



# 2012

**Sprawozdanie Zarządu  
z działalności  
ING Banku  
Śląskiego S.A.  
w 2012 roku**



## SPIS TREŚCI

<b>LIST PRZEWODNICZĄCEJ RADY NADZORCZEJ .....</b>	<b>4</b>
<b>LIST PREZES ZARZĄDU .....</b>	<b>5</b>
<b>I. UWARUNKOWANIA MAKROEKONOMICZNE ROZWOJU POLSKIEGO SEKTORA BANKOWEGO W 2012 ROKU .....</b>	<b>7</b>
1. Podstawowe trendy w polskiej gospodarce .....	7
2. Polityka pieniężna .....	8
3. Sektor bankowy .....	9
4. Rynek finansowania zabezpieczonego aktywami .....	12
5. Rynek kapitałowy .....	12
6. Czynniki makroekonomiczne, które będą mieć wpływ na działalność ING Banku Śląskiego S.A. w 2013 roku .....	14
<b>II. GŁÓWNE OSIĄGNIĘCIA ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A. W 2012 ROKU .....</b>	<b>17</b>
1. Wzrost bazy klientów .....	17
2. Rozszerzenie składu Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. ....	17
3. Poprawa pozycji na rynku kredytowym .....	18
4. Wysoki poziom płynności dzięki mocnej bazie depozytowej .....	19
5. Drugi w historii Banku wynik finansowy .....	20
6. Emisja obligacji własnych .....	20
7. Nagrody i wyróżnienia .....	21
<b>III. DZIAŁALNOŚĆ ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A. W 2012 ROKU .....</b>	<b>23</b>
1. Bankowość detaliczna .....	23
<i>Zmiany w ofercie produktów i zasadach obsługi klientów .....</i>	<i>23</i>
<i>Działalność depozytowa .....</i>	<i>23</i>
<i>Działalność kredytowa .....</i>	<i>24</i>
<i>Karty bankowe .....</i>	<i>25</i>
2. Bankowość korporacyjna .....	26
<i>Liczba klientów .....</i>	<i>26</i>
<i>Zakres oferty i wprowadzone modyfikacje .....</i>	<i>26</i>
<i>Działalność depozytowo-rozliczeniowa .....</i>	<i>28</i>
<i>Działalność kredytowa .....</i>	<i>29</i>
3. Rynki pieniężne i kapitałowe .....	29
<b>IV. DZIAŁALNOŚĆ SPÓŁEK NALEŻĄCYCH DO GRUPY KAPITAŁOWEJ ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A. ....</b>	<b>32</b>
1. Struktura Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. ....	32
2. ING Securities S.A. ....	33
3. ING Lease (Polska) Sp. z o.o. ....	33
4. ING Commercial Finance Polska S.A. ....	33
5. ING Usługi dla Biznesu S.A. ....	33
6. Centrum Banku Śląskiego Sp. z o.o. ....	33
7. ING Powszechne Towarzystwo Emerytalne S.A. ....	34
8. Solver Sp. z o.o. ....	34
<b>V. SYTUACJA FINANSOWA ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A. W 2012 ROKU .....</b>	<b>35</b>
1. Zysk brutto i netto .....	35
2. Wynik z tytułu odsetek .....	36
3. Dochody pozaodsetkowe .....	36
4. Koszty działania .....	37
5. Odpisy na utratę wartości i rezerwy .....	37
6. Udział poszczególnych segmentów branżowych w tworzeniu wyniku finansowego .....	37
7. Podstawowe wskaźniki efektywności .....	38
8. Sprawozdanie z sytuacji finansowej .....	39
<i>Aktywa .....</i>	<i>39</i>
<i>Pasywa .....</i>	<i>39</i>
<b>VI. ZARZĄDZANIE GŁÓWNYMI RODZAJAMI RYZYKA .....</b>	<b>41</b>
1. Ryzyko kredytowe .....	41
<i>Informacje ogólne .....</i>	<i>41</i>
<i>Polityka kredytowa .....</i>	<i>41</i>
<i>Narzędzia pomiaru i monitorowania ryzyka kredytowego .....</i>	<i>42</i>

Jakość portfela kredytowego oraz stan rezerw celowych .....	43
2. Pozycje pozabilansowe (w tym zobowiązania warunkowe) .....	44
3. Zarządzanie ryzykiem rynkowym .....	45
Informacje ogólne .....	45
Procesy ryzyka rynkowego .....	45
Identyfikacja ryzyka .....	46
Miary ryzyka rynkowego .....	46
Zaangażowania i limity VaR w 2012 roku .....	47
4. Adekwatność kapitałowa .....	47
5. Ryzyko operacyjne i nadzór nad zgodnością z normami (compliance) .....	48
<b>VII. ROZWÓJ ORGANIZACJI I INFRASTRUKTURY ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A. W 2012 ROKU .....</b>	<b>50</b>
1. IT i Operacje .....	50
2. Rozwój elektronicznych kanałów dystrybucji .....	50
3. Sieć placówek bankowych .....	51
4. Zarządzanie kadrami .....	52
Stan zatrudnienia .....	52
Polityka wynagrodzeń .....	53
Rekrutacja i budowa wizerunku instytucji jako pożądanego pracodawcy (employer branding) .....	53
Rozwój pracowników i szkolenia .....	53
Informatyzacja procesów HR .....	54
<b>VIII. KIERUNKI ROZWOJU DZIAŁALNOŚCI ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A. ....</b>	<b>55</b>
<b>IX. INFORMACJE DLA INWESTORÓW .....</b>	<b>58</b>
1. Cena akcji ING Banku Śląskiego S.A. ....	58
2. Ratingi .....	58
3. Relacje inwestorskie .....	60
4. Raport roczny on-line .....	60
5. Wynagrodzenia członków Zarządu i Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A. ....	61
<b>X. SPOŁECZNA ODPOWIEDZIALNOŚĆ BIZNESU (CSR) W ING BANKU ŚLĄSKIM S.A. W 2012 ROKU .....</b>	<b>63</b>
1. Relacje z klientami .....	63
2. Relacje z pracownikami .....	64
3. Działalność na rzecz społeczeństwa .....	65
Działalność Fundacji ING Dzieciom .....	65
Działalność Fundacji Sztuki Polskiej ING .....	66
4. Działalność na rzecz środowiska .....	66
5. Informacje dodatkowe .....	66
<b>XI. OŚWIADCZENIE ZARZĄDU ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A. O STOSOWANU ZASAD ŁADU KORPORACYJNEGO W 2012 ROKU .....</b>	<b>67</b>
1. Zasady i zakres stosowania ładu korporacyjnego .....	67
2. Systemy kontroli w procesie sporządzania sprawozdań finansowych .....	67
3. Podmiot uprawniony do badania sprawozdań finansowych .....	68
4. Akcje oraz akcjonariusze ING Banku Śląskiego S.A. ....	69
5. Statut oraz sposób działania Walnego Zgromadzenia ING Banku Śląskiego S.A. ....	70
6. Działalność Rady Nadzorczej .....	72
7. Działalność Zarządu Banku .....	75
<b>XII. OCENA DZIAŁALNOŚCI ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A. W 2012 ROKU SPORZĄDZONA PRZEZ RADĘ NADZORCZĄ .....</b>	<b>77</b>
<b>XIII. OŚWIADCZENIA ZARZĄDU ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A. ....</b>	<b>80</b>
1. Prawdziwość i rzetelność prezentowanych sprawozdań .....	80
2. Wybór podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych .....	80
3. Dodatkowe informacje .....	80
Zawarte umowy .....	80
Liczba i wartość tytułów egzekucyjnych .....	80

## LIST PRZEWODNICZĄCEJ RADY NADZORCZEJ

### Szanowni Akcjonariusze,

W 2012 roku ING Bank Śląski S.A. konsekwentnie realizował swoją strategię rozwoju i zwiększania skali działania, przy zachowaniu dobrej jakości aktywów oraz bezpiecznej pozycji kapitałowej i płynnościowej. Przez cały ten okres Rada Nadzorcza Banku z uwagą śledziła działania Banku, a także uczestniczyła w podejmowaniu najistotniejszych decyzji. Szczególną uwagą Rada Nadzorcza darzyła procesy zarządzania ryzykiem, płynnością bilansu oraz adekwatnością kapitałową. Wspierała również Zarząd Banku w wyznaczaniu kierunków rozwoju w ramach przyjętej strategii.

Biorąc pod uwagę nadal niestabilne otoczenie makroekonomiczne obserwowane w 2012 roku należy stwierdzić, że ING Bank Śląski S.A. sprostął wyzwaniom rynku oraz oczekiwaniom swoich klientów. Na koniec grudnia 2012 roku należności od klientów Banku osiągnęły wartość 42,0 mld zł i były o 9,3 proc. wyższe niż rok wcześniej. Środki zgromadzone na rachunkach klientów opiewały na 57,8 mld zł, tj. kwotę o 8,9 proc. wyższą niż na koniec 2011 roku. Przeważającą ich część stanowiły stabilne depozyty klientów detalicznych. Tym samym, suma bilansowa Banku zamknęła się kwotą 75,2 mld zł na koniec 2012 roku (wzrost o 7,9 proc. w porównaniu z poprzednim rokiem).

ING Bank Śląski S.A. zdołał powiększyć swój portfel kredytowy bez pogarszania jego jakości, a nawet nieco ją poprawiając. Na koniec 2012 roku udział kredytów z przesłanką utraty wartości wynosił 4,0 proc. i był niższy niż rok wcześniej (4,2 proc.). Również inne mierniki wskazujące na poziom bezpieczeństwa Banku pozostały na bardzo wysokim poziomie lub też uległy poprawie. Współczynnik adekwatności kapitałowej wzrósł do 14,00 proc. z poziomu 11,58 proc. sprzed roku. Dzięki zrównoważonemu wzrostowi po obu stronach bilansu Banku relacja kredytów do depozytów wyniosła 72,7 proc. i była o 0,3 p.p. wyższa niż na koniec 2011 roku. Wartość ta obrazuje nadal bardzo bezpieczną pozycję płynnościową Banku, pomimo intensywnego wzrostu akcji kredytowej. Daje to podstawę do stwierdzenia, że Bank jest przygotowany do dalszego wzrostu, a także jest odporny na ewentualny niekorzystny rozwój otoczenia makroekonomicznego.

Zysk netto wypracowany przez Bank w 2012 roku wyniósł 757,8 mln zł i był drugim co do wielkości wynikiem w historii Banku. W stosunku do rekordowego 2011 roku był niższy o 16,2 proc., co było spowodowane przede wszystkim koniecznością zwiększenia odpisów na rezerwy kredytowe – w 2012 roku odpisy na utratę wartości aktywów finansowych zamknęły się kwotą 350,1 mln wobec 172,4 mln zł rezerw netto utworzonych w 2011 roku. Niższy wynik finansowy oraz znacząco powiększona baza kapitałowa, a także suma bilansowa znalazły swoje odzwierciedlenie we wskaźnikach efektywności Banku. Współczynnik zwrotu na kapitale wyniósł 11,0 proc. i był o 4,6 p.p. niższy niż rok wcześniej, natomiast wskaźnik wzrostu na aktywach ukształtował się na poziomie 1,1 proc. (o 0,2 p.p. niżej niż przed rokiem).

Moja dotychczasowa wiedza na temat funkcjonowania Spółki i wieloletnia współpraca z jej Zarządem utwierdzają mnie w przekonaniu, że ING Bank Śląski S.A. zbudował solidne fundamenty do dalszego wzrostu i bezpiecznie przetrwa spodziewane pogorszenie koniunktury efektywnie wykorzystując ten czas na doskonalenie swoich procesów i usług, a także na pogłębienie relacji z klientami oraz na pozyskanie nowych. Jestem przekonana, że - zgodnie ze swoją strategią i z myślą o akcjonariuszach, klientach oraz pracownikach - Bank będzie kontynuował budowanie długoterminowej, stabilnej wartości Spółki.

Z poważaniem,

**Anna Fornalczyk**  
Przewodnicząca Rady Nadzorczej



## LIST PREZES ZARZĄDU

Szanowni Państwo,

Rok 2012 był dla ING Banku Śląskiego S.A. rokiem pełnym wyzwań i ciekawych projektów. Kontynuowaliśmy naszą strategię, w myśl której klient jest w centrum uwagi oraz dążyliśmy do potwierdzenia pozycji banku pierwszego wyboru. Z myślą o klientach wprowadziliśmy szereg nowych produktów i usług. Udostępniliśmy bankowość mobilną, zarówno dla klientów detalicznych, jak i korporacyjnych. Poszerzyliśmy ofertę produktową o atrakcyjne pożyczki gotówkowe dla klientów indywidualnych oraz produkty depozytowe skierowane do klientów korporacyjnych. Aktywnie promowaliśmy konta oszczędnościowe oraz Direct. Nasze działania spotkały się z pozytywną odpowiedzią ze strony klientów – w 2012 roku rozpoczęliśmy ponad 347 tys. relacji z klientami, a na koniec roku z usług Banku korzystało 3,3 mln klientów detalicznych i korporacyjnych.

Na początku roku przyjęliśmy w struktury grupy kapitałowej Banku spółkę ING ABL Polska S.A., która jest wyłącznym udziałowcem spółek ING Lease (Polska) Sp. z o.o. oraz ING Commercial Finance Polska S.A. Było to podyktowane strategicznymi założeniami Banku. Nasi klienci mogą teraz korzystać z pełnego wachlarza łatwo dostępnych usług finansujących ich działalność, także z produktów leasingowych i faktoringowych.

ING Bank Śląski S.A. utrzymał silną pozycję, zarówno w zakresie depozytów, jak i kredytów. Na koniec 2012 roku suma środków na rachunkach klientów wyniosła blisko 58 mld zł, podczas gdy rok wcześniej wynosiła nieco ponad 53 mld zł. Przyrost środków o prawie 5 mld zł świadczy o skuteczności działań Banku w zakresie oferty i promocji produktów oszczędnościowych. Równie dobrze rozwinął się nasz portfel kredytowy – na koniec roku należności od klientów zamknęły się kwotą bliską 42 mld zł i przyrosły o ponad 3,5 mld zł (o 9,3 proc.) w ciągu roku.

Rozwój biznesu i konsekwentna realizacja celów strategicznych przyczyniły się do istotnego przyrostu przychodów. W 2012 roku suma przychodów zaraportowanych przez Bank wyniosła 3 001 mln zł i była wyższa o ponad 2 proc. od sumy przychodów osiągniętych w 2011 roku. Rok 2012 był trudny dla niektórych sektorów polskiej gospodarki. ING Bank Śląski S.A., jako jeden z wiodących banków korporacyjnych, również odczuł problemy swoich klientów, szczególnie z sektora budowlanego. Koszty odpisów na rezerwy kredytowe detaliczne i korporacyjne w 2012 roku były ponad dwukrotnie wyższe niż rok wcześniej i wyniosły 350 mln zł. Przełożyło się to na poziom zysku netto Banku, który w całym 2012 roku wyniósł niemal ponad 758 mln zł, był więc o 16 proc. niższy niż w 2011 roku.

Dzięki rozważnej polityce kredytowej poprawiamy jednak jakość naszego portfela kredytowego. W grudniu 2012 roku kredyty z utratą wartości stanowiły 4,0 proc. zaangażowania kredytowego Banku, czyli istotnie mniej niż średnia w całym sektorze bankowym. Dodatkowo kredyty te zostały w dużym stopniu zabezpieczone przez rezerwy – poziom pokrycia kredytów zagrożonych rezerwami wzrósł w ciągu roku do prawie 70 proc. (wobec 61 proc. na koniec 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 2012 roku współczynnik wypłacalności dla ING Banku Śląskiego S.A. ukształtował się na poziomie 14,0 proc.

Zarząd Banku przykładą dużą uwagę do budowania uczciwych, rzetelnych relacji ze wszystkimi interesariuszami. Skuteczność tej polityki została potwierdzona nie tylko przez znaczący przyrost liczby klientów korzystających z usług Banku, ale także znalazła swój wymiar w przypadku bardzo istotnego wydarzenia w historii Banku – pierwszej emisji obligacji własnych. Na uwagę zasługują warunki cenowe, po jakich inwestorzy zdecydowali się objąć papiery. Świadczy to o tym, że inwestorzy darzą Bank zaufaniem, dostrzegają naszą silną pozycję kapitałową i płynnościową i w związku z tym relatywnie nisko ocenili ryzyko związane z obligacjami Banku.

Uczciwość, szacunek, otwartość i zdrowy rozsądek to główne wartości obowiązujące w Grupie Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. Dzięki ich przestrzeganiu, a także dzięki konsekwentnemu wspieraniu rozwoju pracowników, po raz trzeci z rzędu otrzymaliśmy certyfikat *Top Employers*. Opinię na temat Banku jako pracodawcy wyrazili również pracownicy w corocznym badaniu kultury

organizacyjnej (WPC). Jego wyniki wskazują na trwałe zaangażowanie pracowników oraz uznanie dla działań, jakie zgodnie z ich sugestiami, podjęliśmy w ubiegłym roku.

W 2012 roku ING Bank Śląski S.A. po raz kolejny pozostawał w składzie ogłaszanego przez Giełdę Papierów Wartościowych w Warszawie indeksu RESPECT, w którym notowane są spółki odpowiedzialne społecznie. Utrzymaliśmy również pozycję lidera w Rankingu Odpowiedzialnych Firm w kategorii bankowość, sektor finansowy i ubezpieczeniowy. Ważnym krokiem, potwierdzającym zaangażowanie w zrównoważony rozwój, było przyjęcie przez Zarząd Banku w maju 2012 roku *Strategii Społecznej Odpowiedzialności Biznesu ING Banku Śląskiego S.A.*

W 2013 roku planujemy utrzymanie przyjętego w ostatnich latach strategicznego kierunku ING Banku Śląskiego S.A. Skupimy się na utrzymaniu mocnej pozycji banku oszczędnościowego, będziemy kontynuować wzrost działalności kredytowej, przede wszystkim w zakresie produktów leasingowych i faktoringowych w segmencie bankowości korporacyjnej oraz pożyczek gotówkowych w segmencie bankowości detalicznej. Będziemy nowoczesnym bankiem, z szeroką ofertą produktową oraz najbardziej dogodnymi dla klientów kanałami obsługi. Niezmiennie klient pozostanie w centrum uwagi – będziemy słuchać jego opinii i zgodnie z nimi usprawniać nasze procesy operacyjne.

Jesteśmy przekonani, że w 2013 roku zaangażowanie i odpowiedzialne podejście pracowników Banku, wsparte wiedzą i doświadczeniem pozwoli nam cieszyć się zaufaniem klientów i akcjonariuszy.

Z wyrazami szacunku,

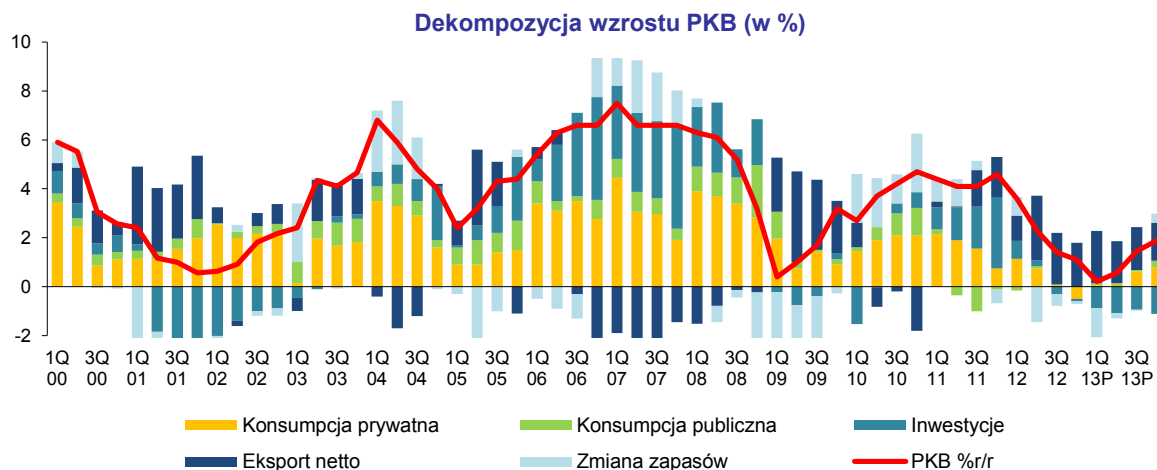
**Małgorzata Kołakowska**  
Prezes Zarządu

## I. UWARUNKOWANIA MAKROEKONOMICZNE ROZWOJU POLSKIEGO SEKTORA BANKOWEGO W 2012 ROKU

### 1. Podstawowe trendy w polskiej gospodarce

#### Produkt Krajowy Brutto

W 2012 roku wzrost PKB Polski spowolnił do 2% w skali roku. Było to efektem zatrzymania wzrostu popytu wewnętrznego (0% rok do roku) jak i spowolnienia inwestycji, szczególnie publicznych po EURO 2012. Wzrost PKB został osiągnięty dzięki pozytywnej kontrybucji eksportu netto, choć w dużym stopniu był to wynik ograniczenia importu.



