



# 2011

**Sprawozdanie Zarządu  
z działalności  
ING Banku  
Śląskiego S.A.  
w 2011 roku**



## Spis treści

<b>Spis treści</b>	<b>2</b>
<b>LIST PRZEWODNICZĄCEJ RADY NADZORCZEJ</b>	<b>4</b>
<b>LIST PREZESA ZARZĄDU</b>	<b>6</b>
<b>I. UWARUNKOWANIA MAKROEKONOMICZNE ROZWOJU POLSKIEGO SEKTORA BANKOWEGO W 2011 ROKU</b>	<b>8</b>
1. Podstawowe trendy w polskiej gospodarce	8
2. Polityka pieniężna	11
3. Sektor bankowy	11
4. Rynek kapitałowy	14
5. Czynniki makroekonomiczne, które będą mieć wpływ na działalność ING Banku Śląskiego S.A. w 2012 roku	15
<b>II. GŁÓWNE OSIĄGNIĘCIA ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A. W 2011 ROKU</b>	<b>18</b>
1. Wzrost bazy klientów	18
2. Poprawa pozycji na rynku kredytowym	18
3. Utrzymanie wysokiego poziomu płynności dzięki mocnej bazie depozytowej	19
4. Wyższa efektywność działania	20
5. Zmiany w strukturze Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A.	21
6. Nagrody i wyróżnienia	23
<b>III. DZIAŁALNOŚĆ ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A. W 2011 ROKU</b>	<b>25</b>
1. Bankowość detaliczna	25
<i>Zmiany w ofercie produktów i zasadach obsługi klientów</i>	25
<i>Działalność depozytowa</i>	26
<i>Działalność kredytowa</i>	27
<i>Karty bankowe</i>	28
2. Bankowość korporacyjna	29
<i>Zmiany w zasadach obsługi i resegmentacja klientów</i>	29
<i>Zakres oferty i wprowadzone modyfikacje</i>	29
<i>Działalność depozytowo-rozliczeniowa</i>	31
<i>Działalność kredytowa</i>	31
3. Rynki pieniężne i kapitałowe	32
<b>IV. DZIAŁALNOŚĆ SPÓŁEK NALEŻĄCYCH DO GRUPY KAPITAŁOWEJ ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A.</b>	<b>35</b>
1. Struktura Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A.	35
2. ING Securities S.A.	35
3. Centrum Banku Śląskiego Sp. z o.o.	37
4. ING Powszechne Towarzystwo Emerytalne S.A.	38
5. Solver Sp. z o.o.	38
<b>V. SYTUACJA FINANSOWA ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A. W 2011 ROKU</b>	<b>39</b>
1. Zysk brutto i netto	39
2. Wynik z tytułu odsetek	40
3. Dochody pozaodsetkowe	40
4. Koszty działania	41
5. Odpisy na utratę wartości i rezerwy	41
6. Udział poszczególnych segmentów branżowych w tworzeniu wyniku finansowego	41
7. Podstawowe wskaźniki efektywności	42
8. Sprawozdanie z sytuacji finansowej	43
<i>Aktywa</i>	43
<i>Pasywa</i>	44
<b>VI. ZARZĄDZANIE GŁÓWNYMI RODZAJAMI RYZYKA</b>	<b>45</b>
1. Ryzyko kredytowe	45
<i>Informacje ogólne</i>	45
<i>Polityka kredytowa</i>	45
<i>Proces kredytowy i ocena ryzyka kredytowego</i>	46
<i>Jakość portfela kredytowego oraz stan rezerw celowych</i>	47
2. Zobowiązania warunkowe	48
3. Zarządzanie ryzykiem rynkowym	48
<i>Narzędzia pomiaru ryzyka</i>	49
<i>Zaangażowania i limity VaR w 2011 roku</i>	49
<i>Zarządzanie ryzykiem płynności</i>	50

	Portfele replikacyjne.....	50
4.	Adekwatność kapitałowa.....	50
5.	Ryzyko operacyjne i nadzór nad zgodnością z normami (compliance).....	51
<b>VII.</b>	<b>ROZWÓJ ORGANIZACJI I INFRASTRUKTURY ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A. W 2011 ROKU.....</b>	<b>53</b>
1.	IT i Operacje.....	53
2.	Rozwój elektronicznych kanałów dystrybucji .....	53
3.	Sieć placówek bankowych .....	54
4.	Zarządzanie kadrami.....	56
	Stan zatrudnienia .....	56
	Polityka wynagrodzeń .....	56
	Rekrutacja i budowa wizerunku instytucji jako pożądanego pracodawcy (employer branding)...	56
	Rozwój pracowników .....	56
	Szkolenia .....	58
	Informatyzacja procesów HR.....	58
<b>VIII.</b>	<b>KIERUNKI ROZWOJU DZIAŁALNOŚCI ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A. ....</b>	<b>59</b>
<b>IX.</b>	<b>INFORMACJE DLA INWESTORÓW .....</b>	<b>62</b>
1.	Cena akcji ING Banku Śląskiego S.A. ....	62
2.	Ratingi .....	62
3.	Wynagrodzenia członków Zarządu i Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A. ....	63
<b>X.</b>	<b>SPOŁECZNA ODPOWIEDZIALNOŚĆ BIZNESU (CSR) W ING BANKU ŚLĄSKIM S.A. W 2011 ROKU .....</b>	<b>66</b>
1.	Relacje z klientami .....	66
2.	Relacje z pracownikami .....	67
3.	Działalność na rzecz społeczeństwa .....	67
	Działalność Fundacji ING Dzieciom.....	68
	Działalność Fundacji Sztuki Polskiej ING .....	68
4.	Działalność na rzecz środowiska .....	69
5.	Informacje dodatkowe .....	69
<b>XI.</b>	<b>OŚWIADCZENIE ZARZĄDU ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A. O STOSOWANU ZASAD ŁADU KORPORACYJNEGO W 2011 ROKU .....</b>	<b>70</b>
1.	Zasady i zakres stosowania ładu korporacyjnego .....	70
2.	Systemy kontroli w procesie sporządzania sprawozdań finansowych .....	70
3.	Podmiot uprawniony do badania sprawozdań finansowych .....	72
4.	Akcje oraz akcjonariusze ING Banku Śląskiego S.A. ....	72
5.	Statut oraz sposób działania Walnego Zgromadzenia ING Banku Śląskiego S.A. ....	73
6.	Działalność Rady Nadzorczej .....	76
7.	Działalność Zarządu Banku .....	79
<b>XII.</b>	<b>OCENA DZIAŁALNOŚCI ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A. W 2011 ROKU SPORZĄDZONA PRZEZ RADĘ NADZORCZĄ .....</b>	<b>82</b>
<b>XIII.</b>	<b>OŚWIADCZENIA ZARZĄDU ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A.....</b>	<b>84</b>
1.	Prawdziwość i rzetelność prezentowanych sprawozdań .....	84
2.	Wybór podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych .....	84
3.	Dodatkowe informacje.....	84
	Zawarte umowy.....	84
	Liczba i wartość tytułów egzekucyjnych .....	84

## LIST PRZEWODNICZĄCEJ RADY NADZORCZEJ

### Szanowni Akcjonariusze,

W 2011 roku ING Bank Śląski S.A. musiał sprostać wielu wyzwaniom z jakimi borykał się rynek finansowy. Przez cały ten okres Rada Nadzorcza Banku ze szczególną wnikliwością analizowała politykę zarządzania ryzykiem rynkowym, płynność bilansu, wyposażenie w kapitał oraz dalsze plany rozwoju Banku.

Z pełnym przekonaniem mogę potwierdzić, iż 2011 rok, zarówno z punktu widzenia osiągniętej dynamiki rozwoju kluczowych sfer działalności, jak i uzyskanych wyników finansowych był dla ING Banku Śląskiego S.A. wyjątkowo dobry.

Na koniec grudnia 2011 roku suma bilansowa ING Banku Śląskiego S.A. wynosiła 69,6 mld zł i była o 8 proc. wyższa niż rok wcześniej. Tym samym, Bank - z 5,4 - proc. udziałem w aktywach polskiego sektora bankowego - był czwartym co do wielkości bankiem w Polsce. Na wzrost skali działania Banku złożył się zarówno dynamiczny wzrost akcji kredytowej, jak i też przyrost wartości środków pozyskanych od klientów. Ogólna wartość depozytów ulokowanych na rachunkach Banku przekroczyła poziom 52,5 mld zł i była o ponad 5,5 mld zł wyższa niż rok wcześniej. Główną ich część – w wysokości 33,3 mld zł – stanowiły depozyty gospodarstw domowych.

Utrzymany został także wyraźny trend w zakresie wzrostu portfela należności kredytowych. W wyniku harmonijnego rozwoju akcji kredytowej, zarówno dla klientów detalicznych, jak i korporacyjnych, na koniec grudnia 2011 roku zaangażowanie kredytowe Banku wynosiło 37,4 mld zł, czyli przyrosło o 23 proc. w ciągu roku. Tym samym, nastąpiła dalsza poprawa struktury bilansu Banku z punktu widzenia jego zdolności do generowania dochodów.

ING Bank Śląski S.A. zachował w ciągu 2011 roku zdrowy portfel kredytowy. Dzięki prowadzonej od lat ostrożnej polityce kredytowej, w grudniu 2011 roku kredyty z utratą wartości stanowiły 4,2 proc. ogólnej wartości zaangażowania kredytowego Banku, czyli blisko dwukrotnie mniej niż średnio dla całego rynku.

Na wysokim poziomie utrzymane zostały i inne wskaźniki decydujące o bezpieczeństwie działalności instytucji. I tak, w grudniu 2011 roku współczynnik wypłacalności dla Banku ukształtował się na poziomie 11,94 proc. Przeprowadzony przez UKNF test warunków skrajnych potwierdził jednocześnie wysoką odporność ING Banku Śląskiego S.A. na ewentualne znaczne pogorszenie się sytuacji w otoczeniu makroekonomicznym.

Rok 2011 Bank zamknął – najwyższym w swej historii – zyskiem netto w wysokości 903,8 mln zł, czyli o 29 proc. wyższym niż w poprzednim roku. Wynik ten zapewnił poprawę podstawowych wskaźników efektywności działania. Stopa zwrotu z aktywów wyniosła 1,4 proc., czyli była o 0,3 p.p. wyższa niż w 2010 roku. Istotnie lepsza była także efektywność kosztowa, o czym świadczy spadek relacji kosztów do dochodów z 58,9 proc. w 2010 roku do poziomu 55,5 proc. w 2011 roku.

W 2011 roku podjęto strategiczne decyzje dotyczące składu Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. Efekty w postaci zwiększenia skali finansowania nieruchomości komercyjnych, jak i lepszego wykorzystania posiadanych zasobów kapitałowych, powinno przynieść dokonane z dniem 1 listopada połączenie ING Banku Śląskiego S.A. z ING Bankiem Hipotecznym S.A. Natomiast zakup spółek ING Lease (Polska) Sp. z o.o. i ING Commercial Finance S.A. – poprzez rozszerzenie zakresu produktów oferowanych podmiotom gospodarczym o usługi z zakresu finansowania zabezpieczonego aktywami – wzmocni relacje Banku z klientami korporacyjnymi.

Z myślą o korzyściach dla akcjonariuszy, jak i o potencjalnych inwestorach, przeprowadzony został ponadto podział akcji Spółki. Niższa jednostkowa cena akcji, powinna bowiem ułatwić inwestorom indywidualnym podjęcie decyzji o zainwestowaniu swoich oszczędności w akcje ING Banku Śląskiego S.A., a tym samym przyczynić się do poprawy notowań i wzrostu ich płynności na GPW.

ING Bank Śląski S.A. posiada odpowiednie kapitały, pozwalające na dalszy bezpieczny rozwój

instytucji. Biorąc pod uwagę rozszerzenie składu Grupy Kapitałowej Banku, jak i z myślą o przyszłych wyższych wymogach kapitałowych, Rada Nadzorcza przychyliła się do wniosku Zarządu o niewypłacanie dywidendy z zysku 2011 roku. Podzielamy pogląd, że przeznaczenie całości zysku na wzmocnienie bazy kapitałowej, zwiększy odporność Banku na ewentualne zawirowania na rynku i stworzy odpowiednie warunki dla skutecznej realizacji strategii Spółki w kolejnych latach.

Kierując się wiedzą na temat ostatnich lat funkcjonowania Spółki, uważam, że ING Bank Śląski S.A. zda test odporności na nieoczekiwane niekorzystne zjawiska, jakie mogą pojawiać się w otoczeniu zewnętrznym i uzyska w 2012 roku wyniki satysfakcjonujące wszystkich interesariuszy Spółki – akcjonariuszy, klientów oraz pracowników Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A.

Z poważaniem,

**Anna Fornalczyk**  
**Przewodnicząca Rady Nadzorczej**



## LIST PREZESA ZARZĄDU

### Szanowni Państwo,

Przekazuję w Państwa ręce sprawozdanie z działalności ING Banku Śląskiego S.A. w roku 2011. Był to dla nas rok pełen sukcesów biznesowych i finansowych. Odnotowaliśmy rekordowy wynik. Nasz zysk netto wyniósł 903,8 mln zł i tym samym był o 29 proc. wyższy w stosunku do ubiegłorocznego. O skuteczności zarządzania Spółką świadczy m.in. uzyskanie wyższego niż średni w grupie banków równieśniczych poziomu zwrotu z zainwestowanego kapitału. Wyniósł on 16,4 proc. - o 2,6 p.p. więcej niż w 2010 roku. Rosnące z roku na rok wyniki finansowe były zauważane przez rynek i w 2011 roku ING Bank Śląski S.A. drugi rok z rzędu został zaliczony do grona najlepszych instytucji finansowych w Polsce.

Wyniki Banku są efektem konsekwentnie realizowanej strategii. Podobnie jak w latach poprzednich, głównym celem Banku było budowanie wartości dla klientów, akcjonariuszy oraz pracowników. We wszystkich działaniach na pierwszym miejscu stawialiśmy potrzeby klientów i dostarczanie im wysokiej jakości produktów i usług, dostosowanych do ich potrzeb. Przyjęta przez nas strategia *Banku pierwszego wyboru* przyniosła oczekiwane rezultaty. W marcu 2011 roku powitaliśmy 3 milionowego klienta, a w grudniu 2011 roku z naszych usług korzystało o 120 tys. klientów więcej niż rok wcześniej.

Szczegółowo analizujemy potrzeby naszych klientów, dostarczając im nowe produkty i rozwiązania. Dostosowujemy się do zmieniającego się otoczenia oraz do zmieniających się potrzeb klientów. Udostępniliśmy internetowy kanał sprzedaży kredytów korporacyjnych, przebudowaliśmy system bankowości internetowej dla klientów detalicznych. O pełnej aprobacie wprowadzanych przez nas rozwiązań świadczą coraz lepsze wyniki badań satysfakcji klientów.

W grudniu 2011 roku ogólna wartość należności kredytowych ING Banku Śląskiego S.A. wyniosła 37,4 mld zł, czyli była o blisko 6,9 mld zł wyższa niż rok wcześniej. W 2011 roku – udzielając kredytów na ponad 3,6 mld zł – utrzymaliśmy się w czołówce banków w zakresie sprzedaży kredytów hipotecznych uzyskując prawie 10 proc. udziału w sprzedaży kredytów hipotecznych w złotych. Uczestniczyliśmy także w dużych transakcjach dotyczących finansowania projektów największych polskich firm oraz podpisaliśmy kolejne umowy w zakresie obsługi kredytowej samorządów.

Powiększyliśmy także naszą bazę depozytową. W grudniu 2011 roku klienci posiadali ponad 52,5 mld zł ulokowanych na rachunkach ING Banku Śląskiego S.A. Wynik ten pozwolił nam – z udziałem w rynku na poziomie 6,9 proc. – utrzymać pozycję trzeciego co do wielkości Banku depozytowego w Polsce. Cieszy nas znaczny przyrost środków na rachunkach gospodarstw domowych. Wyniosły one 33,3 mld zł i były o 3,3 mld zł wyższe niż w grudniu 2010 roku.

Dynamiczny rozwój biznesu i konsekwentna realizacja postawionych celów przyczyniły się do istotnego przyrostu dochodów. W 2011 roku dochody ING Banku Śląskiego S.A. zamknęły się kwotą 2 933,7 mln zł, czyli były o 12 proc. wyższe niż w 2010 roku. Przyczynił się do tego przede wszystkim 15-proc. przyrost wyniku z odsetek, który miał swoje źródło m.in. w dalszej poprawie struktury bilansu i wzroście zaangażowania posiadanej bazy depozytowej w akcję kredytową. W grudniu 2011 roku relacja wartości kredytów do depozytów ukształtowała się na poziomie 71 proc., czyli była wyższa o 6 p.p. w porównaniu z grudniem poprzedniego roku.

Długookresowa i przemyślana polityka kredytowa sprawiła, że poprawiliśmy jakość naszego portfela kredytowego. W grudniu 2011 roku kredyty z utratą wartości stanowiły 4,2 proc. całości zaangażowania kredytowego Banku, czyli istotnie mniej niż średnio w całym sektorze bankowym. Dzięki dobrej jakości aktywów, udało nam się zmniejszyć obciążenie wyniku finansowego Banku kosztami ryzyka z 201,7 mln zł w 2010 roku do poziomu 172,4 mln zł w 2011 roku.

Wysoka jakość należności kredytowych, jak i kompleksowe – uwzględniające posiadane zasoby kapitałów – zarządzanie ryzykiem finansowym przełożyły się na bezpieczny poziom adekwatności kapitałowej. W grudniu 2011 roku współczynnik wypłacalności dla ING Banku Śląskiego S.A. ukształtował się na poziomie 11,94 proc.

W celu lepszego wykorzystania posiadanego kapitału oraz poprawy efektywności procesu

zarządzania ryzykiem kredytowym, zakończyliśmy projekt inkorporacji ING Banku Hipotecznego S.A. w struktury ING Banku Śląskiego S.A. Tuż przed końcem roku, zawarliśmy umowę zakupu spółki ABL Polska S.A. będącej właścicielem spółki leasingowej ING Lease (Polska) oraz firmy faktoringowej ING Commercial Finance Polska, dzięki czemu wzbogaciliśmy swoją ofertę dla klientów o produkty z zakresu finansowania zabezpieczonego aktywami. Przeprowadziliśmy operację podziału akcji Banku zwiększając tym samym ich płynność i dostępność dla szerszego grona potencjalnych akcjonariuszy.

W ramach działań zmierzających do zapewnienia naszej instytucji miana najlepszego pracodawcy, w 2011 roku prowadziliśmy kolejne projekty, których celem było zapewnienie silnego przywództwa, wsparcie rozwoju zawodowego pracowników oraz wdrożenie jasnej i nowoczesnej komunikacji wewnętrznej. Skuteczność naszych działań w zakresie kształtowania relacji z pracownikami została poddana weryfikacji w ramach corocznego badania kultury organizacyjnej. Jego wyniki wskazują na utrzymujący się wysoki poziom zaangażowania pracowników. Zdecydowana większość z nich uważa ING Bank Śląski S.A. za dobrego i solidnego pracodawcę. Zarejestrowany w końcu 2011 roku Pracowniczy Program Emerytalny ING Banku Śląskiego S.A. będzie ważnym elementem budowania bezpiecznej przyszłości finansowej pracowników.

ING Bank Śląski S.A. po raz kolejny z rzędu wszedł w skład Respect Indexu – indeksu ogłaszanego przez Giełdę Papierów Wartościowych w Warszawie, dla spółek najbardziej odpowiedzialnych społecznie. W 2011 roku zajęliśmy pierwsze miejsce w Rankingu Firm Odpowiedzialnych Społecznie w branży bankowość i finanse.

W 2012 roku będziemy kontynuować realizację sprawdzonej w ostatnich latach strategii. Głównym celem Banku pozostanie budowanie wartości dla klientów, pracowników i akcjonariuszy. Skupimy się na utrzymaniu mocnej pozycji banku depozytowego, dalszej optymalizacji struktury bilansu oraz wzroście kapitałów w wyniku akumulacji wypracowanego zysku. W planie na 2012 rok zagwarantowaliśmy także środki na prowadzenie ważnych z punktu widzenia realizacji głównych celów Banku projektów, takich jak: kontynuowanie modernizacji oddziałów detalicznych i korporacyjnych, dalsze podniesienie efektywności procesu kredytowego dla klientów detalicznych, rozszerzenie funkcjonalności bankowości internetowej dla klientów korporacyjnych i detalicznych oraz rozwijanie bankowości mobilnej.

Wierzymy, że bazując na naszych silnych fundamentach, dużym doświadczeniu, zaangażowaniu naszych pracowników oraz utrzymaniu partnerskich relacji z klientami, rok 2012 będzie dla nas kolejnym dobrym rokiem.

Z wyrazami szacunku,

**Małgorzata Kołakowska**  
**Prezes Zarządu**

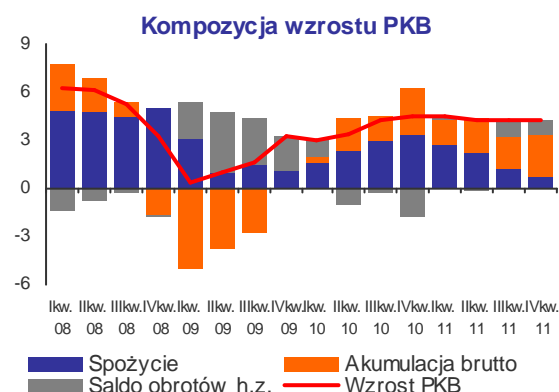
## I. UWARUNKOWANIA MAKROEKONOMICZNE ROZWOJU POLSKIEGO SEKTORA BANKOWEGO W 2011 ROKU

### 1. Podstawowe trendy w polskiej gospodarce

#### Produkt Krajowy Brutto

W 2011 roku – w warunkach głębokiej nierównowagi panującej na rynkach finansowych i osłabienia koniunktury w wielu krajach europejskich – Polska utrzymała relatywnie wysokie tempo wzrostu gospodarczego. Przy czym, dynamika PKB z kwartału na kwartał powoli słabła i wahała się od 4,5% w I kwartale do 4,2% w ostatnich trzech miesiącach 2011 roku. Wstępnie ocenia się, że w całym 2011 roku tempo wzrostu gospodarczego w Polsce ukształtowało się na poziomie 4,3%.

W 2011 roku polska gospodarka rozwijała się głównie pod wpływem czynników wewnętrznych. Jednakże siła ich wpływu na wzrost PKB była nieco inna niż w poprzednich latach. Przede wszystkim stopniowo zmniejszał się z kwartału na kwartał wkład spożycia z uwagi na utrzymującą się trudną sytuację na rynku pracy i pogarszające się nastroje konsumentów, powodujące wzrost skłonności do oszczędzania. Większą kontrybucję do wzrostu gospodarczego wniosła natomiast akumulacja, a w jej ramach inwestycje. Ponadto, w drugiej połowie 2011 roku, w związku z poprawą konkurencyjności polskich firm (na skutek spadku wartości złotego) ożywił się polski eksport w stopniu, który zagwarantował mu dodatnią kontrybucję do wzrostu PKB.



#### Rynek pracy i poziom wynagrodzeń

W pierwszej połowie 2011 roku powoli rosło zatrudnienie w polskiej gospodarce. Latem jednakże, firmy zaczęły się obawiać spowolnienia gospodarczego i ograniczać przyjmowanie nowych pracowników. W wyniku tych tendencji, w grudniu 2011 roku zatrudnienie w sektorze przedsiębiorstw wyniosło 5 503,2 tys. osób, czyli było o 123,8 tys. osób (o 2,3%) wyższe niż na koniec 2010 roku.

Zmniejszający się popyt na pracę sprawił, że także i w 2011 roku jednym z głównych problemów polskiej gospodarki było wysokie bezrobocie. W grudniu 2011 roku bez pracy pozostawało 1 983 tys. osób, czyli o około 28 tys. więcej niż na koniec 2010 roku. Bezrobotni stanowili 12,5% ludności aktywnej zawodowo wobec 12,4% w grudniu 2010 roku.

Relatywnie wysoki poziom bezrobocia, oraz niepewność co do perspektyw wzrostu gospodarczego zmniejszały skłonność firm do podnoszenia płac. W grudniu 2011 roku średnia płaca w sektorze przedsiębiorstw była o 4,4% wyższa niż rok wcześniej. W warunkach podwyższonej inflacji, siła nabywcza przeciętnej płacy obniżyła się natomiast o 0,2%.

#### Inflacja

W pierwszych miesiącach 2011 roku zjawiska inflacyjne w Polsce nasiliły się i ceny rosły w tempie przekraczającym poziom górnej granicy dopuszczalnego przedziału wahań przyjętego przez Radę Polityki Pieniężnej. Do nasilenia się zjawisk inflacyjnych przyczyniły się zarówno czynniki zewnętrzne, takie jak istotny wzrost cen surowców i żywności na świecie (wywołany głównie sytuacją w Afryce Północnej i na Bliskim Wschodzie oraz wysokim popytem na surowce ze strony dynamicznie rozwijających się rynków wschodzących), jak i krajowe (związane z poniesieniem głównej stawki VAT, serią podwyżek cen kontrolowanych oraz utrzymującym się ożywieniem gospodarczym). W maju wzrost cen doszedł do poziomu 5,0% w skali roku. Od czerwca inflacja nieco wyhamowała. Jednakże jesienią – wraz ze znacznym osłabieniem złotego – ceny zaczęły ponownie szybciej rosnąć i w grudniu 2011 roku były o 4,6% wyższe niż rok wcześniej.

W ciągu 2011 roku zdrożało przede wszystkim utrzymanie mieszkania i nośniki energii (o 6,0%), usługi zdrowotne (o 8,0%) oraz transport (o 9,0%). Potaniała natomiast jedynie odzież i obuwie (o 2,1%).



### **Wpływ sytuacji na globalnych rynkach finansowych na polską gospodarkę**

W 2011 rok rynki finansowe wkroczyły z obawami o stan finansów publicznych krajów peryferyjnych strefy euro wywołane przede wszystkim brakiem radykalnych reform fiskalnych w Grecji i rosnącym zadłużeniem Portugalii. Inwestorów niepokoiły także skutki ekspansywnej polityki pieniężnej FED i niższe od oczekiwań tempo ożywienia gospodarki amerykańskiej oraz brak jasnych deklaracji dotyczących dalszych działań po zakończeniu programu QE2. W pierwszej połowie 2011 roku chwilowe uspokojenie nastrojów przyniosły decyzje Komisji Europejskiej podjęte w zakresie programów pomocowych, tj.: uzgodnienie programu konsolidacji fiskalnej dla Portugalii o łącznej wartości pomocy w wysokości 78 mld euro oraz przyznanie Atenom kolejnej puli środków z wartego 110 mld euro programu pomocowego.

Niepokojącym zjawiskom w krajach rozwiniętych towarzyszył dynamiczny rozwój gospodarczy rynków wschodzących (przede wszystkim Chin, Indii, Brazylii i Argentyny). W odróżnieniu od 2010 roku (w którym kraje rozwijające osłabiały swoje waluty skupując m.in. aktywa krajów uprzemysłowionych), na skutek wzrostu inflacji zmieniły one swoją politykę rozpoczynając na początku 2011 roku chłodzenie koniunktury i cykl podwyżek stóp procentowych.

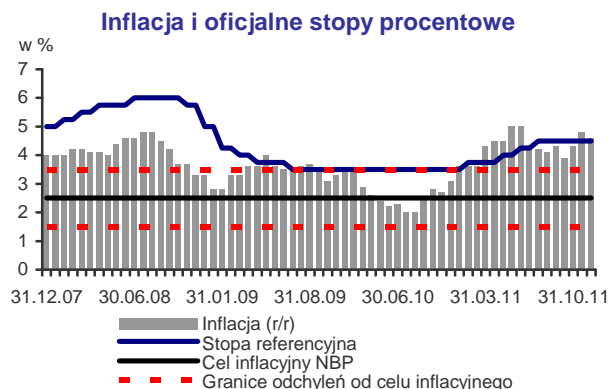
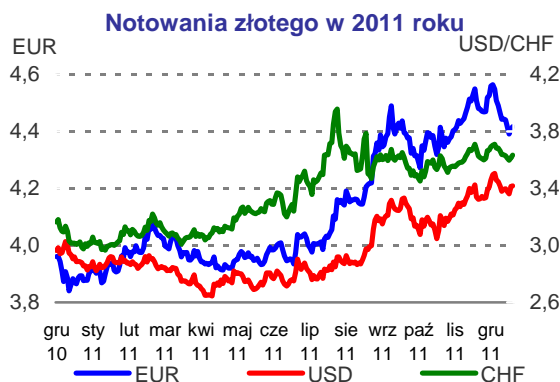
Złe nastroje na rynkach finansowych pogłębiły się jeszcze późnym latem 2011 roku, a zbiegło się to z ogłoszeniem decyzji agencji ratingowej Standard&Poor's o obniżeniu wiarygodności kredytowej USA z najwyższego poziomu AAA do AA+. Rynki nerwowo reagowały przede wszystkim na coraz częściej pojawiające się opinie o nieuchronności bankructwa Grecji i na dane o narastającym kryzysie finansów publicznych we Włoszech oraz ewentualnym rozpadzie strefy euro. Jesienią stało się ponadto jasne, że niektóre kraje eurolandu nie unikną recesji i że wiele globalnych instytucji bankowych będzie potrzebować znacznej pomocy finansowej w związku z ich zaangażowaniem w finansowanie deficytu krajów dotkniętych kryzysem finansowym. Eskalacja kryzysu zadłużeniowego w strefie euro spowodowała, że agencje ratingowe obniżyły oceny następnym państwom (Hiszpanii, Słowenii, Włoch oraz Portugalii). Pełnej aprobaty nie zyskał także kolejny program stymulacyjny FED, nazywany operacją *twist*. Zakłada on, że do końca czerwca 2012 roku FED zamieni obligacje o wartości 400 mld USD o terminie zapadalności krótszym niż trzy lata na papiery przynajmniej sześcioletnie. Zjawiska te spowodowały znaczne pogłębienie się awersji do ryzyka i odpływ inwestorów z rynków wschodzących, a w tym Polski.

W końcu października świat finansowy z pewną ulgą przyjął uzgodnienie pakietu antykryzysowego wraz z reformą Europejskiego Funduszu Stabilności Finansowej oraz drugiego pakietu pomocowego dla Grecji (w tym redukcji przez wierzycieli prywatnych zobowiązań Grecji o 50%). Towarzyszyło im utworzenie rządów ekspertów w dotkniętych kryzysem zadłużeniowym krajach eurolandu i przyjęcie przez nie programów oszczędnościowych. Grudniowy szczyt Unii Europejskiej nie przyniósł co prawda konkretnych rozwiązań, ale zapowiedział wprowadzenie unii fiskalnej oraz udzielenie przez państwa UE pożyczek Międzynarodowemu Funduszowi Walutowemu. Ponadto, nieco lepsze dane płynące z gospodarki amerykańskiej, obniżki stóp procentowych w eurolandzie i udzielenie przez EBC pierwszej pożyczki bankom komercyjnym przyczyniły się do nieznacznego uspokojenia nastrojów na rynkach finansowych w ostatnich dniach 2011 roku.

### **Notowania złotego**

W 2011 roku kurs polskiej waluty był bardzo podatny na wydarzenia zachodzące na globalnych rynkach finansowych. W szczególności w trzecim kwartale polski złoty okazał się mało odporny na informacje płynące ze strefy euro. Znaczne osłabienie złotego, grożące naruszeniem II progu ostrożnościowego w zakresie długu publicznego, skłoniło NBP – podobnie jak wiele innych banków centralnych krajów rozwijających – do wkroczenia na rynek walutowy. Zapoczątkowane na początku września 2011 roku akcje interwencyjnej sprzedaży walut obcych przez Bank Centralny oraz BGK tylko chwilowo łagodziły spadkowy trend kursu polskiej waluty.

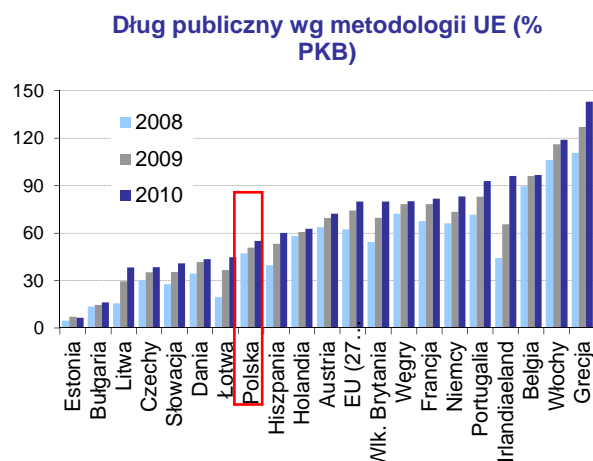
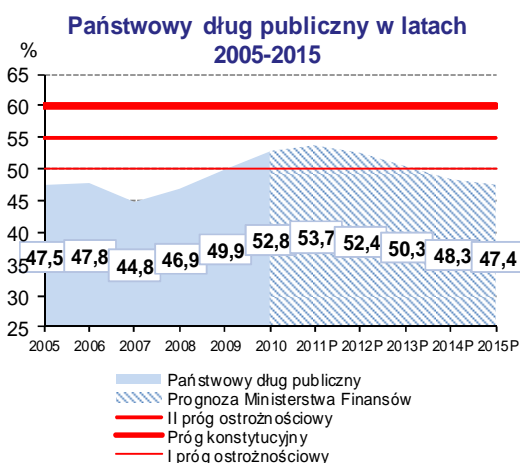
Ostatecznie, w ciągu 2011 roku – w warunkach deprecjacji euro w stosunku do dolara – złoty osłabł o 15,3% w relacji do dolara i o 11,5% w stosunku do euro. Po znacznym spadku wartości złotego w stosunku do franka szwajcarskiego zanotowanego w pierwszej połowie roku, w wyniku wrześniowej decyzji szwajcarskiego banku centralnego o zamrożeniu kursu franka w relacji do euro, notowania polskiej waluty w stosunku do CHF nieco się ustabilizowały. Tym nie mniej, na przestrzeni 2011 roku złoty stracił do franka 14,8% swej wartości.



### Budżet państwa

Wyzwaniem dla polskiej gospodarki był stan finansów publicznych i redukcja poziomu deficytu budżetowego. Ustawa budżetowa na 2011 rok określiła deficyt budżetu państwa na poziomie 40,2 mld zł. W ustawie tej uwzględniono decyzje podjęte w zakresie ograniczenia deficytu budżetowego, takie jak: wzrost stawek VAT o 1 p.p., regułę wydatkową na wydatki elastyczne w postaci ograniczenia ich wzrostu do poziomu 1 procent plus poziom inflacji, konsolidację finansów publicznych oraz zmniejszenie składki transferowej do OFE z 7,2% do 2,3%.

Znaczna deprecjacja złotego, jak i sygnały o nadchodzącym spowolnieniu gospodarczym sprawiły, że w ciągu roku istotnie wzrosło ryzyko przekroczenia przez państwowy dług publiczny II progu ostrożnościowego (tj. 55% PKB). Ostatecznie, w 2011 roku, deficyt budżetowy sięgnął kwoty 25 mld zł. Niższy niż zaplanowano deficyt był przede wszystkim efektem: wyższych (w szczególności w I połowie roku) wpływów podatkowych w związku z szybszym niż założono wzrostem gospodarczym i wyższą inflacją, nieujętej w budżecie wpłaty zysku NBP oraz ograniczenia niektórych wydatków budżetowych. W warunkach interwencji na rynku walutowym przeprowadzonych w celu obrony kursu złotego jak i odkupienia przez Ministerstwo Finansów bonów skarbowych o wartości 4,7 mld zł, wstępnie ocenia się, że 2011 roku relacja długu publicznego do PKB zbliżyła się do poziomu 54%.



Przewidywane niższe tempo wzrostu gospodarczego w 2012 roku wraz z niepewną sytuacją na rynkach finansowych spowodowały, że w ogłoszonym exposé – ponownie powołany na premiera – Donald Tusk zapowiedział przeprowadzenie szeregu reform, zmierzających do poprawy stanu finansów publicznych, zarówno krótkoterminowych (wyższa składka rentowa, likwidacja części ulg podatkowych, wprowadzenie podatku od wydobycia niektórych kopalin), jak i długoterminowych (podniesienie wieku emerytalnego, reforma systemu ubezpieczenia rolniczego). Przyjęty w grudniu 2011 roku projekt budżetu na 2012 rok – sporządzony przy założeniu, że PKB w Polsce wzrośnie o 2,5% – zakłada deficyt budżetowy na poziomie 35,0 mld zł. Z prognoz Ministerstwa Finansów wynika, że relacja długu państwowego publicznego do PKB ukształtuje się w 2012 roku na poziomie 52,4%<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Źródło: Ministerstwo Finansów, Strategia zarządzania długiem publicznym w latach 2012-2015.

