nadzorczej i Zarządu, aby pozyskać różne punkty widzenia i doświadczenia oraz umożliwić wydawanie niezależnych opinii i rozsądnych decyzji w ramach organu,
- zapewnienie wysokiej jakości realizacji zadań przez organy zarządzające, poprzez wybór kompetentnych osób do pełnienia funkcji w Radzie Nadzorczej oraz Zarządzie, stosując w pierwszej kolejności obiektywne kryteria merytoryczne i uwzględniając korzyści wynikające z różnorodności.

W zakresie kryteriów merytorycznych strategia zróżnicowania zapewnia wybór osób posiadających zróżnicowaną wiedzę, umiejętności i doświadczenie, adekwatne do pełnionych przez nie funkcji i powierzonych im obowiązków, które dopełniają się na poziomie całego składu Zarządu i Rady Nadzorczej. Kryteria te podlegają weryfikacji w procesie oceny adekwatności opisanym w *Polityce oceny adekwatności członków Rady Nadzorczej, Zarządu oraz osób pełniących kluczowe funkcje w ING Banku Śląskim S.A.* Ponadto Polityka różnorodności obejmuje i wykorzystuje do osiągnięcia najlepszych rezultatów różnice, które oprócz wiedzy, kompetencji i doświadczenia zawodowego, wynikają z płci i wieku.

Polityka zakłada dążenie do zapewnienia reprezentantów obu płci w procesach doboru oraz planowania sukcesji, z uwzględnieniem przepisów o równym traktowaniu w zakresie nawiązywania stosunku pracy.



* Kluczowe funkcje w ING Banku Śląskim S.A. zostały określone zgodnie z definicją z pkt 15 Wytycznych EBA oraz Polityką Oceny Adekwatności Członków Rady Nadzorczej, Członków Zarządu oraz Osób Pełniących Kluczowe Funkcje w ING Banku Śląskim S.A.

Pozostałe informacje

Stanowisko Zarządu odnośnie do możliwości realizacji wcześniej publikowanych prognoz

Bank nie publikował prognozy wyników finansowych na 2019 rok.

Sezonowość lub cykliczność działalności w okresie sprawozdawczym

Działalność Banku oraz Grupy Kapitałowej Banku jest powiązana z cyklicznością polskiej gospodarki. Oczekiwania ekonomistów naszego banku w zakresie kondycji polskiej gospodarki opisujemy w rozdziale Nasze otoczenie.

Wszczęte postępowania sądowe

Wartość postępowań dotyczących zobowiązań lub wierzytelności na koniec 2019 roku, nie przekroczyła 10% kapitałów własnych Banku. W ocenie Banku żadne z pojedynczych postępowań toczących się w 2019 roku przed sądem, organem właściwym dla postępowania arbitrażowego lub organem administracji publicznej, jak również wszystkie postępowania łącznie nie stwarzają zagrożenia dla płynności finansowej Banku.

Sprawozdanie o danych niefinansowych

Zarząd ING Banku Śląskiego S.A. informuje, że wymagane informacje w zakresie danych niefinansowych, zgodnie z artykułem 49b i 55 Ustawy o Rachunkowości (Dz.U. 1994.121.591 ze zm.) zostały ujęte w Sprawozdaniu na temat informacji niefinansowych Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. w 2019 roku, obejmującym informacje niefinansowe ING Banku Śląskiego S.A.

Zawarte umowy

Zarząd Banku oświadcza, że na dzień 31 grudnia 2019 roku ING Bank Śląski S.A. nie posiadał:

- znaczących umów pożyczek, poręczeń i gwarancji nie dotyczących działalności operacyjnej,
- znaczących umów o subemisję,
- znaczących umów gwarancji udzielonych podmiotom zależnym,
- zobowiązań w stosunku do banku centralnego,

- istotnych umów z bankiem centralnym lub organami nadzoru,
- umów, o których mowa w art. 141t ust. 1 ustawy Prawo Bankowe.

Szczegółowe informacje dotyczące transakcji z jednostkami powiązаныmi zostały przedstawione w Rocznym Skonsolidowanym Sprawozdaniu Finansowym Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za 2019 rok oraz w Sprawozdaniu Finansowym ING Banku Śląskiego S.A. za 2019 rok.

ING Lease (Polska), spółka zależna banku, udziela finansowania dla średnich i dużych firm m.in. w oparciu o kredyt, który otrzymała od Europejskiego Banku Inwestycyjnego (EBI) Więcej o tej współpracy przeczytasz w rozdziale „Nasze wyniki finansowe” na stronie 72.

Podmiot uprawniony do badania sprawozdań finansowych

Wyboru niezależnego biegłego rewidenta do badania sprawozdań finansowych dokonuje Rada Nadzorcza Banku na podstawie rekomendacji Komitetu Audytu. Wybór jest dokonany przy uwzględnieniu konieczności konsolidacji sprawozdań finansowych oraz związanym z tym jednolitym podejściem Grupy ING odnośnie zasad zmian audytora. Takie podejście spełnia wymogi wynikające z obowiązujących przepisów UE.

2 lipca 2019 roku Rada Nadzorcza Banku dokonała wyboru firmy KPMG Audyt spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp.k. z siedzibą w Warszawie, jako podmiotu uprawnionego do przeprowadzenia badania sprawozdań finansowych ING Banku Śląskiego S.A. oraz Grupy Kapitałowej Banku za 2019 rok.

Wynagrodzenie netto audytora

	Rok obrotowy kończący się 31 grudnia 2019 roku		Rok obrotowy kończący się 31 grudnia 2018 roku	
	KPMG	Inni audytorzy	KPMG	Inni audytorzy
Usługi badania sprawozdań finansowych	790,0 tys. zł*	128,5 tys. zł	700,0 tys. zł*	83,5 tys. zł
Inne usługi poświadczające	392,0 tys. zł	66,5 tys. zł	372,0 tys. zł	-

*Dodatkowo zwrot udokumentowanych wydatków

O raporcie

[GRI \[102-44\]](#) [\[102-46\]](#) [\[102-47\]](#) [\[102-48\]](#) [\[102-49\]](#) [\[102-50\]](#) [\[102-51\]](#) [\[102-52\]](#) [\[102-53\]](#) [\[102-54\]](#)

Z przyjemnością prezentujemy kolejny raport zintegrowany ING Banku Śląskiego obejmujący rok 2019. Ten dokument przygotowaliśmy zgodnie z najlepszymi światowymi standardami:

- międzynarodowymi wytycznymi w zakresie raportowania danych niefinansowych Global Reporting Initiative GRI Standards na podstawowym poziomie zgodności (Core), oraz
- wytycznymi w zakresie raportowania zintegrowanego International Integrated Reporting Council (IIRC).