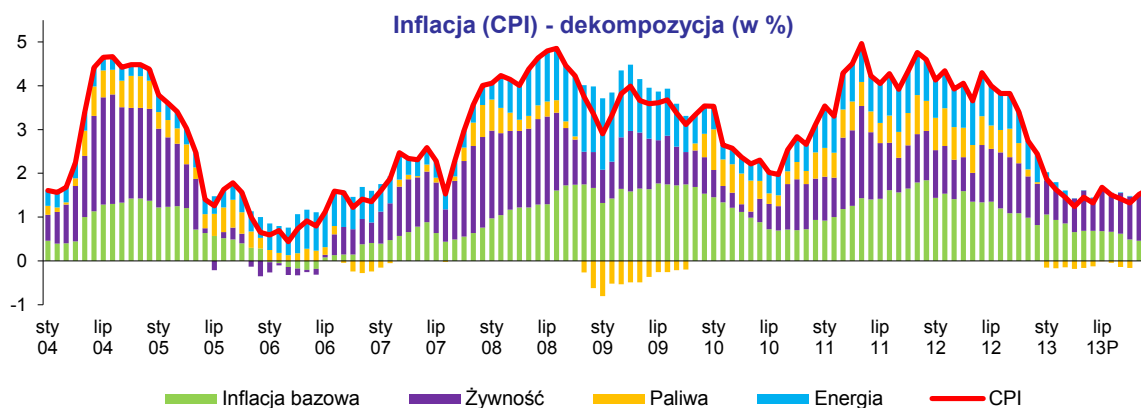
#### Rynek pracy i poziom wynagrodzeń

Efektom spowolnienia wzrostu gospodarczego był wzrost bezrobocia, które w grudniu 2012 wyniosło 13,4% wobec 12,5% przed rokiem, a zatrudnienie w sektorze przedsiębiorstw było o 0,5% niższe r/r.

Stopniowe pogorszenie na rynku pracy ograniczyło tempo wzrostu płac, które średniorocznie zwiększały w 2012 roku o 3,5% wobec 4,9% w 2011 roku. Co istotne, przez większość miesięcy 2012 roku wzrost płac był wolniejszy od inflacji, w związku z czym średnioroczna dynamika płac realnych wyniosła -1,8% r/r.

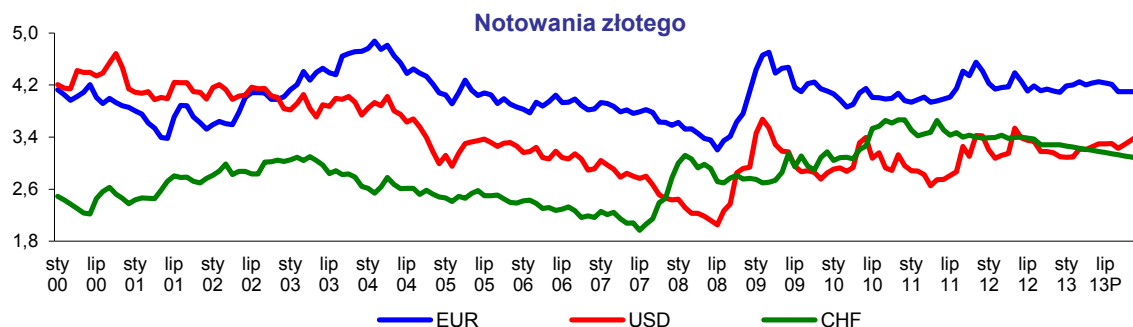
#### Inflacja

W grudniu 2012 roku roczna inflacja spadła do poziomu 2,4%, tj. poniżej celu RPP i była o ponad dwa punkty procentowe niższa od inflacji rejestrowanej z grudnia 2011 roku, kiedy wynosiła ona 4,6% r/r. Średnioroczna inflacja w 2012 roku ukształtowała się na poziomie 3,7% wobec 4,3% r/r w 2011 roku.



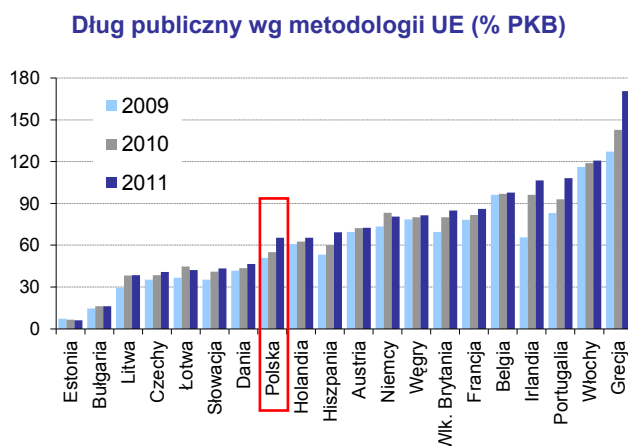
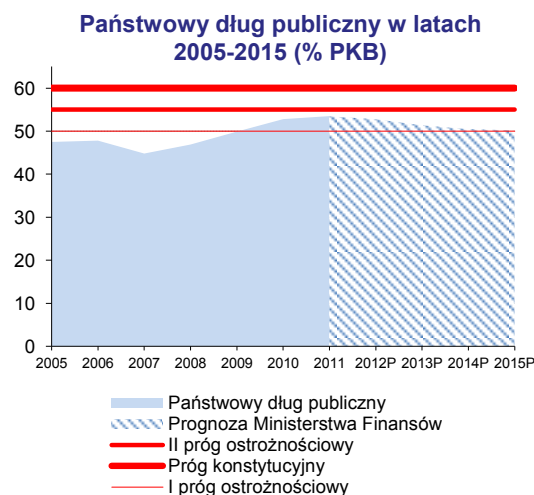
## Wpływ sytuacji na globalnych rynkach finansowych na polską gospodarkę

Na skutek istotnego zwiększenia płynności w strefie EURO poprzez operacje LTRO, jak i skup przez ECB papierów rządów krajów w trudnej sytuacji finansowej, od połowy 2012 roku polskie papiery skarbowe zaczęły zachowywać się jak alternatywa do bezpiecznych, ale nisko oprocentowanych niemieckich Bundów. W efekcie dalszego wzmożonego napływu kapitału portfelowego, rentowności polskich obligacji spadły do rekordowo niskich poziomów, a złoty umocnił się pomimo rozpoczęcia cyklu obniżek stóp procentowych i postępującego spowolnienia gospodarczego.



## Budżet państwa

W 2012 roku kontynuowana była konsolidacja fiskalna, w efekcie deficyt sektora finansów publicznych zmniejszył się z 5% PKB w 2011 roku do około 3,5% PKB. Deficyt budżetu centralnego nie przekroczył planowanych 35 mld zł dzięki dodatkowym dochodom z zysku NBP, a także podwyższeniu składki rentowej od lutego 2012 roku. Dokonano także ograniczenia wydatków, w tym inwestycji publicznych, które były niższe od planu. Część wydatków przenoszono poza sektor centralny. Pogorszenie wyniku jednostek poza budżetem centralnym zostało skompensowane poprzez oczekiwane niskie wykonanie deficytu samorządów. Wiele z nich osiągnęło maksymalny poziom długu i było zmuszone zmniejszać deficyt. Dług publiczny pozostał poniżej drugiego progu ostrożnościowego na poziomie 55% PKB.



## 2. Polityka pieniężna

W pierwszej połowie 2012 roku Rada Polityki Pieniężnej utrzymywała restrykcyjne nastawienie i skupiała się na obserwacji wysokiej inflacji. W maju 2012 roku podwyższyła stopy procentowe o 25 p.b. mimo oczekiwań rynkowych na rozpoczęcie rozluźniania polityki pieniężnej. Stopa referencyjna NBP znalazła się wówczas na poziomie 4,75%.

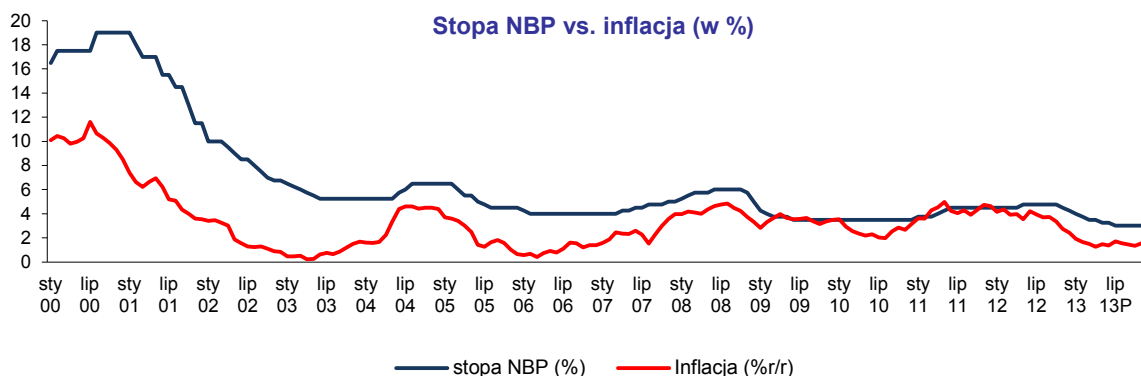
W drugiej połowie roku na skutek obserwowanego spowolnienia PKB jak i projekcji inflacyjnych, RPP rozpoczęła fazę luzowania polityki pieniężnej obniżając stopy o 25 p.b. i zapowiadając dalszy ruch zapisem o warunkowym kontynuowaniu luzowania, jeśli dane będą potwierdzały trwałość osłabienia



gospodarczego. W grudniu 2012 roku doszło do drugiej obniżki o 25 p.b. i również utrzymany został zapis o dalszym warunkowym luzowaniu.

W rezultacie na koniec 2012 roku stopy procentowe kształtowały się następująco

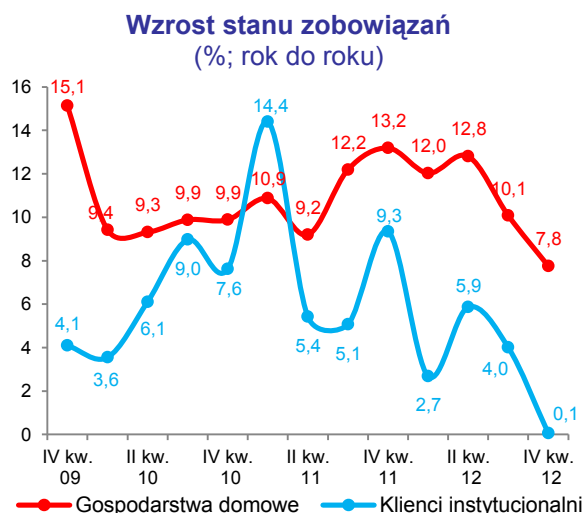
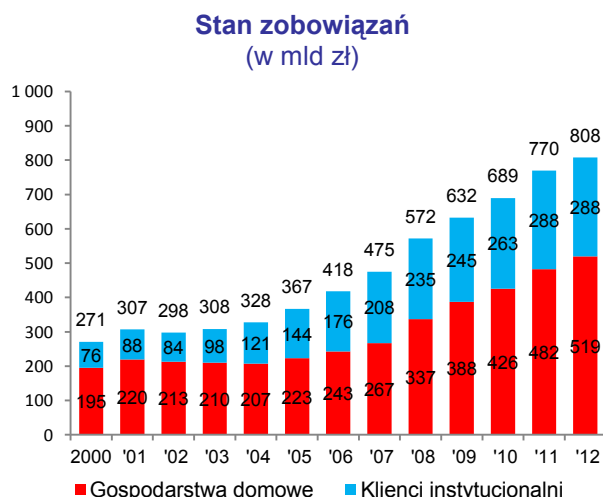
- referencyjna – 4,25%,
- redyskonta weksli – 4,50%,
- lombardowa – 5,75%,
- depozytowa – 2,75%.



### 3. Sektor bankowy<sup>1</sup>

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

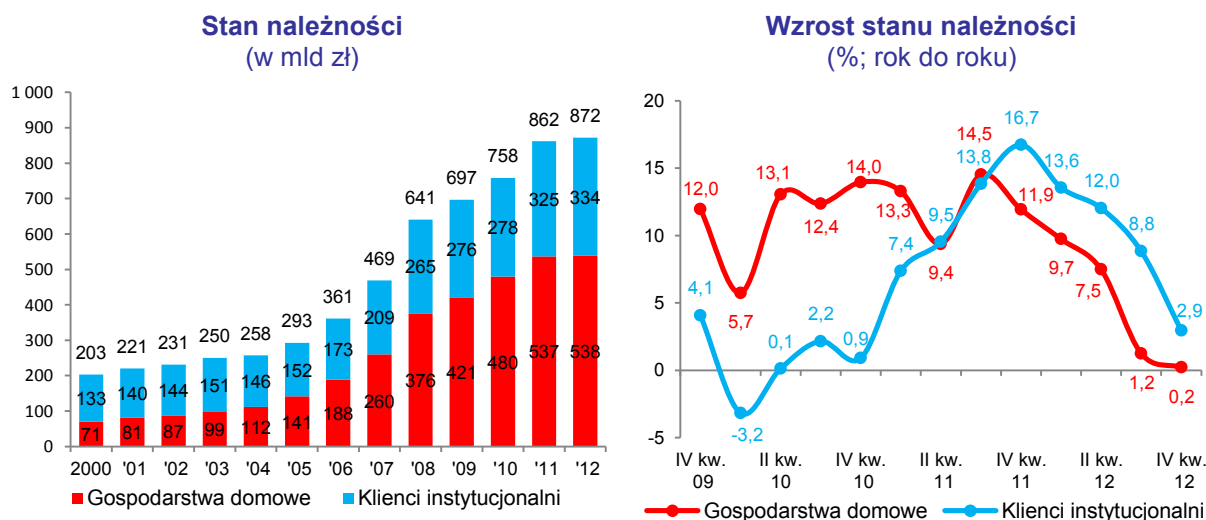
- Zobowiązania wobec gospodarstw domowych zanotowały umiarkowany wzrost i na koniec grudnia 2012 roku osiągnęły wartość 519,5 mld zł, tj. były o 7,8% wyższe w porównaniu ze stanem na koniec 2011 roku.
- Zobowiązania wobec klientów instytucjonalnych<sup>2</sup> w grudniu 2012 roku ukształtowały się na poziomie 288,2 mld zł, czyli były o 0,1% wyższe niż na koniec 2011 roku. Praktycznie niezmienny w stosunku do roku poprzedniego wolumen został osiągnięty dzięki przyrostowi zobowiązań niemonetarnych instytucji finansowych o 30,3% (do 56,3 mld zł), który skompensował spadek zobowiązań wobec przedsiębiorstw o 7,5% (do 189,8 mld zł).



<sup>1</sup> Opisywane wielkości dotyczą należności i zobowiązań monetarnych instytucji finansowych od / wobec pozostałych sektorów krajowych. Źródło: NBP, plik NALEZ\_ZOBOW\_MIF.xls – grudzień 2012 r.

<sup>2</sup> Łącznie dla następujących kategorii podmiotów: niemonetarnych instytucji finansowych, przedsiębiorstw, instytucji niekomercyjnych działających na rzecz gospodarstw domowych, instytucji samorządowych oraz funduszy ubezpieczeń społecznych.

- Należności od gospodarstw domowych osiągnęły w grudniu 2012 roku poziom 538,1 mld zł, tj. wzrosły o 0,2% w relacji do grudnia 2011 roku. Tak niskie tempo wzrostu było w dużej mierze skutkiem umocnienia się złotego. Kredyty mieszkaniowe, stanowiące główną część zaangażowania kredytowego banków w stosunku do gospodarstw domowych, wzrosły nominalnie o 1,0% do 323,6 mld zł. Po eliminacji wpływu umocnienia się złotego wzrost portfela kredytów mieszkaniowych można oszacować na 5,0%. Z danych Związku Banków Polskich wynika, że w 2012 roku banki udzieliły kredytów mieszkaniowych w łącznej wysokości 39,8 mld zł (51,0 mld zł w 2011 roku), z czego 92,4% przypadło na kredyty złote. Wolumen kredytów konsumpcyjnych zmniejszył się w stosunku rocznym o 4,9%. Spadek wynikał z rosnącej awersji gospodarstw domowych do zadłużania się, zaostrzenia polityk kredytowych w bankach oraz uchwalenia Rekomendacji T.
- Należności od klientów instytucjonalnych w ciągu minionego roku wzrosły o 2,9% i osiągnęły wielkość 334,3 mld zł. Kredyty udzielone przedsiębiorstwom wzrosły o 1,4%. Głównym motorem wzrostu były kredyty na finansowanie bieżącej działalności, które zwiększyły się w ciągu roku o 5,3%. Z kolei wolumen kredytów inwestycyjnych spadł w ujęciu rocznym o 2,5%. Należy to wiązać ze spadkiem aktywności w gospodarce i pogorszeniem perspektyw jej wzrostu w kolejnych okresach, jak też z ograniczeniem skali inwestycji publicznych. Zadłużenie niemonetarnych instytucji finansowych wzrosło w ciągu 2012 roku o 26,6%, natomiast należności banków od instytucji samorządowych i funduszy ubezpieczeń społecznych zmniejszyły się o 4,8%.



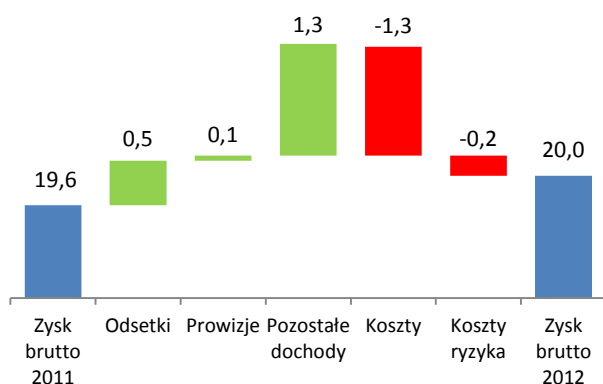
W ciągu 2012 roku banki wypracowały zysk netto w wysokości 16,1 mld zł - o 3,9% wyższy niż w roku poprzednim<sup>3</sup>. Wyniki sektora kształtowały następujące czynniki:

- Wzrost wyniku odsetkowego osiągnięty dzięki zwiększeniu przychodów odsetkowych o 10,1% będącego rezultatem wyższych wolumenów i przejściowego podwyższenia przez RPP stóp procentowych.
- Niski przyrost wyniku z tytułu opłat i prowizji (+0,4% w porównaniu do 2011 r.).
- Wysoka dynamika pozostałych dochodów (+15,7% w ujęciu rocznym), w tym wyniku na działalności handlowej. Duży wzrost wyniku na papierach wartościowych był wywołany przez silny wzrost cen polskich obligacji skarbowych. Ich rentowność obniżyła się na całej długości krzywej dochodowości, osiągając najniższy poziom w historii. Było to skutkiem zjawiska określanego jako *searching for yield* – silnego napływu inwestycji zagranicznych na krajowy rynek skarbowych instrumentów dłużnych. Napływ ten był związany m.in. ze spadkiem postrzeganego ryzyka kredytowego odzwierciedlonego w kwotowaniach CDS i dysparytetem stóp procentowych.
- Wzrost kosztów operacyjnych o 4,3%.
- Wzrost ujemnego salda odpisów i rezerw o 2,9%, który wynikał z pogorszenia się jakości należności od przedsiębiorstw, szczególnie z branży budowlanej.

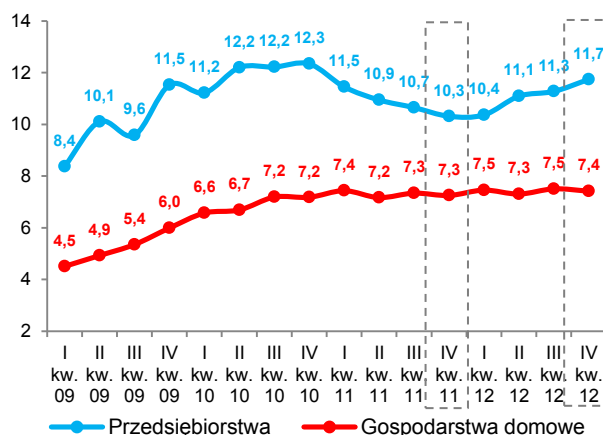
<sup>3</sup> Źródło: KNF, plik dane sektora bankowego - grudzień 2012 r.

Udział należności z utratą wartości w całości należności od sektora niefinansowego wzrósł z 8,2% w grudniu 2011 roku do 8,8% w grudniu 2012 roku<sup>4</sup>.

### Wynik brutto sektora bankowego w 2012 roku (w mld zł)



### Udział należności z utratą wartości w sektorze bankowym (w %)



W ciągu 2012 roku pogorszyła się przede wszystkim jakość zaangażowania kredytowego banków wobec przedsiębiorstw, na koniec grudnia – udział należności z utratą wartości wynosił 11,7% wobec 10,3% w grudniu 2011 roku. Jakość kredytów dla gospodarstw domowych utrzymywała się na w miarę stabilnym poziomie – na koniec grudnia 2012 roku udział należności z utratą wartości wynosił 7,4% (+0,1 punktu procentowego w stosunku do stanu na 31 grudnia 2011 roku). W omawianym okresie udział kredytów mieszkaniowych z utratą wartości wzrósł z 2,4% do 2,8%, podczas gdy udział „złych” kredytów konsumpcyjnych spadł z 17,9% do 17,3%.

Dzięki przeznaczeniu przeważającej części zysków z 2011 roku na podwyższenie kapitałów, rekordowym zyskom netto wypracowanym w 2012 roku, jak i umiarkowanej dynamice akcji kredytowej, współczynnik wypłacalności krajowego sektora bankowego osiągnął na koniec 2012 roku poziom 14,74% (wzrost o 1,65 p.p. w stosunku do końca 2011 roku). Spodziewane w 2013 roku spowolnienie gospodarcze w kraju może skutkować pogorszeniem sytuacji finansowej części kredytobiorców, wzrostem odpisów z tytułu utraty wartości kredytów i pożyczek oraz ogólnym zmniejszeniem popytu na produkty bankowe. W trudnych warunkach makroekonomicznych Komisja Nadzoru Finansowego zaleca dalsze wzmacnianie bazy kapitałowej. Zgodnie ze stanowiskiem KNF w sprawie polityki dywidendowej instytucji finansowych z 27 listopada 2012 roku, tylko część banków będzie mogła wypłacić dywidendę z zysku za 2012 rok. Banki, które nie spełnią jednego lub więcej z siedmiu kryteriów zawartych w uchwale (m.in. poziom współczynników wypłacalności i Tier 1 oraz ich prognoza w scenariuszach testów warunków skrajnych, ocena BION) muszą zatrzymać cały zysk za 2012 rok.