## 2. Polityka pieniężna

Na skutek wzrostu poziomu inflacji powyżej celu inflacyjnego i relatywnie wysokiego tempa wzrostu polskiej gospodarki w ostatnich miesiącach 2010 roku, już w styczniu 2011 roku Rada Polityki Pieniężnej rozpoczęła cykl zacieśniania polityki pieniężnej podwyższając główne stopy procentowe o 0,25 p.p. W pierwszej połowie 2011 roku RPP jeszcze trzykrotnie (w kwietniu, maju oraz czerwcu) podnosiła stopy procentowe o 0,25 p.p. i w rezultacie, od czerwca 2011 roku stopy procentowe kształtowały się na następujących poziomach:

- referencyjna – 4,50%,
- redyskonta weksli – 4,75%,
- lombardowa – 6,00%,
- depozytowa – 3,00%.

Od 31 grudnia 2010 roku zaczęły także obowiązywać – na podstawie decyzji RPP z października 2010 roku – podwyższone o 0,5 p.p. stopy rezerw obowiązkowych.

W 2011 roku RPP większą niż w poprzednich latach wagę przykładając do oddziaływania kursu złotego na wzrost cen. Na kwietniowym spotkaniu z prezesem NBP, Minister Finansów zobowiązał się część środków unijnych trafiających do Polski wymieniać na rynku a nie jak dotychczas w banku centralnym. Miało to ograniczyć przyrost nadpłynności banków i ułatwić NBP walkę z inflacją.

W drugiej połowie 2011 roku, na skutek eskalacji kryzysu finansowego w strefie euro i spadku wartości złotego, który stymulował wzrost cen, Rada Polityki Pieniężnej utrzymywała (pomimo istotnego obniżenia prognoz wzrostu gospodarczego w Polsce) główne stopy procentowe na niezmiennym poziomie.

W ocenie Rady, przedstawionej w informacji po jej ostatnim decyzyjnym posiedzeniu w 2011 roku, *w średnim okresie inflacja będzie ograniczana przez stopniowo malejącą dynamikę popytu krajowego w warunkach zacieśnienia polityki fiskalnej, w tym obniżenia inwestycji publicznych, a także dokonanego w I połowie 2011 roku podwyższenia stóp procentowych NBP oraz oczekiwanego spowolnienia wzrostu gospodarczego na świecie. Czynnikiem ryzyka dla wzrostu cen pozostaje wpływ sytuacji na globalnych rynkach finansowych na kształtowanie się kursu złotego. W komunikacie zaznaczono jednakże, że Rada nie wyklucza dalszego dostosowania polityki pieniężnej, gdyby pogorszyły się perspektywy powrotu inflacji do celu.*

## 3. Sektor bankowy

W 2011 roku kondycja finansowa sektora bankowego w Polsce była lepsza niż rok wcześniej. Doświadczenia, jakie banki wyniosły z kryzysu 2008 roku oraz głęboka nierównowaga występująca na globalnych rynkach finansowych sprawiły jednakże, że instytucje bankowe dążyły do utrzymania bezpiecznej struktury swoich bilansów, bazującej na depozytach klientów, ograniczały inwestycje w ryzykowne aktywa, wnikliwiej badały zdolności kredytowe klientów, zwiększały kapitały oraz troszczyły się o utrzymanie bezpiecznych wskaźników płynności.

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

- Depozyty gospodarstw domowych. Na skutek rosnącej skłonności do oszczędzania, jak i wzrostu atrakcyjności depozytów w stosunku do inwestycji na rynku kapitałowym, w grudniu 2011 roku osiągnęły one wartość 482,1 mld zł, tj. były o 13,2% wyższe w porównaniu ze stanem na koniec 2010 roku. Szczególną popularnością wśród klientów cieszyły się tzw. lokaty antypodatkowe<sup>2</sup>, na których ulokowanych było blisko 20% depozytów klientów.
- Depozyty klientów instytucjonalnych<sup>3</sup>. W grudniu 2011 roku ukształtowały się one na poziomie

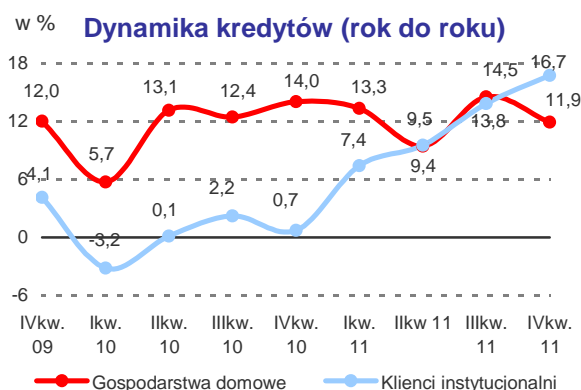
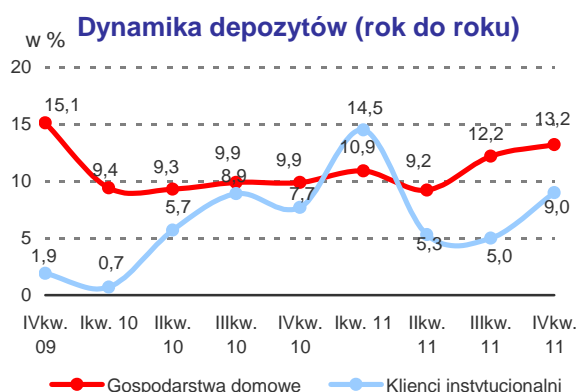
---

<sup>2</sup> Lokaty z dzienną kapitalizacją odsetek, pozwalające ominąć 19 -procentowy podatek od zysków kapitałowych.

<sup>3</sup> Łącznie dla następujących kategorii podmiotów: niemonetarnych instytucji finansowych, przedsiębiorstw, instytucji niekomercyjnych działających na rzecz gospodarstw domowych, instytucji samorządowych oraz funduszy ubezpieczeń społecznych.

288,9 mld zł, czyli były o 9,0% wyższe niż na koniec 2010 roku. Wzrósł przede wszystkim stan wkładów na rachunkach przedsiębiorstw (o 12,2%) oraz niebankowych instytucji finansowych (o 10,7%).

- Należności kredytowe od gospodarstw domowych. W grudniu osiągnęły one poziom 537,0 mld zł, tj. przyrosły o 11,9% w relacji do grudnia 2010 roku (przy czym, szacuje się, że połowa tego przyrostu przypadała na osłabienie złotego). Wzrost akcji kredytowej był podtrzymywany przez – stanowiące główną część zaangażowania kredytowego banków w stosunku do gospodarstw domowych – kredyty mieszkaniowe. Wartość ich wzrosła o 19,4% w ciągu roku (po eliminacji wpływu osłabienia złotego wzrost portfela kredytów mieszkaniowych wyniósł 9,3%). Z danych ZBP wynika, że w 2011 roku banki udzieliły kredytów mieszkaniowych w łącznej wysokości 51,0 mld zł, z czego 77% przypadało na kredyty złotowe. Dużym powodzeniem cieszyły się kredyty udzielane w ramach programu *Rodzina na swoim*, których w ciągu 2011 roku przyznano w sumie na kwotę 10,2 mld zł. Obniżyły się natomiast należności banków od gospodarstw domowych z tytułu kredytów gotówkowych, co wynikało głównie z nowych regulacji nadzorczych i ograniczenia dostępności tych kredytów w bankach.
- Należności kredytowe od klientów instytucjonalnych. Większa aktywność inwestycyjna części firm sprawiła, że po okresie stabilizacji wartości portfela kredytowego, w 2011 roku zanotowano wyraźny jego przyrost. W grudniu 2011 roku zaangażowanie kredytowe sektora bankowego w odniesieniu do klientów instytucjonalnych ukształtowało się na poziomie 324,8 mld zł, tj. wzrosło o 16,7% w porównaniu z grudniem 2010 roku (z czego 4 p.p. przypadało na efekt deprecjacji złotego). Główny udział w tym przyroście miały kredyty udzielone przedsiębiorstwom (nominalnie wzrosły one o 18,1%, zaś realnie o 14,1%).



W 2011 roku banki wypracowały zysk netto w wysokości 15,7 mld zł (o blisko 38% wyższy niż w poprzednim roku)<sup>4</sup>. Poprawa zyskowności sektora bankowego była efektem:

- Wyższego wyniku z tytułu odsetek na skutek wzrostu podstawowych stóp procentowych, poprawy płynności i częściowej normalizacji sytuacji na rynku międzybankowym.
- Utrzymania dyscypliny kosztowej. Wzrost kosztów działania w skali całego sektora był głównie efektem: nasilenia się zjawisk inflacyjnych i osłabienia złotego oraz przyrostu liczby zatrudnionych i wzrostu wynagrodzeń.
- Znacznego spadku odpisów na portfel kredytowy z utratą wartości w wyniku pewnej poprawy jakości należności kredytowych.

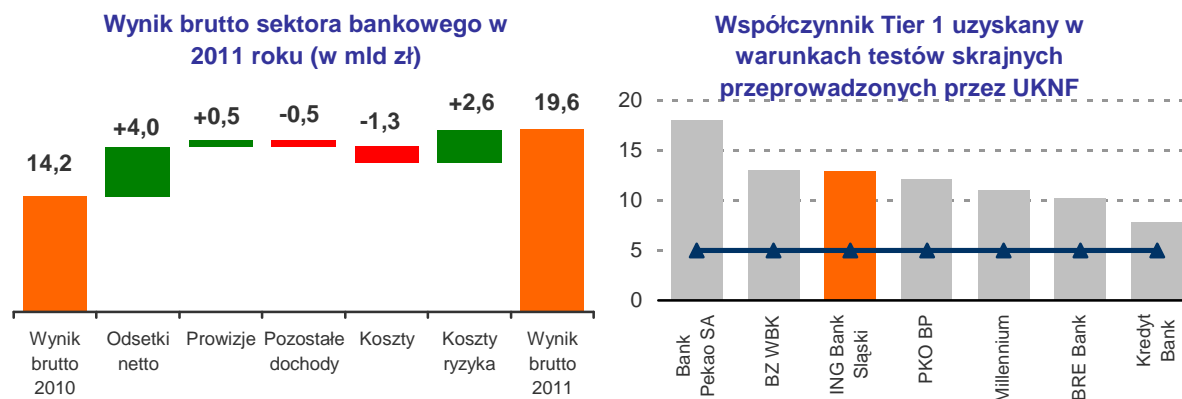


Udział należności z utratą wartości w całości należności od sektora niefinansowego spadł z 8,8% w

<sup>4</sup> Źródło: KNF, Plik Dane miesięczne dla sektora bankowego – grudzień 2011.



grudniu 2010 roku do 8,3% w grudniu 2011 roku<sup>5</sup>. W ciągu 2011 roku polepszyła się przede wszystkim jakość zaangażowania kredytowego banków wobec przedsiębiorstw, podczas gdy jakość kredytów dla gospodarstw domowych utrzymywała się na w miarę stabilnym poziomie.



Dzięki przeznaczeniu przeważającej części zysków z 2010 roku na podwyższenie kapitałów, jak i umiarkowanej dynamice akcji kredytowej, współczynnik wypłacalności krajowego sektora bankowego utrzymywał się w ciągu 2011 roku na wysokim poziomie i w grudniu wyniósł 13,1%.

Urząd Komisji Nadzoru Finansowego, w uzgodnieniu z Komitetem Stabilności Finansowej, przygotował i przeprowadził testy warunków skrajnych krajowych spółek zależnych, będących częścią grup bankowych, uczestniczących w europejskich testach. Wszystkie banki – spółki zależne podmiotów objętych badaniem EBA – przeszły pomyślnie test UKNF, a jego wyniki potwierdziły stabilną pozycję kapitałową banków działających w Polsce. Zmienna i niepewna sytuacja na rynkach finansowych sprawiła jednakże, że nadzór finansowy zarekomendował bankom niewypłacanie dywidendy z zysku 2011 roku przedstawiając jednocześnie zestaw kryteriów, pozwalających bankom podjąć decyzję o ewentualnej wypłacie dywidendy.

Kryzys z końca 2008 roku i kłopoty finansowe zagranicznych inwestorów niektórych banków wpłynęły na zmianę układu sił właścicielskich w polskim sektorze bankowym w 2011 roku. Jednocześnie, z powodu rosnących potrzeb kapitałowych jak i konieczności sprostania nowym, podwyższonym wymaganiom nadzorczym, kolejni inwestorzy strategiczni podejmowali nieudane próby sprzedaży swoich polskich aktywów.

W 2011 roku Komisja Nadzoru Finansowego wprowadziła liczne zmiany w wymaganiach nadzorczych, a w tym:

- Zmodyfikowała Rekomendację S dotyczącą dobrych praktyk w zakresie ekspozycji kredytowych zabezpieczonych hipotecznie, zaostrzając wymagania w zakresie oceny zdolności kredytowej klientów. Uchwała zobowiązała banki do przestrzegania od 25 lipca 2011 roku wymogów jakościowych oraz do wprowadzenia do 31 grudnia 2011 roku wymogów ilościowych odnoszących się do ekspozycji zabezpieczonych hipotecznie (m.in. stosowanie maksymalnie 25 –letniego okresu kredytowania przy ustalaniu zdolności kredytowej).
- Znowelizowała Rekomendację R dotyczącą zasad identyfikacji bilansowych ekspozycji kredytowych, które utraciły wartość, wyznaczania odpisów aktualizujących z tytułu utraty wartości bilansowych ekspozycji kredytowych oraz rezerw na pozabilansowe ekspozycje kredytowe (nowelizacja obowiązuje od 1 grudnia 2011 roku).
- Zmieniła uchwałę nr 76/2010 w sprawie zakresu i szczegółowych zasad wyznaczania wymogów kapitałowych z tytułu poszczególnych rodzajów ryzyka (podwyższenie od 30 czerwca 2012 roku dla detalicznych ekspozycji kredytowych w walutach obcych wagi ryzyka z preferencyjnego poziomu 75% do bazowego poziomu 100%),
- Zaimplementowała unijne dyrektywy CRD II i CRD III przyjmując:
  - uchwałę nr 258/2011 w sprawie szczegółowych zasad funkcjonowania systemu zarządzania ryzykiem i systemu kontroli wewnętrznej oraz szczegółowych warunków

<sup>5</sup> Źródło: NBP, Plik Dane finansowe sektora bankowego.



szacowania przez banki kapitału wewnętrznego i dokonywania przeglądów procesu szacowania i utrzymywania kapitału wewnętrznego oraz zasad ustalania polityki zmiennych składników wynagrodzeń osób zajmujących stanowiska kierownicze w banku,

- uchwałę nr 259/2011 w sprawie szczegółowych zasad i sposobu ogłaszania przez banki informacji o charakterze jakościowym i ilościowym dotyczących adekwatności kapitałowej oraz zakresu informacji podlegających ogłaszaniu.

Istotny wpływ na działalność niektórych banków miało ponadto przyjęcie:

- Ustawy z dnia 29 lipca 2011 roku, zwanej ustawą antyspreadową, zobowiązującą banki do przyjmowania, w przypadku kredytów hipotecznych denominowanych w walutach obcych, spłaty kwoty kapitału i odsetek w walucie kredytu i zakazującą ograniczania prawa konsumentów do uzyskania tej waluty z dowolnego źródła (weszła w życie 26 sierpnia 2011 roku).
- Ustawy z dnia 15 lipca 2011 roku zmieniającej ustawę o finansowym wsparciu rodzin w nabywaniu własnego mieszkania, która przewiduje stopniowe wygaszanie programu *Rodzina na Swoim*.
- Nowelizacji ordynacji podatkowej, likwidującej z końcem marca 2012 roku korzyści wynikające z lokowania oszczędności na tzw. lokatach antypodatkowych.

W celu zwiększenia stabilności polskiego sektora bankowego, od stycznia 2011 roku podwojono kwotę gwarantowanych depozytów (do poziomu 100 tys. euro)<sup>6</sup>. Konsekwencją nowelizacji tej ustawy było poniesienie rocznych opłat banków na BFG.

W czerwcu 2011 roku agencja Moody's podwyższyła perspektywę dla polskiego sektora bankowego z Negatywnej do Pozytywnej. Polski rynek został wtedy zaliczony do tych, które radzą sobie lepiej na tle regionu. Następnie, w listopadzie agencja ta obniżyła perspektywę dla sektora bankowego z Pozytywnej do Negatywnej, wskazując, iż słabszy wzrost gospodarczy spowoduje pogorszenie jakości aktywów i zwiększenie konkurencji, ograniczając zdolność banków do zwiększania akcji kredytowej, co będzie miało negatywny wpływ na ich przychody.

#### 4. Rynek kapitałowy

2011 rok był niekorzystny dla inwestujących na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie. Sytuację na niej kształtowały – przedstawione już wcześniej – zaburzenia występujące w gospodarce światowej oraz na globalnych rynkach finansowych. Na koniunkturę na GPW wpływały także obniżone od maja 2011 roku możliwości inwestycyjne OFE. Przy czym, pierwsza połowa 2011 roku była na warszawskiej giełdzie stosunkowo spokojna i zakończyła się wzrostem podstawowych indeksów. Znaczne spadki cen akcji zagościły na parkiecie dopiero w drugiej połowie roku.

W dniu 30 grudnia 2011 roku wartość głównego indeksu WIG była o 20,8% niższa niż w ostatnim dniu notowań 2010 roku. Najmniejsze straty ponieśli inwestorzy posiadający akcje spółek telekomunikacyjnych (stopa zwrotu -10,3%), z branży energetycznej (-10,8%) oraz informatycznych (-11,7%). Największe spadki indeksów branżowych wystąpiły natomiast w przypadku sektora spółek budowlanych (-54,7%) i branży deweloperskiej (-51,3%). Dla porównania, WIG-Banki obniżył się o 21,7% w ciągu roku.

Na koniec grudnia 2011 roku wartość notowanych na warszawskiej giełdzie spółek krajowych wyniosła 446,2 mld zł, czyli była o 17,8% niższa w porównaniu z grudniem 2010 roku. Znaczny spadek indeksów giełdowych, jaki miał miejsce latem 2011 roku, zmniejszył zainteresowanie inwestorów nowymi ofertami publicznymi i sprawił, że część spółek przełożyła termin debiutu na GPW bądź wstrzymała prace nad prospektami emisyjnymi. W efekcie, w ciągu całego 2011 roku na głównym parkiecie pojawiło się 38 spółek, podczas gdy 12 zostało wycofanych z obrotu.

2011 rok był natomiast rekordowy pod względem obrotów na GPW. W trakcie obrotów sesyjnych na głównym parkiecie zmieniły właściciela akcje o wartości 250,6 mld zł, tj. o 21,1% wyższej niż w

---

<sup>6</sup> Zgodnie z przyjętą w marcu 2009 roku nowelizacją dyrektywy 94/19/WE poziom gwarancji we wszystkich państwach należących do Unii Europejskiej od 31 grudnia 2010 roku powinien wynosić 100 000 euro.

poprzednim roku. Znacznie wzrosły także obroty na innych rynkach funkcjonujących w ramach GPW, tj. na alternatywnym rynku akcji spółek o dużym potencjale wzrostu (NewConnect) oraz rynku papierów dłużnych (Catalyst).

W warunkach zawirowań panujących na rynkach finansowych w Europie, w 2011 roku Giełda Papierów Wartościowych w Warszawie – na skutek wysokiej aktywności emitentów na alternatywnym rynku akcji – utrzymała pozycję lidera w Europie w zakresie liczby debiutów oraz zajęła trzecie miejsce pod względem wartości IPO ustępując pod tym względem miejsca jedynie giełdom w Londynie i w Madrycie. Dzięki licznym debiutom zagranicznych spółek, zrobiony został kolejny krok w zakresie budowy międzynarodowej renomy warszawskiej giełdy.

Po okresie powolnej odbudowy wartości aktywów w pierwszej połowie 2011 roku, latem załamał się rynek funduszy inwestycyjnych. Głębokie spadki na giełdzie niekorzystnie wpływały na wyniki inwestycyjne funduszy. W 2011 roku dwie trzecie dostępnych w Polsce funduszy naraziło inwestorów na straty, a średnia roczna stopa zwrotu funduszy inwestujących na polskim rynku wahała się od -27,1% dla funduszy akcji małych i średnich polskich spółek do 5,1% dla funduszy dłużnych polskich papierów skarbowych. Złe wyniki inwestycyjne zniechęcały do utrzymywania oszczędności w formie funduszy i tylko dzięki dużym wpłatom do funduszy aktywów niepublicznych, zbliżone do zera było w 2011 roku saldo przepływu środków do TFI. W wyniku przedstawionych wyżej tendencji, w grudniu 2011 roku wartość aktywów netto funduszy inwestycyjnych ukształtowała się na poziomie 114,4 mld zł (wobec 120,1 mld zł na koniec grudnia 2010 roku)<sup>7</sup>.

Początek 2011 roku był natomiast niespokojny dla rynku otwartych funduszy emerytalnych oraz instytucji nimi zarządzających, tj. powszechnych towarzystw emerytalnych. Po wielomiesięcznych dyskusjach dotyczących kształtu polskiego systemu emerytalnego, w marcu Sejm przyjął Ustawę o zmianie niektórych ustaw związanych z funkcjonowaniem systemu ubezpieczeń społecznych. Wprowadziła ona przede wszystkim obniżenie od maja 2011 roku składki transferowanej do OFE z 7,2% do 2,3%. W celu ograniczenia jej negatywnego wpływu na zdolności inwestycyjne OFE i na rozwój całego rynku kapitałowego, zakłada ona jednocześnie stopniowe zwiększanie limitu lokat aktywów OFE w akcje. Na 2011 rok podniesiono go na poziomie 42,5 proc. (z obowiązujących wcześniej 40 proc.). Członkowie otwartych funduszy inwestycyjnych również boleśnie odczuli niekorzystną koniunkturę panującą na rynkach kapitałowych. W ciągu 2011 roku oszczędności ich stopniały średnio o 4,7%.

## **5. Czynniki makroekonomiczne, które będą mieć wpływ na działalność ING Banku Śląskiego S.A. w 2012 roku**

Polska jest silnie powiązana gospodarczo ze strefą euro i od rozwiązania problemów finansowych jej niektórych członków będzie w istotnym stopniu zależeć kondycja polskiej gospodarki oraz sektora bankowego. Ponieważ wiele decyzji, które wpłyną na rynek europejski pozostaje w rękach polityków, przewidywanie warunków w jakich przyjdzie działać bankom w perspektywie najbliższego roku stało się trudne i obciążone większym niż w poprzednich latach stopniem niepewności.

Opracowane w ING Banku Śląskim S.A. prognozy przewidują, że polska gospodarka nie uniknie spowolnienia gospodarczego. Zakłada się, że w 2012 roku Produkt Krajowy Brutto wzrośnie o 2,3%. Przy czym w pierwszej połowie roku – z uwagi na Euro 2012 – wzrost gospodarczy może okazać nieco wyższy i wynieść 2,7%.

Oslabienie tempa wzrostu gospodarczego w Polsce będzie mieć swe źródło przede wszystkim w niższej dynamice spożycia. Widoczne już w drugiej połowie 2011 roku pogorszenie się sytuacji na rynku pracy i niepewność co do perspektyw polskiej gospodarki (powodująca wzrost stopy oszczędzania) jak i prognozowana podwyższona inflacja będą wpływać na osłabienie dynamiki konsumpcji prywatnej. Spożycie publiczne będzie natomiast rosnąć wolniej z uwagi na realizację programu konwergencji oraz działania podejmowane w ramach konsolidacji finansów publicznych.

Postępująca dekapitalizacja majątku produkcyjnego, znaczne potrzeby inwestycyjne sektora energetycznego, dalszy napływ środków z UE, jak i opóźnienia w realizacji niektórych inwestycji

<sup>7</sup> Źródło: Analizy.pl

publicznych (głównie drogowych) wskazują, że w 2012 roku inwestycje będą mieć dodatni – choć niższy niż w poprzednim roku – wkład do wzrostu PKB. Pomimo przewidywanej stagnacji gospodarczej w strefie euro, słaby złoty będzie pobudzać polski eksport, co powinno stworzyć warunki do dodatkowej kontrybucji handlu zagranicznego w rozwój polskiej gospodarki.

W warunkach niższego tempa rozwoju, gospodarka nie będzie w stanie wygenerować nowych miejsc pracy. Stagnacja na rynku pracy wraz ze wzrostem liczby osób aktywnych zawodowo, jak i zacieśnienie polityki fiskalnej (ograniczenie zatrudnienia w sektorze publicznym i utrzymanie niskich wydatków na aktywne środki przeciwdziałania bezrobociu) spowodują wzrost liczby bezrobotnych. Prognozuje się, że pod koniec 2012 roku bez pracy będzie pozostawać nadal 12,8% czynnych zawodowo Polaków.

Pomimo spadku wartości złotego na początku roku, zakłada się jego nieznaczne umocnienie w skali całego 2012 roku. Sprzyjać temu będzie przede wszystkim zmniejszenie ujemnego salda obrotów bieżących i poprawa sentymentu wobec polskiego rynku (której będzie pomagać m.in. brak problemów rządu ze sfinansowaniem potrzeb pożyczkowych budżetu). Przy czym, nieustabilizowana sytuacja finansów publicznych w niektórych krajach eurolandu może prowadzić do okresowych znacznych korekt kursu złotego. Presję na deprecjację polskiej waluty mogą ograniczać także działania NBP oraz możliwość uruchomienia pożyczki płynnościowej z Międzynarodowego Funduszu Walutowego.

Przewidywane osłabienie złotego jak i znaczny wzrost cen kontrolowanych w pierwszych miesiącach 2012 roku, sprawia, że mimo niższej presji na wzrost cen konsumpcyjnych, inflacja będzie utrzymywać się nadal na podwyższonym poziomie. Prognozuje się, że w całym 2012 roku ceny wzrosną średnio o 3,7%. Pomimo obniżenia aktywności gospodarczej, słaby złoty wraz z inflacją powyżej celu będą powstrzymywać RPP od łagodzenia polityki pieniężnej. Przewiduje się, że RPP zdecyduje się raz i dopiero w drugiej połowie 2012 roku obniżyć o 0,25 p.p. stopy procentowe.

Sytuację sektora bankowego w Polsce będą wyznaczać następujące zjawiska:

- Powolny wzrost depozytów. W warunkach gorszej sytuacji na rynku pracy i nieznacznego wzrostu płac, przewiduje się niewielki wzrost depozytów gospodarstw domowych głównie dzięki większej skłonności do oszczędzania (niepewna sytuacja gospodarcza, jak i niekorzystna i zmienna koniunktura na giełdach będą skłaniać gospodarstwa domowe do lokowania środków na rachunkach bankowych). Natomiast jednocyfrowy wzrost poziomu środków na rachunkach bankowych klientów instytucjonalnych będzie wynikać przede wszystkim z pogorszenia się kondycji finansowej części firm oraz konsolidacji budżetu.
- Znaczne obniżenie dynamiki kredytowej. Tempo wzrostu akcji kredytowej będzie wyznaczać: nieco niższa niż w 2011 roku aktywność inwestycyjna podmiotów gospodarczych, mniejszy popyt na pieniądź ze strony samorządów oraz znacznie niższy niż w poprzednich latach przyrost akcji dla gospodarstw domowych (przede wszystkim przewiduje się zmniejszenie sprzedaży kredytów hipotecznych z powodu gorszej sytuacji finansowej gospodarstw domowych, zaostrzonych wymogów nadzoru w zakresie oceny zdolności kredytowej klientów oraz wygaszania programu *Rodzina na swoim*).
- Konieczność powolnego dostosowania się banków do przyszłych wymogów nadzorczych w zakresie poziomu adekwatności kapitałowej i płynności. Potrzeba zapewnienia stabilnej bazy depozytowej może spowodować ponowne nasilenie się konkurencji o depozyty gospodarstw domowych.
- Wzrost kosztów ryzyka związany przede wszystkim z przewidywanym pogorszeniem się jakości kredytów hipotecznych.

Dobrej kondycji finansowej polskiego sektora bankowego może zagrozić przede wszystkim:

- Niepowodzenie reform fiskalnych i strukturalnych zmierzających do przywrócenia stabilności makroekonomicznej eurolandu. Jednym z jej przewidywanych skutków będzie niezadowolająca sytuacja finansowa globalnych instytucji bankowych, które należą do największych posiadaczy obligacji rządowych. Zmaterializowanie się tego scenariusza – w warunkach wysokiego poziomu awersji do ryzyka – może utrudnić polskim bankom uzyskanie finansowania dla portfela kredytów walutowych, jak również odnowienie finansowania pozyskiwanego z rynków finansowych w innej formie. Problemy te ograniczą możliwości

kredytowe banków działających w Polsce.

- Recesja w krajach strefy euro, która przełoży się niekorzystnie na sytuację finansową polskich eksporterów i doprowadzi do pogorszenia się jakości portfela kredytowego polskiego sektora bankowego.
- Wejście do polskiego sektora bankowego grupy właścicieli z krajów o odmiennych systemach regulacyjnych, stwarzających ryzyko dla stabilnego funkcjonowania całego sektora. Jednym ze skutków zaleceń Europejskiego Nadzoru Finansowego, nakładających na banki obowiązek posiadania od 30 czerwca 2012 roku współczynnika wypłacalności w wysokości przynajmniej 9%, będzie delewarowanie działalności i zmiany struktury aktywów globalnych instytucji finansowych polegające m.in. na obniżeniu zaangażowania w podmiotach zależnych działających w innych krajach, w tym w Polsce. Decyzja o sprzedaży polskich aktywów może zostać także wymuszona przez regulatora z kraju macierzystego bądź przez Komisję Europejską (w przypadku zaangażowania środków publicznych w restrukturyzację instytucji).
- Brak zdecydowanych reform fiskalnych i wysoki poziom deficytu budżetowego w Polsce. Wpłynie to na negatywne postrzeganie Polski przez inwestorów zagranicznych i agencje ratingowe oraz spowoduje wzrost kosztów obsługi polskiego długu. Ewentualny odpływ kapitału zagranicznego z polskiego rynku może wpłynąć niekorzystnie na zdolności kredytowe banków działających w Polsce, a przez to ograniczyć tempo wzrostu gospodarczego.
- Znaczna deprecjacja złotego. Może ona doprowadzić do przekroczenia II progu ostrożnościowego przewidzianego w ustawie o finansach publicznych. Konieczność drastycznego ograniczenia wydatków publicznych zagroziłaby rozwojowi polskiej gospodarki i wywarła niekorzystny wpływ na jakość portfeli kredytowych banków. Istotne osłabienie złotego stanowi także poważne zagrożenie dla terminowego regulowania zobowiązań kredytowych przez niektórych z ponad 0,5 mln posiadaczy walutowych kredytów hipotecznych.

### Gospodarka Polski w latach 2005-2012<sup>8</sup>

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012P
Przyrost PKB (%)	3,6	6,2	6,8	5,1	1,7	3,8	4,3	2,3
Dług sektora <i>general government</i> wg metodologii UE (% PKB)	47,1	47,7	45,0	47,1	50,9	54,9	56,7	56,7
Podaż pieniądza M3 (w mld zł)	427,1	495,3	561,6	666,2	720,3	783,6	881,1	903,5
Przyrost produkcji sprzedanej przemysłu (%)	4,1	12,0	9,4	3,0	-3,6	11,1	7,0	3,8
Inflacja (CPI) średnia w roku (%)	2,1	1,0	2,5	4,2	3,5	2,6	4,3	3,7
Stopa bezrobocia (%)	17,6	14,8	11,2	9,5	12,1	12,4	12,5	12,8
Kurs PLN/USD (koniec roku)	3,2613	2,9105	2,4350	2,9618	2,8503	2,9641	3,4174	3,3077
Kurs PLN/EUR (koniec roku)	3,8598	3,8312	3,5820	4,1724	4,1082	3,9603	4,4168	4,3000
WIBOR 3M (koniec roku)	4,60	4,20	5,68	5,88	4,27	3,95	4,99	4,64

<sup>8</sup> Prognoza na 2012 rok przygotowana w styczniu 2012 roku.

## II. GŁÓWNE OSIĄGNIĘCIA ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A. W 2011 ROKU

### 1. Wzrost bazy klientów

W marcu 2011 roku liczba klientów ING Banku Śląskiego S.A. przekroczyła 3 mln i na koniec grudnia z jego usług korzystało 3 100,8 tys. klientów, a wśród nich:

- 2 842,7 tys. klientów indywidualnych (w ciągu 2011 roku liczba ich przyrosła o 102,3 tys.),
- 230,5 tys. przedsiębiorców (małych firm) oraz
- 27 559 klientów korporacyjnych (średnich i dużych firm oraz grup kapitałowych)<sup>9</sup>.

Stale 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 godnej zaufania marce Banku, przejrzystej ofercie produktowej, która jest dostosowana do zmieniających się w czasie preferencji klientów oraz na ciągłe rozwijanym wielokanałowym systemie dystrybucji.

### 2. Poprawa pozycji na rynku kredytowym

Na koniec grudnia 2011 roku łączna wartość należności kredytowych brutto ING Banku Śląskiego S.A. od klientów wyniosła 37 379,0 mln zł, czyli przyrosła o 6 879,0 mln zł (tj. o 22,6%) w porównaniu ze stanem na koniec 2010 roku. Szacuje się, że Bank dysponował 4,5 –procentowym udziałem w wartości należności kredytowych całego sektora bankowego (czyli o 0,3 p.p. wyższym niż na koniec 2010 roku).

Poprawa pozycji Banku na rynku kredytowym nastąpiła w wyniku:

- Dynamicznego wzrostu należności kredytowych od gospodarstw domowych. W grudniu 2011 roku wartość ich ukształtowała się na poziomie 15 315,2 mln zł i wzrosła o 2 728,6 mln zł (czyli o 21,7%) w stosunku do stanu z końca 2010 roku. Dynamikę tę wyznaczał rozwój akcji złotych kredytów hipotecznych. Wyniosły one 9 332,8 mln zł i zwiększyły się o 34,2% w ciągu 2011 roku.
- Wyższego niż średni w sektorze bankowym przyrostu zaangażowania w odniesieniu do klientów instytucjonalnych<sup>10</sup>. Należności kredytowe Banku z tego tytułu wynosiły 22 063,8 mln zł, tj. były o 23,2% wyższe niż na koniec 2010 roku. Część tego przyrostu (133 mln zł) była efektem konsolidacji Banku z ING Bankiem Hipotecznym S.A.

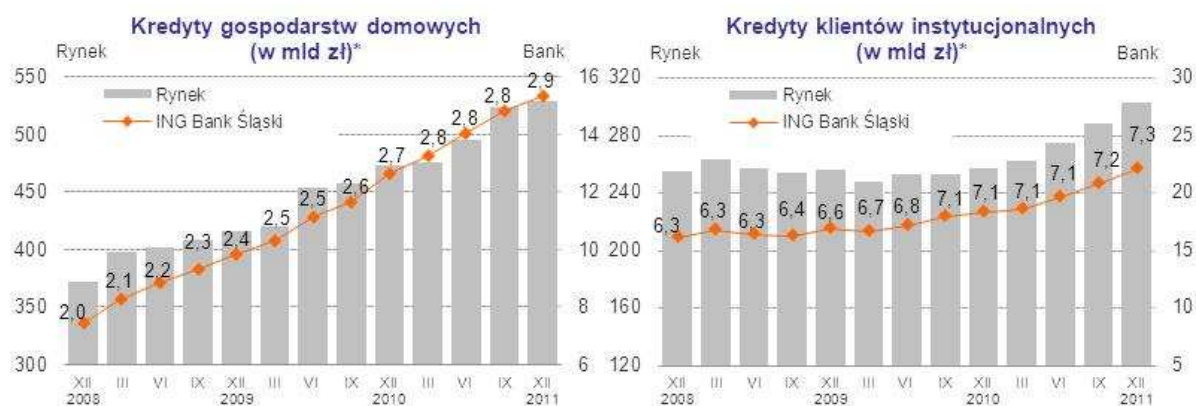
#### Należności od klientów ING Banku Śląskiego S.A. (w mln zł)

	31.12.2011	31.12.2010	31.12.2009	31.12.2008	31.12.2007	31.12.2006
<b>Kredyty ogółem brutto, w tym:</b>	<b>37 379,0</b>	<b>30 500,0</b>	<b>26 183,5</b>	<b>23 222,8</b>	<b>16 537,2</b>	<b>13 470,9</b>
Gospodarstwa domowe	15 315,2	12 586,6	9 772,5	7 390,1	4 871,6	3 527,6
Podmioty gospodarcze	15 969,2	12 507,9	11 560,1	11 933,7	8 735,7	7 264,2
Podmioty finansowe (inne niż banki)	2 821,8	2 585,0	2 545,6	2 925,1	2 232,6	2 010,5
Podmioty sektora instytucji rządowych i samorządowych	3 272,8	2 820,5	2 305,2	973,9	697,2	668,6
<b>Papiery dłużne i pozostałe należności</b>	<b>6 033,7</b>	<b>4 541,6</b>	<b>4 673,3</b>	<b>2 555,8</b>	<b>71,7</b>	<b>310,3</b>
Odpis aktualizujący z tytułu utraty wartości	-1 114,0	-1 082,3	-880,1	-500,8	-559,2	-698,6
<b>Należności od klientów ogółem netto</b>	<b>42 298,7</b>	<b>33 959,3</b>	<b>29 976,6</b>	<b>25 277,8</b>	<b>16 049,7</b>	<b>13 082,6</b>

<sup>9</sup> W I kwartale 2011 roku Bank zakończył proces resegmentacji klientów korporacyjnych. W ramach tego procesu przeniesiono 12,5 tys. Małych firm z Detalu do Korporacji. Procesowi temu towarzyszyła zmiana nazwy segmentu obsługiwanych w ramach w Detalu Małych firm na Przedsiębiorcy.