Raport ten też spełnia wymogi formalne wynikające z Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 19 lutego 2009 roku w sprawie informacji bieżących i okresowych przekazywanych przez emitentów papierów wartościowych oraz warunków uznawania za równoważne informacji wymaganych przepisami prawa państwa niebędącego państwem członkowskim.

Raport prezentuje działalność Grupy ING Banku Śląskiego S.A. od 1 stycznia 2019 roku do 31 grudnia 2019 roku, chyba że w treści wskazujemy inny okres. Zarówno dane finansowe, jak i niefinansowe, dotyczą Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. (oraz wybrane dane finansowe ING Banku Śląskiego S.A.). W raportowanym okresie nie było znaczących zmian w rozmiarze, strukturze, formie własności czy łańcuchu dostaw naszego banku. Raport nie zawiera korekt informacji z poprzedniego raportu. Bieżący raport nie wiąże się ze znaczącymi zmianami dotyczącymi zasięgu raportowania czy też zastosowanych metod pomiaru w stosunku do raportu poprzedniego. Dotyczy on działań Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. oraz efektów tych działań.

W raporcie zamieściliśmy istotne informacje na temat strategii, zarządzania, wyników i perspektyw naszego banku. Zaprezentowaliśmy je, uwzględniając kontekst ekonomiczny, społeczny i środowiskowy. Prezentujemy także nasze rozumienie biznesowej odpowiedzialności oraz to, jaki mamy wpływ na otoczenie – teraz i w przyszłości. Wierzymy, że nasz raport zintegrowany objaśnia sposób, w jaki pozafinansowe aspekty naszej działalności wpływają na naszą zdolność do tworzenia i podtrzymywania wartości w perspektywie krótko-, średnio- i długoterminowej.

Raport wydajemy w ujęciu rocznym. Poprzedni raport za rok 2018 został opublikowany w marcu 2019 roku.

Jak powstawał raport zintegrowany

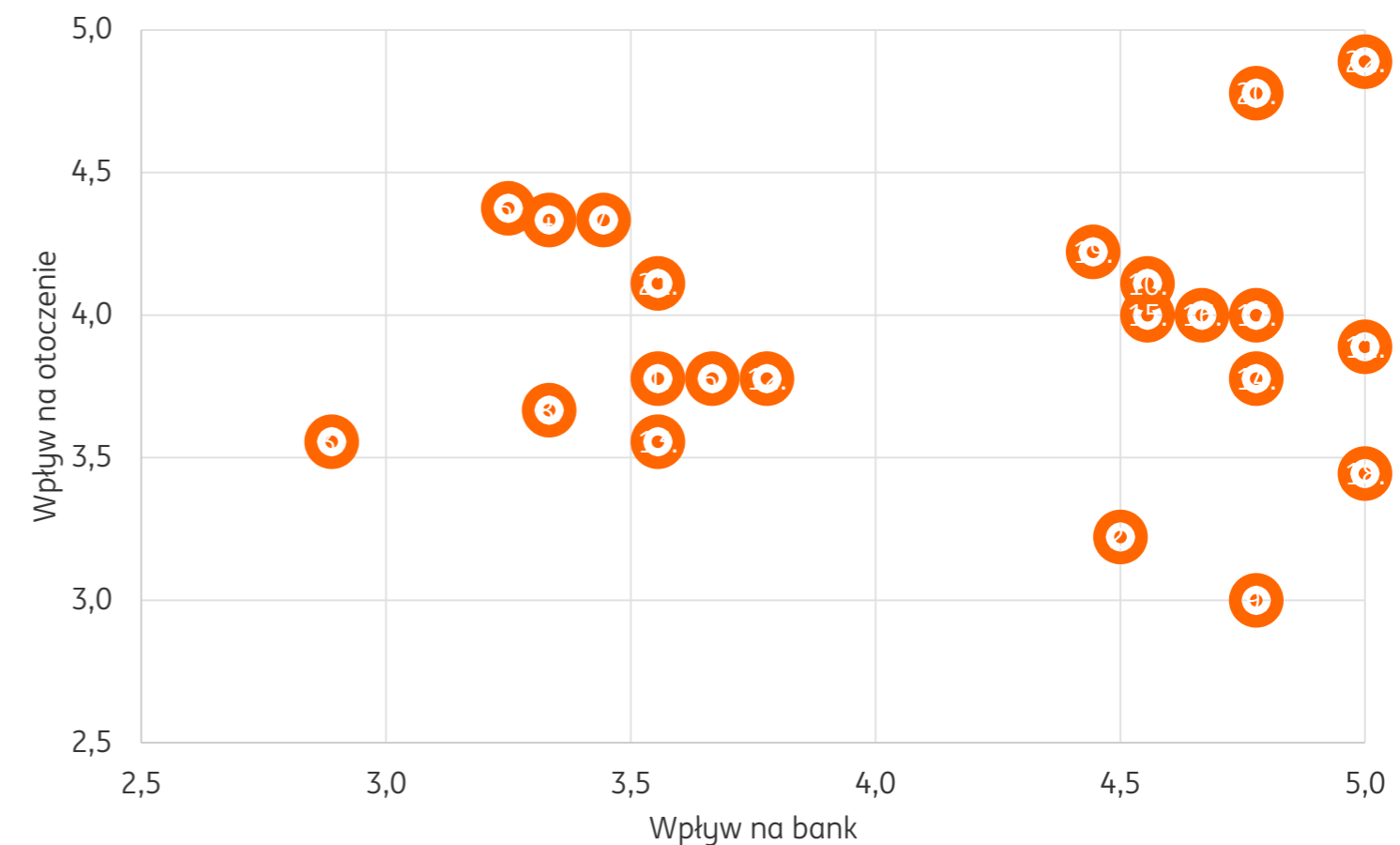
Zgodnie z wytycznymi GRI Standards przeprowadziliśmy składający się z trzech etapów proces:

- **Identyfikacja**
Na tym etapie wyłoniliśmy kluczowe zagadnienia w obszarze odpowiedzialności banku oraz realizowanej przez niego działalności. Przeanalizowaliśmy również inne źródła, m.in. publikacje prasowe w raportowanym okresie, tematy poruszane w komunikacji wewnętrznej, aktualną strategię biznesową oraz strategię zrównoważonego rozwoju. Wzięliśmy także pod uwagę tematy istotne w raportowaniu niefinansowym w naszej branży.
- **Priorytetyzacja**
Przeprowadziliśmy badania ankietowe wśród interesariuszy zewnętrznych, tj. klientów, analityków, inwestorów oraz wewnętrznych, czyli naszych pracowników. Wyniki pozwoliły nam wyłonić najważniejsze tematy, które powinny znaleźć się w raporcie.
- **Walidacja**
Wskazane tematy zweryfikowaliśmy i doprecyzowaliśmy z kadrą zarządzającą. Kadra zarządzająca wyznaczyła miarę wpływu wskazanych tematów na otoczenie oraz na bank. Przełożyło się to bezpośrednio na raportowane aspekty.