Do pozostałych zmian w wymogach nadzorczych wprowadzonych w ubiegłym roku przez Komisję Nadzoru Finansowego należą:

- Nowelizacja Rekomendacji J dotyczącej zasad gromadzenia i przetwarzania przez banki danych o nieruchomościach z września 2012 roku. Rekomendacja nakłada na banki i oddziały zagranicznych instytucji kredytowych (których udział ekspozycji kredytowych zabezpieczonych hipotecznie we własnych portfelach kredytowych przekracza 10%) obowiązek zarządzania ryzykiem związanym z nieruchomościami przyjmowanymi jako zabezpieczenie hipoteczne z wykorzystywaniem wiarygodnych baz danych o rynku nieruchomości. Jej zalecenia wejdą w życie z dniem 1 października 2013 roku, z wyjątkiem rekomendacji 11 i 12, które będą obowiązywać od 1 kwietnia 2014 roku.
- Dwukrotne zmiany uchwały Nr 76/2010 w sprawie zakresu i szczegółowych zasad wyznaczania wymogów kapitałowych z tytułu poszczególnych rodzajów ryzyka (Uchwała Nr 172/2012 oraz Uchwała Nr 307/2012).
- Zmiana uchwały Nr 208/2011 w sprawie szczegółowych zasad i warunków uwzględniania zaangażowań przy ustalaniu przestrzegania limitu koncentracji zaangażowań i limitu dużych

<sup>4</sup> Źródło: NBP, Dane finansowe sektora bankowego, plik naleznosci.xls – grudzień 2012 r.

zaangażowań (Uchwała Nr 173/2012).

- Uchwała Nr 312/2012 z dnia 27 listopada 2012 roku w sprawie trybu wykonywania nadzoru nad działalnością bankową.

#### 4. Rynek finansowania zabezpieczonego aktywami

##### Leasing

W 2012 roku rynek leasingu znalazł się w stagnacji – łączna wartość aktywów sfinansowanych przez firmy leasingowe wzrosła o zaledwie 0,3% osiągając poziom 31,2 mld zł<sup>5</sup>. Rok 2012 przyniósł zakończenie trwającego od marca 2010 roku ożywienia na rynku leasingu ruchomości – wartość aktywów sfinansowanych przez firmy leasingowe wzrosła w stosunku rocznym o 0,8% (+14,9% w 2011 roku). Głównym motorem wzrostu rynku pozostawały, pomimo zahamowania tempa inwestycji budowlanych, maszyny i urządzenia. Segment ten zanotował wzrost o 3,1%, głównie za sprawą dynamicznego rozwoju finansowania zakupu maszyn rolniczych (+ 45,4%) oraz maszyn do obróbki metalu i produkcji tworzyw sztucznych (+ 34,8%). W segmencie pojazdów przed spadkiem obronili się tylko samochody osobowe (+ 3,5%). Natomiast zła sytuacja gospodarcza w Unii Europejskiej i pogarszające się nastroje w kraju przełożyły się na mniejszy popyt na usługi transportowe i spedycyjne. W efekcie wartość sfinansowanych pojazdów ciężarowych<sup>6</sup> zmniejszyła się w ciągu roku o 5,0%. Ogółem segment pojazdów zmniejszył się w ciągu roku o 0,1%. Mniejsze segmenty leasingu ruchomości: sprzęt i oprogramowanie informatyczne oraz pozostałe środki transportu zanotowały spadki o odpowiednio 8,4% i 0,6%.

Wartość nieruchomości wyleasingowanych w całym 2012 roku wyniosła 1 468 mln zł, co oznacza spadek o 9,9% w ujęciu rocznym. Drugie półrocze przyniosło jednak istotną poprawę na rynku leasingu nieruchomości, co przejawiało się ponad dwukrotnym wzrostem wartości sfinansowanych nieruchomości (1 055 mln zł) w porównaniu do pierwszej połowy roku (413 mln zł). Najszybciej rozwijającym się segmentem leasingu nieruchomości było finansowanie obiektów handlowych i usługowych, natomiast największy spadek zanotował segment obiektów biurowych.

Na sytuację na rynku leasingu w 2013 roku największy wpływ będzie miało osłabienie dynamiki inwestycji w gospodarce skutkujące mniejszą sprzedażą oraz wyższymi kosztami ryzyka. Ponadto, negatywny wpływ mogą mieć planowane zmiany legislacyjne dotyczące tzw. cienkiej kapitalizacji, co może znaleźć odzwierciedlenie w wynikach branży już pod koniec 2013 roku.

##### Faktoring

Rok 2012 był kolejnym dobrym rokiem dla polskich firm faktoringowych. Według wstępnych szacunków obroty firm faktoringowych wzrosły w ujęciu rocznym o 26% i po raz pierwszy w historii przekroczyły barierę 100 mld zł<sup>7</sup>. Relacja obrotów firm faktoringowych do wielkości PKB przekroczyła 5%, co wciąż jest wartością niższą od średniej dla rynków europejskich: 9,45%. Oznacza to, że branża ta ma nadal bardzo dobre perspektywy wzrostu i spodziewa się utrzymania dwucyfrowego tempa wzrostu obrotów również w 2013 roku. W warunkach spowolnienia gospodarczego szczególnego znaczenia nabiera drugi, obok poprawy płynności, aspekt faktoringu – zabezpieczenie się przed ryzykiem braku zapłaty od kontrahentów.

#### 5. Rynek kapitałowy

Rok 2012, mimo utrzymującej się przez znaczną część roku niesprzyjającej koniunktury na międzynarodowych rynkach finansowych, był korzystny dla inwestujących na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie. Przy czym, początek roku był na warszawskiej giełdzie stosunkowo spokojny i zakończył się wzrostem podstawowych indeksów. Natomiast drugi kwartał, szczególnie w okresie kwiecień – maj, przyniósł znaczne spadki cen akcji. Na początku czerwca na rynek akcji powróciła dobra koniunktura. W rezultacie główne indeksy zakończyły 2012 r. najwyższymi wzrostami procentowymi od 2009 roku.

W dniu 28 grudnia 2012 roku wartość głównego indeksu WIG była o 26,2%<sup>8</sup> wyższa niż w ostatnim

---

<sup>5</sup> Źródło: Związek Polskiego Leasingu

<sup>6</sup> Pojazdy ciężarowe wraz z ciągnikami siodłowymi i naczepami / przyczepami.

<sup>7</sup> Źródło: Polski Związek Faktorów.

<sup>8</sup> Źródło: Podstawowe statystyki GPW ( [http://www.gpw.pl/analizy\\_i\\_statystyki\\_pelna\\_wersja](http://www.gpw.pl/analizy_i_statystyki_pelna_wersja))

dniu notowań 2011 roku. Największy zwrot z inwestycji uzyskali inwestorzy posiadający akcje spółek surowcowych (stopa zwrotu 78,9%), z sektora chemicznego (+57,9%) oraz branży paliwowej (+39,1%). Największe spadki indeksów branżowych wystąpiły natomiast w przypadku sektorów, które zostały jako pierwsze dotknięte przez pogorszenie koniunktury gospodarczej: spółek budowlanych (-30,9%) i energetyki (-2,7%). Słabe wyniki zanotował również sektor telekomunikacyjny – indeks tej branży stracił w ciągu roku 21,2%. Indeks sektora bankowego - WIG-Banki w ciągu roku wzrósł o 22,6%, co było wartością nieco słabszą od szerokiego rynku (WIG), ale lepszą niż zwrot z inwestycji w największe spółki wchodzące w skład indeksu WIG20 (+20,4%).

Na koniec grudnia 2012 roku wartość notowanych na warszawskiej giełdzie spółek krajowych wyniosła 523,4 mld zł, czyli była o 17,3% wyższa w porównaniu z grudniem 2011 roku. Dobra koniunktura na rynku akcji zwiększała zainteresowanie inwestorów nowymi ofertami publicznymi. W 2012 roku Giełda Papierów Wartościowych odnotowała największą liczbę IPO w Europie - 108. Oferty publiczne, które miały miejsce w Warszawie to 40% wszystkich debiutów w Europie w ubiegłym roku, a ich łączna wielkość stanowiąca równowartość 731 mln euro pozwoliła krajowej giełdzie na zajęcie piątej pozycji, wśród giełd funkcjonujących na najbardziej rozwiniętych europejskich rynkach kapitałowych<sup>9</sup>. Większość debiutów miała miejsce na rynku NewConnect – 89, natomiast na rynek główny zostało wprowadzonych do obrotu 19 spółek.

2012 rok przyniósł spadek obrotów GPW. W trakcie obrotów sesyjnych na głównym parkiecie zmieniły właściciela akcje o wartości 187,6 mld zł, tj. o 25,2% mniejszej niż w poprzednim roku. Zmniejszyły się także, o 38,7%, obroty sesyjne na alternatywnym rynku akcji spółek o dużym potencjale wzrostu - NewConnect. Natomiast rynek Catalyst charakteryzował się w 2012 r. znacznym wzrostem głównych parametrów rynkowych. Liczba emitentów wzrosła do 155, a wartość emisji o 30,9% do rekordowego poziomu 52,4 mld zł<sup>10</sup>. Łączne obroty na tym rynku wzrosły o 21,1% do 3,0 mld zł.

Wraz z kolejnymi debiutami zagranicznych spółek wzrastała międzynarodowa renoma warszawskiej giełdy. Na koniec roku łącznie na GPW notowanych było 51 spółek zagranicznych, w tym 43 na Głównym Rynku i 8 na NewConnect. Jednocześnie w 2012 r. GPW nadal zwiększała udziały w wartości obrotu na giełdach Europy Środkowo-Wschodniej. Obrót akcjami na GPW stanowił 53,7% obrotów w regionie w 2012 wobec 50,0% w 2011 roku.

Na rynku kontraktów terminowych i opcji, GPW odnotowała spadki obrotów o odpowiednio 27,5% i 20,3%.

Rok 2012 okazał się bardzo dobry dla otwartych funduszy emerytalnych. Wartość środków zgromadzonych na kontach emerytalnych osiągnęła na koniec grudnia najwyższy w historii poziom 269,6 mld zł. W ciągu całego 2012 roku wartość aktywów OFE wzrosła o 44,9 mld zł, czyli o 20,0%. Tak doskonale wyniki osiągnięte przez OFE były rezultatem dobrej koniunktury na rynku akcji oraz na rynku długu. Jak już wspomniano, indeks szerokiego rynku - WIG wzrósł na przestrzeni 12 miesięcy o 26,2%, a indeks obligacji skarbowych IROS o 12,6%. Korzystne warunki panujące w minionym roku na rynkach pozwoliły wypracować OFE ponad 37 mld zł. W tym samym czasie ZUS przekazał na rachunki OFE 8 mld zł, najmniej od 10 lat. Mniejsze transfery z ZUS do OFE są wynikiem obniżenia począwszy od maja 2011 r. składki trafiającej do drugiego filara z poziomu 7,3% do 2,3%.

Średni wzrost wartości jednostek uczestnictwa otwartych funduszy emerytalnych wyniósł w 2012 roku 16,2%. Dla porównania w 2011 roku oszczędności członków otwartych funduszy emerytalnych stopniały o 4,7%.

Miniony rok był również pozytywny dla inwestujących w jednostki uczestnictwa funduszy inwestycyjnych. W 2012 roku wszystkie grupy funduszy inwestujące na polskim rynku przyniosły inwestorom zysk - mediana rocznej stopy zwrotu wahała się od 5,10% dla funduszy absolutnej stopy zwrotu i aktywnej alokacji do 20,25% dla funduszy akcji polskich spółek. Stopa zwrotu dla cieszących się największą popularnością krajowych funduszy dłużnych wyniosła 10,55%.

Wartość aktywów netto zgromadzonych w funduszach krajowych TFI na koniec grudnia 2012 r. osiągnęła rekordowy poziom 145,8 mld zł. Tym samym aktywa netto TFI przewyższyły dotychczasową największą wartość 144,3 mld zł, która została osiągnięta w październiku 2007 r. Na wzrost aktywów netto funduszy inwestycyjnych pozytywny wpływ miało zarówno dodatnie saldo napływu środków i umorzeń, jak również wynik zarządzania.

---

<sup>9</sup> Źródło: PwC, IPO Watch Europe, raport za IV kw. 2012 r.

<sup>10</sup> Dotyczy obligacji korporacyjnych i komunalnych oraz listów zastawnych



Szczególnie szybki wzrost zanotowały fundusze aktywów niepublicznych (private equity, sekurytyzacyjne i fundusze nieruchomości) – o 11,2 mld zł. Wartość aktywów netto zarządzanych przez te fundusze zwiększył się o 42,1% w stosunku do grudnia 2011 r. Fundusze rynku kapitałowego i pieniężnego zwiększyły w ciągu roku aktywa netto o 19,8 mld zł (22,6%). Wśród funduszy rynku kapitałowego największym zainteresowaniem inwestorów cieszyły się fundusze obligacji, a w dalszej kolejności akcyjne. Dynamika aktywów tych ostatnich była jednak niższa niż całego rynku. Popularność traciły z kolei fundusze rynku pieniężnego i mieszane. W efekcie zmiana uległa struktura aktywów, w podziale na poszczególne segmenty rynku. O prawie 10 punktów procentowych zwiększył się udział funduszy dłużnych (do 27,1%), natomiast udział funduszy akcyjnych spadł o 1,6 punktu procentowego do 16,8%. Udział funduszy rynku pieniężnego i mieszanych spadł o nieco ponad 5 punktów procentowych do odpowiednio: 10,7% i 16,8%. Z kolei fundusze aktywów niepublicznych zanotowały wzrost udziału w rynku o 2,8 pkt procentowego i na koniec grudnia 2012 r. ich udział wynosił 26,1%.

#### **6. Czynniki makroekonomiczne, które będą mieć wpływ na działalność ING Banku Śląskiego S.A. w 2013 roku**

Beneficjentem ożywienia w Azji i niewielkiej poprawy w USA w drugiej połowie 2013 roku będzie gospodarka niemiecka, skąd oczekuje się impulsu dla polskiego eksportu i przemysłu, który powinien przynieść poprawę koniunktury również w Polsce.

Na rynkach długu strefy euro wystąpiła relatywna stabilizacja, uzyskana dzięki zabiegom EBC, lecz bank ten wykazuje niską skłonność do dalszej stymulacji gospodarki europejskiej. Prezes Mario Draghi oznajmił, że osiągnięto sukces w walce z fragmentacją rynków finansowych, ale ożywianie gospodarek to już sprawa rządów i sektora prywatnego. Obecny poziom stóp procentowych EBC (główna to 0,75%) nie pozostawia wiele miejsca do pobudzania gospodarki, tym bardziej, że dalsze obniżki doprowadziłyby do ujemnej wartości dla stopy depozytowej. Oddzielnym wydarzeniem, które może zburzyć względny spokój na rynkach strefy euro będą wybory we Włoszech w lutym 2013 roku. Istnieje też ryzyko, że brak poprawy koniunktury w Hiszpanii przyczyni się do gorszego wykonania deficytu za 2012 rok. Wówczas agencje ratingowe mogą zdecydować się na obniżenie ratingu tego kraju do tzw. „poziomu śmieciowego”, co mogłoby spowodować ponowny odwrót od tamtejszego rynku długu po paru miesiącach widocznej poprawy. Niemniej jednak Hiszpania może zgłosić się o pomoc i poddać nadzorowi tzw. Troiki, co uruchomiłoby nieograniczone interwencje EBC w celu stabilizowania cen krótkich instrumentów na hiszpańskim rynku długu.

Istotnym czynnikiem kształtującym środowisko dla banków w 2013 roku będą „wojny walutowe” między głównymi bankami centralnymi na świecie. Chodzi o monetarne działania ukierunkowane na osłabienie własnej waluty, aby tym sposobem poprawić konkurencyjność eksportu danego kraju. Bank Rezerwy Federalnej USA kontynuuje program zakupów aktywów (określany jako program ilościowego luzowania polityki pieniężnej – Quantitative Easing / QE) na kwotę 85 mld USD. Operacje te będą prowadzone tak długo jak bezrobocie nie spadnie poniżej 6,5%. Bank Japonii po wymianie rządu (na bardziej skłonny do osłabiania jena) w podobny, otwarty sposób zamierza powiększać swój program zakupu aktywów. Skromna odpowiedź po stronie strefy euro oraz spłata pożyczek LTRO przez niektóre banki oznacza kurczenie się bilansu EBC, a więc odwrotną tendencję niż w USA i Japonii, co prowadzi do utrzymywania się niebezpiecznie silnego euro. To zaś może zaszkodzić ożywieniu gospodarczemu Niemiec i innych eksporterów poza europejski obszar walutowy.

Wychodzenie z recesji przez strefę euro według ekonomistów grupy ING będzie przebiegało powoli. Wzrost PKB strefy euro może osiągnąć w 2013 roku 0%, a według projekcji EBC i prognoz Międzynarodowego Funduszu Walutowego może nawet odnotować niewielki spadek.

Duża globalna płynność za sprawą działań głównych banków centralnych (przez programy QE) oraz oznaki wzrostu gospodarczego w Azji i Amerykach sprzyjają rynkom akcji. To może przyczynić się do lokowania oszczędności przez gospodarstwa domowe poza systemem bankowym, jeśli realizować się będzie scenariusz dalszych obniżek stóp procentowych przez NBP.

Wciąż istnieje ryzyko aktywowania automatycznych reguł budżetowych wymuszających cięcia fiskalne w USA. Do końca lutego 2013 roku politycy amerykańscy mają osiągnąć porozumienie w sprawie cięć wydatków, a następnie w maju zdecydować o podwyższeniu dopuszczalnego poziomu zadłużenia USA. Brak kompromisu może mieć negatywne konsekwencje tak dla rynków finansowych, jak i dla

wzrostu gospodarki amerykańskiej i światowej, gdyż oznaczać będzie uruchomienie automatycznego cięcia wydatków bez względu na konsekwencje dla koniunktury. Samo oczekiwanie na takie zdarzenie oddziałuje negatywnie na plany inwestycyjne firm i oczekiwania gospodarstw domowych. Negocjacje w grudniu 2012 roku pokazały, że lepiej nastawiać się na rozstrzygnięcie w ostatnim momencie i z dużą dozą nerwowości.

Warunki makroekonomiczne funkcjonowania banków określi ciąg dalszy spowolnienia gospodarczego w Polsce - dynamika wzrostu PKB w czwartym kwartale 2012 roku spadła do 1,1% r/r, a w 2013 roku, według szacunków ekonomistów ING Banku Śląskiego S.A., może wynieść zaledwie 1,1% wobec wzrostu w całym 2012 roku wstępnie szacowanego przez GUS na 2%. Obawy może budzić nasilony, według ekonomistów ING, od drugiej połowy 2012 roku proces rezygnowania z dotychczasowego poziomu konsumpcji przez gospodarstwa domowe oraz wzrost skłonności do oszczędzania. W rezultacie wkład konsumpcji prywatnej do wzrostu gospodarczego pozostanie niemal zerowy w pierwszej połowie 2013 roku i nieco wzrośnie w drugiej połowie roku. Ożywieniu polskiej gospodarki powinno też pomóc zakończenie procesu redukcji zapasów, ale po części będzie to podyktowane potrzebą uzupełnienia zasobów dóbr importowanych, czyli dokonywałoby się kosztem wkładu eksportu netto. Poza tym wynik inwestycji może pozostawiać wiele do życzenia przez cały rok. Ekonomiści ING zakładają że dopiero pod koniec 2013 roku pojawi się przekonanie o trwałości ożywienia wystarczające do uruchomienia procesu stabilizowania rynku pracy i ożywienia konsumpcji. Proces odbudowy inwestycji prywatnych będzie opóźniony wobec odbicia konsumpcji, a program „Inwestycje Polskie” przyniesie pierwszy odczuwalny wzrost wydatków dopiero na przełomie roku.

Nieznaczące rozluźnienie regulacji odnoszących się do kredytów dla gospodarstw domowych, mające na celu zwiększenie dostępności kredytu, może spotkać się z ostrożnością sektora bankowego podyktowaną pogorszeniem sytuacji gospodarczej.

Zmiany sytuacji na rynku pracy zwykle mają charakter długotrwały. Negatywne tendencje, które zarysowały się w drugiej połowie 2012 roku, przy zakładanym niskim wzroście gospodarczym w 2013 roku, zapewne będą kontynuowane, a nawet mogą ulec nasileniu. Zdaniem ekonomistów ING te tendencje to wynik porzucenia stosowanego wcześniej przez przedsiębiorstwa „chomikowania pracy” (tj. utrzymywania pracowników w firmie mimo braku dostatecznej liczby nowych zamówień, aby przeczekać spowolnienie i nie ponosić później kosztów ponownej rekrutacji). Stopa bezrobocia na koniec 2012 roku wyniosła 13,4% wobec 12,5% na koniec 2011 roku, a w roku 2013 może urosnąć wyraźnie powyżej 14%. Ministerstwo Pracy otrzymało z budżetu o ok. 1/3 więcej środków na walkę z bezrobociem niż rok wcześniej i pracuje nad projektem zmian w prawie uelastyczniających rynek pracy i obniżających koszty „chomikowania pracy”. Jednak zważywszy na przewidywany brak nowego popytu na pracę, skuteczność urzędów pracy w hamowaniu wzrostu stopy bezrobocia może być ograniczona i cel zapisany w ustawie budżetowej (13% na koniec 2013 roku) może okazać się niemożliwy do osiągnięcia.