<sup>10</sup> Łącznie dla: podmiotów gospodarczych, niemonetarnych instytucji finansowych, podmiotów sektora instytucji rządowych i samorządowych.





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

### 3. Utrzymanie wysokiego poziomu płynności dzięki mocnej bazie depozytowej

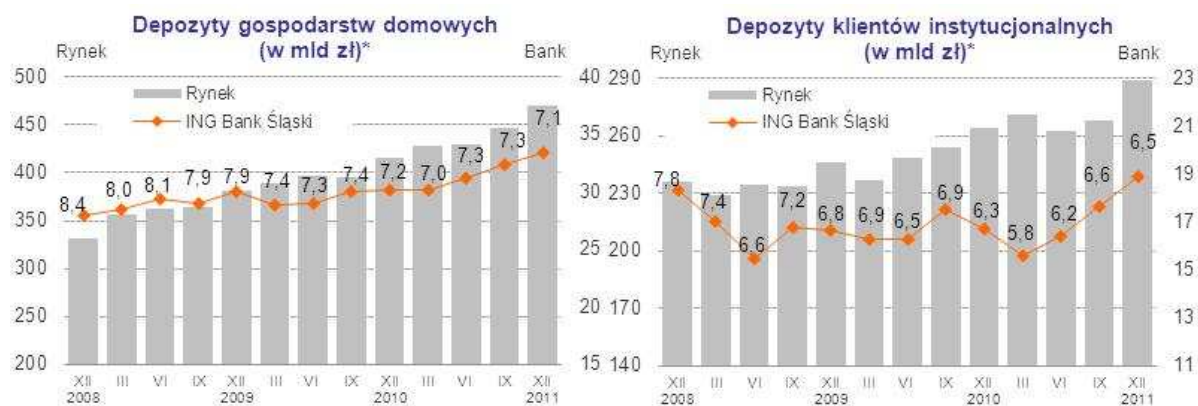
Zgromadzona w ostatnich latach, jedna z największych w polskim sektorze bankowym baza depozytów – zapewniająca wysoką płynność bilansu i pozwalająca na dalszy rozwój akcji kredytowej – wpływała na politykę ING Banku Śląskiego S.A. na rynku depozytów. I tak, Bank w swej polityce cenowej w odniesieniu do depozytów dążył do uzyskania równowagi pomiędzy zapewnieniem stabilnych źródeł finansowania swej działalności w długim okresie, a uzyskaniem racjonalnego poziomu marży.

Na koniec grudnia 2011 roku wartość środków zgromadzonych na rachunkach ING Banku Śląskiego S.A. wyniosła 52 456,5 mln zł wobec 46 926,0 mln zł na koniec 2010 roku (wzrost o 11,8%). Bank posiadał 6,9% ogólnej wartości środków zdeponowanych w sektorze bankowym, co oznacza że był trzecim co do wielkości bankiem depozytowym w Polsce.

W ciągu 2011 roku istotnie wzrosła wartość środków ulokowanych na rachunkach gospodarstw domowych. W grudniu 2011 roku zamknęły się one kwotą 33 303,8 mln zł, wobec 29 954,6 mln zł w grudniu 2010 roku (wzrost o 11,2%). Natomiast wartość depozytów klientów instytucjonalnych wynosiła 19 152,7 mln zł w porównaniu z 16 971,4 mln zł na koniec 2010 roku (wzrost wartości o 12,9%).

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

	31.12.2011	31.12.2010	31.12.2009	31.12.2008	31.12.2007	31.12.2006
Gospodarstwa domowe	33 303,8	29 954,6	29 890,7	27 828,8	25 392,6	21 274,5
Podmioty gospodarcze	13 969,6	12 554,4	11 906,2	11 230,5	12 816,1	10 389,3
Podmioty finansowe (inne niż banki)	3 080,5	2 722,0	3 484,7	4 435,0	2 423,7	3 146,4
Podmioty sektora instytucji rządowych i samorządowych	2 102,6	1 695,0	1 508,2	2 886,2	2 572,4	1 528,1
<b>Depozyty ogółem</b>	<b>52 456,5</b>	<b>46 926,0</b>	<b>46 789,9</b>	<b>46 380,5</b>	<b>43 204,8</b>	<b>36 338,3</b>



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

#### 4. Wyższa efektywność działania

W 2011 roku zysk netto ING Banku Śląskiego S.A. wyniósł 903,8 mln zł, czyli był o 28,7% wyższy od uzyskanego w poprzednim roku.

Główne czynniki, kształtujące wynik finansowy Banku w 2011 roku to<sup>11</sup>:

- **Wzrost dochodów.** Wyniosły one 2 933,7 mln zł i były o 11,9% wyższe niż w 2010 roku. Zostały one uzyskane w drodze:
  - Znacznego przyrostu wyniku z odsetek (o 14,9%), którego źródłem był 22,6 –procentowy wzrost akcji kredytowej i podniesienie poziomu marży odsetkowej (do 2,90% wobec 2,81% w 2010 roku).
  - Poprawy wyniku z tytułu prowizji i opłat (wzrost o 3,8%), uzyskanej poprzez wzrost prowizji związanych z udzielaniem kredytów, z kartami płatniczymi, marży transakcyjnej na wymianie walut, przy jednoczesnym spadku opłat z tytułu prowadzenia rachunków oraz za dystrybucję funduszy inwestycyjnych.
  - Wyższych (o 41,2% niż w poprzednim roku) pozostałych dochodów. W 2011 roku Bank otrzymał dywidendę od ING PTE wysokości 93,1 mln zł, podczas gdy rok wcześniej Spółka jej nie wypłaciła. Ponadto, wpływ na ich poziom miało m.in. zmniejszenie się wartości portfela papierów dłużnych i spadek ich wyceny w związku z sytuacją panującą w zakresie stóp procentowych.
- **Utrzymanie dyscypliny kosztowej.** W warunkach wzrostu skali działania Banku w kluczowych obszarach działalności (w tym w zakresie kredytów hipotecznych) oraz słabszego złotego i podwyższonej inflacji, ukształtowały się one na poziomie 1 629,6 mln zł, czyli wzrosły o 5,5% w porównaniu z 2010 rokiem. Wyższe niż przed rokiem były przede wszystkim koszty konsultingu i doradztwa, marketingu oraz związane z utrzymaniem i wynajmem nieruchomości. Przyrosły natomiast nieznacznie koszty pracownicze, a obniżyły się pozostałe koszty operacyjno-administracyjne.
- **Spadek kosztów ryzyka kredytowego.** W 2011 roku saldo odpisów z tytułu utraty wartości aktywów wyniosło 172,4 mln zł, wobec 201,7 mln zł w poprzednim roku. Obok poprawy jakości należności kredytowych, do spadku kosztów ryzyka przyczyniła się także sprzedaż portfeli kredytów z przesłanką utraty wartości (dodatni wpływ na poziomie 12,4 mln zł). Koszty ryzyka zawierały 13,9 mln zł dodatkowych odpisów z tytułu zapadłych transakcji opcyjnych (wobec 25,3 mln zł w poprzednim roku).

<sup>11</sup> Omówiono rachunek zysków i strat w ujęciu analitycznym. Koszty ogółem zawierają wynik na pozostałych przychodach i kosztach operacyjnych.

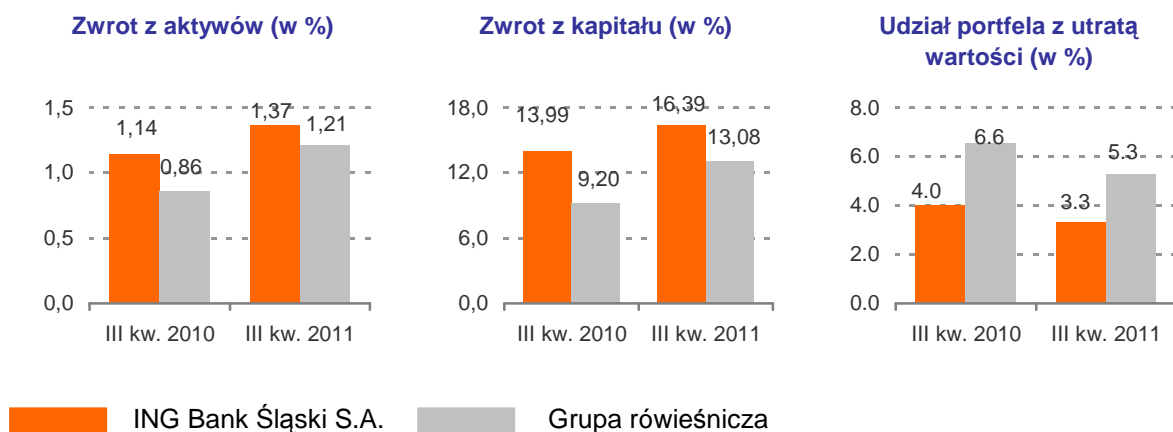
## Wyniki finansowe ING Banku Śląskiego S.A.

	2011 w mln zł	2010 w mln zł	Zmiana 2011/2010
Dochody z działalności operacyjnej	2 933,7	2 622,7	11,9%
Koszty ogółem*	-1 629,6	-1 544,0	5,5%
Wynik przed kosztami ryzyka	1 304,1	1 078,7	20,9%
Koszty ryzyka	-172,4	-201,7	14,5%
Zysk (strata) brutto	1 131,7	877,0	29,0%
Zysk (strata) netto	903,8	702,3	28,7%
Zysk (strata) na 1 akcję zwykłą (zł)	6,95	5,40	28,7%
Wskaźnik rentowności (%)	32,3	27,4	+4,9 p.p.
Wskaźnik zwrotu na aktywach (%)	1,40	1,13	+0,27 p.p.
Wskaźnik zwrotu z kapitału (%)	16,35	13,75	+2,60 p.p.
Wskaźnik udziału kosztów (%)	55,5	58,9	-3,4 p.p.
Współczynnik wypłacalności (%)	11,94	12,20	-0,26 p.p.

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

Zanotowany w 2011 roku wzrost zysku przełożył się na wyższe niż przed rokiem wskaźniki efektywności działania Banku, takie jak zwrot z aktywów (ROA) oraz zwrot z kapitału (ROE). Przykładowo, w 2011 roku na każde 100 zł zainwestowanego kapitału przypadało 16,4 zł zysku netto, czyli o 2,6 zł więcej niż w poprzednim roku. Poprawiła się jednocześnie znacznie efektywność kosztowa Banku – wskaźnik Koszty/Dochody (C/I) wyniósł 55,5%, czyli był o 3,4 p.p. niższy niż rok wcześniej.

## Podstawowe wskaźniki finansowe ING Banku Śląskiego S.A. na tle grupy rówieśniczej<sup>12</sup>



### 5. Zmiany w strukturze Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A.

W 2011 roku zaszły zmiany w strukturze Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A., które powinny przyczynić się do lepszego wykorzystania posiadanych zasobów (w tym kapitału), dywersyfikacji źródeł dochodów Grupy i ich wzrostu w długim okresie.

#### Połączenie ING Banku Śląskiego S.A. z ING Bankiem Hipotecznym S.A.

Na początku 2011 roku ING Bank Śląski S.A. zdecydował o połączeniu się z ING Bankiem Hipotecznym S.A. Podejmując decyzję o konsolidacji, kierowano się przede wszystkim:

<sup>12</sup> Na podstawie raportu Komisji Nadzoru Finansowego, dla Banku solo. W 2011 roku ING Bank Śląski S.A. był zaliczany do grupy banków uniwersalnych, która składała się z 15 podmiotów. Stan po III kwartale 2011 roku.

- możliwością efektywniejszego wykorzystania posiadanego kapitału,
- stworzeniem warunków do lepszego gospodarowania posiadanymi zasobami, dzięki uzyskaniu efektu synergii,
- dążeniem do poprawy efektywności procesu finansowania nieruchomości komercyjnych przez Grupę ING Banku Śląskiego S.A.,
- zapewnieniem warunków do dalszego rozwoju finansowania nieruchomości komercyjnych w ramach Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A., a w tym w zakresie kredytowania największych deweloperów i inwestorów na rynku nieruchomości komercyjnych w Polsce,
- poprawą procesu zarządzania ryzykiem finansowym (m.in. poprzez ograniczenie ryzyka w zakresie koncentracji portfela kredytów) oraz płynności na szczeblu Grupy.

ING Bank Hipoteczny S.A. rozpoczął działalność operacyjną jesienią 2001 roku. W pierwszym okresie swej działalności specjalizował się w finansowaniu nieruchomości mieszkaniowych klientów indywidualnych. Na początku 2005 roku zmienił strategię działania i zaczął pełnić w ramach ING funkcję Centrum Kompetencyjnego Finansowania Nieruchomości Komercyjnych. Działalność tę prowadził w ścisłej współpracy z ING Bankiem Śląskim S.A. Polegała ona przede wszystkim na tworzeniu konsorcjów bankowych ze swoją spółką-matką, w ramach których ING BH S.A. pełnił rolę banku agenta.

Połączenie ING Banku Śląskiego S.A. z ING Bankiem Hipotecznym S.A. nastąpiło z dniem 1 listopada 2011 roku poprzez przeniesienie całego majątku ING Banku Hipotecznego S.A. na ING Bank Śląski S.A.

Na dzień połączenia, tj. na dzień 31 października 2011 roku podstawowe dane finansowe dla ING Banku Hipotecznego S.A. przedstawiały się następująco:

- suma bilansowa – 683,7 mln zł,
- należności od klientów – 588,3 mln zł,
- zysk netto za 10 miesięcy 2011 roku – 5,9 mln zł.

#### **Zakup ING Lease (Polska) Sp. z o.o. i ING Commercial Finance Polska S.A.**

W dniu 29 grudnia 2011 roku ING Bank Śląski S.A. podpisał z ING Lease Holding N.V. z siedzibą w Amsterdamie umowę nabycia spółki ING ABL Polska S.A. (ING ABL). ING ABL jest 100 - procentowym właścicielem spółek ING Lease (Polska) Sp. z o.o. oraz ING Commercial Finance Polska S.A.

Zgodnie z umową, cena zakupu została ustalona na poziomie wartości aktywów netto ING ABL według stanu na koniec 2011 roku. Na początku 2012 roku Bank przekazał Sprzedającemu kwotę przedpłaty w wysokości 213,9 mln zł, która odpowiadała wartości aktywów netto spółek ING Lease (Polska) i ING Commercial Finance Polska na dzień 31 października 2011 roku. Rozliczenie transakcji nastąpi najpóźniej do 31 marca 2012 roku, po dokonaniu ostatecznej wyceny aktywów netto przejmowanej spółki na podstawie zaudytowanego sprawozdania finansowego sporządzonego na dzień 31 grudnia 2011 roku. Przeniesienie praw własności spółki ING ABL na ING Bank Śląski S.A. nastąpiło w dniu 1 stycznia 2012 roku.

Podjmując decyzję w sprawie zakupu spółek, ING Bank Śląski S.A. brał pod uwagę korzyści jakie uzyska w wyniku tej transakcji. Obok zapewnienia klientom korporacyjnym pełnego zakresu usług w zakresie finansowania działalności, Bank będzie mógł efektywniej wykorzystać posiadaną sieć dystrybucji i obsługi klientów oraz zwiększyć swoje przychody.

ING Lease (Polska) Sp. z o.o. jest jednym z największych na polskim rynku przedsiębiorstw leasingowych. W ciągu 2011 roku Spółka oddała w leasing środki o wartości 1 376,5 mln zł, co stanowiło 4,4% całości rynku (ósmie miejsce w rankingu Związku Polskiego Leasingu). Przy czym, Spółka była niekwestionowanym liderem w zakresie leasingu nieruchomości (z udziałem w rynku na poziomie 28,1%). Na koniec 2010 roku podstawowe dane dla ING Lease (Polska) przedstawiały się następująco:

- suma bilansowa – 4 347,4 mln zł,

- wartość należności od klientów – 4 222,3 mln zł,
- wynik netto – 33,8 mln zł.

ING Commercial Finance Polska S.A. jest najstarszą spółką faktoringową w Polsce. W ciągu 2011 roku Spółka skupiła wierzytelności o wartości 9 851,1 mln zł, przedstawiających 14,7% obrotów podmiotów zrzeszonych w Polskim Związku Faktorów (trzecie miejsce w zestawieniu). Na koniec 2010 roku podstawowe dane dla ING CF przedstawiały się następująco:

- suma bilansowa – 749,5 mln zł,
- wartość należności od klientów – 747,6 mln zł,
- wynik netto – 14,2 mln zł.

## **6. Nagrody i wyróżnienia**

Podobnie jak poprzednie lata, także i 2011 rok przyniósł ING Bankowi Śląskiemu S.A. liczne nagrody i wyróżnienia.

Szczególnie cenne są dla Banku te nagrody, które otrzymuje za atrakcyjność swej oferty produktowej i jakość obsługi klientów. A w 2011 roku wysokie oceny zebrały przede wszystkim oferowane przez Bank kredyty hipoteczne, którym przyznano m.in. następujące laury:

- Statuetkę Złoty Bankier w konkursie Złoty Bankier 2010 na najlepsze produkty i usługi bankowe w 2010 roku.
- I miejsce w rankingach:
  - kredytów hipotecznych dla przedsiębiorstw z wkładem własnym na poziomie 20% w porównaniu przygotowanym przez portal Bankier.pl.,
  - kredytów hipotecznych w złotych z pakietem produktów dodatkowych, w zestawieniu Money.pl.,
  - za najkorzystniejsze warunki finansowania w złotych na zakup domu jednorodzinnego z wkładem własnym w porównaniu przygotowanym przez Bankier.pl.,
  - na najciekawszy kredyt hipoteczny w złotych na zakup domu lub mieszkania na rynku pierwotnym w tabeli Comperii.pl.,
  - kredytów hipotecznych oferujących najkorzystniejsze warunki finansowania w złotych w zestawieniach przygotowanych przez Open Finance i TotalMoney.pl.

Wśród wyróżnień przyznanych w 2011 roku innym produktom Banku znalazły się:

- Statuetka Złoty Bankier za najlepszą bankowość mobilną w konkursie Złoty Bankier 2010 na najlepsze produkty i usługi bankowe w 2010 roku.
- Pierwsze miejsce w rankingu Kryształ Symetrii, oceniającym użyteczność stron internetowych banków.
- II miejsce w rankingu jakości obsługi klientów przez infolinię, przeprowadzonym przez ARC Opinia Rynek.
- Lider Wsparcia 2010, główna nagroda w kategorii Przedsięwzięcie Roku za wdrożenie automatycznego modelu zarządzania uprawnieniami, otrzymana na VII Forum Wsparcia IT 2011.
- Wyróżnienie *Godło Jakości Obsługi 2011*, przyznane na podstawie badania opinii klientów.

Rynek kolejny rok z rzędu wysoko ocenił także skuteczność prowadzonych przez ING Bank Śląski S.A. działań marketingowych. Bank otrzymał m.in. srebrną statuetkę Effie za kampanię konta internetowego *Bajki*.

O wysokiej wartości niematerialnych aktywów ING Banku Śląskiego S.A., które współdecydują o wartości firmy (takich jak: przejrzystość polityki informacyjnej, przestrzeganie norm, wiedza i zaangażowanie pracowników) świadczy:

- Zaliczenie Banku – po raz trzeci z rzędu – do składu indeksu spółek odpowiedzialnych



społecznie – RESPECT Index.

- Pierwsze miejsce w Rankingu Odpowiedzialnych Firm 2011 w kategorii *Bankowość, sektor finansowy i ubezpieczeniowy* w Rankingu Odpowiedzialnych Firm, publikowanym przez Dziennik Gazetę Prawną pod patronatem Forum Odpowiedzialnego Biznesu.
- Kryształowa Statuetka Marki Godnej Zaufania w kategorii Bank w sondażu European Trusted Brands organizowanym przez Reader's Digest.
- Tytuł Panteon Polskiej Ekologii za działania z zakresu edukacji ekologicznej.
- Międzynarodowy znak Top Employers, przyznany przez Corporate Research Foundation.
- Trzecie miejsce w zestawieniu najcenniejszych polskich marek, przygotowanym przez dziennik Rzeczpospolita, w kategorii *Instytucje finansowe*.
- II miejsce w konkursie na najlepszy Raport Roczny za rok 2010 według MSSF/MSR The Best Annual Report 2010, w kategorii *Banki i instytucje finansowe*, organizowanym przez Instytut Rachunkowości i Podatków.
- I miejsce za trafność prognoz inwestycji dla Zespołu Ekonomistów Banku – w składzie Mateusz Szczurek, Rafał Benecki i Grzegorz Ogonek – w rozstrzygniętym w maju 2011 roku konkursie Narodowego Banku Polskiego oraz dziennika Rzeczpospolita na Najlepszego Analityka Makroekonomicznego.
- Wyróżnienie w konkursie Grupy ING „Compliance Awards 2010” w kategorii Najlepiej rozwijający się zespół zarządzania ryzykiem compliance (*Most Improved Compliance Risk Management Team*).

Wysoko oceniono również wyniki finansowe, jakie Bank uzyskał w 2010 roku. W rankingu dziennika Rzeczpospolita *Najlepszych instytucji finansowych w Polsce* ING Bank Śląski S.A. zajął trzecią pozycję w kategorii *Banki*. Przedmiotem oceny były m.in. następujące kryteria: płynność mierzona relacją kredytów do depozytów, wzrost liczby rachunków, poziom współczynnika wypłacalności oraz udział kredytów zagrożonych w portfelu<sup>13</sup>.

Ponadto, wchodzące w skład Grupy Kapitałowej Banku ING Securities S.A. otrzymało następujące wyróżnienia:

- Trzecie miejsce w rankingu detalicznych biur maklerskich, powstałym na podstawie badania przeprowadzonego przez Stowarzyszenie Inwestorów Indywidualnych i opublikowanym we wrześniowym wydaniu miesięcznika Forbes.
- Pierwsze miejsce dla Mileny Olszewskiej-Miszuris, w rankingu analityków giełdowych Parkietu w sektorach IT oraz Detal.

---

<sup>13</sup> Wyniki zostały opublikowane w Rzeczpospolitej nr 144 z 22-23 czerwca 2011 roku.

### III. DZIAŁALNOŚĆ ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A. W 2011 ROKU

#### 1. Bankowość detaliczna

##### **Zmiany w ofercie produktów i zasadach obsługi klientów**

Działania, podejmowanie 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 słuszną w obecnych niepewnych warunkach panujących na rynku, które spowodowały powrót klientów do tradycyjnych wartości, takich jak bezpieczeństwo inwestycji oraz zaufanie i rozpoznawalność marki.

W 2011 roku – oprócz kilkakrotnego podnoszenia oprocentowania wybranych produktów depozytowych wraz ze zmianą sytuacji na rynku – Bank wprowadził następujące modyfikacje w swej ofercie produktów oszczędnościowych:

- Zaproponował nowe rodzaje lokat, takie jak: eLokaty na 6 miesięcy (dla korzystających z systemu bankowości elektronicznej ING BankOnLine) oraz lokaty Ekstra Premia 6M i Ekstra Premia 3M Plus (dla posiadaczy Otwartych Kont Oszczędnościowych).
- Wprowadził na rynek nowy produkt oszczędnościowy – Systematycznie Oszczędzające Konto. Oprócz podstawowego oprocentowania, posiadacz tego konta otrzymuje również bonusowe odsetki za regularne wpłaty na rachunek.
- Przeprowadził dziewięć subskrypcji produktu strukturyzowanego Inwestycyjny Plan Ubezpieczeniowy.
- Zaproponował nowe konto oszczędnościowe – Otwarte Konto Oszczędnościowe Premium w EUR.
- Przeprowadził dwie akcje promocyjne Otwartego Konta Oszczędnościowego:
  - Bonus na start, skierowaną do nowych posiadaczy OKO lub OKO Direct (obowiązuje od 28 maja 2011 roku do odwołania),
  - Bonus za dopłaty, przeznaczoną dla dotychczasowych posiadaczy OKO lub OKO Direct (oferta była ważna od 28 maja do końca lipca 2011 roku).
- Wdrożył zmiany w procesie obsługi przelewu walutowego w związku z wejściem w życie Ustawy o usługach płatniczych, które pozwoliły skrócić czas wykonania przelewu w Euro o 1 dzień roboczy.

Poszerzyły się ponadto znacznie możliwości inwestycyjne, jak i dostęp do usług Banku klientów z segmentu Private Banking. I tak Bank:

- Rozszerzył gamę oferowanych klientom z segmentu Private Banking funduszy inwestycyjnych o fundusz z oferty Idea TFI S.A. oraz subfundusz Union Investment TFI S.A.
- Wprowadził do oferty doradztwo inwestycyjne, polegające na przygotowaniu i przekazaniu klientowi pisemnej Rekomendacji inwestycyjnej w zakresie jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych. Przygotowanie Rekomendacji odbywa się na podstawie Ankiety badania profilu inwestycyjnego klienta. Usługę tę następnie zaoferowano klientom z segmentu Personal Banking.
- Otrzymał zezwolenie KNF na prowadzenie działalności maklerskiej w zakresie:
  - zarządzania portfelami, w skład których wchodzi jeden lub więcej instrumentów finansowych,
  - wymiany walutowej, w przypadku gdy związane jest to z działalnością maklerską w zakresie wskazanym w art. 69 ust. 2 Ustawy o obrocie instrumentami finansowymi.Uzyskanie zezwolenia pozwoliło zaproponować klientom zamożnym Usługę Zarządzania Portfelem Inwestycyjnym. Zapewniła ona klientom dostęp do globalnej wiedzy inwestycyjnej, dostosowanej przez lokalnych ekspertów do indywidualnych potrzeb klienta.
- Uruchomił Centrum Inwestycyjne Private Banking we Wrocławiu. Jest to trzecia jednostka

tego rodzaju (po Warszawie i Katowicach).

Z dniem 1 sierpnia 2011 roku ING Bank Śląski S.A. rozpoczął działalność operacyjną jako agent firmy inwestycyjnej ING Securities S.A. Działalność ta jest prowadzona na podstawie otrzymanej zgody Komisji Nadzoru Finansowego na wpisanie go do rejestru firm inwestycyjnych oraz umowy zawartej z ING Securities S.A. o pośrednictwo w zakresie wykonywania przez Bank niektórych czynności maklerskich dla firmy inwestycyjnej.

Po stronie kredytowej, główne zmiany oferty Banku polegały na:

- Dostosowaniu atrybutów oferowanych produktów do zmieniających się uregulowań prawnych, a w tym do wymogów wynikających z Rekomendacji T (m.in. wprowadzenie ograniczenia maksymalnej kwoty kredytu i bufora w związku z ryzykiem zmiennej stopy procentowej), Rekomendacji SII (ograniczenie wyliczania zdolności kredytowej do 25 lat dla kredytów zaciągniętych na dłuższy okres), nowelizacji Ustawy o Księgach Wieczystych, Ustawy antysprekowej oraz Ustawy o kredycie konsumenckim.
- Zapewnieniu wysokiej konkurencyjności produktów hipotecznych. Na początku 2011 roku zostały obniżone zarówno marże kredytowe (o około 0,2 p.p.), jak i prowizje (o 1,0 p.p.) za udzielenie kredytu, natomiast w grudniu wprowadzono zmiany w polityce cenowej w stosunku do kredytów hipotecznych. Ponadto, ofertę uzupełniono o wieloletnie ubezpieczenie nieruchomości będących zabezpieczeniem kredytów.
- Zaproponowaniu klientom indywidualnym:
  - MEGApożyczki, tj. pożyczki gotówkowej do wysokości 100 tys. zł. Jest ona skierowana do stałych indywidualnych klientów Banku o miesięcznych dochodach na poziomie przynajmniej 2 tys. zł, którzy są jednocześnie właścicielami lub współwłaścicielami nieruchomości mieszkalnej.
  - Możliwości konsolidacji pożyczką pieniężną zaangażowań kredytowych w obcych bankach.
  - Pożyczki „0% prowizji”.
- Wdrożeniu Elastycznej pożyczki ING dla przedsiębiorców. W ramach tego produktu klientom zaoferowano dwa warianty cenowe: bez prowizji z wyższą marżą lub z prowizją i niższą marżą.
- Przyjęciu nowej polityki cenowej dla segmentu Przedsiębiorców. Wprowadziła ona m.in.: dwie stawki marży (niższą dla kredytów zabezpieczonych) i wyższą (dla niezabezpieczonych), atrakcyjne cenowo marże dla kredytów i pożyczek dla wspólnot mieszkaniowych oraz zmienne marże uzależnione od kwoty pożyczki (w przypadku kredytów zabezpieczonych).

W 2011 roku Bank udostępnił przedsiębiorcom (małym firmom) nie oferowaną przez siebie do tej pory formę finansowania działalności, tj. wprowadził – we współpracy z ING Lease (Polska) – leasing dla przedsiębiorców. Nowa oferta pozwala na sfinansowanie nowych jak i używanych środków trwałych zarówno w formie leasingu operacyjnego jak i finansowego.

### **Działalność depozytowa**

Na dzień 31 grudnia 2011 roku łączna wartość środków powierzonych<sup>14</sup> ING Bankowi Śląskiemu S.A. przez gospodarstwa domowe wynosiła 39 396,5 mln zł, wobec 37 648,0 mln zł w grudniu 2010 roku.

Główną ich część stanowiły depozyty bankowe. Z uwagi na dobrą sytuację płynnościową, ING Bank Śląski S.A. prowadził zrównoważoną politykę w zakresie oprocentowania depozytów detalicznych, która uwzględniała cele zarówno w zakresie zagwarantowania stabilnych źródeł finansowania działalności jak i zapewnienia racjonalnego poziomu marży odsetkowej. Na koniec 2011 roku depozyty gospodarstw domowych ukształtowały się na poziomie 33 303,8 mln zł, czyli były o 3 349,2 mln zł wyższe niż w końcu grudnia 2010 roku (wzrost o 11,2%). Wynik ten przełożył się na 7,1 – procentowy udział Banku w rynku depozytów gospodarstw domowych (wobec 7,2% na koniec 2010 roku).

---

<sup>14</sup> Łączna wartość depozytów, produktów strukturyzowanych oraz funduszy inwestycyjnych.

Gospodarstwa domowe lokują wolne fundusze w ING Banku Śląskim S.A. przede wszystkim na *Otwartych Kontach Oszczędnościowych (OKO)*. Na koniec grudnia 2011 roku wartość środków zdeponowanych na rachunkach OKO wynosiła 22 766,6 mln zł, czyli wzrosła o 11,1% w porównaniu z grudniem 2010 roku. Bank pozostał liderem na rynku zarówno pod względem liczby jak i wartości środków ulokowanych na rachunkach oszczędnościowych.

Wzrósł także stan środków gospodarstw domowych zdeponowanych na:

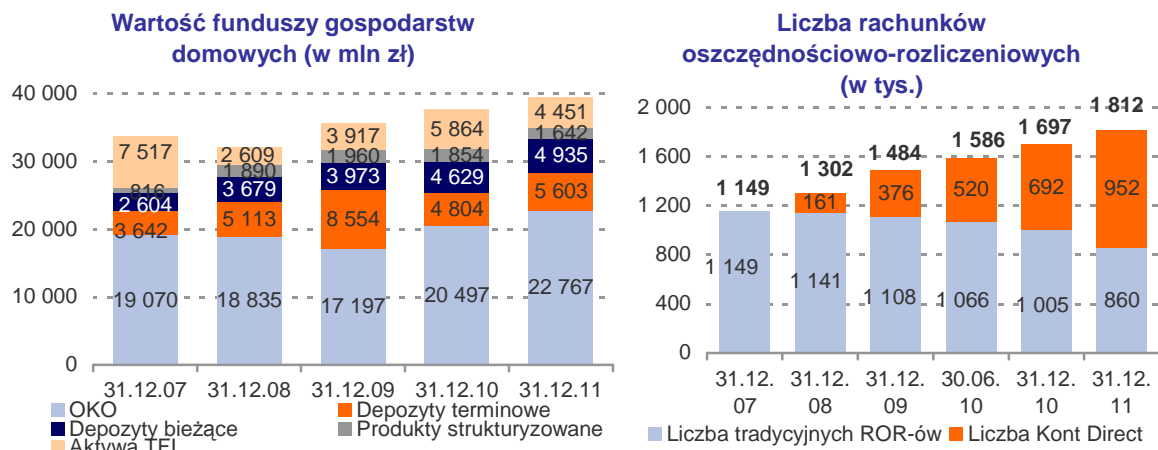
- Lokatach terminowych – na koniec 2011 roku ukształtowały się one na poziomie 5 602,6 mln zł wobec 4 803,7<sup>15</sup> mln zł w grudniu 2010 roku (wzrost o 16,6%).
- Rachunkach bieżących – na skutek rozszerzenia zakresu obsługi rozliczeniowej klientów, w grudniu 2011 roku wzrosły one do wysokości 4 934,6 mln zł, czyli przyrosły o 6,6% w ciągu roku.

Obniżyła się natomiast wartość środków zainwestowanych w produkty strukturyzowane. Na koniec 2011 roku osiągnęły one poziom 1 641,6 mln zł (wobec 1 854,1 mln zł w grudniu 2010 roku).

Sytuacja na rynku kapitałowym nie zachęcała inwestorów do lokowania środków w jednostki TFI. W grudniu 2011 roku wartość aktywów netto funduszy inwestycyjnych pozyskanych za pośrednictwem ING Banku Śląskiego S.A. wyniosła 4 451,1 mln zł (wobec 5 864,0 mln zł na koniec 2010 roku).

Na koniec grudnia 2011 roku ING Bank Śląski S.A. prowadził 1 811,8 tys. rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych klientów indywidualnych. Oznacza to, że w ciągu 2011 roku Bank pozyskał netto 114,7 tys. tychże rachunków i tym samym utrzymał czwartą pozycję na rynku pod względem liczby prowadzonych ROR-ów. Zmieniła się jednocześnie w Banku struktura rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych klientów indywidualnych. Na skutek sprzedaży głównie *Kont Direct*, jak i w wyniku konwersji przez klientów części tradycyjnych kont osobistych na konta internetowe, udział *Kont Direct* w ogólnej liczbie ROR-ów wzrósł z 40,8% w grudniu 2010 roku do 52,5% na koniec 2011 roku.

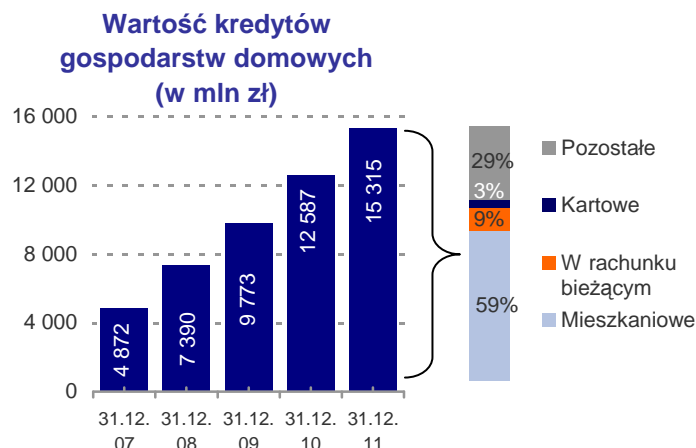
Przedsiębiorcy korzystali natomiast w Banku z 224,6 tys. rachunków bieżących, w tym z 152,4 tys. *Kont Direct*. Na koniec 2010 roku liczby te wynosiły odpowiednio: 217,0 tys. rachunków bieżących i 117,2 tys. *Kont Direct*.



