



2010

**Sprawozdanie Zarządu z działalności Grupy
Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A.
w 2010 roku**

Spis treści

Spis treści	2
LIST PRZEWODNICZĄCEJ RADY NADZORCZEJ	4
LIST PREZESA ZARZĄDU	6
KRÓTKA CHARAKTERYSTYKA ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A.	8
I. UWARUNKOWANIA MAKROEKONOMICZNE ROZWOJU SEKTORA BANKOWEGO W 2010 ROKU	10
1. Podstawowe trendy w gospodarce	10
2. Polityka pieniężna	12
3. Sektor bankowy	13
4. Rynek kapitałowy	15
5. Czynniki makroekonomiczne, które będą mieć wpływ na działalność ING Banku Śląskiego S.A. w 2011 roku	17
II. GŁÓWNE OSIĄGNIĘCIA GRUPY KAPITAŁOWEJ ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A. W 2010 ROKU	19
1. Wzrost bazy klientów	19
2. Poprawa pozycji na rynku kredytowym	19
3. Utrzymanie wysokiego poziomu płynności dzięki mocnej bazie depozytowej	20
4. Wyższa efektywność działania	21
5. Nagrody i wyróżnienia	22
III. DZIAŁALNOŚĆ ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A. W 2010 ROKU	24
1. Bankowość detaliczna	24
<i>Zmiany w ofercie produktów i zasadach obsługi klientów</i>	24
<i>Działalność depozytowa</i>	25
<i>Działalność kredytowa</i>	26
<i>Karty bankowe</i>	27
2. Bankowość korporacyjna	27
<i>Zmiany w zasadach obsługi i resegmentacja klientów</i>	27
<i>Zakres oferty i wprowadzone modyfikacje</i>	28
<i>Działalność depozytowo-rozliczeniowa</i>	30
<i>Działalność kredytowa</i>	30
3. Rynki pieniężne i kapitałowe	31
IV. DZIAŁALNOŚĆ SPÓŁEK NALEŻĄCYCH DO GRUPY KAPITAŁOWEJ ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A.	33
1. Struktura Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A.	33
2. ING Securities S.A.	33
3. ING Bank Hipoteczny S.A.	35
4. Centrum Banku Śląskiego Sp. z o.o.	35
5. ING Powszechne Towarzystwo Emerytalne S.A.	36
6. Solver Sp. z o.o.	36
V. SYTUACJA FINANSOWA GRUPY KAPITAŁOWEJ ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A. W 2010 ROKU	37
1. Zysk brutto i netto	37
2. Wynik z tytułu odsetek	38
3. Dochody pozaodsetkowe	38
4. Koszty działania	39
5. Odpisy na utratę wartości i rezerwy	39
6. Udział poszczególnych segmentów branżowych w tworzeniu wyniku finansowego	39
7. Podstawowe wskaźniki efektywności	40
8. Struktura bilansu	41
<i>Aktywa</i>	41
<i>Pasywa</i>	42
VI. ZARZĄDZANIE GŁÓWNYMI RODZAJAMI RYZYKA	43

1.	Ryzyko kredytowe.....	43
	<i>Polityka kredytowa.....</i>	43
	<i>Proces kredytowy i ocena ryzyka kredytowego.....</i>	44
	<i>Jakość portfela kredytowego oraz stan rezerw celowych.....</i>	45
2.	Pozycje pozabilansowe.....	46
3.	Zarządzanie ryzykiem rynkowym	46
	<i>Informacje ogólne</i>	46
	<i>Narzędzia pomiaru ryzyka</i>	47
	<i>Zaangażowania i limity VaR w 2010 roku</i>	47
	<i>Zarządzanie ryzykiem płynności</i>	48
	<i>Portfele replikacyjne</i>	48
4.	Adekwatność kapitałowa.....	48
5.	Ryzyko operacyjne i nadzór na zgodnością z normami (compliance).....	49
VII.	ROZWÓJ ORGANIZACJI I INFRASTRUKTURY GRUPY KAPITAŁOWEJ ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A. W 2010 ROKU	51
1.	IT i Operacje	51
2.	Rozwój elektronicznych kanałów dystrybucji.....	51
3.	Sieć placówek bankowych	52
4.	Zarządzanie kadrami	53
	<i>Stan zatrudnienia.....</i>	53
	<i>Polityka wynagrodzeń.....</i>	53
	<i>Rekrutacja i budowa wizerunku instytucji jako pożądanego pracodawcy (employer branding)</i>	53
	<i>Rozwój pracowników</i>	53
	<i>Szkolenia.....</i>	54
	<i>Kultura organizacyjna</i>	55
	<i>Informatyzacja procesów HR.....</i>	55
VIII.	KIERUNKI ROZWOJU DZIAŁALNOŚCI ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A. W 2011 ROKU.....	56
IX.	INFORMACJE DLA INWESTORÓW.....	58
1.	Cena akcji ING Banku Śląskiego S.A.....	58
2.	Historia wypłaty dywidendy oraz propozycja dywidendy z zysku za 2010 rok	58
3.	Ratingi	59
4.	Wynagrodzenia członków Zarządu i Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A.....	60
5.	Informacja o audytorze	62
X.	SPOŁECZNA ODPOWIEDZIALNOŚĆ BIZNESU (CSR) W ING BANKU ŚLĄSKIM S.A. W 2010 ROKU.....	63
1.	Relacje Biznes – Klient	63
2.	Działalność na rzecz środowiska	64
3.	Relacje z pracownikami	64
4.	Działalność na rzecz społeczeństwa.....	64
5.	Działalność Fundacji ING Dzieciom	65
6.	Fundacja Sztuki Polskiej ING.....	65
XI.	OŚWIADCZENIE ZARZĄDU ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A. O STOSOWANU ZASAD ŁADU KORPORACYJNEGO W 2010 ROKU.....	67
XII.	OCENA DZIAŁALNOŚCI GRUPY KAPITAŁOWEJ ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A. W 2010 ROKU SPORZĄDZONA PRZEZ RADĘ NADZORCZĄ.....	79
XIII.	OŚWIADCZENIA ZARZĄDU ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A.	81
1.	Prawdziwość i rzetelność prezentowanych sprawozdań	81
2.	Wybór podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych.....	81
3.	Dodatkowe informacje	81
	<i>Zawarte umowy</i>	81
	<i>Liczba i wartość tytułów egzekucyjnych.....</i>	81

LIST PRZEWODNICZĄCEJ RADY NADZORCZEJ

Szanowni Akcjonariusze,

W ciągu 2010 roku Rada Nadzorcza wnikliwie analizowała wszelkie aspekty działalności ING Banku Śląskiego S.A. W warunkach wolniejszego tempa wzrostu polskiej gospodarki oraz niepewnej sytuacji panującej na rynkach finansowych prowadziliśmy dialog z Zarządem Banku na temat wyboru najlepszych rozwiązań dla rozwoju Spółki.

Członkowie Rady Nadzorczej w ciągu roku na bieżąco odnosili się do wyników komercyjnych i finansowych oraz kluczowych dla funkcjonowania Spółki zagadnień – zarządzania ryzykiem kredytowym i rynkowym, zgodności z normami, polityki personalnej oraz planów rozwoju ING Banku Śląskiego S.A. Współpraca Rady Nadzorczej z Zarządem Banku była efektywna, a przyjęta formuła współdziałania zapewniała obiektywizm nadzoru właścicielskiego i przestrzeganie dobrych praktyk ładu korporacyjnego.

Zdaniem Rady Nadzorczej przyjęta przez Zarząd ING Banku Śląskiego S.A. w 2010 roku strategia działania sprawdziła się w trudnych realiach rynkowych. Ocenę tę potwierdzają zarówno dalszy wzrost skali działania Spółki, jak i znacznie lepsze niż w poprzednich latach wyniki finansowe.

Rok 2010 Grupa Kapitałowa Banku zamknęła zyskiem netto w wysokości 753,1 mln zł, czyli o 26,6% wyższym niż w poprzednim roku. Jest to najlepszy wynik finansowy w ponad dwudziestoletniej historii Banku. W tym samym czasie wartość rynkowa Banku wzrosła o 1,5 mld zł, osiągając poziom 11,6 mld zł.

Suma bilansowa Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. na koniec grudnia 2010 roku wynosiła 64,5 mld zł i była o 8% wyższa niż rok wcześniej. Nastąpiła korzystna zmiana w strukturze bilansu, polegająca na zwiększeniu udziału kredytów w aktywach – z 45% na koniec 2009 roku do 47% w grudniu 2010 roku, a wskaźnik kredytów do depozytów wzrósł do poziomu 66,2%.

Ubiegły rok zamknęliśmy wolumenem należności kredytowych na poziomie 31,0 mld zł, co daje 16% przyrostu rocznego. Bank powiększył swoje udziały w głównych segmentach rynku kredytowego, tj. w zakresie kredytowania gospodarstw domowych (głównie w obszarze kredytów mieszkaniowych), jak i finansowania rozwoju działalności klientów korporacyjnych (podmiotów gospodarczych i jednostek samorządu terytorialnego).

Rozwój akcji kredytowej odbywał się przy zachowaniu wysokiej płynności. Na koniec 2010 roku ogólna wartość depozytów ulokowanych na rachunkach Banku kształtowała się na poziomie 46,8 mld zł. W środowisku charakteryzującym się nadal podwyższoną konkurencją o wolne środki klientów, Bank utrzymał zarówno wysoki stan depozytów gospodarstw domowych, jak i klientów korporacyjnych.

W ubiegłym roku rentowność wykorzystania kapitału powróciła do poziomu sprzed kryzysu 2008 roku i na każde 100 zł kapitału Bank wypracował zysk w wysokości 14,2 zł, czyli o 1,1 zł wyższy niż rok wcześniej. Zachowany został przy tym wysoki poziom bezpieczeństwa funkcjonowania całej instytucji. W grudniu 2010 roku współczynnik wypłacalności dla Grupy Kapitałowej Banku ukształtował się na poziomie 13,15%, wobec 12,01% na koniec 2009 roku.

Przygotowane na potrzeby Średniookresowego Planu Finansowego symulacje wskazują, że ING Bank Śląski S.A. posiada rezerwy kapitału własnego, które pozwalają na dalszy dynamiczny rozwój akcji kredytowej gwarantując równocześnie bezpieczeństwo działalności, nawet w przypadku pojawienia się nieoczekiwanych turbulencji na rynkach finansowych. Dlatego też Rada Nadzorcza przychyliła się do wniosku Zarządu Banku o przeznaczenie blisko 28% zysku Banku z 2010 roku na wypłatę dla akcjonariuszy i zarekomenduje Walnemu Zgromadzeniu wypłacenie 195 150 000 zł w formie dywidendy. Propozycja ta oznacza dywidendę w wysokości 15 zł w przeliczeniu na 1 akcję. Jesteśmy głęboko przekonani, że decyzja ta zaowocuje dalszym wzrostem wartości rynkowej Spółki.

Pełna ocena sytuacji Banku w 2010 roku przygotowana przez Radę Nadzorczą zgodnie z Dobrymi Praktykami Spółek Notowanych na GPW znajduje się w dalszej części niniejszego *Sprawozdania Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. w 2010 roku*. Zachęcam Państwa do zapoznania się z nią.

Z poważaniem,

Anna Fornalczyk

Przewodnicząca Rady Nadzorczej

LIST PREZESA ZARZĄDU

Szanowni Państwo,

W 2010 roku Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego S.A. osiągnęła najlepszy w swojej historii wynik finansowy. Z dużą satysfakcją informuję, że nasz zysk netto wyniósł 753,1 mln zł i był o 19% wyższy od najlepszego do tej pory rezultatu z 2007 roku. W relacji do 2009 roku oznacza to wzrost o blisko 27%. W ciągu roku nasza kapitalizacja giełdowa zwiększyła się o 15%, osiągając poziom 11,6 mld zł.

Z zadowoleniem odnotowaliśmy wyraźny, wzrostowy trend w zakresie generowania dochodów. W 2010 roku dochody Grupy zamknęły się kwotą 2 731,7 mln zł, czyli były o 8% wyższe niż w 2009 roku. Przyczynił się do tego przede wszystkim 16-procentowy przyrost wyniku z odsetek, który miał swoje źródło m.in. w coraz bardziej zrównoważonej strukturze bilansu.

Uzyskane w 2010 roku wyniki finansowe przełożyły się na znaczną poprawę podstawowych miar efektywności działania. O skuteczności zarządzania Spółką świadczy m.in. wyraźny wzrost zwrotu z aktywów – z około 0,9% w 2009 roku do 1,2% w roku ubiegłym. Z kolei wzrost dochodów przy zrównoważonym zarządzaniu kosztami doprowadził do poprawy efektywności przychodowo-kosztowej. W 2010 roku wskaźnik Koszty/Dochody (C/I) wyniósł 58,3%, czyli był o 0,5 p.p. niższy niż rok wcześniej.

Rok 2010 to także kolejny rok organicznego rozwoju ING Banku Śląskiego S.A. i umacniania naszej pozycji na wielu ważnych - z punktu widzenia realizacji długoterminowej strategii rozwoju - rynkach. Przede wszystkim poprawiła się nasza pozycja na rynku kredytowym. Na koniec ubiegłego roku należności kredytowe Grupy Kapitałowej Banku wynosiły 31 mld zł, czyli przyrosły o 4,3 mld zł w ciągu roku. Dzięki prowadzonej od kilku lat konsekwentnej polityce wspierania sprzedaży w 2010 roku staliśmy się czołowym podmiotem w zakresie udzielania kredytów hipotecznych. Wskaźnik wielkości kredytów do depozytów wzrósł do poziomu 66%.

W minionym roku uczestniczyliśmy również w największych na polskim rynku transakcjach dotyczących finansowania podmiotów gospodarczych. Wygraliśmy przetargi na obsługę kredytową kolejnych dużych polskich miast. Równocześnie zadbalismy o utrzymanie wysokiej jakości aktywów – w grudniu 2010 roku kredyty z utratą wartości stanowiły 4,9% całości zaangażowania kredytowego Grupy, czyli istotnie mniej niż średnia w całym sektorze bankowym. Dzięki zdrowym aktywom, udało się nam zmniejszyć obciążenie wyniku finansowego Grupy kosztami ryzyka do poziomu 203,6 mln zł.

Nasze zwiększone zaangażowanie w kredytowanie polskiej gospodarki w ubiegłym roku sfinansowaliśmy z własnej bazy depozytowej. W grudniu 2010 roku klienci posiadali 46,8 mld zł środków ulokowanych na rachunkach ING Banku Śląskiego S.A. Wynik ten pozwolił nam utrzymać pozycję trzeciego co do wielkości banku depozytowego w Polsce. Trzon tych depozytów stanowiły oszczędności gospodarstw domowych, które wynosiły 30,1 mld zł.

Rosnąca skala zdywersyfikowanej działalności kredytowej była dostosowana do naszych możliwości kapitałowych. W grudniu 2010 roku współczynnik wypłacalności dla Grupy Kapitałowej Banku wyniósł 13,15%. Poziom adekwatności kapitałowej ukształtował się na bezpiecznym poziomie. Równocześnie świadczył o znacznych możliwościach Grupy do dalszego zwiększania zaangażowania w kredytowanie polskiej gospodarki.

Osiągnięte w minionym roku rezultaty finansowe i komercyjne pokazują, że jesteśmy silną instytucją, o zdrowych fundamentach. Jesteśmy również zgranym i zaangażowanym zespołem. Dzięki temu zrealizowaliśmy założone na 2010 rok cele – utrzymanie silnej pozycji banku oszczędnościowego i zwiększenie naszego zaangażowania po stronie kredytowej.

W nadchodzących latach naszym priorytetem będzie długofalowe budowanie wartości dla klientów, pracowników i akcjonariuszy. Zobowiązuje to nas do podejmowania działań, dzięki którym ING Bank Śląski S.A. umocni swoją pozycję banku pierwszego wyboru, a dla pracowników będzie dobrym miejscem pracy. Przyjęta przez nas strategia *Banku pierwszego wyboru* opiera się na trzech filarach: koncentracji na kliencie, doskonałości operacyjnej oraz utrzymaniu pozycji dobrego pracodawcy.

W roku 2011 skupimy się na dalszej optymalizacji struktury bilansu, polegającej na większym angażowaniu posiadanej bazy depozytowej w akcję kredytową. Zamierzamy też kontynuować działania zmierzające do podnoszenia jakości obsługi klientów oraz zwiększania dostępności usług bankowych m.in. poprzez dalszy rozwój systemów bankowości elektronicznej oraz rozbudowę infrastruktury dla bankowości samoobsługowej. Jestem głęboko przekonana, że silna baza depozytowa, wysoka płynność bilansu, wieloletnie relacje z klientami, jak i wysokie kompetencje i zaangażowanie pracowników pozwolą nam na dostosowanie się do czekających nas rynkowych wyzwań.

Na zakończenie pragnę podkreślić, że fundamentem, na którym budujemy nasz sukces pozostają niezmiennie nasze wartości: otwartość, szacunek, uczciwość, odpowiedzialność i zdrowy rozsądek. Działania oparte na takich fundamentach decydują o wyborach, których dokonują nasi klienci, pracownicy i akcjonariusze – budują ich zaufanie i tworzą unikalną kulturę naszego Banku.

Z wyrazami szacunku,

Małgorzata Kołakowska

Prezes Zarządu

KRÓTKA CHARAKTERYSTYKA ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A.

ING Bank Śląski S.A. jest obecny na rynku od 1989 roku. W ciągu ponad dwudziestu lat swej działalności zdobył pozycję jednego z największych uniwersalnych banków w Polsce. W dniu 31 grudnia 2010 roku suma bilansowa Grupy Kapitałowej Banku wyniosła 64 517,5 mln zł i przedstawiała 5,6% aktywów ogółem polskiego sektora bankowego. Tym samym, Bank uplasował się na czwartej pozycji na polskim rynku pod względem wielkości sumy bilansowej. Bank rozporządzał 46,8 mld zł środków zgromadzonych na rachunkach Grupy, co zapewniło mu pozycję trzeciego co do wielkości banku depozytowego w Polsce.

W grudniu 2010 roku ING Bank Śląski S.A. zajmował mocną pozycję na podstawowych rynkach usług bankowych, i tak:

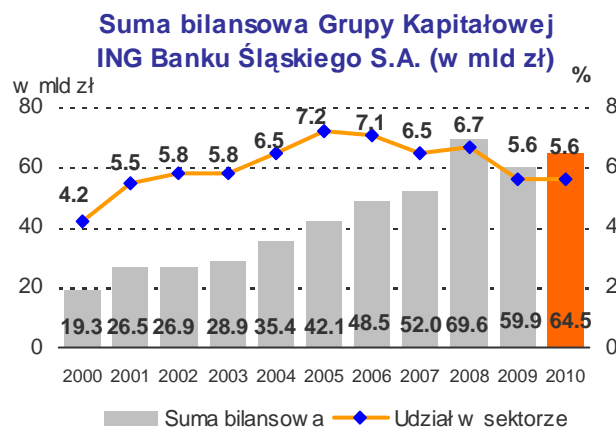
- **Bankowość detaliczna.** Trzecie miejsce na rynku depozytów gospodarstw domowych (z 7,2 – procentowym udziałem) oraz szóste w zakresie sprzedaży kredytów hipotecznych (udział na poziomie 7,1%).
- **Bankowość korporacyjna.** Bank główny dla 9% polskich firm (trzecia pozycja na rynku) i trzeci co do wielkości kredytodawca (7,1% udziału w rynku).
- **Rynki pieniężne i kapitałowe.** Udział należącego do Banku biura maklerskiego ING Securities S.A. w obrotach akcjami na GPW w 2010 roku wyniósł 10,4% (drugie miejsce na rynku). Pierwsze miejsce Banku w rynku krótkoterminowych papierów dłużnych (udział na poziomie 25,9%).

W grudniu 2010 roku z usług ING Banku Śląskiego S.A. korzystało ponad 2,74 mln klientów indywidualnych, tj. o 181,8 tys. więcej niż rok wcześniej. Ponadto, baza klientów obejmowała: 228,7 tys. małych firm oraz 14,6 tys. średnich i dużych podmiotów instytucjonalnych.

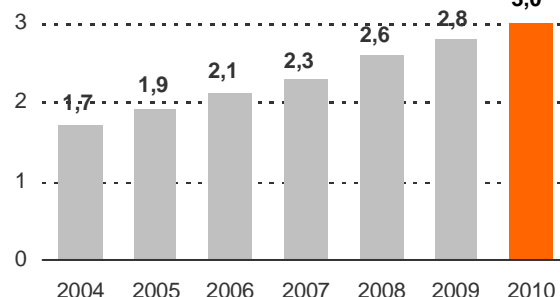
Bank dysponował ogólnopolską siecią 443 placówek bankowych, w których działało 416 czynnych całą dobę stref samoobsługowych. Klienci ING Banku Śląskiego S.A. mogli bezpłatnie korzystać z 775 bankomatów własnych, a klienci Kont Direct i VIP także ze wszystkich bankomatów w Polsce. Ponadto Bank oferuje swoim klientom dostęp do usług bankowych poprzez nowoczesne kanały bankowości elektronicznej: systemy bankowości internetowej (ING BankOnLine, ING BusinessOnLine), bankowość telefoniczną (HaloŚląski) oraz system SMS.

Na koniec 2010 roku Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego S.A. zatrudniała 8 472 osoby.

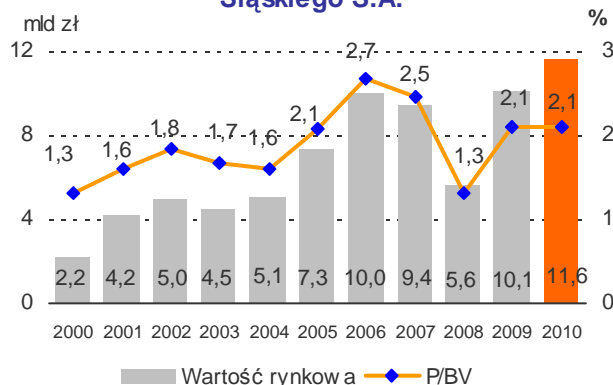
Inwestorem strategicznym ING Banku Śląskiego S.A. jest ING Bank N.V., posiadający 75% udziału w kapitale akcyjnym Banku. ING Bank N.V. jest częścią ING Group, instytucji finansowej o zasięgu światowym, działającej w sferze bankowości, ubezpieczeń i zarządzania aktywami.



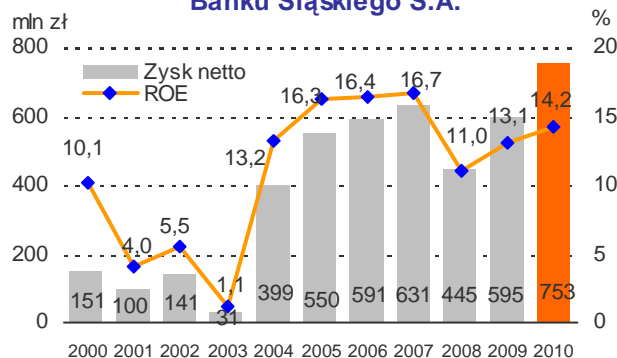
Liczba klientów ING Banku Śląskiego S.A. (w mln)



Wartość rynkowa ING Banku Śląskiego S.A.



Zysk netto Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A.



Skrócona informacja o wynikach finansowych Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za lata 2006-2010

	2010	2009	2008	2007	2006
Wynik na działalności podstawowej w mln zł ¹	2 731,7	2 532,3	2 127,7	2 072,9	1 781,4
Koszty ogólne w mln zł ²	-1 593,9	-1 489,5	-1 499,0	-1 389,1	-1 223,3
Koszty ryzyka w mln zł	-203,6	-304,5	-65,6	103,2	165,9
Zysk brutto w mln zł	934,1	738,3	563,1	787,0	753,3
Podatek dochodowy w mln zł	-181,0	-143,3	-117,6	-150,2	-155,4
Zysk netto przypadający na akcjonariuszy jednostki dominującej w mln zł	753,1	595,1	445,4	630,7	591,4
Suma bilansowa w mln zł	64 518	59 883	69 610	52 011	48 476
Zobowiązania wobec klientów w mln zł	47 400	47 584	47 067	44 502	38 561
Kredyty i pożyczki udzielone klientom w mln zł	34 509	30 593	25 743	16 379	12 868
Zobowiązania pozabilansowe w mln zł	163 221	145 667	292 132	234 247	181 492
Kapitały własne ³ w mln zł	4 898	4 289	3 777	3 208	3 164
Współczynnik wypłacalności w %	13,2	12,0	10,4	13,1	15,7
Zysk brutto/koszty ogółem w %	28,7	20,5	14,3	26,7	31,5
Zysk netto/suma bilansowa (ROA) w %	1,2	0,9	0,7	1,2	1,3
Zysk netto/Kapitały (ROE) w %	14,2	13,1	11,0	16,7	16,4
Koszty/Dochody w %	58,3	58,8	70,5	67,0	68,7
Zysk na 1 akcję w zł	57,9	45,7	34,2	48,5	45,5
Dywidenda na 1 akcję w zł	15,0 ⁴	0,0	0,0	11,7	27,9

ING Bank Śląski S.A. posiadał następujące oceny agencji ratingowych:

Fitch Ratings Ltd.

Rating podmiotu (Long-term IDR)	A
Perspektywa utrzymania wyż. wym. oceny	Stabilna
Rating krótkoterminowy (Short-term IDR)	F1
Ocena indywidualna	C
Ocena wsparcia	1

Moody's Investors Service Ltd.

Depozyty długoterminowe w walucie obcej	A2
Depozyty długoterminowe w walucie krajowej	A2
Depozyty krótkoterminowe	P-1
Siła finansowa Banku	D+
Perspektywa siły finansowej	Stabilna

¹ Łącznie z zyskiem netto jednostek stowarzyszonych wykazywanych metodą praw własności.

² Koszty działania z amortyzacją oraz z wynikiem na pozostałej działalności operacyjnej.

³ Kapitały własne jednostki dominującej pomniejszone o wynik roku bieżącego.

⁴ Proponowana przez Zarząd Banku.

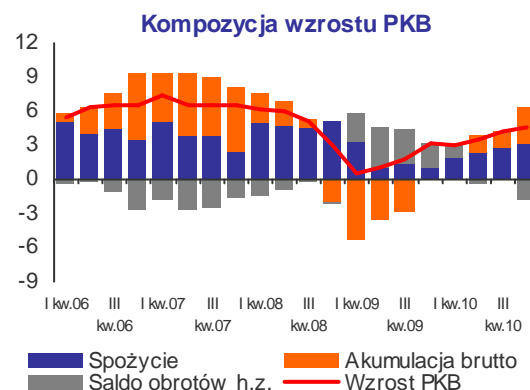
I. UWARUNKOWANIA MAKROEKONOMICZNE ROZWOJU SEKTORA BANKOWEGO W 2010 ROKU

1. Podstawowe trendy w gospodarce

Produkt Krajowy Brutto

W 2010 roku Polska pozostała jednym z liderów w Unii Europejskiej w zakresie tempa wzrostu gospodarczego. W warunkach wielu obaw związanych z trwałością ożywienia gospodarczego u głównych partnerów gospodarczych Polski, jak i niekorzystnego oddziaływania na gospodarkę czynników jednorazowych (takich jak ostra zima wpływająca ujemnie na wielkość produkcji w budownictwie oraz wiosenna powódź, która dotknęła 30% gmin w Polsce), w 2010 roku Produkt Krajowy Brutto wzrósł o 3,8%. Przy czym, dynamika PKB systematycznie rosła z 3,0% w I kwartale do 4,6%⁵ w ostatnich trzech miesiącach roku.

Zmieniła się przy tym struktura czynników wzrostu gospodarczego. Głównym motorem rozwoju stało się rosnące coraz szybciej spożycie wewnętrzne. Wzrost konsumpcji wynikał przede wszystkim z poprawy sytuacji na rynku pracy, lepszych nastrojów konsumentów i przedsiębiorców oraz zwiększonego napływu funduszy z zagranicy. Pewien wpływ na jej poziom mogły mieć także czynniki jednorazowe, takie jak: odtwarzanie majątku na terenach popowodziowych oraz przesunięcie niektórych zakupów z 2011 roku w związku z zapowiedzianą podwyżką stawek VAT. W I kwartale 2010 roku utrzymał się również pozytywny wpływ popytu zagranicznego (głównie ze strony szybko odradzającej się gospodarki niemieckiej) na aktywność gospodarczą, lecz jego skala była wyraźnie mniejsza niż w poprzednich okresach. Począwszy od drugiego kwartału, dodatni wpływ na PKB miała natomiast akumulacja, w ramach której został odbudowany poziom zapasów, podczas gdy aktywność inwestycyjna przedsiębiorstw była nadal niska. Pierwsze oznaki ożywienia w sferze inwestycji pojawiły się w drugiej połowie roku, kiedy wykorzystanie mocy produkcyjnych w przemyśle wzrosło (do poziomu ponad 76%) i przekroczyło poziom średniej wieloletniej. Obawy o trwałość ożywienia gospodarczego w Polsce powstrzymywały jednakże niektórych przedsiębiorców przed podjęciem decyzji o rozpoczęciu inwestycji.



Rynek pracy i poziom wynagrodzeń

Powoli poprawiała się sytuacja na rynku pracy. W ciągu 2010 roku zatrudnienie w sektorze przedsiębiorstw wzrosło o 125 tys. pracowników i na koniec grudnia wyniosło 5 379,4 tys. osób. Tym samym poziom zatrudnienia zbliżył się do poziomu sprzed kryzysu z 2008 roku.

Z uwagi na wzrost liczby osób w wieku produkcyjnym (na rynek pracy wkroczył kolejny rocznik z wyżu demograficznego) oraz powrotu części Polaków z zagranicy, liczba bezrobotnych utrzymywała się nadal na wysokim poziomie. W grudniu 2010 roku bez pracy pozostawało 1 955 tys. osób, czyli o około 62 tys. więcej niż na koniec 2009 roku. Bezrobotni stanowili 12,3% ludności aktywnej zawodowo wobec 12,1% na koniec grudnia 2009 roku.

Relatywnie wysoki poziom bezrobocia, jak i niepewność co do trwałości ożywienia gospodarczego, sprzyjały utrzymaniu dyscypliny płacowej. W 2010 roku średnia płaca w sektorze przedsiębiorstw była o 3,3% wyższa niż w poprzednim roku. Natomiast w ujęciu realnym, przeciętne wynagrodzenie wzrosło o 0,8%.

Inflacja

Pierwsza połowa 2010 roku charakteryzowała się systematycznym spadkiem inflacji i najniższy jej poziom zarejestrowano w lipcu i sierpniu, kiedy ceny wzrastały o 2,0% w ujęciu rocznym. Począwszy od września – na skutek wzrostu cen żywności wywołanego niekorzystnymi warunkami atmosferycznymi, wyższych cen surowców rolnych na świecie, ogłoszenia przez rząd podniesienia

⁵ Szacunki Głównego Ekonomisty ING Banku Śląskiego S.A.

stawek VAT – ceny zaczęły szybciej rosnąć. W grudniu 2010 roku wskaźnik inflacji doszedł do poziomu 3,1% w ujęciu rocznym.

W grudniu 2010 roku znacznie wyższe niż przed rokiem były przede wszystkim ceny paliw, opłaty związane z użytkowaniem mieszkania oraz ceny napojów alkoholowych i wyrobów tytoniowych. Potaniała natomiast odzież i obuwie oraz spadły opłaty za usługi łączności.

Rynek walutowy

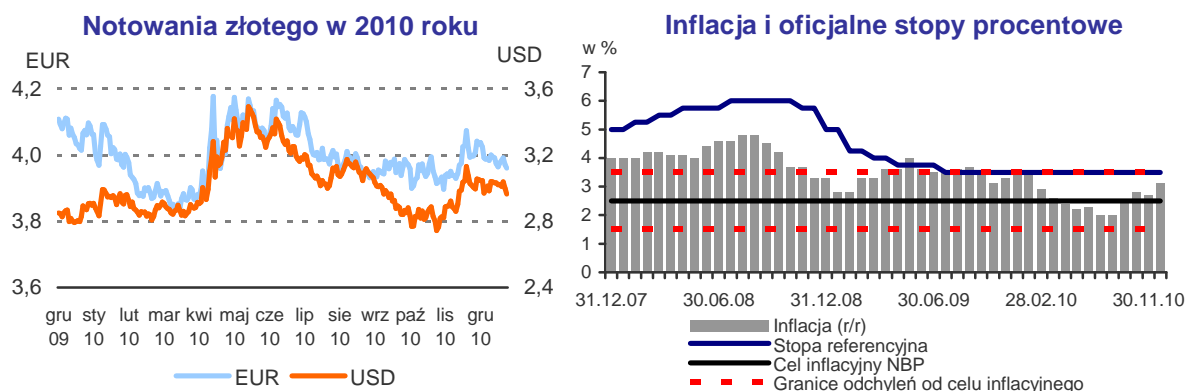
W 2010 roku rynek walutowy był rozchwiany, a kurs polskiej waluty znajdował się pod silnym wpływem zjawisk występujących na globalnych rynkach finansowych, tj.:

- Stanu finansów publicznych niektórych krajów Unii Europejskiej (głównie krajów PIIGS, tj. Portugalii, Włoch, Irlandii, Grecji oraz Hiszpanii). Na przełomie kwietnia i maja kryzys fiskalny pojawił się w Grecji i spowodował zmniejszenie skłonności inwestorów globalnych do podejmowania ryzyka inwestycyjnego oraz okresową wyprzedaż polskich aktywów i spadek wartości polskiej waluty. Przyjęcie w maju pakietu pomocowego EU-MFW-EBC o łącznej wartości 750 mld euro (z którego Grecji przyznano pomoc w wysokości 110 mld euro) zapobiegło wyraźnemu rozszerzeniu się problemów Grecji na inne kraje, spowodowało uspokojenie nastrojów i ograniczyło zmienność na rynkach walutowych. Kolejne, znaczne zawirowania na rynkach pojawiły się w listopadzie wraz z kryzysem finansów publicznych w Irlandii. Sytuacja na rynku częściowo się ustabilizowała pod koniec roku, do czego przyczyniła się decyzja o przyznaniu pomocy dla Zielonej Wyspy w wysokości 85 mld euro z Europejskiego Funduszu Stabilności Finansowej, jak i deklaracje o możliwości rozszerzenia pomocy na inne zadłużone kraje EU.
- Łagodnej polityki pieniężnej prowadzonej przez FED w celu pobudzenia amerykańskiej gospodarki. Jej efektem były niskie stopy procentowe, które miały zachęcić amerykańskie społeczeństwo do konsumpcji oraz deprecjacja dolara zmierzająca do zwiększenia atrakcyjności amerykańskiego eksportu. W listopadzie 2010 roku rozpoczął się drugi etap poluzowania ilościowego FED, którego skutkiem było ugruntowanie się rekordowo niskich stóp procentowych w USA i dalsza realokacja kapitału portfelowego w stronę krajów rozwijających się. W celu przeciwdziałania narastaniu nierównowagi makroekonomicznej, wzrostu inflacji, jak i zbytnej aprecjacji swoich walut ograniczającej konkurencyjność eksportu, część krajów rozwijających (głównie Chiny) podejmowała działania zmierzające do osłabienia swoich walut i utrzymania kursu dolara na odpowiednio wysokim poziomie (np. Chiny, posiadające 1/3 rezerw walutowych na świecie inwestowały w amerykańskie obligacje). Niektórzy analitycy wygłaszali opinie, że relacje gospodarcze USA i Chin stały się początkiem kolejnej wojny walutowej.

Przedstawione wyżej zjawiska, wyznaczały notowania pary EUR/USD i doprowadziły w skali 2010 roku do umocnienia się amerykańskiej waluty w relacji do euro.

2010 rok zapisał się także pierwszą od wielu lat interwencją NBP na rynku walutowym. Była ona odpowiedzią na zanotowane w I kwartale 2010 roku umocnienie się polskiej waluty (które zagrażało opłacalności polskiego eksportu) i doprowadziła do okresowej korekty kursu złotego. W ostatnich miesiącach roku pojawiały się informacje o gotowości polskiego rządu do interwencji walutowej w obronie wartości polskiej waluty, a zarządzający funduszami i programami rządowymi Bank Gospodarstwa Krajowego sprzedał na rynku w trakcie grudniowych operacji około 2 mld euro.

Ostatecznie, w ciągu 2010 roku polski złoty umocnił się o 3,4% w relacji do euro oraz zdeprecjonował o 4,0% w stosunku do dolara amerykańskiego. Na skutek rosnącego zaufania do szwajcarskiej waluty, złoty stracił natomiast do CHF 14,4% swej wartości, co dotkliwie odczuli posiadacze kredytów hipotecznych w tej walucie.



Budżet państwa

Problemem polskiej gospodarki w 2010 roku był deficyt budżetu państwa oraz wielkość zadłużenia finansów publicznych. W warunkach umiarkowanej skali ożywienia gospodarczego, do budżetu wpływały mniejsze niż zaplanowano dochody z tytułu podatków. Z drugiej zaś strony, potrzeba stymulacji fiskalnej (np. w formie współfinansowania przez budżet projektów unijnych) zmniejszała możliwości obniżenia niektórych wydatków budżetowych. Groźba przekroczenia kolejnych progów ostrożnościowych oraz ryzyko odpływu kapitału portfelowego w związku z kryzysem fiskalnym w niektórych krajach EU stały się impulsem do wzmożenia prac nad reformą finansów publicznych. Propozycje rządu w tym zakresie zostały zapisane m.in. w Wieloletnim Planie Finansowym Państwa.

Ostatecznie, w 2010 roku deficyt budżetowy zamknął się kwotą -45,0 mld zł (wobec 52,2 mld zł przyjętych w ustawie budżetowej). Według danych Ministerstwa Finansów, dług publiczny w 2010 roku przedstawiał 53,5% PKB.

W grudniu 2010 roku Sejm przyjął ustawę budżetową na 2011 rok, która określiła deficyt budżetu państwa na poziomie 40,2 mld zł. W ustawie założono m.in.:

- warunkowy wzrost podatku VAT do poziomu 25% w przypadku gdyby dług publiczny przekroczył 55% PKB (w tym wzrost stawek VAT o 1 p.p. od początku 2011 roku),
- regułę wydatkową na wydatki elastyczne w postaci ograniczenia ich wzrostu do poziomu 1 procent plus poziom inflacji,
- konsolidację finansów publicznych poprzez oddanie Ministrowi Finansów w zarząd nadwyżek środków pieniężnych agencji i wybranych instytucji publicznych,
- zamrożenie płac w administracji,
- utrzymanie przyspieszonego procesu prywatyzacyjnego.

2. Polityka pieniężna

Z początkiem 2010 roku rozpoczęła się III kadencja Rady Polityki Pieniężnej. Przez ponad pół roku Rada w nowym składzie utrzymywała dotychczasową, łagodną politykę pieniężną.

Latem, wraz z coraz lepszą kondycją polskiej gospodarki, której towarzyszyła poprawa sytuacji na rynku pracy i odbicie w górę inflacji, pojawiły się oczekiwania na zacieśnienie polityki pieniężnej. Począwszy od sierpnia, na każdym ze swych posiedzeń Rada poddawała pod głosowanie wnioski o podwyższenie podstawowych stóp procentowych. Propozycje te nie zostały przegłosowane i w ciągu całego 2010 roku obowiązywały następujące stopy NBP:

- referencyjna – 3,50%,
- redyskonta weksli – 3,75%,
- lombardowa – 5,00%,
- depozytowa – 2,00%.