Ponadto, w 2013 roku banki będą musiały zmierzyć się z kontynuacją luzowania polityki pieniężnej przez NBP. Jeśli chodzi o poziom głównych stóp procentowych w Polsce, to ze względu na spowolnienie gospodarcze i szybkie obniżanie się inflacji (w grudniu 2012 roku 2,4% r/r, czyli po raz pierwszy od ponad dwóch lat poniżej oficjalnego celu inflacyjnego NBP) przewidywana jest kontynuacja cyklu łagodzenia polityki pieniężnej. Według prognoz ekonomistów ING, Rada Polityki Pieniężnej obniży stopy łącznie o 100 p.b. do poziomu 3,00% dla stopy referencyjnej w 2013 roku.

Zakłada się utrzymanie średniorocznego kursu złotego na poziomie zbliżonym do tego z 2012 roku (4,1700/€), niemniej jednak możliwe fale osłabienia waluty mogą mieć miejsce, gdy będzie następowało ostudzenie pozytywnych nastrojów na rynku długu. Potencjalna deprecjacja złotego ograniczona będzie przez dalsze zmniejszanie się deficytu na rachunku obrotów bieżących, a w sytuacjach większych zawirowań – przez możliwość wymieniania na rynku środków w euro kumulowanych na rachunkach Ministerstwa Finansów.

Słabość popytu krajowego i prawdopodobne spokojniejsze zachowanie cen ropy (dzięki eksploatacji gazu łupkowego w USA), mimo ożywienia w niektórych regionach świata, doprowadzi do szybkiego spadku inflacji jeszcze w pierwszej połowie 2013 roku, do 1,5% r/r, czyli dolnej granicy akceptowalnych dla RPP odchyśleń od celu inflacyjnego. Następnie, do końca roku, zdaniem ekonomistów ING, powinny utrzymać się odczyty niższe od oficjalnego celu 2,5% r/r.

Sytuację sektora bankowego w Polsce będą wyznaczać następujące zjawiska:

- Pogorszenie jakości portfeli kredytowych jako skutku spowolnienia wzrostu gospodarczego jak i wzrostu bezrobocia. Następstwem pogorszenia jakości portfeli kredytowych będzie wzrost obciążeń wyników finansowych banków związanych z tworzeniem rezerw na ryzyko kredytowe.
- Powolny wzrost depozytów. W warunkach gorszej sytuacji na rynku pracy i spadku płac w ujęciu realnym, przewiduje się niewielki wzrost depozytów gospodarstw domowych. Chociaż z jednej strony działać będzie zaobserwowana w drugiej połowie 2012 roku w niektórych danych zwiększona skłonność do oszczędzania, to obniżki stóp procentowych mogą skłaniać gospodarstwa domowe do szukania atrakcyjniejszych pod względem zwrotu form oszczędzania niż rachunki bankowe. W stronę trzymania środków na rachunkach bankowych mogą zachęcić negatywne informacje o stanie polskiej gospodarki, ograniczając skłonność do podejmowania ryzyka inwestycji giełdowych. Wśród klientów instytucjonalnych działań będzie z jednej strony gorsza koniunktura, z drugiej niechęć do podejmowania inwestycji, co może dać łączny wynik w postaci jednocyfrowego wzrostu depozytów w tym segmencie.
- Wciąż niska dynamika kredytowa. Kredyty hipoteczne mogą wykazać jeszcze niższe tempo wzrostu niż rok wcześniej wraz z dalszym pogarszaniem się sytuacji finansowej gospodarstw domowych (łagodnym spadkami inflacji), utrzymywaniem się obaw o utratę pracy i rosnącym bezrobociem. Negatywnie mogą też oddziaływać oczekiwania, że 2013 będzie rokiem dużego nawisu w podaży mieszkań i spadków cen nieruchomości. Oprócz tego, wygaszony program „Rodzina na swoim” nie został płynnie zastąpiony przez następny. Przy niskim stanie koniunktury i niejasnych perspektywach wzrostu w strefie euro należy spodziewać się małej aktywności inwestycyjnej prywatnych przedsiębiorstw.
- Konieczność powolnego dostosowania się banków do przyszłych wymogów nadzorczych w zakresie poziomu adekwatności kapitałowej i płynności. Warto podkreślić, że na początku stycznia 2013 roku zapowiedziano zmianę wymogów w ramach Bazylei III (akceptację dodatkowych, niestandardowych aktywów, jak np. papiery zabezpieczone hipotecznie, przy wyliczaniu wskaźnika płynności) i odsunięcie daty ich pełnego wdrożenia (z 2015 roku do stopniowego wdrażania aż do 2019 roku).

### Gospodarka Polski w latach 2005-2013<sup>11</sup>

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013P
Przyrost PKB (%)	3,6	6,2	6,8	5,1	1,7	3,9	4,3	2,0	1,1
Dług sektora <i>general government</i> wg metodologii UE (% PKB)	47,1	47,7	45,0	47,1	50,9	54,9	56,4	55,7	57,2
Podaż pieniądza M3 (w mld zł)	427,1	495,3	561,6	666,2	720,3	783,6	881,5	921,8	923,1
Przyrost produkcji sprzedanej przemysłu (%)	4,1	12,0	9,4	3,0	-3,6	11,1	7,0	1,5	-2,6
Inflacja (CPI) średnia w roku (%)	2,1	1,0	2,5	4,2	3,5	2,6	4,3	3,7	1,5
Stopa bezrobocia (%)	17,6	14,8	11,2	9,5	12,1	12,4	12,5	13,4	14,7
Kurs PLN/USD (koniec roku)	3,2613	2,9105	2,7554	2,9379	2,8503	2,9641	3,4174	3,0996	3,4167
Kurs PLN/EUR (koniec roku)	3,8598	3,8312	3,5820	4,1050	4,1082	3,9603	4,4168	4,0882	4,1000
WIBOR 3M (koniec roku)	4,60	4,20	5,70	5,80	4,00	3,95	4,99	4,27	3,27

<sup>11</sup> Prognoza na 2013 rok przygotowana w styczniu 2013 roku.

## II. GŁÓWNE OSIĄGNIĘCIA ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A. W 2012 ROKU

### 1. Wzrost bazy klientów

W ciągu 2012 roku liczba klientów ING Banku Śląskiego S.A. wzrosła o 164,0 tys., wobec przyrostu o 117,0 tys. rok wcześniej (wzrost wyższy o 40,2%). Na koniec grudnia 2012 roku liczba klientów Banku wynosiła 3 264,8 tys. i dzieliła się na następujące segmenty działalności:

- 3 235,5 tys. klientów detalicznych, w tym:
  - 2 996,0 tys. klientów indywidualnych (przyrost w ciągu roku o 153,3 tys.)
  - 239,5 tys. przedsiębiorców
- 29,3 tys. klientów korporacyjnych (średnich i dużych firm oraz grup kapitałowych)

Stale rosnąca liczba klientów 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 ciągle rozwijanym wielokanałowym systemie dystrybucji. Włączenie w struktury Grupy spółek leasingowej i faktoringowej dało potencjał dotarcia do szerszej grupy klientów i do efektywnego wykorzystania struktur sprzedażowych.

### 2. Rozszerzenie składu Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A.

Z początkiem 2012 roku powiększył się skład Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego 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. Zgodnie z warunkami umowy, przeniesienie na Bank praw i obowiązków wynikających z posiadania akcji i tym samym przejęcia kontroli nad ING ABL nastąpiło z dniem 1 stycznia 2012 roku. Ostateczną cenę zakupu ING ABL Polska – w wysokości 206,1 mln zł – ustalono po dokonaniu końcowej wyceny aktywów netto przejmowanej spółki na podstawie zaudytowanego sprawozdania finansowego sporządzonego na dzień 31 grudnia 2011 roku. Rozliczenie transakcji nastąpiło dnia 31 marca 2012 roku.

Podstawowe dane finansowe spółki ING ABL Polska S.A. na dzień przejęcia, tj. na 1 stycznia 2012 roku przedstawiały się następująco:

- Suma bilansowa – 6 068,8 mln zł,
- Należności od klientów – 5 940,2 mln zł,
- Zobowiązania – 5 868,6 mln zł, w tym kredyty otrzymane od banków - 5 424,8 mln zł,
- Kapitały własne – 200,2 mln zł.

ING ABL Polska S.A. jest 100 –procentowym właścicielem spółek ING Lease (Polska) Sp. z o.o. oraz ING Commercial Finance Polska S.A. Rozszerzenie składu Grupy Kapitałowej Banku o te spółki pozwoliło ING Bankowi Śląskiemu S.A. zapewnić przede wszystkim klientom korporacyjnym, ale także i przedsiębiorcom z segmentu detalicznego pełny zakres usług z obszaru finansowania działalności. Tym samym, Bank będzie mógł efektywniej wykorzystać posiadaną sieć dystrybucji i obsługi klientów oraz zacieśnić relacje z klientami.

ING Lease (Polska) Sp. z o.o. jest jednym z największych na polskim rynku przedsiębiorstw leasingowych. W ciągu 2012 roku Spółka oddała w leasing środki o wartości 1 497,2 mln zł, co stanowiło 4,8% całości rynku (ósmie miejsce w rankingu Związku Polskiego Leasingu). Przy czym, Spółka była numerem dwa w zakresie leasingu nieruchomości (z udziałem w rynku na poziomie 21%).

ING Commercial Finance Polska S.A. jest najstarszą spółką faktoringową w Polsce. W 2012 roku Spółka skupiła wierzytelności o wartości 11,4 mld zł, co stanowiło 13,9% obrotów podmiotów zrzeszonych w Polskim Związku Faktorów (trzecie miejsce w zestawieniu).

W dniu 5 stycznia 2012 roku – w ramach realizacji projektu, którego celem jest budowa nowego modelu biznesowego bankowości korporacyjnej – ING Bank Śląski S.A. utworzył ponadto spółkę ING Usługi dla Biznesu S.A.



### 3. Poprawa pozycji na rynku kredytowym

Na koniec grudnia 2012 roku łączna wartość kredytów i innych należności udzielonych klientom ING Banku Śląskiego S.A. brutto wyniosła 43 323,3 mln zł<sup>12</sup> czyli przyrosła o 3 783,2 mln zł (tj. o 9,6%) w porównaniu ze stanem na koniec 2011 roku. Szacuje się, że Bank dysponował 5,0 – procentowym udziałem w łącznej wartości kredytów udzielonych klientom w ramach sektora banków komercyjnych<sup>13</sup> (czyli o 0,5 p.p. wyższym niż na koniec 2011 roku).

Poprawa pozycji Banku na rynku kredytowym nastąpiła w wyniku:

- Dynamicznego wzrostu należności kredytowych od gospodarstw domowych. W grudniu 2012 roku ich wartość brutto ukształtowała się na poziomie 16 927,7 mln zł i wzrosła o 1 612,5 mln zł (czyli o 10,5%) w stosunku do stanu z końca 2011 roku. Co prawda w 2012 roku nadal dominującym produktem w segmencie detalicznym decydującym o poziomie wzrostu należności kredytowych były złotowe kredyty hipoteczne, które na koniec roku wyniosły 11 070,6 mln zł (przyrost o 14,8%), jednak coraz większe znaczenie zyskują kredyty gotówkowe, które przyrosły o 13,2% w ciągu roku, a ich wolumen osiągnął 2 345,4 mln zł.
- Wyższego niż średni w sektorze bankowym przyrostu zaangażowania w odniesieniu do klientów korporacyjnych (instytucjonalnych<sup>14</sup>). Należności kredytowe Banku z tego tytułu wynosiły 26 395,6 mln zł brutto, tj. były o 9,0% wyższe niż na koniec 2011 roku.

Należności od klientów ING Banku Śląskiego S.A. (w mln zł)						
	31.12.2012	31.12.2011	31.12.2010	31.12.2009	31.12.2008	31.12.2007
Kredyty ogółem brutto, w tym:	41 087,5	37 379,0	30 500,0	26 183,5	23 222,8	16 537,2
Gospodarstwa domowe	16 927,7	15 315,2	12 586,6	9 772,5	7 390,1	4 871,6
Klienci instytucjonalni	24 159,8	22 063,8	17 913,4	16 410,9	15 832,7	11 665,5
- Podmioty gospodarcze	16 661,0	15 969,2	12 507,9	11 560,1	11 933,7	8 735,7
- Podmioty finansowe (inne niż banki)	4 387,5	2 821,8	2 585,0	2 545,6	2 925,1	2 232,6
- Podmioty sektora instytucji rządowych i samorządowych	3 111,3	3 272,8	2 820,5	2 305,2	973,9	697,2
Dłużne papiery wartościowe i pozostałe należności <sup>15</sup>	2 235,8	2 161,1	1 273,1	1 411,4	901,8	71,7
Należności kredytowe klientów instytucjonalnych łącznie	26 395,6	24 224,9	19 186,5	17 822,3	16 734,5	11 737,3
<b>Razem należności kredytowe brutto</b>	<b>43 323,3</b>	<b>39 540,1</b>	<b>31 773,1</b>	<b>27 594,8</b>	<b>24 124,6</b>	<b>16 608,9</b>
Odpis aktualizujący z tytułu utraty wartości	1 339,0	1 114,0	1 082,3	880,1	500,8	559,2
<b>Razem należności kredytowe netto</b>	<b>41 984,3</b>	<b>38 426,1</b>	<b>30 690,8</b>	<b>26 714,7</b>	<b>23 623,8</b>	<b>16 049,7</b>
Euroobligacje	3 779,7	3 872,6	3 268,5	3 261,9	1 654,0	0,0
<b>Razem kredyty i inne należności udzielone klientom netto</b>	<b>45 764,0</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>

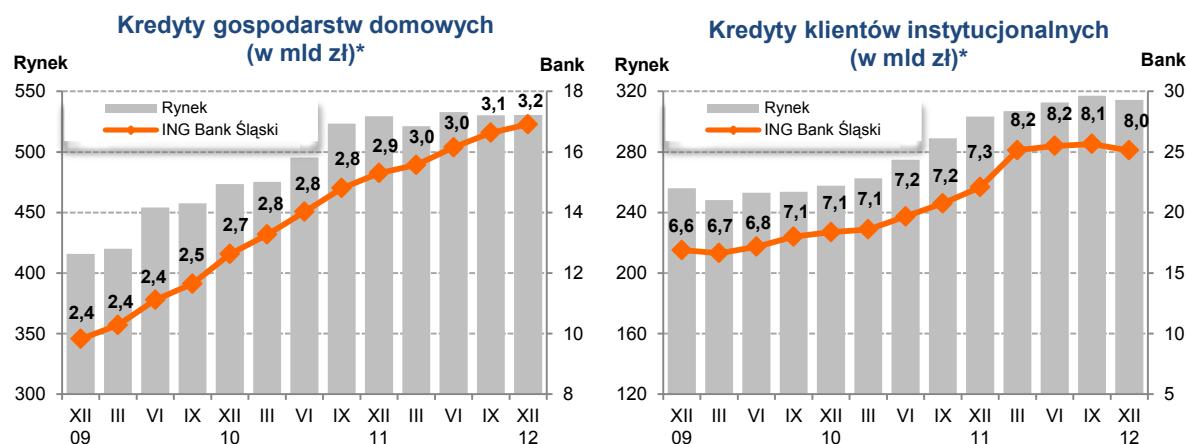
<sup>12</sup> Kwota obejmuje kredyty i inne należności brutto z wyłączeniem euroobligacji.

<sup>13</sup> Sektor bankowy w rozumieniu banków komercyjnych, zgodnie z danymi publikowanymi przez NBP w pliku *Należności i zobowiązania banków*

<sup>14</sup> Łącznie dla: podmiotów gospodarczych, niemonetarnych instytucji finansowych, podmiotów sektora instytucji rządowych i samorządowych.

<sup>15</sup> Z wyłączeniem euroobligacji.





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

#### 4. Wysoki poziom płynności dzięki mocnej bazie depozytowej

Bank posiada jedną z największych w polskim sektorze bankowym bazę depozytów, która zapewnia wysoką płynność bilansu i komfort w zakresie kształtowania polityki kredytowej. Działania podjęte w 2012 roku zmierzały do poszerzenia bazy depozytowej przede wszystkim w zakresie stabilnych środków - zgodnie z oczekiwanymi regulacjami Nowej Umowy Kapitałowej (Bazylei III). Oznaczało to, że Bank aktywnie pozyskiwał środki przede wszystkim od klientów detalicznych, a także od mniejszych i średniej wielkości przedsiębiorstw.

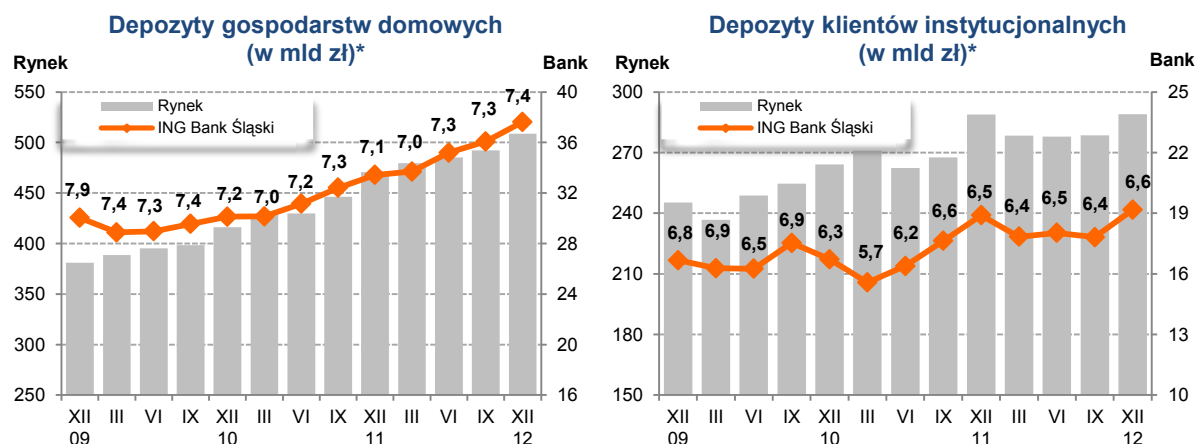
Na koniec grudnia 2012 roku suma środków zgromadzonych na rachunkach ING Banku Śląskiego S.A. wyniosła 57 782,6 mln zł wobec 53 044,3 mln zł na koniec 2011 roku (wzrost o 8,9%). Bank posiadał 7,1% ogólnej wartości depozytów zdeponowanych w sektorze banków komercyjnych<sup>16</sup>, co oznacza, że był trzecim co do wielkości bankiem depozytowym w Polsce.

W ciągu 2012 roku suma środków ulokowanych na rachunkach gospodarstw domowych wzrosła o 4 173,9 mld zł, tj. o 12,5%, i na koniec grudnia osiągnęła wartość 37 477,7 mln zł. Poziom depozytów klientów instytucjonalnych na koniec roku nie odbiegał znacząco od tego zaraportowanego rok wcześniej – 19 681,3 mln zł wobec 19 152,7 mln zł (wzrost o 2,8%). Jednakże nastąpiła zmiana struktury depozytów klientów korporacyjnych – w ciągu roku wyraźnie wzrosła wartość środków zdeponowanych przez średnie i duże firmy (o 22,6%) i jednocześnie spadła wartość depozytów największych korporacji (-10,1%). Na uwagę zasługuje fakt stale rosnącego osadu na rachunkach bieżących, zarówno klientów detalicznych (+6,6%), jak i korporacyjnych (+27,4%).

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

	31.12.2012	31.12.2011	31.12.2010	31.12.2009	31.12.2008	31.12.2007
Gospodarstwa domowe	37 477,7	33 303,8	29 954,6	29 890,7	27 828,8	25 392,6
Klienci instytucjonalni	19 681,3	19 152,7	16 971,4	16 899,1	18 551,7	17 812,2
Podmioty gospodarcze	13 850,5	13 969,6	12 554,4	11 906,2	11 230,5	12 816,1
Podmioty finansowe (inne niż banki)	3 731,8	3 080,5	2 722,0	3 484,7	4 435,0	2 423,7
Podmioty sektora instytucji rządowych i samorządowych	2 099,0	2 102,6	1 695,0	1 508,2	2 886,2	2 572,4
<b>Depozyty ogółem</b>	<b>57 159,0</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>
Pozostałe zobowiązania	623,6	587,8	504,8	867,2	785,1	1 297,4
<b>Razem zobowiązania wobec klientów</b>	<b>57 782,6</b>	<b>53 044,3</b>	<b>47 430,8</b>	<b>47 657,1</b>	<b>47 165,6</b>	<b>44 502,2</b>

<sup>16</sup> Sektor bankowy rozumiany jako sektor banków komercyjnych, zgodnie z danymi publikowanymi przez NBP w pliku *Należności i zobowiązania banków*



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

## 5. Drugi w historii Banku wynik finansowy

Opis poszczególnych składowych wyniku znajduje się w rozdziale *Sytuacja finansowa ING Banku Śląskiego S.A. w 2012 roku*.

### Wyniki finansowe ING Banku Śląskiego S.A.

	2012 w mln zł	2011 w mln zł	Zmiana 2012/2011
Dochody z działalności operacyjnej	3 000,8	2 933,7	2,3%
Koszty ogółem*	1 710,1	1 629,6	4,9%
Wynik przed kosztami ryzyka	1 290,7	1 304,1	-1,0%
Koszty ryzyka	350,1	172,4	103,1%
Zysk (strata) brutto	940,6	1 131,7	-16,9%
Zysk (strata) netto	757,8	903,8	-16,2%
Zysk (strata) na 1 akcję zwykłą (zł)	5,82	6,95	-16,3%
Wskaźnik zwrotu na aktywach (%)	1,1	1,3	-0,2 p.p.
Wskaźnik zwrotu z kapitału (%)	11,0	15,6	-4,6 p.p.
Wskaźnik udziału kosztów (%)	57,0	55,5	+1,5 p.p.
Współczynnik wypłacalności (%)	14,0	11,6	+2,4 p.p.