### Działalność kredytowa

Na koniec 2011 roku należności kredytowe ING Banku Śląskiego S.A. od gospodarstw domowych wyniosły 15 315,2 mln zł. Na przestrzeni 2011 roku zaangażowanie kredytowe Banku w stosunku do tej grupy klientów wzrosło o 2 728,6 mln zł, tj. o 21,7%. Bank zwiększył swój udział w rynku należności kredytowych od gospodarstw domowych do poziomu 2,9% w grudniu 2011 roku (wobec 2,7% rok wcześniej).

<sup>15</sup>W 2010 roku wartość depozytów terminowych została pomniejszona o wartość środków ulokowanych na produktach o charakterze inwestycyjnym, tj. o 24,7 mln zł. Zostały one zaliczone do produktów strukturyzowanych.



W ciągu 2011 roku rosły przede wszystkim w Banku – stanowiące główną część portfela kredytów dla gospodarstw domowych – kredyty mieszkaniowe. W grudniu 2011 roku łączna wartość należności tytułu kredytów mieszkaniowych dla gospodarstw domowych wyniosła 8 977,0 mln zł w porównaniu z 7 060,6 mln zł na koniec 2010 roku (wzrost o 27,1%).

W ciągu 2011 roku – oferując kredyty wyłącznie w złotych – Bank udzielił kredytów hipotecznych na kwotę 3 637,5 mln zł (wobec 3 366,1 mln zł w poprzednim roku). Z danych Związku Banków Polskich wynika, że w 2011 roku ING Bank Śląski S.A. zajmował piątą 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 9,2 -procentowym udziałem w całości sprzedaży.

Podobnie jak i cały sektor bankowy, ING Bank Śląski S.A. zanotował w ciągu 2011 roku spadek należności z tytułu kredytów gotówkowych. W grudniu 2011 roku ukształtowały się one na poziomie 1 357,8 mln zł, czyli były o 1,5% niższe niż rok wcześniej. W warunkach migracji części małych firm z Detalu do Korporacyjnej Sieci Sprzedaży powiększyło się natomiast zaangażowanie kredytowe Banku w odniesieniu do segmentu Przedsiębiorców. Wynosiło ono 1 621,6 mln zł, czyli było o 5,9% wyższe niż na koniec 2010 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 2011 roku Bank wprowadził do oferty dwie nowe karty zbliżeniowe (VISA payWave oraz Debit MasterCard). Są to karty debetowe wydawane do rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego, z wydłużonym do 5 lat okresem ważności i umożliwiające w przypadku małych kwot dokonywanie płatności zbliżeniowych. Jednocześnie, Bank rozpoczął wymianę dotychczas emitowanych kart do rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych na powyższe typy kart oraz wycofał ze swej oferty kartę Maestro PayPass. Ponadto, w maju 2011 roku klientom Banku stworzono możliwość płatności w Internecie kartami płatniczymi, wydanymi do kont osobistych w złotych i euro.

Wszystkie karty płatnicze znajdujące się w ofercie Banku posiadają mikroprocesor. Zastosowanie technologii mikroprocesorowej zwiększyło znacznie bezpieczeństwo transakcji wykonywanych przy użyciu kart wydanych przez Bank.

Do końca 2011 roku ING Bank Śląski S.A. wydał klientom 2 386,2 tys. kart płatniczych (czyli było ich na rynku o 5,2% więcej niż na koniec roku 2010 roku). Wśród nich było 211,5 tys. kart kredytowych. W wyniku rozpoczętego w 2011 roku procesu wymiany kart emitowanych do rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego, istotnie wzrosła liczba kart zbliżeniowych będących w posiadaniu klientów. Do końca 2011 roku Bank wydał ich 844,1 tys. (łącznie ze Zbliżakami), podczas rok wcześniej klienci posiadali 203,9 tys. tego typu kart. Przyrosła także liczba kart wirtualnych, których w grudniu 2011 roku klienci mieli w swoich portfelach 28,0 tys., czyli o 46,6% więcej niż w grudniu 2010 roku.

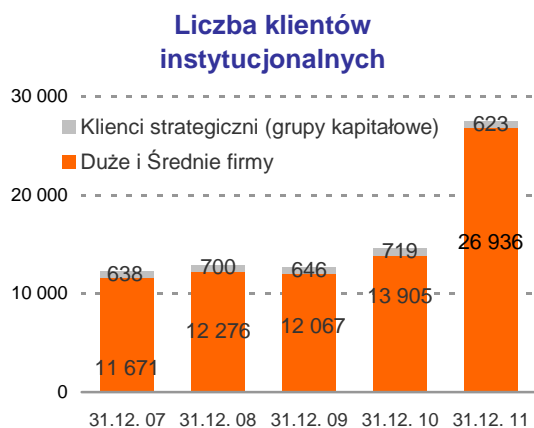


## 2. Bankowość korporacyjna

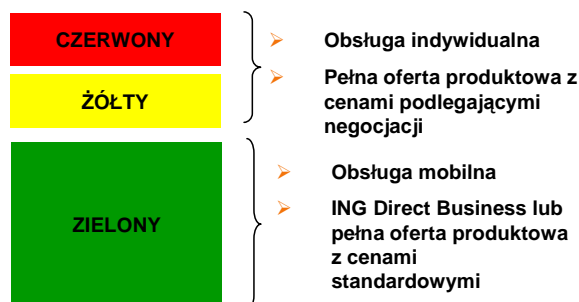
### Zmiany w zasadach obsługi i resegmentacja klientów

Od początku 2011 roku obowiązują w ING Banku Śląskim S.A. nowe kryteria segmentacyjne oraz zasady obsługi klientów z segmentów średnich i dużych firm. Uwzględniają one zróżnicowane potrzeby finansowe klientów, ich preferencje w zakresie kanałów dystrybucji jak i dochodowość współpracy dla Banku. W nowym modelu klienci korporacyjni są obsługiwani w ramach trzech portfeli (zielonego, żółtego i czerwonego). Wprowadzono zasadę, że im bardziej silne są relacje Banku z klientem, tym bardziej zindywidualizowana jest jego obsługa i stawiana jest do jego dyspozycji bardziej wyrafinowana oferta produktowa. Wraz z przyjęciem nowych kryteriów segmentacyjnych przeniesiono obsługę części małych firm (około 12,5 tys. podmiotów) z Sieci Detalicznej do Korporacyjnej Sieci Sprzedaży. Już w trakcie 2010 roku, z propozycji Banku przejścia z Detalu do Korporacji skorzystało 1,5 tys. podmiotów gospodarczych.

W grudniu 2011 roku z usług ING Banku Śląskiego S.A. korzystało blisko 27,6 tys. klientów korporacyjnych. Dzięki skoordynowanym działaniom prowadzonym także poprzez nowe kanały akwizycji (Call Center, Sieć Mobilna, Detaliczna Sieć Sprzedaży), w 2011 roku baza klientów korporacyjnych Banku (po wyeliminowaniu wpływu migracji klientów z Detalu do Korporacji) powiększyła się o 0,9 tys. firm.



### 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 2011 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 2011 roku zmiany w zakresie oferty depozytowo-rozliczeniowej Banku dla klientów korporacyjnych polegały na:

- Zaoferowaniu w aplikacji ING BusinessOnLine usługi WebService. Dzięki niej klienci mogą w bezpośredni sposób nawiązywać połączenie pomiędzy swoimi wewnętrznymi systemami (Finansowo-Księgowymi/HR) a systemem bankowości internetowej.
- Rozszerzeniu oferty ING Direct Business adresowanej głównie do średnich firm. Nowi klienci otrzymali możliwość otwarcia kolejnych rachunków, takich jak: bieżącego w złotych i w walutach, oszczędnościowego OKO w euro, płacowego oraz celowego. Ponadto, klientom korzystającym z tego pakietu udostępniono nowe funkcjonalności w ramach systemu ING BusinessOnLine.
- Wprowadzeniu do aplikacji ING BankOnLine funkcjonalności obsługi zgody elektronicznej na polecenie zapłaty. Pozwala ona wierzycielom (klientom korporacyjnym) na uzyskanie oszczędności kosztowych w zakresie obsługi tych transakcji.
- Zaoferowaniu nowej karty płatniczej – Visa Corporate Charge. Dzięki możliwości decydowania o najważniejszych atrybutach produktu (takich jak: maksymalny okres bezodsetkowej spłaty, forma spłaty wykorzystanego limitu), firmy mogą dostosować parametry tej karty do swoich indywidualnych potrzeb.

Prace w zakresie doskonalenia obsługi kredytowej w ING Banku Śląskim S.A. koncentrowały się na:

- Wdrożeniu ING Direct Business Credit, internetowej platformy kredytowej dla klientów korporacyjnych. W celu skrócenia czasu oczekiwania na decyzję kredytową, Bank jako pierwszy na polskim rynku umożliwił firmom samodzielny dobór produktu kredytowego, wyliczenie zdolności kredytowej oraz złożenie wniosku kredytowego przez Internet. Zachęcając klientów do korzystania z nowej aplikacji, Bank odstąpił od prowizji za rozpatrzenie wniosku kredytowego złożonego przez ING Direct Business Credit oraz pobiera niższą prowizję z tytułu udzielenia kredytu.
- W ślad za wdrożeniem platformy ING Direct Business Credit – zaproponowaniu dotychczasowym klientom możliwości składania wniosków kredytowych także w systemie ING BusinessOnline.
- Zaoferowaniu nowych produktów w ramach szybkiej ścieżki (Fast Track), takich jak: pożyczka korporacyjna w złotych, uproszczony kredyt inwestycyjny w złotych lub w innej walucie wymiennej, kredytów oferowanych w ramach oferty specjalistycznej (np. Kredytu Unijnego Obrotowego, Kredytu Unijnego Inwestycyjnego, Kredytu Inwestycyjnego z premią Funduszu Termomodernizacji i Remontów) oraz Globalnego Limitu Kart w ramach limitów na zaangażowania krótkoterminowe.
- Udoskonaleniu oferty kredytów obrotowych, udzielanych w ramach standardowej ścieżki (Normal Track). Polegało ono na zastąpieniu dotychczas oferowanych typów kredytów obrotowych, Standardowym Kredytem Obrotowym, dostępnym w różnych opcjach.
- Dostosowaniu do rosnącej konkurencji na rynku Polityki stosowania marż minimalnych oraz obniżenie niektórych prowizji od produktów kredytowych, np. za rozpatrzenie wniosku o kredyt, za wcześniejszą spłatę kredytu oraz od zmian w umowie o linie produktowe.
- Wprowadzeniu zmian w ofercie z zakresu finansowania nieruchomości komercyjnych wynikających z połączenia ING Banku Śląskiego S.A. z ING Bankiem Hipotecznym S.A.
- Rozpoczęciu prac w zakresie modyfikacji oferty kredytów inwestycyjnych. Planowane jest rozszerzenie dostępnych opcji produktowych i wprowadzenie kilku celów kredytowania (zarówno finansowania jak i refinansowania inwestycji) w ramach jednego produktu.

W 2011 roku rozpoczęto także prace, których celem jest usprawnienie współpracy ING Banku Śląskiego S.A. z ING Lease (Polska) oraz ING Commercial Finance Polska w zakresie sprzedaży produktów leasingowych i faktoringowych. Zakłada się, że przy oferowaniu tychże produktów wykorzystane zostaną te same narzędzia i aplikacje, które Bank stosuje w przypadku tradycyjnych produktów kredytowych (a w tym ING Direct Business Credit i ING BusinessOnline).

W ciągu 2011 roku ING Bank Śląski S.A. kontynuował współpracę 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. Efektem tej współpracy było wdrożenie w Banku dwóch nowych produktów, tj. kredytu na realizację przedsięwzięć inwestycyjnych w gospodarstwach rolnych z częściową spłatą kapitału przez ARiMR – CSK oraz kredytu na zakup gruntów rolnych – G6. Ponadto, finalizowano negocjacje zmierzające do zaoferowania klientom unikatowego na polskim rynku produktu ubezpieczeniowego dla sektora rolnego, tj. ubezpieczenia kosztów zakłócenia działalności rolniczej.
- Z Bankiem Gospodarstwa Krajowego. W czerwcu Bank podpisał z BGK zmodyfikowaną umowę o współpracy w zakresie poręczeń i gwarancji spłaty kredytów. Nowa umowa pozwala na obniżenie kosztu zabezpieczenia BGK dla transakcji charakteryzujących się standardowym poziomem ryzyka oraz zmniejsza zakres sprawozdawczości ze strony Banku. W lipcu natomiast Bank podpisał nową umowę o współpracy z BGK w zakresie kredytów z premią termomodernizacyjną i remontową. Wraz z jej podpisaniem zaczęły obowiązywać także zmodyfikowane regulacje, pozwalające w procesie obsługi tych produktów na większe niż dotychczas wykorzystanie elektronicznego obiegu dokumentów.

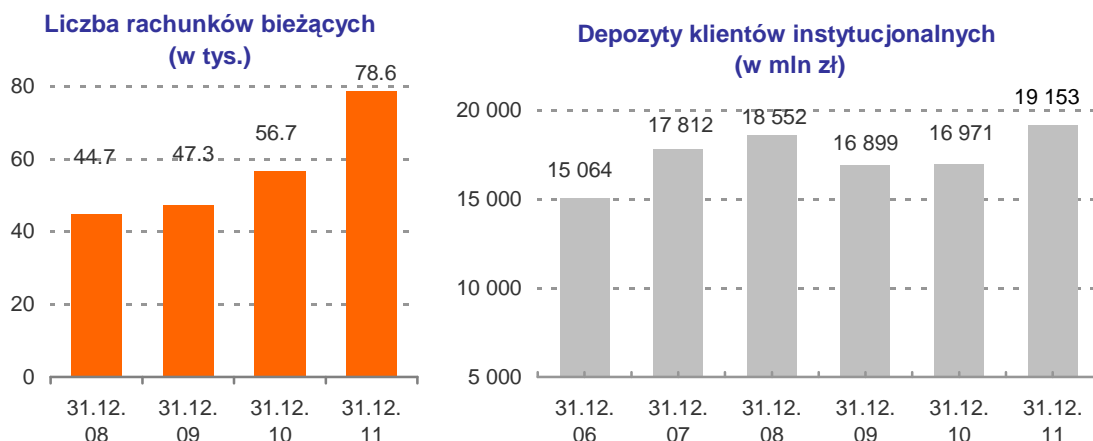
W 2011 roku Bank aktywnie doradzał firmom w zakresie doboru programów pomocowych i montażu finansowego projektów oraz intensywnie promował dostępne programy umożliwiające dofinansowanie i ofertę unijną Banku na indywidualnych spotkaniach z przedsiębiorcami, jak również w ramach cyklu

## Śniadanie z Unią.

### Działalność depozytowo-rozliczeniowa

Według stanu na 31 grudnia 2011 roku wartość depozytów klientów instytucjonalnych wynosiła w Banku 19 152,7 mln zł, czyli przyrosła o 12,9% w porównaniu z grudniem 2010 roku. Na koniec 2011 roku ING Bank Śląski S.A. posiadał 6,5% udziału w rynku depozytów klientów instytucjonalnych (o 0,2 p.p. więcej niż w grudniu 2010 roku).

Powiększyła się zarówno wartość środków ulokowanych na rachunkach klientów strategicznych, jak i klientów Korporacyjnej Sieci Sprzedaży.



W grudniu 2011 roku ING Bank Śląski S.A. prowadził 78,6 tys. rachunków bieżących (złotowych i w walutach obcych) klientów korporacyjnych, czyli o 38,7% więcej niż w grudniu 2010 roku. Przyrost ten był nie tylko efektem zakończonego w I kwartale 2011 roku procesu migracji części małych firm z Detalu do Korporacji ale przede wszystkim wynikał z wysokiego poziomu atrakcyjności oferty depozytowo-rozliczeniowej Banku. Znaczna część klientów posiadających rachunek bieżący w ING Banku Śląskim S.A. wykorzystuje w swych kontaktach z Bankiem system bankowości internetowej ING BusinessOnLine. W grudniu 2011 roku korzystało z niego 27,8 tys. firm (wobec 15,5 tys. w grudniu 2010 roku).

Rozwiązania proponowane jednostkom z sektora samorządowego zaowocowały pozyskaniem do obsługi bankowej kolejnych podmiotów i zachowaniem mocnej pozycji Banku w tym segmencie. W ciągu 2011 roku Bank podpisał umowy na obsługę bankową czterech nowych jednostek samorządu terytorialnego (miast Mysłowice i Wadowice oraz powiatu nowosądeckiego i gminy Bełchatów) oraz utrzymał czterech dotychczasowych klientów z tego sektora (miasta: Gliwice, Żory, Legionowo oraz powiat miński). W sumie, w grudniu 2011 roku ING Bank Śląski S.A. współpracował z 52 jednostkami samorządu terytorialnego w zakresie kompleksowej obsługi ich finansów. Obsługując budżety dwunastu z 50 największych miast w Polsce (powyżej 75 tys. mieszkańców), Bank utrzymał pozycję jednego z liderów na rynku bankowej obsługi największych miast w Polsce.

### Działalność kredytowa

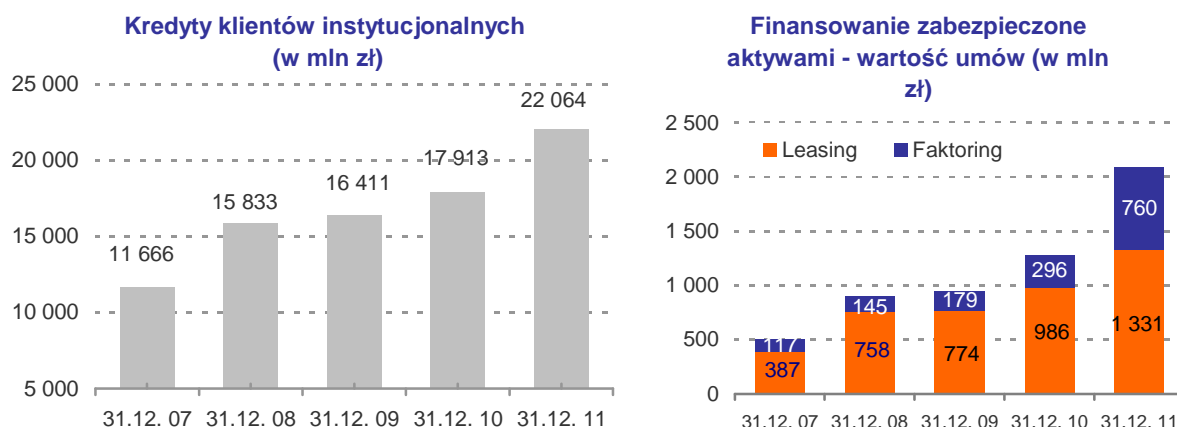
W grudniu 2011 roku należności kredytowe ING Banku Śląskiego S.A. od klientów instytucjonalnych wyniosły łącznie 22 063,8 mln zł, czyli były o 4 150,4 mln zł wyższe niż rok wcześniej. Szacuje się, że na koniec 2011 roku Bank posiadał 7,3% udziału w rynku kredytów klientów instytucjonalnych, czyli o 0,2 p.p. więcej niż w grudniu 2010 roku.

W ciągu 2011 roku Bank zwiększył znacznie swoje zaangażowanie kredytowe w stosunku do wszystkich segmentów klientów korporacyjnych, tj. w odniesieniu do klientów Korporacyjnej Sieci Sprzedaży (o 21,2%) oraz klientów strategicznych (o 25,6%).

W ramach strategii budowy silnej pozycji z zakresie obsługi jednostek samorządu terytorialnego i stosowania zindywidualizowanego podejścia do finansowania działalności, Bank pozyskał kolejne jednostki do obsługi kredytowej. W 2011 roku – w warunkach rosnącej konkurencji wywierającej dużą

presję na obniżenie marży – Bank wygrał 177 przetargów na finansowanie JST o wartości 1 111 mln zł (w stosunku do wygranych 244 przetargów na kwotę 1 399 mln zł w 2010 roku). Wynik ten pozwolił na utrzymanie udziału ING Banku Śląskiego S.A. w kredytowaniu instytucji samorządowych na poziomie z grudnia 2010 roku, tj. w wysokości 8,3%.

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 2011 roku stan czynnych zaangażowań Banku z tytułu umów kredytowych i wydanych promes na kredyty unijne wyniósł 989 mln zł. W 2011 roku szczególnym powodzeniem klientów cieszyły się nabory wniosków o dofinansowanie wdrażania technologii w ramach Działania 4.3 Programu Operacyjnego *Innowacyjna Gospodarka*. W obu przeprowadzonych naborach wniosków (czerwcowym i grudniowym), Bank uplasował się na drugim miejscu w zakresie liczby wydanych promes i podpisanych umów o kredyt (z udziałem na poziomie 12,5%).



Znaczną rolę w ekspansji ING Banku Śląskiego S.A. na rynku kredytów korporacyjnych miała przebudowa procesu kredytowego, tj. jego uproszczenie i automatyzacja. W ciągu 2011 roku Bank zanotował znaczny postęp w tym zakresie, o czym świadczą poniższe dane:

- W grudniu 2011 roku udział wyliczonych limitów w ramach szybkiej ścieżki (Fast Track) w ogólnej liczbie decyzji kredytowych wynosił 28% wobec 15% w grudniu 2010 roku.
- Udział wniosków elektronicznych (złożonych za pośrednictwem ING BusinessOnLine i ING Direct Business Credit) w ogólnej liczbie złożonych wniosków kredytowych ukształtował się na poziomie 52% w grudniu 2011 roku (podczas gdy rok wcześniej klienci nie mogli skorzystać z takiej opcji).

W 2011 roku ING Bank Śląski S.A. zacieśnił współpracę z innymi firmami ING w zakresie finansowania zabezpieczonego aktywami, tj. w obszarze sprzedaży usług leasingowych oraz faktoringowych. W grudniu 2011 roku łączna wartość umów dotyczących finansowania zabezpieczonego aktywami zawartych we współpracy z innymi spółkami ING osiągnęła kwotę 2 091,0 mln zł, czyli była o 63,1% wyższa niż w grudniu 2010 roku. Włączenie z dniem 1 stycznia 2012 roku ING Lease (Polska) oraz ING Commercial Finance Polska w struktury Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. powinno jeszcze bardziej zacieśnić tę współpracę.

### 3. Rynki pieniężne i kapitałowe

W 2011 roku ING Bank Śląski S.A. uzyskał satysfakcjonujące wyniki finansowe z działalności na rynkach finansowych, zarówno z tytułu operacji z klientami, jak i prowadzonej na własny rachunek.

Z myślą o udoskonaleniu współpracy z klientami korzystającymi z produktów rynków finansowych, Bank przede wszystkim: rozszerzał funkcjonalność elektronicznych kanałów dystrybucji, wdrażał kolejne standardy umów, optymalizował procesy oraz wzbogacał ofertę o nowe produkty i usługi.

W 2011 roku, w systemie bankowości internetowej ING BusinessOnLine został utworzony nowy moduł – Rynki Finansowe. Zapewnił on klientom dostęp do nowych funkcjonalności, a w tym do: informacji



na temat już przyznanej klientowi przez Bank klasyfikacji MiFID i do niezbędnych dokumentów z tym związanych, bieżących informacji i komentarzy ekonomicznych na temat aktualnej sytuacji gospodarczej w Polsce i na świecie oraz do potwierdzenia dla transakcji rynków finansowych.

W obszarze dokumentacyjnym, Bank wprowadził natomiast dwa rodzaje umów monoproductowych, tj.: Umowę Ramową Zawierania i Wykonywania Opcji Walutowych oraz Umowę Ramową Zawierania i Wykonywania Transakcji Repo. Ponadto, przyjęto nowy standard Umów Ramowych dotyczących produktów rynków finansowych, przeznaczonych dla funduszy inwestycyjnych, otwartych funduszy emerytalnych oraz zakładów ubezpieczeń. ING Bank Śląski S.A. aktywnie uczestniczył także w pracach grupy roboczej przy Związku Banków Polskich, przygotowującej Rekomendację dotyczącą wybranych transakcji zawieranych na polskim rynku międzybankowym (weszła w życie w sierpniu 2011 roku).

W zakresie rozwoju oferty produktów Rynków Finansowych, Bank wprowadził zmiany w dokumentacji i procesach, pozwalające na wykorzystanie systemu depozytowo-rozliczeniowego KDPW do obsługi programów emisji papierów dłużnych. Ponadto pracowano nad:

- Wdrożeniem kolejnych walut na potrzeby obsługi transakcji rozliczeniowych i zabezpieczających klientów (rupii indyjskiej, hrywny ukraińskiej oraz juana chińskiego).
- Udostępnieniem produktów rynków finansowych klientom z segmentu Private Banking oraz obsługiwanych przez Biuro Maklerskie działające w strukturach ING Banku Śląskiego S.A.

W 2011 roku Bank utrzymał silną pozycję rynkową w organizacji i obsłudze emisji oraz sprzedaży nieskarbowych dłużnych papierów wartościowych. W 2011 roku Bank organizował bądź współorganizował wiele programów emisji na rynku krajowym zarówno dla emitentów korporacyjnych, banków, jak i jednostek samorządu terytorialnego, i tak:

- Polskie Górnictwo Naftowe i Gazownictwo S.A. Program emisji został zawarty w 2010 roku na kwotę 3 mld zł. W 2011 roku kwota programu była dwukrotnie podnoszona i obecnie wynosi 7 mld zł. Jest to jeden z największych programów ustanowionych w historii polskiego rynku. Bank pełni w nim funkcję Organizatora, Gwaranta Emisji, Agenta Emisji, Agenta ds. Płatności oraz Depozytariusza.
- PGE Polska Grupa Energetyczna S.A. Program emisji obligacji na kwotę 5 mld zł został zorganizowany przez Bank w konsorcjum z inną instytucją bankową. W programie tym, Bank pełni funkcję Organizatora, Dealera, Sub-Agenta ds. Emisji i Płatności oraz Sub-Depozytariusza.
- TAURON Polska Energia S.A. Program emisji został zawarty w 2010 roku na kwotę 1,3 mld zł i zwiększony w 2011 roku do wysokości 4,3 mld zł. Bank pełni w nim funkcję wiodącego Organizatora, Gwaranta, Sub-Agenta ds. Płatności, Sub-Depozytariusza.
- Credit Agricole Bank Polska S.A. Bank uczestniczy w konsorcjum trzech banków, które zorganizowało program o wartości 2 mld zł. Bank pełni w nim funkcję Organizatora, Dealera, Agenta ds. Emisji i Płatności oraz Depozytariusza.
- Operator Gazociągów Przesyłowych GAZ-SYSTEM S.A. Bank podpisał, w konsorcjum z trzema innymi bankami, program emisji obligacji na kwotę 1,7 mld zł. W Programie tym Bank pełni funkcję Organizatora, Gwaranta Emisji, Sub-Agenta ds. Płatności, Sub-Depozytariusza.
- Santander Consumer Bank S.A. W 2011 roku Bank przeprowadził kolejną już emisję obligacji średnioterminowych w wysokości 150 mln zł, w ramach podpisanego w 2008 roku programu na kwotę 2 mld zł.
- Jednostki samorządu terytorialnego. W 2011 roku Bank przeprowadził siedem programów emisji obligacji komunalnych, pełniąc w każdym z nich funkcję Organizatora, Agenta Emisji, Agenta ds. Płatności, Depozytariusza oraz Dealera. Programy zostały ustanowione dla: województwa łódzkiego (na kwotę 27 mln zł), Gminy Nieporęt (10 mln zł), Gminy Kolbudy (5 mln zł), Gminy Sosnowiec (42 mln zł), Gminy Miejskiej Chorzów (30 mln zł), Gminy Jabłonna (18,5 mln zł) oraz Gminy Legionowo (29,3 mln zł).

Według stanu na dzień 31 grudnia 2011 roku wartość nominalna zadłużenia z nieskarbowych dłużnych papierów wartościowych wyemitowanych za pośrednictwem ING Banku Śląskiego S.A. wyniosła około 8,9 mld zł, w tym:



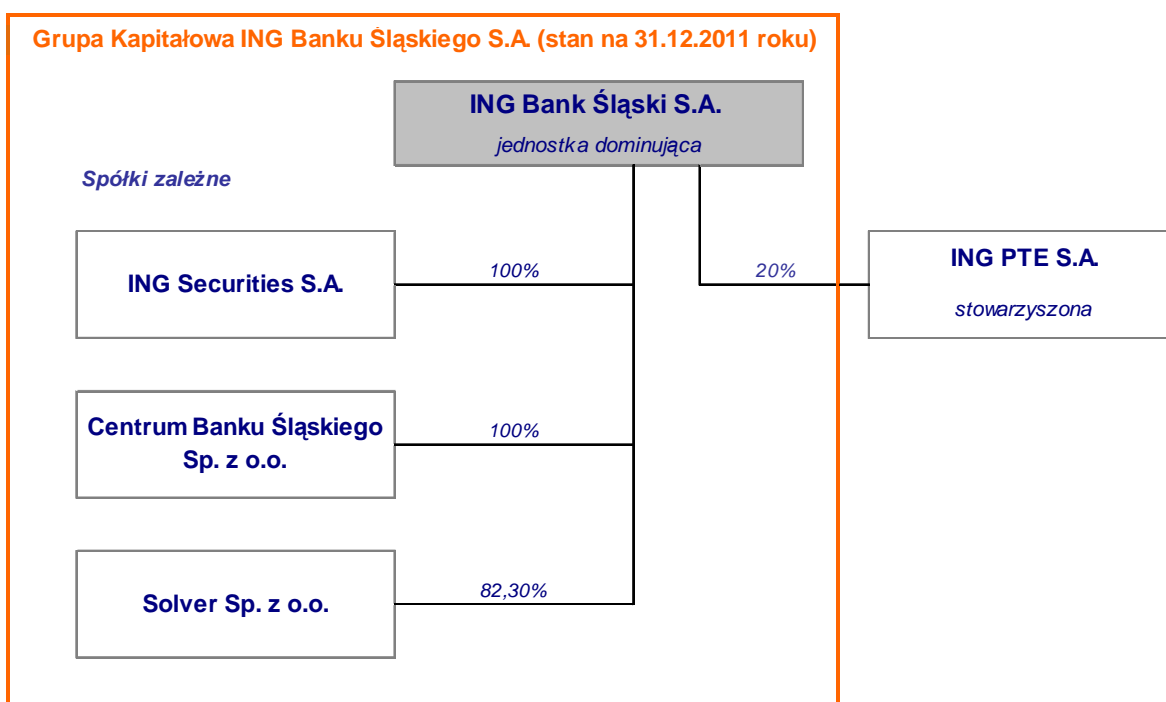
- 4 074,0 mln zł z tytułu emisji papierów krótkoterminowych – co zapewniło Bankowi trzecią pozycję na rynku z udziałem na poziomie 18,3%,
- 3 804,6 mln zł z tytułu emisji obligacji korporacyjnych o terminie wykupu powyżej 1 roku (Bank z udziałem 15,3% zajął trzecią pozycję na tym rynku).

W okresie od początku listopada 2010 roku do końca października 2011 roku – wśród dziewiętnastu banków kandydujących do pełnienia funkcji Dealera Rynku Pieniężnego w 2012 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 2011 rok. W ramach konkursu prowadzonego przez Ministerstwo Finansów na DSPW na 2012 rok, w okresie od początku października 2010 roku do końca września 2011 roku, Bank zajął czwartą 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 na rynku kapitałowym lub w sferze infrastruktury rynków finansowych. 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, w razie takiej potrzeby, kredytuje również działalność swoich spółek-córek. Transakcje ING Banku Śląskiego S.A. z podmiotami zależnymi odbywają się na zasadach rynkowych.



Z dniem 1 listopada 2011 roku ING Bank Śląski S.A. połączył się ze swoją spółką zależną ING Bankiem Hipotecznym S.A., której był 100 –procentowym właścicielem. Połączenie zostało dokonane poprzez przeniesienie całego majątku ING Banku Hipotecznego S.A. na ING Bank Śląski S.A.

W dniu 29 grudnia 2011 roku ING Bank Śląski S.A. zawarł z ING Lease Holding N.V. umowę nabycia spółki ING ABL Polska S.A., będącej właścicielem ING Lease (Polska) Sp. z o.o. i ING Commercial Finance Polska S.A. Przeniesienie praw własności spółki ING ABL Polska na Bank nastąpiło w dniu 1 stycznia 2012 roku i nie miało wpływu na wyniki ING Banku Śląskiego S.A. w 2011 roku. Ponadto, w ramach realizacji projektu, którego celem jest budowa nowego modelu biznesowego bankowości korporacyjnej, w styczniu 2012 roku ING Bank Śląski S.A. utworzył spółkę zależną ING Usługi dla Biznesu S.A.

##### 2. ING Securities S.A.

ING Securities S.A. jest jednym z największych domów maklerskich w Polsce. W 2011 roku posiadał następujące udziały w obrotach Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie:

- rynek akcji – 9,1% (trzecie miejsce),
- rynek kontraktów terminowych – 4,1% (szósta pozycja).

Na koniec grudnia 2011 roku ING Securities S.A. prowadził 56,6 tys. rachunków inwestycyjnych, a wśród nich 39,3 tys. internetowych.

ING Securities S.A. proponuje inwestorom kompleksową obsługę obejmującą: pośrednictwo w obrocie giełdowym, pozagiełdowym i na 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 2011 roku Dom Maklerski wprowadził w ofercie, systemach transakcyjnych oraz w elektronicznych kanałach dystrybucji m.in. następujące zmiany:

- Rozszerzył możliwość składania zleceń specjalnych na wszystkie instrumenty notowane na GPW.
- Rozbudował serwis internetowy o nowe funkcjonalności, takie jak: nowy system Reuters, bezpłatny dostęp do informacji PAP dla klientów oraz rozszerzył sekcję e-learning dla klientów o zagadnienia związane z rynkiem akcji.
- Zakończył prace nad nową stroną internetową ING Securities. Jej funkcjonalność została dostosowana do najnowszych trendów rynkowych, a szata graficzna do standardu obowiązującego w ING Banku Śląskim S.A.

W czerwcu 2011 roku ING Securities S.A. zdecydował o likwidacji sieci Punktów Obsługi Klientów. Decyzja ta została podjęta na skutek ugruntowania się w preferencjach klientów trendu do korzystania z usług maklerskich poprzez elektroniczne kanały dystrybucji (według szacunków Domu Maklerskiego około 90% wszystkich zleceń klientów jest składanych zdalnie). Od 1 sierpnia 2011 roku w 42 oddziałach ING Banku Śląskiego S.A. (działającego jako Agent ING Securities S.A.), oprócz otworzenia rachunków i zawierania umów, inwestorzy mogą wykonywać czynności niestandardowe, takie jak: obsługa wezwań, weryfikacja świadectw depozytowych, zmiana rachunku bankowego oraz ustanowienie hasła do zleceń telefonicznych.

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 2011 roku ING Securities S.A. zrealizował następujące projekty i transakcje:

- Pełnił – wraz zespołem TMT ING w Londynie – funkcję doradcy Polskiej Grupy Energetycznej S.A. w procesie sprzedaży 21,85% akcji Polkomtel S.A. Wartość przedsiębiorstwa wyceniono na 18,1 mld zł, a za swój pakiet PGE otrzymał 3,3 mld zł.
- Uczestniczył w ofertach publicznych przeprowadzonych metodą przyspieszonego budowania księgi popytu następujących spółek:
  - PZU S.A. – wartość oferty 3,2 mld zł,
  - TAURON Polska Energia S.A. – oferta o wartości 500 mln USD,
  - Kernel Holding S.A. – wartość oferty 137 mln USD.
- Brał udział w ofertach publicznych: Banku Gospodarki Żywnościowej S.A. (udział w transzy detalicznej 5,67%) oraz Jastrzębskiej Spółki Węglowej S.A. (udział w detalu 6,05%).
- Pośredniczył w sprzedaży przez Skarb Państwa praw poboru akcji spółki Azoty Tarnów S.A. (o wartości 62 mln zł).
- Pełnił funkcję pośrednika na zlecenie TAURON Polska Energia S.A. w transakcji nabycia Górnośląskiego Zakładu Energetycznego od Vattenfall.
- Pełnił funkcję doradcy:
  - Słoweńskiego banku Nova Kreditna Banka Maribor (NKBM) w procesie pozyskania kapitału poprzez emisję wtórną akcji (o wartości 104 mln EUR) z równoczesnym wprowadzeniem akcji do notowań na GPW.

- Ukraińskiej spółki Industrial Milk Company w procesie IPO oraz wprowadzeniem akcji spółki do notowań na GPW. Oferta o wartości około 50 mln USD została przeprowadzona przez spółkę zarejestrowaną w Luksemburgu.
- Spółki Vattenfall w procesie sprzedaży jej polskich aktywów: Górnośląskiego Zakładu Energetycznego do TAURON Polska Energia S.A. i Vattenfall Heat do PGNiG S.A. (wartość transakcji 7,2 mld zł).
- Banku Ochrony Środowiska S.A. w procesie planowanej na I półrocze 2012 roku wtórnej oferty akcji.