Wybór istotnych aspektów w procesie priorytetyzacji i walidacji

Lp.	Aspekt	Nasza odpowiedź w raporcie
1.	Działania na rzecz ochrony środowiska w ramach zielonego biura	- Zmniejszamy nasz wpływ środowiskowy
2.	Employer branding, podejście do rekrutacji, zasady awansu i premiowania w firmie	- Warunki zatrudnienia - Rekturacja nowych pracowników
3.	Inicjatywy z zakresu edukacji finansowej	- Edukacja finansowa i rozwój przedsiębiorczości
4.	Inwestycje wspierające ochronę środowiska	- Wspieramy zielone inwestycje
5.	Kluczowi interesariusze i relacje z nimi, relacje ze społecznościami lokalnymi	- Nasze relacje z otoczeniem
6.	Odpowiedź banku na zmiany klimatyczne	- Środowisko
7.	Podejście do obniżenia zużycia zasobów	- Zmniejszamy nasz wpływ środowiskowy
8.	Pracownicy banku - wartość i potencjał, zarządzanie wiedzą, szkolenia i rozwój	- Innowacyjne miejsce prac i kompetentni pracownicy - Rozwój pracowników
9.	Zapewnienie przestrzegania praw człowieka	- Etyka, wartości i compliance
10.	Digitalizacja/ cyfryzacja np. bankowość elektroniczna	- Doświadczenie klienta
11.	Działania edukacyjne skierowane do klientów	- Doświadczenie klienta
12.	Innowacyjność np. współpraca ze start-upami	- Wspieramy zielone inwestycje - Innowacyjne miejsce pracy i kompetentni pracownicy
13.	Ład korporacyjny oraz sposób zarządzania bankiem	- Zasady i zakres stosowania ładu korporacyjnego
14.	Możliwości i plany rozwoju banku, ING Bank Śląski na tle konkurencji w Polsce	- Co nas wyróżnia
15.	Rodzaje produktów bankowych, wprowadzenie nowych produktów	- Doświadczenie klienta
16.	Sposób budowania relacji z klientem satysfakcja klienta dopasowanie usług bankowych do potrzeb różnych grup klientów, obsługa klientów z niepełnosprawnościami	- Doświadczenie klienta
17.	Strategia banku i jej realizacja	- Strategia ING Banku Śląskiego
18.	Trudne sytuacje w relacjach z klientem - reklamacje i skargi	- Doświadczenie klienta
19.	Uczciwość i etyczna postawa we wszystkich działaniach biznesowych, zgodność z regulacjami przeciwdziałanie korupcji	- Etyka, wartości i compliance
20.	Wpływ ING Banku Śląskiego na otoczenie	- Model tworzenia wartości
21.	Zachowanie bezpieczeństwa danych klientów	- Bezpieczeństwo danych osobowych
22.	Działania na rzecz ochrony środowiska w ramach zielonego biura	- Zmniejszamy nasz wpływ środowiskowy

Wybrane aspekty raportowania i ich wpływ na bank i otoczenie



W raporcie szczegółowo opisaliśmy kluczowe tematy. Prezentujemy zarówno podejście do zarządzania nimi, jak i odpowiadające im wskaźniki. Zdecydowaliśmy się również przedstawić pozostałe aspekty raportowania w zakresie najlepiej oddającym ich charakter i wagę dla organizacji:

- Bezpieczeństwo i higiena pracy
- Działalność inwestycyjna, zabezpieczenie finansowania na inwestycje, zapewnienie stabilności finansowej Spółki
- Działania z zakresu zaangażowania społecznego banku, wolontariat pracowniczy
- Odpowiedzialna sprzedaż, odpowiedzialny marketing – polityki, procedury wewnętrzne itp.
- Relacje ze związkami zawodowymi

- Usprawnienia w praktykach zakupowych np. ocena dostawców pod kątem niefinansowym, środowiskowym, praktyk pracowniczych
- Wspieranie przedsiębiorczości - usługi i produkty dedykowane Małym i Średnim Przedsiębiorstwom
- Zarządzanie różnorodnością - wytyczne i polityki (informacja o pracownikach z niepełnosprawnością, osobach starszych na poszczególnych poziomach w strukturze zarządzania, równość wynagrodzeń kobiet i mężczyzn)
- Zarządzanie ryzykiem, w tym ryzykiem wizerunkowym, społecznym, środowiskowym (np. screening środowiskowy inwestycji finansowanych przez bank)

Dane liczbowe w raporcie pochodzą z wewnętrznych systemów raportowania. Przed opublikowaniem wszystkie dokładnie sprawdziliśmy.

Kto był zaangażowany w powstanie raportu

Prace nad raportem koordynował zespół złożony z przedstawicieli obszarów CSR, relacji inwestorskich i raportowania finansowego. Raport jest jednak efektem zaangażowania wielu innych osób.

Są to przede wszystkim:

- pracownicy wszystkich szczebli, którzy brali udział w pracach przygotowawczych, wypełniali ankiety oraz przygotowali dane do raportu,
- klienci, analitycy, inwestorzy, którzy odpowiedzieli na ankietę.

Wkład tych wszystkich osób i instytucji złożył się na kolejne Sprawozdanie Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. w 2019 roku.

Wszelkie pytania związane z tym raportem prosimy kierować do następujących osób:

- Iza Rokicka
Dyrektor Biura Relacji Inwestorskich
Pion CFO
tel. +48 22 820-4416
e-mail: iza.rokicka@ing.pl

- Klaudia Borys
Starszy specjalista ds. Zrównoważonego rozwoju i CSR
Biuro Zarządu Banku
Tel. +48 606 494 289
e-mail: klaudia.borys@ing.pl

Słownik

500+ - Rządowy program Rodzina 500+ gwarantuje regularne wsparcie dla rodziców wychowujących dzieci. Kwota 500 zł co miesiąc jest przyznawana dla każdego dziecka w rodzinie.

Add-on - Narzut na wymóg kapitałowy określony zgodnie z rozporządzeniem 575/2013 (CRR).

Agile - Jest to nowy system pracy w wybranych jednostkach Banku zaczerpnięty z branży IT. Umożliwia szybką reakcję na zmieniające się potrzeby klientów i rynku.

AIRB - Ang. Advanced Internal Rating-Based - jest to zaawansowana metoda wewnętrznych ratingów wykorzystywana do pomiaru ryzyka kredytowego.