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

## 6. Emisja obligacji własnych

W celu zapewnienia środków na dalszy wzrost wartości aktywów długoterminowych oraz zdywersyfikowania źródeł finansowania Banku, w dniu 19 kwietnia 2012 roku Rada Nadzorcza ING Banku Śląskiego S.A. wyraziła zgodę na ustanowienie Programu emisji własnych dłużnych papierów wartościowych ING Banku Śląskiego S.A. o następujących kluczowych parametrach:

- kwota Programu – 5 mld zł,
- maksymalny okres zapadalności papierów dłużnych emitowanych w ramach Programu – 10 lat,
- oprocentowanie papierów dłużnych emitowanych w ramach Programu – stałe lub zmienne,
- papiery dłużne emitowane w ramach Programu nie będą zabezpieczone.

W dniu 6 grudnia 2012 r. Bank przeprowadził pierwszą emisję obligacji w ramach Programu. Obligacje o pięcioletnim okresie zapadalności i jednostkowej wartości nominalnej w wysokości 100 zł zaoferowano inwestorom w trybie emisji niepublicznej. Łączna wartość nominalna objętych obligacji wyniosła 565,0 mln zł. Oprocentowanie papierów jest zmienne, płacone w okresach półrocznych i oparte o sześciomiesięczny WIBOR, powiększony o marżę w wysokości 0,9 procent w skali roku. Pierwsza data płatności odsetek przypada w dniu 6 czerwca 2013 r. Wykup wyemitowanych pod koniec 2012 roku obligacji zostanie dokonany przez zapłatę kwoty pieniężnej równej wartości nominalnej obligacji w dniu 6 grudnia 2017 roku.

W dniu 8 lutego 2013 roku Zarząd BondSpot S.A. podjął uchwałę o wprowadzeniu obligacji ING Banku Śląskiego S.A. do alternatywnego systemu obrotu na Catalyst. Pierwsze notowanie obligacji Banku na rynku Catalyst odbyło się w dniu 22 lutego 2013 roku.

## **7. Nagrody i wyróżnienia**

2012 rok przyniósł dla ING Banku Śląskiego S.A. liczne nagrody i wyróżnienia.

Za atrakcyjność oferty produktowej i jakość obsługi klientów, Bankowi przyznano następujące laury:

- Nagroda w kategorii „Najlepszy program / system IT w Polsce w 2012 roku do obsługi systemów kartowych”, za pilotaże płatności mobilnych NFC, przyznana na Konferencji Central European Electronic Card;
- Wyróżnienie za aplikację ING BankMobile na iPhone, w konkursie Generation Mobile 2012;
- I miejsce w rankingu „Kredyt hipoteczny z wkładem własnym na poziomie 20%”, przygotowanym przez Bankier.pl – lipiec 2012;
- I miejsce w rankingach „Konto dla studenta” oraz „Konto dla młodzieży”, przygotowanych przez Money.pl;
- Wyróżnienie w rankingu „Bank dla Firm”, zorganizowanym przez miesięcznik Forbes;
- I miejsce dla konsultantów oraz III miejsce dla infolinii, w badaniu jakości infolinii banków, przeprowadzonym przez instytut badawczy ARC Rynek i Opinia;
- III miejsce w rankingu „Jakość Obsługi 2012”, zorganizowanym przez portal [www.jakoscobslugi.pl](http://www.jakoscobslugi.pl), w kategorii „Banki”.

Nagrodzono także prowadzone przez ING Bank Śląski S.A. działania marketingowe. Bank otrzymał w Polskim Konkursie Reklamy złoto w kategoriach „Kampania” i „Reklama - film internetowy” oraz brąz w kategorii „Reklama – film tv”.

Doceniono również sposób funkcjonowania ING Banku Śląskiego S.A. w otoczeniu i umiejętność skutecznego łączenia odpowiedzialności społecznej z biznesowymi wartościami, przyznając mu poniższe wyróżnienia:

- Nagroda za „Najlepszy raport roczny w Internecie” oraz – po raz czwarty w historii - wyróżnienie za „Najlepsze sprawozdanie z działalności” w kategorii „Banki i instytucje finansowe” w konkursie „The Best Annual Report 2011”;
- Zaliczenie Banku – po raz czwarty i piąty z rzędu – do składu giełdowego indeksu spółek odpowiedzialnych społecznie – RESPECT Index;
- Srebrny Listek CSR, przyznany przez tygodnik POLITYKA w ramach „Listy 500”;
- I miejsce w Rankingu Odpowiedzialnych Firm 2012 w kategorii „Bankowość, sektor finansowy i ubezpieczeniowy”;
- Laur Festiwalu Ekspresji Dziecięcej i Młodzieżowej „Federio Jubileo 2012” za wieloletnią pomoc i zaangażowanie na rzecz Festiwalu;
- Nagroda dla jednej z „Najaktywniejszych Firm” w VIII edycji Dnia Przedsiębiorczości, promującego działania na rzecz kształtowania przedsiębiorczości u młodych ludzi;
- Nagroda specjalna „Green IT” przyznana w konkursie „Lider Informatyki 2012”, organizowanym przez miesięcznik Computerworld;

- Międzynarodowy znak Top Employers, przyznany po raz trzeci przez Corporate Research Foundation.

Bardzo wysoko oceniono kondycję ING Banku Śląskiego S.A., zarówno w kraju jak i w regionie:

- I miejsce w kategorii „Banki duże”, w konkursie Gazety Bankowej „Najlepszy Bank 2012” oraz wyróżnienie za najlepszą strukturę portfela;
- II miejsce w zestawieniu najcenniejszych marek polskich, przygotowanym przez dziennik Rzeczpospolita, w kategorii „Instytucje finansowe”;
- Czwarte i piąte miejsce w zestawieniach „Najbezpieczniejszych banków w Europie Środkowo-Wschodniej”, przygotowanych dwukrotnie w 2012 roku, przez magazyn Global Finance.

Dodatkowo, zespół Ekonomistów Banku – w składzie Rafał Benecki i Grzegorz Ogonek – zajął pierwsze miejsce w prestiżowym rankingu Bloomberg’a „*Best forecasters of EMEA currencies 4Q2012*” za prognozę dla EUR/PLN (oceniana była trafność prognozowania przez 6 kolejnych kwartałów). Ponadto zespół Ekonomistów Banku zajął trzecią pozycję za trafność prognoz makroekonomicznych i prognoz rynkowych w 2 kwartale i czwartą pozycję w 4 kwartale 2012. Konkurs jest organizowany przez gazetę „Parkiet”.

Ponadto, wchodzące w skład Grupy Kapitałowej Banku ING Securities S.A. zajęło czwarte miejsce w rankingu domów maklerskich, powstałym na podstawie badania przeprowadzonego przez Stowarzyszenie Inwestorów Indywidualnych i opublikowanym w październikowym wydaniu magazynu Forbes. Wysoką 2 pozycję ING Securities zajęło w kategorii „dostęp do informacji i notowań”. Inwestorzy bardzo dobrze ocenili również jakość analiz i rekomendacji oraz działalność edukacyjną, umieszczając ING Securities w obu kategoriach na 3 miejscu.

### III. DZIAŁALNOŚĆ ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A. W 2012 ROKU

#### 1. Bankowość detaliczna

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

Dążąc do utrzymania silnej pozycji na rynku bankowości detalicznej, w 2012 roku ING Bank Śląski S.A. promował swoją markę solidnej, godnej zaufania instytucji, oferował stabilną, jasną ofertę produktową, upraszczał i automatyzował procesy oraz zwiększał znaczenie bankowości internetowej i mobilnej w procesach obsługi klientów.

Z myślą o utrzymaniu atrakcyjności swojego podstawowego produktu depozytowego, tj. Otwartego Konta Oszczędnościowego, przeprowadzono w 2012 roku szereg promocji i ofert specjalnych takich jak *Bonus na start*, *Bonus za dopłaty*, *Konto Oszczędnościowe Bonus*. Polegały one na oferowaniu okresowo podwyższonego oprocentowania nowym klientom lub dla nowych środków.

Ponadto, w ofercie produktów oszczędnościowych o charakterze kapitałowym i ubezpieczeniowym Bank m.in.:

- Zaproponował szerokiemu kręgowi klientów indywidualnych nowe fundusze (Amplico, Investors, Union Investment, Aviva, HSBC)
- Przeprowadził 15 subskrypcji produktów strukturyzowanych, tj.: Inwestycyjnej Lokaty Terminowej i Inwestycyjnego Planu Ubezpieczeniowego.

Po stronie produktów kredytowych, główne zmiany polegały na:

- Kredyty hipoteczne. W celu dostosowania oferty do sytuacji panującej na rynku oraz do przyjętej przez Bank na 2012 rok strategii działania (zakładającej wzrost zaangażowania przy jednoczesnym zachowaniu dochodowości portfela) Bank dwukrotnie zweryfikował poziom marż (w stosunku do oferty z 2011 roku przeciętnie o 0,35 – 0,45 p.p.) oraz niektórych prowizji. Dostosowane zostały także wewnętrzne regulacje do Ustawy o ochronie praw nabywcy lokalu mieszkalnego lub domu. Usystematyzowano i uproszczono także proces obsługi posprzedażowej (wydawanie zaświadczeń, aneksowanie umów, monitoring składek z tytułu polis ubezpieczenia nieruchomości).
- Kredyty gotówkowe. W ramach działań zmierzających do podniesienia konkurencyjności tych produktów Bank przede wszystkim:
  - Zweryfikował niektóre parametry w zakresie zarządzania ryzykiem, m.in. zwiększył maksymalną dostępną kwotę pożyczki niezabezpieczonej dla stałych klientów do 20 – krotności dochodów netto;
  - Wprowadził oferty promocyjne, takie jak Pakiet Pożyczka 5 000 zł oraz ofertę Pożyczka 5 000, których sprzedaż była wspierana kampanią marketingową;
  - Włączył do stałej oferty nowe produkty (w sierpniu 2012 roku): *Pożyczka 5 000 zł Superkrótka* oraz *Pożyczka 5 000 zł Superkrótka z ubezpieczeniem*;
  - Umożliwił stałym klientom zaciągnięcie pożyczki gotówkowej przez ING BankOnLine, bez konieczności wizyty w oddziale Banku.

##### Działalność depozytowa<sup>17</sup>

Na dzień 31 grudnia 2012 roku łączna wartość środków<sup>18</sup> powierzonych ING Bankowi Śląskiemu S.A. przez klientów detalicznych wynosiła 43 516,6 mln zł, w porównaniu z 39 685,9 mln zł w grudniu 2011 roku (wzrost o 9,7%). Główną ich część stanowiły depozyty bankowe.

W 2012 roku Bank koncentrował się na budowaniu solidnych fundamentów do dalszego wzrostu, tj. poszerzaniu bazy stabilnych depozytów, do których, według projektowanych zapisów Nowej Umowy Kapitałowej (Bazylei III), zalicza się przeważającą część środków zdeponowanych przez klientów detalicznych. Na koniec grudnia 2012 roku depozyty klientów detalicznych ukształtowały się na poziomie 38 377,6 mln zł, czyli były o 12,2% wyższe niż na koniec 2011 roku. Wynik ten przełożył się

<sup>17</sup> Ze względu na dostępność bardziej szczegółowych informacji produktowych opis na podstawie danych z systemu informacji zarządczej.

<sup>18</sup> Łączna wartość depozytów, produktów strukturyzowanych oraz funduszy inwestycyjnych dystrybuowanych przez Bank.

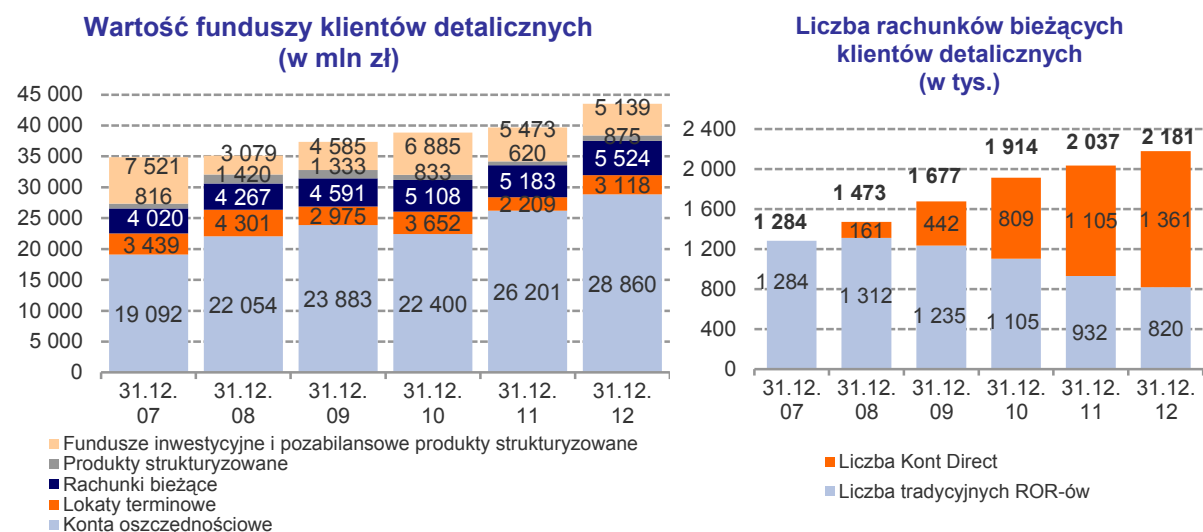


na 7,4 – procentowy udział Banku w rynku depozytów gospodarstw domowych (wobec 7,1 – procentowego udziału na koniec poprzedniego roku).

Dominującym produktem, na którym klienci detaliczni lokują swoje środki, jest *Otwarte Konto Oszczędnościowe (OKO)*. W ciągu roku wartość środków zgromadzonych na OKO wzrosła o 10,1%. Zmniejszyła się natomiast wartość oszczędności zainwestowanych w fundusze inwestycyjne oraz pozabilansowe produkty strukturyzowane (o 6,1% r/r). Warto przy tym zaznaczyć, że spowodowane to było przede wszystkim spadkiem pozabilansowych produktów strukturyzowanych (o 374 mln zł), a same fundusze odnotowały niewielki wzrost.

W 2012 roku znacznie zwiększył się w Banku zakres obsługi rozliczeniowej klientów detalicznych. Na koniec grudnia 2012 roku ING Bank Śląski S.A. prowadził 2 181,0 tys. rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych klientów detalicznych (1 949,1 tys. klientów indywidualnych oraz 231,9 tys. przedsiębiorców) wobec 2 036,4 tys. na koniec 2011 roku (1 811,8 tys. klientów indywidualnych i 224,6 tys. przedsiębiorców). Oznacza to, że w całym roku 2012 Bank pozyskał netto 144,6 tys. rachunków bieżących klientów detalicznych, natomiast w 2011 roku przyrost liczby ROR wyniósł 122,3 tys. (przyspieszenie wzrostu o 18,2% rok do roku). Efektem zwiększonej liczby rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych był przyrost środków zgromadzonych na tych rachunkach o 6,6% w ciągu roku.

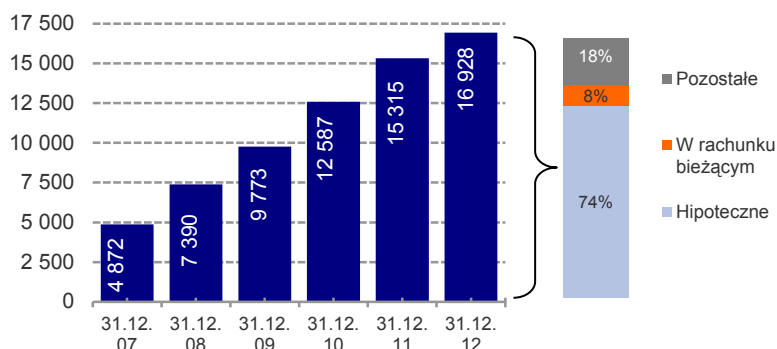
Utrzymał się jednocześnie trend w zakresie zmiany struktury rachunków bieżących. Na skutek sprzedaży głównie *Kont Direct*, jak i w wyniku konwersji przez klientów części tradycyjnych kont osobistych na konta internetowe, liczba *Kont Direct* wzrosła do 1 360,9 tys. na koniec 2012 roku (w tym 1 188,6 tys. rachunków klientów indywidualnych i 172,3 tys. rachunków przedsiębiorców) z 1 104,5 tys. w 2011 roku (w tym odpowiednio: 952,1 tys. oraz 152,4 tys.). Udział *Kont Direct* w ogólnej liczbie ROR-ów klientów detalicznych wzrósł tym samym z 54,2% w grudniu 2011 roku do 62,4% na koniec 2012 roku.



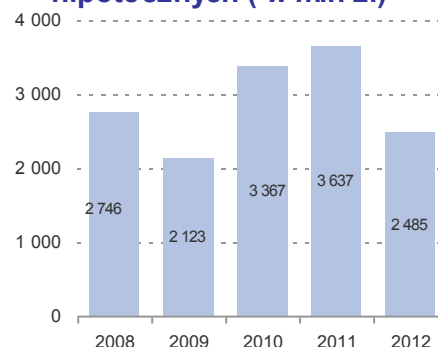
### Działalność kredytowa

Na koniec grudnia 2012 roku należności kredytowe brutto od klientów detalicznych (gospodarstw domowych) wyniosły 16 927,7 mln zł. W ciągu roku zaangażowanie kredytowe Banku w stosunku do tej grupy klientów wzrosło o 1 612,5 mln zł, tj. o 10,5%. Bank zwiększył swój udział w rynku należności kredytowych od gospodarstw domowych do poziomu 3,2% (wobec 2,9% w grudniu 2011 roku).

### Wartość kredytów gospodarstw domowych brutto (w mln zł)



### Sprzedaż kredytów hipotecznych (w mln zł)



Główną część portfela kredytów Banku dla klientów detalicznych stanowiły kredyty i pożyczki hipoteczne, których wartość przyrosła o 11,8% r/r. Na koniec grudnia 2012 roku stanowiły one 74% ogółu zaangażowanie kredytowego wobec gospodarstw domowych.

Na koniec 2012 roku ING Bank Śląski S.A. zajmował piątą pozycję na rynku posiadając 6,2% udziału w sprzedaży kredytów mieszkaniowych dla osób prywatnych. Natomiast w zakresie sprzedaży złotych kredytów mieszkaniowych został sklasyfikowany na czwartym miejscu z 6,8 -procentowym udziałem w całości sprzedaży.

Ponadto, rok 2012, a zwłaszcza druga połowa, upłynął pod znakiem zwiększania znaczenia niezabezpieczonych kredytów gotówkowych w portfelu Banku. Na koniec roku widoczne już były pierwsze efekty przeprowadzonych akcji marketingowych i wzmożonej sprzedaży. W całym roku udzielono pożyczek gotówkowych na kwotę 1 502,4 mln zł, tj. o 25,0% wyższą niż w 2011 roku. W grudniu 2012 roku należności Banku z tego tytułu wyniosły 2 345,4 mln zł i przyrosły o 13,2% w stosunku do stanu z końca 2011 roku.

W ramach portfela należności od klientów detalicznych, kwota kredytów i pożyczek udzielonych przedsiębiorcom (obejmująca głównie pożyczki gotówkowe, limity w rachunkach bieżących, pożyczki zabezpieczone hipotecznie oraz salda na kartach kredytowych) na koniec roku wyniosła 1 742,9 mln zł i była o 7,5% wyższa niż w roku ubiegłym. Najszybciej, bo z dynamiką 8,4% wzrosły niezabezpieczone pożyczki gotówkowe.

### Karty bankowe

ING Bank Śląski S.A. od lat jest jednym z głównych emitentów kart bankowych w Polsce. W sierpniu 2012 roku poszerzył swoją ofertę kart płatniczych o nowy produkt Visa Business Zbliżeniowa. To innowacyjna karta debetowa z funkcjonalnością zbliżeniową wydawana do kont dla przedsiębiorców.

W 2012 roku Bank wdrożył usługę 3DSecure dla kart debetowych (wyłącznie dla klientów indywidualnych), dla kart przedpłaconych Visa i wszystkich kart kredytowych. 3DSecure to nowy standard bezpiecznych płatności w Internecie. Pozwala na dodatkowe potwierdzenie w systemie bankowości internetowej ING BankOnLine wszystkich transakcji online dokonywanych kartami. Część transakcji wymaga ponadto autoryzacji jednorazowym kodem. Dzięki wdrożeniu 3DSecure klienci mogą szybko i bezpiecznie płacić przez Internet w sklepach na całym świecie.

Równolegle Bank kontynuował pilotaż płatności mobilnych NFC wspólnie z organizacją płatniczą MasterCard. W lipcu 2012 roku wspólnie z organizacją płatniczą VISA rozpoczęto pilotaż alternatywnej technologii – bezpieczny element został zainstalowany na karcie microSD, a nie na karcie SIM.

Do końca 2012 roku ING Bank Śląski S.A. wydał klientom 2,44 mln kart płatniczych. Wzrosła liczba kart zbliżeniowych będących w posiadaniu klientów. Do końca 2012 roku Bank wydał ich 1,52 mln (łącznie ze Zbliżakiem), podczas gdy rok wcześniej klienci Banku posiadali 0,84 mln tego typu kart. Przyrosła także liczba kart wirtualnych, których w grudniu 2012 roku klienci mieli w swoich portfelach 34,2 tys., czyli o 22% więcej niż na koniec poprzedniego roku. Ponadto, od trzeciego kwartału 2012 roku poszerzona została funkcjonalność kart debetowych Visa o możliwość dokonywania płatności zbliżeniowych powyżej 50 zł.

## 2. Bankowość korporacyjna

### Liczba klientów

W grudniu 2012 roku z usług ING Banku Śląskiego S.A. korzystało 29,3 tys. klientów korporacyjnych, a w tym:

- 25,8 tys. średnich firm,
- 2,8 tys. dużych podmiotów oraz
- 623 klientów strategicznych (grup kapitałowych).