Rada Polityki Pieniężnej rozpoczęła zacieśnianie polityki pieniężnej w styczniu 2011 roku podwyższając główne stopy o 0,25 p.p. W ocenie Rady, przedstawionej w informacji po posiedzeniu w styczniu 2011 roku „przyspieszenie wzrostu gospodarczego w Polsce wspierające poprawę sytuacji na rynku pracy może doprowadzić do stopniowego wzrostu presji płacowej i inflacyjnej w średnim okresie. Jednocześnie silny wzrost cen surowców na rynkach światowych rodzi – w warunkach ożywienia gospodarczego – ryzyko utrwalenia się podwyższonych oczekiwań inflacyjnych”.

W związku z powolną poprawą sytuacji na rynku międzybankowym, w 2010 roku stopniowo ograniczano, a następnie we wrześniu zawieszono oferowanie instrumentów wprowadzonych w ramach *Pakietu zaufania* (operacji typu swap walutowy oraz operacji zasilających repo). Na październikowym posiedzeniu RPP podjęła natomiast decyzję o podniesieniu od 31 grudnia 2010 roku stopy rezerw obowiązkowych o 0,5 p.p. do poziomu 3,5%. Szacuje się, że decyzja ta zmniejszy możliwości pożyczkowe banków o około 3-3,5 mld zł.

W odróżnieniu od poprzednich lat, w 2010 roku RPP zwracała dużą uwagę na działania wspierające wzrost gospodarczy. Rada wyraziła zgodę na przeprowadzenie przez NBP interwencji walutowej w celu osłabienia tempa aprecjacji złotego. Przyjęła także uchwałę popierającą decyzję Ministerstwa Finansów w sprawie przedłużenia Elastycznej Linii Kredytowej z MFW (Flexible Credit Line).

Po tragicznej śmierci w katastrofie pod Smoleńskiem Prezesa NBP Sławomira Skrzypka, w czerwcu Sejm wybrał Marka Belkę na Prezesa Narodowego Banku Polskiego. Obejmując stanowisko, nowy Prezes NBP deklarował kontynuację dotychczasowej polityki pieniężnej i prowadzenie działań umacniających niezależność NBP. Zapowiedział także, że Bank Centralny będzie współpracować z rządem i innymi organami na rzecz wspierania polskiej gospodarki, o ile nie zagrazi to realizacji podstawowego celu NBP, jakim jest stabilność cen.

3. Sektor bankowy

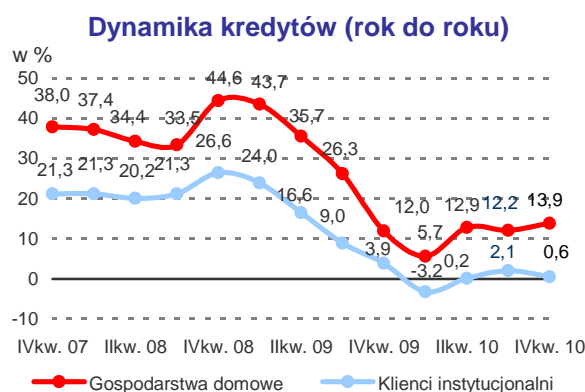
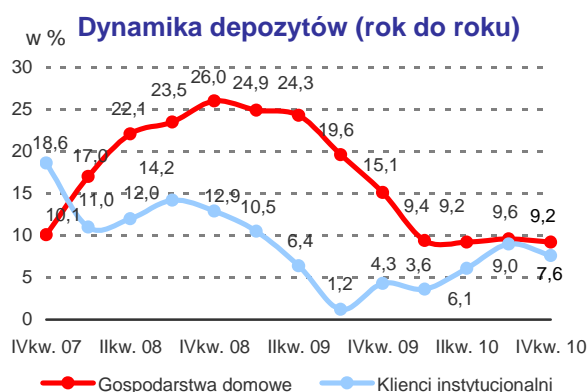
W 2010 roku kondycja sektora bankowego w Polsce była stabilna, chociaż instytucje bankowe nadal odczuwały skutki globalnego kryzysu finansowego z końca 2008 roku. Podobnie jak w poprzednim roku, banki ograniczały aktywność w niektórych segmentach rynku i dążyły do utrzymywania dźwigni finansowej na bezpiecznym poziomie. Polityka ta znalazła odzwierciedlenie w wolniejszym niż w okresach dobrej koniunktury przyroście sumy bilansowej, która na koniec 2010 roku wyniosła 1 158 mld zł, czyli była o 9,5% wyższa niż w grudniu poprzedniego roku.

Sytuacja w zakresie kształtowania się podstawowych kategorii pieniężnych w 2010 roku przedstawiała się następująco:

- *Depozyty gospodarstw domowych.* Tempo przyrostu środków gospodarstw domowych na rachunkach bankowych było zbliżone do zanotowanego w 2009 roku. W grudniu 2010 roku depozyty gospodarstw domowych osiągnęły wartość 416,3 mld zł, tj. były o 9,2% wyższe w porównaniu ze stanem na koniec 2009 roku. Na skutek poprawy koniunktury na giełdzie, część gospodarstw domowych ponownie zainteresowała się lokowaniem oszczędności w akcje spółek publicznych i jednostki uczestnictwa funduszy inwestycyjnych. Tym bardziej, że na rynku pojawiły się atrakcyjne oferty prywatyzacyjne Skarbu Państwa (PZU S.A., Tauronu, Warszawskiej Giełdy Papierów Wartościowych).
- *Depozyty klientów instytucjonalnych*⁶. Poprawa kondycji finansowej, której nie towarzyszył wzrost aktywności inwestycyjnej przełożyły się na znaczny przyrost wolnych środków będących w dyspozycji podmiotów gospodarczych. W grudniu 2010 roku depozyty klientów instytucjonalnych ukształtowały się na poziomie 264,1 mld zł, czyli były o 7,6% wyższe niż na koniec 2009 roku. W szczególności miał miejsce istotny wzrost finansowania sektora bankowego ze strony niebankowych instytucji finansowych (wzrost depozytów o 10,1%) oraz przedsiębiorstw (wzrost o 9,8%).

⁶ Łącznie dla następujących kategorii podmiotów: niemonetarnych instytucji finansowych, przedsiębiorstw, instytucji niekomercyjnych działających na rzecz gospodarstw domowych, instytucji samorządowych oraz funduszy ubezpieczeń społecznych.

- Należności kredytowe od gospodarstw domowych.** W grudniu 2010 roku osiągnęły one poziom 475,7 mld zł, czyli przyrosły o 13,9% w ciągu roku. Wzrost akcji kredytowej był podtrzymywany przez – stanowiące główną część zaangażowania kredytowego banków w stosunku do gospodarstw domowych – kredyty mieszkaniowe. W ciągu roku wzrosły one 22,7%, przy czym, z uwagi na duży udział kredytów w CHF w tym portfelu znaczna część tego przyrostu przypadała na deprecjację złotego. Niższe niż w poprzednim roku tempo przyrostu kredytów mieszkaniowych wynikało głównie z zaostrzenia polityk kredytowych banków oraz wejścia w życie nowych wymogów nadzorczych. W odróżnieniu od poprzednich lat, w 2010 roku wśród nowo udzielanych kredytów na cele mieszkaniowe dominowały kredyty w złotych. Wsparciem dla aktywności kredytowej banków był rządowy program *Rodzina na swoim*. W ciągu 2010 roku skorzystało z niego ponad 43,1 tys. rodzin zaciągając kredyty na łączną kwotę 8,1 mld zł.
- Należności kredytowe od klientów instytucjonalnych.** Pomimo złagodzenia polityki kredytowej przez banki i poprawy kondycji finansowej podmiotów gospodarczych, niska aktywność inwestycyjna firm powstrzymywała przyrost tego portfela. W grudniu 2010 roku zaangażowanie kredytowe sektora bankowego w odniesieniu do klientów instytucjonalnych ukształtowało się na poziomie 278,5 mld zł, tj. wzrosło o 0,6% w ujęciu rocznym. Przy czym, wzrosły należności kredytowe od instytucji samorządowych o 36,0%, podczas gdy zaangażowanie wobec przedsiębiorstw spadło o 0,8% w ciągu roku.



W 2010 roku sektor bankowy wypracował 11,7 mld zł zysku netto (o ponad 40% więcej niż w poprzednim roku)⁷. Poprawa zyskowności sektora bankowego następowała w warunkach:

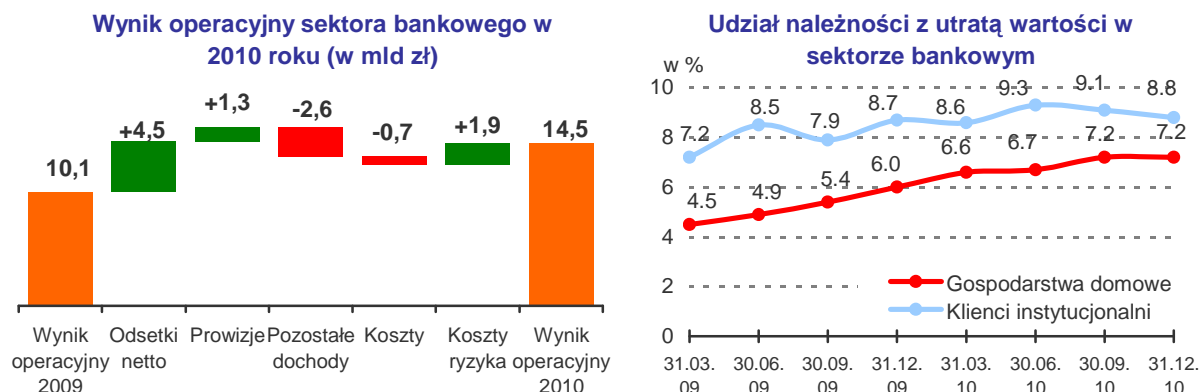
- Wzrostu dochodów z tradycyjnej działalności bankowej. Wyraźnie zwiększył się przede wszystkim wynik odsetkowy. Częściowa normalizacja sytuacji na rynku międzybankowym pozwoliła bowiem bankom na zredukowanie kosztów odsetkowych, z drugiej zaś strony banki podniosły marże na nowo udzielanych kredytach.
- Utrzymania zwiększonej dyscypliny kosztowej. Pewien wzrost kosztów działania w skali całego sektora wynikał przede wszystkim z rozbudowy sieci placówek i przyrostu liczby zatrudnionych.
- Spadku odpisów na portfel kredytowy z utratą wartości w wyniku poprawy jakości portfeli kredytowych klientów korporacyjnych w drugiej połowie roku.

W 2010 roku pogłębiło się zróżnicowanie banków w zakresie sytuacji finansowej. Coraz większa część wyniku finansowego przypadała na największe instytucje bankowe, podczas gdy zmniejszył się wkład banków, specjalizujących się w udzielaniu kredytów konsumpcyjnych.

Część kredytobiorców odczuwała nadal skutki spowolnienia tempa wzrostu gospodarczego, co niekorzystnie przełożyło się na jakość portfeli kredytowych banków. Udział należności z utratą

⁷ Źródło: KNF Plik Dane finansowe sektora bankowego.

wartości w całości należności wzrósł z 7,1% w grudniu 2009 roku do 7,8% w grudniu 2010 roku⁸. W ciągu 2010 roku pogorszyła się w szczególności jakość portfeli kredytów konsumpcyjnych.



W 2010 roku banki kontynuowały działania związane z podniesieniem poziomu bezpieczeństwa i zagwarantowania właściwych podstaw kapitałowych dla stabilnego prowadzenia działalności. Tylko niektóre banki zdecydowały się na wypłatę dywidendy z zysku za 2009 rok, a dwa należące do pierwszej dziesiątki największych banków w Polsce przeprowadziły emisję nowych akcji.

Komisja Nadzoru Finansowego uczestniczyła w projekcie testów warunków skrajnych przeprowadzanych na poziomie UE. Jego celem była ocena ogólnej odporności sektora bankowego oraz zdolności banków do absorbowania potencjalnych wstrząsów, powodujących wzrost ryzyka kredytowego i rynkowego. PKO BP, który jako jedyny w Polsce brał bezpośredni udział w badaniu, pozytywnie przeszedł testy warunków skrajnych (pozostała część polskiego sektora bankowego została objęta poprzez banki matki).

W lutym 2010 roku Komisja Nadzoru Finansowego wydała Rekomendację T dotyczącą dobrych praktyk w zakresie zarządzania ryzykiem detalicznych ekspozycji kredytowych. Od sierpnia zaczęła obowiązywać część jej zapisów, ograniczających wartość udzielonego kredytu walutowego do 100% wartości nieruchomości oraz wprowadzających wymóg co najmniej 20% zabezpieczenia wartości kredytu. W ostatnich dniach grudnia weszły w życie kolejne jej zapisy, zgodnie z którymi banki nie mogą udzielać kredytów osobom, których łączne miesięczne zobowiązania finansowe przekraczają 50% dochodów⁹. W 2010 roku znowelizowano także Rekomendację A odnoszącą się do zarządzania ryzykiem towarzyszącym zawieraniu przez banki transakcji na rynku instrumentów pochodnych oraz Rekomendację I dotyczącą zarządzania ryzykiem walutowym w bankach oraz zasad dokonywania przez banki operacji obciążonych ryzykiem walutowym. Pracowano także nad rozwiązaniami zmierzającymi do ograniczenia podaży kredytów walutowych dla gospodarstw domowych.

W celu zwiększenia stabilności polskiego sektora bankowego, Sejm znowelizował ustawę o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym podwajając od stycznia 2011 roku kwotę gwarantowanych depozytów (do poziomu 100 tys. euro). Konsekwencją nowelizacji tej ustawy było poniesienie rocznych opłat banków na BFG.

W listopadzie Agencja Moody's podwyższyła perspektywę dla polskiego sektora bankowego z Negatywnej do Stabilnej. Agencja wskazała na prężność i odporność systemu bankowego w Polsce na globalny kryzys finansowy. Zdaniem Agencji, środowisko działania banków ustabilizowało się, a pogarszanie się jakości kapitału uległo spowolnieniu.

4. Rynek kapitałowy

Rok 2010, był korzystny dla polskiego rynku kapitałowego, chociaż sytuacja na nim pozostawała pod silnym wpływem zjawisk występujących na światowych rynkach finansowych. Koniunkturę na nim zdominowały – przedstawione już wcześniej – problemy fiskalne niektórych krajów europejskich i

⁸ Źródło: NBP, Plik Dane finansowe sektora bankowego.

⁹ Próg 50% dotyczy osób o średnich dochodach, w przypadku osób z dochodami powyżej średnich próg ustalono na 65%.

ryzyko rozszerzenia się ich na inne kraje, znaczące złagodzenie polityki pieniężnej w USA i zaostrzenie polityki pieniężnej w Chinach oraz niepewność co do trwałości ożywienia gospodarczego. Zjawiska te wywierały niekorzystny wpływ na decyzje inwestorów i powodowały znaczną zmienność nastrojów oraz okresowe nasilanie się awersji do ryzyka.

Po okresie wzrostów cen akcji zanotowanym w II połowie 2009 roku, pierwsze dwa miesiące 2010 roku przyniosły stabilizację poziomu głównych indeksów na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie. Przełom lutego i marca zaznaczył się natomiast silną korektą (WIG zniżył o około 10%), a następnie w marcu i w pierwszej połowie kwietnia indeksy błyskawicznie odrobiły straty (wartość WIG wzrosła o 18%). Pod koniec kwietnia – na skutek kryzysu w Grecji – na warszawski parkiet powróciły spadki, które utrzymały się do końca czerwca 2010 roku. W drugiej połowie 2010 roku – pomimo obaw o stan finansów kolejnych krajów europejskich oraz zapowiedzi chłodzenia chińskiej gospodarki – relatywnie dobre dane gospodarcze napływające z USA i Niemiec powodowały, że w warunkach znacznej zmienności, indeksy powoli pięły się w górę (w drugiej połowie roku WIG wzrósł o 20,6%).

W wyniku przedstawionych wyżej trendów, w ciągu 2010 roku główny indeks na Warszawskiej Giełdzie Papierów Wartościowych wzrósł o 18,8%. Z zyskiem zakończyli 2010 rok przede wszystkim inwestorzy posiadający akcje spółek z branży chemicznej (stopa zwrotu 60,3%), spożywczej (48,5%), paliwowej (26,4%) oraz spółek mediowych (25,8%). Spadły natomiast indeksy branżowe dla spółek informatycznych (o 5,0%) oraz z branży deweloperskiej (o 6,7%).

Na koniec grudnia 2010 roku wartość notowanych na warszawskiej giełdzie spółek krajowych wyniosła 542,6 mld zł, czyli była o 28,8% wyższa w porównaniu z grudniem 2009 roku. W 2010 roku na głównym parkiecie zadebiutowały 34 spółki, podczas gdy 13 zostało wycofanych z obrotu. Wydarzeniem na rynku pierwotnym były oferty prywatyzacyjne Skarbu Państwa, takie jak:

- Majowy debiut największego polskiego ubezpieczyciela – PZU S.A. Wartość zaoferowanych akcji PZU S.A. wyniosła blisko 8,1 mld zł i była to największa oferta publiczna w historii polskiego rynku kapitałowego oraz druga co do wielkości w tym roku w Europie.
- Debiut w czerwcu spółki Tauron Polska Energia S.A. (wartość oferty wyniosła 4,2 mld zł).
- Wprowadzenie w listopadzie na parkiet akcji Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie S.A.

W 2010 roku Giełda Papierów Wartościowych w Warszawie zajęła drugie miejsce w Europie (za London Stock Exchange) zarówno pod względem liczby jak i wartości debiutów¹⁰.

Dzięki ofertom prywatyzacyjnym, nastąpiło dalsze uspołecznienie rynku kapitałowego w Polsce – liczba inwestorów indywidualnych przyrosła o blisko 350 tys. w ciągu roku.

W ciągu 2010 roku, w trakcie obrotów sesyjnych zmieniły właściciela akcje o wartości 413,7 mld zł, tj. o 17,5% wyższej niż w poprzednim roku. Rozwinął się także rynek kontraktów terminowych. Całkowity wolumen obrotu wszystkimi instrumentami pochodnymi wyniósł 14,7 mln sztuk, czyli był o 6,0% wyższy niż rok wcześniej.

2010 rok był także korzystny dla innych rynków funkcjonujących w ramach GPW, tj. dla alternatywnego rynku akcji spółek o dużym potencjale wzrostu (*NewConnect*) oraz rynku papierów dłużnych (*Catalyst*).

W ciągu 2010 roku następowała stopniowa odbudowa aktywów funduszy inwestycyjnych. Wpływ na ten proces miała przede wszystkim poprawa koniunktury na giełdzie i wzrost wartości jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych. Przykładowo, w 2010 roku średnia stopa zwrotu z funduszy uniwersalnych polskich akcji wyniosła 19,0%, a funduszy mieszanych aktywnej alokacji 11,9%. Do wzrostu aktywów funduszy w nieco mniejszym stopniu przyczyniła się natomiast aktywność inwestorów, bowiem saldo przepływu kapitału do funduszy inwestycyjnych zamknęło się w 2010 roku kwotą 9,4 mld zł. Nowe środki klientów napływały głównie do funduszy bezpiecznych, tj. rynku pieniężnego oraz polskich i zagranicznych obligacji. W wyniku przedstawionych wyżej tendencji, w

¹⁰ Na podstawie raportu IPO Watch Europe, przygotowanego przez PricewaterhouseCoopers.

grudniu 2010 roku wartość aktywów netto funduszy inwestycyjnych ukształtowała się na poziomie 115,6 mld zł (wobec 93,4 mld zł na koniec grudnia 2009 roku)¹¹.

Rok 2010 był trudny dla rynku otwartych funduszy emerytalnych oraz instytucji nimi zarządzających, tj. powszechnych towarzystw emerytalnych. Na początku 2010 roku zaczęły obowiązywać nowe uregulowania prawne, które zmniejszyły przychody PTE poprzez ograniczenie wysokości pobieranych opłat od składki i ustanowienie limitu kwotowego dla opłaty za zarządzanie funduszem o aktywach netto przekraczających 45 mld zł. Rosnący deficyt finansów publicznych wzmógł jednocześnie dyskusję nad kształtem polskiego systemu emerytalnego. Obok propozycji zmierzających do obniżenia kosztów funkcjonowania II filara systemu emerytalnego, rozważano m.in.: zmniejszenie poziomu składki przekazywanej do OFE, czasowe zawieszenie wpłat składek na konta otwartych funduszy emerytalnych, czy też przekazywanie składek w formie długoterminowych obligacji emerytalnych. Ostatecznie rząd przyjął projekt o obniżeniu od kwietnia 2011 roku składki transferowanej do OFE z 7,2% do 2,3%. Zmiana ta istotnie zmniejszy zdolności inwestycyjne OFE i będzie mieć wpływ na sytuację całego rynku kapitałowego.

5. Czynniki makroekonomiczne, które będą mieć wpływ na działalność ING Banku Śląskiego S.A. w 2011 roku

Rosnąca z kwartału na kwartał w 2010 roku aktywność ekonomiczna zwiększyła prawdopodobieństwo kontynuacji ożywienia gospodarczego w Polsce w kolejnych okresach. Projekcje opracowane w ING Banku Śląskim S.A. przewidują, że w 2011 roku PKB wzrośnie o 4,4%.

Prognozuje się, że będzie to rok charakteryzujący się utrzymaniem się znaczenia konsumpcji jako głównego czynnika wzrostu gospodarczego, czemu będzie sprzyjać powolna poprawa sytuacji na rynku pracy i dalszy wzrost wynagrodzeń. Jednocześnie, wysoki poziom wykorzystania mocy produkcyjnych powinien się przełożyć na wyraźne zwiększenie aktywności inwestycyjnej. Oczekuje się przede wszystkim znacznego przyspieszenia w sferze inwestycji prywatnych, w tym w zakresie rozbudowy mocy podwykonawczych dla niemieckiej gospodarki. Skalę inwestycji samorządów lokalnych będą natomiast wyznaczać obowiązujące limity zadłużeniowe.

Problemem polskiej gospodarki pozostanie poziom bezrobocia. Przewiduje się, że pomimo otwarcia niemieckiego rynku pracy dla polskich pracowników, na skutek opóźnionej reakcji rynku pracy na ożywienie gospodarcze w Polsce, pod koniec 2011 roku bez pracy będzie pozostawać nadal 11,3% czynnych zawodowo Polaków.

Zakłada się, że w 2011 roku polski złoty będzie znajdować się w trendzie aprecjacyjnym, za czym przemawiać będą mocne fundamenty polskiej gospodarki, druga runda stymulacji gospodarczej w USA i realokacja kapitału w stronę emerging markets oraz rozpoczęte zacieśnianie polityki pieniężnej w Polsce. Sytuacja finansów publicznych w niektórych krajach strefy euro może jednakże prowadzić do okresowych znacznych korekt kursu złotego.

Umocnienie złotego wraz z niską presją na wzrost płac powinny częściowo równoważyć podwyżki cen kontrolowanych oraz wzrost cen surowców na świecie. Oczekuje się, że w 2011 roku ceny będą o 3,0% wyższe niż w poprzednim roku. Wzrost presji płacowej i inflacyjnej spowodują, że Rada Polityki Pieniężnej prowadzić będzie politykę zacieśniania monetarnego. Przewiduje się, że oprócz styczniowej podwyżki stóp procentowych, w 2011 roku RPP jeszcze trzykrotnie podejmie decyzję o podniesieniu stóp o 0,25 p.p. Polityka monetarna będzie jednakże prowadzona w warunkach obaw o skutki, jakie dla polskiej gospodarki mogą wywołać procesy restrukturyzacyjne w gospodarkach krajów rozwiniętych i niewystarczające studzenie koniunktury w krajach rozwijających (głównie w postaci nadmiernej aprecjacji złotego).

Przedstawiony scenariusz makroekonomiczny nie będzie stwarzać zagrożenia dla stabilności sektora bankowego, ale może ograniczać poprawę jego zyskowności. Przewiduje się, że sytuację finansową banków działających w Polsce będą charakteryzować następujące zjawiska:

¹¹ Źródło: Analizy.pl

- Umiarkowany wzrost środków na rachunkach bankowych klientów. Konkurencją dla lokowania oszczędności przez gospodarstwa domowe w formie depozytów będą inwestycje na rynku kapitałowym. Natomiast w przypadku klientów instytucjonalnych, przyrost wartości środków na rachunkach bankowych zastopują rosnące wydatki inwestycyjne przedsiębiorstw oraz konsolidacja budżetu centralnego.
- Tempo wzrostu akcji kredytowej będzie wyznaczać: wzrost zaangażowania w kredytowanie podmiotów gospodarczych w związku z przyspieszeniem procesów inwestycyjnych, mniejszy popyt na pieniądź ze strony samorządów oraz niższy niż w poprzednich latach przyrost akcji dla gospodarstw domowych (podtrzymywany przez wzrost portfela kredytów mieszkaniowych przy jednoczesnym zastoju na rynku kredytów konsumpcyjnych).
- Wzrost przychodów, a przede wszystkim wyniku odsetkowego w związku z przewidywanym podniesieniem stóp procentowych.
- Ograniczone możliwości dalszej redukcji kosztów działania.
- Stabilizacja kosztów ryzyka. W związku z poprawą kondycji finansowej firm oczekuje się dalszej poprawy jakości korporacyjnych portfeli kredytowych, podczas gdy możliwe jest pogorszenie się jakości kredytów gospodarstw domowych na skutek materializacji ryzyka kredytowego skumulowanego w bilansach banków w okresie dobrej koniunktury.

Zagrożeniem dla kondycji polskiego sektora bankowego może okazać się:

- Pogłębianie się nierównowagi fiskalnej w Polsce i przekroczenie przez dług publiczny progu ostrożnościowego 55% PKB. Wzrost długu publicznego może zmniejszyć zaufanie zagranicznych inwestorów do polskiego rynku i stanowić zagrożenie dla rynku skarbowych papierów dłużnych, jak również dla stabilności polskiej waluty. Konieczność wprowadzenia programu oszczędnościowego, równoważącego poziom dochodów i wydatków budżetowych, byłaby niebezpieczna natomiast dla tempa wzrostu polskiej gospodarki w dłuższej perspektywie.
- Problemy fiskalne niektórych krajów strefy euro i obawy o ich długoterminową wypłacalność wpływające na sytuację finansową globalnych instytucji finansowych (największych posiadaczy obligacji rządowych).
- Osłabienie tempa wzrostu gospodarczego u głównych partnerów handlowych (m.in. w wyniku wprowadzenia pakietów oszczędnościowych), wpływające negatywnie na kondycję finansową eksporterów i tempo wzrostu gospodarczego w Polsce.
- Zmiany w uregulowaniach prawnych, a w tym wprowadzenie podatku od sektora bankowego, bliska perspektywa wprowadzenia Bazylei III (wpływająca na potrzeby kapitałowe spółek-matek) oraz przyjęcie przez Komisję Europejską przepisów o zarządzaniu ponadgranicznymi grupami bankowymi.

Gospodarka Polski w latach 2005-2011¹²

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011P
Przyrost PKB (%)	3,6	6,2	6,8	5,1	1,7	3,8	4,4
Deficyt budżetowy ESA 95 (% PKB)	-4,3	-3,6	-1,9	-3,7	-7,2	-8,3	-6,5
Podaż pieniądza M3 (w mld zł)	427,1	495,3	561,6	666,2	720,3	782,3	855,0
Przyrost produkcji sprzedanej przemysłu (%)	4,1	12,0	9,4	3,0	-4,5	9,8	7,3
Inflacja (CPI) średnia w roku (%)	2,1	1,0	2,5	4,2	3,5	2,6	3,0
Stopa bezrobocia (%)	17,6	14,8	11,2	9,5	12,1	12,3	11,3
Kurs PLN/USD (koniec roku)	3,2613	2,9105	2,4350	2,9618	2,8503	2,9641	2,5714
Kurs PLN/EUR (koniec roku)	3,8598	3,8312	3,5820	4,1724	4,1082	3,9603	3,6000
WIBOR 3M (koniec roku)	4,60	4,20	5,68	5,88	4,27	3,95	4,82

¹² Prognoza na 2011 rok przygotowana w styczniu 2011 roku.

II. GŁÓWNE OSIĄGNIĘCIA GRUPY KAPITAŁOWEJ ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A. W 2010 ROKU

1. Wzrost bazy klientów

Na koniec grudnia 2010 roku z usług ING Banku Śląskiego S.A. korzystało:

- 2 740,4 tys. klientów indywidualnych (w ciągu 2010 roku liczba klientów przyrosła o 181,8 tys., podczas gdy w poprzednim roku o 138,5 tys.),
- 228,7 tys. małych firm, co oznacza przyrost o 26,4 tys. w ciągu 2010 roku oraz
- 14 624 klientów korporacyjnych wobec 12 713 podmiotów w grudniu 2009 roku.

Dynamicznie rosnąca liczba korzystających z usług ING Banku Śląskiego S.A. (zarówno osób prywatnych jak i firm) wskazuje na skuteczność działań podejmowanych w zakresie umocnienia długoterminowych relacji z klientami. Relacje te bazują na mocnej marce Banku, przejrzystej ofercie produktowej, która jest dostosowana do zmieniających się w czasie preferencji klientów oraz na ciągle rozwijanym wielokanałowym systemie dystrybucji.

2. Poprawa pozycji na rynku kredytowym

Na koniec grudnia 2010 roku łączna wartość należności kredytowych brutto Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. od klientów wyniosła 31 000,2 mln zł, czyli przyrosła o 4 284,4 mln zł (tj. o 16,0%) w porównaniu ze stanem na koniec 2009 roku. Szacuje się, że Grupa Kapitałowa dysponowała 4,2 –procentowym udziałem w wartości należności kredytowych całego sektora bankowego (czyli o 0,3 p.p. wyższym niż na koniec 2009 roku).

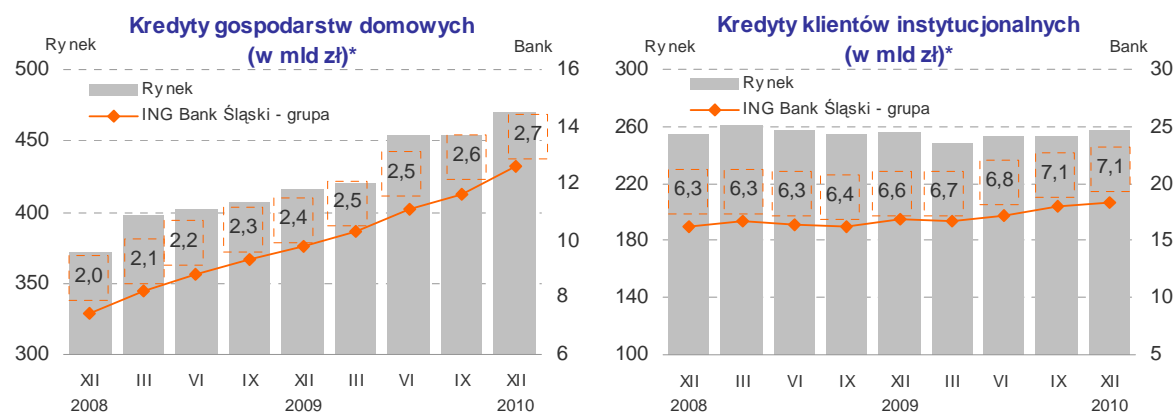
Poprawa pozycji Grupy Kapitałowej Banku na rynku kredytowym wynikała z:

- Dynamicznego wzrostu należności kredytowych od gospodarstw domowych. W grudniu 2010 roku wartość ich ukształtowała się na poziomie 12 630,8 mln zł i wzrosła o 2 808,1 mln zł (czyli o 28,6%) w stosunku do stanu z końca 2009 roku. Dynamikę tę wyznaczał rozwój akcji złotych kredytów hipotecznych. Wyniosły one 6 954,7 mln zł i przyrosły o 51,6% w ciągu roku.
- Wyższego niż średni w sektorze tempa przyrostu zaangażowania kredytowego w odniesieniu do klientów instytucjonalnych¹³. Należności kredytowe Grupy z tego tytułu wynosiły 18 369,4 mln zł, tj. były o 8,7% wyższe niż na koniec 2009 roku. Wynik ten został uzyskany głównie dzięki rozwojowi akcji dla średnich i dużych firm oraz jednostek samorządu terytorialnego.

Należności od klientów Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. (w mln zł)

	31.12.2010	31.12.2009	31.12.2008	31.12.2007	31.12.2006
Kredyty ogółem brutto, w tym:	31 000,2	26 715,9	23 657,6	16 773,4	13 359,2
Gospodarstwa domowe	12 630,8	9 822,8	7 446,5	4 937,9	3 615,4
Podmioty gospodarcze	12 963,9	12 042,3	12 312,0	8 905,6	7 064,7
Podmioty finansowe (inne niż banki)	2 585,0	2 545,6	2 925,1	2 232,6	2 010,5
Podmioty sektora instytucji rządowych i samorządowych	2 820,5	2 305,2	973,9	697,2	668,6
Papiery dłużne i pozostałe należności	4 594,2	4 758,2	2 587,5	167,2	332,0
Odpis aktualizujący z tytułu utraty wartości	-1 085,4	-881,3	-502,3	-561,4	-702,9
Należności od klientów ogółem netto	34 509,0	30 592,8	25 742,8	16 379,1	12 988,2

¹³ Łącznie dla podmiotów gospodarczych, niemonetarnych instytucji finansowych, podmiotów sektora instytucji rządowych i samorządowych.



*Liczby informują o udziałach Grupy ING Banku Śląskiego w rynku.

3. Utrzymanie wysokiego poziomu płynności dzięki mocnej bazie depozytowej

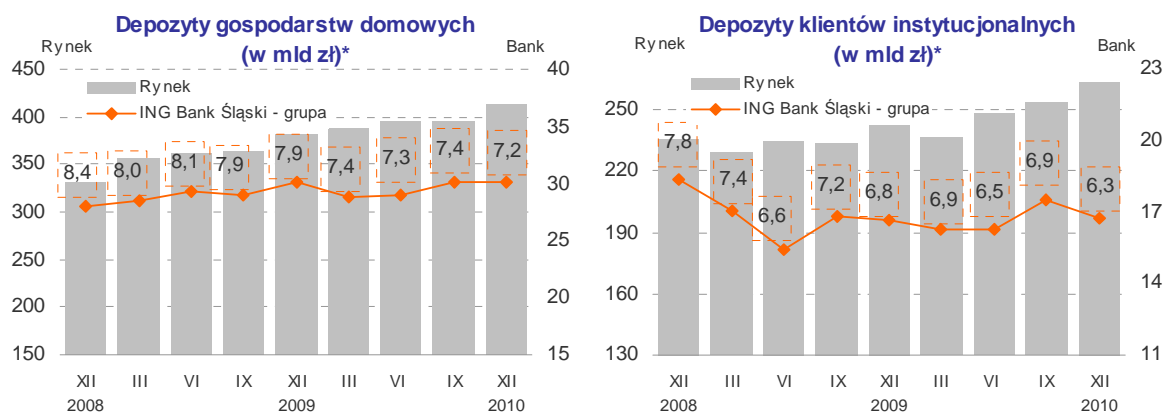
Zgromadzona w ostatnich latach jedna z największych w polskim sektorze bankowym baza depozytów należy do mocnych stron Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. W 2010 roku był to nadal ważny atut, ponieważ pomimo pewnej normalizacji sytuacji na rynkach, banki nadal wykazywały podwyższoną ostrożność w zawieraniu transakcji na rynku międzybankowym (w szczególności w zakresie zawierania kontraktów na dłuższe okresy).

Wysoka płynność bilansu – pozwalająca na dalszy rozwój akcji kredytowej z własnej bazy depozytów – spowodowały, że ING Bank Śląski S.A. nie brał czynnego udziału w ostrej i kosztownej rywalizacji o ograniczone oszczędności klientów. Na koniec grudnia 2010 roku wartość środków zgromadzonych na rachunkach Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. wyniosła 46 836,8 mln zł wobec 46 716,2 mln zł na koniec 2009 roku. Grupa Kapitałowa Banku posiadała 6,9% ogólnej wartości środków zdeponowanych w sektorze bankowym.

W ciągu 2010 roku Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego S.A. utrzymała stan środków zgromadzonych zarówno na rachunkach gospodarstw domowych jak i klientów instytucjonalnych. W grudniu 2010 roku wartość depozytów gospodarstw domowych wynosiła 30 117,7 mln zł wobec 30 039,7 mln zł na koniec 2009 roku (wzrost o 0,3% w ujęciu rocznym). Natomiast środki ulokowane na rachunkach klientów instytucjonalnych zamknęły się kwotą 16 719,1 mln zł (wobec 16 676,5 mln zł w grudniu 2009 roku).

Depozyty klientów Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. (w mln zł)

	31.12.2010	31.12.2009	31.12.2008	31.12.2007	31.12.2006
Gospodarstwa domowe	30 117,7	30 039,7	27 945,7	25 392,6	21 472,4
Podmioty gospodarcze	12 483,6	11 861,7	11 173,6	12 760,8	10 375,3
Podmioty finansowe (inne niż banki)	2 540,6	3 306,6	4 267,5	2 226,7	2 881,6
Podmioty sektora instytucji rządowych i samorządowych	1 694,9	1 508,2	2 886,2	2 572,4	1 528,1
Depozyty ogółem	46 836,8	46 716,2	46 273,0	42 952,4	36 257,3



*Liczby informują o udziałach Grupy ING Banku Śląskiego w rynku.

4. Wyższa efektywność działania

W 2010 roku zysk netto Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. przypadający na akcjonariuszy jednostki dominującej wyniósł 753,1 mln zł, czyli był o 26,6% wyższy od uzyskanego w poprzednim roku. Był to jednocześnie najwyższy wynik netto w historii Banku.

Główne czynniki kształtujące wynik finansowy Grupy Kapitałowej Banku w 2010 roku to¹⁴:

- **Wzrost wyniku na działalności podstawowej.** Wyniósł on 2 731,7 mln zł i był o 7,9% wyższy niż w 2009 roku. Został on uzyskany w drodze:
 - Przyrostu wyniku z odsetek (o 16,0%),¹⁵ mającego swe źródło we wzroście akcji kredytowej i podniesieniu poziomu marży odsetkowej (do 2,78% wobec 2,25% w 2009 roku).
 - Poprawy wyniku z tytułu prowizji (wzrost o 2,4%), który został uzyskany w warunkach wzrostu marży transakcyjnej na wymianie walut, wzrostu wyniku z tytułu prowizji i opłat od kart płatniczych oraz prowizji związanych z dystrybucją jednostek TFI.
 - Niższych (o 29,4% niż w poprzednim roku) pozostałych dochodów. Niższy niż przed rokiem był przede wszystkim wynik z transakcji pochodnych na stopę procentową, na rachunkowości zabezpieczeń oraz z tytułu inwestycji w jednostki podporządkowane. W pozostałych dochodach 2009 roku uwzględniono natomiast odpis z tytułu ryzyka kontrahenta dotyczący walutowych transakcji opcyjnych zawartych z klientami w wysokości 185,9 mln zł.
- **Utrzymanie dyscypliny kosztowej.** W warunkach wzrostu skali działania w kluczowych obszarach działalności (w tym w zakresie kredytów hipotecznych), ukształtowały się one na poziomie 1 593,9 mln zł, czyli wzrosły o 7,0% w porównaniu z poprzednim rokiem. Większe niż przed rokiem były przede wszystkim koszty osobowe oraz wynajmu i utrzymania budynków. Zmniejszyły się natomiast wydatki na usługi łączności oraz usługi remontowe.
- **Znacznie niższe obciążenie kosztami ryzyka.** W 2010 roku saldo odpisów z tytułu utraty wartości aktywów wyniosło -203,6 mln zł (wobec -304,5 mln zł w poprzednim roku). Obok utrzymania wysokiej jakości portfela kredytowego, w 2010 roku nie wystąpiła kwestia pogorszenia się zdolności kredytowej klientów spowodowanej przez sytuację na rynku walutowych transakcji opcyjnych (w 2009 roku odpisy z tego tytułu wyniosły 115,2 mln zł, podczas gdy w 2010 roku ukształtowały się na poziomie 25,3 mln zł).