Aktywa odsetkowe - Aktywa, które generują przychód odsetkowy dla banku; główną część stanowią kredyty udzielone klientom.

ALCO / Komitet ALCO - Ang. Asset-Liabilities Committee - Komitet Aktywów i Pasywów.

Bank - Bank pisany dużą literą oznacza ING Bank Śląski S.A.

Basel III - Regulacje dotyczące wymogów kapitałowych i zarządzania ryzykiem w instytucjach kredytowych. Rozwiązania Basel III zostały wprowadzone w Unii Europejskiej w rozporządzeniu 575/2013 (CRR) oraz dyrektywie 2013/36/EU (CRD IV).

BFG - Bankowy Fundusz Gwarancyjny - system gwarantowania depozytów oraz przymusowej restrukturyzacji. Gwarancją BFG objęte są depozyty do równowartości 100 tys. EUR.

BGK - Bank Gospodarstwa Krajowego - państwowy bank rozwoju. Głównym zadaniem BGK jest wspieranie rozwoju gospodarczego kraju i podnoszenie jakości życia Polaków.

BIK - Biuro Informacji Kredytowej - instytucja przetwarzająca informację o terminowości spłat zobowiązań finansowych osób fizycznych i prawnych.

BION - Badanie i Ocena Nadzorcza - Jedno z narzędzi nadzorczych KNF. Celem procesu BION jest identyfikacja wielkości i charakteru ryzyka, na jakie narażony jest bank, ocena jakości procesu zarządzania ryzykiem, ocena poziomu kapitału pokrywającego ryzyko wynikające z działalności banku oraz zarządzania bankiem.

Brexit - Potoczna nazwa procesu, w którym Wielka Brytania opuszcza struktury Unii Europejskiej.

BRRD - Ang. Bank Recovery and Resolution Directive - dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady w zakresie działań naprawczych oraz restrukturyzacji i uporządkowanej likwidacji w odniesieniu do instytucji kredytowych i firm inwestycyjnych.

Bufor OSII - Bufor Innej Instytucji o Znaczeniu Systemowym - jest to element nadzoru makroostrożnościowego sektora bankowego. Bufor jest nakładany na banki istotne systemowo zarówno na poziomie jednostkowym, jak i skonsolidowanym. Bufor przyjmuje wartości od 0% do 2% wymogu kapitałowego.

Bufor zabezpieczający - Jest to element nadzoru makroostrożnościowego sektora bankowego. Bufor nakładany na wszystkie banki; musi składać się z kapitału najwyższej jakości (Tier 1) i wynosi maksymalnie 2,5% wymogu kapitałowego. W latach 2016-2017 wynosi 1,25%, w 2018 roku wzrósł do 1,875%, a w 2019 roku wzrósł do 2,5%.

Carbon Disclosure Project (CDP) - CDP jest niezależną organizacją non-profit z Londynu. Jej celem jest zachęcanie firm do zmniejszenia emisji gazów cieplarnianych oraz zrównoważonego zużycia zasobów wodnych.

Compliance - Zapewnienie zgodności działania z regulacjami prawnymi, normami czy zaleceniami.

Corporate Finance - To specyficzny obszar finansów zajmujący się decyzjami finansowymi, inwestycyjnymi i operacyjnymi podejmowanymi przez przedsiębiorstwa oraz narzędziami i analizami wspierającymi i pomagającymi podejmować te decyzje.

CPI - Indeks zmiany cen towarów i usług konsumpcyjnych. Najpopularniejsza na świecie miara inflacji/deflacji.

CSR - Ang. Corporate Social Responsibility - społeczna odpowiedzialność biznesu.

CVA - Ang. Credit Value Adjustment - Korekta wartości kredytowej wynikająca z różnicy pomiędzy wartością portfela wolnego od ryzyka a realną wartością portfela, obejmującą możliwość braku spłaty zobowiązań przez kontrahenta.

EAD - Ang. Exposure At Default - miara zaangażowania banku wobec klienta w momencie niewykonania przez klienta zobowiązania.

EaR - Ang. Earnings at Risk - zyski narażone na ryzyko; jest to miara określająca maksymalną potencjalną zmianę zysku, w odniesieniu do zysku zakładanego w planie finansowym.

Easy Lending - Podejście Banku do finansowania subsegmentu średnich i dużych firm. Możliwość elektronicznego zawierania umów kredytowych oraz śledzenia statusów wniosków złożonych przez klientów w systemie ING Business.

EBA - Ang. European Banking Authority - Europejski Urząd Nadzoru Bankowego.

Equator Principles Association - Zasady, przyjęte przez międzynarodowe instytucje finansowe, określają standardy odpowiedzialności społecznej i środowiskowej w zakresie zarządzania ryzykiem finansowym projektów rozwojowych.

ESR - Ang. Environmental and Social Risk - ryzyko środowiskowe i społeczne.

EWS - Ang. Early Warnings Signal - model predykcyjny wykorzystywany do oceny możliwości pogorszenia sytuacji finansowej klienta.

Factoring - Wykup przez podmiot świadczący usługę faktoringu (faktora) nieprzeterminowanych wierzytelności przedsiębiorstw (faktorańców) należnych im od kontrahentów (odbiorców) z tytułu dostaw i usług.

Fast Track - Uproszczona ścieżka kredytowa w subsegmentie średnich i dużych firm.

FCR - Ang. First Call Resolution - badanie skuteczności contact centre. Sprawdza, jaka część problemów zgłaszanych przez klientów do contact centre jest rozwiązywana przy pierwszym kontakcie.

Fundusze własne - Fundusze, w skład których wchodzi kapitał Tier 1 (obejmujący m.in. kapitał zakładowy, kapitał zapasowy, kapitały rezerwowe, niepodzielony zysk z lat ubiegłych) oraz kapitał Tier 2 (obejmujący m.in. - za zgodą odpowiedniego organu nadzoru - zobowiązania podporządkowane).

Global Investor Statement on Climate Change - Globalne porozumienie inwestorów, które określa, w jaki sposób inwestorzy mogą przyczynić się do zwiększenia inwestycji niskoemisyjnych i odpornych na zmiany klimatu. Porozumienie przedstawia również praktyczne propozycje, w jaki sposób ten wkład może zostać zwielokrotniony poprzez odpowiednie działania rządowe.

Global Reporting Initiative (GRI) - Międzynarodowa organizacja publikująca wytyczne w zakresie raportowania niefinansowego.

Grupa Banku - Grupa Banku pisana dużą literą oznacza Grupę Kapitałową ING Banku Śląskiego S.A.