W ciągu roku baza klientów korporacyjnych Banku powiększyła się o 1,7 tys. firm.

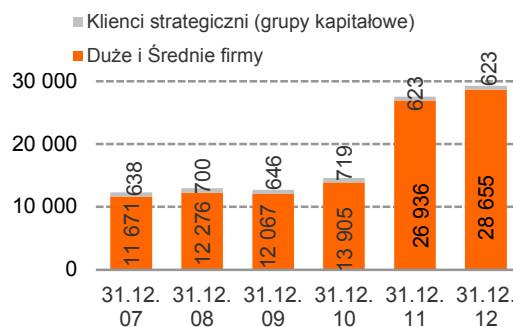
### Zakres oferty i wprowadzone modyfikacje

Jakość oferty stanowi dla klientów korporacyjnych jeden z podstawowych czynników decydujących o wyborze banku. Dlatego też w 2012 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.

Zmiany w zakresie obsługi depozytowo-rozliczeniowej Banku dla klientów korporacyjnych polegały na:

- Udostępnieniu na początku roku klientom korporacyjnym produktu analogicznego do oferty detalicznej – Otwartego Konta Oszczędnościowego OKO Business. Jest to połączenie wysokooprocentowanego produktu depozytowego z rachunkiem bankowym. Wysokość oprocentowania w skali roku wynosi 3,75% dla całego salda. Środki mogą być wpłacane na rachunek w dowolnym momencie i już od pierwszego dnia i od pierwszej złotówki naliczane jest oprocentowanie. Wypłata środków nie powoduje utraty naliczonych odsetek. Otwarcie i prowadzenie rachunku OKO jest bezpłatne. Pod koniec roku udostępniono klientom również walutowe rachunki OKO Business (dla Euro i USD).
- Zaoferowaniu promocyjnego oprocentowania (+1,75%) dla nowych środków na OKO Business w PLN oraz OKO Business Direct. Promocyjna oferta została zakończona z dniem 31 grudnia 2012 roku.
- Wdrożeniu SIMP Trust – usługi dla deweloperów obejmującej rachunek powierniczy, spełniający warunki określone w Ustawie o ochronie praw nabywcy lokalu mieszkalnego lub domu.
- Zmian w usługach rozliczeniowych, a w tym w aplikacji ING BusinessOnLine (w zakresie przelewów i obsługi kart bankowych), Cash Collection (w zakresie bezpiecznych kopert) oraz Systemie Identyfikacji Płatności Masowych (udostępnienie możliwości zamykania rachunków wirtualnych).
- Umożliwieniu dokonywania wpłat gotówkowych na konto w ponad 8 000 placówek pocztowych na preferencyjnych warunkach.
- Rozwoju sieci elektronicznych wrzutni skarbca nocnego, innowacyjnego na polskim rynku rozwiązania umożliwiającego automatyczne księgowanie wpłat zamkniętych na rachunkach klientów korporacyjnych. Na koniec 2012 roku w placówkach banku funkcjonowało 28 takich urządzeń.
- Opracowaniu nowoczesnego rozwiązania dla urzędów miast i gmin w zakresie przyjmowania opłat urzędowych, tzw. opłatomatów. Początkowo opłatomaty obsługiwać będą najpopularniejsze płatności komunikacyjne, wkrótce również pozostałe opłaty w oparciu o kody wielowymiarowe. Pierwsza, pilotażowa maszyna została zainstalowana w Urzędzie Miasta Chorzów.
- Wdrożeniu Systemu Dystrybucji i Płatności Faktur Elektronicznych, który stanowi nową jakość na polskim rynku. System umożliwia przesyłanie rachunków lub faktur bezpośrednio do ING BankOnLine, ING BusinessOnLine oraz innych systemów bankowości internetowej większości banków działających w Polsce. Umożliwia klientom uregulowanie należności jednym kliknięciem, bez konieczności wypełniania dodatkowych formularzy. Zastosowane w Systemie Dystrybucji i Płatności Faktur Elektronicznych rozwiązania zapewniają ponadto jego komplementarność z innymi produktami bankowymi: Systemem Identyfikacji Masowych Płatności (SIMP), poleceniem zapłaty oraz przelewami. Szczególne udogodnienia dla klientów występują w sytuacji, gdy zarówno dostawca, jak i odbiorca są klientami ING Banku Śląskiego S.A.

### Liczba klientów instytucjonalnych



- Udostępnieniu użytkownikom ING BusinessOnLine przelewów natychmiastowych w PLN (w czasie rzeczywistym) - *Express Eliksir*

W 2012 roku Bank popularyzował wdrożoną w połowie 2011 roku internetową platformę kredytową dla klientów korporacyjnych ING DirectBusinessCredit. Platforma umożliwia firmom samodzielny dobór najlepszej pod względem potrzeb firmy formy finansowania, bezpłatną ocenę zdolności kredytowej oraz złożenie wniosku kredytowego przez Internet. Korzyści dla klienta są wymierne – krótszy czas oczekiwania na decyzję kredytową oraz brak prowizji za rozpatrzenie wniosku i niższa prowizja z tytułu uruchomienia kredytu. Ponadto, dotychczasowym klientom udostępniono również możliwość składania wniosków kredytowych w systemie ING BusinessOnLine. Udział elektronicznych wniosków kredytowych składanych za pośrednictwem obu platform systematycznie rośnie i w poszczególnych miesiącach 2012 roku oscylował w przedziale 57% – 89% (najwyższy udział wniosków elektronicznych zanotowano w grudniu 2012 roku).

W 2012 roku Bank wprowadził kolejne zmiany w procesach kredytowych, które powinny przyczynić się do dalszego skrócenia procesu rozpatrywania wniosków kredytowych i eliminacji dokumentacji papierowej, tj.:

- Zautomatyzował w dalszym stopniu proces generowania umów kredytowych (wdrożył np. elektroniczny przegląd zabezpieczeń).
- Zmodyfikował zakres dokumentacji wymaganej do wniosku o kredyt. W związku z udostępnieniem elektronicznych baz danych, zrezygnowano z konieczności dostarczania przez klienta papierowych dokumentów o numerze NIP i REGON oraz zaświadczenia o prowadzeniu działalności gospodarczej. Zlikwidowano także obowiązek dostarczania papierowego odpisu z KRS – Bank samodzielnie pobiera aktualne dane o kliencie korzystając z elektronicznego dostępu do Krajowego Rejestru Sądowego (KRS) udostępnionego przez Ministerstwo Sprawiedliwości. Ponadto, wprowadzono możliwość uznawania elektronicznego wydruku z centralnej bazy elektronicznych Ksiąg Wieczystych za wystarczający do potwierdzenia dokonania wpisu hipoteki na zabezpieczenie wierzytelności banku.
- Rozbudował zakres funkcjonalności wiadomości wiążącej w ING BusinessOnLine przesyłanej do Banku w związku z funkcjonowaniem kredytu (np. o pełnomocnictwa do wykonywania czynności prawnych).

W 2012 roku zakończony został projekt, którego celem była integracja procesów sprzedażowych ING Lease (Polska) oraz ING Commercial Finance Polska z procesami kredytowymi Banku. Zapewniono klientom korporacyjnym łatwiejszy i szybszy dostęp do pełnej palety produktów z zakresu finansowania działalności poprzez:

- Możliwość wnioskowania o leasing i faktoring poprzez aplikację kredytową ING Direct Business Credit.
- Dostęp do pełnej oferty z zakresu finansowania działalności w systemie ING BusinessOnLine dla dotychczasowych klientów Banku.
- Wspólny proces kredytowy dla wystandaryzowanych transakcji w ramach Fast Track.

W ostatnim kwartale roku została podpisana przez ING Lease Polska umowa kredytu z Europejskim Bankiem Inwestycyjnym (EBI). Tym samym ING Lease Polska uzyskał dostęp do środków finansowych w wysokości 20 mln EUR. Umowa ta jest początkiem długoterminowej współpracy ING Lease Polska z EBI na rzecz wspierania rozwoju polskiej przedsiębiorczości. Dzięki uzyskanym środkom ING Lease Polska sfinansuje nowe umowy leasingowe w EUR z wybranymi klientami korporacyjnymi.

Tak jak w poprzednich latach, także i w 2012 roku ING Bank Śląski S.A. aktywnie pomagał klientom w pozyskaniu środków z programów unijnych. Szczególnym zainteresowaniem wśród klientów cieszą się kredyty technologiczne. Część kwoty podstawowej takiego kredytu może zostać spłacona przez Bank Gospodarstwa Krajowego w formie dotacji z Funduszu Kredytu Technologicznego. Pod koniec roku ogłoszono nabór wniosków o dofinansowanie w formie premii technologicznej. Spośród 533 wszystkich złożonych wniosków o dofinansowanie, ING Bank Śląski SA wydał 55 promes i umów kredytu technologicznego. Przewidywane nakłady inwestycyjne na projekty złożone za pośrednictwem Banku wyniosły łącznie 330 mln PLN. Tym samym, podobnie jak w przypadku

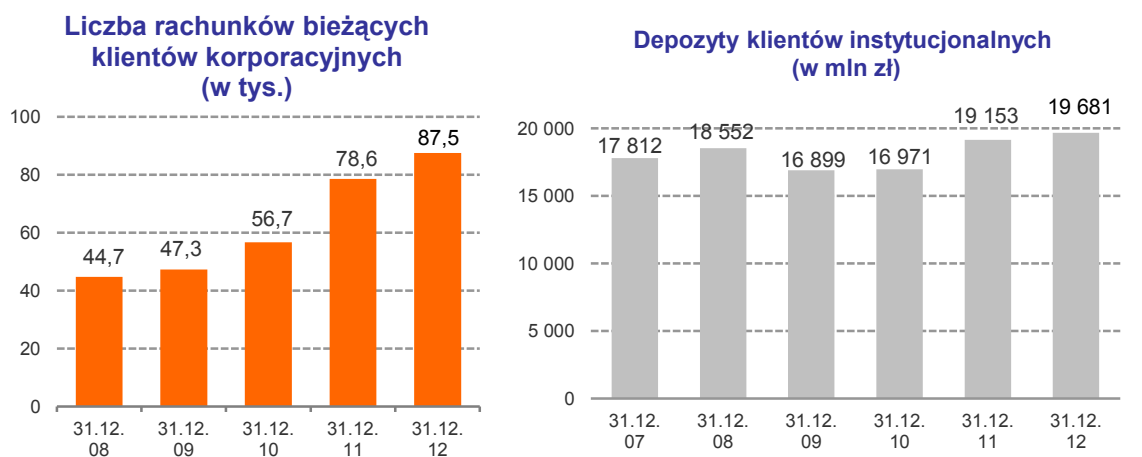
poprzedniej edycji naboru wniosków, Bank znalazł się w pierwszej trójce banków pod względem liczby i wartości zgłoszonych przez klientów wniosków. Łączna wartość przyznanych dotacji wyniosła około 1 miliarda złotych, a udział ING Banku Śląskiego S.A. w tych kredytach i w pozyskanych dotacjach sięga 13% - plasuje to Bank wśród liderów rynku. Podobnie znaczącą rolę ING Bank Śląski S.A. pełni w udzielaniu kredytów na finansowanie projektów inwestycyjnych wnioskodawców do Programów Regionalnych. W 2012 roku ogłoszono nabór do Działania 1.2.3 w województwie śląskim. Ocena wniosków skończy się w pierwszym kwartale 2013 roku. Przewiduje się, że realizacja tych projektów, które otrzymają dotacje na Śląsku, będzie w znacznym stopniu współfinansowana ze środków kredytowych Banku.

### Działalność depozytowo-rozliczeniowa

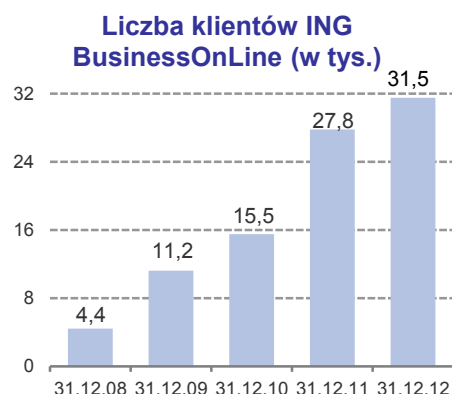
Według stanu na 31 grudnia 2012 roku wartość depozytów klientów korporacyjnych (klientów instytucjonalnych) wynosiła 19 681,3 mln zł, czyli wzrosła o 2,8% w porównaniu z grudniem 2011 roku. W grudniu 2012 roku ING Bank Śląski S.A. posiadał 6,6% udziału w rynku depozytów klientów instytucjonalnych (czyli o 0,1 p.p. więcej niż na koniec 2011 roku).

Duży wpływ na utrzymanie stabilnego poziomu depozytów klientów instytucjonalnych miał dynamiczny wzrost wartości środków zdeponowanych przez klientów z podsegmentu dużych i średnich firm – o ponad 20%) oraz spadek wolumenu środków największych klientów korporacyjnych o około 10%. Miało to swoje źródło w założeniach strategicznych Banku na 2012 rok. Bank skoncentrował się na poszerzaniu stabilnej bazy depozytowej, do której – zgodnie z projektem Nowej Umowy Kapitałowej (Bazylei III) – klasyfikowana jest duża część depozytów klientów zaliczanych w ramach segmentacji ING Banku Śląskiego S.A. do podsegmentu dużych i średnich firm. W celu pozyskania depozytów od tej grupy klientów, Bank udostępnił nowe produkty depozytowe klientom korporacyjnym (rachunek OKO) oraz przeprowadził szereg promocji (opisane w części *Zakres oferty i wprowadzone modyfikacje* niniejszego rozdziału).

Ponadto, korzystnym zjawiskiem jest zwiększający się wolumen środków na rachunkach bieżących. W 2012 roku osad na rachunkach bieżących wzrósł o 16,9%. Świadczy to o poszerzaniu współpracy z klientami w zakresie produktów rozliczeniowych oraz o ciągłym pozyskiwaniu nowych klientów.



W grudniu 2012 roku ING Bank Śląski S.A. prowadził 87,5 tys. rachunków bieżących (złotowych i w walutach obcych) klientów korporacyjnych, czyli o 11,3% więcej niż w grudniu 2011 roku. 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 2012 roku korzystało z niego 31,5 tys. firm (wobec 27,8 tys. w grudniu 2011 roku).



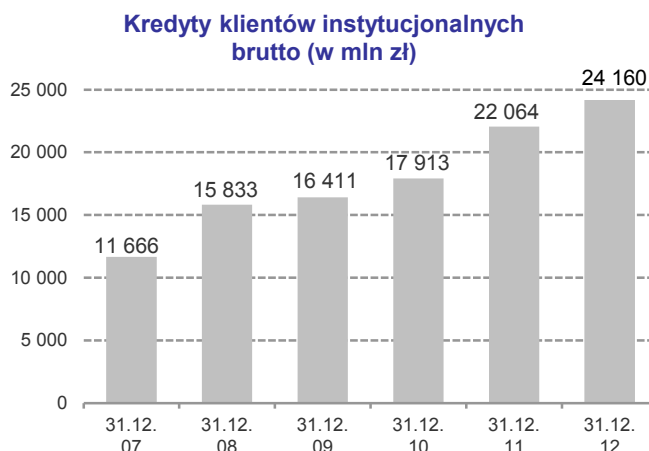


### Działalność kredytowa

Na koniec grudnia 2012 roku wartość kredytów brutto udzielonych przez ING Bank Śląski S.A. klientom korporacyjnym (klientom instytucjonalnym) wynosiła 24 159,8 mln zł (wzrost o 9,5%). Szacuje się, że w grudniu 2012 roku Bank posiadał 8,0% udziału w rynku kredytów klientów instytucjonalnych.

W ciągu roku przyrosło przede wszystkim zaangażowanie kredytowe wobec innych niż banki podmiotów sektora finansowego – o 1 565,7 mln zł, tj. o 55,5%. Głównym czynnikiem mającym wpływ na wzrost kredytowania tych podmiotów był wzrost finansowania udzielonego przez Bank swoim podmiotom zależnym ING Lease (Polska) Sp. z o.o. oraz ING Commercial Finance Polska S.A.

Wzrosła również wartość wolumenów kredytowych przedsiębiorstw – o 691,8 mln zł (4,3%) w ujęciu rocznym. Wzrost ten wygenerowany został przede wszystkim wśród średnich i dużych przedsiębiorstw.



W 2012 roku Bank wygrał 77 przetargów na finansowanie jednostek samorządu terytorialnego o wartości około 634 mln zł. Wynik ten pozwolił na utrzymanie udziału Banku w kredytowaniu instytucji samorządowych na poziomie 7,5% w grudniu 2012 roku.

### 3. Rynki pieniężne i kapitałowe

Działania ING Banku Śląskiego S.A. w zakresie produktów rynków finansowych w 2012 roku obejmowały usprawnianie procesów transakcyjnych, ulepszanie oferty, a także dostosowywanie do zmian zachodzących w otoczeniu regulacyjnym.

Klientom korzystającym z produktów rynków finansowych Bank zaproponował następujące innowacje:

- Klienci – coraz chętniej korzystający z przewalutowań za pomocą FX Trader w kanale elektronicznym ING BusinessOnLine – otrzymali możliwość zawierania transakcji również od strony waluty niebazowej. Ponadto, umożliwiono rozliczenie w tym samym dniu dyspozycji skrócenia transakcji FX Forward.
- Zmieniono wymogi dla transakcji na papierach komercyjnych, tj. umożliwiono instytucjom finansowym, jako klientom o szczególnych wymaganiach, zawieranie transakcji bez konieczności otwierania rachunku bieżącego.
- Przygotowano rozwiązania pozwalające na zawieranie transakcji *Non Deliverable Forward* w hrywnie ukraińskiej (UAH) oraz transakcji FX spot w celu zlecenia przelewu w rupii indyjskiej (INR). Usługi te znalazły się w ofercie Banku na początku lipca 2012 roku. Te dwie waluty były do tej pory dostępne jedynie w dwóch konkurencyjnych bankach.

W obszarze dokumentacji rynków finansowych nowym podmiotom, takim jak: fundusze inwestycyjne i emerytalne, zakłady ubezpieczeniowe oraz przedsiębiorstwa państwowe, udostępniono możliwość podpisywania z Bankiem obok umów ramowych ISDA MA (*International Swaps and Derivatives Association Master Agreement*) również umów zabezpieczających (*Credit Support Annex*) według standardu międzynarodowego. Zawarcie przez Bank z klientem umowy CSA pozwoli ograniczyć ryzyko kredytowe klienta związane z transakcjami na instrumentach pochodnych.

Ponadto, w Banku prowadzone są prace mające na celu dostosowanie działalności w obszarze produktów rynków finansowych do wymogów i rozwiązań przewidzianych w *Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie transakcji na instrumentach pochodnych będących przedmiotem obrotu poza rynkiem regulowanym, partnerów centralnych i repozytoriów transakcji* (w skrócie EMIR). Rozporządzenie ustanawia nowe ramy dla rynku instrumentów finansowych OTC w Unii Europejskiej.

W 2012 roku ING Bank Śląski S.A. utrzymał silną pozycję rynkową w organizacji i obsłudze programów emisji nieskarbowych dłużnych papierów wartościowych dla podmiotów korporacyjnych. Bank m.in.:

- Przeprowadził – wspólnie z innym bankiem – emisję obligacji dla spółki PKN ORLEN S.A. na kwotę 1 mld zł, w ramach programu do kwoty 2 mld zł. W programie tym Bank pełni funkcje Współorganizatora, Dealera oraz Sub-Agenta ds. Emisji i Płatności.
- Zawarł – wspólnie z innym bankiem – umowę na organizację i obsługę programu emisji obligacji dla PGNiG S.A. do kwoty 4,5 mld zł. W programie Bank pełni funkcje Współorganizatora, Agenta ds. Emisji, Agenta ds. Płatności, Depozytariusza, Dealera i Agenta ds. Dokumentacji. W ramach realizacji tego programu przeprowadzono emisję obligacji PGNiG S.A. na kwotę 2,5 mld zł – była to debiutancka emisja PGNiG S.A. na rynku krajowym i zarazem największa emisja korporacyjna w historii tego rynku.
- Współorganizował i zawarł nowy program emisji obligacji dla PGNiG TERMIKA S.A. do kwoty 1,5 mld zł. W programie Bank pełni funkcje Organizatora, Agenta ds. Emisji, Agenta ds. Płatności oraz Depozytariusza (transakcja konsorcjalna).
- Podpisał – wspólnie z 8 bankami – umowę z TAURON Polska Energia S.A. w sprawie podwyższenia programu emisji obligacji spółki do kwoty 7,050 mld zł. W programie tym Bank pełni funkcje Wiodącego Organizatora, Gwaranta, Sub-Agenta ds. Płatności, Sub-Depozytariusza.

Ponadto, w 2012 roku ING Bank Śląski S.A. zorganizował następujące programy emisji obligacji dla jednostek samorządu terytorialnego oraz podmiotów powiązanych:

- Gmina Sosnowiec – kwota programu 55 mln zł,
- Miasto Koszalin – kwota programu 33 mln zł,
- Województwo Łódzkie – kwota programu 30 mln zł,
- Gmina Końskie – kwota programu 24 mln zł,
- Gmina Chorzów – kwota programu 16,5 mln zł,
- Gmina Wołomin – kwota programu 16 mln zł,
- Strzeleckie Wodociągi i Kanalizacja Sp. z o.o. – kwota programu 15 mln zł,
- Zarząd Budownictwa Mieszkaniowego – Towarzystwo Budownictwa Mieszkaniowego Sp. z o.o. – kwota programu 11 mln zł,
- Komunikacja Miejska - Płock Sp. z o.o. – kwota programu 10,6 mln zł,
- Gmina Niepołomice – kwota programu 8 mln zł,
- Gmina Nowogrodziec – kwota programu 5 mln zł,
- Gmina Kolbudy – kwota programu 2 mln zł.