Zanotowany w 2010 roku wzrost zysku przełożył się na wyższe niż przed rokiem wskaźniki efektywności, takie jak zwrot z aktywów (ROA) oraz zwrot z kapitału (ROE). Przykładowo, w 2010 roku

¹⁴ Omówiono rachunek zysków i strat w ujęciu analitycznym. Wynik na działalności podstawowej obejmuje także udział w zyskach netto jednostek stowarzyszonych wykazywanych metodą praw własności. Koszty ogółem zawierają natomiast wynik na pozostałych przychodach i kosztach operacyjnych.

¹⁵ W 2010 roku nastąpiła zmiana prezentacji wyniku z tytułu odsetek polegająca na włączeniu do niego wyniku odsetkowego na instrumentach pochodnych.

na każde 100 zł zainwestowanego kapitału przypadało 14,2 zł zysku netto, czyli o 1,1 zł więcej niż w poprzednim roku. Poprawiła się także nieco efektywność kosztowa Grupy. W 2010 roku wskaźnik Koszty/Dochody (C/I) wyniósł 58,3%, czyli był o 0,5 p.p. niższy niż w 2009 roku.

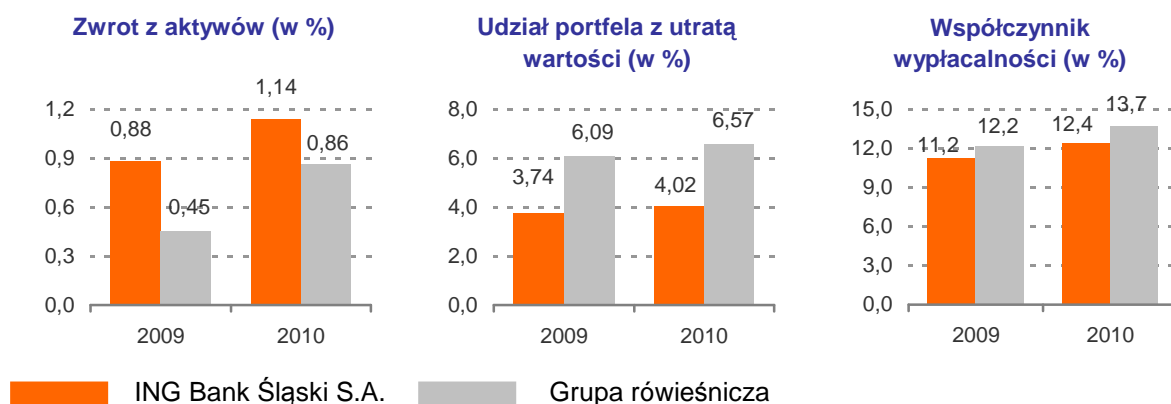
Wyniki finansowe Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A.

	2010 w mln zł	2009 w mln zł	Zmiana 2010/2009
Dochody z działalności operacyjnej*	2 731,7	2 532,3	7,9%
Koszty ogółem**	-1 593,9	-1 489,5	7,0%
Wynik przed kosztami ryzyka	1 137,8	1 042,8	9,1%
Koszty ryzyka	-203,6	-304,5	-33,1%
Zysk (strata) brutto	934,1	738,3	26,5%
Zysk (strata) netto	753,1	595,1	26,6%
Zysk (strata) na 1 akcję zwykłą (zł)	57,89	45,74	26,6%
Wskaźnik rentowności (%)	28,7	20,5	+8,2 p.p.
Wskaźnik zwrotu na aktywach (%)	1,2	0,9	+0,3 p.p.
Wskaźnik zwrotu z kapitału (%)	14,2	13,1	+1,1 p.p.
Wskaźnik udziału kosztów (%)	58,3	58,8	-0,5 p.p.
Współczynnik wypłacalności (%)	13,2	12,0	+1,2 p.p.

* Włącznie z udziałem w zyskach netto jednostek stowarzyszonych wykazywanych metodą praw własności.

** Łącznie z wynikiem na pozostałych przychodach i kosztach operacyjnych.

Wyniki finansowe ING Banku Śląskiego S.A. na tle grupy rówieśniczej¹⁶



5. Nagrody i wyróżnienia

Podobnie jak poprzednie lata, 2010 rok przyniósł ING Bankowi Śląskiemu S.A. liczne nagrody i wyróżnienia.

Szczególnie cenne są te nagrody i wyróżnienia, które Bank otrzymał za atrakcyjność swej oferty produktowej i jakość obsługi klientów, takie jak:

- Status *TOP RATED* nadany przez GLOBAL CUSTODIAN (prestżowe opiniotwórcze wydawnictwo amerykańskie) dla prowadzonej w Polsce działalności powierniczej w 2009 roku,

¹⁶ Na podstawie raportu Komisji Nadzoru Finansowego, dla Banku solo. W 2010 roku ING Bank Śląski był zaliczany do grupy rówieśniczej Instytucje uniwersalne, która składała się z 25 podmiotów. Stan po 3 kwartałach 2010 roku.

- Trzecie miejsce w rankingu *Jakość Obsługi 2010*, organizowanym przez portal www.jakoscobslugi.pl,
- Drugie miejsce w rankingu tygodnika Newsweek „Przyjazny Bank” w kategorii *Bank dla niepełnosprawnych* oraz II miejsce w kategorii *Bank dla internautów*,
- Trzecie miejsce w rankingu *Bank najbliższy klientowi*, przygotowanym przez dziennik Gazetę Prawną.

Rynek kolejny rok z rzędu wysoko ocenił także skuteczność prowadzonych przez ING Bank Śląski S.A. działań marketingowych, których celem jest umocnienie marki oraz wsparcie sprzedaży kluczowych produktów. Bank otrzymał m.in.:

- Nagrodę Złote EFFIE 2010 w kategorii *Long Term* za kampanię „Taki duży, a taki internetowy” oraz dwie nagrody Srebrne EFFIE w kategorii *Usługi finansowe* za kampanie „Jestem internetowy” oraz „Zmiana”,
- Tytuł Superbrand Polska, przyznawany najsilniejszym markom konsumenckim przez międzynarodową organizację Superbrands,
- II miejsce w kategorii *Finanse* w rankingu najmocniejszych marek organizowanym przez redakcję dziennika Rzeczpospolita.

Wysoko oceniono również wyniki finansowe, jakie ING Bank Śląski S.A. osiągnął w bardzo trudnym dla sektora bankowego 2009 roku. W rankingu *Najlepszych instytucji finansowych w Polsce w 2009 roku* dziennika Rzeczpospolita, ING Bank Śląski S.A. zajął pierwszą pozycję w kategorii *Banki*. Przedmiotem oceny były m.in. następujące kryteria: zmiana wartości portfela kredytów, wartości depozytów, zysk netto, wskaźniki efektywnościowe (ROA, ROE, C/I) oraz udział kredytów nieregularnych w portfelu.

O wysokiej wartości niematerialnych aktywów ING Banku Śląskiego S.A., które współdecydują o wartości firmy (takich jak: przejrzystość polityki informacyjnej, wiedza i zaangażowanie pracowników) świadczą m.in. następujące wyróżnienia:

- Ponowne zaliczenie Banku do składu indeksu spółek odpowiedzialnych społecznie RESPECT Index, na podstawie przeprowadzonej w 2010 roku weryfikacji w zakresie odpowiedzialności społecznej i stosowanych praktyk ładu korporacyjnego.
- Otrzymane trzeci rok z rzędu wyróżnienie za najlepsze Sprawozdanie zarządu w kategorii *Banki i Instytucje finansowe* w konkursie *The Best Annual Report 2009*, organizowanym przez Instytut Rachunkowości i Podatków.
- Znak Top Employers, przyznany przez Corporate Research Foundation.
- Drugie miejsce za trafność prognoz w I półroczu 2010 roku oraz trzecie miejsce w kategorii prognoz inflacji na przełomie 2009/2010, które otrzymał zespół Ekonomistów Banku – w składzie Mateusz Szczurek, Rafał Benecki i Grzegorz Ogonek – w konkursie Narodowego Banku Polskiego organizowanego przy współudziale dziennika Rzeczpospolita na *Najlepszego Analityka Makroekonomicznego*.

Ponadto, wchodzące w skład Grupy Kapitałowej Banku ING Securities S.A. zostało uhonorowane następującymi wyróżnieniami:

- Pierwszym miejscem w kategorii *Brokerage Firms* w rankingu rocznika Book of Lists, największej i najdłużej obecnej na polskim rynku wydawniczym polsko-angielskiej publikacji, która na bieżąco śledzi przemiany zachodzące w polskim biznesie.
- Drugim miejscem dla analityków Biura w VIII Rankingu analityków giełdowych *Parkietu*.

III. DZIAŁALNOŚĆ ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A. W 2010 ROKU

1. Bankowość detaliczna

Zmiany w ofercie produktów i zasadach obsługi klientów

Działania, podejmowane przez ING Bank Śląski S.A. w zakresie doskonalenia oferty i zasad obsługi klientów wpisywały się w ogólną strategię działania instytucji, polegającą na oferowaniu prostej i uczciwej oferty, upraszczaniu i automatyzacji procesów oraz zwiększaniu znaczenia bankowości internetowej w procesach obsługi klientów. Strategia ta okazała się wyjątkowo słuszna w obecnych warunkach panujących na rynku, na którym kryzys z 2008 roku i niepewność perspektyw rozwoju spowodowały powrót klientów do tradycyjnych wartości, takich jak bezpieczeństwo inwestycji oraz zaufanie i rozpoznawalność marki.

W 2010 roku Bank dążył przede wszystkim do zagwarantowania wysokiej atrakcyjności swego podstawowego produktu depozytowego, tj. Otwartego Konta Oszczędnościowego (OKO). I tak:

- Wdrożył Otwarte Konto Oszczędnościowe Direct dla klientów indywidualnych. Nowy rachunek jest przeznaczony dla dotychczasowych i nowych posiadaczy *Konta Direct* lub *Konta z Lwem* typu Komfort regularnie przelewających wynagrodzenie do Banku i jednocześnie aktywnie korzystających z systemu ING BankOnLine. Rachunki OKO Direct są zasilane raz na kwartał dodatkowymi odsetkami według podwyższonej stopy oprocentowania.
- Zaproponował ofertę promocyjną *Przyspieszacz oprocentowania*, skierowaną zarówno do dotychczasowych jak i nowych właścicieli OKO, oferującą podwyższone oprocentowanie dla nowych środków zdeponowanych na rachunkach (obowiązującą od 15 czerwca do 15 września 2010 roku).

Rozszerzono także paletę oferowanych produktów oszczędnościowych o:

- Nowe lokaty – dziewięciomiesięczną złotową lokatę z dzienną kapitalizacją odsetek oraz dwunastomiesięczne lokaty *Ekstra Premia* w złotych i w euro.
- Kolejne produkty strukturyzowane zróżnicowane zarówno pod względem formuły prawnej, horyzontu inwestycyjnego, jak i grupy docelowej klientów. W sumie przeprowadzono 9 subskrypcji produktów strukturyzowanych typu *Inwestycyjny Plan Ubezpieczeniowy*.
- Nowe fundusze inwestycyjne (HSBC i UniSicav) dla klientów z segmentu Personal i Private Banking. Bank ponadto okresowo stosował zerowe stawki opłaty dystrybucyjnej przy nabywaniu jednostek wszystkich funduszy inwestycyjnych.
- Nowy produkt ubezpieczeniowy typu posagowego pod nazwą *Bezpieczna Przyszłość*.

Mając na uwadze znaczenie, jakie ma posiadanie w ofercie atrakcyjnego rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego dla pozyskania nowych klientów, Bank wprowadził korzystne dla klientów zmiany w prowizjach i opłatach za prowadzenie i operacje na wybranych typach rachunków bieżących i oszczędnościowo-rozliczeniowych, takie jak: bezpłatne transakcje w bankomatach, obniżenie opłat za prowadzenie rachunku oraz za przelewy elektroniczne wychodzące poza Bank. Poza tym, w celu uporządkowania oferty rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych, wycofał z rynku niektóre typy *Kont z Lwem*.

Od maja do końca sierpnia 2010 roku Bank prowadził ogólnopolską, wykorzystującą szeroki zakres instrumentów (w tym spoty TV), kampanię marketingową *Internetowi nie płacą, bo wszystko robią sami*, której celem było pozyskanie nowych *Kont Direct* poprzez przypomnienie trzech jego najważniejszych atutów (tj. braku opłat za prowadzenie rachunku i za przelewy przez Internet oraz bezpłatnych wypłat ze wszystkich bankomatów w Polsce).

Po stronie oferty kredytowej, ING Bank Śląski S.A. skoncentrował się na zapewnieniu wysokiej konkurencyjności produktów hipotecznych. Wprowadzone zostały przede wszystkim atrakcyjne dla klientów zmiany w prowizjach i opłatach za udzielenie kredytu hipotecznego, takie jak: obniżenie marży, wprowadzenie jednolitej opłaty za uproszczone wyceny nieruchomości. Zaproponowano także dodatkowe specjalne warianty prowizji i opłat dla posiadaczy rachunków oszczędnościowo-

rozliczeniowych Banku oraz specjalną ofertę cenową kredytów hipotecznych dla pracowników sektora bankowego w postaci obniżonej marży i prowizji. Na rynku pojawił się również nowy produkt ubezpieczeniowy powiązany z kredytem hipotecznym (*Opcja Życie*).

Ważnym wydarzeniem była jesienna kampania marketingowa kredytu hipotecznego *Dojeżdżamy. Załatwiamy. Prowizji nie pobieramy*, w trakcie której promowana była kompleksowa pomoc Banku w zakresie uzyskania kredytu hipotecznego.

Zmiany w pozostałych produktach kredytowych Banku polegały na:

- Wdrożeniu nowych rozwiązań w zakresie kredytowej obsługi klientów z segmentu Private Banking. Zaproponowano nowy produkt – *Pożyczkę Pieniężną Private Banking*, umożliwiającą stosowanie elastycznych form zabezpieczenia na bazie aktywów klienta (zdeponowanych zarówno w Grupie ING jak i pozostałych instytucjach finansowych) oraz wprowadzono nowe rozwiązania w zakresie finansowania niestandardowych potrzeb klientów.
- Uzupełnieniu oferty dla małych firm z zakresie źródeł finansowania działalności o usługi leasingowe (oferowane w ramach Grupy ING).
- Wycofaniu z oferty dla klientów indywidualnych produktów nie cieszących się dużym zainteresowaniem klientów (produktów niszowych).

W 2010 roku Bank prowadził obsługę klientów z segmentu Private Banking zgodnie z modelem organizacyjnym wypracowanym w 2009 roku. Jednocześnie zapoczątkowana została strategiczna współpraca pomiędzy segmentem Private Banking i Siecią Korporacyjną (obsługującą duże i średnie firmy). Przeprowadzona analiza wykazała, że występuje niewykorzystana do tej pory przez Bank synergia w tym zakresie. Zamożni klienci Banku są często właścicielami dużych i średnich firm, które nie korzystają z usług Banku, z drugiej zaś strony firmy obsługiwane przez ING Bank Śląski S.A. posiadają zamożnych udziałowców, którzy mogliby stać się klientami ING Private Banking. Dzięki współpracy pomiędzy segmentami Bank może zaoferować kompleksowe, zintegrowane usługi w zakresie zarządzania majątkiem klienta (takie jak strukturyzowanie własności firmy, fuzje i przejęcia, podatki i wypłata dywidendy). W końcu 2010 roku Bank zanotował pierwsze efekty tej współpracy zarówno w postaci pozyskania nowych klientów zamożnych, jak i podmiotów gospodarczych.

Podjęto także decyzję o wprowadzeniu do oferty Banku usługi zarządzania portfelem instrumentów finansowych, stanowiącej ważny element rynkowego standardu obsługi w segmencie Private Banking. Bank złożył wniosek do KNF o udzielenie zezwolenia na prowadzenie działalności maklerskiej oraz przygotowywał infrastrukturę techniczną i organizacyjną konieczną dla świadczenia tej usługi. Rozpoczęto także prace nad projektem, którego celem jest rozszerzenie oferty dla klientów Private Banking o doradztwo inwestycyjne.

Działalność depozytowa

Na dzień 31 grudnia 2010 roku łączna wartość środków¹⁷ powierzonych ING Bankowi Śląskiemu S.A. przez gospodarstwa domowe wynosiła 37 648,0 mln zł, wobec 35 601,5 mln zł w grudniu 2009 roku.

Główną ich część stanowiły depozyty bankowe. Z uwagi na dobrą sytuację płynnościową, ING Bank Śląski S.A. nie brał czynnego udziału w ostrej rywalizacji banków o ograniczone oszczędności klientów detalicznych. Na koniec grudnia 2010 roku depozyty gospodarstw domowych ukształtowały się na poziomie 29 954,7 mln zł, czyli były nieco wyższe niż w końcu grudnia 2009 roku (o 0,2%). Wynik ten przełożył się na 7,2 –procentowy udział Banku w rynku depozytów gospodarstw domowych (w porównaniu z 7,9 –procentowym udziałem na koniec 2009 roku).

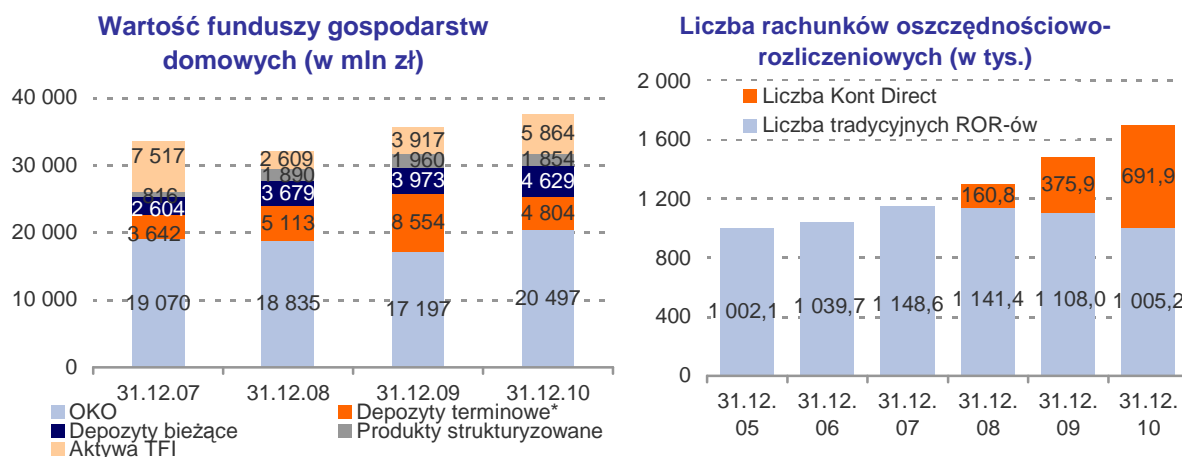
Gospodarstwa domowe lokują wolne fundusze w ING Banku Śląskim S.A. przede wszystkim na *Otwartych Kontach Oszczędnościowych (OKO)*. Na koniec grudnia 2010 roku wartość środków zdeponowanych na rachunkach OKO wynosiła 20 496,9 mln zł, czyli wzrosła o 19,2% w porównaniu z grudniem 2009 roku. W 2010 roku Bank był liderem wśród banków zarówno w zakresie liczby jak i wartości środków ulokowanych na rachunkach oszczędnościowych. Część środków ulokowanych na OKO w ciągu 2010 roku pochodziła z lokat terminowych. Na koniec grudnia 2010 roku wartość

¹⁷ Łączna wartość depozytów, produktów strukturyzowanych oraz funduszy inwestycyjnych. Przedstawione w tym rozdziale dane dotyczą Banku solo.

środków na lokatach terminowych wynosiła 4 803,7¹⁸ mln zł wobec 8 554,0 mln zł w grudniu 2009 roku (spadek o 43,8%). Obniżyła się także nieco wartość środków zainwestowanych w produkty strukturyzowane. Na koniec grudnia 2010 roku osiągnęły one poziom 1 854,1 mln zł (wobec 1 960,1 mln zł w grudniu 2009 roku).

Zwiększył się natomiast w Banku znacznie zakres obsługi rozliczeniowej klientów detalicznych. Na koniec grudnia 2010 roku ING Bank Śląski S.A. prowadził 1 697,1 tys. rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych klientów indywidualnych. Oznacza to, że w ciągu 2010 roku Bank pozyskał netto 213,2 tys. ROR-ów. Główny udział w tym przyroście miały *Konta Direct*. Na koniec grudnia 2010 roku Bank posiadał 691,9 tys. tego typu rachunków (wzrost o 316,0 tys. w relacji do grudnia 2009 roku).

Małe firmy korzystały natomiast w Banku z 217,0 tys. rachunków bieżących, w tym z 117,2 tys. *Kont Direct*. Na koniec 2009 roku liczby te wynosiły odpowiednio: 192,8 tys. rachunków bieżących i 66,2 tys. *Kont Direct*.

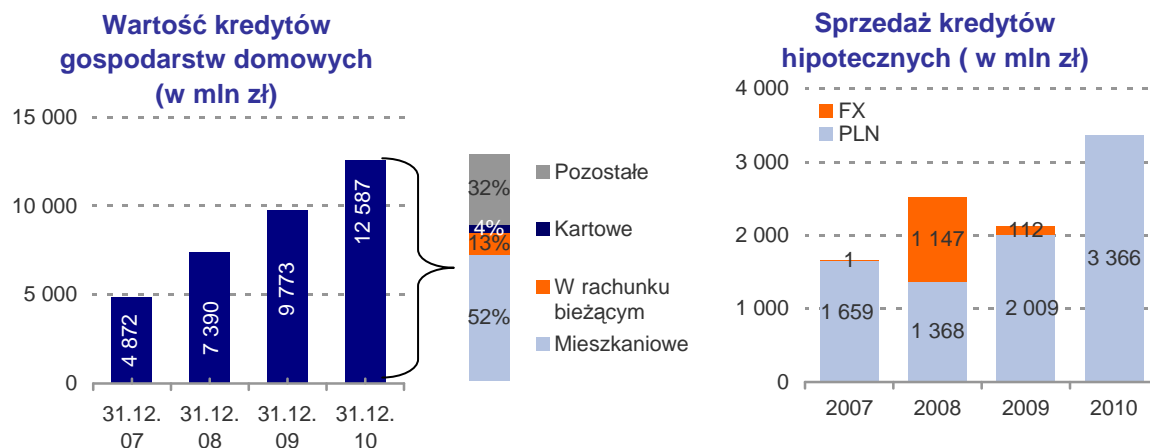


Poprawa sytuacji na giełdzie wpłynęła korzystnie na wartość aktywów netto funduszy inwestycyjnych pozyskanych za pośrednictwem ING Banku Śląskiego S.A. W grudniu 2010 roku wyniosły one 5 864,0 mln zł (wobec 3 916,8 mln zł na koniec 2009 roku). Saldo sprzedaży i odkupień jednostek uczestnictwa TFI było dodatnie i wyniosło 1 619,6 mln zł.

Działalność kredytowa

Na koniec grudnia 2010 roku należności kredytowe ING Banku Śląskiego S.A. od gospodarstw domowych wyniosły 12 586,6 mln zł. W ciągu 2010 roku zaangażowanie kredytowe Banku w stosunku do tej grupy klientów wzrosło o 2 814,1 mln zł, tj. o 28,8%. Bank zwiększył swój udział w rynku należności kredytowych od gospodarstw domowych do poziomu 2,7% (wobec 2,4% w grudniu 2009 roku).

¹⁸ Wartość depozytów terminowych została pomniejszona o wartość środków ulokowanych na produktach o charakterze inwestycyjnym. Zostały one zaliczone do produktów strukturyzowanych. W grudniu 2010 roku kwota ta wynosiła 24,7 mln zł wobec 166,1 mln zł rok wcześniej.



Główną część portfela kredytów Banku dla gospodarstw domowych stanowiły kredyty mieszkaniowe. Na koniec grudnia 2010 roku łączna wartość należności Banku z tytułu kredytów mieszkaniowych dla gospodarstw domowych wyniosła 7 060,6 mln zł w porównaniu z 5 147,6 mln zł na koniec 2009 roku (wzrost o 37,2%).

W ciągu 2010 roku – oferując wyłącznie kredyty w złotych – Bank udzielił kredytów hipotecznych na kwotę 3 366,1 mln zł (wobec 2 121,0 mln zł w poprzednim roku). Z danych ZBP, wynika, że w 2010 roku ING Bank Śląski S.A. zajmował szóstą pozycję na rynku posiadając 7,1% udziału w sprzedaży kredytów mieszkaniowych dla osób prywatnych. Natomiast w zakresie sprzedaży złotych kredytów mieszkaniowych został sklasyfikowany na czwartym miejscu z 9,9 -procentowym udziałem w całości sprzedaży. Wyraźne umocnienie pozycji na rynku Bank zawdzięcza m.in. rekordowej sprzedaży zanotowanej w ostatnim kwartale 2010 roku, w którym udzielił 13% ogólnej wartości złotych kredytów hipotecznych.

Nieco wolniej niż w poprzednim roku rosły natomiast należności Banku z tytułu kredytów gotówkowych. Wartość ich wzrosła z 1 193,7 mln zł w grudniu 2009 roku do 1 378,3 mln zł na koniec grudnia 2010 roku (tj. o 15,5%). Natomiast zaangażowanie kredytowe Banku w odniesieniu do małych firm ukształtowało się na poziomie 1 649,7 mln zł, czyli było o 7,0% wyższe niż na koniec 2009 roku.

Karty bankowe

ING Bank Śląski S.A. z bogatą gamą kart bankowych wydawanych zarówno klientom indywidualnym, jak i małym firmom, jest jednym z głównych emitentów kart bankowych w Polsce.

W 2010 roku Bank wprowadził ubezpieczenia do kart debetowych i przedpłaconych we współpracy z PZU (PZU – ochrona karty ING).

W grudniu 2010 roku blisko 99% wyemitowanych przez Bank kart było wyposażonych w mikroprocesor. Zastosowanie technologii mikroprocesorowej zwiększyło znacznie bezpieczeństwo transakcji wykonywanych przy użyciu kart wydanych przez Bank.

Do końca grudnia 2010 roku ING Bank Śląski S.A. wydał klientom detalicznym 2 211,8 tys. kart płatniczych (czyli było ich o 7,2% więcej niż na koniec roku 2009 roku). Wśród nich było 231,2 tys. kart kredytowych i typu charge. Powodzeniem wśród klientów cieszyły się nowo wyemitowane rodzaje kart. Do końca grudnia 2010 roku Bank wydał 203,9 kart zbliżeniowych oraz 19,0 tys. K@rt wirtualnych.

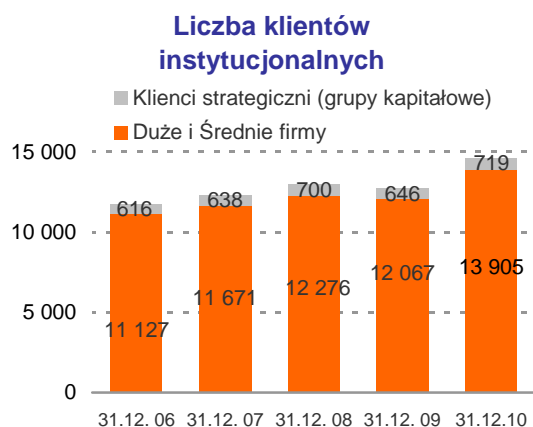
2. Bankowość korporacyjna

Zmiany w zasadach obsługi i resegmentacja klientów

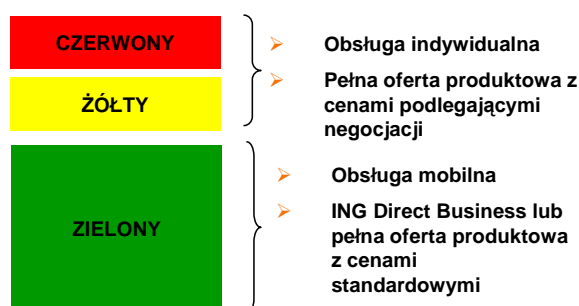
W ciągu 2010 roku ING Bank Śląski S.A. pracował nad przygotowaniem nowych zasad obsługi klientów z segmentów średnich i dużych firm. Bank przyjął nowe kryteria segmentacyjne i opracował nowy model obsługi, uwzględniający zróżnicowane potrzeby finansowe klientów, ich preferencje w zakresie kanałów dystrybucji jak i dochodowość współpracy dla Banku. W nowym modelu klienci

korporacyjni będą obsługiwani w ramach trzech portfeli (zielonego, żółtego i czerwonego). Wprowadzono zasadę, że im bardziej silne są relacje z klientem, tym bardziej zindywidualizowana jest jego obsługa i stawiana jest do jego dyspozycji bardziej wyrafinowana oferta produktowa. Wraz z opracowaniem nowych kryteriów segmentacyjnych, podjęto decyzję o przeniesieniu obsługi części małych firm (około 12,5 tys. podmiotów) z Sieci Detalicznej do Korporacyjnej Sieci Sprzedaży. Już w trakcie 2010 roku, w ramach miękkiej migracji, przesunięto z Detalu do Korporacji 1,5 tys. podmiotów gospodarczych.

W grudniu 2010 roku z usług ING Banku Śląskiego S.A. korzystało ponad 14,6 tys. klientów korporacyjnych. Z badań ankietowych wynika, że dla 9% polskich firm ING Bank Śląski S.A. był bankiem głównym (trzecia pozycja na rynku)¹⁹.



Nowy model obsługi klientów korporacyjnych



Zakres oferty i wprowadzone modyfikacje

Jakość oferty stanowi dla klientów korporacyjnych jeden z podstawowych czynników decydujących o wyborze banku. Dlatego też w 2010 roku ING Bank Śląski S.A. kontynuował działania mające na celu uatrakcyjnienie oferty produktowej wprowadzając istotne zmiany zarówno w obszarze produktów depozytowo-rozliczeniowych jak i w zakresie finansowania działalności.

W 2010 roku zmiany w zakresie obsługi depozytowo-rozliczeniowej Banku dla klientów korporacyjnych polegały na:

- Zaoferowaniu nowego rachunku ING Direct Business dla klientów z segmentu średnich firm, który obejmuje: jeden rachunek bankowy w PLN, jeden rachunek oszczędnościowy w PLN (OKO), system ING BusinessOnLine oraz kartę debetową w ramach rachunku bankowego w PLN.
- Wprowadzeniu lokaty dla jednostek samorządu terytorialnego, umożliwiającej gminom lokowanie środków bez konieczności zakładania w Banku rachunku bieżącego.
- Uproszczeniu procesu otwierania rachunku bankowego i aktywacji pozostałych produktów oferowanych na podstawie umowy ramowej. Pozwoliło to wyraźnie skrócić czas, po którym klient otrzymuje dostęp do wszystkich produktów oferowanych w ramach umowy o rachunek.
- Wdrożeniu bezpłatnych przelewów na rzecz ZUS i urzędów skarbowych składanych przez klientów korporacyjnych w formie elektronicznej.
- Udostępnieniu kolejnych funkcjonalności w ING BusinessOnline, przyczyniających się do optymalizacji procesów obsługi wniosków wysyłanych z systemu oraz w zakresie obsługi gotówki w systemie bankowości internetowej.
- Wprowadzeniu nowych rozwiązań do oferty kart płatniczych (np. zamawiania i personalizacji kart za pośrednictwem systemu bankowości internetowej, dodatkowego pakietu ubezpieczeń do karty debetowej i firmowej karty przedpłaconej w systemie bankowości internetowej).

Prace w zakresie doskonalenia obsługi kredytowej koncentrowały się na:

¹⁹ Źródło: GFK Polonia Monitor Finansowy 2010.

- Podniesieniu efektywności i zwiększeniu szybkości procesów kredytowych poprzez zastosowanie narzędzi i metod oceny ryzyka kredytowego, dostosowanych do rodzaju i wielkości ekspozycji kredytowej klienta. Modyfikowano zarówno procesy kredytowe dla standardowej ścieżki (Normal Track) jak i szybkiej ścieżki (Fast Track). W zakresie standardowej ścieżki wdrożono obsługę całego procesu kredytowego dla portfela regularnego w ramach jednej platformy z pełni elektronicznym obiegiem dokumentów. Natomiast dla szybkiej ścieżki przygotowano m.in. zmiany w procesie kredytowym polegające na podniesieniu limitu łącznej ekspozycji kredytowej dla zaangażowań krótkoterminowych oraz zmiany w algorytmie oceny zdolności kredytowej. Opracowano też szybką ścieżkę finansowania nieruchomości komercyjnych dla pojedynczych zaangażowań nieprzekraczających 10 mln zł. Realizowano również projekt mający na celu udostępnienie sprzedaży produktów kredytowych za pośrednictwem strony internetowej Banku. Wdrożenie nowych rozwiązań zaplanowano na I kwartał 2011 roku.
- Przygotowaniu zmian w ofercie produktowej w związku z przygotowywaną resegmentacją klientów. Opracowano i wdrożono m.in. nowe produkty, takie jak: Pożyczka Korporacyjna (w ramach ścieżki Fast Track) oraz Uproszczony Kredyt Inwestycyjny.
- Optymalizacji procesu kredytowego dla produktów finansowania handlu. Rozpoczęto także proces migracji klientów korzystających z akredytów i gwarancji w ramach linii produktowych na formularze elektroniczne dostępne w ING BusinessOnLine.

Bank współpracował także z wieloma instytucjami w zakresie rozwoju specjalnej oferty kredytowej dla polskich firm, i tak:

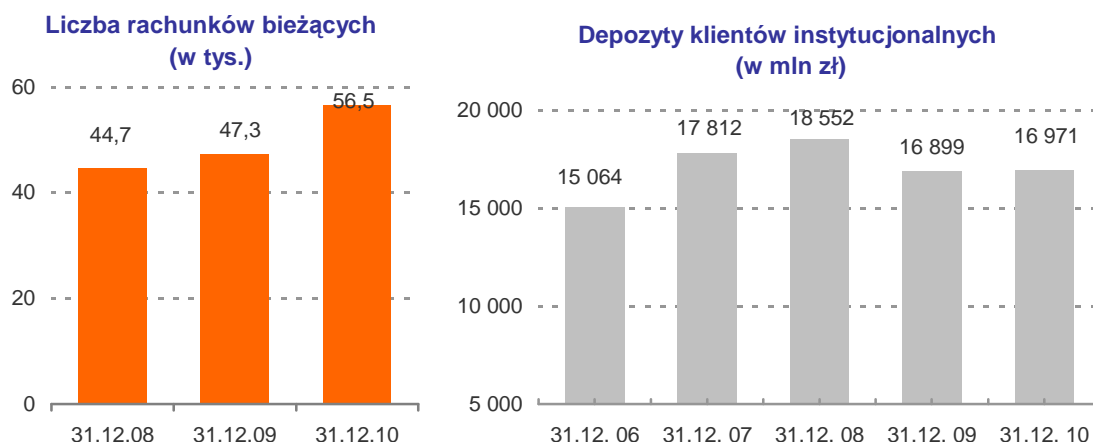
- Z Agencją Restrukturyzacji i Modernizacji Rolnictwa w zakresie obsługi kredytów preferencyjnych udzielanych dla sektora rolniczego. Pod koniec roku Bank udostępnił nowy kredyt preferencyjny tj. na zakup akcji i udziałów spółek prowadzących działalność w zakresie przetwórstwa produktów rolnych²⁰. Uczestniczył także w pracach zespołu ZBP nad opracowaniem zasad i podpisał umowę z Agencją dotyczącą oferowania kredytu inwestycyjnego na realizację inwestycji w gospodarstwach rolnych z częściową spłatą kapitału (znajdzie się w ofercie Banku w I kwartale 2011 roku). Uzupełnieniem oferty kredytów preferencyjnych dla sektora rolniczego jest – cieszący dużym zainteresowaniem klientów – kredyt komercyjny Banku na zakup gruntów rolnych dla tych kredytobiorców, którzy nie mogą skorzystać z kredytów preferencyjnych.
- Bankiem Gospodarstwa Krajowego w zakresie oferowania kredytu z dopłatami z Funduszu Kredytu Technologicznego i Funduszu Termomodernizacji i Remontów. Bank w szczególności zajmuje mocną pozycję w zakresie liczby wniosków złożonych o kredyt z premią technologiczną.
- Funduszami poręczeniowymi, które stały się w ostatnim okresie liczącym partnerem, dostarczycielem zabezpieczenia. W związku z wejściem od początku 2011 roku zmodyfikowanej rekomendacji ZBP dotyczącej współpracy banków z funduszami poręczeniowymi (nad którymi nadzór właścicielski sprawuje BGK) dostosowano do treści rekomendacji umowy Banku zawarte z funduszami. Prowadzone były także rozmowy zmierzające do podpisania umów z dwoma nowymi funduszami poręczeniowymi.
- Brał udział w spotkaniach w Ministerstwie Rolnictwa i Rozwoju Wsi mających na celu wypracowanie rozwiązań korzystnych dla klientów, którzy zostali poszkodowani w wyniku klęsk żywiołowych w 2010 roku.

W 2010 roku instytucje zarządzające prowadziły nabory wniosków o dotacje zarówno w ramach programów krajowych jak i regionalnych. Bank aktywnie doradzał firmom w zakresie doboru programów pomocowych, oraz montażu finansowego projektów. Prowadzono jednocześnie intensywną promocję programów z UE m.in. poprzez spotkania indywidualne z przedsiębiorcami i przedstawicielami jednostek samorządu terytorialnego.

²⁰ Kredyt ten może być także przeznaczony na zakup udziałów w JSSP prowadzących działalność w zakresie sztucznego unasiennienia.

Działalność depozytowo-rozliczeniowa

Według stanu na 31 grudnia 2010 roku wartość depozytów klientów instytucjonalnych wynosiła w Banku 16 971,3 mln zł, czyli przyrosła o 0,4% w porównaniu z grudniem 2009 roku. W grudniu 2010 roku ING Bank Śląski S.A. posiadał 6,3% udziału w rynku depozytów klientów instytucjonalnych.