Gwarancja - Gwarancja bankowa jest pisemnym zobowiązaniem banku do wypłaty beneficjentowi kwoty określonej w jej treści i na warunkach w niej zawartych. Umowa ta pełni jednak wyłącznie funkcję zabezpieczenia, nie jest środkiem umożliwiającym rozliczenie umowy handlowej.

ICAAP - Ang. Internal Capital Adequacy Assessment Process - jest to model szacowanie kapitału wewnętrznego.

ILAAP - Ang. Internal Liquidity Adequacy Assessment Process - jest to model szacowania zasobów płynnościowych.

International Integrated Reporting Council (IIRC) - Międzynarodowy Komitet ds. Zintegrowanego Raportowania.

KNF - Komisja Nadzoru Finansowego - sprawuje nadzór nad sektorem bankowym, rynkiem kapitałowym, ubezpieczeniowym, emerytalnym, nadzór nad instytucjami płatniczymi i biurami usług płatniczych, instytucjami pieniądza elektronicznego oraz nad sektorem kas spółdzielczych.

Koszt finansowania - Koszt z tytułu odsetek / średnie pasywa odsetkowe z 5 kolejnych kwartałów.

Koszty ryzyka - Pod MSR 39: saldo utworzonych i rozwiązanych rezerw wynikających z utraty wartości aktywów, w głównej mierze kredytów i pożyczek udzielonych klientom. Pod MSSF 9: saldo odpisów z tytułu strat oczekiwanych.

KRS - Krajowy Rejestr Sądowy.

LCR - Ang. Liquidity Coverage Ratio - wskaźnik pokrycia płynności. Obliczany, jako stosunek aktywów o wysokiej płynności do zobowiązań krótkoterminowych. Wprowadzany etapami - wartość minimalna wynosi: 60% w 2014 i 2015 roku, 70% w 2016 roku, 80% w 2017 i 100% począwszy od 2018 roku.

Leasing - Umowa, na mocy której właściciel składnika aktywów (leasingodawca) przekazuje użytkownikowi (leasingobiorcy) prawo użytkowania składnika aktywów przez określony czas, w zamian za opłatę lub serię opłat.

LGD - Ang. Loss Given Default - procentowa strata w odniesieniu do sumy ekspozycji w przypadku niewypłacalności kontrahenta.

Łączny współczynnik kapitałowy (TCR) - Ang. Total Capital Ratio - Liczony jako stosunek funduszy własnych do aktywów i zobowiązań pozabilansowych z uwzględnieniem wag ryzyka; wskaźnik wyliczony zgodnie z regulacjami Basel III.

Metoda CAPI - Ang. Computer Assisted Personal Interview - metoda badawcza polegająca na przeprowadzeniu wywiadu z respondentem przy użyciu urządzeń mobilnych, na których zapisywane są udzielone odpowiedzi.

Metoda CAWI - Ang. Computer Assisted Web Interview – metoda badawcza polegająca na przeprowadzeniu wywiadu z respondentem z wykorzystaniem kwestionariuszy ankiet udostępnianych drogą elektroniczną.

MiFID II - Ang. Markets in Financial Instruments Directive II - dyrektywa dotycząca usług i sprzedaży produktów inwestycyjnych i doradztwa w ich zakresie.

MREL - Ang. Minimum Requirement for own funds and Eligible Liabilities - minimalny poziom funduszy własnych i zobowiązań podlegających umorzeniu lub konwersji. Instytucja wprowadzona do polskiego prawa Ustawą z dnia 10 czerwca 2016 roku o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym, systemie gwarantowania depozytów oraz przymusowej restrukturyzacji.

MSR - Międzynarodowe Standardy Rachunkowości; stopniowo zastępowane przez MSSF, czyli Międzynarodowe Standardy Sprawozdawczości Finansowej.

MSSF - Międzynarodowe Standardy Sprawozdawczości Finansowej oraz ich interpretacje zatwierdzone przez Radę Międzynarodowych Standardów Rachunkowości.

Mystery Shopper - Jedna z metod badania poziomu obsługi klienta polegająca na ocenie jakości usług poprzez wizyty w punktach sprzedaży i obsługi klienta.

Należności z utratą wartości - Ang. Non-performing loans (NPLs) - upraszczając są to „złe” kredyty; oznacza to, że klienci nie wywiązują się z terminowej spłaty kredytów bądź istnieje duże prawdopodobieństwo, że nie będą tego robić w przyszłości. Pod MSSF 9 pojęcie to obejmuje należności w etapie 3 i POCI (ang. purchased or originated credit impaired).

NBP - Narodowy Bank Polski - bank centralny, który pełni funkcje banku emisyjnego, banku banków oraz centralnego banku państwa.

NPS - Ang. Net Promoter Score - metoda oceny lojalności klientów. Bazę klientów dzieli się na trzy kategorie: promotorów, klientów obojętnych i krytyków. Wskaźnik NPS stanowi różnicę pomiędzy udziałem promotorów i krytyków w całej bazie klientów.

NSFR - Ang. Net Stable Funding Ratio - wskaźnik stabilnego finansowania. Obliczany, jako stosunek dostępnego stabilnego finansowania do wymaganego stabilnego finansowania. Zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 575/2013, docelowy poziom wskaźnika stabilnego finansowania nie został określony.

OHI - Ang. Organizational Health Index - badanie zdrowia organizacji.

PACE - Jest to zorganizowany proces wspierający innowacyjność w Grupie ING. Zachęca do szybkiego wprowadzania na rynek nowych produktów i usług opracowanych przez małe, niezależne i interdyscyplinarne zespoły.

Pasywa odsetkowe - Pasywa, które generują koszt odsetkowy dla banku; główną część stanowią depozyty klientów.

PD - Ang. Probability of Default - miara prawdopodobieństwa niewykonania zobowiązania.

PKB - Produkt Krajowy Brutto - zagregowana wartość dóbr i usług finalnych wytworzonych przez narodowe i zagraniczne czynniki produkcji na terenie danego kraju w danej jednostce czasu.

Podatek bankowy - Potoczna nazwa podatku od niektórych instytucji finansowych. Podatek w wysokości 0,0366% miesięcznie (0,44% rocznie) jest pobierany od wartości aktywów na koniec miesiąca – po wcześniejszych pomniejszeniach. W przypadku banków wartość aktywów pomniejsza się m.in. o wartość posiadanych skarbowych papierów wartościowych, funduszy własnych banku oraz 4,0 mld zł. Z płacenia podatku zwolniono banki, które są w trakcie postępowania naprawczego, oraz banki państwowe (BGK – Bank Gospodarstwa Krajowego).