W programach tych, Bank pełni funkcje Organizatora, Gwaranta, Depozytariusza, Dealera oraz Agenta ds. Emisji i Płatności.

Co więcej, w listopadzie 2012 roku został ustanowiony bezterminowy program emisji obligacji własnych ING Banku Śląskiego S.A. na kwotę 5 mld zł. W ramach programu w grudniu 2012 roku Bank przeprowadził samodzielnie pierwszą emisję pięcioletnich obligacji na kwotę 565 mln zł. Papiery będą notowane w alternatywnym systemie obrotu na rynku obligacji Catalyst.

Według stanu na dzień 31 grudnia 2012 roku ING Bank Śląski S.A. obsługiwał obrót papierami wartościowymi emitentów o łącznej wartości nominalnej prawie 11,4 mld zł, w tym:

- 7,2 mld zł z tytułu emisji papierów krótkoterminowych,
- 2,4 mld zł z tytułu emisji obligacji korporacyjnych o terminie wykupu powyżej 1 roku,
- 0,8 mld zł z tytułu emisji obligacji jednostek samorządu terytorialnego,
- 1,0 mld zł z tytułu emisji papierów dłużnych banków.

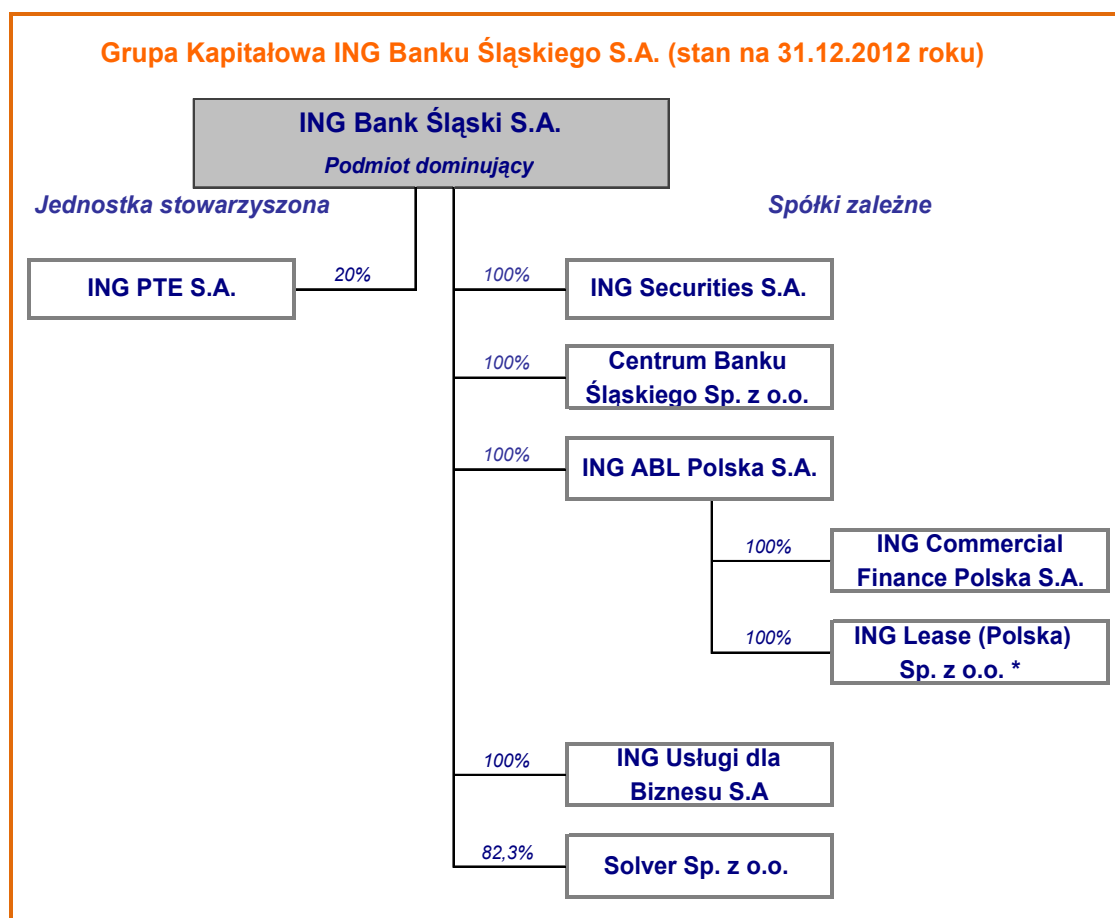
W 2012 roku Bank zajął drugie miejsce na rynku korporacyjnych papierów dłużnych (z udziałem 16,2% w łącznej kwocie niewykupionych papierów krótkoterminowych i obligacji korporacyjnych z terminem wykupu powyżej 1 roku), w tym pierwsze miejsce na rynku papierów krótkoterminowych (udział: 27,1%).

Ponadto, ING Bank Śląski S.A. zajął czwarte miejsce (wśród 17 banków kandydujących) i utrzymał uprawnienia Dealera Rynku Pieniężnego na 2013 rok w rankingu Narodowego Banku Polskiego, oceniającego aktywność banków na rynku pieniężnym i walutowym. Ministerstwo Finansów przyznało także Bankowi status Dealera Skarbowych Papierów Wartościowych na 2013 rok – 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 finansowym lub w sferze jego infrastruktury. ING Bank Śląski S.A. – jako jednostka dominująca – poprzez pełnienie funkcji kontrolnych w organach nadzoru spółek podejmuje kluczowe decyzje dotyczące zarówno zakresu działalności, jak i finansów podmiotów tworzących Grupę. Powiązania kapitałowe Banku ze spółkami wzmacniają więzi o charakterze handlowym. Spółki należące do Grupy Kapitałowej posiadają rachunki bieżące, jak i deponują swoje wolne środki na lokatach terminowych w ING Banku Śląskim S.A. Bank kredytuje również działalność niektórych swoich spółek-córek. Transakcje ING Banku Śląskiego S.A. z podmiotami zależnymi odbywają się na zasadach rynkowych.



\* W skład Grupy Kapitałowej ING Lease (Polska) Sp. z o.o. wchodzi 10 spółek celowych, w których ING Lease ma 100% udziałów.

W roku 2012 zaszły istotne zmiany w strukturze Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego 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.
- Dodatkowo, 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 2012 roku posiadał następujące udziały w obrotach Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie:

- rynek akcji – 5,8% (szóste miejsce),
- rynek kontraktów terminowych – 3,4% (dziewiąta pozycja).

Na koniec grudnia 2012 roku ING Securities S.A. prowadził 56,1 tys. rachunków inwestycyjnych, w tym 39,9 tys. internetowych.

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

Spółka ING Lease (Polska) Sp. z o.o. jest obecna na rynku od 1996 roku. Posiada ona w swej ofercie wszystkie podstawowe rodzaje leasingu (operacyjny, finansowy, zwrotny), które można wykorzystać na sfinansowanie zarówno ruchomości (w postaci maszyn i urządzeń, linii technologicznych oraz pojazdów użytkowych) jak i nieruchomości (budynków biurowych, obiektów handlowych, centrów logistycznych). Spółka kieruje swoje usługi do wszystkich segmentów rynku: dużych, średnich i małych firm.

Na dzień 31 grudnia 2012 roku należności ING Lease od klientów wynosiły 4 519,5 mln zł. Z danych Polskiego Związku Leasingu wynika, że ING Lease – posiadając 4,8% udziału w wartości zawartych umów leasingu i wydanych aktywów – było ósmą co do wielkości firmą leasingową w Polsce. Jednocześnie, Spółka zajmowała drugą pozycję na rynku pod względem wielkości portfela leasingowego w 2012 roku (z udziałem na poziomie 7,3%).

## **4. ING Commercial Finance Polska S.A.**

Na dzień 31 grudnia 2012 r. należności kredytowe ING Commercial Finance były równe 1 785,3 mln zł. W 2012 roku obroty Spółki wyniosły 11,4 mld zł i były o 16% wyższe niż rok wcześniej. Dzięki utrzymaniu stabilnego wzrostu przez cały 2012 rok i rekordowo dobremu czwartemu kwartałowi, ING Commercial Finance utrzymało swoją trzecią pozycję na rynku uzyskując udział na poziomie 13,9%.<sup>19</sup>

Na koniec roku 2012 Spółka ING Commercial Finance obsługiwała 727 klientów (łącznie z dostawcami największych firm korzystających z usług reverse faktoringu), czyli o 17% więcej niż rok wcześniej. Jej klientami były głównie firmy z sektorów: żywność i napoje (22% ogółu klientów), hutnictwo (16%), dom i ogród (10%), dystrybucja stali (9%) oraz opakowania (6%).

Liczba faktur, które wykupiła Spółka w trakcie 2012 roku wyniosła 747 tys., podobnie jak w poprzednim roku.

## **5. ING Usługi dla Biznesu S.A.**

Przedmiotem działalności utworzonej w styczniu 2012 roku spółki ING Usługi dla Biznesu S.A. jest świadczenie różnego rodzaju usług wsparcia biznesowego dedykowanych dla klientów korporacyjnych, w szczególności usług finansowo-księgowych. Spółka zaoferuje swoje usługi szerszemu kręgowi klientów korporacyjnych Banku w 2013 roku.

## **6. 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 64a w Warszawie. Pełni również funkcję Zarządcy budynku Centrali ING Banku Śląskiego S.A. przy ul. Sokolskiej 34 w Katowicach oraz Administratora obiektu przy ul. Malczewskiego 45 w Warszawie.

---

<sup>19</sup> Dane na podstawie raportu Polskiego Związku Faktorów



W roku 2012 kontynuowane były działania Spółki i model zarządzania, które zostały wypracowane w latach poprzednich w odniesieniu do zarządzanego portfela nieruchomości.

#### **7. ING Powszechne Towarzystwo Emerytalne S.A**

ING Otwarty Fundusz Emerytalny, którym zarządza ING Powszechne Towarzystwo Emerytalne S.A., od początku swego istnienia jest jednym z czołowych funduszy emerytalnych w Polsce. Na dzień 31 grudnia 2012 roku ING OFE utrzymał pozycję lidera na rynku funduszy emerytalnych zarówno w zakresie wartości aktywów w zarządzaniu, jak i liczby członków, i tak:

- Liczba członków. Fundusz posiadał 3 010,2 tys. członków, tj. należało do niego 18,9% wszystkich uczestników otwartych funduszy emerytalnych.
- Aktywa netto. Wynosiły one 64 169,7 mln zł, czyli przedstawiały 23,8% ogólnej wartości aktywów działających w Polsce otwartych funduszy emerytalnych (wobec 23,7% na koniec 2011 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.

#### **8. 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.

## V. SYTUACJA FINANSOWA ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A. W 2012 ROKU

### 1. Zysk brutto i netto

W 2012 roku ING Bank Śląski S.A. uzyskał wynik finansowy brutto na poziomie 940,6 mln zł wobec 1 131,7 mln zł w poprzednim roku. Natomiast zysk netto wyniósł 757,8 mln zł w porównaniu z 903,8 mln zł w 2011 roku (spadek o 16,2%).

Główne czynniki wpływające na rezultaty finansowe ING Banku Śląskiego S.A. w 2012 roku to<sup>20</sup>:

- Wzrost dochodów z działalności operacyjnej o 2,3% w stosunku do roku minionego. Na koniec 2012 roku suma dochodów Banku ukształtowała się na poziomie 3 000,8 mln zł. Największy wpływ na wzrost dochodów miał wzrost wyniku odsetkowego.
- Przyrost kosztów działania. Ukształtowały się one na poziomie 1 710,1 mln zł, czyli były o 4,9% wyższe niż w poprzednim roku.
- Ponad dwukrotnie wyższe koszty ryzyka. Saldo rezerw z tytułu utraty wartości aktywów wyniosło 350,1 mln zł, podczas gdy w 2011 roku Bank wykazał saldo rezerw na poziomie 172,4 mln zł.

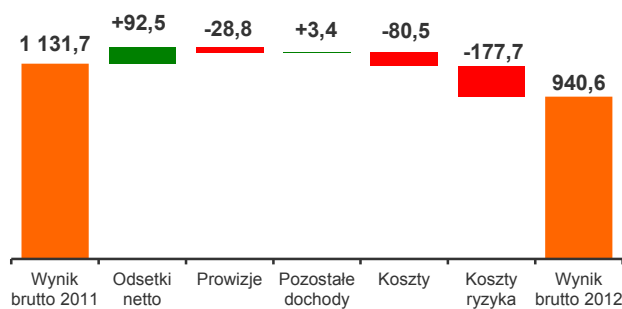
W 2012 roku wynik przed kosztami ryzyka Banku osiągnął poziom 1 290,7 mln zł, czyli był o 1,0% niższy niż w 2011 roku.

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

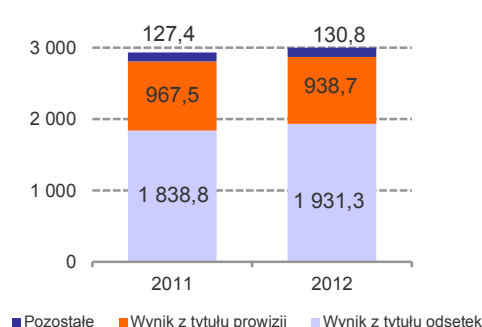
	2012	2011	Zmiana 2012/2011	
	w mln zł	w mln zł	w mln zł	w %
Wynik z tytułu odsetek	1 931,3	1 838,8	92,5	5,0
Wynik z tytułu prowizji	938,7	967,5	-28,8	-3,0
Pozostałe dochody	130,8	127,4	3,4	2,7
<b>Dochody z działalności operacyjnej</b>	<b>3 000,8</b>	<b>2 933,7</b>	<b>67,1</b>	<b>2,3</b>
Koszty działania*	1 710,1	1 629,6	80,5	4,9
<b>Wynik przed kosztami ryzyka</b>	<b>1 290,7</b>	<b>1 304,1</b>	<b>-13,4</b>	<b>-1,0</b>
Odpisy na utratę wartości i rezerwy	350,1	172,4	177,7	103,1
<b>Wynik finansowy brutto</b>	<b>940,6</b>	<b>1 131,7</b>	<b>-191,1</b>	<b>-16,9</b>
Podatek dochodowy	182,8	227,9	-45,1	-19,8
<b>Wynik finansowy netto</b>	<b>757,8</b>	<b>903,8</b>	<b>-146,0</b>	<b>-16,2</b>

\*Łącznie z wynikiem na pozostałej działalności operacyjnej.

Wynik brutto ING Banku Śląskiego S.A. w 2012 roku (w mln zł)



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



<sup>20</sup> Omówione wielkości dotyczą rachunku wyniku w ujęciu analitycznym. Koszty działania uwzględniają wynik na pozostałych przychodach i kosztach operacyjnych.

Całkowite dochody ING Banku Śląskiego S.A. (obejmujące oprócz zysku netto również inne pozycje przychodów i kosztów uwzględnione w kapitałach własnych) wyniosły 1 636,8 mln zł w porównaniu z 978,9 mln zł w 2011 roku.

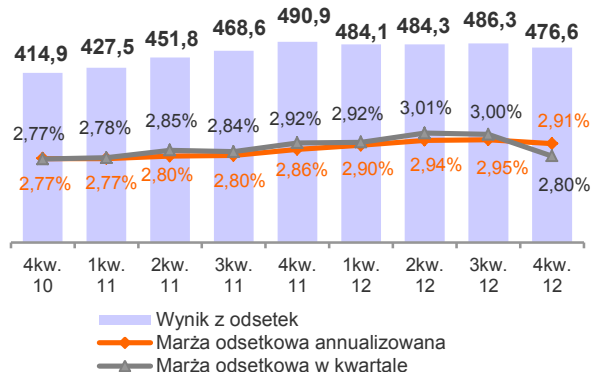
## 2. Wynik z tytułu odsetek

Dochody odsetkowe netto ING Banku Śląskiego S.A. osiągnęły w 2012 roku poziom 1 931,3 mln zł wobec 1 838,8 mln zł w poprzednim roku (wzrost o 5,0%). Przyrost tych dochodów był przede wszystkim efektem wzrostu wolumenów biznesowych, któremu towarzyszyła korzystna zmiana w strukturze bilansu. Udział należności (z wyłączeniem euroobligacji) w aktywach wzrósł z 55,2% w grudniu 2011 roku do 55,9% na koniec 2012 roku. Podniosła się także marża odsetkowa w stosunku do poziomu na koniec 2011 roku.

### Przeciętna podstawowa stopa procentowa

	Segment		Bank ogółem
	Detal	Korporacje	
<b>Depozyty</b>			
złotowe	3,42%	2,87%	3,29%
walutowe	0,53%	0,05%	0,33%
<b>Kredyty</b>			
złotowe	8,13%	6,86%	7,38%
walutowe	1,52%	2,34%	2,08%
W tym: hipoteczne			
złotowe	6,66%	-	6,66%
walutowe	1,46%	-	1,46%

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

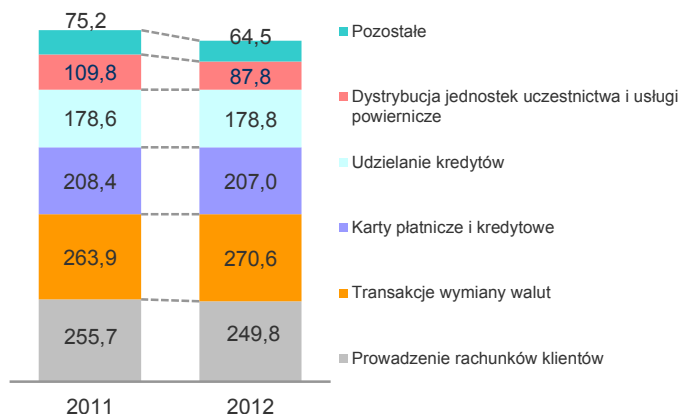


## 3. Dochody pozaodsetkowe

Dominującą część dochodów pozaodsetkowych ING Banku Śląskiego S.A. stanowiły dochody z tytułu opłat i prowizji. W 2012 roku wyniosły one 938,7 mln zł w porównaniu z 967,5 mln zł uzyskanymi w ciągu 2011 roku (spadek o 3,0%).

Niższy wynik z tytułu opłat i prowizji zanotowany w 2012 roku był następstwem obserwowanych w trakcie roku trendów rynkowych, zwłaszcza w obszarach powiązanych z rynkiem kapitałowym (w ślad za znaczącym spadkiem obrotów na warszawskiej giełdzie) oraz wzmożonej konkurencji. I tak, suma przychodów prowizyjnych z tytułu dystrybucji jednostek uczestnictwa oraz usług powierniczych była o 20,0% niższa niż w roku ubiegłym. Również przychody prowizyjne związane z prowadzeniem rachunków bankowych były niższe (o 2,3%), co było wynikiem konwersji tradycyjnych ROR-ów na bezpłatne Konta *Direct*.

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



Bank zanotował wzrost wartości prowizji z tytułu marży transakcyjnej na wymianie walut (o 2,5%). Na podobnym poziomie w stosunku do poprzedniego roku pozostały natomiast przychody prowizyjne z działalności kredytowej (wzrost o 0,1%) oraz związane z kartami bankowymi (spadek o 0,7%).

Pozostałe dochody Banku ukształtowały się w 2012 roku na poziomie 130,8 mln zł wobec 127,4 mln zł w 2011, czyli wzrosły o 2,7%. Wpływ na ich poziom miała z jednej strony wycena ryzyka kredytowego w instrumentach finansowych, która w 2011 roku miała wartość ujemną w wysokości 25,9 mln zł, a w 2012 roku miała pozytywny wpływ na wynik finansowy w wysokości 23,3 mln zł, zaś z drugiej – ponad dwukrotnie niższy niż w 2011 roku wynik na inwestycjach, głównie z tytułu otrzymanych dywidend (41,3 mln zł w 2012 roku wobec 109,0 mln zł w 2011 roku).

#### 4. Koszty działania

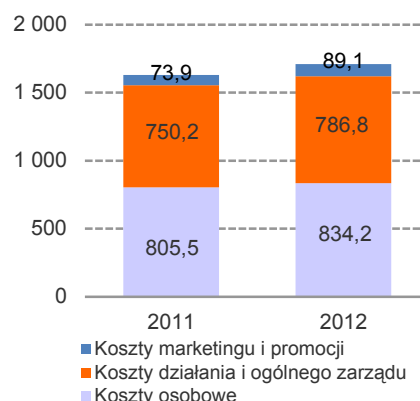
W 2012 roku koszty działania ING Banku Śląskiego S.A. wyniosły 1 710,1 mln zł wobec 1 629,6 mln zł w 2011 roku (wzrost o 4,9%).

Główna ich część przypadła na koszty osobowe. W 2012 roku opiewały one na 834,2 mln zł wobec 805,5 mln zł w poprzednim roku (wzrost o 3,6%).

Ponadto, w związku ze zwiększeniem intensywności działań marketingowych, zwłaszcza związanych z promocją sprzedaży pożyczek gotówkowych, odnotowano wzrost kosztów marketingu i promocji Banku o 20,6% do łącznej kwoty 89,1 mln zł.

Pozostałe koszty (z wyłączeniem kosztów marketingu i promocji) ukształtowały się na poziomie 786,8 mln zł wobec 750,2 mln zł w 2011 roku (wzrost o 4,9%)<sup>21</sup>. W 2012 roku odnotowano wyższe koszty obrotu gotówkowego w wyniku zwiększonej skali działalności oraz koszty amortyzacji wynikające przede wszystkim z realizacji nowych projektów w obszarze sprzedaży oraz IT.