Ponadto, ING Securities S.A. aktywnie działał na rzecz rozwoju polskiego rynku kapitałowego i był współorganizatorem:

- Konferencji CEE IPO Summit, która się odbyła w Warszawie w dniach 25-26 maja 2011 roku, a w której uczestniczyło blisko 600 przedstawicieli emitentów, inwestorów oraz mediów. Jej celem było stworzenie platformy współpracy pomiędzy potencjałem biznesowym spółek z Europy Środkowo-Wschodniej i przedstawicielami globalnych funduszy kapitałowych.
- Wizyt Ministra Skarbu Państwa (tzw. CEE IPO Forum roadshow) w Słowenii, na Ukrainie, Węgrzech i Litwie oraz w Izraelu.
- ING 14th Annual EMEA CEO/CFO Forum Warsaw, konferencji w której wzięło udział około 500 uczestników. Tak jak w poprzednich latach, składała się ona z cyklu spotkań poświęconych gospodarce oraz makroekonomii, na których prezentowane były najbardziej interesujące spółki regionu.
- Wspólnie z ING Bankiem Śląskim S.A. zorganizował konferencję *Perspektywy polskiego rynku na rok 2011*. Uczestniczyli w niej klienci Banku z segmentów Private i Personal Banking oraz klienci ING Securities S.A.

W 2011 roku ING Securities S.A. wypracował zysk netto na poziomie 21,7 mln zł wobec 22,4 mln zł w poprzednim roku.

### **3. 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.

Spółka jest właścicielem obiektu Chorzowska 50 w Katowicach oraz budynku przy ulicy Powsińskiej 54a w Warszawie. Pełni również funkcję Zarządcy budynku Centrali ING Banku Śląskiego S.A. przy ul. Sokolskiej 34 w Katowicach oraz Administratora obiektu na ul. Malczewskiego 45 w Warszawie.

Szczególne znaczenie w portfelu nieruchomości zarządzanym przez Spółkę zajmuje obiekt Chorzowska 50, który wraz z przyległym budynkiem Centrali ING Banku Śląskiego S.A. tworzy centrum finansowo-biznesowe w Katowicach. W 2011 roku CBS kontynuowało działania zmierzające do wypromowania go na centrum kooperacji biznesowej, miejsca znaczących dla regionu wydarzeń gospodarczych, jak i miejsca zapewniającego najemcom odpowiedni klimat biznesowy, stabilizację oraz możliwości długofalowego rozwoju. W tym celu, Spółka aktywnie współpracowała z lokalnymi Urzędami, prowadziła bezpośrednie spotkania i prelekcje dla biznesu oraz uczestniczyła w konferencjach i spotkaniach biznesowych organizowanych przez lokalne władze Miasta Katowice. Ważnym wydarzeniem 2011 roku, przyczyniającym się do promocji centrum, był obchodzony jubileusz 10-lecia oddania do użytku budynku Chorzowska 50.

Dzięki tym działaniom, w 2011 roku przedłużone zostały kontrakty z wieloma kluczowymi najemcami i w grudniu 2011 roku 95% powierzchni obiektu Chorzowska 50 było wynajęte.

W 2011 roku Spółka otrzymała tytuł Przedsiębiorstwo Fair Play.

W 2011 roku Centrum Banku Śląskiego Sp. z o.o. wygenerowało zysk netto w wysokości 10,6 mln zł. Natomiast 2010 rok Spółka – na skutek aktualizacji wyceny nieruchomości – zakończyła ze stratą netto na poziomie 1,2 mln zł.

#### 4. 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 2011 roku ING OFE był liderem na rynku funduszy emerytalnych zarówno w zakresie wartości aktywów w zarządzaniu jak i liczby członków, i tak:

- Liczba członków. Fundusz posiadał 2 954,1 tys. członków, tj. należało do niego 19,1% wszystkich uczestników otwartych funduszy emerytalnych.
- Aktywa netto. Wynosiły one 53 297,0 mln zł, czyli przedstawiały 23,7% ogólnej wartości aktywów działających w Polsce otwartych funduszy emerytalnych (wobec 24,1% na koniec 2010 roku).

ING Powszechne Towarzystwo Emerytalne S.A. zapewnia klientom Funduszu profesjonalną i nowoczesną obsługę. Obok przedstawicieli ING PTE, do dyspozycji potencjalnych i aktualnych klientów Funduszu pozostają sieci 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.

W 2011 roku stworzono klientom warunki do samodzielnej obsługi rachunku za pośrednictwem portalu e-serwisING. Klienci uzyskali możliwość zdalnego sprawdzenia aktualnego salda i historii rachunku członka OFE, wypełnienia wniosku o zmianę danych, adresu, osób uposażonych oraz aktywowania usługi przesyłania pocztą elektroniczną informacji o wpłynięciu nowej składki na rachunek OFE.

W rankingu otwartych funduszy inwestycyjnych dotyczącym wyników inwestycyjnych w długim okresie, opublikowanym na początku stycznia 2012 roku przez portal Analizy Online, ING OFE utrzymał – zajmowane od lat – pierwsze miejsce pod względem wartości hipotetycznego konta prowadzonego od końca sierpnia 1999 roku.

W 2011 roku ING Bank Śląski S.A. otrzymał od ING PTE S.A. dywidendę z zysku 2010 roku w wysokości 93,1 mln zł. Rok wcześniej Spółka natomiast nie wypłaciła dywidendy.

#### 5. 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, administruje miejscami noclegowymi w pokojach gościnnych Banku (w Wiśle i w Warszawie) oraz wynajmuje w sezonie letnim Ośrodek Wypoczynkowy w Sarbinowie.

W 2011 roku Spółka podejmowała działania na rzecz sprzedaży lokali mieszkalnych w budynku mieszkalno-hotelowym w Katowicach.

W 2011 roku Solver Sp. z o.o. wygenerowała stratę netto w wysokości 72 tys. zł (wobec 218 tys. zł zysku netto w poprzednim roku) <sup>16</sup>.

---

<sup>16</sup>Wynik przypadający na większościowego udziałowca.



## V. SYTUACJA FINANSOWA ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A. W 2011 ROKU

### 1. Zysk brutto i netto

W 2011 roku ING Bank Śląski S.A. uzyskał wynik finansowy brutto na poziomie 1 131,7 mln zł wobec 877,0 mln zł w poprzednim roku. Natomiast zysk netto wyniósł 903,8 mln zł w porównaniu z 702,3 mln zł w 2010 roku (wzrost o 28,7%).

Główne czynniki wpływające na rezultaty finansowe ING Banku Śląskiego S.A. w 2011 roku to<sup>17</sup>:

- Wzrost poziomu dochodów z działalności operacyjnej. W warunkach znacznego przyrostu wyniku z tytułu z odsetek oraz pozostałych dochodów, osiągnęły one poziom 2 933,7 mln zł, tj. zwiększyły się o 11,9% w porównaniu z 2010 rokiem.
- Niewielki przyrost kosztów działania. Ukształtowały się one na poziomie 1 629,6 mln zł, czyli były o 5,5% wyższe niż w poprzednim roku.
- Istotnie niższe koszty ryzyka. Saldo rezerw z tytułu utraty wartości aktywów wyniosło -172,4 mln zł, podczas gdy w 2010 roku Bank wykazał saldo rezerw na poziomie -201,7 mln zł.

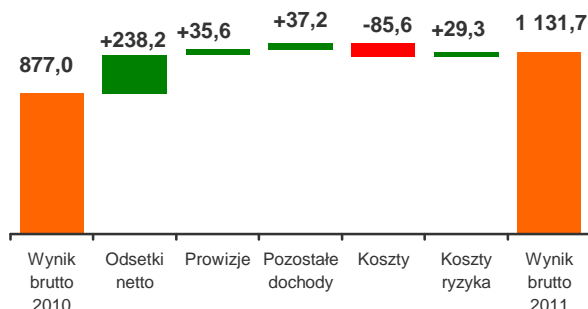
W 2011 roku wynik przed kosztami ryzyka Banku osiągnął poziom 1 304,1 mln zł, czyli był o 20,9% wyższy niż w 2010 roku.

Podstawowe wielkości rachunku zysków i strat w ujęciu analitycznym				
	2011	2010	Zmiana 2011/2010	
	w mln zł	w mln zł	w mln zł	w %
Wynik z tytułu odsetek	1 838,8	1 600,6	238,2	14,9
Wynik z tytułu prowizji	967,5	931,9	35,6	3,8
Pozostałe dochody	127,4	90,2	37,2	41,2
<b>Dochody z działalności operacyjnej</b>	<b>2 933,7</b>	<b>2 622,7</b>	<b>311,0</b>	<b>11,9</b>
Koszty działania*	-1 629,6	-1 544,0	-85,6	5,5
<b>Wynik przed kosztami ryzyka</b>	<b>1 304,1</b>	<b>1 078,7</b>	<b>225,4</b>	<b>20,9</b>
Odpisy na utratę wartości i rezerwy	-172,4	-201,7	29,3	14,5
<b>Wynik finansowy brutto</b>	<b>1 131,7</b>	<b>877,0</b>	<b>254,7</b>	<b>29,0</b>
Podatek dochodowy	-227,9	-174,7	-53,2	30,5
<b>Wynik finansowy netto</b>	<b>903,8</b>	<b>702,3</b>	<b>201,5</b>	<b>28,7</b>

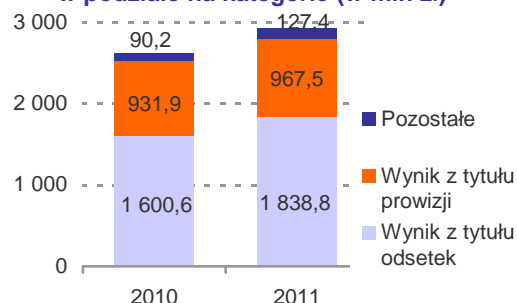
\*Łącznie z wynikiem na pozostałej działalności operacyjnej.

<sup>17</sup> Omówione prawidłowości dotyczą rachunku wyniku w ujęciu analitycznym. Koszty działania uwzględniają wynik na pozostałych dochodach i kosztach operacyjnych.

### Wynik brutto ING Banku Śląskiego S.A. w 2011 roku (w mln zł)



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



Całkowite dochody ING Banku Śląskiego S.A. (obejmujące oprócz zysku netto również inne pozycje przychodów i kosztów uwzględnione w kapitałach własnych) wyniosły 978,8 mln zł w porównaniu z 717,5 mln zł w 2010 roku.

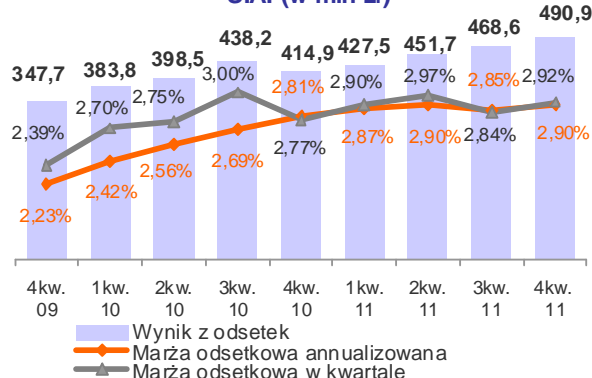
## 2. Wynik z tytułu odsetek

Dochody odsetkowe netto ING Banku Śląskiego S.A. systematycznie rosły z kwartału na kwartał i w całym 2011 roku osiągnęły poziom 1 838,8 mln zł wobec 1 600,6 mln zł w poprzednim roku (wzrost o 14,9%). Przyrost tych dochodów był przede wszystkim efektem wzrostu wolumenów biznesowych, któremu towarzyszyła korzystna zmiana w strukturze bilansu. Udział kredytów w aktywach wzrósł z 45,8% w grudniu 2010 roku do 52,2% na koniec 2011 roku. Podniosła się także marża odsetkowa. W 2011 roku Bank zrealizował marżę odsetkową na poziomie 2,90%, podczas gdy rok wcześniej w wysokości 2,81%.

### Przeciętna podstawowa stopa procentowa

	Segment		Bank ogółem
	Detal	Korporacje	
<b>Depozyty</b>			
złotowe	3,14%	2,34%	2,94%
walutowe	0,52%	0,20%	0,39%
<b>Kredyty</b>			
złotowe	7,96%	5,63%	6,56%
walutowe	1,62%	2,39%	2,09%
W tym: hipoteczne			
złotowe	6,17%	-	6,17%
walutowe	1,61%	-	1,61%

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

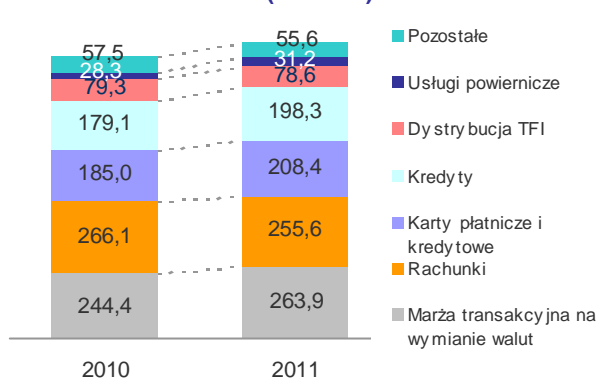


## 3. Dochody pozaodsetkowe

Dominującą część dochodów pozaodsetkowych ING Banku Śląskiego S.A. stanowiły dochody z tytułu opłat i prowizji. W 2011 roku wyniosły one 967,5 mln zł w porównaniu z 931,9 mln zł uzyskanymi w ciągu 2010 roku (wzrost o 3,8%).

Bank zanotował wzrost wartości prowizji: z tytułu opłat kartowych (o 12,7%), związanych z udzielaniem kredytów (o 10,8%), za usługi powiernicze (o 10,1%) oraz marży transakcyjnej na wymianie walut (o 8,0%). Spadek (o 3,9%) – stanowiących jeden z podstawowych elementów przychodów prowizyjnych – prowizji związanych z prowadzeniem rachunków wynikał głównie z konwersji tradycyjnych ROR-ów na bezpłatne Konta *Direct*. Z uwagi na mniejsze zainteresowanie klientów lokowaniem oszczędności w fundusze inwestycyjne, obniżyły się także

### Przychody prowizyjne ING Banku Śląskiego S.A. (w mln zł)



prowinie za dystrybucję jednostek TFI (o 0,9%).

Pozostałe dochody Banku ukształtowały się w 2011 roku na poziomie 127,4 mln zł, czyli wzrosły o 41,2% w relacji do 2010 roku. Ukształtowały się one pod wpływem:

- Wypłaty w 2011 roku przez ING PTE dywidendy w wysokości 93,1 mln zł (podczas gdy rok wcześniej Towarzystwo nie wypłaciło dywidendy).
- Zmniejszenia się wartości portfela papierów dłużnych i spadku ich wyceny w związku z sytuacją panującą na rynku w zakresie stóp procentowych.
- Wprowadzenia ujemnej korekty związanej z ryzykiem kontrahenta walutowych instrumentów pochodnych zawartych z klientami na poziomie 25,9 mln zł (podczas gdy w 2010 roku wystąpiło rozwiązanie rezerw w wysokości 0,8 mln zł).
- Zawiązania 14,1 mln zł rezerwy w związku z planowaną zmianą podejścia do wyceny transakcji IRS.

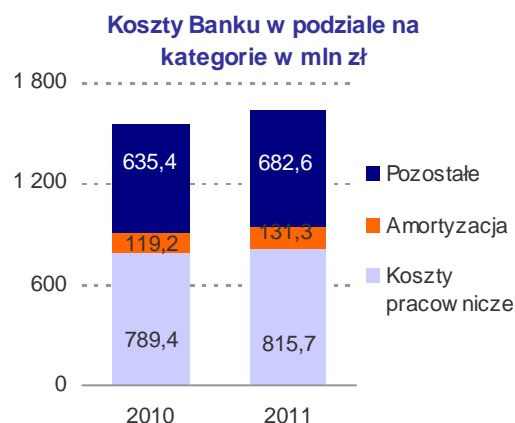
#### 4. Koszty działania

W 2011 roku koszty działania ING Banku Śląskiego S.A. wyniosły 1 629,6 mln zł wobec 1 544,0 mln zł w 2010 roku (wzrost o 5,5%).

Główna ich część przypadała na koszty osobowe. W 2011 roku opiewały one na 815,7 mln zł i były o 3,3% wyższe niż w poprzednim roku. Ich poziom ukształtował się pod wpływem pewnego spadku liczby osób zatrudnionych w Banku, który nastąpił w warunkach wzrostu poziomu wynagrodzeń zasadniczych i funduszu premiowego.

Szeroki zakres inwestycji odtworzeniowych, jak i realizacja projektów w sferze elektronicznych kanałów dystrybucji i IT spowodowały wzrost poziomu amortyzacji. Wyniosła ona 131,3 mln zł, czyli była o 10,1% wyższa niż w poprzednim roku.

Pozostałe koszty (koszty ogólnoadministracyjne) ukształtowały się na poziomie 682,6 mln zł wobec 635,4 mln zł w 2010 roku (wzrost o 7,4%)<sup>18</sup>. W ramach tych kosztów, wzrosły przede wszystkim wydatki na marketing, doradztwo i konsulting oraz na utrzymanie i wynajem budynków, przy jednoczesnym spadku wydatków na usługi telekomunikacyjne.



#### 5. Odpisy na utratę wartości i rezerwy

Uwzględnione w rachunku wyników ING Banku Śląskiego S.A. za 2011 rok koszty ryzyka wyniosły 172,4 mln zł (wobec 201,7 mln zł w 2010 roku). Wpływ na ich poziom miały m.in. następujące czynniki:

- Sprzedaż portfeli należności kredytowych z przesłanką utraty wartości, na które w znacznym stopniu zostały utworzone rezerwy (dodatni wpływ na koszty ryzyka w wysokości 12,4 mln zł).
- Dotworzenie rezerw na ryzyko związane z walutowymi transakcjami opcyjnymi w wysokości 13,9 mln zł (25,3 mln zł w poprzednim roku).

#### 6. Udział poszczególnych segmentów branżowych w tworzeniu wyniku finansowego

Na początku 2011 roku ING Bank Śląski S.A. przeanalizował swój model biznesowy i zweryfikował podejście do sprawozdawczości według segmentów.

Model biznesowy Banku, głównie dla potrzeb sprawozdawczości zarządczej, został podzielony na dwa główne segmenty:

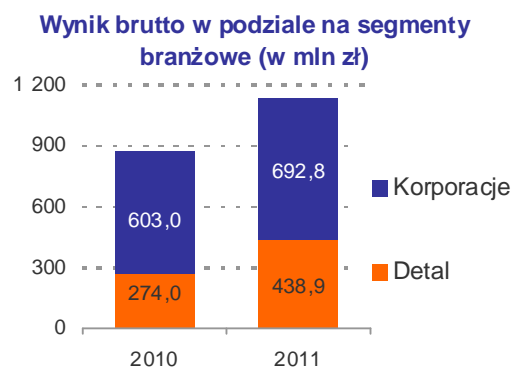
<sup>18</sup> Pozostałe koszty obejmują również wynik na pozostałych dochodach i kosztach operacyjnych.

- Segment klientów detalicznych. Obejmuje on osoby prywatne (segment klientów masowych i klientów zamożnych) oraz przedsiębiorców (małe firmy).
- Segment bankowości korporacyjnej. Prezentuje wyniki uzyskane z obsługi klientów instytucjonalnych oraz sprzedaży produktów rynków finansowych.

Od 2011 roku, wynik – stanowiących poprzednio oddzielny segment – operacji własnych (realizowanych przez Rynki Finansowe i przez Komitet Zarządzania Aktywami i Pasywami) jest alokowany do segmentów bankowości detalicznej i bankowości korporacyjnej strukturą wymogu kapitału ekonomicznego.

Z początkiem 2011 roku zaczął ponadto obowiązywać w Banku nowy model obsługi klientów korporacyjnych. Wraz z nim przyjęto nowe kryteria segmentacyjne i przeniesiono obsługę 12,5 tys. małych firm z Sieci Detalicznej do Korporacyjnej Sieci Sprzedaży, co miało wpływ na wyniki, uzyskane przez poszczególne segmenty branżowe.

W 2011 roku Pion Bankowości Detalicznej osiągnął 438,9 mln zł zysku brutto, wobec 274,0 mln zł w poprzednim roku (wzrost o 60,2%). Segment Bankowości Detalicznej posiadał 38,8% udziału w zysku brutto ING Banku Śląskiego S.A. (w porównaniu z 31,2 –procentowym udziałem w 2010 roku).



Na wynik Segmentu Detalicznego złożyły się:

- Wyższe przychody netto. Wyniosły one 1 557,2 mln zł i były o 15,2% wyższe w relacji do poprzedniego roku. W 2011 roku w pozostałych dochodach Pionu uwzględniono dywidendę od ING PTE (w wysokości 93,1 mln zł), podczas gdy rok wcześniej spółka nie wypłaciła dywidendy. Ponadto, Detal osiągnął wyższe dochody z tytułu odsetek (o 17,6%), głównie na skutek znacznego wzrostu akcji kredytowej, jak i realizacji wyższej marży depozytowej. Niższy natomiast był wynik z tytułu prowizji i opłat (o 5,2%).
- Wyższe koszty działania. Koszty ogółem Pionu ukształtowały się na poziomie 1 028,1 mln zł (czyli wzrosły o 3,2% w porównaniu z 2010 rokiem). Wpływ na ich poziom miała przede wszystkim migracja części klientów do Korporacyjnej Sieci Sprzedaży oraz zmiany wprowadzone w strukturze organizacyjnej Sieci Detalicznej. Prawie połowa wydatków przypadła na koszty pracownicze, które w warunkach spadku liczby zatrudnionych w Pionie, ukształtowały się na nieco wyższym poziomie jak w 2010 roku.
- Większe koszty ryzyka. W 2011 roku wyniosły one 90,2 mln zł wobec 81,1 mln zł w 2010 roku.

W ciągu 2011 roku Segment Bankowości Korporacyjnej wypracował zysk brutto na poziomie 692,8 mln zł w porównaniu z 603,0 mln zł w 2010 roku (wzrost o 14,9%). Wynik Pionu przedstawiał 61,2% wyniku brutto Banku (68,8% w 2010 roku). Czynniki kreacji wyniku Pionu Korporacyjnego:

- Przychody Pionu wyniosły 1 376,5 mln zł i były o 8,3% wyższe niż 2010 roku. Przy czym, wzrósł zarówno wynik z tytułu odsetek (o 12,0%), jak z tytułu prowizji (o 13,9%). Obniżyły się natomiast pozostałe dochody, z których znaczna część przypadła na dochody z działalności skarbcowej. Zawierały one także ujemną korektę związaną z ryzykiem kontrahenta walutowych na instrumentach pochodnych (w wysokości 25,9 mln zł).
- Koszty Segmentu ukształtowały się na poziomie 601,5 mln zł, czyli wzrosły o 9,8% w stosunku do 2010 roku. Obejmowały one przede wszystkim 320,9 mln zł kosztów osobowych, które wzrosły o 6,6% w relacji do poprzedniego roku, m.in. w wyniku przyrostu liczby zatrudnionych w Pionie.
- Koszty ryzyka zamknęły się kwotą 82,2 mln zł. Korzystny wpływ na ich poziom miała sprzedaż portfela wierzytelności z przesłanką utraty wartości. W 2010 roku wyniosły one natomiast 120,6 mln zł.

## 7. Podstawowe wskaźniki efektywności

W 2011 roku efektywność działania 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 16,4% i był o 2,6 p.p. wyższy niż w 2010 roku. Poprawił się także znacznie wskaźnik efektywności kosztowej (wskaźnik C/I), tj. zanotowano jego spadek z 58,9% w 2010 roku do 55,5% w 2011 roku.

### Podstawowe wskaźniki efektywności (w %)

	2011	2010
Wskaźnik rentowności	32,3	27,4
Wskaźnik udziału kosztów (C/I)	55,5	58,9
Wskaźnik zwrotu na aktywach (ROA)	1,40	1,13
Wskaźnik zwrotu z kapitału (ROE)	16,35	13,75
Wskaźnik marży odsetkowej	2,90	2,81
Wskaźnik Kredyty/Depozyty	71,3	65,0
Współczynnik wypłacalności	11,94	12,20

**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 aktywów<sup>19</sup>.

**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.

## 8. Sprawozdanie z sytuacji finansowej

W dniu 31 grudnia 2011 roku suma bilansowa ING Banku Śląskiego S.A. ukształtowała się na poziomie 69 624,3 mln zł wobec 64 428,4 mln zł w grudniu poprzedniego roku (wzrost o 8,1%).

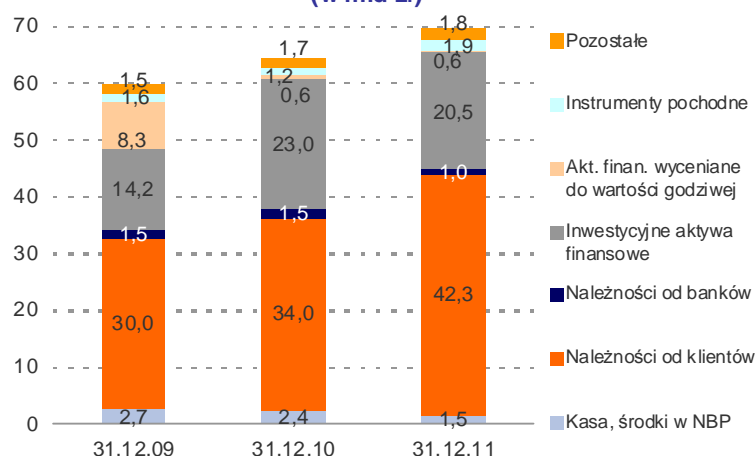
### Aktywa

W 2011 roku utrzymał się trend w zakresie wzrostu udziału należności od klientów w aktywach ING Banku Śląskiego S.A. Na dzień 31.12.2011 roku kredyty i inne należności udzielone klientom wyniosły 42 298,7 mln zł i przedstawiały 60,8% całości aktywów Banku. Ich udział w aktywach wzrósł o 8,1 p.p. w stosunku do stanu z końca 2010 roku.

W należnościach od klientów znajdowało się 5 959,6 mln zł papierów dłużnych, a kredyty i pożyczki netto udzielone klientom wynosiły 36 339,1 mln zł (52,2% aktywów) wobec 29 512,9 mln zł (45,8% aktywów) w grudniu 2010 roku<sup>20</sup>.

Ważną pozycję w bilansie Banku – choć mniejszą niż w poprzednim roku – posiadały także inwestycyjne aktywa finansowe. Były to – zgodnie z polityką inwestycyjną Banku – prawie w całości papiery dłużne. Na koniec grudnia 2011 roku wynosiły one 20 450,1 mln zł (29,4% aktywów) wobec 23 005,9 mln zł (35,7% aktywów) w grudniu 2010 roku. Około 76% całości inwestycyjnych aktywów finansowych stanowiły aktywa zakwalifikowane jako dostępne do sprzedaży.

Struktura aktywów ING Banku Śląskiego S.A.  
(w mld zł)



<sup>19</sup> Średnie aktywa i średnie kapitały wyliczone zostały na podstawie danych za pięć okresów: 31.12.2010 r., 31.03.2011 r., 30.06.2011 r., 30.09.2011 r. oraz 31.12.2011 r.

<sup>20</sup> Kredyty i inne należności bez papierów dłużnych.



Należności Banku od innych banków wyniosły 967,1 mln zł (1,4% aktywów) wobec 1 521,5 mln zł (2,4% aktywów) w grudniu 2010 roku.

### Struktura walutowa należności od klientów

	31.12.2011		31.12.2010	
	w mln zł	w %	w mln zł	w %
W złotych	33 325,6	78,8	26 767,3	78,8
W walutach obcych	8 973,1	21,2	7 192,0	21,2
<b>Razem</b>	<b>42 298,7</b>	<b>100,0</b>	<b>33 959,3</b>	<b>100,0</b>

### Pasywa

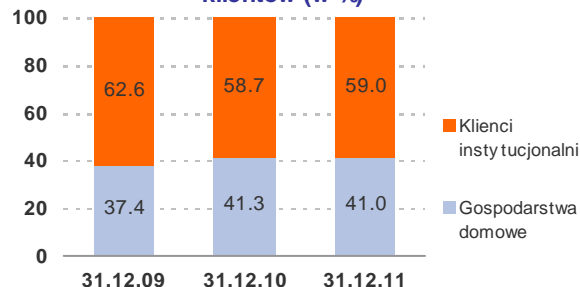
Dominującym źródłem finansowania działalności ING Banku Śląskiego S.A. były środki ulokowane na rachunkach przez klientów. W grudniu 2011 roku ukształtowały się one na poziomie 53 044,3 mln zł wobec 47 430,8 mln zł na koniec 2010 roku. Na koniec 2011 roku zobowiązania wobec klientów stanowiły 76,2% pasywów ogółem, co oznacza wzrost ich udziału o 2,6 p.p. w stosunku do końca 2010 roku.

Zobowiązania Banku wobec innych banków wyniosły 4 951,9 mln zł w porównaniu z 4 151,1 mln zł na koniec 2010 roku. Środki pozyskane od monetarnych instytucji finansowych przedstawiały 7,1% wartości pasywów, natomiast w grudniu 2010 roku udział ich wynosił 6,4%.

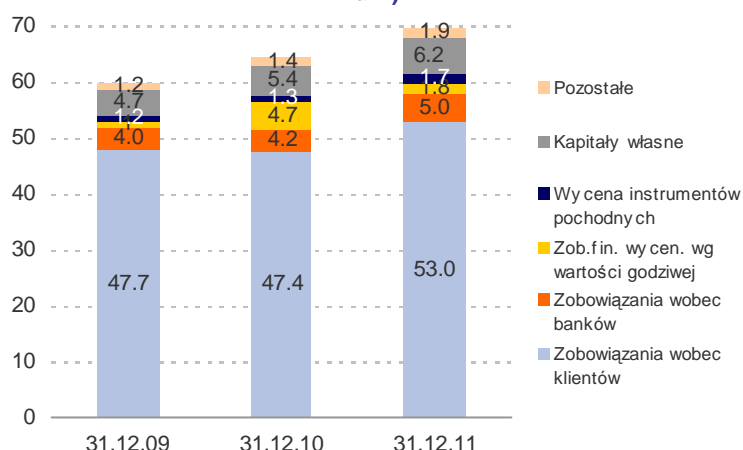
W ciągu 2011 roku spadła natomiast znacznie wartość zobowiązań finansowych wycenianych do wartości godziwej przez rachunek zysków i strat, które prawie w całości dotyczyły transakcji z przyrzeczeniem odkupu (sell-buy-back). W grudniu 2011 roku wynosiły one 1 814,7 mln zł wobec 4 681,4 mln zł rok wcześniej. Ich udział wynosił odpowiednio: 2,6% i 7,3%.

Na dzień 31.12.2011 roku kapitały własne ukształtowały się na poziomie 6 231,5 mln zł (5 438,1 mln zł w grudniu 2010 roku). W grudniu 2011 roku udział kapitałów własnych w finansowaniu działalności Banku wynosił 9,0% wobec 8,4% na koniec 2010 roku.

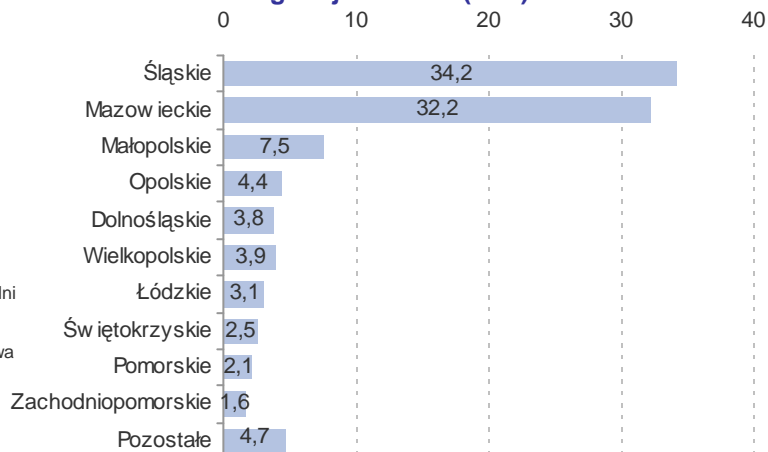
### Struktura kredytów według grup klientów (w %)



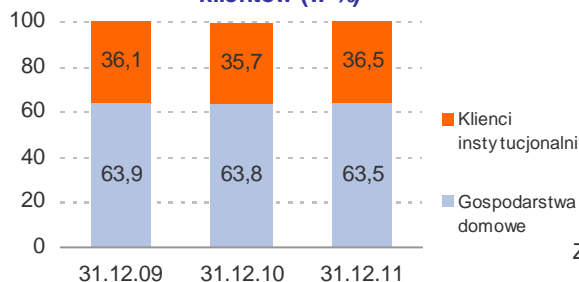
### Struktura pasywów ING Banku Śląskiego S.A. (w mld zł)



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



### Struktura depozytów według grup klientów (w %)



## VI. ZARZĄDZANIE GŁÓWNYMI RODZAJAMI RYZYKA

### 1. Ryzyko kredytowe

#### Informacje ogólne

Polityka kredytowa ING Banku Śląskiego S.A. jest realizowana w oparciu o zasady bezpiecznego i ostrożnego zarządzania ryzykiem kredytowym. Politykę kredytową prowadzi Zarząd Banku, który dla potrzeb bieżącego podejmowania decyzji w zakresie zarządzania ryzykiem kredytowym powołał Komitet Polityki Kredytowej.

Ryzyko kredytowe jest definiowane w ING Banku Śląskim S.A. jako możliwość nieodzyskania należnych Bankowi kwot z tytułu udzielonych produktów kredytowych prowadzącą w konsekwencji do nieuzyskania dochodu i/lub poniesienia straty finansowej.

Straty wynikające z działalności kredytowej są pochodną ryzyka oraz działań Banku zmierzających do ograniczenia tych strat. Bank oddziałuje na poziom strat poprzez poziom ryzyka, jakie akceptuje, kwotę ekspozycji na ryzyko, zabezpieczenie ponoszonego ryzyka oraz w przypadku, gdy ryzyko się zmaterializuje, poprzez bezpośrednie działania ograniczające straty. Pion Zarządzenia Ryzykiem Kredytowym i Rynkowym opracowuje i przedstawia do zatwierdzenia przez organy Banku, apetyt na ryzyko wraz z testami warunków skrajnych, zgodnie z wytycznymi Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego.

Zarządzanie ryzykiem kredytowym prowadzone jest w ING Banku Śląskim S.A. z wykorzystaniem zaawansowanych modeli oceny ryzyka kredytowego. Obszar zarządzania ryzykiem kredytowym zapewnia: przygotowanie i wprowadzenie do procesu kredytowego takich elementów zarządzania ryzykiem kredytowym jak identyfikacja i ocena, pomiar i monitorowanie, kontrola ryzyka i działania zapobiegawcze, a także rozwój narzędzi wspierających identyfikację i pomiar ryzyka oraz sposobów finansowego pokrycia potencjalnych i faktycznych strat z tytułu ponoszonego ryzyka kredytowego.

#### Polityka kredytowa

Wprowadzone w 2011 roku zmiany w polityce kredytowej ING Banku Śląskiego S.A. w stosunku do korporacyjnych ekspozycji kredytowych uwzględniały ogólną sytuację ekonomiczną w kraju i kondycję finansową poszczególnych grup kredytobiorców. Celem tych modyfikacji było w szczególności:

- zwiększenie efektywności procesu kredytowego przy zapewnieniu adekwatnych mechanizmów identyfikacji i pomiaru ryzyka kredytowego zgodnych z wymaganiami Uchwały 76/2010 Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 10 marca 2010 roku oraz Uchwały 258/2011 z dnia 4 października 2011 roku,
- 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 w odniesieniu do portfela ekspozycji kredytowych wobec klientów z segmentów średnich i dużych podmiotów oraz klientów strategicznych. Zaktualizowano również rekomendacje dotyczące branż, które w ocenie Banku zostały uznane za branże podwyższonego ryzyka.
- Modyfikacji polityki w zakresie ryzyka dedykowanego dla jednostek samorządu terytorialnego pod kątem spełnienia nowych wymagań regulacyjnych w zakresie wyliczania indywidualnego limitu na pokrycie wydatków związanych z obsługą zadłużenia.
- Dostosowania polityki zabezpieczeń, dokumentacji kredytowej i dokumentów zabezpieczeń wykorzystywanych do ustanowienia hipoteki do wymogów wynikających z nowelizacji Ustawy o księgach wieczystych i hipotece, która weszła w życie 20 lutego 2011 roku.
- Wprowadzeniu raportowania dużych ekspozycji kredytowych, zgodnie z Uchwałą 207/2011 Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 22 sierpnia 2011 roku.
- Zaktualizowaniu postanowień polityki finansowania nieruchomości przychodowych w celu uwzględnienia aktualnej sytuacji na rynku nieruchomości jak i uwzględnienia polityki Grupy ING.