Pokrycie portfela kredytowego z utratą wartości odpisami – Ang. NPL coverage ratio. Stosunek odpisów z tytułu utraty wartości kredytów i innych należności udzielonych klientom do wartości kredytów i innych należności z utratą wartości udzielonych klientom. Pod MSSF 9 jest to stosunek odpisów należności w etapie 3 i POCI (ang. purchased or originated credit impaired) do wartości tych należności.

RAS - Ang. Risk Appetite Statement – dokument określający maksymalną wielkość ryzyka jaką Grupa jest gotowa zaakceptować wobec danego rodzaju ryzyka.

Rating kredytowy - Jest to ocena zdolności podmiotu prawnego, który zaciąga zobowiązanie, do pełnej obsługi zaciągniętego długu, czyli spłaty odsetek i kapitału zgodnie z postanowieniami umowy. Podmiotem może być zarówno spółka, jak i np. państwo.

Rentowność aktywów odsetkowych – Przychód z tytułu odsetek / średnie aktywa odsetkowe z 5 kolejnych kwartałów.

Respect Index - Indeks najbardziej odpowiedzialnych społecznie firm na warszawskiej Giełdzie Papierów Wartościowych.

RPP - Rada Polityki Pieniężnej - organ Narodowego Banku Polskiego (NBP). Do zadań RPP należy m.in. decyzja w zakresie wysokości stóp procentowych NBP.

Segment detaliczny - Upraszczając są to osoby fizyczne oraz osoby fizyczne prowadzące własną działalność gospodarczą.

Segment korporacyjny - Upraszczając są to klienci segmentów średnich i dużych przedsiębiorstw oraz klienci strategiczni.

STIR - System Teleinformatyczny Izby Rozliczeniowej - zespół algorytmów analizujących dostarczane obowiązkowo przez banki i SKOK-i dane finansowe dotyczące przedsiębiorców służący identyfikacji potencjalnych wyłudzeń VAT.

SWIFT - Ang. Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication - stowarzyszenie na rzecz Światowej Międzybankowej Telekomunikacji Finansowej. SWIFT pośredniczy w transakcjach międzynarodowych pomiędzy instytucjami finansowymi.

Ślad węglowy - Całkowita suma emisji gazów cieplarnianych wywołanych bezpośrednio lub pośrednio przez daną osobę, organizację, wydarzenie lub produkt.

Tier 1 - Kapitał o najwyższej jakości; wyliczony zgodnie z regulacjami Basel III.

United Nations Environment Programme Finance Initiative - Jest to partnerskie porozumienie pomiędzy ONZ i ponad 200 przedstawicielami światowego rynku finansowego. Porozumienie ma na celu promocję zrównoważonego finansowania.

United Nations Global Compact - Największa na świecie inicjatywa skupiająca biznes działający na rzecz zrównoważonego rozwoju.

VaR - Ang. Value at Risk - wskaźnik ten określa potencjalną stratę, jaka zgodnie z oczekiwaniami nie powinna zostać przekroczona przy założeniu określonego poziomu prawdopodobieństwa.

WCAG - Międzynarodowe wytyczne dotyczące ułatwień w dostępie do treści publikowanych w Internecie. Zasady te mówią, co zrobić, aby serwis był dostępny dla każdego, bez względu na poziom sprawności, wiek, sprzęt czy oprogramowanie, którego używa.

WIBOR - Ang. Warsaw Interbank Offered Rate - jest to referencyjna wysokość oprocentowania kredytów na rynku międzybankowym w Polsce.

WIG 30 - Indeks WIG 30 jest publikowany przez Giełdę Papierów Wartościowych w Warszawie (GPW) od 23 września 2013 roku. Indeks jest oparty o portfel akcji 30 największych i najbardziej płynnych spółek z Głównego Rynku GPW.

WPC - Ang. Winning Performance Culture - badanie poziomu zaangażowania pracowników.

Wskaźnik kredytów z rozpoznaną utratą wartości (NPL Ratio) - Ang. Non-Performing Loans Ratio - upraszczając jest to udział "złych" kredytów w całym portfelu kredytów brutto. Pod MSSF 9 jest to udział należności w etapie 3 i POCI (ang. purchased or originated credit impaired) w całym portfelu należności brutto.

Wskaźnik Kredyty/ Depozyty (L/D) - Kredyty i inne należności udzielone klientom netto z wył. euroobligacji w relacji do zobowiązań wobec klientów.

Wskaźnik marży kosztów ryzyka - Relacja odpisu na rezerwy kredytowe netto (pod MSSF 9 odpisów z tytułu strat oczekiwanych) do średniej wartości portfela kredytowego brutto w danym okresie.

Wskaźnik marży odsetkowej - Wynik odsetkowy netto / średnie aktywa odsetkowe z 5 kolejnych kwartałów.

Wskaźnik udziału kosztów w przychodach (C/I) - Ang. Cost to Income ratio - Wskaźnik obliczany, jako stosunek kosztów działania (bez podatku bankowego) do przychodów z zyskiem netto jednostek stowarzyszonych wykazywanych metodą praw własności.

Wskaźnik zwrotu na aktywach (ROA) - Ang. Return On Assets - zysk netto / średnie aktywa z 5 kolejnych kwartałów.

Wskaźnik zwrotu z kapitału (ROE) - Ang. Return On Equity - zysk netto / średnia wartość kapitału z 5 kolejnych kwartałów.

Współczynnik kapitału Tier 1 - Stosunek kapitału Tier 1 do aktywów i zobowiązań pozabilansowych z uwzględnieniem wag ryzyka; wskaźnik wyliczony zgodnie z regulacjami Basel III.

Indeks GRI

GRI [102-55]

Wskaźniki profilowe

Wskaźniki ogólne

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Odniesienie w treści raportu
GRI 102-1	Nazwa organizacji	– Jak działamy jako Grupa ING w Polsce
GRI 102-2	Opis działalności organizacji, główne marki, produkty i/lub usługi	– Oferowane produkty
GRI 102-3	Lokalizacja siedziby głównej organizacji	– Kim jesteśmy
GRI 102-4	Lokalizacja działalności operacyjnej	– Kim jesteśmy
GRI 102-5	Forma własności i struktura prawna organizacji	– Kto jest właścicielem naszego banku
GRI 102-6	Obsługiwane rynki	– Kim jesteśmy – Oferowane produkty
GRI 102-7	Skala działalności	– Kim jesteśmy
GRI 102-8	Dane dotyczące pracowników oraz innych osób świadczących pracę na rzecz organizacji	– Kim są nasi pracownicy
GRI 102-9	Opis łańcucha dostaw	– Łańcuch dostaw
GRI 102-10	Znaczące zmiany w raportowanym okresie dotyczące rozmiaru, struktury, formy własności lub łańcucha wartości	– Jak działamy jako Grupa ING w Polsce
GRI 102-11	Wyjaśnienie, czy i w jaki sposób organizacja stosuje zasadę ostrożności	– Zarządzanie ryzykiem środowiskowym i społecznym
GRI 102-12	Zewnętrzne, przyjęte lub popierane przez organizację ekonomiczne, środowiskowe i społeczne deklaracje, zasady i inne inicjatywy	– Zewnętrzne inicjatywy, do których należymy