W grudniu 2010 roku ING Bank Śląski S.A. prowadził 56,5 tys. rachunków bieżących (złotowych i w walutach obcych) klientów korporacyjnych. Wysoki poziom atrakcyjności oferty depozytowo-rozliczeniowej ING Banku Śląskiego S.A. przełożył się na 19,5 –procentowy przyrost ich liczby w ciągu 2010 roku.

Rozwiązania proponowane jednostkom z sektora samorządowego zaowocowały pozyskaniem do obsługi bankowej kolejnych miast oraz znacznego umocnienia pozycji Banku w tym segmencie. W ciągu 2010 roku Bank podpisał m.in. umowę na kompleksową obsługę bankową budżetu Miasta Poznań na okres do końca 2014 roku, umowę generalną na kompleksową obsługę bankową budżetu Miasta Katowice na kolejne 5 lat oraz na obsługę bankową Miasta Kielce w latach 2011-2015. W sumie, pod koniec 2010 roku ING Bank Śląski S.A. współpracował z 50 jednostkami samorządu terytorialnego w zakresie kompleksowej obsługi. Obsługując budżety jedenastu z 50 największych miast w Polsce (powyżej 75 tys. mieszkańców), Bank zapewnił sobie tym samym pozycję jednego z liderów na rynku bankowej obsługi największych miast w Polsce.

Z końcem 2009 roku zakończono proces migracji użytkowników z systemów MultiCash i ING BankOnLine do nowego systemu bankowości internetowej ING BusinessOnLine. W grudniu 2010 roku korzystało z niego 15,5 tys. firm.

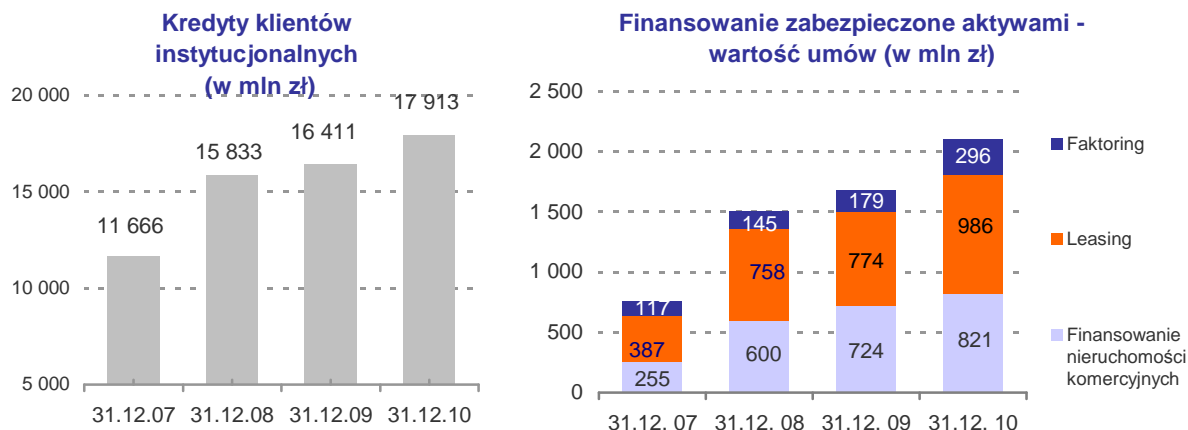
Działalność kredytowa

Na koniec grudnia 2010 roku należności kredytowe ING Banku Śląskiego S.A. od klientów korporacyjnych wyniosły łącznie 17 913,4 mln zł wobec 16 411,0 mln zł w grudniu 2009 roku (wzrost o 9,2%). Szacuje się, że na koniec 2010 roku Bank posiadał 7,1% udziału w rynku kredytów klientów instytucjonalnych (6,6% na koniec 2009 roku).

W ciągu 2010 roku Bank zwiększył swoje zaangażowanie kredytowe głównie w stosunku do średnich i dużych firm. W ramach akcji ograniczania ryzyka kredytowego, zacieśniono także współpracę kredytową z jednostkami samorządu terytorialnego. W 2010 roku Bank wygrał 244 przetargi na finansowanie JTS (z 399, w których uczestniczył) na łączną kwotę blisko 1,4 mld zł (wobec 209 wygranych przetargów o wartości 1,7 mld zł w poprzednim roku). Działania te pozwoliły na ugrontowanie udziału Banku w kredytowaniu instytucji samorządowych – do 8,3% w grudniu 2010 roku.

Niższa dynamika akcji kredytowej Banku dla klientów strategicznych wynikała przede wszystkim z ograniczonej aktywności na rynku dużych transakcji kredytowych i rynku gwarantowania transakcji w związku z istotnym wstrzymaniem inwestycji przez największe firmy.

Efektom prowadzonych na szeroką skalę działań w zakresie propagowania wiedzy na temat programów pomocowych z UE był natomiast wzrost zaangażowania kredytowego ING Banku Śląskiego S.A. związany z obsługą tych programów. Na koniec grudnia 2010 roku ogólna wartość udzielonych kredytów i wydanych promes na kredyty unijne wyniosła 3 401,0 mln zł (3 009,5 mln zł na koniec 2009 roku).



Po okresie zastoju, spowodowanego trudną sytuacją na rynku, w 2010 roku ING Bank Śląski S.A. zanotował wyraźne zacieśnienie współpracy z innymi firmami ING w zakresie finansowania zabezpieczonego aktywami, tj. w obszarze sprzedaży usług leasingowych, faktoringowych oraz finansowania nieruchomości komercyjnych. W grudniu 2010 roku łączna wartość umów dotyczących finansowania zabezpieczonego aktywami zawartych we współpracy z innymi spółkami ING osiągnęła kwotę 2 103,4 mln zł, czyli była o 25,4% wyższa jak w grudniu 2009 roku. W szczególności wzrosła wartość umów dotyczących usług faktoringowych (o 65,4%) oraz leasingowych (o 27,4%).

3. Rynki pieniężne i kapitałowe

Obserwowana w 2010 roku powolna normalizacja sytuacji na rynkach finansowych, sprzyjała odbudowie relacji banków z klientami w zakresie sprzedaży instrumentów rynków finansowych.

Działania ING Banku Śląskiego S.A. na rynkach finansowych w obszarze transakcji z klientami koncentrowały się przede wszystkim na rozszerzeniu oferty produktowej o nowe instrumenty, rozwoju kanałów dystrybucji, stałym optymalizowaniu procesów dotyczących produktów RF, a także implementacji wymogów MiFID wprowadzonych do polskiego porządku prawnego znowelizowaną Ustawą o obrocie instrumentami finansowymi oraz stosownymi aktami wykonawczymi. Bank w szczególności:

- **Produkty.** Obok wdrożonego nowego standardu dokumentacyjnego RF, Bank wprowadził także umowy monoproduktowe dedykowane transakcjom IRS oraz Cap, które powinny zwiększyć zainteresowanie klientów tymi transakcjami oraz uprościć proces oferowania ich klientom. W ostatnich miesiącach roku rozpoczął ponadto prace zmierzające do objęcia umowami monoproduktowymi kolejnych instrumentów finansowych, co wynikało przede wszystkim z potrzeb zgłaszanych przez klientów jak i z konieczności stworzenia bardziej elastycznych warunków oferowania produktów RF. Bank odpowiedział także na rosnące zainteresowanie klientów instrumentami pochodnymi na ceny towarów (tzw. commodities derivatives) oferując im satysfakcjonujące rozwiązania w tym obszarze. Pracowano także w Banku nad wprowadzeniem lokat strukturyzowanych (które łączyłyby cechy zarówno produktu depozytowego i instrumentu pochodnego), zwiększeniem funkcjonalności transakcji Repo o instrument Cross-Currency Repo, a także rozszerzeniem palety dostępnych dla klientów walut w celu zapewnienia im szerszych możliwości zabezpieczania ich operacji handlowych.
- **Kanały dystrybucji.** W ostatnich miesiącach 2010 roku Bank uruchomił nowoczesną platformę on-line umożliwiającą klientom aktywne przewalutowywanie środków. Przy budowie platformy skorzystano z najnowszych rozwiązań technologicznych, a samą platformę jako moduł

umiejscowiono w aplikacji ING BusinessOnLine, która jest podstawowym systemem bankowości elektronicznej dla klientów korporacyjnych.

W 2010 roku ING Bank Śląski S.A. utrzymał swoją silną pozycję rynkową w organizacji i obsłudze emisji oraz sprzedaży nieskarbowych dłużnych papierów wartościowych występując jako organizator bądź współorganizator w następujących programach:

- PGE Polska Grupa Energetyczna S.A. Bank pełnił funkcję wiodącego Organizatora, Agenta ds. Dokumentacji, Agenta Emisji, Agenta Płatnika, Depozytariusza w Programie Emisji Obligacji o wartości 10 mld zł, zorganizowanym przez konsorcjum banków. Jest to największy w historii polskiego rynku nieskarbowych instrumentów dłużnych program emisji i zarazem największe dotychczas finansowanie zorganizowane dla polskiej firmy.
- Polskie Górnictwo Naftowe i Gazownictwo S.A. Bank pełnił funkcję Organizatora, Gwaranta Emisji, Agenta Emisji, Agenta Płatnika, Dealera oraz Depozytariusza w Programie Emisji Obligacji na kwotę 3 mld zł, zorganizowanym przez konsorcjum banków. Jest to jeden z największych programów ustanowionych na polskim rynku.
- TAURON Polska Energia S.A. Bank pełnił funkcję Wiodącego Organizatora, Gwaranta, Sub-Agenta ds. Płatności, Dealera oraz Depozytariusza w Programie Emisji Obligacji na kwotę 1 mld zł, zorganizowanym przez konsorcjum banków.
- POLKOMTEL S.A. Bank pełnił rolę Organizatora, Agenta Emisji, Agenta Płatnika, Depozytariusza oraz Dealera w Programie Emisji Obligacji do kwoty 1 mld zł, zorganizowanym przez konsorcjum banków.
- Europejski Fundusz Leasingowy S.A. Bank przystąpił do Programu Emisji Obligacji EFL S.A. na kwotę 1 mld zł w charakterze Dealera, Sub-Agenta ds. Płatności, Sub-Depozytariusza. Przystąpienie do programu w charakterze Dealera było możliwe dzięki wcześniejszej aktywnej sprzedaży przez Bank papierów emitenta w roli Dealera Dnia.
- PBG S.A. Bank przeprowadził kolejną już emisję obligacji średnioterminowych na kwotę 450 mln zł w ramach Programu o wartości 1 mld zł.
- LOTOS Asphalt Sp. z o.o. Bank pełnił funkcję Sub-Agenta oraz Dealera w Programie Emisji Obligacji na kwotę 300 mln zł zorganizowanym przez konsorcjum banków.
- Programy emisji obligacji dla jednostek samorządu terytorialnego. Bank pełnił funkcje Organizatora, Gwaranta Emisji, Agenta Emisji, Agenta Płatnika, Depozytariusza oraz Dealera w programach emisji obligacji dla następujących gmin: Sosnowca (na kwotę 50 mln zł), Legionowa (50 mln zł), Zabrze (40 mln zł), Ciechanowa (23 mln zł), Warki (20 mln zł) Krotoszyna (12 mln zł) oraz Lesznowoli (9 mln zł).

W grudniu 2010 roku ING Bank Śląski S.A. – obsługując 70 emitentów, którzy za pośrednictwem Banku wyemitowali papiery dłużne o łącznej wartości nominalnej 7,6 mld zł – utrzymał swoją mocną pozycję na krajowym rynku nieskarbowych instrumentów dłużnych, i tak:

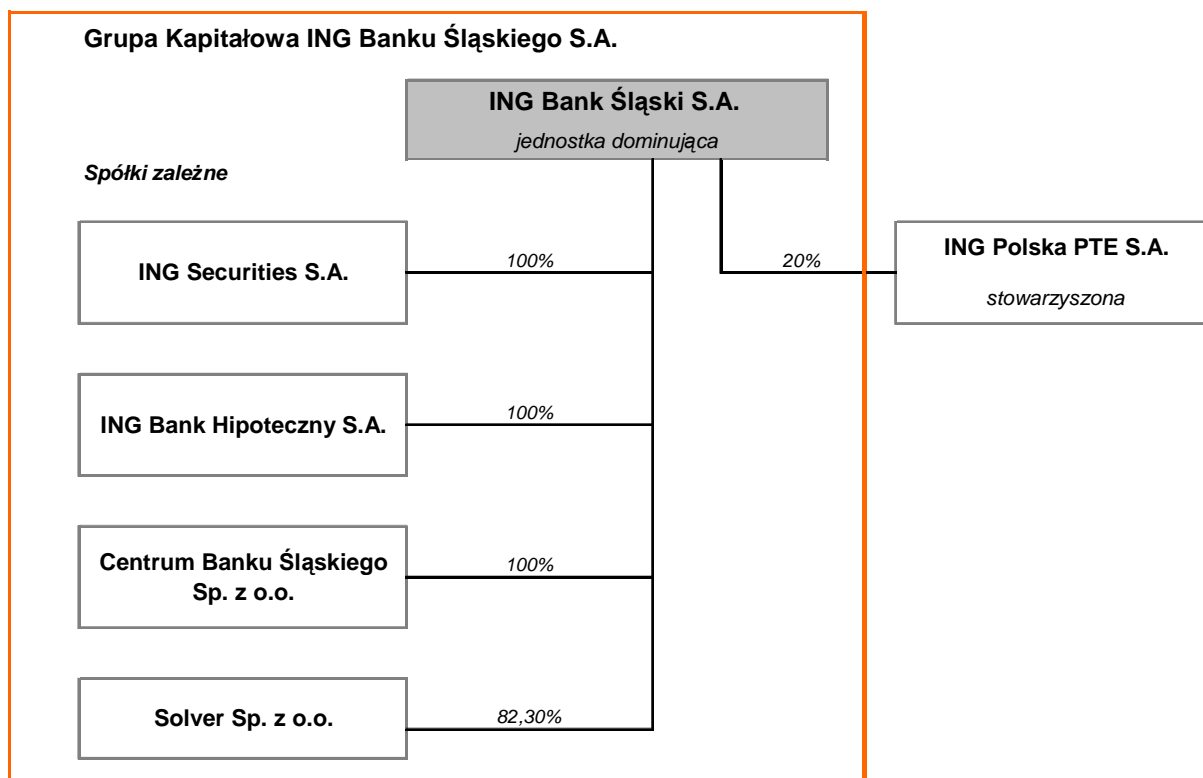
- Zadłużenie z tytułu emisji krótkoterminowych papierów dłużnych – Bank zajmował pierwsze miejsce z udziałem na poziomie 25,9%.
- Zadłużenie z tytułu emisji obligacji średnioterminowych – Bank posiadał 16,5% udziału w tym rynku (trzecia pozycja w rankingu).

W okresie od początku listopada 2009 roku do końca października 2010 roku – wśród osiemnastu banków kandydujących do pełnienia funkcji Dealera Rynku Pieniężnego w 2011 roku – ING Bank Śląski S.A. został sklasyfikowany przez NBP na czwartym miejscu w zakresie Indeksu Aktywności Dealerskiej. Bank posiadał także status Dealera Skarbowych Papierów Wartościowych na 2010 rok. W ramach konkursu prowadzonego przez Ministerstwo Finansów na DSPW na 2011 rok, w okresie od początku października 2009 roku do końca września 2010 roku, Bank zajął ósmą pozycję wśród 20 ocenianych banków.

IV. DZIAŁALNOŚĆ SPÓŁEK NALEŻĄCYCH DO GRUPY KAPITAŁOWEJ ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A.

1. Struktura Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A.

Grupę Kapitałową ING Banku Śląskiego S.A. tworzą podmioty operujące w różnych segmentach rynku finansowego lub w sferze infrastruktury tego rynku. ING Bank Śląski S.A. – jako jednostka dominująca – poprzez pełnienie funkcji kontrolnych w organach nadzoru spółek podejmuje kluczowe decyzje dotyczące zarówno zakresu działalności, jak i finansów podmiotów tworzących Grupę. Powiązania kapitałowe Banku ze spółkami wzmacniają więzi o charakterze handlowym. Spółki należące do Grupy Kapitałowej posiadają rachunki bieżące, jak i deponują swoje wolne środki na lokatach terminowych w ING Banku Śląskim S.A. Bank kredytuje również działalność niektórych spółek (np. ING Banku Hipotecznego). Transakcje ING Banku Śląskiego S.A. z podmiotami zależnymi odbywają się na zasadach rynkowych.



W ciągu 2010 roku nie zaszły zmiany w Grupie Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A.

2. ING Securities S.A.

ING Securities S.A. jest jednym z największych domów maklerskich w Polsce. W 2010 roku posiadał następujące udziały w obrotach Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie:

- rynek akcji – 10,4% (drugie miejsce),
- rynek kontraktów terminowych – 4,9% (piąta pozycja).

Na koniec grudnia 2010 roku ING Securities S.A. prowadził 57,9 tys. rachunków inwestycyjnych. Wśród nich było 37,2 tys. rachunków internetowych. W ciągu 2010 roku liczba rachunków maklerskich przyrosła o 21,5 tys.

ING Securities S.A. obsługuje operacje inwestorów zarówno na warszawskiej Giełdzie Papierów

Wartościowych, jak i na największych światowych rynkach finansowych, m.in. w Nowym Jorku, Chicago, Londynie, Paryżu i Frankfurtach. Oferta Domu obejmuje wszystkie produkty rynku kapitałowego, dostępne dla inwestorów indywidualnych w Polsce, tj. pośrednictwo w obrocie giełdowym, pozagiełdowym i rynkach zagranicznych, kredyty inwestycyjne, pożyczanie papierów wartościowych, serwis analityczny, rekomendacje inwestycyjne, zarządzanie aktywami oraz sprzedaż jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych.

W celu utrzymania wysokiego poziomu jakości obsługi klientów, w 2010 roku Dom Maklerski wprowadził w ofercie, systemach transakcyjnych oraz w kanałach dystrybucyjnych m.in. następujące zmiany:

- Zaproponował nowe produkty, takie jak:
 - OTP Trader, unikatowy produkt skierowany do najaktywniejszych klientów preferujących krótkoterminowe inwestycje w akcje z wykorzystaniem wysokiej dźwigni finansowej,
 - trzy typy zleceń specjalnych, przetwarzanych w ING Securities, zgodnie z zadaniem przez klienta warunkiem, a po jego spełnieniu, automatycznie wysyłanych na giełdę,
 - sprzedaż jednostek funduszy inwestycyjnych IDEA TFI.
- Wprowadził nową formułę obsługi najaktywniejszych klientów oraz nowy model współpracy maklerów z klientami w ramach usługi *Prywatny Makler*. Usługa *Prywatny Makler* polega na bardziej aktywnej i ukierunkowanej na całościowe zaspokojenie potrzeb inwestycyjnych klienta, roli maklera. Usługa jest świadczona w dwóch centrach inwestycyjnych w Warszawie i Katowicach.
- Zakończył migrację klientów na nowszą wersję systemu transakcyjnego, uprościł procedurę zakładania rachunków za pośrednictwem ING BankOnLine oraz Agentów ING Securities oraz rozszerzył funkcjonalność systemu transakcyjnego o serwis analityczny i dyspozycję FIFO, pozwalającą klientom na sprawdzenie przybliżonej wartości zobowiązań podatkowych powstałych z zysków na akcjach.
- W serwisie internetowym rozszerzył funkcjonalność aplikacji do analizy technicznej poprzez dodanie nowej grupy papierów i indeksów, wprowadził zmiany w formularzu deklaracji otwarcia rachunku (m.in. wdrożył nowy standard oceny odpowiedniości usługi maklerskiej do poziomu wiedzy i doświadczenia klienta).
- Współpracował z ING Bankiem Śląskim S.A., tj. przeprowadził promocję ofert PZU S.A., Tauron S.A. i GPW poprzez bankowe kanały przekazu marketingowego oraz przygotował zakładkę do Intranetu Banku poświęconą inwestowaniu.

W dziedzinie pozyskiwania kapitału, Spółka świadczy szeroki wachlarz usług, w tym obsługę emisji na rynku publicznym lub niepublicznym, prowadzenie depozytu spółek niepublicznych, pełnienie funkcji Sponsora Emisji oraz kompleksowe doradztwo finansowe i prawne związane z pozyskiwaniem kapitału.

W ciągu 2010 roku ING Securities S.A. zrealizowała następujące projekty i transakcje:

- Pełnił funkcję jednego z gwarantów (Joint Bookrunner) oferty spółki Tauron S.A. (o wartości 4,2 mld zł).
- Uczestniczył w przeprowadzeniu największych w 2010 roku ofert pierwotnych, tj.: PZU S.A. (z udziałem w transzy detalicznej na poziomie 4,85%), Tauron S.A. (6,09% udziału w transzy detalicznej) oraz GPW (udział w transzy detalicznej – 5,67%).
- Pośredniczył w publicznym wezwaniu do sprzedaży akcji: WSiP na rzecz funduszu private equity Advent International, spółki TETA na rzecz holenderskiej firmy Unit4 oraz spółki ZEG.
- Przeprowadził przymusowy wykup akcjonariuszy mniejszościowych WSiP na rzecz funduszu Advent International.
- Sprzedał metodą przyspieszonego budowania książki popytu (AGT):
 - pakiet akcji Kernel Holding (o wartości 241 mln zł),
 - pakiety akcji należące do Skarbu Państwa: KGHM (2,1 mld zł), Bogdanki (1,1 mld zł) oraz

Lotosu (0,4 mld zł).

- Przeprowadził sprzedaż akcji CCI dla głównego akcjonariusza (o wartości 200 mln zł) oraz NG2 dla głównych akcjonariuszy (na kwotę 161 mln zł).
- Stworzył konsorcjum detaliczne z dziewięcioma innymi biurami maklerskimi w celu przeprowadzenia własnej emisji akcji spółki AFI Europe N.V. (oferta została odroczone).

W 2010 roku ING Securities S.A. wypracował zysk netto na poziomie 22,4 mln zł wobec 27,1 mln zł w poprzednim roku.

3. ING Bank Hipoteczny S.A.

W 2010 roku działania ING Banku Hipotecznego S.A. (ING BH S.A.) były skoncentrowane na realizacji długoterminowej strategii rozwoju jako banku specjalizującego się w finansowaniu nieruchomości komercyjnych. Pomimo ciągle niepewnej sytuacji gospodarczej i braku wyraźnych sygnałów poprawy sytuacji na rynku nieruchomości, ING BH S.A. rozpoczął aktywniejsze niż w 2009 roku działania zmierzające do pozyskania nowych klientów. Przy czym, ważnym celem Banku pozostawała kontrola ryzyka i dbałość o utrzymanie wysokiej jakości portfela kredytowego.

Efektem podejmowanych w 2010 roku przez ING Bank Hipoteczny S.A. działań był m.in.:

- Wzrost łącznej wartości portfela kredytów udzielonych w konsorcjum z ING Bankiem Śląskim S.A., dla których ING BH S.A. pełni rolę banku agenta do poziomu 1,5 mld zł. W księgach ING Banku Hipotecznego S.A. znajdowały się natomiast kredyty o wartości prawie 500 mln zł.
- Ciągłe utrzymywanie wysokiej jakości portfela kredytowego. Na koniec grudnia 2010 roku wartość rezerw utworzonych na portfel kredytowy wynosiła około 0,3 mln zł.
- Osiągnięcie dobrych wyników finansowych. W 2010 roku zysk netto wyniósł 7,5 mln zł (wobec 7,0 mln zł w poprzednim roku).

4. Centrum Banku Śląskiego Sp. z o.o.

Głównym przedmiotem działalności Centrum Banku Śląskiego Sp. z o.o. jest wynajem powierzchni i zarządzanie budynkami biurowymi, zarówno własnymi jak i na rzecz ING Banku Śląskiego S.A.

W dniu 8 kwietnia 2010 roku Walne Zgromadzenie ING Banku Śląskiego S.A. wyraziło zgodę na wniesienie aportem do Centrum Banku Śląskiego Sp. z o.o. w zamian za jej nowoutworzone udziały zorganizowanej części przedsiębiorstwa obejmującej m.in. prawa własności budynków biurowych zlokalizowanych w Katowicach ul. Chorzowska 50 oraz w Warszawie ul. Powsińska 64A (wraz z prawami wieczystego użytkowania działek, na których posadowione są budynki).

W dniu 30 czerwca 2010 roku Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie Udziałowców Centrum Banku Śląskiego Sp. z o.o. podjęło uchwałę o podwyższeniu kapitału zakładowego Spółki o kwotę 138 552,0 tys. zł. Nowo wyemitowane udziały zostały objęte przez ING Bank Śląski S.A. z dniem 1 lipca 2010 roku w zamian za aport wniesiony w formie zorganizowanej części przedsiębiorstwa.

Obok zarządzania nieruchomościami (które w 2010 roku stały się jej własnością), w 2010 roku Spółka pełniła także funkcję Zarządcy budynku Centrali ING Banku Śląskiego S.A. w Katowicach przy ul. Sokolskiej 34 oraz administrowała obiektem w Warszawie na ul. Malczewskiego 45.

W ciągu 2010 roku utrzymany został wysoki poziom obłożenia budynku Chorzowska 50, co świadczy o skuteczności działań CBŚ Sp. z o.o. prowadzonych w zakresie podniesienia rozpoznawalności budynku i marki CH50, jak również w dziedzinie stworzenia wizerunku centrum finansowo-biznesowego dla kompleksu biurowców w Katowicach. Wysoką jakość usług CBŚ Sp. z o.o. potwierdzają także liczne wyróżnienia, jakie otrzymał biurowiec Chorzowska 50, takie jak: Certyfikat z najwyższą oceną – 3 razy A (otrzymany od Katowickiej Specjalnej Strefy Ekonomicznej), tytuł *Miejsce przyjazne Przedsiębiorcom* oraz złoty *Laur Umiejętności i Kompetencji* w kategorii *Udana Inwestycja*.

W 2010 roku – w wyniku aktualizacji wyceny posiadanych nieruchomości – Centrum Banku Śląskiego

Sp. z o.o. wygenerowała stratę netto w wysokości 1,2 mln zł (wobec 3,0 mln zł zysku netto w 2009 roku).

5. ING Powszechne Towarzystwo Emerytalne S.A

ING Otwarty Fundusz Emerytalny, którym zarządza ING Powszechne Towarzystwo Emerytalne S.A., od początku swego istnienia należy do liderów na rynku funduszy emerytalnych w Polsce. Na dzień 31 grudnia 2010 roku dysponował on następującymi udziałami w rynku:

- **Liczba członków.** Fundusz posiadał 2 929,8 tys. członków, tj. należało do niego 19,6% wszystkich uczestników otwartych funduszy emerytalnych. W ciągu 2010 roku Fundusz utrzymał pierwsze miejsce w tym rankingu.
- **Aktywa netto.** W grudniu 2010 roku wynosiły one 53 202,0 mln zł, czyli przedstawiały 24,1% ogólnej wartości aktywów działających w Polsce otwartych funduszy emerytalnych (wobec 24,2% na koniec 2009 roku). W drugiej połowie 2010 roku ING OFE wysunął się na pierwszą pozycję w zakresie wartości zarządzanych aktywów.

ING Powszechne Towarzystwo Emerytalne S.A. zapewnia klientom Funduszu profesjonalną i nowoczesną obsługę. Do dyspozycji potencjalnych i aktualnych klientów Funduszu pozostaje blisko 3 tys. Przedstawicieli Ubezpieczeniowo-Finansowych, sieć oddziałów i filii franczyzowych ING Usługi Finansowe S.A., placówki ING Banku Śląskiego S.A. oraz sieć brokerów współpracujących z ING w całej Polsce. Klienci mogą kontaktować się z Funduszem także za pośrednictwem telefonu (infolinia, SMS i WAP) oraz Internetu.

Wzrost aktywów ING OFE w 2010 roku był efektem m.in. trafnej i konsekwentnej polityki inwestycyjnej. Wartość jednostki obrachunkowej ING OFE wzrosła o 11,88% w ciągu 2010 roku i był to najlepszy wynik inwestycyjny wśród funduszy. Bardzo dobry wynik uzyskany w zakresie zarządzania, pozwolił ING OFE wrócić na pozycję lidera w rankingu dotyczącym długich okresów inwestowania. W zestawieniu portalu Analizy Online, opublikowanym na początku stycznia 2011 roku, ING OFE zajął pierwsze miejsce pod względem wartości hipotetycznego konta prowadzonego w okresie od końca sierpnia 1999 roku do końca 2010 roku.

Wprowadzone z dniem 1 stycznia 2010 roku zmiany w ustawie o organizacji i funkcjonowaniu funduszy emerytalnych polegające m.in. na obniżeniu składki dystrybucyjnej oraz zamrożeniu maksymalnej miesięcznej opłaty za zarządzanie, w przypadku gdy aktywa netto funduszu przekroczą wartość 45 mld zł, miały wpływ na wyniki finansowe ING PTE S.A. W rachunku wyników za 2010 rok ING Bank Śląski S.A. uwzględnił swój udział w zyskach ING PTE S.A. w kwocie 41,2 mln zł (wobec 52,1 mln zł w 2009 roku).

6. Solver Sp. z o.o.

Solver Sp. z o.o. prowadzi działalność gospodarczą w imieniu *Fundacji ING Dzieciom*. Obok organizacji turnusów edukacyjno-wypoczynkowych i rehabilitacyjnych dla dzieci objętych pomocą Fundacji, Spółka zajmuje się także organizacją wypoczynku dla pracowników Banku i ich rodzin oraz szkoleń dla pracowników Banku.

Solver Sp. z o.o. jest właścicielem ośrodków wypoczynkowych w Krynicy, Wiśle i Głębinowie oraz budynku mieszkalno-hotelowego w Katowicach. Ponadto, dzierżawi ośrodek szkoleniowy w Bielsku-Białej i ośrodek wypoczynkowy w Sarbinowie oraz administruje miejscami noclegowymi w pokojach gościnnych Banku (w Wiśle i w Warszawie).

W 2010 roku, Spółka – w porozumieniu z udziałowcami – podjęła działania zmierzające do sprzedaży budynku mieszkalno-hotelowego w Katowicach oraz ośrodka w Głębinowie.

W 2010 roku Solver Sp. z o.o. uzyskała 218 tys. zł zysku netto (63 tys. zł w poprzednim roku).

V. SYTUACJA FINANSOWA GRUPY KAPITAŁOWEJ ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A. W 2010 ROKU

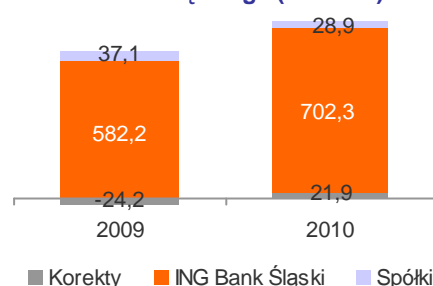
1. Zysk brutto i netto

W 2010 roku Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego S.A. uzyskała wynik finansowy brutto na poziomie 934,1 mln zł wobec 738,3 mln zł w 2009 roku. Natomiast zysk netto przypadający na akcjonariuszy jednostki dominującej wyniósł 753,1 mln zł w porównaniu z 595,1 mln zł w poprzednim roku (wzrost o 26,6%).

Główne czynniki wpływające na rezultaty finansowe Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. w 2010 roku to²¹:

- Wzrost poziomu dochodów z działalności operacyjnej. Wyniosły one 2 731,7 mln zł, czyli zwiększyły się o 7,9% w porównaniu z 2009 rokiem.
- Wzrost kosztów działania. Ukształtowały się one na poziomie 1 593,9 mln zł, czyli były o 7,0% wyższe niż w poprzednim roku.
- Znaczny spadek kosztów ryzyka. W 2010 roku saldo rezerw z tytułu utraty wartości aktywów wyniosło - 203,6 mln zł, podczas gdy rok wcześniej Grupa wykazała saldo rezerw na poziomie -304,5 mln zł.

Zysk netto Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego (w mln zł)



W 2010 roku wynik przed kosztami ryzyka dla Grupy Kapitałowej Banku osiągnął poziom 1 137,8 mln zł, czyli był o 9,1% wyższy niż w 2009 roku.

Podstawowe wielkości skonsolidowanego rachunku zysków i strat w ujęciu analitycznym

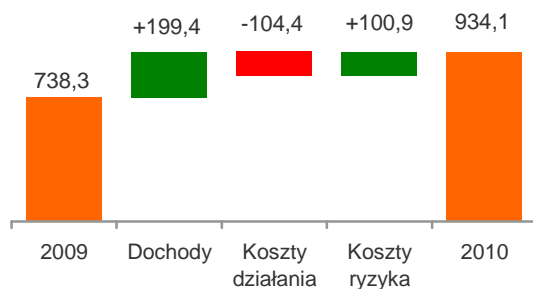
	2010	2009	Zmiana 2010/2009	
	w mln zł	w mln zł	w mln zł	w %
Wynik z tytułu odsetek	1 627,6	1 402,5	225,1	16,0
Wynik z tytułu prowizji	987,3	964,4	22,9	2,4
Pozostałe dochody	116,8	165,4	-36,7	-29,4
Dochody z działalności operacyjnej*	2 731,7	2 532,3	199,4	7,9
Koszty działania**	-1 593,9	-1 489,5	-104,4	7,0
Wynik przed kosztami ryzyka	1 137,8	1 042,8	95,0	9,1
Odpisy na utratę wartości i rezerwy	-203,6	-304,5	100,9	-33,1
Wynik finansowy brutto	934,1	738,3	195,8	26,5
Podatek dochodowy	-181,0	-143,3	-37,7	26,3
Wynik netto udziałowców mniejszościowych	0,0	0,0	0,0	0,0
Wynik finansowy netto	753,1	595,1	162,0	26,6

*Dochody łącznie z udziałem w zyskach spółek wycenianych metodą praw własności.

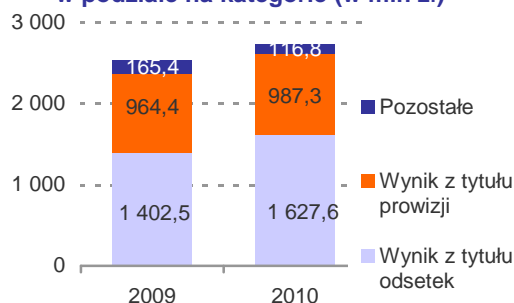
**Łącznie z wynikiem na pozostałej działalności operacyjnej.

²¹ Omówione prawidłowości dotyczą rachunku wyniku w ujęciu analitycznym. Kategoria dochody z działalności operacyjnej obejmuje wynik na działalności podstawowej powiększony o udział w zyskach netto jednostek wykazywanych metodą praw własności. Koszty działania uwzględniają wynik na pozostałych dochodach i kosztach operacyjnych.

Wynik brutto Grupy ING Banku Śląskiego S.A. w 2010 roku (w mln zł)



Dochody z działalności operacyjnej w podziale na kategorie (w mln zł)



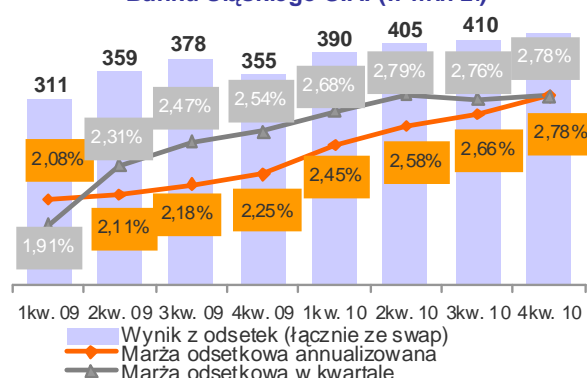
2. Wynik z tytułu odsetek

W 2010 roku dochody odsetkowe netto uzyskane przez Grupę Kapitałową ING Banku Śląskiego S.A. wyniosły 1 627,6 mln zł wobec 1 402,5 mln zł w poprzednim roku (wzrost o 16,0%)²². Przyrost tych dochodów był przede wszystkim efektem wzrostu wolumenów biznesowych, któremu towarzyszyła korzystna zmiana w strukturze bilansu. Udział kredytów w aktywach wzrósł z 44,6% w grudniu 2009 roku do 46,6% na koniec 2010 roku. Podniosła się także marża odsetkowa. W 2010 roku Grupa Kapitałowa Banku zrealizowała marżę odsetkową na poziomie 2,78%, podczas gdy rok wcześniej w wysokości 2,25%.

Przeciętna podstawowa stopa procentowa

	Segment		Bank ogółem
	Detal	Hurt	
Depozyty			
złotowe	3,03%	1,75%	2,75%
walutowe	0,52%	0,09%	0,35%
Kredyty			
złotowe	8,11%	4,95%	6,15%
walutowe	3,40%	1,86%	2,45%
W tym: hipoteczne			
złotowe	5,75%	-	5,75%
walutowe	3,39%	-	3,39%

Wynik z odsetek Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. (w mln zł)

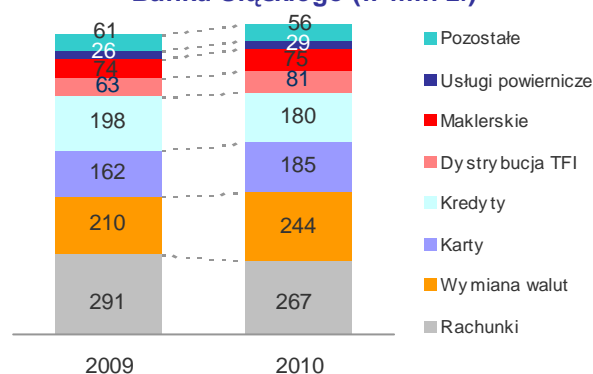


3. Dochody pozaodsetkowe

Dominującą część dochodów pozaodsetkowych Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. stanowiły dochody z tytułu opłat i prowizji. W 2010 roku wyniosły one 987,3 mln zł w porównaniu z 964,4 mln zł uzyskanymi w ciągu 2009 roku (wzrost o 2,4%).

Grupa zanotowała wzrost wartości prowizji związanych z dystrybucją jednostek TFI (o 28,9%), związanych z kartami (o 14,2%), marży transakcyjnej na wymianie walut (o 15,9%) oraz za usługi powiernicze (o 10,6%). Spadek (o 7,9%) przychodów prowizyjnych związanych z prowadzeniem rachunków wynikał głównie z korzystnych dla klientów zmian w tabeli prowizji i opłat (takich jak:

Przychody prowizyjne Grupy ING Banku Śląskiego (w mln zł)



²² W sprawozdaniu finansowym za 2010 rok włączono do wyniku z odsetek wszystkie elementy odsetkowe na instrumentach pochodnych. Dane za 2009 rok zostały doprowadzone do porównywalności.

obniżenie prowizji dla klientów korporacyjnych za przelewy zewnętrzne, elektroniczne i za wpłatę własną) oraz zamiany rachunku *Konto Zysk* na *Konto z Lwem Direct*. Ponadto, obniżyły się (o 9,2%) przychody prowizyjne związane z udzielaniem kredytów na skutek spadku o ponad połowę wpływów prowizyjnych związanych z ubezpieczeniem kredytów.