- Dostosowaniu wymogów dokumentacyjnych do rozwiązań wynikających z Ustawy o swobodzie działalności gospodarczej oraz Ustawy o ograniczaniu barier administracyjnych dla obywateli i przedsiębiorstw.
- Zwiększeniu liczby produktów dostępnych dla klientów korporacyjnych w ramach obsługi z zastosowaniem uproszczonych wymogów dokumentacyjnych.

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 mieszkalnych. Bank m.in.:

- wprowadził zmiany w Polityce zarządzania ryzykiem kredytowym oraz Polityce zabezpieczeń dostosowując je do Rekomendacji SII,
- zaktualizował Politykę zabezpieczeń, procedurę Centralny Rejestr Zabezpieczeń oraz regulacje dla produktów hipotecznych pod kątem nowej Ustawy o księgach wieczystych i hipotece oraz niektórych innych ustaw,
- wdrożył Politykę zarządzania ryzykiem partnerów biznesowych,
- wprowadził bufor na zmienną stopę procentową w kalkulacji zdolności kredytowej klientów detalicznych,
- wdrożył Wewnętrzną Bazę Danych Nieruchomości jako podstawowe narzędzie do weryfikacji wartości nieruchomości w procesie kredytowym,
- zmienił zasady i organizację rocznego przeglądu sytuacji ekonomiczno-finansowej klientów z segmentu przedsiębiorców,
- rozszerzył analizy testów warunków skrajnych (stress-testy) o dodatkowe scenariusze kryzysowe oraz analizę scenariuszy powodujących spadek współczynnika wypłacalności poniżej 6% (tzw. reverse testing),
- rozbudował szczegółowość raportów i analiz ryzyka dla grup klientów podwyższonego ryzyka oraz kluczowych obszarów zarządzania ryzykiem,
- zaktualizował zasady nadawania kompetencji kredytowych.

### **Proces kredytowy i ocena ryzyka kredytowego**

W 2011 roku Bank dostosowywał jednocześnie narzędzia i instrumenty pomiaru i monitorowania ryzyka klienta korporacyjnego do zmian w polityce kredytowej jak i do aktualnych wymogów nadzorczych, tj.:

- Kontynuował proces utrzymywania zgodności modeli ryzyka kredytowego z wymaganiami Basel II (Uchwały KNF 76/2010) poprzez regularne monitorowanie i walidację działania modeli lokalnych oraz implementację nowych wersji modeli globalnych opracowanych na poziomie Grupy ING.
- Usprawnił proces obsługi klientów w zakresie zarządzania ryzykiem kredytowym w zależności od wielkości ekspozycji kredytowej.
- Wdrożył zmodyfikowane algorytmy dla procesu kredytowego Fast Track obejmujące limity krótko- i długoterminowe oraz nowe produkty kredytowe (leasing i faktoring).
- Dostosował zakres raportowania korporacyjnego ryzyka kredytowego do nowych/znovelizowanych rekomendacji KNF oraz do potrzeb biznesowych związanych z nową strukturą organizacyjną Pionu Zarządzania Ryzykiem Kredytowym i Rynkowym.
- Zaktualizował metodologię testów wrażliwości i testów skrajnych warunków dla korporacyjnego ryzyka kredytowego oraz wprowadził procedurę kalkulacji tzw. odwróconych stress testów.
- Dostosował politykę zabezpieczeń do wymagań Uchwały KNF 76/2010 i znovelizowanych rekomendacji KNF, jak i w celu optymalizacji poziomu aktywów ważonych ryzykiem.

W obszarze monitoringu i restrukturyzacji portfela detalicznego wprowadzono natomiast zmiany zmierzające do poprawy efektywności tych procesów, zwłaszcza na etapie windykacji. Dotyczyły one w szczególności:

- poprawy jakości zarządzania w obszarze monitoringu i współpracy z zewnętrznymi firmami windykacyjnymi,
- wydzielenia zespołu dedykowanego do obsługi spraw na etapie wypowiedzenia oraz intensyfikacji kontaktów na tym etapie,
- wprowadzenia nowych narzędzi komunikacji z klientami w fazie monitoringu (komunikaty SMS i przez ING BankOnLine), jak i na etapie windykacji poprzez wykorzystanie elektronicznego postępowania upominawczego.

### Jakość portfela kredytowego oraz stan rezerw celowych

Na koniec grudnia 2011 roku łączna wartość brutto kredytów i pożyczek udzielonych klientom przez ING Bank Śląski S.A. wyniosła 37 379,0 mln zł.

### Jakość portfela kredytowego ING Banku Śląskiego S.A.

	31.12.2011	31.12.2010	31.12.2009
<b>Zaangażowanie ogółem (w mln zł)</b>	<b>37 379,0</b>	<b>30 500,0</b>	<b>26 183,5</b>
Portfel bez przesłanki utraty wartości (w mln zł)	35 826,0	28 994,1	25 020,2
Portfel z przesłanką utraty wartości (w mln zł)	1 553,1	1 505,9	1 163,3
Odpis aktualizujący z tytułu utraty wartości i rezerwy (w mln zł)	1 119,4	1 088,3	891,6
Odpis dotyczący portfela bez przesłanki utraty wartości (w mln zł)	159,9	149,8	152,3
Odpis dotyczący portfela z przesłanką utraty wartości (w mln zł)	948,9	927,3	719,2
Rezerwy na zobowiązania pozabilansowe (w mln zł)	10,6	11,1	20,1
<b>Udział portfela zagrożonego utratą wartości (w %)</b>	<b>4,2</b>	<b>4,9</b>	<b>4,4</b>
<b>Współczynnik pokrycia portfela zagrożonego utratą wartości (w %)</b>	<b>61,1</b>	<b>61,6</b>	<b>61,8</b>
<b>Zaangażowanie - bankowość korporacyjna (w mln zł)</b>	<b>22 370,1</b>	<b>17 949,4</b>	<b>16 475,6</b>
Portfel bez przesłanki utraty wartości (w mln zł)	21 236,9	16 771,8	15 504,1
Portfel z przesłanką utraty wartości (w mln zł)	1 133,3	1 177,6	971,6
Odpis aktualizujący z tytułu utraty wartości i rezerwy (w mln zł)	736,6	783,8	667,9
Odpis dotyczący portfela bez przesłanki utraty wartości (w mln zł)	63,0	60,0	76,5
Odpis dotyczący portfela z przesłanką utraty wartości (w mln zł)	663,0	712,7	571,4
Rezerwy na zobowiązania pozabilansowe (w mln zł)	10,6	11,1	20,1
<b>Udział portfela zagrożonego utratą wartości (w %)</b>	<b>5,1</b>	<b>6,6</b>	<b>5,9</b>
<b>Współczynnik pokrycia portfela zagrożonego utratą wartości (w %)</b>	<b>58,5</b>	<b>60,5</b>	<b>58,8</b>
<b>Zaangażowanie - bankowość detaliczna (w mln zł)</b>	<b>15 008,9</b>	<b>12 550,6</b>	<b>9 707,8</b>
Portfel bez przesłanki utraty wartości (w mln zł)	14 589,1	12 222,3	9 516,2
Portfel z przesłanką utraty wartości (w mln zł)	419,8	328,3	191,7
Odpis aktualizujący z tytułu utraty wartości (w mln zł)	382,8	304,5	223,6
Odpis dotyczący portfela bez przesłanki utraty wartości (w mln zł)	96,8	89,7	75,8
Odpis dotyczący portfela z przesłanką utraty wartości (w mln zł)	285,9	214,7	147,8
Rezerwy na zobowiązania pozabilansowe (w mln zł)	0,0	0,1	
<b>Udział portfela zagrożonego utratą wartości (w %)</b>	<b>2,8</b>	<b>2,6</b>	<b>2,0</b>
<b>Współczynnik pokrycia portfela zagrożonego utratą wartości (w %)</b>	<b>68,1</b>	<b>65,4</b>	<b>77,1</b>

Wartość kredytów ze zidentyfikowaną utratą wartości ukształtowała się na poziomie 1 553,1 mln zł wobec 1 505,9 mln zł na koniec 2010 roku. Zatem udział portfela zagrożonego utratą wartości w całości portfela kredytowego Banku spadł z 4,9% w grudniu 2010 roku do 4,2% na koniec grudnia 2011 roku. Do poprawy jakości portfela kredytowego (w szczególności korporacyjnego) przyczyniły się

także dwie transakcje sprzedaży portfeli wierzytelności zaklasyfikowanych jako kredyty z przesłanką utraty wartości lub w całości spisanych z bilansu (detalicznego o wartości 41,1 mln zł i korporacyjnego w wysokości 201,9 mln zł).

W grudniu 2011 roku jakość portfeli kredytowych ING Banku Śląskiego S.A. (zarówno detalicznego jak i korporacyjnego) była lepsza niż średnia w całym sektorze bankowym.

Na koniec grudnia 2011 roku ING Bank Śląski S.A. posiadał rezerwy na portfel kredytowy w wysokości 948,9 mln zł. Stopień pokrycia odpisami portfela zagrożonego utratą wartości wynosił 61,1%.

## 2. Zobowiązania warunkowe

Na dzień 31 grudnia 2011 roku ING Bank Śląski S.A. posiadał:

- Zobowiązania do udzielenia kredytów (takie jak limity w rachunku bieżącym i limity kartowe) oraz z tytułu wystawionych gwarancji i akredytyw na łączną kwotę 16 792,8 mln zł (czyli o 12,1% wyższe niż na koniec 2010 roku).
- Otrzymane zobowiązania warunkowe o wartości 34 334,8 mln zł (tj. o 100,2% wyższe niż rok wcześniej).
- Pozabilansowe instrumenty finansowe o łącznej wartości nominalnej 131 242,5 mln zł. Wartość ich wzrosła o 10,6% w ciągu roku, głównie na skutek przyrostu wartości walutowych instrumentów pochodnych (wzrost o 83,4%).

### Zobowiązania warunkowe ING Banku Śląskiego S.A. (w mln zł)

	31.12.2011	31.12.2010
<b>Zobowiązania warunkowe udzielone i otrzymane</b>	<b>51 127,6</b>	<b>32 137,6</b>
Zobowiązania udzielone:	16 792,8	14 984,0
Finansowe	13 336,0	11 901,9
Gwarancyjne	3 456,8	3 082,1
Zobowiązania otrzymane:	34 334,8	17 153,6
Finansowe	199,0	30,4
Gwarancyjne	34 135,8	17 123,2
<b>Pozabilansowe instrumenty finansowe</b>	<b>131 242,5</b>	<b>118 679,7</b>
Pochodne na stopę procentową	68 472,9	85 511,7
Walutowe instrumenty pochodne	47 752,3	26 035,2
Pochodne na indeks giełdowy	1 135,5	996,5
Pozostałe	13 881,8	10 136,3
<b>Pozycje pozabilansowe razem</b>	<b>182 370,1</b>	<b>150 817,3</b>

## 3. Zarządzanie ryzykiem rynkowym

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. wcześniejszą spłatą 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 dwóch wydziałów, tj.: Wydziału Zarządzania Ryzykiem Handlowym i Kontroli Produktów Rynków Finansowych (zajmuje się ryzykiem działalności handlowej prowadzonej na własny rachunek) oraz Wydziału Zarządzania Ryzykiem



Bankowym (skupiającym się na zarządzaniu bilansem). Na początku 2011 roku Wydział Zarządzania Ryzykiem Handlowym i Wydział Kontroli Produktów zostały połączone w jeden wydział w celu lepszego uzgodnienia ryzyka z raportowaniem finansowym.

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 maksymalną potencjalną stratę, przy założeniu określonego poziomu pewności (prawdopodobieństwa). Bank wylicza VaR odrębnie dla poszczególnych portfeli stopy procentowej, transakcji walutowych i opcji walutowych. VaR dla portfeli stopy procentowej i transakcji walutowych kalkulowany jest według metody wariancji-kowariancji. Dla obszaru opcji walutowych, które są instrumentem o nieliniowej charakterystyce ryzyka, ING Bank Śląski S.A. zmienił metodę pomiaru ryzyka VaR z metody „grid” na metodę historycznego VaR. Metoda historycznego VaR jest bardziej precyzyjna w pomiarze ryzyka portfela opcji. Ponieważ VaR nie przedstawia pełnego obrazu ryzyka rynkowego w ekstremalnych warunkach, przeprowadza się również obliczenia ryzyka incydentu (testy warunków skrajnych). Dla każdego rodzaju działalności określony został limit VaR, który nie powinien zostać przekroczony.

Bank pracował nie tylko nad udoskonaleniem metod pomiaru ryzyka ale także sposobu wyceny instrumentów, szczególnie derywatów tak by uwzględniała ona oprócz rynkowych także inne czynniki ryzyka. W procesie wyceny derywatów z końcem roku ING Bank Śląski S.A. zmienił dotychczasowe krzywe rentowności na krzywe OIS, zgodnie ze standardami rynkowymi. Bank dalej rozwijał metodę korekty wyceny derywatów uwzględniającej czynnik ryzyka kontrahenta (tzw. credit valuation adjustment) włączając między innymi ryzyko pogorszenia się sytuacji finansowej kontrahenta w wyniku ruchu parametrów rynkowych niezgodnego z pierwotnymi założeniami (tzw. „wrong-way”risk). W naszej opinii ING Bank Śląski S.A. jest liderem w stosowaniu wyceny derywatów skorygowanej o ryzyko kontrahenta.

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 2011 roku**

W 2011 roku Bank utrzymywał swoje zaangażowania handlowe na niskim poziomie w stosunku do obowiązujących limitów. Średnie wykorzystanie limitów wyniosło: 16% dla transakcji na stopę

procentową, 27% dla walutowych transakcji spot oraz 18% dla opcji walutowych. W ciągu 2011 roku nie wystąpiły w Banku przekroczenia przyjętych limitów VaR.

### 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.
- Rozwój, testowanie i zarządzanie planami awaryjnymi w zakresie płynności.

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 procesie zarządzania ryzykiem płynności Bank przyjął nowy system raportowania i kontroli tego ryzyka. Obecnie Bank w szczególności monitoruje pozycje cash and collateral z uwzględnieniem różnych scenariuszy stresowych jak również strukturalną pozycję płynnościową. Takie podejście powinno w przyszłości udoskonalić umiejętności Banku w zakresie zarządzania ryzykiem płynności.

W ciągu 2011 roku Bank wypełniał w zakresie płynności wszystkie limity regulacyjne.

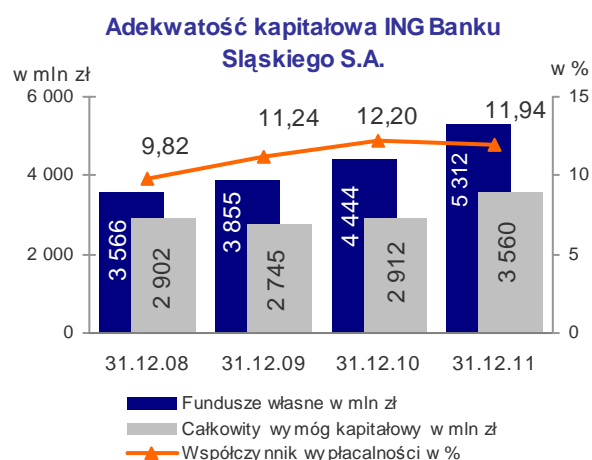
### Portfele replikacyjne

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 koniec grudnia 2011 roku współczynnik wypłacalności ING Banku Śląskiego S.A. wyniósł 11,94%, czyli kształtował się powyżej poziomu zalecanego przez KNF (tj. powyżej 10%). Wpływ na jego poziom miały przede wszystkim następujące czynniki:

- Wzrost akcji kredytowej. Wymogi z kapitałowe tytułu ryzyka kredytowego – w zależności od miesiąca – stanowiły około 85-90% całkowitego wymogu kapitałowego. Dotyczyły one przede wszystkim kredytowania klientów korporacyjnych, przedsiębiorców (małych firm) oraz kredytów hipotecznych. Na niskim poziomie utrzymywał się natomiast kredytowy wymóg kapitałowy z tytułu instrumentów pochodnych, depozytów międzybankowych i inwestycji w obligacje.
- Decyzja Walnego Zgromadzenia o przeznaczeniu 70% zysku netto Banku z 2010 roku na zasilenie kapitałów własnych.
- Połączenie ING Banku Śląskiego S.A. z ING Bankiem Hipotecznym S.A.
- Uchwała Komisji Nadzoru Finansowego 208/2011 dotycząca ryzyka koncentracji zaangażowań, która pozwoliła na wyłączenie zaangażowań wewnątrz grup kapitałowych, objętych tym samym nadzorem skonsolidowanym.



Baza kapitałowa ING Banku Śląskiego S.A. składała się w 99 proc. z kapitałów najwyższej jakości, tj. z kapitałów kategorii 1 (kapitału akcyjnego i zysków zatrzymanych). Taka struktura kapitału jest korzystna z punktu widzenia przyszłych wymogów nadzorczych związanych z Dyrektywą CRD IV.

W październiku 2011 roku ING Bank Śląski S.A. otrzymał zgodę na stosowanie metodologii zaawansowanych wewnętrznych modeli ratingowych (*Advanced Internal Rating-Based – AIRB*) do wyliczania regulacyjnego wymogu kapitałowego z tytułu ryzyka kredytowego dla instytucji kredytowych i przedsiębiorstw. Bank rozpoczął stosować tę metodologię w raportach od grudnia 2011 roku. Nie miało to jednakże wpływu na kształtowanie się współczynnika wypłacalności Banku, ponieważ decyzja KNF zawiera klauzulę, zgodnie z którą zaraportowany wymóg nie może być niższy niż wyliczony metodą standardową.

W 2011 roku Bank kontynuował prace nad udoskonaleniem Procesu Oceny Adekwatności Kapitału Wewnętrznego (ICAAP). Szczególny nacisk został położony na poprawę przebiegu procesu i metodologii testów warunków skrajnych.

Wpływ na kształtowanie się miar adekwatności kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. w 2012 roku będzie mieć przede wszystkim: rozszerzenie składu Grupy Kapitałowej Banku o nowe spółki ING Lease (Polska) Sp. z o.o. i ING Commercial Finance Polska S.A., zakładany dalszy rozwój akcji kredytowej, zmiany w regulacjach nadzorczych, a w szczególności wprowadzenie 100% wagi dla ryzyka walutowych detalicznych ekspozycji kredytowych. Ponadto, w procesie zarządzania kapitałem Bank będzie uwzględniać także konieczność spełnienia wymogów związanych z CRD IV.

## **5. Ryzyko operacyjne i nadzór nad zgodnością z normami (compliance)**

ING Bank Śląski S.A. realizuje zasady zarządzania ryzykiem operacyjnym, compliance oraz przeciwdziałania oszustwom kierując się wymogami wynikającymi z przepisów Ustawy Prawo Bankowe, rekomendacji i uchwał Komisji Nadzoru Finansowego oraz zgodnie ze standardami opracowanymi przez Grupę ING.

ING Bank Śląski S.A. uznaje ryzyko operacyjne jako ryzyko bezpośredniej lub pośredniej straty materialnej lub utraty reputacji w wyniku niedostosowania lub zawodności wewnętrznych procesów, ludzi, systemów technicznych lub ze zdarzeń zewnętrznych. W zakres tej definicji wchodzi również ryzyko prawne.

W Banku obowiązuje spójny zestaw Polityk, Minimalnych Standardów i procedur określających wymogi zarządzania ryzykiem operacyjnym, compliance, przeciwdziałania oszustwom i ryzykiem prawnym, traktowanych jako obszar ryzyka niefinansowego.

Na potrzeby zarządzania ryzykiem Bank stosuje – bazujący na podziale zadań i obowiązków – model trzech linii obrony:

- Jednostki biznesowe stanowią pierwszą linię obrony, która odpowiada za opracowanie, wdrożenie i wykonywanie kontroli ograniczających ryzyko.
- Jednostki zarządzania ryzykiem (druga linia obrony), których rola polega na wspieraniu jednostek biznesowych w ich działaniach na rzecz identyfikacji i ograniczania ryzyka.
- Audyt wewnętrzny pełniący rolę niezależnego audytora, traktowany jako trzecia linia obrony.

W 2011 roku Bank – w ramach globalnego programu Grupy ING – przeprowadził kompleksowy przegląd systemu zarządzania ryzykiem operacyjnym i uwzględniając zagrożenia wynikające ze zmian w środowisku biznesowym, skoncentrował działania na doskonaleniu form i metod zarządzania ryzykiem w zakresie:

- dostarczania menedżerom różnych szczebli organizacyjnych informacji zarządczej o wszystkich kategoriach ryzyka,
- doskonalenia mechanizmów identyfikacji, oceny i ograniczania ryzyka w poszczególnych obszarach działalności Banku, z uwzględnieniem zmian w ofercie i środowisku biznesowym,
- gromadzenia i analizy informacji o zdarzeniach ryzyka oraz podejmowania działań

- zapobiegawczych przy wykorzystaniu zintegrowanego systemu kontroli działalności Banku,
- klasyfikacji i analizy ryzyka związanego z zasobami informacji, projektami i produktami oraz outsourcowanymi procesami,
  - zapewnienia zgodności z normami compliance, w tym wymogami dotyczącymi przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu, zapobiegania konfliktom interesów, a także ograniczania zagrożeń korupcyjnych,
  - wzmocnienia kontroli przepływu informacji poufnych, stanowiących tajemnicę zawodową oraz nadzór nad prywatnymi inwestycjami pracowników,
  - ograniczania ryzyka przy wykorzystaniu zintegrowanego systemu nadzoru nad realizacją zaleceń pokontrolnych,
  - testowania planów zachowania ciągłości dla kluczowych procesów biznesowych oraz doskonalenia systemu zarządzania kryzysowego i zabezpieczeń fizycznych we wszystkich lokalizacjach,
  - zapewnienia odpowiedniego poziomu ubezpieczeń w działalności bankowej w formie ubezpieczeń globalnych i lokalnych,
  - organizowania programów uświadamiających i szkoleń usprawniających procesy zarządzania ryzykiem dla wszystkich pracowników Banku,
  - integracji systemów bezpieczeństwa w celu efektywniejszego zarządzania ryzykiem,
  - analizach scenariuszowych,
  - określaniu apetytu na ryzyko,
  - zapewnieniu skutecznych form przeciwdziałania przestępstwom związanym z transakcjami płatniczymi i kradzieżami tożsamości lub środków finansowych z użyciem narzędzi elektronicznych.

## VII. ROZWÓJ ORGANIZACJI I INFRASTRUKTURY ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A. W 2011 ROKU

### 1. IT i Operacje

W 2011 roku działania w zakresie rozwoju systemów informatycznych Banku dotyczyły przede wszystkim:

- Wdrożenia nowej aplikacji obsługującej rynki finansowe. Nowy system pozwoli na zoptymalizowanie procesów w obszarze back-office dla produktów rynków pieniężnych oraz wymiany walutowej.
- Implementacji w całym Banku usług telefonii IP. Nowy system telefoniczny w znaczący sposób zredukuje koszty wewnętrznej łączności telefonicznej. Będzie on także stanowić podstawę do udostępnienia w niedalekiej przyszłości pracownikom Banku nowoczesnych, zintegrowanych usług komunikacji elektronicznej, łączących w jedną całość komunikację głosową, video i pocztę elektroniczną.
- Implementacji systemu SAP w obszarze HR. W I półroczu 2011 roku zakończono m.in. prace nad modulem wspomagającym proces rozmów rocznych, dostępem poprzez Intranet do podstawowych funkcji HR dla pracowników i menedżerów oraz modulem wspomagającym proces naliczania premii motywacyjnej.
- Pilotażu nowego urządzenia (recycler'a) do obsługi operacji gotówkowych w sieci oddziałów.
- Ujednolicenia oprogramowania w bankomatach i urządzeniach dualnych pochodzących od różnych dostawców poprzez wdrożenie aplikacji typu Multivendor.
- Realizacji projektu wrzutni on-line, służących do dokonywania wpłat zamkniętych klientów. Jego innowacyjność polega na możliwości księgowania wpłat w trybie on-line.

W kwietniu 2011 roku zakończony został w Banku – prowadzony w ciągu kilku lat – proces centralizacji Pionu Operacji. Wdrożony model operacyjny stwarza przesłanki do świadczenia wysokiej jakości obsługi back-office oraz umożliwia elastyczne reagowanie na zmiany rynkowe i potrzeby poszczególnych linii biznesowych. Pion Operacji obsługuje działalność wszystkich linii biznesowych Banku, tj. klientów detalicznych, korporacyjnych, strategicznych oraz rynki finansowe. Poszczególne jednostki Pionu stanowią centra kompetencyjne w zakresie obsługiwanych procesów. W wyniku przeprowadzonych zmian, część procesów operacyjnych została przekazana do obsługi przez wyspecjalizowane firmy zewnętrzne (outsourcing obsługi gotówkowej, produkcji i personalizacji kart płatniczych, obsługi wydruków masowych oraz archiwizacji dokumentacji).

Ponadto, w 2011 roku prowadzone były w Banku następujące projekty dotyczące sfery operacyjnej:

- Projekt Trade Finance, zakładający wdrożenie platformy back-office, wspomagającej obsługę akredytyw, gwarancji, inkasa wraz z narzędziami pozwalającymi na obsługę tych transakcji poprzez ING BusinessOnline.
- Projekty dotyczące outsourcingu w zakresie produkcji kart, zarządzania gotówką oraz wydruków masowych.

We wszystkich jednostkach Pionu Operacyjnego funkcjonuje 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. W 2011 roku podjęto wiele inicjatyw zmierzających do dalszej poprawy efektywności funkcjonowania Pionu, pod wspólną nazwą Lean Office 2011.

W 2011 roku udział transakcji automatycznych w ogólnej liczbie transakcji Pionu Operacji wynosił 97,3% (wobec 96,4% w poprzednim roku).

### 2. Rozwój elektronicznych kanałów dystrybucji

W 2011 roku ING Bank Śląski S.A. wprowadził następujące modyfikacje w elektronicznych kanałach dystrybucji:





- Uruchomił nową wersję serwisu bankowości internetowej ING BankOnLine. Celem wprowadzonych zmian była poprawa ergonomii oraz uproszczenie obsługi systemu. O wybranych elementach graficznych i opisach funkcji nowej odsłony systemu zdecydowali klienci, którzy wzięli udział w ankietach zamieszczanych na stronie internetowej Banku. Zostały w nim wdrożone także nowe funkcjonalności, takie jak np. obsługa wszystkich funduszy inwestycyjnych oferowanych za pośrednictwem Banku (w sumie 110 funduszy należących do sześciu TFI) wraz z narzędziem przeznaczonym do prezentacji ich wyceny i stóp zwrotu oraz moduł polecenia zapłaty. Zmodyfikowana została także mobilna wersja bankowości internetowej ING BankOnLine.
- Udostępnił system ING BusinessOnLine nowej grupie klientów, tj. firmom które zostały objęte procesem migracji z Detalu do Korporacyjnej Sieci Sprzedaży. W ramach tych działań rozszerzono mechanizmy bezpieczeństwa aplikacji dodając możliwość logowania się do systemu i potwierdzania operacji z wykorzystaniem SMS'ów wysyłanych na telefon komórkowy klienta. Ponadto, udostępniono – cieszące się dużym zainteresowaniem klientów – nowe funkcjonalności w ING BusinessOnLine, takie jak składanie wniosków o produkt kredytowy oraz dyspozycja uruchomienia środków z kredytu.

W listopadzie 2011 roku Bank rozpoczął pilotaż płatności mobilnych, dokonywanych za pomocą telefonu komórkowego z aplikacją płatniczą umieszczaną bezpośrednio na karcie SIM. W trakcie pilotażu można dokonywać płatności w punktach handlowo-usługowych akceptujących płatności zbliżeniowe Mastercard PayPass.

Na koniec grudnia 2011 roku z systemów bankowości elektronicznej ING Banku Śląskiego S.A. korzystało 2 115,3 tys. klientów, tj. o 12,5% więcej niż na koniec 2010 roku. Zwiększyła się także znacznie liczba korzystających z systemu HaloŚląski – wzrost o 19,9% w stosunku do grudnia 2010 roku.

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

	31.12.11	31.12.10	31.12.09	31.12.08
ING BankOnLine, ING OnLine, ING BusinessOnLine	2 115 325	1 879 525	1 559 504	1 167 054
HaloŚląski	1 285 261	1 072 099	786 008	617 422
SMS	918 954	782 079	619 664	387 456

W 2011 roku Bank w znacznie większym zakresie wykorzystywał Internet do analizy potrzeb klientów, poprawy z nimi komunikacji oraz stymulacji sprzedaży produktów bankowych. Przeprowadzano m.in. sondy internetowe dotyczące preferencji klientów, rozwijano działalność w obszarze mediów społecznościowych (fanpage ING Banku Śląskiego na Facebook'u) oraz rozbudowywano sieć partnerską serwisów internetowych.

Na koniec grudnia 2011 roku ING Bank Śląski S.A. dysponował siecią 773 bankomatów (wliczając urządzenia dualne), podczas gdy na koniec 2010 roku posiadał ich 775. Ponadto, w Banku zainstalowane były 583 wpłatomaty (łącznie z urządzeniami dualnymi), czyli Bank miał łącznie 1 137 urządzeń do samoobsługi gotówkowej, w tym: 554 standardowe bankomaty, 364 standardowe wpłatomaty oraz 219 urządzeń dualnych.

Bank zapewniał także bezpłatny dostęp do wszystkich bankomatów w Polsce posiadaczom *Konta Direct* i VIP oraz klientom z segmentu Przedsiębiorców. W swoich bankomatach Bank wprowadził w 2011 roku natomiast usługę sprawdzania salda (dla kart VISA) i zmiany pinu dla kart (VISA i Mastercard) klientów obcych banków.

W grudniu 2011 roku zrealizowano w Banku za pomocą systemów bankowości elektronicznej 14,2 mln transakcji, podczas gdy rok wcześniej 13,1 mln operacji.

### 3. Sieć placówek bankowych

Na dzień 31 grudnia 2011 roku ING Bank Śląski S.A. posiadał 439 oddziałów detalicznych (w tym 37



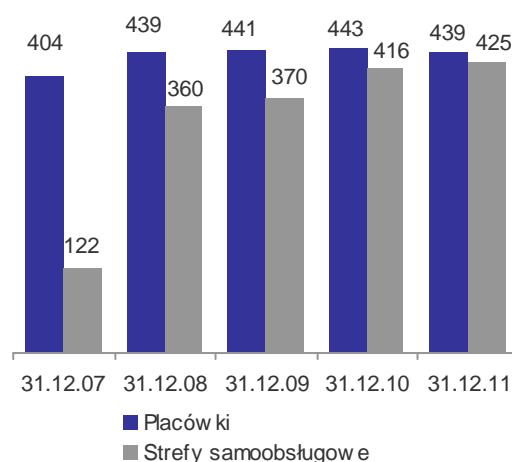
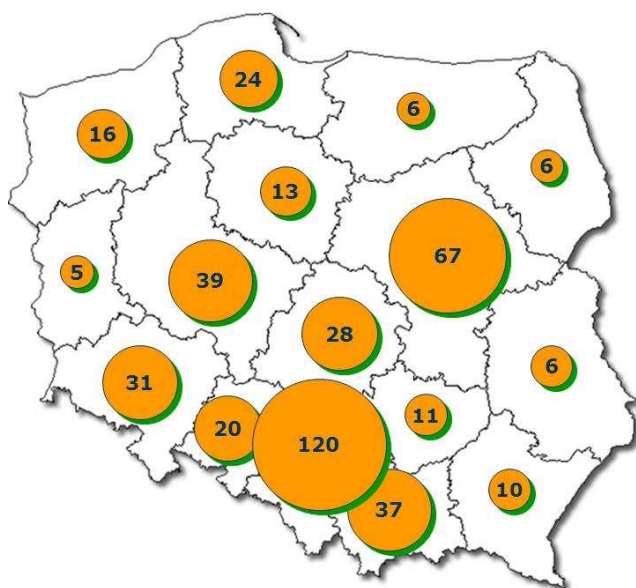
placówek partnerskich i 97 oddziałów bezkasowych). W 2011 roku Bank uruchomił dwa nowe oraz zlikwidował siedem oddziałów. Ponadto, 24 placówki działające jako jednostki partnerskie uzyskały status oddziału Banku. Prawie każdy oddział Banku posiada czynną całą dobę strefę samoobsługową, w której klienci mogą samodzielnie dokonywać wpłat i wypłat gotówkowych, dokonać przelewu przez *ING BankOnLine*, połączyć się z serwisem *HaloŚląski* lub porozmawiać z konsultantem z Call Centre.

Obsługę klientów korporacyjnych z segmentu średnich i dużych firm Bank prowadził za pośrednictwem 29 oddziałów korporacyjnych i 11 Centrów Bankowości Korporacyjnej. Przy czym, prawie wszystkie z nich działały w tych samych lokalizacjach co oddziały detaliczne. Najwięksi klienci korporacyjni byli natomiast obsługiwani przez Departament Klientów Strategicznych i 2 jego biura regionalne (w Katowicach i w Gdańsku).

W ciągu 2011 roku w części oddziałów Banku poprawiły się znacznie warunki, w jakich prowadzona jest obsługa klientów, dzięki realizacji następujących projektów:

- Projektu dostosowania sieci placówek detalicznych do nowych trendów rynkowych. Obok wprowadzenia nowej wizualizacji i modelu obsługi we wszystkich oddziałach, jego celem jest także optymalizacja sieci poprzez relokacje i konwersje oddziałów. Do końca 2011 roku nowy wygląd otrzymało 67 oddziałów detalicznych, w tym 65 w 2011 roku.
- Programu rewitalizacji Korporacyjnej Sieci Sprzedaży. Do końca 2011 roku Bank przebudował 12 oddziałów korporacyjnych. Wszystkie z nich zostały włączone do inicjatywy *ING Meeting Place*. W jej ramach, klienci mogą bezpłatnie korzystać z nowoczesnych, wyposażonych w wysokiej jakości sprzęt i z dostępem do bezprzewodowej sieci, sal konferencyjnych Banku w celu przeprowadzenia własnych spotkań biznesowych z kontrahentami.

#### Sieć placówek ING Banku Śląskiego (stan na 31.12.2011 roku)



#### 4. Zarządzanie kadrami

##### Stan zatrudnienia

Na dzień 31 grudnia 2011 roku ING Bank Śląski S.A. zatrudniał 8 211 osób, czyli o 49 osób (tj. o 0,6%) mniej w porównaniu z grudniem 2010 roku.

##### Struktura zatrudnienia w ING Banku Śląskim S.A.

	31.12.2011		31.12.2010 (łącznie z ING Bankiem Hipotecznym S.A.)	
	w osobach	w %	w osobach	w %
Bankowość detaliczna	4 150	50,6	4 313	52,2
Bankowość korporacyjna i rynki finansowe	1 103	13,4	1 084	13,1
Operacje/IT/Usługi	2 039	24,8	1 972	23,9
Ryzyko/Organizacja/Finanse/Sprawy Kadrowe	919	11,2	891	10,8
<b>Ogółem</b>	<b>8 211</b>	<b>100,0</b>	<b>8 260</b>	<b>100,0</b>

Powodem zanotowanych w 2011 roku zmian w poziomie i strukturze zatrudnienia Banku było przede wszystkim zmniejszenie się liczby pracowników sieci detalicznej w wyniku realizacji projektu przebudowy i optymalizacji sieci dystrybucji oraz zmiany w zatrudnieniu wywołane połączeniem ING Banku Śląskiego S.A. z ING Bankiem Hipotecznym S.A.

##### Polityka wynagrodzeń

Wzorem lat poprzednich, także i w 2011 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 przez funkcjonujący w nim system wynagrodzeń. Dlatego też, polityka wynagrodzeń Banku była kreowana w ścisłym odniesieniu do rynku wynagrodzeń sektora bankowego, przy jednoczesnym dążeniu do zapewnienia spójności oraz sprawiedliwości oferowanych płac.

Z dniem 1 kwietnia 2011 roku przeprowadzono w Banku proces podwyżek. Wysokość podwyżki była uzależniona przede wszystkim od wyniku oceny rocznej pracownika. Bank utrzymał natomiast w 2011 roku funkcjonujący dotychczas model systemu motywacyjnego bazujący na zadaniach premiowych (KPI), wspierających realizację strategii rozwoju Banku. Ponadto, rozwijany był – stanowiący ważne uzupełnienie systemu wynagrodzeń – pakiet świadczeń dodatkowych. W grudniu 2011 roku Komisja Nadzoru Finansowego zarejestrowała Pracowniczy Program Emerytalny ING Banku Śląskiego S.A. Stanowi on ważny element budowania bezpiecznej przyszłości finansowej pracowników w związku z rosnącą potrzebą gromadzenia dodatkowego kapitału na przyszłą emeryturę.