GRI 102-13	Członkostwo w stowarzyszeniach i organizacjach	– Zewnętrzne inicjatywy, do których należymy
GRI 102-14	Oświadczenie kierownictwa najwyższego szczebla	– List Prezesa Zarządu – List Prezesa Zarządu
GRI 102-15	Opis kluczowych wpływów, szans i ryzyk	– Rynek obecnie i w przyszłości – System zarządzania ryzykiem oraz kapitałem
GRI 102-16	Wartości organizacji, kodeks etyki, zasady i normy zachowań	– Etyka, wartości i compliance
GRI 102-17	Mechanizmy umożliwiające uzyskanie porady dot. zachowań w kwestiach etycznych i prawnych oraz spraw związanych z integralnością organizacji	– Przeciwdziałamy konfliktom interesów – Zgłaszamy naruszenia prawa i zasad etyki zawodowej
GRI 102-18	Struktura nadzorcza organizacji wraz z komisjami podlegającymi pod najwyższy organ nadzorczy	– Skład Rady Nadzorczej
GRI 102-40	Lista grup interesariuszy angażowanych przez organizację raportującą	– Nasze relacje z otoczeniem
GRI 102-41	Pracownicy objęci umowami zbiorowymi	– Kim są nasi pracownicy
GRI 102-42	Podstawy identyfikowania i selekcji interesariuszy angażowanych przez organizację	– Nasze relacje z otoczeniem
GRI 102-43	Podejście do angażowania interesariuszy włączając częstotliwość angażowania według typu i grupy interesariuszy	– Nasze relacje z otoczeniem
GRI 102-44	Kluczowe tematy i problemy poruszane przez interesariuszy oraz odpowiedź ze strony organizacji, również poprzez ich zaraportowanie	– O raporcie

Raportowanie

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Odniesienie w treści raportu
GRI 102-45	Ujęcie w raporcie jednostek gospodarczych ujmowanych w skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym	- Jak działamy jako Grupa ING w Polsce
GRI 102-46	Proces definiowania treści raportu	- O raporcie
GRI 102-47	Zidentyfikowane istotne tematy	- O raporcie
GRI 102-48	Wyjaśnienia dotyczące efektów jakichkolwiek korekt informacji zawartych w poprzednich raportach z podaniem powodów ich wprowadzenia oraz ich wpływu (np. fuzje, przejęcia, zmiana roku/okresu bazowego, charakteru działalności, metod pomiaru)	- O raporcie
GRI 102-49	Znaczne zmiany w stosunku do poprzedniego raportu dotyczące zakresu, zasięgu lub metod pomiaru zastosowanych w raporcie	- O raporcie
GRI 102-50	Okres raportowania	- O raporcie
GRI 102-51	Data publikacji ostatniego raportu	- O raporcie
GRI 102-52	Cykl raportowania	- O raporcie
GRI 102-53	Dane kontaktowe	- O raporcie
GRI 102-54	Wskazanie czy raport sporządzono zgodnie ze Standardem GRI w opcji Core lub Comprehensive	- O raporcie
GRI 102-55	Indeks GRI	- Indeks GRI
GRI 102-56	Polityka i obecna praktyka w zakresie zewnętrznej weryfikacji raportu	- Indeks GRI

GRI 102-56 - Raport został poddany zewnętrznej weryfikacji.

Podejście do zarządzania

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Odniesienie w treści raportu
GRI 103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ograniczeń	<ul style="list-style-type: none"> - Co nas wyróżnia - Doświadczenie klienta - Edukacja finansowa i rozwój przedsiębiorczości - Etyka, wartości i compliance - Innowacyjne miejsce prac i kompetentni pracownicy - Nasze relacje z otoczeniem - Rozwój pracowników - Strategia ING Banku Śląskiego - Środowisko - Wspieramy zielone inwestycje - Zasady i zakres stosowania ładu korporacyjnego - Zmniejszamy nasz wpływ środowiskowy - Warunki zatrudnienia - Rekturacja nowych pracowników
GRI 103-2	Podejście do zarządzania i jego elementy	<ul style="list-style-type: none"> - Co nas wyróżnia - Doświadczenie klienta - Edukacja finansowa i rozwój przedsiębiorczości - Etyka, wartości i compliance - Innowacyjne miejsce prac i kompetentni pracownicy - Nasze relacje z otoczeniem - Rozwój pracowników - Strategia ING Banku Śląskiego - Środowisko - Wspieramy zielone inwestycje - Zasady i zakres stosowania ładu korporacyjnego - Zmniejszamy nasz wpływ środowiskowy - Warunki zatrudnienia - Rekturacja nowych pracowników

GRI 103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania	<ul style="list-style-type: none"> - Co nas wyróżnia - Doświadczenie klienta - Edukacja finansowa i rozwój przedsiębiorczości - Etyka, wartości i compliance - Innowacyjne miejsce prac i kompetentni pracownicy - Nasze relacje z otoczeniem - Rozwój pracowników - Strategia ING Banku Śląskiego - Środowisko - Wspieramy zielone inwestycje - Zasady i zakres stosowania ładu korporacyjnego - Zmniejszamy nasz wpływ środowiskowy - Warunki zatrudnienia - Rekturacja nowych pracowników
-----------	------------------------------------	--

Wskaźniki szczegółowe

GRI 401-3, 404-1 – wskaźniki zaraportowane częściowo z powodu braku dostępności niektórych danych wymaganych w wytycznych.