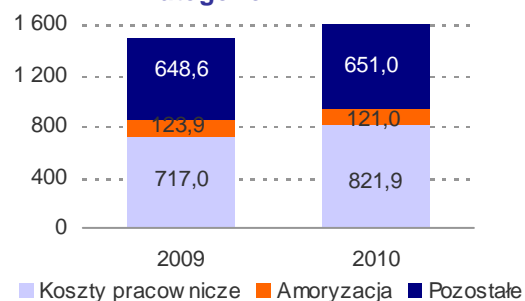
W 2010 roku pozostałe dochody Grupy Kapitałowej Banku ukształtowały się na poziomie 116,8 mln zł, czyli spadły o 29,4% w relacji do 2009 roku. Grupa zanotowała niższy niż przed rokiem wynik na transakcjach pochodnych na stopę procentową, na transakcjach zabezpieczających oraz z inwestycji w jednostki podporządkowane. Natomiast w 2009 roku w pozostałych dochodach uwzględniono ujemną korektę związaną z ryzykiem kontrahenta walutowych kontraktów opcyjnych zawartych z klientami w wysokości 185,9 mln zł.

4. Koszty działania

W 2010 roku koszty działania Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. wyniosły 1 593,9 mln zł wobec 1 489,5 mln zł w poprzednim roku (wzrost o 7,0%).

Wzrost kosztów działania wynikał przede wszystkim z wyższych kosztów osobowych. Ukształtowały się one na poziomie 821,9 mln zł i były o 14,6% wyższe niż w poprzednim roku. Koszty pracownicze zwiększyły się na skutek przyrostu liczby zatrudnionych oraz wzrostu poziomu wynagrodzeń zasadniczych i podniesienia funduszu premiowego (w 2009 roku nie przeprowadzono akcji podwyżek płac podstawowych, a fundusz premiowy był obniżony w relacji do 2008 roku).

Koszty działania w podziale na kategorie w mln zł



Pozostałe koszty (koszty ogólnoadministracyjne oraz pozostałe koszty) ukształtowały się na poziomie 651,0 mln zł wobec 648,6 mln zł rok wcześniej (wzrost o 0,4%). Wzrosły przede wszystkim koszty utrzymania i wynajmu budynków, podczas gdy obniżyły się wydatki na usługi łączności, usługi remontowe i pozostałe usługi.

5. Odpisy na utratę wartości i rezerwy

W 2010 roku uwzględnione w rachunku wyników Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. koszty ryzyka wyniosły 203,6 mln zł (wobec 304,5 mln zł w 2009 roku). Wpływ na ich poziom miały przede wszystkim następujące czynniki:

- Pogorszenie się kondycji finansowej kredytobiorców i utworzenie dodatkowych rezerw na kwotę 178,4 mln zł (189,3 mln zł w 2009 roku).
- Dotworzenie rezerw na ryzyko związane z walutowymi transakcjami opcyjnymi w wysokości 25,3 mln zł (115,2 mln zł w poprzednim roku).

6. Udział poszczególnych segmentów branżowych w tworzeniu wyniku finansowego

W 2010 roku wkład poszczególnych segmentów branżowych do wyniku Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. różnił się od zanotowanego w 2009 roku.

W 2010 roku Pion Bankowości Detalicznej osiągnął 242,9 mln zł zysku brutto, wobec 186,9 mln zł w poprzednim roku (wzrost o 29,9%). Na wynik ten złożyły się:

- Wyższe przychody netto. Wyniosły one 1 345,1 mln zł i były o 10,8% wyższe w relacji do 2009 roku. Pion osiągnął wyższe dochody z tytułu odsetek (o 32,3%), głównie na skutek znacznego wzrostu akcji kredytowej oraz wyższej marży. Na poziomie zbliżonym jak w poprzednim roku ukształtowały się natomiast przychody z tytułu prowizji.
- Wzrost kosztów. Koszty ogółem Pionu ukształtowały się na poziomie 1 021,1 mln zł, co

oznacza że były o 6,0% wyższe niż rok wcześniej. Prawie połowa z nich przypadała na koszty pracownicze, które wzrosły o 14,8% w relacji do poprzedniego roku.

- Wzrost kosztów ryzyka. W 2010 roku wyniosły one 81,1 mln zł wobec 63,9 mln zł w poprzednim roku.

W ciągu 2010 roku Pion Bankowości Korporacyjnej wypracował zysk brutto na poziomie 222,2 mln zł wobec straty netto w wysokości 118,0 mln zł poniesionej w 2009 roku. Czynniki kreacji wyniku Pionu Korporacyjnego w 2010 roku:

- Dochody Pionu wyniosły 852,2 mln zł i były o 41,9% wyższe niż rok wcześniej. Przy czym, w przychodach 2009 roku uwzględniono 185,9 mln zł ujemnej korekty z wyceny instrumentów typu FX Options zawartych z klientami Banku. Do podniesienia dochodów Pionu w 2010 roku przyczyniły się także wyższe przychody odsetkowe (o 20,3%) oraz przychody z tytułu prowizji i opłat (o 26,5%).
- Koszty segmentu ukształtowały się na poziomie 507,5 mln zł, czyli wzrosły o 6,2% w stosunku do 2009 roku.
- Koszty ryzyka Pionu zamknęły się kwotą 122,5 mln zł. Natomiast w 2009 roku – na skutek uwzględnienia 115,1 mln zł rezerw na zapadłe transakcje opcyjnie – ukształtowały się one na poziomie 240,6 mln zł.

W 2010 roku wynik brutto na operacjach własnych wyniósł 469,1 mln zł (669,4 mln zł w 2009 roku). Przychody Grupy z tytułu operacji własnych wynosiły 534,4 mln zł i obejmowały przede wszystkim:

- Przychody na kapitale w wysokości 257,8 mln zł,
- Wynik z tradingu – 182,9 mln zł,
- Wynik z ALM – 94,4 mln zł.

7. Podstawowe wskaźniki efektywności

W 2010 roku efektywność działania Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. była wyższa niż w poprzednim roku, o czym świadczą lepsze niż w poprzednim roku wszystkie podstawowe miary efektywności. I tak, zwrot z kapitału (ROE) wyniósł 14,2% i był o 1,1 p.p. wyższy niż w 2009 roku.

Podstawowe wskaźniki efektywności (w %)

	2010	2009
Wskaźnik rentowności	28,7	20,5
Wskaźnik udziału kosztów (C/I)	58,3	58,8
Wskaźnik zwrotu na aktywach (ROA)	1,2	0,9
Wskaźnik zwrotu z kapitału (ROE)	14,2	13,1
Wskaźnik marży odsetkowej	2,78	2,25
Wskaźnik Kredyty/Depozyty	66,2	57,2
Współczynnik wypłacalności	13,15	12,01

Wskaźnik rentowności - stosunek zysku brutto do kosztów ogółem.

Wskaźnik udziału kosztów (C/I) - relacja kosztów działania do dochodów z działalności operacyjnej w układzie analitycznym.

Wskaźnik zwrotu na aktywach (ROA) - stosunek zysku netto przypadającego na akcjonariuszy jednostki dominującej do średniego stanu aktywów²³.

Wskaźnik zwrotu z kapitału (ROE) - liczony jako relacja zysku netto przypadającego na akcjonariuszy jednostki dominującej do średniego stanu kapitałów i funduszy własnych.

Wskaźnik marży odsetkowej - relacja dochodów odsetkowych netto do średnich aktywów dochodowych (obejmujących należności od podmiotów finansowych i niefinansowych, papiery wartościowe o stałym i zmiennym dochodzie oraz udziały).

Współczynnik wypłacalności - wyrażający relację między kapitałami i funduszami własnymi netto a aktywami i zobowiązaniami pozabilansowymi z uwzględnieniem wag ryzyka.

²³ Średnie aktywa i średnie kapitały wyliczone zostały na podstawie danych za pięć okresów: 31.12.2009 r., 31.03.2010 r., 30.06.2010 r., 30.09.2010 r. i 31.12.2010 r.

8. Struktura bilansu

W dniu 31 grudnia 2010 roku suma bilansowa Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. wynosiła 64 517,5 mln zł i była o 4 634,1 mln zł, tj. o 7,7% wyższa w porównaniu ze stanem z końca 2009 roku.

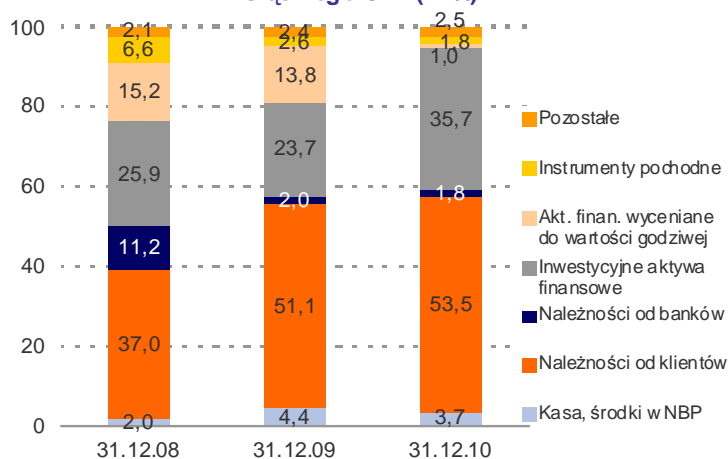
Wielkość sumy bilansowej Grupy, jak i struktura aktywów i pasywów są zdeterminowane działalnością ING Banku Śląskiego S.A. Na koniec 2010 roku suma bilansowa ING Banku Śląskiego S.A. ukształtowała się na poziomie 64 428,4 mln zł wobec 59 751,5 mln zł w grudniu poprzedniego roku (wzrost o 7,8%).

Aktywa

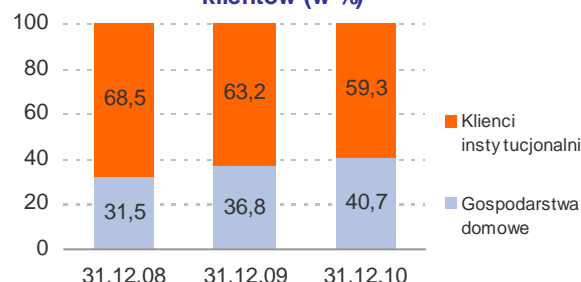
W 2010 roku utrzymała się tendencja w zakresie wzrostu udziału należności od klientów w aktywach Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. Na dzień 31.12.2010 roku kredyty i inne należności udzielone klientom wyniosły 34 509,0 mln zł i przedstawiały 53,5% całości aktywów Grupy Kapitałowej Banku. Ich udział w aktywach wzrósł o 2,4 p.p. w stosunku do stanu z końca 2009 roku.

W należnościach od klientów znajdowało się 4 446,4 mln zł papierów dłużnych. W grudniu 2010 roku w ogólnej kwocie należności od klientów, kredyty i pożyczki netto udzielone klientom wynosiły 30 062,6 mln zł (46,6% aktywów) wobec 26 685,5 mln zł (44,6% aktywów) w grudniu 2009 roku²⁴.

Struktura aktywów Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. (w %)



Struktura kredytów według grup klientów (w %)



Struktura walutowa należności od klientów

	31.12.2010		31.12.2009	
	w mln zł	w %	w mln zł	w %
W złotych	26 956,8	78,1	23 363,1	76,4
W walutach obcych	7 552,2	21,9	7 229,7	23,6
Razem	34 509,0	100,0	30 592,8	100,0

Ważną pozycję w bilansie Grupy Kapitałowej Banku posiadały także inwestycyjne aktywa finansowe. Były to w dominującej części papiery dłużne. Na koniec grudnia 2010 roku wynosiły one 23 006,8 mln zł (35,7% aktywów) wobec 14 166,3 mln zł (23,7% aktywów) w grudniu 2009 roku. Blisko 73% całości inwestycyjnych aktywów finansowych stanowiły aktywa zakwalifikowane jako dostępne do sprzedaży. Wzrost wartości inwestycyjnych aktywów finansowych wynikał m.in. z przeprowadzonej w I półroczu 2010 roku transakcji *wash trade* dla obligacji Skarbu Państwa o wartości 3 556 mln zł. Jej skutkiem było przeniesienie tych papierów z aktywów finansowych wycenianych do wartości godziwej przez rachunek zysków i strat do pozycji inwestycyjne aktywa finansowe. Transakcja ta wynikała z analizy intencji utrzymywania papierów wartościowych w portfelu posiadanym w celu zarządzania płynnością.

Wzrost udziału wyżej wymienionych elementów w strukturze aktywów Grupy nastąpił kosztem spadku udziału aktywów finansowych wycenianych do wartości godziwej przez rachunek zysków i strat (czyli aktywów przeznaczonych do obrotu w krótkim terminie). Na koniec 2010 roku ich wartość ukształtowała się na poziomie 659,6 mln zł w porównaniu z 8 267,7 mln zł w grudniu 2009 roku. Ich udział w aktywach wynosił odpowiednio: 1,0% i 13,8%. Zmniejszył się także w aktywach udział należności od innych banków. W grudniu 2010 roku wynosiły one 1 181,1 mln zł, co stanowiło 1,8% aktywów Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A.

²⁴ Kredyty i inne należności bez papierów dłużnych.

Pasywa

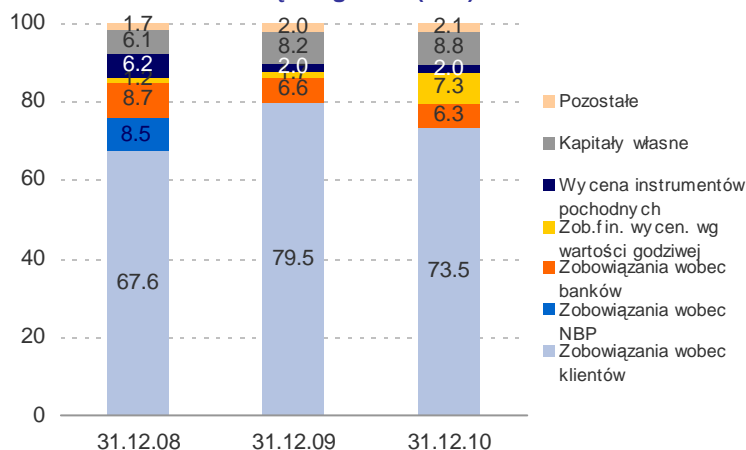
Dominującym źródłem finansowania działalności Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. były środki ulokowane w Banku przez klientów. W grudniu 2010 roku ukształtowały się one na poziomie 47 400,1 mln zł wobec 47 584,7 mln zł na koniec 2009 roku. Na koniec 2010 roku zobowiązania wobec klientów stanowiły 73,5% pasywów ogółem, co oznacza spadek ich udziału o 6,0 p.p. w stosunku do końca 2009 roku.

Zobowiązania Grupy wobec innych banków wyniosły 4 039,1 mln zł w porównaniu z 3 973,8 mln zł rok wcześniej. Środki pozyskane od monetarnych instytucji finansowych przedstawiały 6,3% wartości pasywów, natomiast w grudniu 2009 roku udział ich wynosił 6,6%.

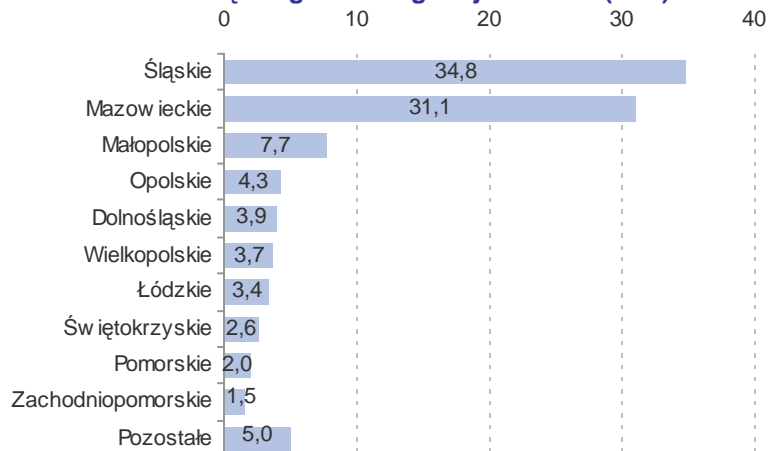
W ciągu 2010 roku zwiększyła się znacznie wartość zobowiązań finansowych wycenianych do wartości godziwej przez rachunek zysków i strat, które prawie w całości dotyczyły transakcji z przyrzeczeniem odkupu. W grudniu 2010 roku wynosiły one 4 681,4 mln zł wobec 998,1 mln zł rok wcześniej. Ich udział wynosił odpowiednio: 7,3% i 1,7%.

W 2010 roku Grupa w większym stopniu niż poprzednim roku finansowała swoją działalność kapitałami własnymi. Na dzień 31.12.2010 roku kapitały własne wynosiły 5 653,1 mln zł (4 886,7 mln zł w grudniu 2009 roku). Przedstawiły one 8,8% sumy bilansowej (wobec 8,2% w grudniu 2009 roku).

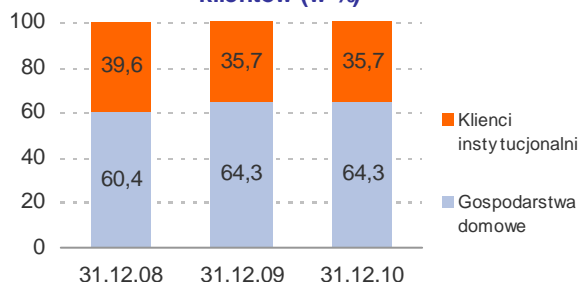
Struktura pasywów Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. (w %)



Struktura depozytów Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. wg województw (w %)



Struktura depozytów według grup klientów (w %)



VI. ZARZĄDZANIE GŁÓWNYMI RODZAJAMI RYZYKA

1. Ryzyko kredytowe

Polityka kredytowa

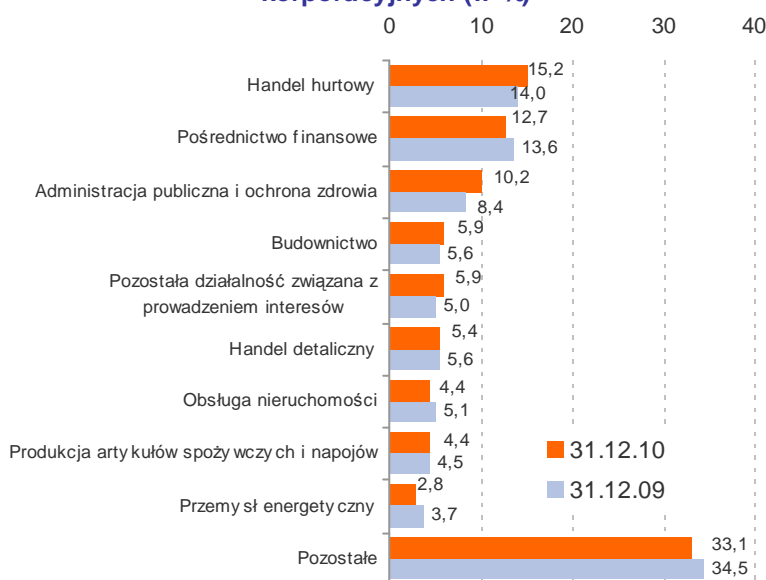
Prowadzona w ING Banku Śląskim S.A. w 2010 roku polityka w stosunku do korporacyjnych ekspozycji kredytowych uwzględniała sytuację panującą w otoczeniu makroekonomicznym, tj. osłabienie tempa wzrostu gospodarczego i trudną sytuację finansową niektórych grup kredytobiorców. Celem jej było w szczególności:

- zwiększenie efektywności procesu kredytowego przy zapewnieniu adekwatnych mechanizmów identyfikacji i pomiaru ryzyka kredytowego zgodnych z wymaganiami uchwały nr 76/2010 Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 10 marca 2010 roku w sprawie zakresu i szczegółowych zasad wyznaczania wymogów kapitałowych z tytułu poszczególnych rodzajów ryzyka,
- utrzymanie poziomu ryzyka kredytowego Banku na akceptowalnym poziomie.

Główne zmiany w polityce kredytowej Banku w stosunku do klientów korporacyjnych dotyczyły przede wszystkim:

- Aktualizacji wymagań i kryteriów dotyczących apetytu na ryzyko kredytowe.
- Uaktualnienia *Polityki ryzyka środowiskowego i społecznego w ING Banku Śląskim S.A.*
- Uszczegółowienia polityki zabezpieczeń Banku i dostosowania jej do praktycznych rozwiązań stosowanych w Grupie ING.
- Modyfikacji polityki zabezpieczeń limitów rozliczeniowych (*settlement*) i przedrozliczeniowych (*presettlement*).
- Aktualizacji postanowień polityki finansowania nieruchomości przychodowych w celu uwzględnienia aktualnej sytuacji na rynku nieruchomości, w szczególności na rynku mieszkaniowym.

Koncentracja zaangażowań (bilansowych i pozabilansowych) wobec klientów korporacyjnych (w %)



Wprowadzono także zmiany w zasadach funkcjonowania Komitetu Polityki Kredytowej w związku z opracowaniem zautomatyzowanego wspomaganie obiegu dokumentów.

ING Bank Śląski S.A. działał też na rzecz wzmocnienia kontroli ryzyka kredytowego w portfelu detalicznym w związku ze złożoną sytuacją na rynku pracy, rynku walutowym i na rynku nieruchomości mieszkaniowych. Bank m.in.:

- Opracował zmiany do regulacji wewnętrznych dostosowując je do wymogów Rekomendacji T Komisji Nadzoru Finansowego.
- Przygotował założenia uproszczeń dla wybranych developerów i w pierwszym etapie przywrócił preferencyjną listę deweloperów.
- Podjął decyzję o nieprzystępowaniu do programu rządowego *Rodzina na swoim* kierując się zasadą zapewnienia prostoty i przejrzystości oferty Banku.

Proces kredytowy i ocena ryzyka kredytowego

W 2010 roku Bank dostosowywał jednocześnie narzędzia i instrumenty pomiaru i monitorowania ryzyka klienta korporacyjnego do zmian w polityce kredytowej, tj.:

- Zaktualizował rozwiązania stosowane w odniesieniu do zarządzania ryzykiem kontrahenta.
- Uaktualnił rekomendacje dotyczące branż, które w ocenie Banku zostały uznane za branże podwyższonego ryzyka.
- Przeprowadził przegląd wzorów dokumentów i procesów operacyjnych związanych z instrumentami rynku finansowego i dostosował je do wymogów wprowadzonych Rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 20 listopada 2009 roku w sprawie trybu i warunków postępowania firm inwestycyjnych, banków, o których mowa w art. 70 ust. 2 ustawy o obrocie instrumentami finansowymi, oraz banków powierniczych.
- Przeprowadził przegląd wzorów dokumentów i procesów operacyjnych związanych z produktami zarządzania płynnością finansową w przypadku grup dużych przedsiębiorstw oraz standardowych umów kredytowych i zabezpieczeń w celu dostosowania ich do potrzeb procesu kredytowego.
- Wdrożył dodatkowe mechanizmy kontrolne w zakresie przeglądu realizacji warunków umownych w przypadku klientów korporacyjnych.
- Wprowadził nową metodykę globalnych testów skrajnych warunków i testów wrażliwości dla ryzyka kredytowego, rynkowego, obejmującą ekspozycje detaliczne i korporacyjne.
- Doprecyzował zakres stosowania modeli straty w przypadku wystąpienia niewypłacalności (LGD) zgodnie z wymaganiami uchwały KNF nr 76/2010 w procesie zarządzania ryzykiem kredytowym, w szczególności w zakresie podejścia do gwarancji i poręczeń.

W celu usprawnienia procesu kredytowego i ułatwienia finansowania potrzeb klienta, Bank ponadto:

- Opracował zasady kredytowania specjalistycznych potrzeb obrotowych klienta przy wykorzystaniu dostępnej podstawy kredytowania (borrowing base) bazującej na poziomie należności/lub zapasów.
- Zwiększył zakres wykorzystania i zaktualizował centralne modele ratingowe zgodnie z wymaganiami uchwały KNF nr 76/2010.

W detalicznych procesach kredytowych Banku zaszły natomiast następujące zmiany:

- Dostosowano modele i parametry badania zdolności kredytowej klientów indywidualnych do aktualnej sytuacji rynkowej.
- Uszczelniono proces decyzji automatycznej poprzez wykorzystanie szerszego zakresu informacji z Biura Informacji Kredytowej oraz Biura Informacji Gospodarczej.
- Wdrożono proces weryfikacji mający na celu przeciwdziałanie oszustwom w systemie obsługi wniosków kredytowych kredytów hipotecznych, pożyczek gotówkowych i kredytów dla małych firm (m.in. automatyczną weryfikację nieuczciwych pracodawców).
- Dostosowano Ogólne warunki dla limitów zadłużenia i pożyczek do aktualnych warunków prawnych.
- W obszarze kredytów hipotecznych m.in.: wprowadzono nowe zasady oceny skoringowej, zlikwidowano trzecią osobę w procesie decyzyjnym o kredyt, rozpoczęto pilotaż uproszczonej weryfikacji wycen oraz przeniesiono kompetencje w zakresie rozpatrywania odstępstw produktowych do Platformy Kredytowej.
- Wprowadzono zmiany w procedurach udzielania kredytów konsolidacyjnych, które już na początku rozpatrywania wniosku pozwalają na podjęcie decyzji odmownej z powodu zbyt wysokiego ryzyka kredytowego.

Jakość portfela kredytowego oraz stan rezerw celowych

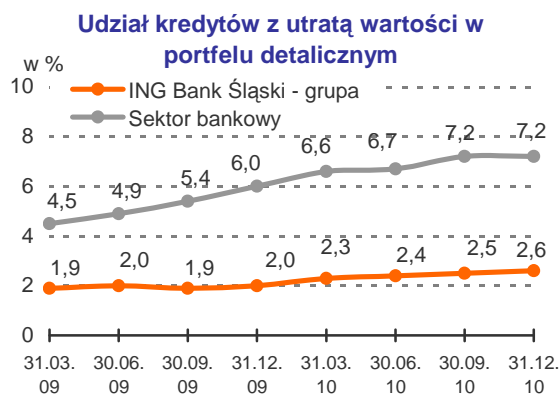
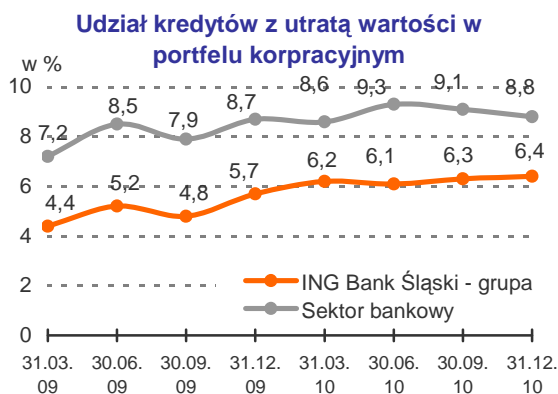
Na koniec grudnia 2010 roku łączna wartość brutto kredytów i innych należności udzielonych klientom przez Grupę Kapitałową ING Banku Śląskiego S.A. wyniosła 31 000,2 mln zł.

Wartość kredytów ze zidentyfikowaną utratą wartości ukształtowała się na poziomie 1 507,6 mln zł wobec 1 164,6 mln zł na koniec 2009 roku. Zatem udział portfela zagrożonego utratą wartości w całości portfela kredytowego Grupy Kapitałowej wzrósł z 4,4% w grudniu 2009 roku do 4,9% na koniec 2010 roku.

Na koniec grudnia 2010 roku Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego S.A. posiadała rezerwy na portfel kredytowy w wysokości 928,0 mln zł. Stopień pokrycia odpisami portfela zagrożonego utratą wartości wynosił 61,6%.

Jakość portfela kredytowego Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A.

	31.12.2010	31.12.2009
Zaangażowanie ogółem (w mln zł)	31 000,2	26 715,9
Portfel bez przesłanki utraty wartości (w mln zł)	29 492,6	25 551,3
Portfel z przesłanką utraty wartości (w mln zł)	1 507,6	1 164,6
Odpis aktualizujący z tytułu utraty wartości i rezerwy (w mln zł)	1 091,4	892,8
Odpis dotyczący portfela bez przesłanki utraty wartości (w mln zł)	152,2	153,1
Odpis dotyczący portfela z przesłanką utraty wartości (w mln zł)	928,0	719,6
Rezerwy na zobowiązania pozabilansowe (w mln zł)	11,1	20,1
Udział portfela zagrożonego utratą wartości (w %)	4,9	4,4
Współczynnik pokrycia portfela zagrożonego utratą wartości (w %)	61,6	61,8
Zaangażowanie - bankowość korporacyjna (w mln zł)	18 405,4	16 959,1
Portfel bez przesłanki utraty wartości (w mln zł)	17 227,8	15 987,2
Portfel z przesłanką utraty wartości (w mln zł)	1 177,6	972,0
w tym należności związane z transakcjami na instrumentach pochodnych	359,3	346,1
Odpis aktualizujący z tytułu utraty wartości i rezerwy (w mln zł)	785,9	668,7
Odpis dotyczący portfela bez przesłanki utraty wartości (w mln zł)	62,1	77,2
Odpis dotyczący portfela z przesłanką utraty wartości (w mln zł)	712,7	571,4
w tym na należności związane z transakcjami na instrumentach pochodnych	288,2	263,2
Rezerwy na zobowiązania pozabilansowe (w mln zł)	11,1	20,1
Udział portfela zagrożonego utratą wartości (w %)	6,4	5,7
Współczynnik pokrycia portfela zagrożonego utratą wartości (w %)	60,5	58,8
Zaangażowanie - bankowość detaliczna (w mln zł)	12 594,8	9 756,7
Portfel bez przesłanki utraty wartości (w mln zł)	12 264,8	9 564,1
Portfel z przesłanką utraty wartości (w mln zł)	330,0	192,6
Odpis aktualizujący z tytułu utraty wartości (w mln zł)	305,5	224,1
Odpis dotyczący portfela bez przesłanki utraty wartości (w mln zł)	90,1	75,9
Odpis dotyczący portfela z przesłanką utraty wartości (w mln zł)	215,4	148,2
Rezerwy na zobowiązania pozabilansowe (w mln zł)	0,1	0,0
Udział portfela zagrożonego utratą wartości (w %)	2,6	2,0
Współczynnik pokrycia portfela zagrożonego utratą wartości (w %)	65,3	76,9



2. Pozycje pozabilansowe

Na dzień 31 grudnia 2010 roku Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego S.A. posiadała:

- Zobowiązania do udzielenia kredytów (takie jak limity w rachunku bieżącym i limity kartowe) oraz z tytułu wystawionych gwarancji i akredytyw na łączną kwotę 14 545,9 mln zł (czyli na poziomie zbliżonym jak na koniec 2009 roku).
- Otrzymane zobowiązania warunkowe o wartości 17 153,6 mln zł (tj. o 37,4% wyższe niż rok wcześniej).
- Pozabilansowe instrumenty finansowe o wartości nominalnej 131 521,6 mln zł. Wartość ich wzrosła o 10,4% w ciągu roku, przy czym podniosła się wartość instrumentów pochodnych na stopę procentową (o 67,8%) oraz obniżyła się wartość walutowych instrumentów pochodnych (o 46,3%).

Pozycje pozabilansowe Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. (w mln zł)

	31.12.2010	31.12.2009
Zobowiązania warunkowe udzielone i otrzymane	31 699,5	26 580,0
Zobowiązania udzielone:		
Finansowe	14 545,9	14 096,7
Gwarancyjne	11 463,8	11 720,1
Zobowiązania otrzymane:		
Finansowe	3 082,1	2 376,6
Gwarancyjne	17 153,6	12 483,3
	30,3	195,0
	17 123,2	12 288,3
Pozabilansowe instrumenty finansowe	131 521,2	119 086,6
Pochodne na stopę procentową	94 353,1	56 244,0
Walutowe instrumenty pochodne	26 035,1	48 459,8
Pochodne na indeks giełdowy	996,6	2 142,1
Pozostałe	10 136,5	12 240,7
Pozycje pozabilansowe razem	163 220,6	145 666,5

3. Zarządzanie ryzykiem rynkowym

Informacje ogólne

Ryzyko rynkowe jest definiowane w ING Banku Śląskim S.A. jako potencjalna strata jaką Bank może ponieść w związku z niekorzystnymi zmianami cen rynkowych (tj. stóp procentowych, kursów walut, cen akcji itp.) i/lub parametrów rynkowych (takich jak zmienność cen rynkowych i korelacja pomiędzy zmianami poszczególnych cen) i/lub zachowaniami klientów (n.p. wcześniejsza spłata kredytów).

Proces zarządzania ryzykiem rynkowym w ING Banku Śląskim S.A. obejmuje identyfikację, pomiar, monitorowanie i raportowanie ryzyka rynkowego, zarówno w samym Banku, jak i w jego podmiotach

zależnych. Niezależny od jednostek Banku, generujących ryzyko rynkowe, Departament Zarządzania Ryzykiem Rynkowym dostarcza Kierownictwu Rynków Finansowych, Zarządowi i Komitetowi ALCO aktualnych informacji dotyczących ryzyka rynkowego. Ważną rolę doradczą w procesie zarządzania ryzykiem rynkowym pełni większość akcjonariusz Banku – ING Bank N.V.

Departament Zarządzania Ryzykiem Rynkowym składa się z trzech wydziałów: Wydziału Zarządzania Ryzykiem Handlowym (zajmującym się ryzykiem działalności handlowej na własny rachunek), Wydziału Zarządzania Ryzykiem Bankowym (zarządzanie bilansem) oraz Wydziału Produktów (którego zadaniem jest zapewnienie poprawnej wyceny produktów i raportowanie zysków i strat w obszarze Rynków Finansowych).

Zgodna z intencjami struktura ksiąg Banku odzwierciedla rodzaje ryzyka rynkowego wraz z miejscami, do których ryzyko rynkowe powinno być wewnętrznie transferowane/zabezpieczone. Oznacza to, że księgi dzielą się zgodnie z ich przeznaczeniem na:

- **Handlowe.** Są to księgi Rynków Finansowych (walutowe, opcji walutowych i transakcji na stopę procentową) oraz ING Securities – działalność animatora na rynkach akcji i arbitraż (raportowane w ramach struktury RF). Obejmują pozycje przyjmowane w oczekiwaniu na krótkoterminowe zyski wynikające ze zmian na rynku bądź pozycje zawarte w celach arbitrażowych.
- **Bankowe.** Ryzyko związane z komercyjnymi depozytami i kredytami jest transferowane do obszaru Rynków Finansowych poprzez transakcje wewnętrzne w celu scentralizowania całego ryzyka rynkowego w ramach wyspecjalizowanej funkcji skarbcowej. Podstawowym celem ksiąg bankowych (ksiąg zarządzania płynnością i finansowania oraz zarządzania aktywami i pasywami) jest zarządzanie płynnością i stopą procentową całościowych pozycji Banku.

Narzędzia pomiaru ryzyka

Główną metodologią wykorzystywaną do pomiaru ryzyka rynkowego w księgach Rynków Finansowych, zarówno *Handlowych*, jak i *Bankowych* jest wartość narażona na ryzyko (Value at Risk – VaR). Jest ona również używana do okresowych kontroli ryzyka rynkowego w księgach komercyjnych. Wskaźnik VaR określa potencjalną stratę, jaka zgodnie z oczekiwaniami nie powinna zostać przekroczona przy założeniu określonego poziomu pewności (prawdopodobieństwa). Bank wylicza VaR odrębnie dla poszczególnych portfeli stopy procentowej, transakcji walutowych i opcji walutowych. Ponieważ VaR nie przedstawia pełnego obrazu ryzyka rynkowego w ekstremalnych warunkach, przeprowadza się również obliczenia ryzyka incydentu (testy warunków skrajnych).

Koncepcja wartości dochodu narażonego na ryzyko (Earnings at Risk – EAR) jest stosowana do (części) pozycji w księdze bankowej. Obliczenia obejmują horyzont czasowy 1-go roku i mierzą ewentualne zmiany w wynikach księgowanych memoriałowo przy założeniu gwałtownych zmian +/-1% i +/- 2%. Stosuje się dwa podejścia: podejście „bazowe” dla pozycji składających się z transakcji terminowych i/lub niewielkich wolumenów pozycji na żądanie oraz podejście „zaawansowane” dla istotnych wolumenów pozycji na żądanie (obecnie, baza depozytów złotych Banku na żądanie oraz ich wewnętrzne inwestycje w księgach bankowych RF). Pozycje w księgach bankowości komercyjnej są również przedmiotem pomiaru nieliniowego ryzyka stopy procentowej. Bank przede wszystkim mierzy ryzyko opcjonalności (potencjalne straty na tych pozycjach, przy założeniu wcześniejszego wycofania depozytów i/lub wcześniejszej spłaty kredytów) i ryzyko bazowe (potencjalne straty na tych pozycjach wynikające z niestandardowych mechanizmów ustalania stopy procentowej).

Zaangażowania i limity VaR w 2010 roku

W 2010 roku Rynki Finansowe Banku utrzymywały swoje zaangażowania handlowe na niskim poziomie w stosunku do obowiązujących limitów. Średnie wykorzystanie limitów wyniosło odpowiednio: 22% dla transakcji na stopę procentową, 23% dla walutowych transakcji spot oraz 32% dla opcji walutowych. Portfel opcji barierowych Banku systematycznie malał w ciągu roku na skutek wygasania opcji oraz ograniczonego popytu na nie ze strony klientów.

W 2010 roku – w warunkach utrzymania limitów na niezmienionym poziomie – nie wystąpiły w Banku przypadki przekroczenia limitów VaR. Jednakże, w dwóch przypadkach miało miejsce przekroczenie sub-ryzyka walutowych transakcji spot dla węgierskiego forinta. Pozycje te zostały natychmiast zredukowane.

Zarządzanie ryzykiem płynności

Ryzyko płynności oznacza potencjalne ryzyko, że Bank nie będzie w stanie wywiązać się ze swoich zobowiązań, ponieważ nie będzie mógł:

- Upłynnić aktywów lub pozyskać odpowiedniego finansowania (*ryzyko płynności finansowania*), lub
- Łatwo zamknąć transakcji lub skompensować kwoty zaangażowania bez znacznej obniżki cen rynkowych z powodu niewłaściwej głębokości rynku lub zakłóceń na rynku (*ryzyko płynności rynku*).

Proces zarządzania płynnością w ING Banku Śląskim S.A. obejmuje:

- Sporządzanie i analizę wskaźników płynności i monitorowanie limitów płynności.
- Opracowanie procedur/polityki płynności (Polityka m.in. uwzględnia nowe regulacje dotyczące ryzyka płynności wydane przez Komisję Nadzoru Finansowego oraz regulacje w zakresie płynności obowiązujące w ING Bank N.V.).
- Dostosowanie planów awaryjnych w zakresie płynności do zmian w strukturze organizacyjnej Banku i zmian definicji sygnałów ostrzegawczych.

Jednym z najważniejszych aspektów procesu zarządzania ryzykiem płynności jest w Banku plan awaryjnego finansowania, który zawiera wytyczne dotyczące aktywnej identyfikacji kryzysu płynności i działań, jakie należy podjąć, aby przetrwać kryzys.

W 2010 roku, Bank działał na rzecz wzmocnienia zarządzania płynnością poprzez przywrócenie sprawozdawczości w zakresie płynności oraz częstszy i bardziej szczegółowy monitoring. Proces ten rozpoczął się w 2008 roku po powołaniu zespołu do spraw kryzysu płynności, który podjął nowe inicjatywy w tym zakresie.

W 2010 roku miary płynności dla Banku mieściły się w ramach wszystkich limitów wewnętrznych, jak i tych określonych przez regulacje zewnętrzne.