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

ING Bank Śląski S.A. kontynuował działania na rzecz budowy wizerunku, jako pożądanego pracodawcy (employer branding). W ramach tych działań Bank:

- Przeprowadził kampanię promocyjną i rekrutację do programu *Praktyka z Lwem*, skierowaną do studentów od drugiego roku, wiążących swoją przyszłą karierę zawodową z bankowością. W 2011 roku 44 studentów odbyło praktyki w jednostkach Centrali Banku.
- Zorganizował pierwszą edycję programu stażowego ChallengING IT, dedykowanego studentom zainteresowanym rozwojem w obszarze IT.
- Wdrożył *Program Ambadorski*, przeznaczony dla studentów wszystkich lat studiów. W ramach tej nowej formy współpracy Banku ze środowiskami uniwersyteckimi w największych miastach Polski, do pierwszej edycji Programu zrekrutowano 16 Ambasadorów.

W ciągu 2011 roku ING Bank Śląski S.A. rekrutował pracowników przede wszystkim na wyspecjalizowane stanowiska z obszaru IT oraz do obsługi klientów i w Contact Center.

##### Rozwój pracowników

Program ING Banku Śląskiego S.A. w zakresie pozyskiwania nowych talentów *Graduate Leadership*



*Programme* stał się w 2011 roku częścią programu Grupy ING i zaczął funkcjonować pod obowiązującą już w 21 krajach nazwą *ING International Talent Programme*. Celem jego jest pozyskanie utalentowanych absolwentów z maksymalnie dwuletnim doświadczeniem zawodowym, posiadającym potencjał do objęcia kluczowych stanowisk menedżerskich w perspektywie 5-7 lat i ich rozwój na bazie zróżnicowanych doświadczeń i indywidualnego programu rozwojowego zgodnego z potrzebami organizacji i profilem uczestnika.

W 2011 roku wprowadzono także zmiany w programie *Management Development Programme*. Zadaniem jego jest identyfikacja i rozwój pracowników z potencjałem, m.in. poprzez angażowanie ich w realizację strategicznych inicjatyw Banku. Docelowo, stworzą oni pulę osób o stwierdzonym, wysokim potencjale, gotowych do podejmowania nowych wyzwań.

W ramach realizacji polityki rozwoju pracowników, Bank ponadto prowadził szeroko zakrojone działania w obszarach, które zostały określone jako priorytety rozwojowe na podstawie analizy wyników badania kultury organizacyjnej *Winning Performance Culture (WPC)*, przeprowadzonego w 2010 roku. Te obszary to:

- Rozwój zawodowy. Bank kontynuował w tym zakresie następujące inicjatywy:
  - Program *Nawigator Rozwoju*. Jego zadaniem jest budowanie kultury organizacji zorientowanej na rozwój zawodowy oraz wsparcie pracowników i menedżerów w zarządzaniu ich rozwojem zawodowym. W jego ramach przeprowadzono 38 szkoleń dla prawie 350 pracowników. Ponadto, aktualizowano na bieżąco aplikację przedstawiającą ścieżki rozwoju. Zorganizowano także czaty edukacyjne z udziałem pracowników HR i ekspertów zewnętrznych (m.in. Joanny Heidtman i Wojciecha Eichelbergera).
  - Staże rozwojowe. Ich celem jest poszerzenie możliwości rozwojowych osób zatrudnionych w Banku oraz wymiana wiedzy i dobrych praktyk pomiędzy liniami biznesowymi. W projektach rozwojowych poza swoim zespołem uczestniczyło 16 pracowników, a ponad 200 odbyło mini staże, pozwalające łączyć pracę w macierzystej jednostce z dodatkowymi zadaniami projektowymi innych jednostek organizacyjnych.
- Wyrażanie uznania. Najwyżej oceniani pracownicy mieli możliwość wzięcia udziału w kolejnym spotkaniu z cyklu *Konferencja z autorytetem*. Gościem specjalnym imprezy był David Allen, który zaprezentował metodę radzenia sobie ze stresem, tj. sztukę bezstresowej efektywności. W spotkaniu z nim uczestniczyło około 500 pracowników na stanowiskach niemenedżerskich. Dla pracowników o dużym potencjale i zaangażowaniu, Bank organizował ponadto, tzw. Pomarańczowe spotkania, w trakcie których mieli oni okazję do wymiany idei i pomysłów z najwyższą kadrą menedżerską ING. W 2011 roku miały miejsce 42 takie spotkania dla niemal 300 pracowników. Odbywały się także *Warsztaty uznania*, w których uczestniczyło prawie 300 menedżerów.
- Przywództwo i odpowiedzialność. W ramach podnoszenia kompetencji menedżerów realizowane były w Banku następujące programy:
  - *Rozwój na Bank*. Na ten kompleksowy program, rozwijający kompetencje menedżerskie, Bank pozyskał fundusze z Europejskiego Funduszu Społecznego w wysokości 5,5 mln zł. W 72 szkoleniach uczestniczyło ponad 1 000 osób z kadry kierowniczej, a niemal 700 jego uczestników przystąpiło do testów kompetencyjnych.
  - *Akademia Umiejętności*. W 2011 roku odbyła się druga edycja programu. 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 poświęcone dobrym praktykom w zakresie zarządzania.
  - *Akademia Rozwoju Menedżera*. Powołano ją z myślą o nowo powołanych menedżerach. Zrealizowano 29 szkoleń, w których udział wzięło prawie 200 osób.

Tak jak i w poprzednich latach, prowadzone były w Banku działania w zakresie diagnozy potencjału pracowników. Realizowano je w ramach *Development Centre*, *Oceny 360* oraz testów *Ensize*. Wyniki ich były m.in. podstawą do przygotowania programów rozwojowych poszczególnych Pionów, pozwalających w systematyczny sposób zarządzać rozwojem menedżerów lub specjalistów. W 2011 roku w programach rozwojowych wzięło udział około 620 osób.



## Szkolenia

Działalność szkoleniowa ING Banku Śląskiego S.A. była realizowana zgodnie ze strategią przyjętą na 2011 rok. Obejmowała ona zarówno szkolenia prowadzone w formie tradycyjnej jak i formule e-learningu.

Główne kierunki szkoleń Banku w 2011 roku to:

- Szkolenia obowiązkowe. W formule szkoleń e-learningowych Bank prowadzi szkolenia podstawowe oraz ugruntowujące wiedzę z zakresu bezpieczeństwa, ryzyka operacyjnego i compliance. Ponadto, każdy nowy pracownik Banku jest zobowiązany do przejścia ścieżki szkoleniowej, obejmującej zarówno szkolenia stacjonarne jak i e-learningowe.
- Kursy e-learningowe. Oferta katalogowa obejmowała około 150 pozycji. W formule e-learningu prowadzone są przede wszystkim szkolenia: produktowe, aplikacyjne, specjalistyczne oraz kompetencyjne. W ciągu 2011 roku pracownicy zrealizowali około 80 000 tego typu kursów.
- Szkolenia dla pracowników Detalicznej Sieci Sprzedaży. Dotyczyły one zmian w systemach informatycznych, nowo wprowadzanych i modyfikowanych produktów, jakości obsługi oraz rozwoju umiejętności sprzedażowych i przygotowania do zarządzania zespołem sprzedaży, w tym wprowadzenia nowozatrudnionych pracowników. Ponadto, w związku z wdrożeniem nowej struktury organizacyjnej Sieci Detalicznej, zrealizowany został program dla dyrektorów pod nazwą *Turbo Detal*. W 2011 roku na szkolenia pracowników Sieci Detalicznej przypadło 3 238 dni szkoleniowych, a uczestniczyło w nich 16 000 pracowników.
- Szkolenia kompetencyjne pracowników. Na podstawie wyników Rozmów Rocznych została zaktualizowana oferta szkoleń Banku. Obejmuje ona szkolenia w zakresie kompetencji ogólnobankowych, specjalistycznych, a także szkolenia procesowe oraz produktowe. Katalog ten jest zbiorem szkoleń dostarczanych przez wewnętrzne i zewnętrzne jednostki szkoleniowe. W 2011 roku z oferty szkoleń katalogowych skorzystało około 2 500 pracowników.

W 2011 roku ING Bank Śląski S.A. działał ponadto na rzecz dalszego zróżnicowania metod rozwojowych pracowników. Oprócz szkoleń – jako działania edukacyjne wspierające rozwój – Bank promował także dzielenie się wiedzą wewnątrz organizacji m.in. w formie mentoringu i coachingu. W 2011 roku zreorganizowano formułę działania mentorów, coachów i tutorów i rozbudowano sieć trenerów stowarzyszonych. Mentoring i coaching jest wykorzystywany na różnych poziomach organizacyjnych, zarówno w programach szkoleniowo-rozwojowych, jak i na potrzeby pojedynczych pracowników. Równolegle, Bank wprowadził nowe, samoobsługowe formy dzielenia się wiedzą z wykorzystaniem narzędzi multimedialnych, dostępne dla wszystkich pracowników poprzez Intranet.

## Informatyzacja procesów HR

W 2011 roku kontynuowano w Banku prace wdrożeniowe systemu SAP HR. Jego wdrożenie powinno przyczynić się do wzrostu zaangażowania pracowników i ich satysfakcji z pracy, szybszej i sprawniejszej realizacji procesów zarządzania zasobami ludzkimi oraz stworzyć możliwości pracownikom i menedżerom aktywnego uczestnictwa w procesach z obszaru HR.

W I półroczu 2011 roku zakończono w Banku pierwszy etap wdrażania systemu SAP w obszarze HR. Pracownicy zyskali bieżący dostęp do własnych danych kadrowych przechowywanych w systemie SAP, a menedżerowie – do aktualnych informacji dotyczących zatrudnienia podległych pracowników, niezbędnych do efektywnego zarządzania zespołem.

Jednocześnie podjęto prace nad drugim etapem wdrożenia SAP HR w zakresie następujących funkcjonalności samoobsługowych: Pracowniczy Program Emerytalny, Zakładowy Fundusz Świadczeń Socjalnych, planowanie kosztów osobowych, wnioski kadrowe, zarządzanie podwyżkami i świadczeniami dodatkowymi, zarządzanie czasem pracy oraz e-recruiting.



## VIII. KIERUNKI ROZWOJU DZIAŁALNOŚCI ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A.

*Myślę Bank – wybieram ING*, to hasło, które będzie przyświecać działalności ING Banku Śląskiego S.A. w 2012 roku i odzwierciedla jego wizję bycia bankiem pierwszego wyboru.

Strategia Banku pierwszego wyboru bazuje na trzech filarach:

- Klient w centrum – wszystkie działania organizacji koncentrują się na dostosowaniu produktów i modelu obsługi do potrzeb klientów z poszczególnych segmentów.
- Doskonałość operacyjna – utrzymanie pozycji najlepszego banku internetowego oraz doskonalenie procesów.
- Najlepszy pracodawca (Top Employer) – pozyskanie i zachowanie najlepszej kadry poprzez wspieranie rozwoju zawodowego pracowników i wykorzystywanie nowoczesnych narzędzi komunikacji.

Dążąc do wzrostu wartości firmy w długim okresie, Bank podejmuje działania zmierzające do wzmocnienia, a następnie utrzymania wiodącej pozycji w polskim sektorze bankowym poprzez harmonijny rozwój podstawowych sfer działalności, tj. bankowości detalicznej i korporacyjnej. Kontynuowany jest rozwój wielokanałowego, zintegrowanego modelu sprzedaży i obsługi klienta ze szczególnym naciskiem na rozwijanie systemów bankowości elektronicznej.

### Bankowość detaliczna

Na rynku detalicznym, ING Bank Śląski S.A. kładzie nacisk zarówno na pozyskanie nowych, jak i zacieśnienie relacji z dotychczasowymi klientami. Bank dąży do wzrostu liczby aktywnych rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych, które należą do najważniejszych produktów, wokół których mogą zostać zbudowane długoterminowe relacje z klientami. Zachętę do korzystania z kont osobistych w Banku stanowią nowe technologie, szczególnie w zakresie płatności i w obszarze kartowym m.in. w postaci technologii zbliżeniowej.

W działalności depozytowej, Bank zamierza natomiast zachować silną pozycję na rynku depozytów gospodarstw domowych. W tym celu, prowadzi politykę długoterminowego zarządzania depozytami klientów poprzez stabilną ofertę i elastyczne kształtowanie oprocentowania. W najbliższym czasie, Bank zacznie w szerszym zakresie oferować i aktywnie promować produkty długoterminowego oszczędzania, w tym na cele emerytalne.

Bank dąży do umocnienia swojej pozycji na rynku kredytów detalicznych. Główną rolę w realizacji tego celu pełni utrzymanie silnej pozycji w zakresie sprzedaży złotych kredytów mieszkaniowych oraz stopniowe zwiększanie portfela należności z tytułu pożyczek gotówkowych dla klientów indywidualnych i przedsiębiorców.

Realizacja przyjętej przez Bank strategii na rynku detalicznym polega na oferowaniu klientom w jasny i czytelny sposób, atrakcyjnych cenowo produktów poprzez zapewniające najwyższą jakość obsługi, zintegrowane kanały dystrybucji. W 2012 roku Bank będzie prowadzić następujące projekty:

- Najbardziej internetowy bank. Kontynuowany będzie rozwój aplikacji bankowości internetowej ING BankOnLine. Obok udostępnienia klientom nowych funkcjonalności, takich jak np. narzędzie do zarządzania finansami osobistymi, wprowadzane będą dodatkowe zabezpieczenia zwiększające bezpieczeństwo korzystania z aplikacji. Rozwijany będzie również system ING BankOnLine w wersji dla urządzeń mobilnych.
- Optymalizacja procesów biznesowych. Bank rozpoczął projekt, którego celem jest wdrożenie automatycznego procesu udzielania kredytów we wszystkich kanałach dystrybucji z wykorzystaniem nowego narzędzia informatycznego zintegrowanego z silnikiem decyzyjnym. Efektem projektu ma być skrócenie czasu oczekiwania klientów na decyzję o przyznaniu kredytu, przy czym wnioski stałych klientów dotyczące nieskomplikowanych produktów będą rozpatrywane „od ręki”.
- Dostosowanie detalicznej sieci sprzedaży do trendów rynkowych. Bank uznaje oddziały jako swoją wizytówkę, promującą każdego dnia jego wizerunek nowoczesnej instytucji finansowej. W celu adaptacji placówek do zmieniających się oczekiwań klientów i rosnącej roli kanałów bezpośrednich w procesach obsługi, wypracowano nową koncepcję i wizualizację oddziału

detalicznego. Zostanie ona wdrożona we wszystkich oddziałach detalicznych do końca 2014 roku

- Rozwój programu badania satysfakcji klientów na podstawie metodologii Net Promotor Score. W 2012 roku badaniem tym, które ocenia jakość obsługi klientów w tzw. momentach prawdy, zostanie objęta większa liczba produktów i usług bankowych.

### Bankowość korporacyjna

Główne działania ING Banku Śląskiego S.A. na rynku bankowości korporacyjnej w 2012 roku będą zmierzać do:

- Utrzymania wysokiego poziomu akwizycji klientów korporacyjnej sieci, szczególnie w segmencie średnich firm.
- Zwiększania osadów na rachunkach bieżących zarówno poprzez pozyskiwanie nowych klientów, jak i zacieśnianie relacji z obecnymi klientami. Ważną rolę w tym procesie będzie odgrywać sprzedaż produktów rozliczeniowych (PCM).
- Zwiększenia udziału w rynku kredytów, przy jednoczesnej dbałości o jakość portfela.
- Uzyskanie wysokiej dynamiki 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:

- Rozwój oferty i doskonalenie procesu kredytowego. Po zakończeniu w 2011 roku prac związanych z automatyzacją procesu dla mniejszych ekspozycji kredytowych (wdrożenia szybkiej ścieżki – Fast Track), Bank przystąpił do przebudowy standardowego procesu kredytowego (Normal Track). Obok zaimplementowania najlepszych praktyk stosowanych w procesie Fast Track, w zmodyfikowanym standardowym procesie kredytowym zostaną udostępnione nowe produkty, (np. limit inwestycyjny o charakterze umowy ramowej) przy jednoczesnej eliminacji z oferty produktów niszowych. Rozwijany będzie również proces Fast Track, w którym planowane jest zaoferowanie nowych produktów (takich jak produkty dyskontowe, produkty finansowe zabezpieczone aktywami).
- Wzmocnienie współpracy ze spółkami oferującymi produkty zabezpieczone aktywami. Bank dąży do usprawnienia współpracy z nowymi spółkami Grupy ING Lease (Polska) i ING Commercial Finance Polska i zwiększenia sprzedaży produktów zabezpieczonych aktywami (ABL). Służyć temu ma przede wszystkim automatyzacja procesu kredytowego dla produktów ABL i modyfikacja istniejących aplikacji bankowych. W efekcie tych zmian, produkty zabezpieczone aktywami będą oferowane klientom na podobnej zasadzie i z wykorzystaniem tych samych narzędzi co bankowe produkty kredytowe. Ponadto, zmieniony zostanie częściowo profil działania spółki ING Lease (Polska), która w większym stopniu będzie oferować produkty leasingowe klientom korporacyjnym oraz małym firmom, przede wszystkim leasing środków transportu oraz maszyn i urządzeń.
- Doskonalenie systemu bankowości internetowej. Starania Banku o utrzymanie wizerunku najbardziej internetowego banku na rynku zdecydowały o rozpoczęciu prac nad wdrożeniem aplikacji do bankowości mobilnej. System bankowości mobilnej umożliwi dostęp do konta firmowego i możliwość wykonywania różnych operacji na rachunku bez konieczności korzystania z komputera przy zachowaniu równie wysokiego poziomu bezpieczeństwa jak w obecnie funkcjonującym systemie bankowości internetowej. Natomiast oferta produktów dostępnych poprzez system ING BusinessOnLine zostanie rozszerzona o akredytywy, gwarancje, transakcje inkasa i dyskonta dokumentowego.
- Unowocześnienie oddziałów. Kontynuowany będzie projekt przebudowy oddziałów, obejmujący obok nowej wizualizacji i aranżacji przestrzeni biurowej, także zmiany w ich organizacji oraz dostosowanie sieci placówek do lokalnych potencjałów rynku. Bank planuje przebudować wszystkie placówki korporacyjne zgodnie z nowym standardem do końca 2014 roku.

Ponadto, Bank rozpoczął prace nad nowym modelem biznesowym bankowości korporacyjnej (Programem 2020). Działania te zostały podjęte w odpowiedzi na nowe tendencje pojawiające się w

bankowości globalnej, takie jak: wejście na rynek produktów bankowych podmiotów niebankowych (np. operatorów telekomunikacyjnych na rynku płatności) oraz kurczenie się dochodów banków z tytułu prowizji i opłat w związku ze spadkiem opłat za prowadzenie rachunków i realizacji transakcji płatniczych. Celem projektu jest stworzenie warunków do uzyskania przez Bank alternatywnych źródeł przychodów, m.in. poprzez zmianę sposobu dystrybucji oraz wprowadzenie do oferty produktów niebankowych. Nowe produkty mają zapewnić Bankowi przewagę konkurencyjną poprzez zwiększenie stopnia satysfakcji i lojalności klientów.

Plan ING Banku Śląskiego S.A. na 2012 rok uwzględnia przewidywane spowolnienie tempa wzrostu w polskiej gospodarce, możliwość występowania głębokich zawirowań na globalnych rynkach finansowych jak i konieczność wypełnienia w średniookresowej perspektywie nowych wymogów w zakresie adekwatności kapitałowej i płynności. Działając w niepewnym i zmiennym otoczeniu, Bank zamierza w realizacji planów wykorzystać swoje mocne strony w postaci: wielomilionowej bazy klientów, mocnej i stabilnej bazy depozytowej, zbilansowanej pod względem walutowym struktury bilansu oraz odpowiedniej bazy kapitałowej, składającej się prawie w całości z kapitałów najwyższej jakości.

## IX. INFORMACJE DLA INWESTORÓW

### 1. Cena akcji ING Banku Śląskiego S.A.

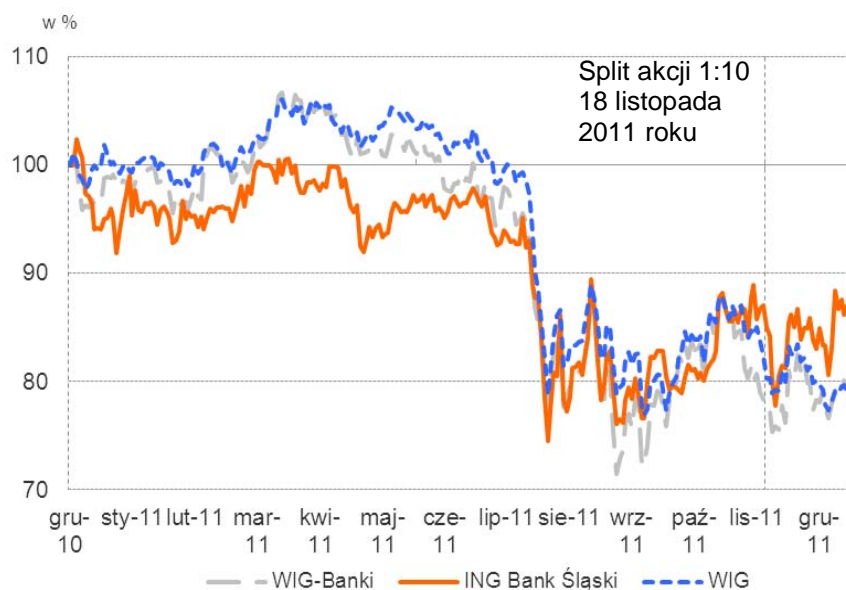
W 2011 roku przeprowadzona została operacja podziału akcji ING Banku Śląskiego S.A. w stosunku 1 do 10 bez zmiany poziomu kapitału zakładowego Spółki. Dzień 18 listopada 2011 roku był pierwszym dniem notowań akcji Banku pod dokonany split.

Narastające kłopoty kolejnych państw strefy euro z obsługą zadłużenia sprawiły, że inwestorzy w całej Europie z coraz większą nieufnością podchodzili do spółek z sektora finansowego. Podobnie było także w Polsce, gdzie pomimo bardzo dobrych wyników finansowych sektora bankowego, w ciągu 2011 roku subindeks WIG-Banki stracił 21,7% swej wartości.

W 2011 roku kurs akcji ING Banku Śląskiego S.A. w momencie zamknięcia sesji na GPW wahał się w przedziale od 66,6 zł w dniu 10 sierpnia (cena skorygowana uwzględniająca split akcji) do 91,5 zł na sesji w dniu 4 stycznia.

W dniu 30 grudnia 2011 roku cena akcji Banku wyniosła 78,6 zł, czyli była o 12,1% niższa niż w ostatnim dniu notowań 2010 roku. Zatem, zachowanie się kursu akcji Banku pozytywnie wyróżniało się na tle notowań pozostałych banków obecnych na GPW. Zdaniem analityków, ING Bank Śląski S.A. był premiowany przez rynek za konserwatywny model biznesowy, charakteryzujący się bezpieczną sytuacją w zakresie finansowania i niższym niż 100% wskaźnikiem Kredyty/Depozyty oraz relatywnie niewielkim poziomem zaangażowania w walutowe kredyty hipoteczne, które mogą przysporzyć bankom jednych z największych problemów w 2012 roku.

#### Notowania cen akcji ING Banku Śląskiego S.A. w 2011 roku (31.12.2010 = 100%)



Na koniec 2011 roku wartość rynkowa Banku ukształtowała się na poziomie 10 226 mln zł, podczas gdy jego wartość księgowa wynosiła 6 414 mln zł.

### 2. Ratingi

ING Bank Śląski S.A. współpracuje z agencjami ratingowymi Fitch Ratings oraz Moody's Investors Service.

Agencja Fitch Ratings Ltd. nadaje ING Bankowi Śląskiemu S.A. rating pełny na podstawie umowy



pomiędzy Bankiem i Agencją. W I kwartale 2011 roku Agencja dokonała przeglądu ratingu ING Banku Śląskiego S.A., w wyniku którego podtrzymała wszystkie, dotychczasowe oceny ratingowe Banku (komunikat prasowy Fitch z dnia 4 marca 2011 roku).

W dniu 20 lipca 2011 roku agencja Fitch opublikowała specjalny raport, wprowadzający dla instytucji finansowych kolejną ocenę, tzw. *Viability rating* (VR). Rating ten bazuje na tej samej metodologii co rating oceny indywidualnej. Przy czym, zamiast skali 9-stopniowej (jak miało to miejsce dla oceny indywidualnej) stosowana jest w ocenie VR skala 19 –stopniowa. Pozwala to na większe zróżnicowanie ocen oraz lepsze odzwierciedlenie niezależnej od czynników zewnętrznych kondycji finansowej instytucji.

Agencja Fitch przyznała ING Bankowi Śląskiemu S.A. ocenę bbb+ dla ratingu VR i była to najwyższa możliwa ocena dostępna dla instytucji z ratingiem indywidualnym na poziomie C. Ratingi z przedziału bbb oznaczają dobrą, fundamentalną wiarygodność kredytową instytucji. Podstawowe wskaźniki banku są adekwatne, co oznacza, że ryzyko konieczności skorzystania z dodatkowego wsparcia w celu uniknięcia niewypłacalności jest małe, a zdolność tę mogłyby nieco osłabić wyjątkowo niekorzystne warunki biznesowe lub ekonomiczne. Wprowadzenie *Viability rating* nie miało wpływu na pozostałe ratingi ING Banku Śląskiego S.A. Zgodnie z wcześniejszym komunikatem, w styczniu 2012 roku *Viability rating* całkowicie zastąpił dotychczasowy rating indywidualny.

Pełna ocena ratingowa Banku nadana przez agencję Fitch na dzień publikacji Sprawozdania przedstawiała się następująco:

#### Fitch Ratings Ltd.

Rating podmiotu (Long-term IDR)	A
Perspektywa utrzymania wyż.wym. oceny	Stabilna
Rating krótkoterminowy (Short-term IDR)	F1
Viability rating	bbb+
Ocena wsparcia	1

Rating podmiotu („Long-term IDR”) oraz rating krótkoterminowy („Short-term IDR”) określają zdolność podmiotu do terminowego regulowania zobowiązań finansowych. Rating długoterminowy (Long-term IDR) na poziomie A odzwierciedla wysoką zdolność Banku do terminowego wywiązywania się z długoterminowych zobowiązań finansowych. Krótkoterminowy rating („Short-term IDR”) na poziomie F1 oznacza najwyższą ocenę zdolności do terminowego regulowania krótkookresowych (do 13 miesięcy) zobowiązań finansowych. W przypadku obu ratingów agencja Fitch uwzględniła wysokie prawdopodobieństwo uzyskania potencjalnego wsparcia ze strony dominującego akcjonariusza Banku ING Bank N.V. (ING Bank Śląski S.A. posiada najwyższy rating wsparcia – na poziomie 1). *Viability rating* na poziomie bbb+, odzwierciedla silną pozycję rynkową Banku, wysoką płynność, stabilne źródła finansowania bazujące na depozytach klientów detalicznych, a także adekwatną pozycję kapitałową oraz jakość aktywów, która jest znacząco wyższa od średniej rynkowej.

Agencja Moody's Investors Service Ltd. nadaje natomiast ING Bankowi Śląskiemu S.A. rating na podstawie ogólnodostępnych, publicznych informacji. W ciągu 2011 roku Bank utrzymał posiadane oceny wiarygodności finansowej wystawione przez Agencję:

#### 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

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

W 2011 roku, tak jak w poprzednim, w ING Banku Śląskim S.A. obowiązywała *Polityka Wynagradzania Członków Zarządu ING Banku Śląskiego S.A.*, określająca 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 60% 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, czyli 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.

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.

Członkowie Zarządu ING Banku Śląskiego S.A. nie byli w 2011 roku objęci programem motywacyjnym ani premiovym 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.

#### Wynagrodzenie członków Zarządu ING Banku Śląskiego S.A. w 2011 roku (w tys. zł)

Imię i nazwisko	Okres od – do	Wynagrodzenia i nagrody	Zrealizowane opcje LEO	Pozostałe korzyści	Razem
Małgorzata Kołakowska	01.01.11-31.12.11	2 051,8	6,7	252,9	2 311,3
Miroslaw Boda	01.01.11-31.12.11	1 540,2	33,6	208,5	1 782,4
Michał Bolesławski	01.01.11-31.12.11	1 555,0	6,7	199,4	1 761,1
Evert Derks Drok	01.01.11-31.08.11	1 013,4	0,0	499,4	1 512,8
Justyna Kesler	01.01.11-31.12.11	1 493,6	6,9	194,6	1 695,2
Oscar Swan	01.01.11-31.12.11	1 484,3	22,8	192,6	1 699,7
<b>Razem</b>		<b>9 138,4</b>	<b>76,7</b>	<b>1 547,4</b>	<b>10 762,5</b>

W 2011 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 10 762,5 tys. zł. Jako łączną kwotę wypłaconych lub należnych wynagrodzeń i nagród za 2011 rok podano wartość brutto wynagrodzeń wypłaconych lub należnych w okresie od stycznia do grudnia 2011 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 2011 roku łączna kwota wynagrodzeń (definiowana jak wyżej) wypłaconych przez ING Bank Śląski S.A. członkom Rady Nadzorczej wyniosła 490,0 tys. zł.

#### Wynagrodzenie członków Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A. w 2011 roku (w tys. zł)

Imię i nazwisko	Okres od – do	Wynagrodzenia i nagrody	Korzyści	Razem
Brunon Bartkiewicz	01.01.11-31.12.11	0,0	0,0	0,0
Roland Boekhout	24.10.11-31.12.11	0,0	0,0	0,0
Anna Fornalczyk	01.01.11-31.12.11	210,0	0,0	210,0
César González-Bueno	01.01.11-16.09.11	0,0	0,0	0,0
Ralph Hamers	01.01.11-31.12.11	0,0	0,0	0,0
Nicolaas Cornelius Jue	01.01.11-31.12.11	0,0	0,0	0,0
Miroslaw Kośmider	01.01.11-31.12.11	148,0	0,0	148,0
Cornelis Leenaars	01.01.11-06.04.11	0,0	0,0	0,0
Wojciech Popiołek	01.01.11-31.12.11	132,0	0,0	132,0
<b>Razem</b>		<b>490,0</b>	<b>0,0</b>	<b>490,0</b>

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 60 akcji.

## X. SPOŁECZNA ODPOWIEDZIALNOŚĆ BIZNESU (CSR) W ING BANKU ŚLĄSKIM S.A. W 2011 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.

Bank przykładą dużą wagę do tego, aby na co dzień pracownicy Banku kierowali się Wartościami ING, tj. otwartością, uczciwością, szacunkiem, odpowiedzialnością i zdrowym rozsądkiem. To one w pełni oddają to czym ING Bank Śląski S.A. chciałby wyróżniać się na rynku oraz to, w jaki sposób chce być postrzegany przez klientów.

Wizja odpowiedzialnego biznesu prowadzonego przez Bank bazuje na międzynarodowych standardach i odnosi się wprost do Powszechnej Deklaracji Praw Człowieka i zasad Global Compact ONZ. Bank, jako instytucja zaufania publicznego, od 1991 roku stosuje również Zasady Dobrej Praktyki Bankowej. Natomiast jako spółka notowana na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie dba o równe traktowanie wszystkich akcjonariuszy, niezależnie od liczby posiadanych akcji oraz przykładą szczególną wagę do równego dostępu do informacji oraz efektywnej komunikacji między Spółką i uczestnikami rynku kapitałowego. Ponadto, Bank przyjął do stosowania wszystkie zasady ładu korporacyjnego wynikające z *Dobrych praktyk spółek notowanych na GPW*.

Potwierdzeniem najwyższych standardów oraz wagi, jaką Bank przykładą do CSR jest jego stała obecność w indeksie spółek odpowiedzialnych społecznie Respect Index na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie oraz zdobycie w 2011 roku pierwszej pozycji w rankingu Firm Odpowiedzialnych Społecznie w kategorii *Bankowość i Finanse*.

Działania podejmowane w obszarze CSR wspierają realizację celów biznesowych ING Banku Śląskiego S.A. i dotyczą przede wszystkim czterech obszarów, tj.: relacji z klientami, relacji z pracownikami, działalności na rzecz społeczeństwa oraz działalności na rzecz środowiska naturalnego.

### 1. Relacje z klientami

Według ING Banku Śląskiego S.A., odpowiedzialne relacje z klientami oznaczają przejrzystą i zrozumiałą ofertę, etyczny marketing i komunikację, najwyższe standardy obsługi, uczciwe zasady reklamacji oraz dialog z klientami. Przyjęcie tych zasad współpracy z klientami oznacza jednocześnie ciągłą pracę na rzecz poprawy jakości oraz dostosowania produktów i modelu obsługi do zmieniających się potrzeb i oczekiwań klientów.

W celu zagwarantowania odpowiednich zasad współpracy z klientami, ING Bank Śląski S.A. korzysta z różnorodnych narzędzi, takich jak:

- Badania satysfakcji klientów. Są one realizowane m.in. w ramach programu 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. W odniesieniu do klientów detalicznych prowadzone są również badania satysfakcji metodą Walker Information, służącego diagnozowaniu zadowolenia klientów z otrzymywanych usług i ich lojalności wobec Banku. W 2011 roku przeprowadzono także coroczne badanie satysfakcji klientów korporacyjnych i strategicznych. Pozwoliło ono poznać opinie klientów na temat zmian wprowadzonych w ofercie i jej warunkach finansowych oraz nowego modelu obsługi.
- Komunikację z klientami. Bank przykładą dużą wagę do dialogu z klientami. Prowadzony jest on podczas indywidualnych spotkań, jak i poprzez kanały elektroniczne. W 2011 roku Bank zorganizował dla klientów korporacyjnych serię spotkań o charakterze edukacyjnym z udziałem ekonomistów ING oraz autorytetów na polskim rynku w dziedzinie gospodarki i finansów. Internauci natomiast (klienci i nie tylko) mogą porozumiewać się z Bankiem wykorzystując także następujące kanały:

- forum ING Banku Śląskiego [www.forum.ingbank.pl](http://www.forum.ingbank.pl), (w 2011 roku odwiedzało je miesięcznie średnio 30 tys. osób),
  - komunikator Skype,
  - profil na serwisie Facebook (<http://www.facebook.com/INGBankSlaski>),
  - kanał wideo na serwisie YouTube (<http://www.youtube.com/ingbsk>),
  - kanał komunikacji produktowej – videorozmowa ([www.ing.pl](http://www.ing.pl)).
- **Analizę reklamacji.** Klienci mogą złożyć w Banku reklamację różnymi kanałami, w tym elektronicznie siedem dni w tygodniu i 24 godziny na dobę. Bank regularnie analizuje przyczyny reklamacji i traktuje je jako informację zwrotną na temat oferowanych produktów i jakości obsługi. Proces obsługi reklamacji został objęty programem badania satysfakcji klienta Net Promotor Score (NPS). Uwagi klientów są dokładnie analizowane a na ich podstawie podejmowane są działania mające na celu usprawnienie procesu reklamacyjnego. Ich efektem było m.in. skrócenie w 2011 roku czasu rozpatrywania wniosku reklamacyjnego.

Bank przykłada także dużą wagę do współpracy z dostawcami i oczekuje od nich przestrzegania wszelkich przepisów i regulacji prawnych właściwych dla prowadzonej przez nich działalności, jak również dochowania norm środowiskowych. W 2011 roku weszła w życie zmodyfikowana Procedura Zarządzania dostawcami w ING Banku Śląskim S.A. (Vendors' Management). Definiując procesy, opisując role i zadania uczestników stanowi ona podstawę do wyznaczania spójnej wizji i strategii współpracy z dostawcami. Dzięki objęciu dostawców nową, jednolitą procedurą zarządzania stworzono tym samym warunki do utrzymywania właściwych zasad współpracy, podniesienia efektywności, optymalizacji kosztów i minimalizowania ryzyka w relacjach z dostawcami. Dostawcy zakwalifikowani do procesu vendors' management, otrzymują regularną ocenę jakości swoich usług. Jednocześnie mają możliwość oceny współpracy z Bankiem z wykorzystaniem karty kontrahenta.

## 2. Relacje z pracownikami

ING Bank Śląski S.A. szanuje i respektuje prawa człowieka i stara się tworzyć warunki pracy, ułatwiające zachowanie równowagi między życiem zawodowym i prywatnym. Bank w szczególności 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 oraz integracja niepełnosprawnych.