Wskaźniki szczegółowe

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Odniesienie w treści raportu
GRI 201-1	Bezpośrednia wartość ekonomiczna wytworzona i podzielona	<ul style="list-style-type: none"> - Co nas wyróżnia - Skonsolidowane wyniki Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A.
GRI 202-1	Wskaźniki standardowej płacy minimalnej według płci w porównaniu do lokalnego minimalnego wynagrodzenia	<ul style="list-style-type: none"> - Warunki zatrudnienia
GRI 203-1	Inwestycje w infrastrukturę i wspierane usługi	<ul style="list-style-type: none"> - Wspieramy zielone inwestycje
GRI 203-2	Znaczący pośredni wpływ ekonomiczny	<ul style="list-style-type: none"> - Strategia ING Banku Śląskiego
GRI 205-2	Szkolenia dla pracowników i kadry menedżerskiej poświęcone politykom i procedurom antykorupcyjnym	<ul style="list-style-type: none"> - Przeciwdziałamy korupcji
GRI 205-3	Potwierdzone przypadki korupcji i działania podjęte w odpowiedzi na nie	<ul style="list-style-type: none"> - Przeciwdziałamy korupcji
GRI 302-1	Zużycie energii w organizacji	<ul style="list-style-type: none"> - Energia elektryczna
GRI 302-4	Ograniczenia zużycia energii	<ul style="list-style-type: none"> - Energia elektryczna
GRI 303-3	Pobór wody	<ul style="list-style-type: none"> - Nasze zużycie wody
GRI 306-2	Odpady według metody zagospodarowania	<ul style="list-style-type: none"> - Mądrze gospodarujemy odpadami
GRI 308-1	Odsetek nowych dostawców, którzy zostali poddani ocenie wg kryteriów środowiskowych	<ul style="list-style-type: none"> - Łańcuch dostaw
GRI 401-2	Świadczenia dodatkowe (benefity) zapewniane pracownikom pełnoetatowym	<ul style="list-style-type: none"> - Well-beING
GRI 401-3	Urlop rodzicielski	<ul style="list-style-type: none"> - Rodzice w pracy
GRI 404-1	Liczba godzin szkoleniowych w roku przypadających na pracownika według struktury zatrudnienia	<ul style="list-style-type: none"> - E-learning i narzędzia multimedialne
GRI 404-3	Odsetek pracowników podlegających regularnym ocenom jakości pracy i przeglądom rozwoju kariery zawodowej, według płci i kategorii zatrudnienia	<ul style="list-style-type: none"> - Rozmowy roczne
GRI 405-1	Skład ciał nadzorczych i kadry pracowniczej w podziale na kategorie pracowników według płci, wieku, przynależności do mniejszości oraz innych wskaźników różnorodności	<ul style="list-style-type: none"> - Różnorodność i równość szans
GRI 405-2	Stosunek podstawowego wynagrodzenia mężczyzn do wynagrodzenia kobiet według zajmowanego stanowiska	<ul style="list-style-type: none"> - Różnorodność i równość szans
GRI 414-1	Odsetek nowych dostawców, którzy zostali poddani ocenie wg kryteriów społecznych	<ul style="list-style-type: none"> - Łańcuch dostaw

Oświadczenia Zarządu

Prawdziwość i rzetelność prezentowanych sprawozdań

Wedle najlepszej wiedzy Zarządu Banku dane finansowe za 2019 rok oraz dane porównywalne zaprezentowane w rocznym sprawozdaniu finansowym ING Banku Śląskiego S.A. oraz rocznym skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. zostały sporządzone zgodnie z obowiązującymi zasadami rachunkowości i odzwierciedlają w sposób prawdziwy, rzetelny i jasny sytuację majątkową i finansową Banku i Grupy Kapitałowej Banku oraz osiągnięty przez Bank i Grupę Kapitałową Banku wynik finansowy. Zawarte w niniejszym dokumencie sprawozdanie Zarządu zawiera prawdziwy obraz rozwoju, osiągnięć oraz sytuacji (w tym opis podstawowych rodzajów zagrożeń i ryzyka) Banku i Grupy Kapitałowej Banku w 2019 roku.

Wybór podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych

Wybór firmy audytorskiej przeprowadzającej badanie jednostkowego oraz skonsolidowanego sprawozdania finansowego za 2019 rok dokonany został zgodnie z obowiązującymi przepisami, w tym przepisami dotyczącymi wyboru oraz procedury wyboru firmy audytorskiej.

Zgodnie z przedstawionym oświadczeniem firma audytorska KPMG Audyt spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp.k. oraz członkowie zespołu wykonującego badanie spełniali warunki do sporządzenia bezstronnego i niezależnego sprawozdania z badania rocznego sprawozdania finansowego zgodnie z obowiązującymi przepisami, standardami wykonywania zawodu i zasadami etyki zawodowej.

W Banku są przestrzegane obowiązujące przepisy dotyczące rotacji firmy audytorskiej i kluczowego biegłego rewidenta oraz obowiązkowych okresów karencji. Maksymalny 5-letni okres trwania zlecenia udzielonego przez Bank obecnej firmie audytorskiej (KPMG Audyt spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp.k.) zakończył się badaniem sprawozdania za 2017 rok. 28 maja 2018 roku decyzją Komisji Nadzoru Finansowego (która została zmieniona w dniu 29 lipca 2019 roku) Bank uzyskał zezwolenie na przedłużenie okresu maksymalnego trwania zlecenia z obecną firmą audytorską na okres 2 lat udzielone w trybie art. 17 ust. 6 Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr

537/2014 z 16 kwietnia 2014 roku w sprawie szczegółowych wymogów dotyczących ustawowych badań sprawozdań finansowych jednostek interesu publicznego.

Umowa pomiędzy Bankiem a KPMG Audyt spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp.k. została podpisana 13 czerwca 2016 roku i była sześciokrotnie aneksowana w dniach 20 września 2017 roku, 26 lutego 2018 roku, 1 lipca 2018 roku, 29 lipca 2019 roku, 28 października 2019 roku oraz 13 listopada 2019 roku. Aneks podpisany 29 lipca 2019 roku dotyczył badania statutowego za 2019 rok.

Bank posiada „Politykę wyboru firmy audytorskiej do badania sprawozdań finansowych, oceny jej niezależności oraz świadczenia innych dozwolonych usług w ING Banku Śląskim S.A.”, która obejmuje politykę w zakresie wyboru firmy audytorskiej oraz politykę w zakresie świadczenia na rzecz Banku przez firmę audytorską, podmiot powiązany z firmą audytorską lub członka jego sieci dodatkowych usług niebędących badaniem, w tym usług warunkowo zwolnionych z zakazu świadczenia przez firmę audytorską. Usługi świadczone przez firmę audytorską zostały ocenione jako dozwolone oraz zatwierdzone zgodnie z zapisami tej polityki.

Niniejsze Sprawozdanie Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. w 2019 roku, obejmujące Sprawozdanie Zarządu z działalności ING Banku Śląskiego S.A. w 2019 roku i liczy 197 kolejno ponumerowanych stron.

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*

Patrick Roesink

Wiceprezes Zarządu Banku

*Podpisano kwalifikowanym podpisem
elektronicznym*

Lorenzo Tassan-Bassut

Wiceprezes Zarządu Banku

*Podpisano kwalifikowanym podpisem
elektronicznym*

Sławomir Soszyński

Wiceprezes Zarządu Banku

5 marca 2020 roku