Portfele replikacyjne

Depozyty płatne na żądanie posiadają znaczny udział w bilansie Banku. Terminy replikacji i profile płynnościowe bazują na zachowaniach klientów i są weryfikowane przynajmniej raz na pół roku.

4. Adekwatność kapitałowa

Na przełomie 2008/2009 roku, na skutek rozwoju akcji kredytowej Banku, jak i wzrostu poziomu ryzyka kredytowego (związanego z niskim tempem wzrostu polskiej gospodarki i pogorszenia się kondycji finansowej kredytobiorców), zwiększyło się zapotrzebowanie Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. na kapitał. W celu zagwarantowania współczynnika wypłacalności powyżej poziomu zalecanego przez KNF (tj. powyżej 10%), ING Bank Śląski S.A. podjął następujące działania:

- Zgodnie z uchwałą Walnego Zgromadzenia, przeznaczył cały zysk z 2009 roku na zasilenie kapitałów własnych.
- Podjął działania zmierzające do wyeliminowania zmienności bazy kapitałowej (w szczególności w odniesieniu do wyceny aktywów zaklasyfikowanych jako dostępne do sprzedaży).
- Kontynuował prace nad udoskonaleniem Procesu Oceny Adekwatności Kapitału Wewnętrznego (ICAAP). Szczególny nacisk został położony na poprawę jakości prognoz adekwatności kapitałowej jak i zagwarantowanie właściwych miar oraz zakresu i dokładności testów warunków skrajnych.

Na koniec grudnia 2010 roku współczynnik wypłacalności Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. wyniósł 13,2% (wobec 12,0% w grudniu 2009 roku).

5. Ryzyko operacyjne i nadzór na zgodnością z normami (compliance)

ING Bank Śląski S.A. realizuje zasady zarządzania ryzykiem operacyjnym, kierując się wymogami wynikającymi z przepisów Ustawy Prawo Bankowe, Rekomendacją M Narodowego Banku Polskiego, bazującą na wytycznych Komitetu Bazylejskiego, postanowieniami Uchwały Nr 383/2008 Komisji Nadzoru Finansowego oraz zgodnie ze standardami opracowanymi przez Grupę ING.

W 2004 roku przyjęto i wdrożono w Banku *Politykę Zarządzania Ryzykiem Operacyjnym* określającą spójną metodologię i praktykę w tym zakresie. Polityka ta, wraz z regulacjami szczegółowymi, jest na bieżąco aktualizowana, stosownie do pojawiających się potrzeb oraz wymagań nadzoru. Ostatnia aktualizacja Polityki została przeprowadzona w listopadzie 2010 roku.

Zgodnie z zapisami Polityki, zarządzanie ryzykiem operacyjnym jest zintegrowanym, uregulowanym normami obszarem działalności bankowej prowadzonej w celu obniżenia poziomu ryzyka i zabezpieczenia się przed ewentualnymi stratami poprzez odpowiednie mechanizmy kontrolne oraz adekwatny poziom kapitałów. Zasady określone w Polityce mają na celu zarówno poprawę bezpieczeństwa Banku oraz jego klientów, jak też obniżenie kosztów funkcjonowania Banku i poprawę efektywności jego działania.

Bank definiuje ryzyko operacyjne jako ryzyko bezpośredniej lub pośredniej straty materialnej lub utraty reputacji w wyniku: niedostosowania lub zawodności wewnętrznych procesów, ludzi, systemów technicznych lub zdarzeń zewnętrznych. W zakres tej definicji wchodzi również ryzyko prawne.

W celu osiągnięcia maksymalnej efektywności procesów, Bank wprowadził model zarządzania ryzykiem operacyjnym bazujący na podziale zadań i obowiązków pomiędzy tzw. trzy linie obrony, tj.:

- jednostki biznesowe,
- jednostki zarządzania ryzykiem operacyjnym, wspierające jednostki biznesowe w ich działaniach na rzecz identyfikacji i ograniczania zdarzeń ryzyka operacyjnego,
- audyt wewnętrzny.

Zakres działania ING Banku Śląskiego S.A. w zakresie zarządzania ryzykiem operacyjnym obejmuje:

- utrzymywanie środowiska kontrolnego dla zarządzania ryzykiem operacyjnym,
- planowanie zadań ryzyka operacyjnego,
- identyfikację zdarzeń ryzyka operacyjnego,
- ocenę poziomu ryzyka,
- koordynację działań naprawczych,
- działania kontrolne,
- monitorowanie ryzyka operacyjnego,
- komunikację i raportowanie ryzyka operacyjnego.

W 2010 roku ING Bank Śląski S.A. wdrożył – dostosowaną do wewnętrznej struktury organizacyjnej jak i do polskich uregulowań prawnych – *Politykę Przeciwdziałania Oszustwom*. Zawiera ona wspólny dla wszystkich jednostek Grupy ING, standard przeciwdziałania oszustwom oraz określa jakie jednostki i na jakim szczeblu w Banku i w Grupie ING są odpowiedzialne za podejmowanie konkretnych działań. Polityka ta wskazuje także metody i rozwiązania organizacyjne, wykorzystywane w całym procesie przeciwdziałania oszustwom, tj. ocenę ryzyka, zapobieganie i przeciwdziałanie, monitorowanie i wykrywanie, zgłaszanie oszustw i podejmowane reakcje, a także testowanie mechanizmów kontrolnych.

W ramach przeciwdziałania oszustwom elektronicznym, Bank usprawnił system wykrywania podejrzanych transakcji internetowych. Zmieniono również sposób dostarczenia PIN-u do klienta z tradycyjnej poczty na nowoczesne kanały elektroniczne, które skutecznie eliminują ryzyko kradzieży kart w drodze do klienta. Bank ponadto przeprowadza audyty bezpieczeństwa aplikacji biznesowych, obejmujące testy penetracyjne aplikacji oraz przeglądy kodu źródłowego.

Zarządzanie ryzykiem braku zgodności (compliance) jest realizowane w ING Banku Śląskim S.A. zgodnie z wymogami uchwały nr 383/2008 Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 17 grudnia 2008 roku w sprawie szczegółowych zasad funkcjonowania systemu zarządzania ryzykiem i systemu kontroli wewnętrznej oraz szczegółowych warunków szacowania przez banki kapitału wewnętrznego i dokonywania przeglądów procesu szacowania i utrzymywania kapitału wewnętrznego.

Mając na celu zapewnienie zgodności z wymogami przepisów prawa, wymogami regulatorów, jak również przestrzeganie standardów etycznych obowiązujących w Grupie ING, Bank wdrożył w 2009 roku *Politykę zarządzania ryzykiem compliance w ING Banku Śląskim SA*.

W pierwszej połowie 2010 roku – zgodnie z wymogami znowelizowanej ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy – Bank zaktualizował wewnętrzne regulacje dotyczące tego obszaru, a w tym *Politykę w zakresie przeciwdziałania przestępstwom finansowym i gospodarczym oraz Zasady przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu*.

Zadania monitorujące i ograniczające ryzyko compliance są realizowane zgodnie z podziałem obowiązków uwzględniającym funkcjonowanie trzech linii obrony. Szczegółowy opis zakresu i metod realizowanych kontroli określa Plan Monitoringu Compliance. Wyniki monitoringu są prezentowane w ramach informacji zarządczej z obszaru zarządzania ryzykiem niefinansowym.

W Banku są realizowane programy szkoleniowe i uświadamiające, mające na celu podniesienie wiedzy pracowników w zakresie przestrzegania standardów compliance i obowiązków związanych z ograniczaniem ryzyka compliance.

VII. ROZWÓJ ORGANIZACJI I INFRASTRUKTURY GRUPY KAPITAŁOWEJ ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A. W 2010 ROKU

1. IT i Operacje

W 2010 roku działania IT i Operacji na rzecz zapewnienia odpowiedniego wsparcia działalności komercyjnej ING Banku Śląskiego S.A. dotyczyły przede wszystkim:

- Rozszerzenia zakresu funkcjonalności systemu Front End. We wdrażanej od 2007 roku nowej aplikacji oddziałowej udostępniono kolejne funkcjonalności (takie jak: obsługa procesów kart kredytowych w oddziałach, prezentacja oferty w oddziale, kalkulator wymiany walutowej oraz grupowanie wpłat), wprowadzono modyfikację procesów związaną z dyrektywą MiFID (badanie profilu inwestycyjnego odpowiedniości produktów spoza FE) oraz usprawnienia procesów wypłat/przelewów z rachunków objętych tytułem egzekucyjnym.
- Wdrożenia nowej wersji aplikacji obsługującej rynki finansowe. W ramach tego projektu wdrożono także funkcjonalności wymagane dyrektywą MiFID zgodne z polskim prawodawstwem.
- Rozbudowy Contact Center, m.in. wdrożenia możliwości realizacji procesów w nowej aplikacji Front End, takich jak: weryfikacja klienta, proces zmiany danych, nadanie PIN oraz aktywacja kart.
- Rozbudowy funkcjonalności aplikacji obszaru kart płatniczych o: umożliwienie klientom samodzielnego nadania numeru PIN (zmniejszono tym samym ryzyko związane z procesem wysyłki PIN-u pocztą) oraz rozszerzenie oferty produktów kartowych w karty w kształcie breloka i naklejki.
- Realizacji projektu Easy OPS. W celu podniesienia efektywności i jakości procesów związanych z obsługą klientów korporacyjnych udostępniono jednostkom Front i Back Office elektroniczne archiwum dokumentacji trwałej klientów korporacyjnych oraz scentralizowano procesy związane z Cash Management i niektóre procesy kredytowe.
- Wdrożeniu nowej aplikacji do obsługi płatności zagranicznych. We wdrożonym w 2009 roku nowym systemie udostępniono kolejne funkcjonalności, takie jak: płatności TARGET 2, obsługa płatności ELIXIR.
- Zapewnieniu wsparcia dla projektu nowego modelu obsługi klientów korporacyjnych.

Wdrożono również nową aplikację na potrzeby sprawozdawczości obligatoryjnej, która bazuje na danych z nowej hurtowni oraz z aplikacji służącej do monitorowania limitów koncentracji w obszarze ryzyka.

W celu podniesienia jakości usług informatycznych kontynuowano w Banku implementację modelu procesowego zarządzania infrastrukturą IT. Nacisk był położony na zwiększenie poziomu dostępności serwisów, optymalizację kosztów, automatyzację operacji, podniesienie bezpieczeństwa systemów oraz monitoring infrastruktury i aplikacji.

We wszystkich jednostkach Pionu Operacyjnego funkcjonuje natomiast jednolity system zarządzania produkcją wg metodologii Leanpack. Tym samym, są one objęte jednolitą metodologią planowania zasobów, określenia czasu potrzebnego do przerobienia wymaganych wolumenów oraz monitorowania poziomu efektywności pracy zespołu.

2. Rozwój elektronicznych kanałów dystrybucji

ING Bank Śląski S.A. wprowadził następujące modyfikacje w elektronicznych kanałach dystrybucji:

- ING BankOnLine – wdrożył ubezpieczenia do kart debetowych, obsługę pakietu Fundusz z Lokatą, umożliwił odblokowywanie karty debetowej i przedpłaconej oraz rozbudował możliwości usługi Przelewy 24/7.

- ING Business OnLine – wprowadził możliwość ubezpieczenia firmowej karty przeładowanej, nowy moduł Bezpiecznej Koperty oraz Bankowy Dowód Wpłaty, usprawniający realizację transakcji gotówkowych.

Na koniec grudnia 2010 roku z systemów bankowości elektronicznej ING Banku Śląskiego S.A. korzystało 1 879,5 tys. klientów, tj. o 20,5% więcej niż na koniec 2009 roku. Zwiększyła się także znacznie liczba korzystających z systemu HaloŚląski – wzrost o 36,4% w stosunku do grudnia 2009 roku.

Klienci systemów bankowości elektronicznej w ING Banku Śląskim S.A.

	31.12.10	31.12.09	31.12.08
ING BankOnLine, ING OnLine, ING BusinessOnLine i MultiCash	1 879 525	1 559 504	1 167 054
HaloŚląski	1 072 099	786 008	617 422
SMS	782 079	619 664	387 456

W 2010 roku rozpoczęto w Banku proces wymiany bankomatów i zastąpiono nowymi 70 najbardziej awaryjnych i obciążonych transakcjami urzędów. Bank zainstalował w ramach tego projektu pierwsze urządzenia dualne stanowiące połączenie bankomatu i wpłatomatu.

Na koniec 2010 roku ING Bank Śląski S.A. dysponował siecią 775 bankomatów (wliczając urządzenia dualne), podczas gdy na koniec 2009 roku posiadał 737 ATM-ów. Ponadto, w Banku zainstalowanych było 442 wpłatomatów (łącznie z urządzeniami dualnymi), czyli Bank miał łącznie 1 148 urządzeń do samoobsługi gotówkowej, w tym: 706 standardowych bankomatów, 373 standardowych wpłatomatów oraz 69 urządzeń dualnych.

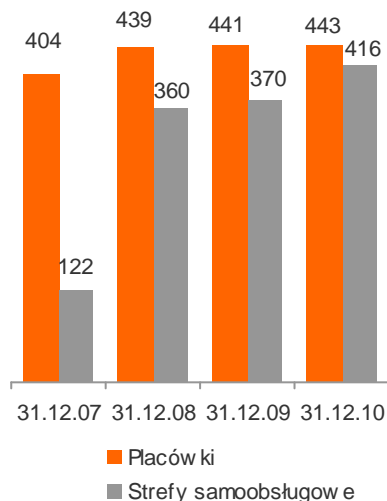
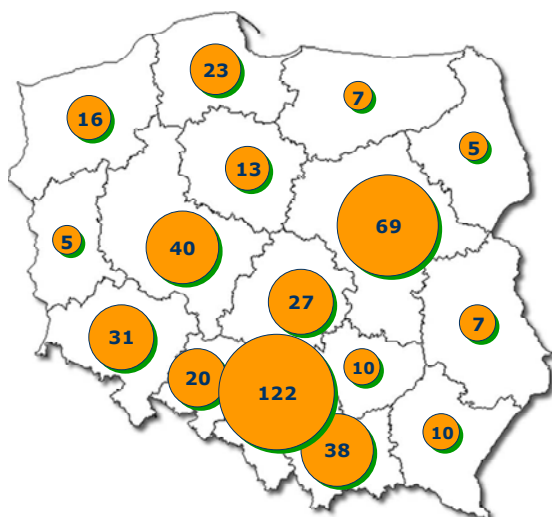
W grudniu 2010 roku zrealizowano w Banku za pomocą systemów bankowości elektronicznej 13,1 mln transakcji, podczas gdy rok wcześniej 10,3 mln operacji.

3. Sieć placówek bankowych

Na dzień 31 grudnia 2010 roku ING Bank Śląski S.A. posiadał 443 oddziały (w tym 63 placówki partnerskie). W ciągu 2010 roku Bank uruchomił 3 nowe oddziały oraz zlikwidował 1 oddział.

W oddziałach Banku działało 416 stref samoobsługowych (370 stref na koniec 2009 roku). Po okresie dynamicznego przyrostu liczby stref samoobsługowych, w 2010 roku Bank skoncentrował się na poprawie ich funkcjonowania i zwiększeniu ich dostępności.

Sieć placówek ING Banku Śląskiego (stan na 31.12.2010 roku)



4. Zarządzanie kadrami

Stan zatrudnienia

Na dzień 31 grudnia 2010 roku Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego S.A. zatrudniała 8 472 osoby. W ciągu 2010 roku liczba pracowników w spółkach tworzących Grupę Banku wzrosła o 181 osób.

W grudniu 2010 roku ING Bank Śląski S.A. zatrudniał 8 224 osoby, czyli o 171 osób (tj. o 2,1%) więcej w porównaniu z grudniem 2009 roku.

Struktura zatrudnienia w ING Banku Śląskim S.A.

	31.12.2010		31.12.2009	
	w osobach	w %	w osobach	w %
Bankowość detaliczna	4 313	52,4	4 398	54,6
Bankowość korporacyjna i rynki finansowe	1 070	13,0	968	12,1
Operacje/IT/Usługi	1 971	24,0	1 836	22,8
Ryzyko/Organizacja/Finanse/Sprawy Kadrowe	870	10,6	851	10,5
Ogółem	8 224	100,0	8 053	100,0

Zanotowane w 2010 roku zmiany w strukturze zatrudnienia Banku wiązały się przede wszystkim ze wzrostem liczby pracowników zaangażowanych w proces kredytowy oraz z wprowadzeniem nowych rozwiązań w sferze obsługi klientów z segmentu Small Bussines.

Polityka wynagrodzeń

Wzorem lat poprzednich, także i w 2010 roku ING Bank Śląski S.A. podejmował działania, które miały na celu zagwarantowanie konkurencyjności jego oferty skierowanej do pracowników i zapewnienie, że cele strategiczne Banku są efektywnie wspierane poprzez funkcjonujący w nim system wynagrodzeń. Bank utrzymał przy tym dotychczasowe założenia polityki płacowej i zasady premiowania koncentrując się na zapewnieniu spójności, sprawiedliwości i konkurencyjności wynagrodzeń w stosunku do oferowanych na rynku pracy. Służył temu m.in. bieżący monitoring struktury stanowisk i ich wycen w aspektach spójności wewnętrznej jak i dopasowania do rynku.

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

W 2010 roku w ING Banku Śląskim S.A. podjęto działania zmierzające do budowy wizerunku firmy, jako pożądanego pracodawcy (*employer branding*). W ramach tych działań Bank:

- Przeprowadził kampanię promocyjną i rekrutację do programu ChallengING IT, skierowanego do uzdolnionych studentów i absolwentów zainteresowanych karierą IT (rekrutacja na wyspecjalizowane stanowiska w IT do obszaru rynków finansowych i klientów strategicznych, z perspektywy sytuacji na rynku pracy jest najtrudniejsza).
- Przeprowadził rekrutację do 49 projektów praktyk w departamentach Centrali Banku w ramach programu *Praktyki z Lwem*.
- Opracował nową wersję zakładki *Kariera* na stronie www.ingbank.pl.
- Wdrożył jednolity proces rekrutacji i selekcji kandydatów na Przedstawicieli Bankowych w sieci mobilnej.

W drugiej połowie 2010 roku obowiązujący w Banku proces rekrutacji, w tym *pre-employment screening* został poddany audytowi i weryfikacji. W wyniku tej oceny wskazano dziedziny do poprawy jak sposoby usprawnienia tych obszarów.

Rozwój pracowników

W ramach polityki rozwoju pracowników, Bank koncentrował się na realizacji działań określonych jako priorytety rozwojowe na podstawie analizy wyników badania kultury organizacyjnej *Winning Performance Culture (WPC)*, przeprowadzonego w 2009 roku (w zakresie Rozwój i Uznanie).

Działania te dotyczyły:

- Zapewnienia warunków do rozwoju zawodowego. W 2010 roku Bank udostępnił pracownikom nowoczesną aplikację dla planowania rozwoju – program Nawigator Rozwoju. Jego zadaniem

jest wsparcie pracowników i menedżerów w zarządzaniu rozwojem zawodowym i doskonalenie umiejętności niezbędnych do realizowania zaplanowanej ścieżki rozwoju. W ramach tego projektu zorganizowano warsztaty, w których uczestniczyło 2 219 pracowników i 917 menedżerów. Przeprowadzono również czat na temat rozwoju zawodowego z psychologiem, trenerem i konsultantem ds. zarządzania oraz konkurs z nagrodami. W 2010 roku przygotowano pierwsze wydania miesięcznego biuletynu – *Magazynu Nawigatora Rozwoju*. Zaktualizowana została również aplikacja prezentująca ścieżki rozwoju, której zadaniem jest wspieranie pracowników w rozwoju zawodowym.

- Wyrażania uznania. Najwyżej oceniani pracownicy mieli możliwość wzięcia udziału w kolejnym spotkaniu z cyklu *Konferencja z autorytetem*. Gościem specjalnym tej imprezy był światowej sławy ekspert w dziedzinie psychologii osiągania celów – Brian Tracy. W spotkaniu z nim uczestniczyło około 500 pracowników Banku. Dla pracowników o dużym potencjale i zaangażowaniu, Bank organizował, tzw. *Pomarańczowe spotkania*, w trakcie których mieli oni okazję do wymiany idei i pomysłów z najwyższą kadrą menedżerską ING. W 2010 roku odbyło się 12 takich spotkań, w których uczestniczyło 79 osób. W 2010 roku odbyła się pierwsza edycja *Akademii Umiejętności*. W trakcie dwudniowego spotkania, w którym wzięło udział 220 menedżerów Banku z całej Polski, odbyły się zarówno wykłady ekspertów i trenerów z obszaru HR jak również panele dyskusyjne, przedmiotem których było dzielenie się dobrymi praktykami w zakresie zarządzania. Ponadto, kadry menedżerskiej Bank dedykował specjalne szkolenie dotyczące doceniania pracowników.
- Zarządzania talentami – Program Management Development Programme. Jego celem jest identyfikacja i rozwój pracowników, którzy posiadają potencjał pozwalający im w przyszłości objąć kluczowe stanowiska w organizacji. Program składa się z trzech etapów: identyfikacji, diagnozy i działań rozwojowych. W 2010 roku – obok kontynuowania działań rozwojowych dla uczestników poprzednich edycji – przeprowadzono nowy nabór i rozpoczęto program dla 40 osób. Opracowano również zmiany w podejściu do zarządzania talentami, które zostaną wdrożone w 2011 roku.
- Programu dla utalentowanych absolwentów. W 2010 roku opracowano także nowe podejście do programu dla utalentowanych absolwentów. Nowa odsłona programu pod nazwą *Graduate Leadership Programme* została uruchomiona pod koniec 2010 roku. Celem Programu jest pozyskanie utalentowanych absolwentów z maksymalnie dwuletnim doświadczeniem zawodowym, posiadających potencjał do objęcia kluczowych stanowisk menedżerskich w perspektywie 5-7 lat oraz ich rozwój na bazie zróżnicowanych doświadczeń i indywidualnego programu rozwojowego, zgodnego z potrzebami organizacji i profilem uczestnika.
- Ścieżki menedżerskiej dla nowo powołanych menedżerów. W 2010 roku powstała i została wdrożona taka ścieżka.

W 2010 roku kontynuowano w Banku działania w zakresie diagnozy potencjału pracowników. Prowadzono je w ramach Development Centre, Oceny 360 jakościowej oraz Oceny 360 ilościowej.

Działalność profilaktyczno-zdrowotna dla pracowników Banku ma duży wpływ na budowanie przyjaznego miejsca pracy i zachowanie równowagi pomiędzy życiem zawodowym a prywatnym. Wszyscy pracownicy Banku mają zapewnioną opiekę medyczną oferowaną we współpracy z jedną z największych na polskim rynku firm medycznych świadczącą pełny zakres opieki medycznej. W 2010 roku w ramach akcji profilaktycznej pracownicy skorzystali z bezpłatnych szczepień przeciwko grypie. Zaoferowano pracownikom także możliwość skorzystania z programu Multisport, gwarantującego dostęp do blisko 2,3 tys. obiektów sportowych i rekreacyjnych w całym kraju.

Szkolenia

W 2010 roku ING Bank Śląski S.A. prowadził przede wszystkim szkolenia wewnętrzne. Główne kierunki szkoleń w Banku w 2010 roku to:

- Kompetencje pracowników. Na podstawie wyników Rocznych Rozmów zaktualizowany został Katalog Szkoleń Kompetencyjnych. Obejmuje on szkolenia w zakresie kompetencji ogólnofirmowych, specjalistycznych i menedżerskich. Katalog ten jest zbiorem szkoleń dostarczanych przez wewnętrzne i zewnętrzne jednostki szkoleniowe. W 2010 roku w ramach szkoleń z Katalogu przeprowadzono ponad 9 tys. osobodni szkoleniowych.
- Szkolenia menedżerskie. Realizowane przez trenerów wewnętrznych szkolenia obejmowały

takie moduły jak: Rekrutacja i selekcja, Budowanie Zespołu, Motywowanie i kierowanie, Zarządzanie zmianą, Delegowanie oraz Wyrażanie uznania.

- Programy rozwojowe. W pozwalających w systematyczny sposób zarządzać rozwojem menedżerów lub specjalistów programach rozwojowych, w 2010 roku wzięły udział 134 osoby.
- Specjalistyczne szkolenia dla pracowników Pionu Bankowości Korporacyjnej. Zrealizowano około 40 programów szkoleniowych, w których uczestniczyło 1 690 pracowników. Obok standardowej oferty szkoleń adekwatnej do potrzeb pracowników Pionu, akcje szkoleniowe dotyczyły projektu resegmentacji klientów korporacyjnej i zmiany zasad ich obsługi, a także procesów kredytowych (w ramach standardowej jak i szybkiej ścieżki). Zrealizowano także siedem bloków szkoleniowych programu *Master of Corporate Lending*.
- Dla pracowników detalicznej sieci sprzedaży. Prowadzone w ramach Programu Best Service szkolenia dotyczyły zmian w systemach informatycznych, nowo wprowadzanych i modyfikowanych produktów, jakości obsługi i rozwoju umiejętności sprzedażowych oraz umiejętności zarządzania zespołem sprzedaży. W 2010 roku na szkolenia te przypadało 21,0 tys. osobodni.
- Kursy językowe. W roku szkolnym 2009/2010 w zajęciach z języka angielskiego uczestniczyło blisko 270 osób. Jesienią 2010 roku zmieniła się polityka Banku w zakresie szkoleń językowych i obecnie Bank refinansuje koszty uzyskania certyfikatu językowego.
- Dla nowozatrudnionych pracowników. Nowi pracownicy uczestniczą w Banku w programie szkoleń, który obejmuje zarówno szkolenia stacjonarne jak i e-learningowe.

Osobny nurt szkoleń w ING Banku Śląskim S.A. stanowią szkolenia prowadzone w formule e-learningu. Oferta katalogowa obejmowała około 150 pozycji. Główne kategorie szkoleń to: szkolenia produktowe, aplikacyjne, z zakresu bezpieczeństwa i ryzyka operacyjnego, szkolenia specjalistyczne oraz kompetencyjne. W 2010 roku podjęto lub ukończono proces aktualizacji i produkcji ponad 20 szkoleń. Na szkolenia w formule e-learningu pracownicy przeznaczyci 278 tys. godzin.

Kultura organizacyjna

W październiku 2010 roku przeprowadzono w ING Banku Śląskim S.A. coroczne badanie *Winning Performance Culture (WPC)*. Swoimi opiniami o Banku podzieliło się 85% pracowników, czyli frekwencja była o 6 p.p. wyższa niż w poprzednim roku. Wyniki badania dla całego Banku zostały opublikowane w Intranecie, natomiast wyniki szczegółowe dla poszczególnych jednostek Banku zostały przekazane menedżerom w celu ich zaprezentowania pracownikom, poddania analizie i określenia propozycji działań zmierzających do ugruntowania kultury organizacyjnej. W działaniach tych menedżerom pomagają – wybrani spośród pracowników – Ambasadorzy WPC.

W 2010 roku przygotowano i udostępniono pracownikom także w prosty i przyjazny sposób pakiety najważniejszych informacji z obszaru HR, takie jak: INGformator pracownika (w którym przedstawiono ofertę Banku skierowaną do wszystkich pracowników) oraz INGformator menedżera (będący narzędziem wspierającym ich w codziennej pracy). Dokumenty zawierają m.in. informacje związane z wartościami i kulturą organizacyjną ING, możliwościami rozwoju w Banku, warunkami zatrudnienia oraz równowagą pomiędzy życiem zawodowym a prywatnym.

Efektem kontynuacji działań w zakresie promocji zatrudniania osób niepełnosprawnych, było zwiększenie w ciągu 2011 roku liczby niepełnosprawnych pracowników o 11 osób do poziomu 53 osób na koniec grudnia 2010 roku.

Informatyzacja procesów HR

W 2010 roku w Banku prowadzono prace zmierzające do wdrożenia systemu SAP w obszarze HR, którego głównymi celami jest wzrost zaangażowania pracowników oraz satysfakcji z pracy w Banku, szybsza i sprawniejsza realizacja procesów zarządzania zasobami ludzkimi oraz zapewnienie pracownikom i menedżerom możliwości aktywnego uczestnictwa w procesach kadrowych.

W ramach pierwszego etapu wdrożenia projektu SAP, w grudniu 2010 roku udostępniono wszystkim pracownikom nowoczesną Platformę e-Learningową. Pracownicy – obok samodzielnej rezerwacji uczestnictwa w szkoleniach – zyskali m.in. możliwość obserwowania swoich postępów w nauce, monitorowania czasu szkoleń oraz przeglądania wyników dotychczas ukończonych kursów.

VIII. KIERUNKI ROZWOJU DZIAŁALNOŚCI ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A. W 2011 ROKU

Misją ING Banku Śląskiego S.A. jest pomaganie klientom w zarządzaniu ich finansową przyszłością. Kluczowe znaczenie dla funkcjonowania instytucji mają dwa jej elementy, tj. pomoc w zaspokajaniu potrzeb finansowych oraz ukierunkowanie na przyszłość. Oznaczają one potrzebę budowania przez Bank długoterminowych relacji z klientami, m.in. poprzez stawianie do ich dyspozycji oferty produktowej, która jest dostosowana do zmieniających się w czasie preferencji klientów (zarówno z punktu widzenia ich funkcjonalności, jak i ceny) oraz rozwój wielokanałowego systemu dystrybucji.

Głównym celem strategicznym ING Banku Śląskiego S.A. jest trwały rozwój prowadzący do poprawy, a następnie utrzymania wiodącej pozycji w polskim sektorze bankowym poprzez harmonijny rozwój podstawowych sfer działalności, tj. bankowości detalicznej, bankowości korporacyjnej oraz rynków finansowych. *Myślisz Bank – wybierasz ING*, to hasło, które będzie przyświecać działalności ING Banku Śląskiego S.A. w 2011 roku.

Wzrost skali działania Banku jest także ważnym czynnikiem stabilnego wzrostu wartości firmy i zapewnienia akcjonariuszom ponadprzeciętnego zwrotu z inwestycji w długim okresie. Spełnienie oczekiwań akcjonariuszy odbywa się przy jednoczesnym zachowaniu strategicznej równowagi, tj. uwzględnianiu w działalności Banku także potrzeb innych interesariuszy (klientów i pracowników).

Bankowość detaliczna

Rozwój Banku w obszarze bankowości detalicznej będzie w 2011 roku w dużej mierze kontynuacją działań zapoczątkowanych w poprzednich latach. Bank skoncentruje się na zachowaniu silnej pozycji banku oszczędnościowego i promowaniu oferty direct. Po stronie kredytowej, Bank będzie działał przede wszystkim na rzecz dalszego umacniania pozycji na rynku złotych kredytów hipotecznych.

Bank położy duży nacisk na zacieśnienie relacji z obecnymi klientami, co znajdzie swój wyraz w poprawie wskaźnika cross-sellingu. Uproszczona w 2010 roku oferta produktowa będzie oferowana w jasny i czytelny sposób oraz po atrakcyjnej cenie poprzez zintegrowane kanały dystrybucji, takie jak: sieć placówek bankowych, nowoczesny Contact Center, za pośrednictwem Internetu jak również poprzez zewnętrzne kanały dystrybucji (głównie w zakresie kredytów hipotecznych).

W 2011 roku Pion Bankowości Detalicznej skupi się na realizacji następujących projektów:

- Unowocześnieniu placówek. W perspektywie najbliższych kilku lat wszystkie placówki Banku otrzymają nową wizualizację i zostaną przebudowane tak, aby stały się nowoczesnymi centrami obsługi klientów. Obok możliwości samodzielnego przeprowadzenia transakcji w nowoczesnych strefach samoobsługowych, klient będzie mógł w komfortowych warunkach skonsultować się z wysoko wykwalifikowanym doradcą w zakresie bardziej wysublimowanych produktów finansowych. W ramach pilotażu, Bank już uruchomił pierwsze zmodernizowane placówki (w Katowicach i w Warszawie).
- Najbardziej internetowy bank. W ramach prowadzonego od kilku lat projektu, w 2011 roku zostanie wdrożona nowoczesna strona transakcyjna ING BankOnline.
- Przebudowa procesów kredytowych. W celu skrócenia, jak i dostosowania procesu do potrzeb poszczególnych grup klientów, zostaną zoptymalizowane i zautomatyzowane procesy kredytowe we wszystkich dostępnych kanałach sprzedaży oraz nastąpi całkowita przebudowa architektury IT wspierającej te procesy.
- Ograniczenie obrotu gotówkowego. Projekt zakłada zwiększenie dostępności wpłatomatów oraz zastąpienie części starych bankomatów nowoczesnymi urządzeniami wielofunkcyjnymi.
- Program badania satysfakcji klienta. Od początku 2011 roku – na podstawie krótkiej ankiety dystrybuowanej za pomocą poczty elektronicznej – Bank analizuje opinie i uwagi klientów na temat produktów i jakości obsługi.

Bankowość korporacyjna oraz rynki finansowe

Działania ING Banku Śląskiego S.A. na rynku bankowości korporacyjnej w 2011 roku będą zmierzać do:

- Utrzymania wysokiego poziomu akwizycji klientów. Celem Banku jest przede wszystkim wzrost bazy klientów z segmentu średnich firm oraz jednostek samorządu terytorialnego. W przypadku największych korporacji, Bank będzie dążyć przede wszystkim do pogłębienia współpracy z obecnymi klientami, jak również wzrostu liczby klientów strategicznych w segmentach docelowych, np. z grupy mniejszych firm – podmiotów zależnych od globalnych korporacji, które są klientami jednostek Grupy ING na świecie.
- Zwiększenia udziału w rynku kredytów, przy jednoczesnej dbałości o jakość portfela. Bank będzie się koncentrować na zacieśnieniu współpracy kredytowej z firmami z sektora energetycznego, sprzedaży detalicznej i usług, z nieco bardziej ostrożnym podejściem do sektora nieruchomości.
- Uzyskania wyższej niż średnia dla rynku dynamiki przyrostu środków zgromadzonych na rachunkach bieżących klientów instytucjonalnych.
- Utrzymania pozycji lidera w zakresie satysfakcji klientów z jakości oferty i poziomu obsługi.

Podstawowe instrumenty realizacji przyjętych celów na rynku bankowości korporacyjnej i rynków finansowych to:

- Nowy model obsługi klientów z segmentów średnich i dużych firm. Wprowadzony z początkiem 2011 roku nowy model obsługi uwzględnia zróżnicowane potrzeby klientów i ich preferencje w zakresie kanałów dystrybucji jak i poziom dochodowości współpracy dla Banku i perspektywy jej rozwoju. Bank przyjął zasadę ciągłej resegmentacji klientów, która podążałaby za rozwojem firmy i jej zmieniającymi się potrzebami.
- Rozwój oferty i doskonalenie procesu kredytowego. W 2011 roku Bank zakończy wdrażanie nowego procesu kredytowego, zarówno w ramach szybkiej ścieżki kredytowej (Fast Track), jak i procesu standardowego (Normal Track). Zmodyfikowana zostanie także oferta w zakresie finansowania transakcji handlu zagranicznego, finansowania zabezpieczonego aktywami (m.in. we współpracy z innymi członkami Grupy ING) oraz współfinansowania ze środków UE.
- Rozwoju bankowości transakcyjnej. Bank skupi się przede wszystkim na wprowadzeniu innowacji przeznaczonych dla grup o charakterze międzynarodowym, głównie rozwiązań na poziomie transgranicznym w ramach Grupy ING. Rozwój oferty obejmie produkty zarządzania płynnością, obsługi gotówkowej oraz zarządzania należnościami (rekoncyliacja, struktury konsolidacyjne). Natomiast dla jednostek samorządu terytorialnego, Bank zaoferuje nowoczesne produkty Cash Management (takie jak: eFaktury i Karta Miejska), które powinny dać Bankowi przewagę nad pozostałymi uczestnikami rynku.
- Doskonaleniu systemu bankowości internetowej. Celem Banku jest stworzenie możliwości sprzedaży poprzez system ING BusinessOnLine wszystkich produktów dedykowanych klientom korporacyjnym. Modyfikacje obejmą m.in.: możliwość korzystania z systemu bankowości internetowej za pomocą telefonów GSM, wdrożenie funkcjonalności obsługi funduszy inwestycyjnych, produktów leasingowych i faktoringowych zarządzania rachunkami powierniczymi i portfelem papierów wartościowych. System bankowości internetowej wraz z Contact Center ma stać się podstawowym kanałem obsługi segmentu średnich firm.
- Rozszerzenie oferty produktowej Rynków Finansowych. Bank zamierza zaoferować instrumenty umożliwiające zabezpieczenie ryzyka zmienności cen towarów stanowiących przedmiot głównej działalności gospodarczej klientów. Planowane jest również upowszechnienie obsługi prostych transakcji Rynków Finansowych za pomocą platformy MF Trader, zintegrowanej z ING BusinessOnLine.

Wzrost skali działania wraz z jednoczesną poprawą struktury bilansu będzie głównym motorem wzrostu poziomu dochodów ING Banku Śląskiego S.A. w 2011 roku. Rozwój instytucji nastąpi w warunkach utrzymania dyscypliny kosztowej, której będzie sprzyjać automatyzacja i optymalizacja obszaru operacyjnego oraz wzrost znaczenia elektronicznych kanałów dystrybucji w procesach obsługi klientów. Znaczny wkład w kreowanie wyniku będzie mieć także ostrożne zarządzanie ryzykiem finansowym, a w tym utrzymanie wysokiej jakości portfela kredytowego.

Plany ING Banku Śląskiego S.A. na 2011 rok zakładają jednocześnie rozwój instytucji na podstawie własnej, silnej bazy kapitałowej.

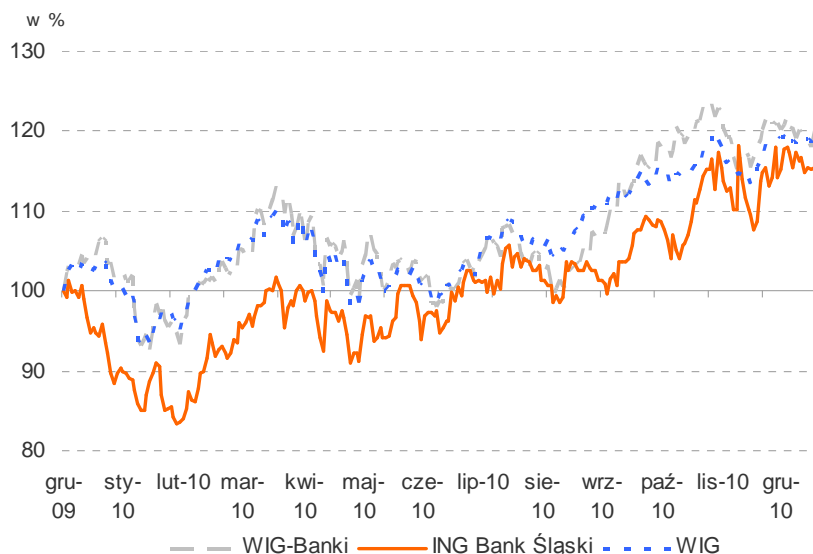
IX. INFORMACJE DLA INWESTORÓW

1. Cena akcji ING Banku Śląskiego S.A.

W 2010 roku kurs akcji ING Banku Śląskiego S.A. w momencie zamknięcia sesji na GPW wahał się w przedziale od 650 zł (zanotowany w dniu 24 lutego) do 922 zł (na sesji w dniu 23 listopada). W dniu 31 grudnia 2010 roku cena akcji ING Banku Śląskiego S.A. wyniosła 894 zł, czyli była o 14,6% wyższa niż w ostatnim dniu notowań 2009 roku (dla porównania subindeks Banki wzrósł o 17,9%).