Bank stwarza pracownikom możliwość anonimowego wyrażania opinii na temat pracy w ING, m.in. poprzez coroczne badanie kultury organizacyjnej WPC (*Winnig Performance Culture*). W 2011 roku w badaniu WPC wzięło udział 88% pracowników Banku. Dostarczyli oni cennych informacji na temat kluczowych dla organizacji kwestii m.in.: realizacji strategii, otwartości na rozwój, atrakcyjności Banku na rynku pracy. Uczestnicy badania w 2011 roku, podkreślali, że w pracy postępują zgodnie z wartościami ING, wysoko ocenili obsługę klienta, efektywność biznesową Banku oraz prowadzenie działalności zgodnie ze standardami compliance.

Działalność ING Banku Śląskiego S.A. na rzecz rozwoju pracowników została przedstawiona w niniejszym *Sprawozdaniu Zarządu z działalności ING Banku Śląskiego S.A. w 2011 roku* w punkcie *Zarządzanie kadrami*.

## 3. Działalność na rzecz społeczeństwa

ING Bank Śląski S.A. – wspólnie z *Fundacją ING Dzieciom* – promuje działalność społeczną wśród pracowników poprzez program wolontariatu pracowniczego *Wolontariat ING*. Pracownicy ING Banku Śląskiego S.A. mają prawo przeznaczyć 8 godzin z rocznego czasu pracy na wolontariat pracowniczy, co formalnie jest uregulowane w Regulaminie Pracy ING Banku Śląskiego S.A.

W ramach programu *Wolontariat ING* realizowane są następujące akcje:

- Projekty na rzecz społeczności lokalnych, prowadzone w ramach konkursu *Dobry Pomysł* na najlepsze inicjatywy wolontariackie. W 2011 roku 560 pracowników przeprowadziło 39 akcji na

rzecz świetlic środowiskowych, szpitali, szkół oraz przedszkoli.

- Projekty na rzecz wybranego partnera społecznego. Są to w większości akcje, skupiające dużą liczbę pracowników wykonujących pracę na rzecz wybranych jednostek, m.in.: domów dziecka, ośrodków terapeutycznych. W 2011 roku odbyło się 16 takich akcji, a w największej z nich wzięło udział blisko 100 pracowników.

ING Bank Śląski S.A. wspiera edukację i rozwój przedsiębiorczości wśród uczniów szkół ponadgimnazjalnych. W marcu 2011 roku Bank zaangażował się w realizację ogólnopolskiego Dnia Przedsiębiorczości organizowanego dla uczniów przez Fundację Młodzieżowej Przedsiębiorczości. Bank otrzymał tytuł Najaktywniejszej Firmy Dnia Przedsiębiorczości za przygotowanie blisko 130 miejsc praktyk i przeprowadzenie jednodniowych szkoleń dla 82 uczniów.

W listopadzie 2011 roku, 849 pracowników ING Banku Śląskiego S.A. przyłączyło się do wspólnej inicjatywy Grupy ING prowadzonej pod hasłem *Globalne Wyzwanie*. Wolontariusze ING organizowali spotkania dla dzieci, połączone z czytaniem książki biblioterapeutycznej *Lucjan lew, jakiego nie było*, wydanej przez ING Bank Śląski S.A. Uczestnicy akcji przekazali dzieciom z lokalnych świetlic środowiskowych, szpitali, szkół i przedszkoli 3 500 egzemplarzy tej książki.

W tradycję działań społecznych pracowników Banku na stałe wpisało się zbieranie darów dla dzieci – podopiecznych *Fundacji ING Dzieciom*. Bank organizuje wśród pracowników zbiórki artykułów szkolnych (we wrześniu) oraz prezentów mikołajkowych (w grudniu).

Dużą popularnością wśród pracowników cieszą się także akcje krwiodawstwa. W 2011 roku w 12 akcjach udział wzięło 260 pracowników Banku.

ING Bank Śląski S.A., jako członek grupy roboczej ds. Odpowiedzialnych Inwestycji, wziął udział w wypracowaniu rekomendacji dla Ministerstwa Gospodarki w obszarze odpowiedzialnego inwestowania.

### **Działalność Fundacji ING Dzieciom**

W 2011 roku *Fundacja ING Dzieciom* obchodziła jubileusz 20-lecia powstania. Misją Fundacji jest wyrównywanie szans poprzez edukację dzieci z najuboższych obszarów i dzieci przewlekle chorych, kształcenie młodzieży w obszarze przedsiębiorczości.

Fundacja realizuje swe cele statutowe w ramach następujących programów:

- Świetlice internetowe ING. W ciągu 2011 roku otworzono 4 kolejne świetlice. Łącznie, w całej Polsce działa 28 świetlic ING, w których blisko 1 350 dzieci w bezpiecznych i komfortowych warunkach bezpłatnie korzysta z Internetu.
- Turnusy Uśmiechu. W 2011 roku, w 24 turnusach, zorganizowanych w ośrodkach wypoczynkowych Banku, uczestniczyło prawie 1 200 dzieci. Były to turnusy edukacyjno-rehabilitacyjne na które zapraszane są dzieci – podopieczni Fundacji ze szkół podstawowych, świetlic środowiskowych, grup terapeutycznych.
- Wolontariat ING. W 2011 roku, Fundacja wspierała organizację pożytku publicznego, miejskie i gminne ośrodki pomocy społecznej, z którymi współpracują bankowi wolontariusze i przeznaczyła na ten cel środki w wysokości 391 291 zł. Dzięki wsparciu merytorycznemu i finansowemu *Fundacji ING Dzieciom* możliwe jest także przeprowadzenie zaplanowanych akcji wolontariackich pracowników Banku.

Działalność Fundacji jest wspierana finansowo przez pracowników ING poprzez odpis 1% podatku (w 2011 roku wpłynęło na konto Fundacji z tego tytułu 36,7 tys. zł), a także poprzez program składki pracowniczej, polegający na comiesięcznych odpisach od wynagrodzeń (w 2011 roku Fundacja pozyskała w ten sposób 26,6 tys. zł).

### **Działalność Fundacji Sztuki Polskiej ING**

ING Bank Śląski S.A. jest aktywnym członkiem *Fundacji Sztuki Polskiej ING*, która od 11 lat promuje polską sztukę współczesną, w szczególności twórczość młodych artystów.



Fundacja gromadzi prace, powstałe po 1990 roku, reprezentujące rozmaite nurty sztuki współczesnej i różne techniki artystyczne (malarstwo, rysunek, grafika, fotografia), sztukę figuratywną i abstrakcyjną. Jej prestiż budują nazwiska już uznanych twórców takich jak Stefan Gierowski czy Zofia Kulik, ale i młodszych artystów np.: Wilhelma Sasnała, Michała Budnego, Jakuba Juliana Ziółkowskiego. Fundacja stara się żywo reagować na nowe ciekawe zjawiska pojawiające się w młodej sztuce i w 2011 roku, jako pierwsza w Polsce, włączyła do swoich zbiorów pracę Anny Ostoyi „Krajobrazy i monochromy '09”. Urodzona w 1978 roku artystka kilka miesięcy później została zaproszona do realizacji projektu w nowojorskim Museum of Modern Art.

Kolekcja Fundacji jest eksponowana w siedzibach Fundatorów. Jednocześnie, włącza się ona coraz aktywniej w projekty realizowane wspólnie z artystami i instytucjami sztuki. W 2011 roku razem z Galerią Starter zorganizowała w Warszawie wystawę *3 nad ranem*.

We wrześniu 2011 roku *Fundacja Sztuki Polskiej ING* otrzymała od Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego wyróżnienie w kategorii *Mecenas Kultury* za systematycznie wspieranie polskiej sztuki współczesnej.

#### **4. Działalność na rzecz środowiska**

W 2011 roku ING Bank Śląski S.A. realizował cele przyjęte w ramach Systemu Zarządzania Środowiskowego według międzynarodowej normy ISO 14001 (SZŚ).

Na szczególną uwagę zasługują inicjatywy proekologiczne i edukacja środowiskowa pracowników, takie jak:

- Zamieniam kosz na parking dla myszy. Celem przeprowadzonej w lutym 2011 roku akcji było ograniczenie liczby koszy na śmieci i wyrzucanych worków foliowych. W jej wyniku, udało się zebrać 500 koszy i zredukować liczbę zużywanych worków plastikowych o 180 tys.
- Czyste biuro. Do połowy lutego 2011 roku trwała akcja, dzięki której ze 190 lokalizacji udało się zabrać 150 ton odpadów (makułatury, zużytego sprzętu elektronicznego, mebli oraz innego wyposażenia), które zostały następnie zutylizowane w sposób bezpieczny dla środowiska.
- Wiosenne telePorządki. Wiosną 2011 roku odbyła się w Banku zbiórka zużytych telefonów komórkowych. Celem akcji było uświadomienie pracownikom, że zużyte aparaty komórkowe wyrzucone na śmietnik stają się odpadem niebezpiecznym. W czasie tej akcji zebrano 370 aparatów i ponad 50 kg ładowarek, które zostały bezpiecznie zutylizowane.
- Godzina dla Ziemi. W jej ramach na godzinę zostały wyłączone światła w budynkach Centrali Banku przy Placu Trzech Krzyży w Warszawie, przy ulicy Sokolskiej w Katowicach oraz w 15 oddziałach w całej Polsce.
- Tydzień dla Ziemi. Bank włączył się do tej akcji w celu podniesienia świadomości ekologicznej pracowników, kształtowania postaw promujących dobre nawyki w pracy i w domu oraz zwrócenia uwagi na wpływ, jaki każdy z pracowników może mieć na ochronę środowiska.

Ponadto, w 2011 roku w Raporcie Forum Odpowiedzialnego Biznesu "Odpowiedzialny Biznes w Polsce" w kategorii Zarządzanie i Raportowanie, zaprezentowane zostało wdrożenie Systemu Zarządzania Środowiskowego wg normy ISO 14001 w ING Banku Śląskim S.A., jako przykład dobrej praktyki firm w obszarze CSR w Polsce.

#### **5. Informacje dodatkowe**

Informacje na temat społecznej odpowiedzialności biznesu realizowanej w ING Banku Śląskim S.A. dostępne są na stronie internetowej Banku [www.ingbank.pl](http://www.ingbank.pl) w zakładce O Banku/Odpowiedzialność społeczna i środowiskowa.

Wszelkie pytania z zakresu społecznej odpowiedzialności społecznej prosimy kierować na adres e-mail: [csr@ingbank.pl](mailto:csr@ingbank.pl)

## **XI. OŚWIADCZENIE ZARZĄDU ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A. O STOSOWANU ZASAD ŁADU KORPORACYJNEGO W 2011 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 2011 roku.

### **1. Zasady i zakres stosowania ładu korporacyjnego**

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 ze zmianami wynikającymi z Uchwały Rady Giełdy nr 15/1282/2011 z dnia 31 sierpnia 2011 roku oraz nr 20/1287/2011 z 19 października 2011 roku, w sprawie uchwalenia zmian Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW. Tekst powyższego zbioru zasad jest publicznie dostępny na stronie internetowej Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie S.A. pod adresem <http://corp-gov.gpw.pl>.

ING Bank Śląski S.A. przyjął do stosowania wszystkie zasady ładu korporacyjnego wynikające z „Dobrych praktyk spółek notowanych na GPW” („Dobre Praktyki”) stosownymi uchwałami Zarządu Banku oraz Rady Nadzorczej podjętymi w 2010 roku, zaś w 2011 roku organy te przyjęły informację o zakresie zmian wprowadzonych w 2011 roku.

Zgodnie z powyższymi decyzjami, Bank w szczególności: rozbudował zawartość swojej strony internetowej oraz przyjął Politykę wynagradzania Członków Zarządu ING Banku Śląskiego S.A. Szczegółowa informacja dotycząca tej Polityki została przedstawiona Zwyczajnemu Walnemu Zgromadzeniu w sprawozdaniu rocznym za 2010 rok.

W 2011 roku Bank przeprowadzał transmisję obrad zarówno Zwyczajnego, jak i Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia, umożliwiając wszystkim zainteresowanym możliwość śledzenia przebiegu obrad, natomiast nie organizował obrad Walnych Zgromadzeń w sposób przewidziany w art. 406<sup>5</sup> Kodeksu spółek handlowych.

**Zarząd ING Banku Śląskiego S.A. oświadcza, że Bank i jego organy przestrzegały w 2011 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.

### **2. Systemy kontroli w procesie sporządzania sprawozdań finansowych**

#### **Kontrola wewnętrzna**

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 wyżej wymienionego 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.

### 3. Podmiot uprawniony do badania sprawozdań finansowych

Wyboru niezależnego biegłego rewidenta do badania sprawozdań finansowych 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 dniu 3 marca 2011 roku Rada Nadzorcza Banku dokonała wyboru firmy Ernst & Young Audit Spółka z o.o. z siedzibą w Warszawie na biegłego rewidenta przeprowadzającego badanie sprawozdań finansowych ING Banku Śląskiego S.A. oraz Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za okres 1 roku, począwszy od przeglądu danych finansowych za I kwartał 2011 roku do badania sprawozdania rocznego za 2011 rok.

ING Bank Śląski S.A. korzysta z usług firmy Ernst & Young Audit Spółka z o.o. w zakresie badania sprawozdań finansowych Banku od 2008 roku.

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

#### Wynagrodzenie netto audytora<sup>21</sup>

	Rok obrotowy kończący się 31 grudnia 2011 r.	Rok obrotowy kończący się 31 grudnia 2010 r.
Badanie rocznego sprawozdania finansowego	92,5 tys. EUR + zwrot udokumentowanych kosztów bezpośrednich (maksymalnie 8%)	87,3 tys. EUR + zwrot udokumentowanych kosztów bezpośrednich (maksymalnie 5%)
Inne usługi poświadczające	Z tytułu przeglądu sprawozdania finansowego 49,9 tys. EUR + zwrot udokumentowanych kosztów bezpośrednich (maksymalnie 8%) Pozostałe – 58 tys. zł	Z tytułu przeglądu sprawozdania finansowego 47,1 tys. EUR + zwrot udokumentowanych kosztów bezpośrednich (maksymalnie 5%)
Usługi doradztwa podatkowego	Umowa nie obejmuje	Umowa nie obejmuje
Pozostałe usługi pokrewne	Z tytułu badania i przeglądu pakietów sprawozdawczych 161,9 tys. EUR + zwrot udokumentowanych kosztów bezpośrednich (maksymalnie 8%) Pozostałe – 298,3 tys. zł	Z tytułu badania i przeglądu pakietów sprawozdawczych 152,7 tys. EUR + zwrot udokumentowanych kosztów bezpośrednich (maksymalnie 5%) Pozostałe – 435,9 tys. zł

### 4. Akcje oraz akcjonariusze ING Banku Śląskiego S.A.

ING Bank Śląski S.A. jest spółką zależną od ING Bank N.V., który według stanu na dzień 31 grudnia 2011 roku posiadał 75% udziału w kapitale zakładowym ING Banku Śląskiego oraz 75% udziału w ogólnej liczbie głosów na Walnym Zgromadzeniu. ING Bank N.V. należy do Grupy ING – globalnej instytucji finansowej, prowadzącej działalność na rynku bankowym, ubezpieczeniowym oraz w obszarze zarządzania aktywami.

W ciągu 2011 roku wartość kapitału zakładowego ING Banku Śląskiego S.A., jak i udział głównego akcjonariusza w kapitale nie uległy zmianie. W ciągu 2011 roku ING Bank Śląski S.A. przeprowadził natomiast podział wartości nominalnej akcji Banku w stosunku 1 do 10.

O podjęciu decyzji o splicie akcji Bank poinformował w raporcie bieżącym w dniu 26 maja 2011 roku.

<sup>21</sup> Ernst & Young nie bada sprawozdań finansowych spółek zależnych Banku: Centrum Banku Śląskiego Sp. z o.o. i Solver Sp. z o.o.

Mając na względzie przepisy Prawa bankowego, Zarząd wystąpił do Komisji Nadzoru Finansowego z wnioskiem o wyrażenie zgody na dokonanie stosownej zmiany Statutu Banku. W dniu 11 lipca 2011 roku Komisja Nadzoru Finansowego zaaprobowwała zmiany Statutu Banku, pozwalające na dokonanie zmiany struktury kapitału.

W dniu 24 października 2011 roku Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie podjęło uchwałę w sprawie zmiany statutu ING Banku Śląskiego S.A. Zgodnie ze zmienionym statutem, kapitał zakładowy Banku pozostał na niezmienionym poziomie, dzieli się natomiast na 130 100 000 akcji o wartości nominalnej 1 zł każda, w miejsce dotychczasowych 13 010 000 akcji o wartości nominalnej 10 zł każda. W dniu 31 października 2011 roku Sąd Rejonowy w Katowicach dokonał wpisu do Krajowego Rejestru Sądowego o zmianie struktury kapitału zakładowego Banku. Zgodnie z terminem ustalonym przez Krajowy Depozyt Papierów Wartościowych, 18 listopada 2011 roku był pierwszym dniem notowania akcji ING Banku Śląskiego S.A. po podziale ich wartości nominalnej w stosunku 1:10.

Podejmując decyzję o podziale akcji Banku Zarząd kierował się następującymi przesłankami:

- zwiększeniem dostępności akcji ING Banku Śląskiego S.A. dla większego grona inwestorów, zwłaszcza inwestorów indywidualnych,
- poprawą płynności walorów Banku na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie S.A.

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

Nazwa akcjonariusza	Liczba akcji i głosów na WZ	Udział w kapitale zakładowym i ogólnej liczbie głosów na WZ	Nazwa Akcjonariusza	Liczba akcji i głosów na WZ	Udział w kapitale zakładowym i ogólnej liczbie głosów na WZ
	31 grudnia 2011 roku			31 grudnia 2010 roku	
ING Bank N.V.	97 575 000	75,00%	ING Bank N.V.	97 575 000	75,00%
Pozostali	32 525 000	25,00%	Pozostali	32 525 000	25,00%
<b>Razem</b>	<b>130 100 000</b>	<b>100,00%</b>	<b>Razem</b>	<b>130 100 000</b>	<b>100,00%</b>

Akcje Banku są akcjami zwykłymi na okaziciela. Z akcjami Banku nie są związane żadne specjalne uprawnienia kontrolne. Statut Banku nie wprowadza także jakichkolwiek ograniczeń odnośnie przenoszenia prawa własności akcji wyemitowanych przez Bank, wykonywania prawa głosu, jak również nie zawiera postanowień, zgodnie z którymi prawa kapitałowe związane z papierami wartościowymi są oddzielone od posiadania papierów wartościowych.

Statut nie przyznaje Zarządowi żadnych szczególnych uprawnień w zakresie emisji lub wykupu akcji.

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. Statut oraz sposób działania Walnego Zgromadzenia ING Banku Śląskiego S.A.

#### Zasady zmian statutu

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.

### **Zmiany wprowadzone do statutu w 2011 roku**

W 2011 roku zostały zarejestrowane zmiany statutu ING Banku Śląskiego S.A. dotyczące:

- Dostosowania brzmienia postanowień w zakresie działalności Banku do wymogów Ustawy o obrocie instrumentami finansowymi, w szczególności poprzez wykonywanie niestanowiących działalności maklerskiej czynności polegających na:
  - przyjmowaniu i przekazywaniu zleceń nabycia lub zbycia instrumentów finansowych,
  - nabywaniu lub zbywaniu na własny rachunek instrumentów finansowych,
  - doradztwie inwestycyjnym,
  - oferowaniu instrumentów finansowych,
  - świadczeniu usług w wykonaniu zawartych umów o subemisję inwestycyjne i usługowe lub zawieraniu i wykonywaniu innych umów o podobnym charakterze, jeżeli ich przedmiotem są instrumenty finansowe.

Uchwałę w tej sprawie podjęło Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie w dniu 23 grudnia 2010 roku, a zmiana została zarejestrowana w dniu 14 marca 2011 roku Postanowieniem Sądu Rejonowego w Katowicach, Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego.

- Zmiany struktury kapitału zakładowego. W dniu 31 października 2011 roku Sąd Rejonowy w Katowicach Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego wydał postanowienie o dokonaniu wpisu zmiany struktury kapitału zakładowego Banku, tj. podziału akcji w stosunku 1 do 10.

### **Sposób działania Walnego Zgromadzenia i jego zasadnicze uprawnienia**

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 wypowiadanie się w toku Walnego Zgromadzenia,
- wykonywanie prawa głosu osobiście lub przez pełnomocnika.

Niezależnie od powyższego, obrady Walnego Zgromadzenia mogą być obserwowane za pośrednictwem sieci Internet. W obradach Zgromadzenia – jako obserwatorzy – mogą uczestniczyć zainteresowani przedstawiciele mediów.

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 wchodzi 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 naprawę szkody wyrządzonej przy zawiązaniu spółki lub sprawowaniu zarządu albo nadzoru,
- 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.

## **6. Działalność Rady Nadzorczej**

### **Skład Rady Nadzorczej**

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 za każdym razem 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 Spółek Notowanych na Giełdzie Papierów Wartościowych”.

W ciągu 2011 roku w składzie Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A. zaszły następujące zmiany:

- W dniu 1 kwietnia 2011 roku, na ręce Pani Anny Fornalczyk, Przewodniczącej Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A. została złożona rezygnacja Pana Cornelisa Leenaarsa (Cornelis Leenaars) z funkcji Członka Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A., z dniem 6 kwietnia 2011 roku. Pan Cornelis Leenaars pełnił w Radzie Nadzorczej Banku funkcję Wiceprzewodniczącego.
- W dniu 26 maja 2011 roku Rada Nadzorcza ING Banku Śląskiego S.A. wybrała Pana Brunona Bartkiewicza (dotychczasowego Członka Rady) na Wiceprzewodniczącego Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A.
- W dniu 16 września 2011 roku Pan César González-Bueno złożył na ręce Przewodniczącej Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A. rezygnację z funkcji Członka Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A. Powodem złożenia rezygnacji był zamiar kontynuacji kariery poza strukturami ING.
- W dniu 24 października 2011 roku Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie ING Banku Śląskiego S.A. powołało Pana Rolanda Boekhout do składu Rady Nadzorczej Banku.

Na koniec grudnia 2011 roku Radę Nadzorczą ING Banku Śląskiego S.A. stanowili:

- |                            |                                     |
|----------------------------|-------------------------------------|
| • p. Anna Fornalczyk       | Przewodnicząca, Członek Niezależny, |
| • p. Brunon Bartkiewicz    | Wiceprzewodniczący,                 |
| • p. Wojciech Popiołek     | Sekretarz Rady, Członek Niezależny, |
| • p. Roland Boekhout       | Członek,                            |
| • p. Ralph Hamers          | Członek,                            |
| • p. Nicolaas Cornelis Jue | Członek,                            |
| • p. Mirosław Kośmider     | Członek, Członek Niezależny.        |

Kompetencje członków Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A. zostały przedstawione na stronie internetowej Banku [www.ingbank.pl/o-banku/wladze/rada-nadzorcza](http://www.ingbank.pl/o-banku/wladze/rada-nadzorcza).

### **Uprawnienia i obowiązki Rady Nadzorczej**

Podstawową misją Rady Nadzorczej jest wykonywanie funkcji nadzorczej – Rada sprawuje stały nadzór nad działalnością Banku we wszystkich dziedzinach. Do szczególnych kompetencji i obowiązków Rady Nadzorczej należy ocena sprawozdania z działalności Banku oraz sprawozdania finansowego za ubiegły rok obrotowy, wniosków Zarządu dotyczących podziału zysku albo pokrycia straty, a także składanie Walnemu Zgromadzeniu corocznego pisemnego sprawozdania z wyników tej oceny.

Oprócz wyżej wymienionych uprawnień i obowiązków, Rada Nadzorcza 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 rodzajami ryzyka 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 uchwalany przez Radę Nadzorczą Regulamin Komitetu Audytu ING Banku Śląskiego S.A.

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 2011 roku Komitet Audytu pracował w następującym składzie:

- p. Mirosław Kośmider – Przewodniczący,
- p. Ralph Hamers – Członek,
- p. Nicolaas Cornelis Jue – Członek,
- p. César González-Bueno – Członek (do 16 września 2011 roku),
- p. Brunon Bartkiewicz – Członek (od 1 grudnia 2011 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.

Działalność Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji szczegółowo opisuje uchwalany przez Radę Nadzorczą Regulamin Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji ING Banku Śląskiego S.A.

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

W 2011 roku Komitet Wynagrodzeń i Nominacji pracował w następującym składzie:

- p. Anna Fornalczyk – Przewodnicząca,
- p. Cornelis Leenaars – Członek (do 6 kwietnia 2011 roku),
- p. Wojciech Popiołek – Członek,
- p. Nicolaas Cornelis Jue – Członek,
- p. Brunon Bartkiewicz – Członek.

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

### **7. Działalność Zarządu Banku**

#### **Skład Zarządu**

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.

W dniu 27 czerwca 2011 roku Pan Evert Derks Drok złożył na ręce Przewodniczącej Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A. rezygnację z funkcji Wiceprezesa Zarządu ING Banku Śląskiego S.A. z przyczyn osobistych.

Tuż po zakończeniu 2011 roku, tj. w dniu 9 stycznia 2012 roku Rada Nadzorcza ING Banku Śląskiego S.A. powołała z dniem 1 lutego 2012 roku Pana Ignacio Juliá Vilar na stanowisko Wiceprezesa Zarządu Banku.

Z kompetencjami poszczególnych członków Zarządu można się zapoznać na stronie internetowej ING Banku Śląskiego S.A. [www.ingbank.pl/o-banku/wladze/zarzad](http://www.ingbank.pl/o-banku/wladze/zarzad).

#### **Kompetencje Zarządu**

Zarząd zarządza Bankiem i reprezentuje go na zewnątrz. Wszelkie sprawy niezastrzeżone, na mocy przepisów prawa lub Statutu, do kompetencji innych organów Banku, należą do zakresu działania Zarządu. Zarząd działa kolegialnie, z zastrzeżeniem spraw, które stosownie do postanowień regulacji wewnętrznych Banku zostały powierzone poszczególnym członkom Zarządu.

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). Obowiązki Zarządu w tym zakresie 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.

## Zakres odpowiedzialności członków Zarządu Banku

Na 31 grudnia 2011 roku		Na dzień publikacji raportu	
● p. Małgorzata Kołakowska	<b>Prezes Zarządu Banku</b> , której podlegały: Pion Bankowości Detalicznej, Pion Klientów Strategicznych, Pion Skarbu i Rynków Finansowych oraz część jednostek bezpośrednio nadzorowanych przez Zarząd Banku (takie jak: Biuro Zarządu Banku, Biuro Prasowe, Departament Audytu Wewnętrznego, Departament Prawny, jednostki zarządzania ryzykiem niefinansowym, jednostki HR)	● p. Małgorzata Kołakowska	<b>Prezes Zarządu Banku</b> , której podlega: Pion Klientów Strategicznych, Pion Skarbu i Rynków Finansowych oraz część jednostek bezpośrednio nadzorowanych przez Zarząd Banku (takie jak: Biuro Zarządu Banku, Biuro Prasowe, Departament Audytu Wewnętrznego, Departament Prawny, jednostki zarządzania ryzykiem niefinansowym, jednostki HR)
● p. Mirosław Boda	<b>Wiceprezes Zarządu Banku</b> , nadzorujący Pion Finansów	● p. Mirosław Boda	<b>Wiceprezes Zarządu Banku</b> , nadzorujący Pion Finansów
● p. Michał Boleśławski	<b>Wiceprezes Zarządu Banku</b> , nadzorujący Pion Korporacyjnej Sieci Sprzedaży	● p. Michał Boleśławski	<b>Wiceprezes Zarządu Banku</b> , nadzorujący Pion Korporacyjnej Sieci Sprzedaży
● p. Justyna Kesler	<b>Wiceprezes Zarządu Banku</b> , 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. Justyna Kesler	<b>Wiceprezes Zarządu Banku</b> , której podlega: 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	<b>Wiceprezes Zarządu Banku</b> , nadzorujący Pion Zarządzania Ryzykiem Kredytowym i Rynkowym	● p. Oscar Swan	<b>Wiceprezes Zarządu Banku</b> , nadzorujący Pion Zarządzania Ryzykiem Kredytowym i Rynkowym
		● p. Ignacio Juliá Vilar	<b>Wiceprezes Zarządu Banku</b> , nadzorujący Pion Bankowości Detalicznej

## **XII. OCENA DZIAŁALNOŚCI ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A. W 2011 ROKU SPORZĄDZONA PRZEZ RADĘ NADZORCZĄ**

W 2011 roku polski sektor bankowy działał w warunkach dużej niepewności, i podwyższonego ryzyka wynikającego pogłębiającej się nierównowagi fiskalnej w strefie euro. W swej działalności odczuwał on w szczególności skutki: wyprzedaży aktywów i znacznych wahań kursu złotego, silnych spadków na giełdach oraz pojawiających się w drugiej połowie roku oznak spowolnienia gospodarczego. Zjawiska te ograniczały dynamikę rozwoju wielu obszarów bankowości jak i powodowały konieczność zachowania wzmoczonej ostrożności w zakresie zarządzania ryzykiem finansowym.

W tym niestabilnym i złożonym otoczeniu, w 2011 roku ING Bank Śląski S.A. wypracował, najwyższy w swej historii, zysk netto w wysokości 903,8 mln zł wobec 702,3 mln zł w 2010 roku (wzrost o 28,7%). Źródłem kreacji zysku był:

- Wzrost poziomu dochodów. W 2011 roku dochody Banku ukształtowały się na poziomie 2 933,7 mln zł wobec 2 622,7 mln zł w poprzednim roku (wzrost o 11,9%). Poprawił się przede wszystkim wynik odsetkowy głównie 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 2011 roku koszty operacyjne Banku wyniosły 1 629,6 mln zł, czyli były o 5,5% wyższe niż w poprzednim roku. Relacja Koszty/Dochody obniżyła się z 58,9% w 2010 roku do poziomu 55,5% w 2011 roku.
- Spadek obciążenia kosztami ryzyka. Dzięki zachowaniu dobrej jakości portfela (zarówno kredytów detalicznych jak i korporacyjnych), saldo odpisów z tytułu utraty wartości aktywów spadło z 201,7 mln zł w 2010 roku do 172,4 mln zł w 2011 roku.

Rada Nadzorcza – w ramach działalności Komitetu Audytu – w ciągły sposób nadzoruje procesy związane z zarządzaniem 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 2011 roku Komitet Audytu Rady Nadzorczej m.in. opiniował – przedkładane następnie na posiedzenia Rady Nadzorczej – następujące dokumenty: Raport z realizacji planu audytu wewnętrznego w 2010 roku, Plan Audytu na 2011 rok, Sprawozdanie z oceny Systemu Kontroli Wewnętrznej, zarządzania ryzykiem i wdrożenia rekomendacji audytowych oraz Politykę ING Banku Śląskiego – System Kontroli Wewnętrznej. Ponadto, 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 kontroli wewnętrznej i sprawną funkcją audytu wewnętrznego, które są ważnym elementem 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 2011 roku Komitet przyjął do akceptującej wiadomości m.in. zmiany w Polityce Zarządzania Kapitałami i Procesem ICAAP oraz w Procedurze Zarządzania Kapitałami oraz zapoznawał się na bieżąco z Raportami Ryzyka, a także analizami wrażliwości Banku na zmiany w sytuacji makroekonomicznej (Testami warunków skrajnych).

Zdaniem Rady Nadzorczej, system zarządzania ryzykiem w ING Banku Śląskim S.A. obejmuje wszystkie istotne dla Banku rodzaje ryzyka, a w procesach ich identyfikacji, pomiaru i zarządzania wykorzystywane są instrumenty i techniki właściwe dla danego rodzaju ryzyka. W 2011 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 2011 roku Bank

uwzględniał w swej polityce kredytowej sytuację występującą w gospodarce i stosował zastrzone procedury w odniesieniu do branż generujących podwyższony poziom ryzyka. Bank posiadał zdywersyfikowany portfel kredytowy, w którym znaczny udział posiadały wysokiej jakości kredyty udzielone podmiotom gospodarczym. W skali Banku kredyty zagrożone utratą wartości stanowiły 4,2% całości zaangażowania, czyli istotnie mniej niż średnio w całym sektorze bankowym.

- Posiada spełniające najwyższe standardy rynkowe procedury i systemy w obszarze zarządzania ryzykiem rynkowym (m.in. stopy procentowej oraz walutowym). W ciągu 2011 roku poziom poszczególnych kategorii ryzyka rynkowego mieścił się w granicach obowiązujących w Banku limitów. W obecnej sytuacji na rynku na szczególną uwagę zasługuje zrównoważona pod względem walutowym struktura bilansu, charakteryzująca się niskim udziałem należności walutowych w ogólnych należnościach z tytułu kredytów hipotecznych.
- Utrzymywał dobrą sytuację płynnościową. Na koniec 2011 roku relacja Kredytów do Depozytów kształtowała się na poziomie 71,3%. Główna część bazy depozytowej przypadła na jedno z największych wśród polskich banków, stabilne depozyty gospodarstw domowych.
- Dysponował wystarczającym poziomem kapitałów własnych. W grudniu 2011 roku współczynnik wypłacalności ING Banku Śląskiego S.A. ukształtował się na poziomie 11,94%. Jednocześnie, będące w posiadaniu Spółki fundusze własne prawie w całości przypadły na kapitał wysokiej jakości, tj. kapitał kategorii 1.

Prognozowane spowolnienie gospodarcze, jak i nierozwiązane problemy fiskalne w strefie euro spowodują pogorszenie warunków funkcjonowania sektora bankowego w Polsce w 2012 roku. Dlatego też zdaniem Rady Nadzorczej szczególne znaczenie dla rozwoju Banku będzie mieć:

- Ostrożne zarządzanie kapitałem i posiadanie odpowiedniego bufora kapitałowego na ewentualne znaczne pogorszenie się sytuacji w otoczeniu makroekonomicznym. Obok wzrostu kapitałów, ważną rolę w tym zakresie będzie mieć efektywne zarządzanie aktywami ważonymi ryzykiem.
- Utrzymanie wysokiego poziomu stabilnych depozytów. W warunkach obniżenia się płynności rynku, zagwarantują one dalszy rozwój akcji kredytowej i będą podstawą do dalszego wzrostu dochodów odsetkowych.
- Konieczność optymalnego wykorzystania posiadanych zasobów. Wyrazem skuteczności Banku w tym zakresie będzie dalsza poprawa relacji Koszty/Dochody. Podniesienie efektywności kosztowej nie powinno zagrażać jednocześnie planom Banku w zakresie dalszego rozwoju infrastruktury, w szczególności realizacji projektów, których celem jest podniesienie jakości i sprawności działania Spółki.

W opinii Rady Nadzorczej, stosowany w Banku model biznesowy sprawdził się w ostatnich latach i stanowi gwarancję, że także 2012 roku ING Bank Śląski S.A. sprosta 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 2011 rok oraz dane porównywalne zaprezentowane w rocznym skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym 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 Banku oraz osiągnięty przez niego wynik finansowy. Zawarte w niniejszym dokumencie sprawozdanie Zarządu zawiera prawdziwy obraz rozwoju, osiągnięć oraz sytuacji (wraz z opisem podstawowych rodzajów ryzyka) Banku w 2011 roku.

#### **2. Wybór podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych**

Podmiot uprawniony do badania sprawozdań finansowych, dokonujący przeglądu rocznego sprawozdania finansowego ING Banku Śląskiego S.A. 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 2011 roku ING Bank Śląski S.A. nie posiadał:

- znaczących umów pożyczek, poręczeń i gwarancji niedotyczących 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 2011 roku w sprawach dotyczących kredytów na działalność gospodarczą liczbą wystawionych przez Bank tytułów egzekucyjnych wynosiła 170 i obejmowała zadłużenie na łączną kwotę 324 179,7 tys. zł.

W odniesieniu do klientów detalicznych, w ciągu 2011 roku Bank wystawił natomiast 10 042 bankowe tytuły egzekucyjne na łączną kwotę 103 387,6 tys. zł oraz wystosował 8 338 pozwów o łącznej wartości 55 221,1 tys. zł.

Wartość postępowań dotyczących zobowiązań lub wierzytelności toczących się w 2011 roku nie przekroczyła 10% kapitałów własnych Banku.

W ocenie Banku żadne z pojedynczych postępowań toczących się w 2011 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 ING Banku Śląskiego S.A. w 2011 roku liczy 85 kolejno ponumerowanych stron.

**Podpisy członków Zarządu ING Banku Śląskiego S.A.:**

**Małgorzata Kolakowska**  
Prezes

**Mirosław Boda**  
Wiceprezes

**Michał Bolesławski**  
Wiceprezes

**Justyna Kesler**  
Wiceprezes

**Oscar Edward Swan**  
Wiceprezes

**Ignacio Juliá Vilar**  
Wiceprezes

28 lutego 2012 roku