W dniu 31 grudnia 2010 roku wartość rynkowa Banku ukształtowała się zatem na poziomie 11 631 mln zł, podczas gdy jego wartość księgowa wynosiła 5 651 mln zł.

Notowania cen akcji ING Banku Śląskiego S.A. w 2010 roku
31.12.2009 = 100,0%



2. Historia wypłaty dywidendy oraz propozycja dywidendy z zysku za 2010 rok

Do 2002 roku ING Bank Śląski S.A. wypłacał dywidendę na poziomie około 20% wypracowanego zysku netto. Począwszy od 2003 roku, wraz ze wzrostem kapitałów własnych, któremu towarzyszył relatywnie niski poziom aktywów ważonych ryzykiem, Bank przeznaczał coraz większą część osiągniętego wyniku finansowego na dywidendę, i tak:

- za rok kończący się w dniu 31 grudnia 2003 roku przekazał na wypłatę dywidendy 34,1% zysku netto,
- z zysków lat 2004-2006 wypłacił akcjonariuszom w formie dywidendy – obok unettowionej wartości dodatniego salda z tytułu utraty wartości portfela kredytowego – także 40-50% zysku bazowego Grupy Kapitałowej Banku.

Wejście w życie Nowej Umowy Kapitałowej (Bazylei II) z początkiem 2008 roku, jak i plany w zakresie dynamicznego rozwoju akcji kredytowej, których skutkiem był wzrost potrzeb kapitałowych Banku, spowodowały, że z zysku 2007 roku na dywidendę przeznaczono 25% zysku netto Banku. Kryzys z końca 2008 roku, potrzeba zapewnienia odpowiednich rezerw kapitałowych na ewentualne nieprzewidziane turbulencje na rynkach finansowych, jak i zalecenia nadzoru były powodem zaniechania wypłaty dywidendy z zysków za lata 2008 i 2009.

W związku przewidywanym utrzymaniem się ożywienia gospodarczego w Polsce oraz wysokim poziomem adekwatności kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. (zarówno na szczeblu skonsolidowanym jak i w ujęciu jednostkowym), Zarząd Banku proponuje Walnemu Zgromadzeniu Akcjonariuszy wypłacenie z zysku za 2010 rok dywidendy w wysokości 195 150 tys. zł. Propozycja ta

oznacza dywidendę w wysokości 15 zł w przeliczeniu na 1 akcję.

Dywidenda za lata 2002-2009 oraz proponowana dywidenda z zysku za 2010 rok

	2010	2009	2008	2007	2006	2005	2004	2003	2002
Zysk netto Grupy Kapitałowej Banku w mln zł	753,1	595,1	445,7	630,7	591,4	549,5	366,3	30,6	141,1
Zysk netto Banku w mln zł	702,3	582,2	455,6	610,2	540,6	506,8	366,3	30,6	141,1
Ogółem dywidenda w mln zł	195,2	0,0	0,0	152,2	363,0	357,8	266,7	10,4	31,2
Stopa dywidendy ogółem									
% zysku Grupy Kapitałowej Banku	25,9	0,0	0,0	24,1	61,4	65,1	72,8	34,1	22,1
% zysku Banku	27,8	0,0	0,0	24,9	67,1	70,6	72,8	34,1	22,1
Dywidenda ogółem na 1 akcję w zł	15,0	0,0	0,0	11,7	27,9	27,5	20,5	0,8	2,4

3. Ratingi

ING Bank Śląski S.A. współpracuje z agencjami ratingowymi Fitch Ratings oraz Moody's Investors Service. Agencja Fitch Ratings wystawia dla Banku pełną ocenę ratingową, zaś Moody's Investors Service przeprowadza ocenę Banku bazując wyłącznie na publicznie dostępnych informacjach.

W dniu przekazania niniejszego sprawozdania oceny wystawione przez agencję Fitch dla ING Banku Śląskiego S.A. przedstawiały się następująco:

Fitch Ratings Ltd.

Rating podmiotu (Long-term IDR)	A
Perspektywa utrzymania wyż.wym. oceny	Stabilna
Rating krótkoterminowy (Short-term IDR)	F1
Ocena indywidualna	C
Ocena wsparcia	1

Rating podmiotu oraz rating krótkoterminowy określają zdolność podmiotu do terminowego regulowania zobowiązań finansowych. Rating podmiotu na poziomie A odzwierciedla wysoką zdolność Banku do terminowego wywiązywania się z długoterminowych zobowiązań finansowych, natomiast krótkoterminowy rating na poziomie F1 oznacza najwyższą ocenę zdolności do terminowego regulowania krótkoterminowych zobowiązań finansowych (do 13 miesięcy). W przypadku obu ocen Banku agencja Fitch uwzględniła wysokie prawdopodobieństwo uzyskania potencjalnego wsparcia ze strony dominującego akcjonariusza Spółki – ING Bank N.V. (najwyższy rating wsparcia).

Rating indywidualny ING Banku Śląskiego S.A. na poziomie C odzwierciedla: wysoką płynność Banku, stabilne źródła finansowania na podstawie bazy depozytów klientów detalicznych, silną sieć sprzedaży, niski apetyt na ryzyko kredytowe oraz dobrą jakość portfela kredytowego pomimo stosunkowo trudnych warunków otoczenia operacyjnego. Rating ten uwzględnia również adekwatną pozycję kapitałową, która jednakże może w przyszłości wymagać wzmocnienia z uwagi na wzrost aktywności kredytowej.

2 lutego 2010 roku Agencja Moody's Investors Service Ltd. zakończyła rozpoczęty 21 września 2009 roku przegląd ratingów Grupy ING, w tym ratingów depozytowych ING Banku Śląskiego S.A. W wyniku przeglądu Moody's potwierdził ratingi dla depozytów długoterminowych (w walucie obcej i krajowej) i krótkoterminowych, jednakże określił perspektywę ratingu dla depozytów długoterminowych jako Negatywną. Pozostałe ratingi zachowały perspektywę Stabilną. Zmiana perspektywy dla depozytów długoterminowych ING Banku Śląskiego S.A. wynikała z analogicznego działania Agencji w odniesieniu do ratingów innych podmiotów Grupy ING, w tym spółki matki ING Bank N.V.

Moody's Investors Service Ltd.

Depozyty długoterminowe w walucie obcej	A2
Depozyty długoterminowe w walucie krajowej	A2
Depozyty krótkoterminowe	P-1
Siła finansowa Banku	D+
Perspektywa siły finansowej	Stabilna

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

Zmiany w zakresie *Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na Giełdzie Papierów Wartościowych* oraz nowe regulacje Grupy ING dotyczące wynagradzania najwyższej kadry menedżerskiej, spowodowały przyjęcie przez Radę Nadzorczą uchwały o wprowadzeniu *Polityki Wynagradzania Członków Zarządu ING Banku Śląskiego S.A.*, określającej strukturę, formę i poziom wynagrodzeń członków Zarządu.

Wynagrodzenie członka Zarządu Banku składa się z trzech podstawowych elementów:

- Wynagrodzenia zasadniczego, które jest ustalane według metodologii Hay, na podstawie opisu roli, odnoszącego się do wiedzy, wyzwań, problemów oraz zakresu odpowiedzialności na danym stanowisku.
- Premii rocznej. Członek Zarządu może otrzymać uznaniową premię roczną w wysokości do 45% rocznego wynagrodzenia zasadniczego za wykonanie rocznych zadań premiowych ustalonych przez Radę Nadzorczą. Zadania premiowe mają sprzyjać tworzeniu długoterminowej wartości przedsiębiorstwa i obejmują cele o charakterze:
 - finansowym, tj. mierzalne, związane z wynikami jednostki biznesowej lub powierzonego obszaru,
 - niefinansowym tj. jakościowe, zorientowane np. na jakość procesów czy zarządzania ryzykiem.
- Długoterminowego systemu motywacyjnego.

Stałe i zmienne elementy wynagrodzenia powinny pozostawać w odpowiedniej proporcji względem siebie. Zmienny element wynagrodzenia (premia i długoterminowy system motywacyjny) nie powinien przekraczać 100% stałego komponentu wynagrodzenia.

W przypadku, gdy premia członka Zarządu przekracza równowartość kwoty 100 000 euro brutto podlega odroczeniu zgodnie z określonym algorytmem. Premia roczna, w tym część odroczone, nie przysługuje w przypadku rozwiązania stosunku pracy w trybie art. 52 Kodeksu pracy lub w przypadku odwołania członka Zarządu z powodu jego zawieszenia lub całego Zarządu Banku przez Komisję Nadzoru Finansowego na podstawie przepisów Prawa Bankowego.

Członkowie Zarządu ING Banku Śląskiego S.A. nie są objęci programem motywacyjnym ani premiowym bazującym na kapitale emitenta. Grupa ING Banku Śląskiego S.A. jest natomiast uczestnikiem długoterminowego systemu motywacyjnego (Long-term Equity Ownership – LEO), prowadzonego przez Grupę ING. W ramach tego programu są przyznawane:

- Opcje fantomowe. Cena realizacji opcji (ang. *strike price*) równa jest cenie akcji Grupy ING z dnia przyznania opcji. W momencie realizacji opcji, po 3 latach od przyznania opcji, członek Zarządu uprawniony jest do otrzymania równowartości zysku przyrosłego od każdej zrealizowanej opcji.
- Jednostki udziałowe za wyniki. Trzy lata po przyznaniu jednostek, wyniki osiągnięte przez Grupę ING są określane za pomocą rankingu Total Shareholder Return (TSR) i porównywane do grupy 19 konkurencyjnych firm w celu sprawdzenia, jak wyniki Grupy ING wyglądały na tle konkurentów w okresie tych 3 lat. Pozycja Grupy ING w rankingu TSR stanowi podstawę do określenia ostatecznej liczby jednostek udziałowych za wyniki postawionych do dyspozycji członkowi Zarządu w dacie realizacji, kiedy to otrzymuje wartość pieniężną akcji.

Plan podlega realizacji po upływie 3 lat od momentu ich przyznania.

ING Bank Śląski S.A. ponadto 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 zarządzany przez podmiot będący członkiem Grupy ING w wysokości 15% miesięcznego wynagrodzenia zasadniczego członka Zarządu jako zabezpieczenie emerytalne,
- opiekę medyczną (Pakiet Karty Złotej 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.

W przypadku rozwiązania umowy o pracę przez Bank z przyczyn innych niż uprawniające do rozwiązania umowy o pracę bez wypowiedzenia lub w przypadku rozwiązania umowy o pracę za porozumieniem stron, członkowi Zarządu przysługuje odprawa w wysokości trzymiesięcznego wynagrodzenia zasadniczego z ostatnich trzech miesięcy poprzedzających rozwiązanie stosunku pracy. Odprawa nie przysługuje w przypadku rozwiązania stosunku pracy w trybie art. 52 Kodeksu pracy lub w przypadku odwołania członka Zarządu z powodu jego zawieszenia lub całego Zarządu Banku przez Komisję Nadzoru Finansowego na podstawie przepisów Prawa Bankowego.

W przypadku rozwiązania stosunku pracy w trybie art. 52 Kodeksu pracy lub w przypadku odwołania członka Zarządu z powodu jego zawieszenia lub całego Zarządu Banku przez Komisję Nadzoru Finansowego na podstawie przepisów Prawa Bankowego Bank wypłaca członkowi Zarządu odszkodowanie w wysokości 25% rocznego wynagrodzenia zasadniczego brutto pobieranego w ostatnim roku trwania umowy.

Z każdym członkiem Zarządu zawierana jest umowa o zakazie konkurencji. Polityka zatrudniania członków Zarządu daje prawo Bankowi do zażądania zwrotu zmiennego składnika wynagrodzenia, wypłaconego na podstawie danych, które okazały się w oczywisty sposób nieprawdziwe.

Przegląd pakietu wynagrodzeń członków Zarządu dokonywany jest raz do roku przez Komitet ds. Wynagrodzeń i Nominacji działający w ramach Rady Nadzorczej.

Wynagrodzenie członków Zarządu ING Banku Śląskiego S.A. w 2010 roku (w tys. zł)

Imię i nazwisko	Okres od – do	Wynagrodzenia i nagrody	Zrealizowane opcje LEO	Pozostałe korzyści	Razem
Małgorzata Kołakowska	01.01.10-31.12.10	1 639,9	1,1	641,9	2 282,9
Miroslaw Boda	01.01.10-31.12.10	1 201,5	11,4	413,6	1 626,5
Michał Bolesławski	01.01.10-31.12.10	1 202,4	3,0	443,9	1 649,3
Evert Derks Drok	01.06.10-31.12.10	1 041,5	0,0	1 239,8	2 281,3
Justyna Kesler	01.01.10-31.12.10	1 166,1	3,1	452,5	1 621,7
Oscar Swan	01.01.10-31.12.10	1 172,8	1,8	464,1	1 638,7
Brunon Bartkiewicz	W Zarządzie do końca 2009 roku.	270,7	21,2	0,0	292,0
Michał Szczurek	Premia za 2009 rok W Zarządzie do 16 marca 2009 roku. Premia za 2009 rok	30,4	14,4	60,8	105,6
Razem		7 725,3	56,0	3 716,7	11 498,0

W 2010 roku łączna kwota wynagrodzeń (rozumiana jako wartość wynagrodzeń, nagród i korzyści otrzymanych w pieniądzu, w naturze lub jakiegokolwiek innej formie) wypłaconych przez ING Bank Śląski S.A. członkom Zarządu wyniosła 11 498,0 tys. zł. Jako łączną kwotę wypłaconych lub należnych wynagrodzeń i nagród za 2010 rok podano wartość brutto wynagrodzeń wypłaconych lub należnych w okresie od stycznia do grudnia 2010 roku.

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.

W 2010 roku łączna kwota wynagrodzeń (definiowana jak wyżej) wypłaconych przez ING Bank Śląski S.A. członkom Rady Nadzorczej wyniosła 500,4 tys. zł.

Wynagrodzenie członków Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A. w 2010 roku (w tys. zł)

Imię i nazwisko	Okres od – do	Wynagrodzenia i nagrody	Korzyści	Razem
Brunon Bartkiewicz	08.04.10-31.12.10	0,0	0,0	0,0
Anna Fornalczyk	01.01.10-31.12.10	210,0	0,0	210,0
César González-Bueno	08.04.10-31.12.10	0,0	0,0	0,0
Ralph Hamers	01.01.10-31.12.10	0,0	0,0	0,0
Jerzy Hausner	01.01.10-13.01.10	26,4	0,0	26,4
Nicolaas Cornelius Jue	01.01.10-31.12.10	0,0	0,0	0,0
Tom Kliphuis	01.01.10-05.02.10	0,0	0,0	0,0
Mirosław Kośmider	01.01.10-31.12.10	132,0	0,0	132,0
Cornelis Leenaars	01.01.10-31.12.10	0,0	0,0	0,0
Wojciech Popiołek	01.01.10-31.12.10	132,0	0,0	132,0
Razem		500,4	0,0	504,0

Żaden z członków Zarządu Banku nie posiadał akcji ING Banku Śląskiego S.A. Spośród członków Rady Nadzorczej właścicielem akcji Banku był Pan Wojciech Popiołek, który posiadał 6 akcji.

5. Informacja o audytorze

Zgodnie z uchwałą Rady Nadzorczej Banku, począwszy od 2008 roku podmiotem uprawnionym do badania sprawozdań finansowych Grupy ING Banku Śląskiego S.A. przez okres kolejnych trzech lat jest firma Ernst & Young Audit Spółka z o.o. z siedzibą w Warszawie Rondo ONZ 1 (wpisana na listę Krajowej Izby Biegłych Rewidentów pod numerem 130).

ING Bank Śląski S.A. nie korzystał wcześniej z usług firmy Ernst & Young Audit Spółka z o.o.

Firma Ernst & Young jest także jedynym audytorem zewnętrznym sprawozdań skonsolidowanych Grupy ING.

Wynagrodzenie netto audytora

	Rok obrotowy kończący się 31 grudnia 2010 r.	Rok obrotowy kończący się 31 grudnia 2009 r.
Badanie rocznego skonsolidowanego sprawozdania finansowego	194,6 tys. euro + zwrot udokumentowanych kosztów bezpośrednich (maksymalnie 5%)	194,6 tys. euro + zwrot udokumentowanych kosztów bezpośrednich (maksymalnie 5%)
Przegląd sprawozdania finansowego	112,4 tys. euro + zwrot udokumentowanych kosztów bezpośrednich (maksymalnie 5%)	112,4 tys. euro + zwrot udokumentowanych kosztów bezpośrednich (maksymalnie 5%)
Usługi doradztwa podatkowego	Umowa nie obejmuje	Umowa nie obejmuje
Pozostałe usługi pokrewne	435,9 tys. zł	239,7 tys. zł

X. SPOŁECZNA ODPOWIEDZIALNOŚĆ BIZNESU (CSR) W ING BANKU ŚLĄSKIM S.A. W 2010 ROKU

ING Bank Śląski S.A. będąc odpowiedzialną społecznie instytucją finansową uwzględnia w swej działalności biznesowej szeroki zakres problemów etycznych, społecznych oraz związanych z ochroną środowiska. Wizja Banku odpowiedzialnego biznesu bazuje na międzynarodowych standardach, a strategia w obszarze CSR jest realizowana w czterech obszarach: W relacjach Biznes/Klient, W miejscu pracy/W stosunku do pracowników, W środowisku oraz W relacjach ze społeczeństwem.

1. Relacje Biznes – Klient

ING Bank Śląski S.A. dostarcza swoim klientom produktów i usług wysokiej jakości, bez szkody dla ludzi i środowiska. Stara się być partnerem dotrzymującym obietnic, z którym łatwo się współpracuje i prowadzi interesy. Odpowiedzialny biznes oznacza zatem dostosowaną do potrzeb klientów, przejrzystą i zrozumiałą ofertę, etyczny marketing i komunikację, uczciwe zasady reklamacji oraz edukację finansową klientów.

ING Bank Śląski S.A. wykorzystywał w 2010 roku różnorodne narzędzia służące poprawie jakości obsługi klientów, takie jak:

- Badania satysfakcji klientów. W 2010 roku wdrożony został w Banku nowy program badania satysfakcji klienta indywidualnego – *Net Promoter Score (NPS)*. Badanie to – na podstawie krótkiej ankiety dystrybuowanej za pomocą poczty elektronicznej – pozwala monitorować dzień po dniu opinie klientów o Banku. Dzięki elektronicznej formie badania, kontakt z klientem następuje natychmiast po wykonanej usłudze. Ponadto, w detalicznych placówkach bankowych poddano ocenie – metodą *Mystery Shopping* – procesy związane z otwarciem rachunku oraz związane z udzieleniem kredytu hipotecznego. Celem tych badań była diagnoza i eliminacja słabych punktów w procesie obsługi klienta. Przeprowadzono także coroczne badanie satysfakcji klientów korporacyjnych. Pozwoliło ono ocenić zmiany wprowadzone w poszczególnych grupach produktowych, modelu obsługi oraz w kanałach komunikacji z Bankiem (np. w bankowości internetowej) pod kątem ich dostosowania do oczekiwań klientów.
- Komunikację z klientami. Bank przykładą dużą wagę do dialogu z klientami. Każdego dnia na ich pytania odpowiadają konsultanci Departamentu Contact Centre. W 2010 roku uruchomiono nową wersję serwisu internetowego Banku. Zmieniono jego szatę graficzną oraz rozszerzono zakres i zmieniono sposób prezentacji materiałów informacyjnych i edukacyjnych. Internauci (klienci i nie tylko) mogą porozumiewać się z Bankiem wykorzystując także następujące kanały:
 - forum ING Banku Śląskiego www.forum.ingbank.pl,
 - komunikator Skype,
 - profil na serwisie Facebook (<http://www.facebook.com/INGBankSlaski>),
 - konta na serwisie blip.pl (<http://ingbankslaski.blip.pl/>),
 - kanał wideo na serwisie YouTube (<http://www.youtube.com/ingbsk>).
- Podnoszenie kwalifikacji pracowników w zakresie obsługi klientów. W ramach wewnętrznego badania oceniono w Banku przygotowanie zespołów do realizacji zadań związanych z obsługą klienta i określone zostały ich potrzeby szkoleniowe. Bank podsumował również efekty wdrożenia Mapy Umiejętności (zaszeregowania pracownika według poziomu kompetencji) oraz wpływ szkoleń wewnętrznych na realizację zadań sprzedażowych i poziom przygotowania nowych pracowników. Poprawie jakości obsługi klientów służył również proces rotacji zarządzających oddziałami. Jego celem było wypracowanie oraz wdrożenie najlepszych praktyk w obsłudze klienta.

2. Działalność na rzecz środowiska

W styczniu 2010 roku wprowadzono zmianę w Regulaminie Pracy ING Banku Śląskiego, w myśl której każdy pracownik jest m.in. obowiązany realizować swoje zadania i podejmować decyzje zgodnie z *Polityką środowiskową ING Banku Śląskiego S.A.*

W 2010 roku głównie działania Banku na rzecz ochrony środowiska polegały na:

- Wdrożeniu Systemu Zarządzania Środowiskowego według międzynarodowej normy ISO 14001 (SZŚ). System ten pozwala identyfikować wszystkie aspekty środowiskowe, wynikające z działalności Banku, które mają lub mogą mieć negatywne skutki dla środowiska. Certyfikację Systemu Zarządzania Środowiskowego według normy ISO 14001 Bank otrzymał na podstawie audytu przeprowadzonego przez TÜV NORD. ING Bank Śląski S.A. był drugim bankiem w Polsce, który wprowadził SZŚ oraz pierwszym, który poddał certyfikacji całą swoją działalność.
- Redukcji zużycia papieru. W 2010 roku Bank kontynuował realizację projektów i wdrażał kolejne procesy służące ograniczeniu zużycia papieru. Następuje ono przede wszystkim na skutek stale rosnącego udziału transakcji elektronicznych, wykonywanych za pośrednictwem ING BankOnLine, w procesach obsługi klientów. Przyczynia się on także – obok optymalizacji i automatyzacji obszaru operacyjnego – do spadku liczby transakcji manualnych w oddziałach. W 2010 roku m.in. umożliwiono klientom indywidualnym samodzielne ustalenie i nadanie kodu PIN do karty wykorzystując do tego bankowość elektroniczną lub kanał telefoniczny (co zmniejszyło liczbę generowanych kodów PIN w wersji papierowej). Wdrożenie wewnętrznego elektronicznego obiegu dokumentów IWA, zastępującego dokumenty w formie papierowej elektronicznymi zapisami w systemie, ograniczyło natomiast liczbę wyciągów papierowych dla klientów korporacyjnych o 87%. W przypadku klientów z segmentu małych firm liczba wyciągów papierowych spadła o 60%.
- Godzina dla Ziemi. ING Bank Śląski S.A. przyłączył się do ogólnosiwiatowej inicjatywy WWF *Godzina dla Ziemi*. W jej ramach na godzinę zostały wyłączone światła w budynkach Centrali Banku w Warszawie i Katowicach. Wygaszono także iluminacje świetlne OKO Miasta w czterech lokalizacjach: Bielsku-Białej, Gdańsku, Wrocławiu oraz Częstochowie.
- Dzień Ziemi. Uczestnicząc w tej akcji, Bank zorganizował zbiórkę zużytych baterii wśród pracowników. Zebrano ponad 200 kg baterii, które następnie przekazano firmie utylizującej.

3. Relacje z pracownikami

ING Bank Śląski S.A. szanuje i respektuje prawa człowieka. Dąży do podniesienia satysfakcji pracowników wyrażając uznanie dla ich sukcesów i zaangażowania oraz zapewniając im możliwości rozwoju. Celem Banku jest także zagwarantowanie przyjaznych, bezpiecznych i stymulujących do rozwoju miejsc pracy. Bank działa na rzecz integracji niepełnosprawnych poprzez zwiększanie zatrudnienia osób niepełnosprawnych.

Działalność ING Banku Śląskiego S.A. na rzecz rozwoju pracowników została przedstawiona w *Sprawozdaniu Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. w 2010 roku w punkcie Zarządzanie kadrami.*

4. Działalność na rzecz społeczeństwa

Pracownicy ING Banku Śląskiego S.A. mają prawo przeznaczyć 8 godzin z rocznego czasu pracy na wolontariat pracowniczy. Bank jednocześnie – we współpracy z *Fundacją ING Dzieciom* – promuje działalność społeczną wśród pracowników poprzez program wolontariatu pracowniczego *Wolontariat ING*.

W 2010 roku Bank przeprowadzał kolejne edycje konkursu *Dobry Pomysł* na najlepsze inicjatywy wolontariackie. W akcję tę zaangażowało się 560 wolontariuszy – pracowników Banku z całej Polski. Zrealizowali oni 48 projektów, w ramach których remontowali świetlice, sale rehabilitacyjne oraz place zabaw. Wartość tych prac wyceniono na 340 tys. zł. Ponadto, pracownicy Banku przeprowadzili 23 doraźne akcje pomocowe.

Pod koniec 2010 roku, 680 pracowników ING Banku Śląskiego S.A. przyłączyło się do wspólnej inicjatywy Grupy ING pod hasłem *Globalne Wyzwanie*. Uczestnicząc w tym przedsięwzięciu, wolontariusze organizowali spotkania z dziećmi przebywającymi na oddziałach szpitalnych i świetlicach środowiskowych, podczas których czytali książki oraz dostarczali książki do bibliotek działających przy świetlicach ING.

W ramach prowadzonego od 2005 roku programu biblioterapeutycznego w *Towarzystwie Lwa*, w 2010 roku Bank wydał bezpłatnie 10 tys. książek *Lucjan lew, jakiego nie było* (która jest przeznaczona dla dzieci chorych na choroby nowotworowe) oraz *Kosmita* (dedykowanej rodzicom i rodzinom dzieci autystycznych). Książki trafiły do pacjentów oddziałów pediatrycznych, podopiecznych świetlic środowiskowych, jak również do osób, organizacji i stowarzyszeń zrzeszających rodziny i opiekunów dzieci autystycznych. W styczniu 2010 roku odbyła się również premiera spektaklu *Kosmita* w Teatrze Dzieci Zagłębia w Będzinie, zrealizowanego na podstawie książki wydanej przez Bank.

Zorganizowano także dwie akcje charytatywne, z których zebrane środki przekazano na działalność edukacyjną na rzecz dzieci niepełnosprawnych. Natomiast wolontariusze ING zorganizowali zbiórkę na wyposażenie nowej świetlicy szpitalnej dla dzieci z chorobami onkologicznymi.

Na stałe wpisały się w tradycję działań społecznych pracowników Banku także akcje krwiodawstwa. W 2010 roku pracownicy Banku z Katowic, Warszawy i Szczecina samodzielnie zorganizowali cztery takie akcje.

5. Działalność Fundacji ING Dzieciom

Fundacja *ING Dzieciom* posiada prawie dwudziestoletnie doświadczenie w niesieniu pomocy potrzebującym. Powstała na fundamentach powołanej w 1991 roku *Fundacji Banku Śląskiego*. Dzięki wiedzy i zaangażowaniu ludzi związanych z Fundacją oraz pracowników-wolontariuszy ING pomoc ze strony Fundacji otrzymało już kilka tysięcy dzieci z całej Polski.

Misją Fundacji *ING Dzieciom* jest wyrównywanie szans poprzez edukację dzieci z najuboższych obszarów i dzieci przewlekle chorych, kształcenie młodzieży w obszarze przedsiębiorczości oraz pomoc w uzyskiwaniu dostępu młodzieży z ubogich rodzin do szkolnictwa wyższego.

Fundacja realizuje swe cele statutowe w ramach następujących programów:

- Świetlice internetowe ING. W ciągu 2010 roku otworzono pięć kolejnych świetlic. W sumie, w całej Polsce działają 24 świetlice ING, w których blisko 1 250 dzieci w bezpiecznych i komfortowych warunkach bezpłatnie korzysta z Internetu.
- Turnusy Uśmiechu. Są to turnusy edukacyjno-rehabilitacyjne organizowane w ośrodku w Wiśle, na które zapraszane są dzieci chore (głównie z chorobami nowotworowymi i autystyczne), uzdolnione, ze szkół podstawowych oraz świetlic środowiskowych. W 2010 roku w Turnusach Uśmiechu uczestniczyło prawie 1 000 dzieci.

Działalność Fundacji jest wspierana finansowo przez pracowników ING poprzez program składki pracowniczej, polegający na comiesięcznych odpisach od wynagrodzeń. W 2010 roku Fundacja pozyskała w ten sposób 26,8 tys. zł. Natomiast klienci Banku – w ramach dodatkowej funkcjonalności systemu bankowości elektronicznej ING BankOnLine *Przelew Dobroczyanny* – przekazali na konto Fundacji środki w wysokości 20,3 tys. zł.

6. Fundacja Sztuki Polskiej ING

ING Bank Śląski S.A. jest aktywnym członkiem *Fundacji Sztuki Polskiej ING*, która we wrześniu 2010 roku obchodziła dziesięciolecie swego istnienia. Głównym celem jej działalności jest promocja polskiej sztuki współczesnej, w szczególności twórczości młodych artystów. Gromadzi ona prace, powstałe po 1990 roku, reprezentujące rozmaite nurty sztuki współczesnej i różne techniki artystyczne (malarstwo, rysunek, grafika, fotografia), sztukę figuratywną i abstrakcyjną.

Fundacja posiada w swej kolekcji prace tak uznanych twórców jak: Edward Dwurnik, Stefan

Gierowski, Jerzy Nowosielski, Leon Tarasiewicz, Wilhelm Sasnal. W 2010 roku kolekcja powiększyła się o kolejne prace młodych artystów, znajdujących się na czołowych miejscach w rankingach prestiżowych polskich galerii.

W 2010 roku *Fundacja Sztuki Polskiej ING* współpracowała z Zachętą Galerią Narodową przy organizacji wystawy monograficznej *Kokaina* Jakuba Juliana Ziółkowskiego. Z okazji jubileuszu Fundacji, pracownicy ING mieli okazję wziąć udział w kampanii edukacyjnej i konkursie *Alé sztuka!* popularyzujących polską sztukę współczesną.

XI. OŚWIADCZENIE ZARZĄDU ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A. O STOSOWANU ZASAD ŁADU KORPORACYJNEGO W 2010 ROKU

Zgodnie z § 91 ust.5 pkt 4) 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 (Dz.U. Nr 33, poz. 259 z późn. zm.) oraz § 29 ust. 5 Regulaminu Giełdy oraz Uchwałą nr 1013/2007 Zarządu GPW S.A. z dnia 11 grudnia 2007 roku, Zarząd ING Banku Śląskiego S.A. przedstawia Oświadczenie o stosowaniu zasad ładu korporacyjnego w 2010 roku.

1. Wskazanie zbioru zasad ładu korporacyjnego, któremu podlega emitent oraz miejsca, gdzie tekst zbioru zasad jest publicznie dostępny

Zbiór zasad ładu korporacyjnego, którym podlega ING Bank Śląski S.A. (dalej: „Bank”) zawarty jest w dokumencie „Dobre praktyki spółek notowanych na GPW” stanowiącym załącznik do Uchwały Nr 17/1249/2010 Rady Giełdy z dnia 19 maja 2010 roku. Tekst powyższego zbioru zasad jest publicznie dostępny na stronie internetowej Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie S.A. pod adresem <http://corp-gov.gpw.pl>.

2. Wskazanie postanowień zbioru zasad ładu korporacyjnego, od stosowania których emitent odstąpił oraz wyjaśnienie przyczyn tego odstąpienia

ING Bank Śląski S.A. przyjął do stosowania wszystkie zasady ładu korporacyjnego wynikające z „Dobrych praktyk spółek notowanych na GPW” („Dobre Praktyki”) w brzmieniu wynikającym z aktualizacji tychże zasad dokonanych przez Radę Giełdy Uchwałą Nr 17/1249/2010 Rady Giełdy z dnia 19 maja 2010 roku w sprawie uchwalenia zmian Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW.

Dobre Praktyki w nowym brzmieniu zostały przyjęte do stosowania przez Zarząd Banku uchwałą podjętą w dniu 15 czerwca 2010 roku oraz przez Radę Nadzorczą – w dniu 16 września 2010 roku.

W zakresie zmian wprowadzonych do „Dobrych praktyk” Bank w szczególności:

- Dostosował zawartość swojej strony internetowej do rekomendacji zawartej w „Dobrych praktykach”, wprowadzając jednocześnie wizualizację zbliżoną do zalecanego przez GPW wzorca.
- Przyjął na mocy stosownej Uchwały Rady Nadzorczej *Politykę wynagradzania Członków Zarządu ING Banku Śląskiego S.A.* Polityka ta zostanie przedłożona Zwyczajnemu Walnemu Zgromadzeniu, zgodnie z zaleceniem Komisji Europejskiej.
- Zamieszcza na swojej stronie dokumenty, z których wynikają zasady wyboru podmiotu przeprowadzającego badanie sprawozdania finansowego Banku. Wyboru tego podmiotu dokonuje Rada Nadzorcza Banku na podstawie rekomendacji Komitetu Audytu, uwzględniając konieczność konsolidacji sprawozdań finansowych oraz związane z tym jednolite podejście Grupy ING odnośnie zasad zmian audytora, spełniające wymogi wynikające z obowiązujących przepisów UE. W tym zakresie pozostaje aktualna deklaracja Banku złożona w raporcie bieżącym z dnia 2 stycznia 2008 roku.

Zarząd ING Banku Śląskiego S.A. oświadcza, że Bank i jego organy przestrzegały w 2010 roku przyjęte przez siebie zasady ładu korporacyjnego określone w „Dobrych praktykach spółek notowanych na GPW”.

W okresie objętym niniejszym raportem nie stwierdzono przypadków naruszenia przyjętych przez Bank zasad ładu korporacyjnego.

3. Opis głównych cech stosowanych w przedsiębiorstwie emitenta systemów kontroli wewnętrznej i zarządzania ryzykiem w odniesieniu do procesu sporządzania sprawozdań finansowych i skonsolidowanych sprawozdań finansowych

Proces sporządzania sprawozdań finansowych jest realizowany w ramach Pionu Finansów, 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 zidentyfikowano 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 i sprawozdawczych.

W celu ograniczenia wyż.wym. ryzyka określono 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 podlega kontrolom zgodnym z przyjętą w Banku polityką bezpieczeństwa systemów IT. Kontrole w szczególności 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.

Dla potrzeb prawidłowości zarządzania procesem sporządzania sprawozdań finansowych, został sporządzony opis procesu wg przyjętych w Banku zasad, który 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 zaliczono 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, został ujęty w polityce rachunkowości. Dla uniknięcia ryzyka błędnych szacunków zostały przyjęte m.in. następujące rozwiązania:

- dla oszacowania utraty wartości kredytów – wdrożono określone modele i aplikacje oraz wewnętrzne regulacje oceny ryzyka kredytowego,
- dla wyceny instrumentów finansowych notowanych na aktywnych rynkach lub dla których wycena bazuje na tych notowaniach – zaimplementowano wymaganą funkcjonalność systemów podstawowych a ponadto wprowadzono kontrolę sprawowaną przez jednostki zarządzania ryzykiem rynkowym,
- dla wyceny instrumentów finansowych nie notowanych na aktywnych rynkach – zaimplementowano modele wyceny, które podlegały wcześniejszemu niezależnemu sprawdzeniu przed ich zastosowaniem,
- dla oszacowania rezerwy na odprawy emerytalne i rentowe – zlecono wykonanie szacunku

niezależnemu aktuariuszowi,

- dla oszacowania rezerwy na premie dla pracowników i kadry kierowniczej – stosowane są wyliczenia zgodnie z przyjętym w Banku regulaminem premiowania z zastosowaniem prognozy wyników Banku,
- dla wyceny nieruchomości inwestycyjnej i nieruchomości własnych – przyjęto jako zasadę uzyskiwanie wyceny od niezależnych ekspertów; w przypadku nieruchomości inwestycyjnej o istotnej wartości na bazie półrocznej w pozostałych przypadkach nie rzadziej niż raz na trzy lata.

Szczegółowy opis zasad rachunkowości został ujęty w Rocznym Skonsolidowanym Sprawozdaniu Finansowym, w części „Polityki 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 back office'owych 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.

4. Wskazanie akcjonariuszy posiadających bezpośrednio lub pośrednio znaczne pakiety akcji wraz ze wskazaniem liczby posiadanych przez te podmioty akcji, ich procentowego udziału w kapitale zakładowym, liczby głosów z nich wynikających i ich procentowego udziału w ogólnej liczbie głosów na Walnym Zgromadzeniu Akcjonariuszy

ING Bank Śląski S.A. jest spółką zależną od ING Bank N.V., który według stanu na dzień 31 grudnia 2010 roku posiadał 75% udziału w kapitale zakładowym ING Banku Śląskiego oraz 75% udziału w ogólnej liczbie głosów na Walnym Zgromadzeniu Akcjonariuszy. ING Bank N.V. należy do Grupy ING – globalnej instytucji finansowej, prowadzącej działalność na rynku bankowym, ubezpieczeniowym oraz w obszarze zarządzania aktywami.

Struktura akcjonariatu ING Banku Śląskiego S.A.

Nazwa akcjonariusza	Liczba akcji i głosów na WZA	Udział w kapitale zakładowym i ogólnej liczbie głosów na WZA	Nazwa Akcjonariusza	Liczba akcji i głosów na WZA	Udział w kapitale zakładowym i ogólnej liczbie głosów na WZA
	31 grudnia 2010 roku			31 grudnia 2009 roku	
ING Bank N.V.	9 757 500	75,00%	ING Bank N.V.	9 757 500	75,00%
Pozostali	3 252 500	25,00%	Aviva OFE Aviva BZ WBK	665 500	5,12%
			Pozostali	2 587 000	19,88%
Razem	13 010 000	100,00%	Razem	13 010 000	100,00%

W dniu 20 kwietnia 2010 roku Zarząd Banku powziął informację, iż na skutek transakcji zbycia akcji ING Banku Śląskiego S.A. zawartych w dniu 13 kwietnia 2010 roku, Aviva Otwarty Fundusz Emerytalny Aviva BZ WBK zmniejszył swój udział w ogólnej liczbie głosów w Spółce poniżej 5%.

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.

5. Wskazanie posiadaczy wszelkich papierów wartościowych, które dają specjalne uprawnienia kontrolne, wraz z opisem tych uprawnień

Akcje Banku są akcjami zwykłymi na okaziciela. Z akcjami nie są związane żadne specjalne

uprawnienia kontrolne.

6. Wskazanie wszelkich ograniczeń odnośnie wykonywania prawa głosu, takich jak ograniczenie wykonywania prawa głosu przez posiadaczy określonej części lub liczby głosów, ograniczenia czasowe dotyczące wykonywania prawa głosu lub zapisy, zgodnie z którymi, przy współpracy spółki, prawa kapitałowe związane z papierami wartościowymi są oddzielone od posiadania papierów wartościowych

Statut Banku nie wprowadza jakichkolwiek ograniczeń odnośnie wykonywania prawa głosu, jak również nie zawiera postanowień, zgodnie z którymi prawa kapitałowe związane z papierami wartościowymi są oddzielone od posiadania papierów wartościowych.

7. Wskazanie wszelkich ograniczeń dotyczących przenoszenia prawa własności papierów wartościowych emitenta

Statut Banku nie wprowadza żadnych ograniczeń dotyczących przenoszenia prawa własności papierów wartościowych wyemitowanych przez Bank.

8. Opis zasad dotyczących powoływania i odwoływania osób zarządzających oraz ich uprawnień, w szczególności prawo do podjęcia decyzji o emisji lub wykupie akcji

Zarząd Banku składa się z 3 do 8 członków powoływanych przez Radę Nadzorczą. Liczba członków Zarządu w danej kadencji ustalana jest przez Radę Nadzorczą.

Kadencja Zarządu trwa pięć lat. W przypadku dokonania zmiany w składzie Zarządu w trakcie jego kadencji, mandat członka Zarządu powołanego w trakcie kadencji wygasa z upływem kadencji Zarządu.

Przynajmniej połowa członków Zarządu powinna być obywatelami polskimi. Dwóch członków Zarządu, w tym Prezes oraz Wiceprezes Zarządu odpowiedzialny za zarządzanie ryzykiem kredytowym, powoływanych jest za zgodą Komisji Nadzoru Finansowego. Pozostałych członków Zarządu Rada Nadzorcza powołuje po zasięgnięciu opinii Prezesa Zarządu. Członkowie Zarządu mogą być w każdej chwili odwołani przez Radę Nadzorczą. Odwołanie Wiceprezesa Zarządu następuje po zasięgnięciu przez Radę Nadzorczą opinii Prezesa Zarządu.

Zarząd zarządza Bankiem i reprezentuje go na zewnątrz. Wszelkie sprawy nie zastrzeżone, 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.

Organizację prac Zarządu, zakres spraw wymagających uchwały Zarządu oraz tryb jego funkcjonowania określa Regulamin Zarządu uchwalony przez Zarząd i zatwierdzony przez Radę Nadzorczą.

Statut nie przyznaje Zarządowi żadnych szczególnych uprawnień w zakresie emisji lub wykupu akcji. Szczegółowy opis działania, w tym uprawnień Zarządu, zawiera punkt 11.

9. Opis zasad zmiany statutu emitenta

Zmiana Statutu Banku wymaga uchwały Walnego Zgromadzenia oraz wpisu do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego. W zakresie określonym w przepisie art. 34 ust. 2 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku – Prawo bankowe (tekst. jedn. Dz.U. z 2002 r. Nr 72, poz. 665 z późn. zm.) zmiana statutu wymaga uzyskania zgody 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.

Wnioski Zarządu w sprawie zmiany Statutu Banku, podobnie jak inne sprawy wnoszone przez Zarząd do rozpatrzenia przez Walne Zgromadzenie, powinny być uprzednio przedstawione Radzie Nadzorczej do zaopiniowania.

Składane Zarządowi Banku przez akcjonariuszy uprawnionych do żądania umieszczenia określonej sprawy w porządku obrad Walnego Zgromadzenia, wnioski o rozpatrzenie zmiany Statutu przez Walne Zgromadzenie, Zarząd Banku umieszcza w porządku obrad najbliższego Walnego Zgromadzenia, w terminie określonym w Kodeksie Spółek Handlowych, oraz przedstawia Radzie Nadzorczej wraz ze swoją opinią.

10. Sposób działania Walnego Zgromadzenia i jego zasadnicze uprawnienia oraz opis praw akcjonariuszy i sposobu ich wykonywania, w szczególności zasady wynikające z regulaminu Walnego Zgromadzenia, w zakresie nie wynikającym wprost z przepisów prawa

Walne Zgromadzenie jest zwoływane przez ogłoszenie na stronie internetowej Banku oraz w sposób określony dla przekazywania informacji bieżących przez spółki publiczne i działa według zasad określonych w przepisach Kodeksu Spółek Handlowych oraz w Statucie Banku jako Zgromadzenie Zwyczajne lub Nadzwyczajne.

Zwyczajne Walne Zgromadzenie powinno odbyć się corocznie najpóźniej w czerwcu. Zwyczajne Walne Zgromadzenie zwołuje Zarząd Banku, a gdyby Zarząd nie dokonał tego w terminie określonym powyżej, Walne Zgromadzenie zwołuje Rada Nadzorcza.

Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie zwołuje w miarę potrzeby Zarząd Banku z własnej inicjatywy bądź na wniosek Rady Nadzorczej albo akcjonariuszy reprezentujących co najmniej jedną dwudziestą część kapitału zakładowego. Żądanie akcjonariuszy winno być przekazane Zarządowi w formie pisemnej lub w postaci elektronicznej. Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie może być zwołane w każdym czasie przez Radę Nadzorczą, jeżeli uzna to za wskazane. Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie może być także zwołane przez akcjonariuszy reprezentujących co najmniej połowę kapitału zakładowego Banku lub co najmniej połowę ogólnej liczby głosów w Banku. Przewodniczący tego Zgromadzenia jest wyznaczany przez akcjonariuszy.

W Spółce przyjęto zasadę, iż zwyczajne Walne Zgromadzenia zwoływane są w terminie umożliwiającym wzięcie udziału wszystkim uprawnionym i zainteresowanym akcjonariuszom.

Akcjonariusze Banku reprezentujący co najmniej jedną dwudziestą kapitału zakładowego mogą:

- Żądać umieszczenia określonych spraw w porządku obrad najbliższego Walnego Zgromadzenia. Żądanie powinno zostać zgłoszone Zarządowi nie później niż na dwadzieścia jeden dni przed wyznaczonym terminem zgromadzenia. Żądanie powinno zawierać uzasadnienie lub projekt uchwały dotyczącej proponowanego punktu porządku obrad. Żądanie może zostać złożone w postaci elektronicznej.
- Zgłaszać przed terminem Walnego Zgromadzenia na piśmie lub przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej projekty uchwał dotyczące spraw wprowadzonych do porządku obrad Walnego Zgromadzenia lub spraw, które mają zostać wprowadzone do porządku obrad. Zarząd Banku niezwłocznie ogłasza projekty uchwał na stronie internetowej.

Każdy z akcjonariuszy może podczas Walnego Zgromadzenia zgłaszać projekty uchwał dotyczące spraw wprowadzonych do porządku obrad. 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. Wymóg ten nie dotyczy projektów wnoszonych przez uprawnionych akcjonariuszy, z wyjątkiem projektów uchwał, które winny być obligatoryjnie podjęte przez zwyczajne Walne Zgromadzenie, projekty uchwał są prezentowane Walnemu Zgromadzeniu wraz z uzasadnieniem.

Walne Zgromadzenie jest ważne bez względu na liczbę reprezentowanych na nim akcji. Uchwały Walnego Zgromadzenia zasadniczo zapadają bezwzględną większością głosów. Wyjątki od tej zasady określają 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.

Statut Banku przewiduje możliwość zorganizowania Walnego Zgromadzenia w sposób umożliwiający akcjonariuszom udział w Walnym Zgromadzeniu przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, obejmującej w szczególności:

- transmisję obrad Zgromadzenia w czasie rzeczywistym,
- dwustronną komunikację w czasie rzeczywistym, umożliwiającą akcjonariuszom wypowiedanie się w toku Walnego Zgromadzenia,
- wykonywanie prawa głosu osobiście lub przez pełnomocnika.

Niezależnie od powyższego obrady Walnego Zgromadzenia mogą być obserwowane przez akcjonariuszy za pośrednictwem sieci Internet. W obradach Zgromadzenia – jako obserwatorzy – mogą uczestniczyć zainteresowani przedstawiciele mediów, którzy mogą korzystać również z transmisji internetowych.

Członkowie Zarządu i Rady Nadzorczej uczestniczą w obradach Walnego Zgromadzenia w składzie umożliwiającym udzielenie merytorycznej odpowiedzi na pytania zadawane w trakcie Walnego Zgromadzenia. W przypadku, gdy uczestnictwo któregoś z członków tych organów jest z ważnych powodów niemożliwe uczestnikom Walnego Zgromadzenia są przedstawiane przyczyny ich nieobecności. Biegły rewident jest zapraszany na obrady Walnego Zgromadzenia, w szczególności, gdy w porządku obrad przewidziany jest punkt dotyczących spraw finansowych Spółki.

Zasady uczestnictwa akcjonariuszy w Walnym Zgromadzeniu oraz tryb postępowania podczas Walnego Zgromadzenia, a także sposób komunikacji akcjonariuszy z Bankiem przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, w tym zawiadamiania o udzieleniu pełnomocnictwa w postaci elektronicznej określa Regulamin Walnego Zgromadzenia. Regulamin Walnego Zgromadzenia może upoważnić Zarząd do określenia dodatkowych, innych niż określone w tym Regulaminie, sposobów komunikacji akcjonariuszy z Bankiem przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej.

Regulamin Walnego Zgromadzenia zawiera w szczególności postanowienia dotyczące wyborów, w tym wyboru Rady Nadzorczej w drodze głosowania oddzielnymi grupami. Regulamin nie ulega częstym zmianom, a uchwalane zmiany wchodzą w życie począwszy od następnego Walnego Zgromadzenia.

Zgodnie z przepisami Kodeksu Spółek Handlowych, Prawa bankowego oraz postanowieniami Statutu Banku do podstawowych kompetencji Walnego Zgromadzenia należy:

- rozpatrzenie i zatwierdzenie sprawozdania Zarządu z działalności spółki oraz sprawozdania finansowego za ubiegły rok obrotowy,
- udzielenie absolutorium członkom Zarządu i Rady Nadzorczej z wykonania przez nich obowiązków w poprzednim roku obrotowym,
- podział zysku Banku po opodatkowaniu,
- powoływanie i odwoływanie członków Rady Nadzorczej, ustalanie liczby członków Rady, oraz ustalanie zasad ich wynagradzania,
- dokonywanie zmian Statutu, w tym podwyższanie lub obniżanie kapitału zakładowego Banku,
- umarzanie akcji,
- podejmowanie decyzji o wykorzystaniu kapitału zapasowego i rezerwowego,
- zbycie i wydzierżawienie przedsiębiorstwa Banku lub jego zorganizowanej części oraz ustanowienie na nich ograniczonego prawa rzeczowego,
- emisja obligacji zamiennych lub z prawem pierwszeństwa,
- emisja obligacji z prawem ich zamiany na akcje Banku (obligacje zamienne),

- postanowienie, dotyczące roszczeń o naprawie szkody wyrządzonej przy zawiązaniu spółki lub sprawowaniu zarządu albo nadzoru,
- nabycie i zbycie nieruchomości, użytkownika wieczystego lub udziału w nieruchomości, chyba że statut stanowi inaczej,
- nabycie własnych akcji w przypadku określonym w art. 362 § 1 pkt 2 oraz upoważnienie do ich nabywania w przypadku określonym w art. 362 § 1 pkt 8 Kodeksu Spółek Handlowych,
- inne sprawy przewidziane przepisami prawa, Statutu albo wnoszone przez Radę Nadzorczą, Zarząd lub uprawnionych akcjonariuszy.

11. Skład osobowy i zmiany, które w nim zaszły w ciągu ostatniego roku obrotowego, oraz opis działania organów zarządzających i nadzorujących emitenta oraz ich komitetów

Rada Nadzorcza

Rada Nadzorcza składa się z 5 do 11 członków powoływanych przez Walne Zgromadzenie na pięcioletnią kadencję. Walne Zgromadzenie ustala liczbę członków Rady w danej kadencji. Członkowie Rady mogą być w każdym razie odwołani uchwałą Walnego Zgromadzenia.

Kierując się zasadami *Corporate Governance* Bank wprowadził instytucję niezależnych członków Rady Nadzorczej. 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 przyjętych przez Bank „Dobrych praktyk w spółkach notowanych na Giełdzie Papierów Wartościowych”.

W ciągu 2010 roku zaszły następujące zmiany w składzie Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A.:

- W dniu 13 stycznia 2010 roku, na ręce Przewodniczącej Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A., została złożona rezygnacja Pana Jerzego Hausnera z funkcji członka Rady Nadzorczej z dniem 13 stycznia 2010 roku. Powodem złożenia rezygnacji było powołanie Pana Jerzego Hausnera w skład Rady Polityki Pieniężnej.
- W dniu 5 lutego 2010 roku rezygnację z funkcji członka Rady Nadzorczej Banku złożył Pan Tom Kliphuis. Rezygnacja Pana Toma Kliphuisa (pełniącego w Grupie ING funkcję Prezesa ING Insurance Central Europe), była podyktowana planowanymi zmianami organizacyjnymi w ramach Grupy ING (rozdzielenie działalności bankowej i ubezpieczeniowej) oraz związanymi z nimi obowiązkami.
- Walne Zgromadzenie ING Banku Śląskiego S.A. w dniu 8 kwietnia 2010 roku powołało do składu Rady Nadzorczej Banku:
 - Pana Brunona Bartkiewicza – Prezesa ING Banku Śląskiego S.A. w latach 1995-2000 i 2004-2009, a obecnie Dyrektora Generalnego w ING Direct.
 - Pana Césara González-Bueno – Regionalnego Managera na Europę w ING Bank Retail Banking Direct & International Amsterdam.

Na koniec grudnia 2010 roku Radę Nadzorczą ING Banku Śląskiego S.A. stanowili:

- | | |
|---------------------------|-------------------------------------|
| • p. Anna Fornalczyk | Przewodnicząca, Członek Niezależny, |
| • p. Cornelis Leenaars | Wiceprzewodniczący, |
| • p. Wojciech Popiołek | Sekretarz Rady, Członek Niezależny, |
| • p. Brunon Bartkiewicz | Członek, |
| • p. César González-Bueno | Członek, |
| • p. Ralph Hamers | Członek, |
| • p. Mirosław Kośmider | Członek, Członek Niezależny, |

- p. Nicolaas Cornelis Jue Członek.

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 wyposażona została w Statucie Banku w kompetencje decyzyjne, obejmujące w szczególności:

- zatwierdzanie zasad ostrożnego i stabilnego zarządzania Bankiem oraz opracowanej przez Zarząd strategii Banku i dokonywanie okresowych przeglądów i weryfikacji jej realizacji, jak również zatwierdzanie opracowanych przez Zarząd wieloletnich planów rozwoju Banku i rocznych planów finansowych działalności Banku,
- zatwierdzanie akceptowalnych poziomów ryzyka w obszarach działalności Banku,
- zatwierdzanie wniosków Zarządu Banku dotyczących tworzenia i likwidacji jednostek organizacyjnych Banku za granicą,
- wyrażanie zgody na nabycie lub zbycie przez Bank akcji i praw z akcji, udziałów innych osób prawnych, o ile wartość aktywów przekracza jednorazowo równowartość w złotych polskich kwoty 5 000 000 EUR lub czynność dotyczy aktywów stanowiących co najmniej 20% kapitału zakładowego innej osoby prawnej. Zgoda Rady Nadzorczej nie jest wymagana w przypadku zaangażowania Banku wynikającego z zamiany wierzytelności, realizacji przyjętego przez Bank zabezpieczenia lub usługi underwritingowej,
- powoływanie i odwoływanie członków Zarządu Banku,
- zawieranie z członkami Zarządu Banku umów dotyczących wykonania powierzonych im funkcji oraz ustalanie wynagrodzeń wynikających z tych umów, jak również wyrażanie zgody na pobieranie przez członków Zarządu innych świadczeń od Banku lub podmiotów z nim powiązanych,
- zatwierdzanie Regulaminu Zarządu, Regulaminu Organizacyjnego oraz systemu kontroli wewnętrznej Banku,
- dokonywanie wyboru podmiotu uprawnionego do badania sprawozdania finansowego Banku, na podstawie rekomendacji Komitetu Audytu Rady,
- ustalanie jednolitego tekstu Statutu niezwłocznie po podjęciu przez Walne Zgromadzenie uchwały o zmianie jego treści jak również wprowadzanie innych zmian Statutu o charakterze redakcyjnym,
- wyrażanie zgody na zawarcie przez Bank znaczącej umowy z podmiotem powiązanym z Bankiem,
- wyrażanie zgody na nabycie, zbycie lub obciążenie przez Bank środka trwałego, którego wartość przekracza równowartość w złotych polskich kwoty 5 000 000 EUR. Zgoda Rady Nadzorczej nie jest wymagana w przypadku, gdy nabycie środka trwałego następuje w drodze przejęcia takiego środka przez Bank jako wierzyciela wskutek windykacji należności Banku,
- przedstawianie zwyczajnemu Walnemu Zgromadzeniu zwięzłej oceny sytuacji Banku, z uwzględnieniem oceny systemu kontroli wewnętrznej i systemu zarządzania ryzykami istotnymi dla Banku, jak również sprawozdania z działalności Rady i jej komitetów w roku obrotowym wraz z oceną pracy Rady Nadzorczej w tym okresie,
- zawieszanie, z ważnych powodów, członka Zarządu Banku w czynnościach oraz delegowanie, na okres nie dłuższy niż 3 miesiące, członków Rady Nadzorczej do czasowego wykonywania czynności członków Zarządu nie mogących sprawować swoich funkcji,
- zatwierdzanie polityki Banku w zakresie ryzyka braku zgodności, zatwierdzanie zasad dotyczących procesów szacowania kapitału wewnętrznego, zarządzania kapitałowego oraz planowania kapitałowego.

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 zwołuje, co do zasady, jej Przewodniczący, albo Wiceprzewodniczący lub Sekretarz Rady – działający z upoważnienia Przewodniczącego, zgodnie z rocznym planem albo według potrzeb.

Posiedzenia Rady Nadzorczej odbywają się co najmniej 5 razy w roku.

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.

Obsługę kancelaryjną Rady Nadzorczej wykonuje Biuro Zarządu Banku.

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 oraz Komitet Wynagrodzeń i Nominacji.

Komitet Audytu

Komitet Audytu wspiera Radę w zakresie monitorowania procesu sprawozdawczości finansowej, monitorowania i nadzoru nad 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 w tym ryzykiem braku zgodności, relacji Banku z podmiotami powiązanymi, jak również relacji pomiędzy Bankiem i podmiotem wykonującym badanie sprawozdań finansowych Banku.

Działalność Komitetu Audytu opisuje szczegółowo Statut oraz Regulamin Komitetu Audytu.

W skład Komitetu Audytu wchodzi przynajmniej 3 członków Rady Nadzorczej, w tym przynajmniej jeden członek spełniający warunki niezależności oraz posiadający kwalifikacje w dziedzinie rachunkowości lub rewizji finansowej. W 2010 roku Komitet Audytu pracował w następującym składzie:

- p. Mirosław Kośmider – Przewodniczący,
- p. Ralph Hamers – Członek,
- p. Jerzy Hausner – Członek (do 13 stycznia 2010 roku),
- p. Tom Kliphuis – Członek (do 5 lutego 2010 roku),
- p. Nicolaas Cornelius Jue – Członek (od 22 lutego 2010 roku),
- p. César González-Bueno – Członek (od 8 kwietnia 2010 roku).

Komitet Audytu odbywa posiedzenia co najmniej raz na kwartał. Wykonując swoje zadania Komitet Audytu może korzystać z pomocy ekspertów.

Komitet Wynagrodzeń i Nominacji

Komitet Wynagrodzeń i Nominacji wspomaga Radę w zakresie monitorowania i nadzorowania obszaru kadrowego i płacowego Banku, a w szczególności planów sukcesji, procesów rotacji pracowników, badania satysfakcji pracowników Banku oraz polityki wynagradzania i premiowania.

W skład Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji wchodzi przynajmniej 3 członków Rady Nadzorczej, w tym przynajmniej jeden Członek Niezależny Rady.

W 2010 roku Komitet Wynagrodzeń i Nominacji pracował w następującym składzie:

- p. Anna Fornalczyk – Przewodnicząca,
- p. Cornelis Leenaars – Członek,
- p. Wojciech Popiołek – Członek,
- p. Nicolaas Cornelis Jue – Członek,
- p. Brunon Bartkiewicz – Członek (od 8 kwietnia 2010 roku).

Komitet Wynagrodzeń i Nominacji odbywa posiedzenia co najmniej raz na kwartał. Wykonując swoje zadania Komitet może korzystać z pomocy ekspertów.

Zarząd

Zarząd Banku składa się z 3 do 8 członków powoływanych przez Radę Nadzorczą na pięcioletnią kadencję. Przynajmniej połowa członków Zarządu powinna być obywatelami polskimi. Dwóch członków Zarządu, w tym Prezes, powoływanych jest za zgodą Komisji Nadzoru Finansowego.

Rada Nadzorcza ustala liczbę członków Zarządu w danej kadencji. Członkowie Zarządu mogą być w każdym czasie odwołani uchwałą Rady Nadzorczej.

Z początkiem 2010 roku nastąpiła zmiana na stanowisku Prezesa Zarządu ING Banku Śląskiego S.A. W dniu 26 października 2009 roku, na ręce Przewodniczącej Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A., została złożona rezygnacja Pana Brunona Bartkiewicza z funkcji Prezesa Zarządu ING Banku Śląskiego S.A. z dniem 31 grudnia 2009 roku. Powodem złożenia rezygnacji było objęcie nowego stanowiska w Grupie ING. W dniu 8 grudnia 2009 roku Rada Nadzorcza powołała dotychczasowego Wiceprezesa Zarządu Banku Panią Małgorzatę Kołakowską na stanowisko Prezesa Zarządu Banku, z zastrzeżeniem uzyskania wymaganej zgody Komisji Nadzoru Finansowego. Decyzją z dnia 23 lutego 2010 roku Komisja Nadzoru Finansowego wyraziła zgodę na powołanie Pani Małgorzaty Kołakowskiej na stanowisko Prezesa Zarządu Banku.

W związku z wygaśnięciem kadencji Zarządu, w dniu 8 kwietnia 2010 roku Rada Nadzorcza powołała Panią Małgorzatę Kołakowską na stanowisko Prezesa Zarządu ING Banku Śląskiego S.A., na kolejną kadencję rozpoczynającą się z dniem odbycia Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia, zatwierdzającego sprawozdanie finansowe za 2009 rok, tj. z dniem 8 kwietnia 2010 roku.

Ponadto, Rada Nadzorcza po zasięgnięciu opinii Prezesa Zarządu Banku, powołała na kolejną kadencję:

- Pana Mirosława Bodę na stanowisko Wiceprezesa Zarządu ING Banku Śląskiego S.A.,
- Pana Michała Bolesławskiego na stanowisko Wiceprezesa Zarządu ING Banku Śląskiego S.A.,
- Pana Everta Derksa Droka (Drok) na stanowisko Wiceprezesa Zarządu ING Banku Śląskiego S.A.,
- Panią Justynę Kesler na stanowisko Wiceprezesa Zarządu ING Banku Śląskiego S.A.,
- Pana Oscara Swana (Swan) na stanowisko Wiceprezesa Zarządu ING Banku Śląskiego S.A.

Zakres odpowiedzialności członków Zarządu Banku (stan na 31 grudnia 2010 roku)

● p. Małgorzata Kołakowska	Prezes Zarządu Banku , której podlegały: Pion Klientów Strategicznych, Pion Skarbu i Rynków Finansowych oraz jednostki bezpośrednio nadzorowane przez Zarząd Banku (takie jak: Biuro Zarządu Banku, Biuro Prasowe, Departament Audytu Wewnętrznego, Departament Prawny, jednostki zarządzania ryzykiem niefinansowym, jednostki HR),
● p. Mirosław Boda	Wiceprezes Zarządu Banku , nadzorujący Pion Finansów,
● p. Michał Bolesławski	Wiceprezes Zarządu Banku , nadzorujący Pion Korporacyjnej Sieci Sprzedaży,
● p. Evert Derks Drok	Wiceprezes Zarządu Banku , nadzorujący Pion Bankowości Detalicznej,
● p. Justyna Kesler	Wiceprezes Zarządu Banku , której podlegały: Pion Operacji, Pion Usług i Pion IT jak również jednostki zarządzania projektami, procesami i jakością oraz stanowisko Pełnomocnika Zarządu ds. Systemu Zarządzania Środowiskowego,
● p. Oscar Swan	Wiceprezes Zarządu Banku , nadzorujący Pion Zarządzania Ryzykiem Kredytowym i Zarządzania Ryzykiem Rynkowym.

Zarząd działa we wszystkich sprawach nie zastrzeżonych do kompetencji innych organów Spółki. Zadaniem Zarządu Banku jest w szczególności:

- realizacja celów komercyjnych, operacyjnych i finansowych poprzez wyznaczanie i monitorowanie ich wykonania przez jednostki organizacyjne,
- organizowanie i nadzorowanie procesu zarządzania ryzykiem występującym w Banku,
- organizowanie i nadzorowanie poziomu wydajności i efektywności procesów wspierających działalność komercyjną Banku,
- zapewnienie sprawnego działania struktury organizacyjnej Banku i adekwatnego poziomu bezpieczeństwa,
- kreowanie kultury organizacyjnej Banku, norm współpracy, zasad etycznych i przyjaznego dla pracowników środowiska pracy,
- formułowanie zasad i prowadzenie polityki informacyjnej dotyczącej Banku i strategii jego funkcjonowania.

Zarząd Banku formułuje strategię działania Banku w ramach kroczącego, trzyletniego planu działania, który wymaga zatwierdzenia przez Radę Nadzorczą.

Ponadto, do kompetencji Zarządu należą decyzje o zaciągnięciu zobowiązań lub rozporządzeniu aktywami, w przypadku, gdy ich łączna wartość w stosunku do jednego podmiotu przekracza 5% funduszy własnych Banku, chyba że zostały one zastrzeżone do kompetencji Rady Nadzorczej lub właściwego merytorycznie Komitetu bądź też zostały przez Zarząd przekazane na inny szczebel decyzyjny.

Do wyłącznej kompetencji Zarządu należy zgodnie z Regulaminem Organizacyjnym Banku również:

- powoływanie Komitetów, ustalanie ich zakresu działania i składu osobowego oraz nadawanie im regulaminów,
- powoływanie Projektów, ustalanie ich celów, zasad funkcjonowania i niezbędnych zasobów.

Poza sprawami obejmującymi zarządzanie procesami biznesowymi Banku, Zarząd jest uprawniony i zobowiązany do podejmowania działań związanych z funkcjonowaniem Banku jako spółki akcyjnej (np. zwołanie Walnego Zgromadzenia). W tym zakresie obowiązki Zarządu nie mogą być delegowane. Zarząd działa kolegiałnie, z zastrzeżeniem spraw, które stosownie do postanowień Regulaminu Zarządu lub Regulaminu Organizacyjnego mogą być powierzone poszczególnym członkom Zarządu.

Regulamin Zarządu określa sprawy wymagające podjęcia przez Zarząd uchwały. 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 z wyjątkiem powołania prokurenta, które wymaga zgody wszystkich członków Zarządu oraz odwołania prokury, której może dokonać każdy członek Zarządu. W przypadku równości głosów, rozstrzyga głos Prezesa Zarządu.

Posiedzenia Zarządu zwołuje i przewodniczy im Prezes Zarządu. Posiedzenia odbywają się w miarę potrzeb nie rzadziej niż co 2 tygodnie, w praktyce w cyklu tygodniowym.

Członkowie Zarządu Banku nadzorują poszczególne Piony i jednostki organizacyjne, zgodnie z ustalonym przez Radę Nadzorczą, na wniosek Prezesa Zarządu podziałem kompetencji ponosząc odpowiedzialność za realizowanie ich misji i podstawowych zadań. W przypadku przejściowej niemożności wykonywania kompetencji przez poszczególnych członków Zarządu, zasady zastępstwa ustala Prezes Zarządu Banku.

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.

XII. OCENA DZIAŁALNOŚCI GRUPY KAPITAŁOWEJ ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A. W 2010 ROKU SPORZĄDZONA PRZEZ RADĘ NADZORCZĄ

Pomimo poprawy ogólnej sytuacji gospodarczej, w 2010 roku sektor bankowy działał w warunkach wielu wyzwań, takich jak: nadal trudna sytuacja finansowa niektórych grup klientów, wpływająca niekorzystnie na ich zdolność do spłaty zaciągniętych wcześniej zobowiązań kredytowych, ograniczona płynność rynku międzybankowego oraz turbulencje na globalnych rynkach finansowych. Zjawiska te ograniczały dynamikę rozwoju wielu obszarów bankowości jak i powodowały konieczność zachowania wzmożonej ostrożności w prowadzonej działalności bankowej.

W tym złożonym otoczeniu, w 2010 roku Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego S.A. wypracowała zysk netto w wysokości 753,1 mln zł wobec 595,1 mln zł w 2009 roku (wzrost o 26,6%). Źródłem kreacji zysku był:

- *Wzrost poziomu dochodów.* W 2010 roku dochody Grupy ukształtowały się na poziomie 2 731,7 mln zł wobec 2 532,3 mln zł w poprzednim roku. Poprawił się przede wszystkim wynik odsetkowy na skutek wzrostu udziału kredytów w aktywach oraz wzrostu marży.
- *Skuteczne zarządzanie kosztami.* Na skutek konsekwentnych działań zmierzających do dalszej poprawy efektywności wykorzystania posiadanych zasobów, w 2010 roku koszty operacyjne Grupy Kapitałowej Banku wyniosły 1 593,9 mln zł. Zanotowany 7-procentowy wzrost kosztów wynikał ze wzrostu wynagrodzeń rynkowych, jak i skali operacji w kluczowych sferach działalności Spółki, w tym w zakresie aktywności kredytowej.
- *Spadek obciążenia kosztami ryzyka.* Dzięki zachowaniu dobrej jakości portfela (zarówno kredytów detalicznych jak i korporacyjnych), saldo odpisów z tytułu utraty wartości aktywów spadło z 304,5 mln zł w 2009 roku do 203,6 mln zł w 2010 roku. W 2010 roku ostatecznie rozwiązany został także problem pogorszenia się sytuacji finansowej klientów działających w 2008 roku na rynku instrumentów pochodnych.

Rada Nadzorcza – w ramach działalności Komitetu Audytu – w ciągły sposób nadzoruje procesy zarządzania poszczególnymi rodzajami ryzyka w ING Banku Śląskim S.A. w ujęciu jednostkowym jak i na szczeblu całej Grupy Banku.

ING Bank Śląski S.A. przedkłada Komitetowi Audytu raporty dotyczące działań podejmowanych w zakresie doskonalenia systemu kontroli wewnętrznej, jak i wyniki przeglądów procesów, przeprowadzonych przez podlegający bezpośrednio pod Prezesa Zarządu Banku Departament Audytu Wewnętrznego. W ciągu 2010 roku Komitet Audytu Rady Nadzorczej przede wszystkim: zaakceptował a następnie aktualizował Plan Audytów na 2010 rok, przyjął zmiany w regulaminie ING Banku Śląskiego S.A. w zakresie Systemu Kontroli Wewnętrznej, na każdym ze swych posiedzeń zapoznawał się ze stanem realizacji Planu Audytu oraz kwartalnymi raportami dotyczącymi zarządzania ryzykiem niefinansowym (Non-Financial Risk Dashboard). Wyniki tego nadzoru pozwalają stwierdzić, że ING Bank Śląski S.A. dysponuje sprawnym systemem audytu wewnętrznego, stanowiącym ważny element procesu przestrzegania zasad ładu korporacyjnego.

Komitet Audytu wspiera Radę Nadzorczą także w zakresie monitorowania i nadzoru nad systemem zarządzania ryzykiem finansowym (kredytowym, płynności oraz rynkowym). W 2010 roku Komitet m.in. przyjął do akceptującej wiadomości raport z oceny adekwatności kapitału wewnętrznego oraz zapoznawał się na bieżąco z Raportami Ryzyka, zawierających m.in. analizę wrażliwości dla ryzyka kredytowego i rynkowego (Testy warunków skrajnych).

Zdaniem Rady Nadzorczej, w procesach identyfikacji, pomiaru i zarządzania ryzykiem finansowym ING Bank Śląski S.A. stosuje techniki właściwe dla danego rodzaju ryzyka. W 2010 roku ING Bank Śląski S.A. spełniał wszystkie wymogi bezpiecznego działania i adekwatności kapitałowej, a w szczególności:

- Prowadził ostrożną politykę kredytową, a procesy i procedury kredytowe były zgodne z wymogami nadzorczymi i z najlepszymi wzorcami występującymi na rynku. W ciągu 2010 roku Bank uwzględniał w swej polityce kredytowej sytuację występującą w gospodarce i stosował zastrzeżone procedury w odniesieniu do branż generujących podwyższony poziom ryzyka. W

grudniu 2010 roku udział kredytów zagrożonych utratą wartości wynosił 4,9% i był niższy niż średni dla całego sektora bankowego.

- Posiada spełniające najwyższe standardy rynkowe procedury i systemy w obszarze zarządzania ryzykiem rynkowym. W ciągu 2010 roku poziom poszczególnych kategorii ryzyka mieścił się w granicach obowiązujących w Banku limitów.
- Utrzymywał dobrą sytuację płynnościową. Bank pozostał pożyczkodawcą netto na rynku międzybankowym, posiadając jedną z największych wśród polskich banków bazę stabilnych i zdywersyfikowanych depozytów gospodarstw domowych.
- Dysponował wystarczającym poziomem kapitałów własnych. W grudniu 2010 roku współczynnik wypłacalności Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. ukształtował się na poziomie 13,2%. Poziom jego świadczy, że Spółka posiada rezerwy kapitałowe pozwalające na dalszy rozwój działalności kredytowej.

Rosnąca z kwartału na kwartał dynamika wzrostu gospodarczego, zwiększa prawdopodobieństwo utrzymania ożywienia gospodarczego w Polsce także i w 2011 roku. Towarzyszyć mu może jednakże wiele wyzwań, takich jak np.: wzmożona wyprzedaż niektórych aktywów związanych z sytuacją fiskalną niektórych krajów, możliwe pogorszenie się sytuacji finansowej eksporterów na skutek aprecjacji złotego, czy też zmiany w regulacjach prawnych, wyznaczających warunki funkcjonowania instytucji bankowych. Dlatego też, Rada Nadzorcza zwraca uwagę na potrzebę koncentracji sił i środków ING Banku Śląskiego S.A. na realizacji celów w zakresie:

- Stałego wzrostu dochodów. Podstawą tego wzrostu powinna być ekspansja rynkowa, a przede wszystkim dalszy, dynamiczny rozwój akcji kredytowej, pozwalający na efektywne wykorzystanie posiadanej, mocnej bazy depozytowej Banku.
- Niezbędność optymalnego wykorzystania posiadanych zasobów, którego wyrazem będzie poprawa relacji Koszty/Dochody. Podniesienie efektywności kosztowej nie powinno zagrażać jednocześnie realizacji nakładów na dalszy rozwój infrastruktury Banku, w szczególności realizacji projektów, których celem jest podniesienie jakości i sprawności działania Spółki.
- Konieczność ostrożnego zarządzania kapitałem. Podstawę do ekspansji Banku na rynku powinien stanowić kapitał własny. Niezbędny z punktu widzenia dalszej poprawy efektywności Banku rozwój akcji kredytowej powinien być zdywersyfikowany i uwzględniać poziom ryzyka kredytowego poszczególnych grup klientów.

Wyniki komercyjne i finansowe uzyskane przez Grupę Kapitałową ING Banku Śląskiego S.A. w 2010 roku potwierdzają, że posiada ona znaczny potencjał do dalszego wzrostu i może z powodzeniem sprostać wyzwaniom pojawiającym się na rynku.

XIII. OŚWIADCZENIA ZARZĄDU ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A.

1. Prawdziwość i rzetelność prezentowanych sprawozdań

Wedle najlepszej wiedzy Zarządu Banku dane finansowe za 2010 rok oraz dane porównywalne zaprezentowane w rocznym skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. we wszystkich istotnych aspektach zostały sporządzone zgodnie z obowiązującymi zasadami rachunkowości i odzwierciedlają w sposób prawdziwy, rzetelny i jasny sytuację majątkową i finansową Grupy Kapitałowej Banku oraz osiągnięty przez nią wynik finansowy. Zawarte w niniejszym dokumencie sprawozdanie Zarządu zawiera prawdziwy obraz rozwoju, osiągnięć oraz sytuacji (wraz z opisem podstawowych ryzyk) Grupy Kapitałowej Banku w 2010 roku.

2. Wybór podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych

Podmiot uprawniony do badania sprawozdań finansowych, dokonujący przeglądu rocznego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej Banku, został wybrany zgodnie z przepisami prawa i regulacjami Banku. Podmiot ten oraz biegli rewidenci spełnili warunki konieczne do wydania bezstronnego i niezależnego raportu z przeglądu, zgodnie z właściwymi przepisami prawa polskiego.

3. Dodatkowe informacje

Zawarte umowy

Zarząd Banku oświadcza, że na dzień 31 grudnia 2010 roku ING Bank Śląski S.A. nie posiadał:

- znaczących umów pożyczek, poręczeń i gwarancji dotyczących działalności operacyjnej,
- zobowiązań w stosunku do banku centralnego,
- zobowiązań umownych wynikających z emitowanych dłużnych papierów wartościowych lub instrumentów finansowych.

Liczba i wartość tytułów egzekucyjnych

W celu zabezpieczenia ryzyka związanego z działalnością kredytową Bank przyjmuje prawne zabezpieczenie osobiste i rzeczowe w różnej formie, np. gwarancji bankowej, poręczenia wg 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 dzień 31 grudnia 2010 roku w sprawach dotyczących kredytów na działalność gospodarczą liczba wystawionych przez Bank tytułów egzekucyjnych wynosiła 223 i obejmowała zadłużenie na łączną kwotę 353,8 mln zł.

W odniesieniu do klientów detalicznych, w ciągu 2010 roku Bank wystawił natomiast 11 334 bankowych tytułów egzekucyjnych na łączną kwotę 93 610,6 tys. zł oraz wystosował 9 854 pozwy o łącznej wartości 59 103,8 tys. zł.

Wartość postępowań dotyczących zobowiązań lub wierzytelności toczących się w 2010 roku nie przekroczyła 10% kapitałów własnych Banku.

W ocenie Banku żadne z pojedynczych postępowań toczących się w 2010 roku przed sądem, organem właściwym dla postępowania arbitrażowego lub organem administracji publicznej, jak również wszystkie postępowania łącznie nie stwarzają zagrożenia dla płynności finansowej Banku.

Niniejsze Sprawozdanie Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. w 2010 roku liczy 82 kolejno ponumerowane strony.

Podpisy członków Zarządu ING Banku Śląskiego S.A.:

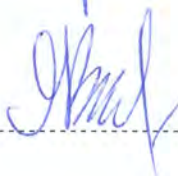
Małgorzata Kołakowska
Prezes



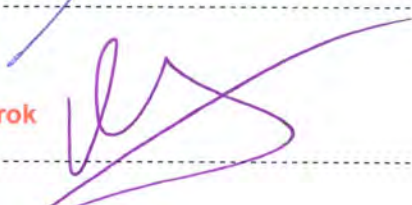
Mirosław Boda
Wiceprezes



Michał Bolesławski
Wiceprezes



Evert Derks Drok
Wiceprezes



Justyna Kesler
Wiceprezes



Oscar Edward Swan
Wiceprezes



1 marca 2011 roku