Koszty Banku w podziale na kategorie w mln zł



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

Uwzględnione w rachunku wyników ING Banku Śląskiego S.A. za 2012 rok koszty ryzyka wyniosły 350,1 mln zł i były ponad dwukrotnie wyższe niż w roku ubiegłym (w 2011 wyniosły 172,4 mln zł). Wpływ na ich poziom miały większe niż rok wcześniej odpisy utworzone na należności z przesłanką utraty wartości w segmencie klientów korporacyjnych. Wiązało się to przede wszystkim z poważnymi trudnościami z płynnością, jakie dotknęły przedsiębiorstwa z branży budowlanej.

Ponadto, w 2011 roku miała miejsce sprzedaż portfeli należności kredytowych z przesłanką utraty wartości, na które w znacznym stopniu zostały utworzone rezerwy (dodatni wpływ na koszty ryzyka wyniósł 12,4 mln zł).

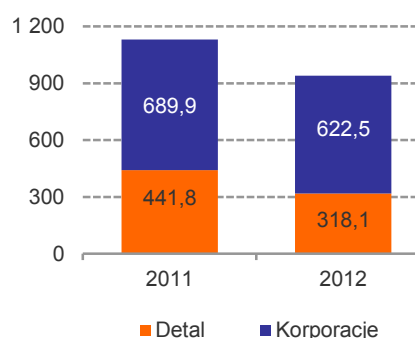
#### 6. Udział poszczególnych segmentów branżowych w tworzeniu wyniku finansowego

Model biznesowy Banku dzieli się na dwa główne segmenty:

- Segment bankowości detalicznej, w ramach którego obsługiwane są osoby prywatne (podsegmenty klientów masowych i klientów zamożnych) oraz przedsiębiorców (małe firmy).
- Segment bankowości korporacyjnej, który obejmuje obsługę klientów instytucjonalnych oraz działalność w zakresie produktów rynków finansowych.

W 2012 roku segment bankowości detalicznej osiągnął 318,1 mln zł zysku brutto, wobec 441,8 mln zł w poprzednim roku (spadek o 28,0%). Segment bankowości detalicznej wypracował 33,8% zysku brutto ING Banku Śląskiego S.A. (w porównaniu z udziałem na poziomie 39,0% w 2011 roku).

Wynik brutto z uwzględnieniem kosztów ryzyka w podziale na segmenty branżowe (w mln zł)



Na wynik segmentu bankowości detalicznej złożyły się:

- Niższe przychody. Wyniosły one 1 433,4 mln zł i były o 6,0% niższe w relacji do poprzedniego roku. Segment osiągnął niższy wynik zarówno z tytułu odsetek (o 3,0%), jak i z tytułu prowizji i opłat (o 5,6%).
- Wyższe koszty działania. Koszty ogółem segmentu ukształtowały się na poziomie 1 070,8 mln zł (czyli wzrosły o 4,1% w porównaniu z 2011 rokiem). Wpływ na ich poziom miały głównie wyższe koszty marketingu i

<sup>21</sup> Pozostałe koszty obejmują również wynik na pozostałych dochodach i kosztach operacyjnych.

promocji, które wynikały ze wsparcia sprzedaży przede wszystkim pożyczek gotówkowych oraz kont oszczędnościowych.

- Niższe odpisy na rezerwy kredytowe netto (o 19,2%) – 44,5 mln zł w 2012 roku wobec 55,1 mln zł w 2011 roku.

W ciągu 2012 roku segment bankowości korporacyjnej wypracował zysk brutto na poziomie 622,5 mln zł w porównaniu z 689,9 mln zł w 2011 roku (spadek o 9,8%). Wynik segmentu przedstawiał 66,2% wyniku brutto Banku (61,0% w 2011 roku). Czynniki kreacji wyniku segmentu bankowości korporacyjnej:

- Przychody wyniosły 1 567,4 mln zł i były o 11,3% wyższe niż w 2011 roku. Przy czym, wynik z tytułu odsetek wzrósł o 13,2%, natomiast wynik z tytułu prowizji nieznacznie spadł (o 0,6%). Istotnie wzrosły również pozostałe dochody, które w 2012 roku wyniosły 32,9 mln zł w porównaniu z -9,3 mln zł rok wcześniej.
- Koszty segmentu ukształtowały się na poziomie 639,3 mln zł, czyli wzrosły o 6,4% w stosunku do 2011 roku. Główną ich część stanowiły koszty osobowe na poziomie 336,9 mln zł, które wzrosły w stosunku do poprzedniego roku o 6,3%.
- Koszty ryzyka zamknęły się kwotą 305,6 mln zł wobec 117,3 mln zł w poprzednim roku. Znaczący wzrost odpisów netto na rezerwy kredytowe wynikał z pogorszenia się sytuacji finansowej niektórych klientów, zwłaszcza przedsiębiorstw z branży budowlanej (głównie jednego dużego podmiotu). W 2011 roku natomiast na koszty ryzyka segmentu korzystny wpływ miała sprzedaż portfela wierzytelności z przesłanką utraty wartości.

## 7. Podstawowe wskaźniki efektywności

W 2012 roku Bank odnotował wzrost efektywności w zakresie marży odsetkowej netto – w dalszym ciągu było to zasługą korzystnej dla marży zmiany struktury bilansu (wzrost udziału należności od klientów w sumie bilansowej kosztem obligacji rządowych). Odnotowano natomiast spadek wskaźnika zwrotu na kapitale, o 4,6 p.p., na co wpłynęła przede wszystkim znacząco zwiększona baza kapitałowa, a po stronie zysku istotnie wyższe koszty ryzyka. W ciągu roku kapitały własne Banku powiększyły się o kwotę 1 647,3 mln zł, tj. o 26,4% - było to spowodowane przede wszystkim znaczącą pozytywną wyceną portfela aktywów dostępnych do sprzedaży oraz instrumentów zabezpieczających przepływy pieniężne. Wskaźnik kosztów do dochodów spadł w porównaniu z poprzednim rokiem o 1,5 p.p., w dużej mierze za sprawą przychodów z tytułu opłat i prowizji.

### Podstawowe wskaźniki efektywności (w %)

	2012	2011
Wskaźnik udziału kosztów (C/I)	57,0	55,5
Wskaźnik zwrotu na aktywach (ROA)	1,1	1,3
Wskaźnik zwrotu z kapitału (ROE)	11,0	15,6
Wskaźnik marży odsetkowej	2,91	2,86
Wskaźnik Kredyty/Depozyty	72,7	72,4
Współczynnik wypłacalności	14,0	11,6

**Wskaźnik udziału kosztów (C/I)** – koszty działania / dochody z działalności operacyjnej w układzie analitycznym.

**Wskaźnik zwrotu na aktywach (ROA)** - suma zysku netto z 4 kolejnych kwartałów / średnie aktywa z 5 kolejnych kwartałów.

**Wskaźnik zwrotu z kapitału (ROE)** - suma zysku netto z 4 kolejnych kwartałów / średnia wartość kapitału z 5 kolejnych kwartałów.

**Wskaźnik marży odsetkowej** - suma wyniku odsetkowego netto z 4 kolejnych kwartałów / średnie aktywa odsetkowe z 5 kolejnych kwartałów.

**Wskaźnik Kredyty/Depozyty** – kredyty i inne należności udzielone klientom netto (z wył. Euroobligacji) / zobowiązania wobec klientów

**Współczynnik wypłacalności** – zgodnie z definicją KNF.



## 8. Sprawozdanie z sytuacji finansowej

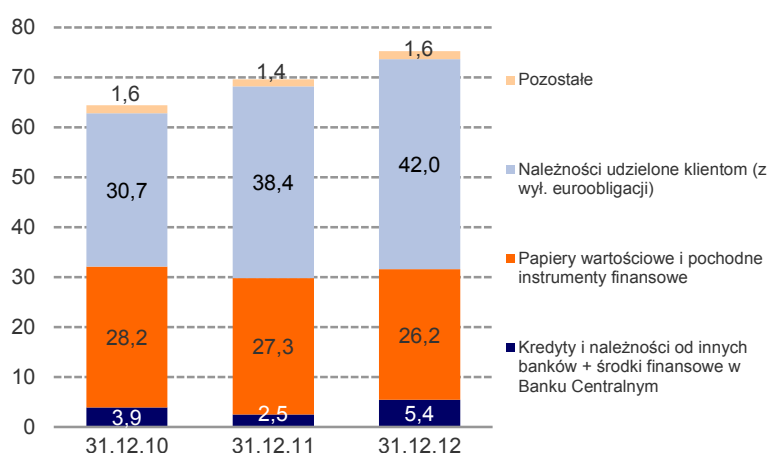
W dniu 31 grudnia 2012 roku suma bilansowa ING Banku Śląskiego S.A. wynosiła 75 159,2 mln zł i była o 5 534,9 mln zł, tj. o 7,9% wyższa w porównaniu ze stanem z końca 2011 roku.

### Aktywa

W 2012 roku utrzymał się trend w zakresie wzrostu udziału należności od klientów w aktywach ING Banku Śląskiego S.A. Na dzień 31.12.2012 roku suma należności od klientów z wyłączeniem Euroobligacji wyniosła 41 984,3 mln zł i przedstawiała 55,9% całości aktywów Banku. Ich udział w aktywach wzrósł o 0,7 p.p. w stosunku do stanu z końca 2011 roku.

W sprawozdaniu finansowym do kategorii „Kredyty i inne należności udzielone klientom” zaliczane są również należności z tytułu obligacji rządu polskiego denominowane w Euro, tzw. Euroobligacje. Na koniec grudnia 2012 roku ich wartość wyniosła 3 779,7 mln zł, natomiast rok wcześniej 3 872,6 mln zł.

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



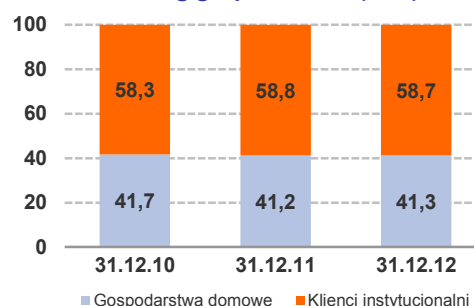
Ważną pozycję w bilansie Banku, chociaż mniejszą niż w poprzednim roku, stanowił portfel obligacji skarbowych (łącznie z Euroobligacjami) oraz pochodnych instrumentów finansowych. Na koniec grudnia 2012 roku wartość tego portfela wynosiła 26 150,1 mln zł (34,8% aktywów) wobec 27 254,1 mln zł (39,1% aktywów) w grudniu 2011 roku. Przeważającą część tych aktywów stanowiły papiery dłużne, w tym aktywa inwestycyjne (aktywa dostępne do sprzedaży) o wartości 17 881,1 mln zł, tj. 68,4% portfela wszystkich instrumentów finansowych.

Należności Banku od innych banków wyniosły 1 365,3 mln zł (1,8% aktywów) wobec 967,1 mln zł (1,4% aktywów) w grudniu 2011 roku.

### Struktura walutowa należności od klientów

	31.12.2012		31.12.2011	
	w mln zł	w %	w mln zł	w %
W złotych	37 227,2	81,3	33 325,6	78,8
W walutach obcych	8 536,8	18,7	8 973,1	21,2
<b>Razem</b>	<b>45 764,0</b>	<b>100,0</b>	<b>42 298,7</b>	<b>100,0</b>

Struktura kredytów netto  
według grup klientów (w %)

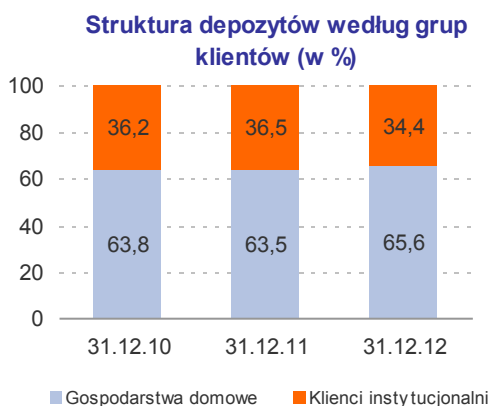


### Pasywa

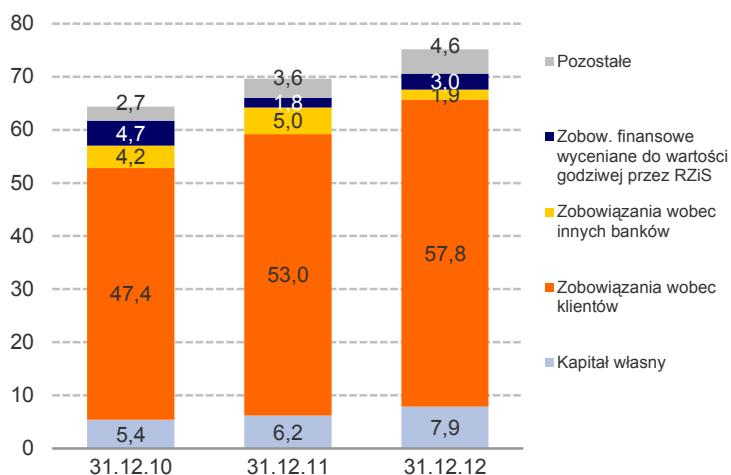
Dominującym źródłem finansowania działalności ING Banku Śląskiego S.A. były środki ułożone na rachunkach przez klientów. W grudniu 2012 roku zobowiązania wobec klientów ukształtowały się na poziomie 57 782,6 mln zł wobec 53 044,3 mln zł na koniec 2011 roku. Na koniec 2012 roku zobowiązania wobec klientów stanowiły 76,9% pasywów ogółem, co oznacza wzrost ich udziału o 0,7 p.p. w stosunku do końca 2011 roku.

Zobowiązania Banku wobec innych banków wyniosły 1 870,0 mln zł w porównaniu z 4 951,8 mln zł na koniec 2011 roku. Środki pozyskane od monetarnych instytucji finansowych przedstawiały 2,5% wartości pasywów, natomiast w grudniu 2011 roku udział ich wynosił 7,1%.

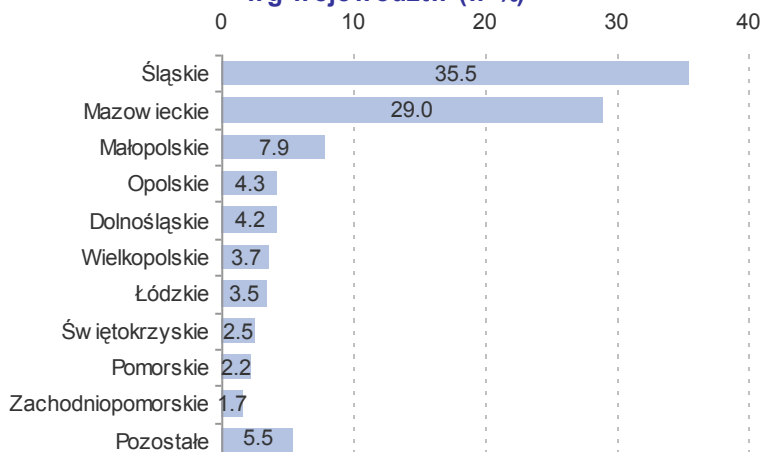
W ciągu 2012 roku znacznie wzrosła wartość kapitałów własnych. Na koniec 2012 roku kapitał własny Banku ukształtował się na poziomie 7 878,8 mln zł (6 231,5 mln zł w grudniu 2011 roku). Tym samym udział kapitałów własnych w finansowaniu działalności Banku wzrósł do 10,5% wobec 9,0% na koniec 2011 roku.



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



**Struktura depozytów ING Banku Śląskiego S.A. wg województw (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 prowadząca 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 Zarządzania Ryzykiem Kredytowym i Rynkowym opracowuje i przedstawia do zatwierdzenia przez organy Banku wymagania i kryteria w zakresie apetytu 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

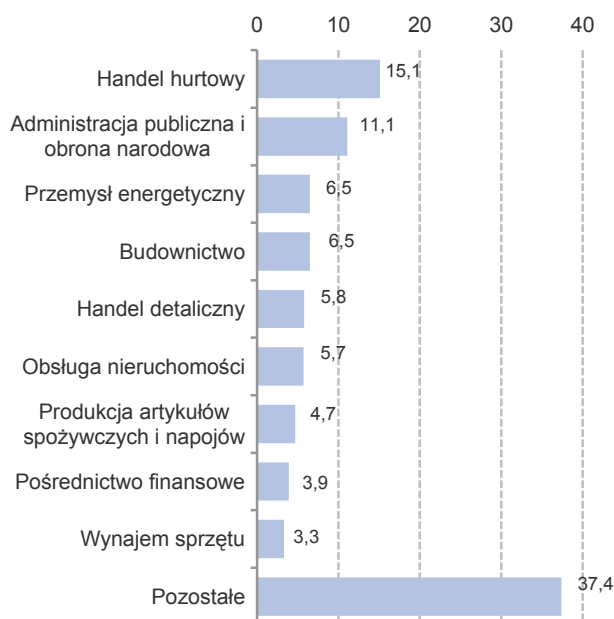
Wprowadzone w 2012 roku zmiany w polityce kredytowej ING Banku Śląskiego S.A. w stosunku do korporacyjnych ekspozycji kredytowych uwzględniały ogólną sytuację ekonomiczną w kraju i kondycję finansową poszczególnych grup kredytobiorców. Celem tych modyfikacji było w szczególności:

- zwiększenie efektywności procesu kredytowego przy jednoczesnym zapewnieniu adekwatnych mechanizmów identyfikacji i pomiaru ryzyka kredytowego,
- 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,
- dostosowania polityki zabezpieczania wierzytelności Banku do aktualnych wymagań wynikających z przepisów prawa,
- modyfikacji polityki zarządzania ryzykiem ekspozycji kredytowych zabezpieczonych hipotecznie i finansujących nieruchomości

#### Koncentracja zaangażowań (bilansowych i pozabilansowych) Banku wobec klientów korporacyjnych (w %) <sup>22</sup>



<sup>22</sup> Zestawienie zawiera ekspozycję wobec klientów korporacyjnych z wyłączeniem banków obejmującą należności kredytowe brutto (kredyty i obligacje korporacyjne) oraz ekspozycję pozabilansową

przychodowe zgodnie z wymaganiami rekomendacji KNF i zmianami organizacyjnymi w Banku,

- aktualizacji metodyki tworzenia odpisów aktualizujących (rezerw) z tytułu utraty wartości ekspozycji zgodnie z MSSF,
- aktualizacji ogólnych zasad nadzoru w zakresie zarządzania ryzykiem kredytowym w podmiotach zależnych, włączonych do Grupy Kapitałowej Banku (ING Lease (Polska) Sp. z o.o., ING Commercial Finance Polska S.A.).

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.:

- wdrożył nowy system obsługi wniosków kredytowych dla klientów indywidualnych. W ramach nowego systemu duża część reguł oceny ryzyka została usystematyzowana i zautomatyzowana,
- zaktualizował zasady detalicznych kompetencji kredytowych w segmencie kredytów konsumpcyjnych, m.in. w zakresie decyzji automatycznych oraz decyzji podejmowanych w trybie jednoosobowym,
- w ramach bankowości elektronicznej, ING BankOnLine, uruchomił nowy internetowy kanał sprzedaży produktów kredytowych,
- zmienił politykę kredytową w ramach kredytów konsumpcyjnych w zakresie różnicowania okresu kredytowania, poziomu decyzji automatycznych, wysokości maksymalnego wskaźnika obciążeń do dochodu oraz wysokości limitów na łączną kwotę niezabezpieczoną w oparciu o syntetyczną ocenę wiarygodności klienta wyrażoną poprzez grupy ryzyka,
- dostosował regulacje i proces kredytowy do nowej Ustawy o ochronie praw nabywcy lokalu mieszkalnego lub domu jednorodzinnego,
- dostosował politykę kredytową w zakresie kredytów hipotecznych do obecnej sytuacji makroekonomicznej (wycofano z oferty kredyty z LTV powyżej 80%, zaostrzono kryteria w zakresie kredytów konsolidacyjnych),
- zreorganizował proces monitorowania oraz aktualizacji wartości nieruchomości mieszkalnych w zakresie wykorzystania masowych wycen nieruchomości w oparciu o Wewnętrzną Bazę Danych Nieruchomości,
- dokonał gruntownego przeglądu systemów IT w zakresie kluczowych danych ryzyka, w szczególności w zakresie zabezpieczeń hipotecznych,
- zmienił zasady i organizację rocznego przeglądu sytuacji ekonomiczno-finansowej klientów z podsegmentu przedsiębiorców,
- wprowadził liczne zmiany w narzędziach pomiaru i monitorowania ryzyka, dostosowując system informacji zarządczej do zmian w polityce kredytowej oraz do nowego systemu obsługi wniosków kredytowych,
- w ramach wypełnienia warunku KNF w zakresie stosowania metody zaawansowanej w kalkulacji kapitału regulacyjnego w segmencie korporacyjnym, zbudował statystyczne modele PD/LGD/EAD dla detalicznego portfela kredytów hipotecznych. Bank wykorzystuje powyższe modele w procesie podejmowania decyzji, kalkulacji odpisów aktualizacyjnych oraz w procesie szacowania kapitału ekonomicznego.

### **Narzędzia pomiaru i monitorowania ryzyka kredytowego**

W 2012 roku ING Bank Śląski S.A. zrealizował warunki nałożone przez organy nadzoru w wydanej Bankowi zgodzie na stosowanie zaawansowanej metody wewnętrznych ratingów (AIRB) do kalkulacji wymogów kapitałowych na pokrycie ryzyka kredytowego. W ramach tych działań m.in.:

- wprowadzono szereg nowych lub zmodyfikowanych polityk, procedur i instrukcji wewnętrznych Banku, odnoszących się do standardów modelowania, monitorowania i walidacji modeli ryzyka oraz zarządzania procesem zmian w metodzie wewnętrznych ratingów, zgodnie z Uchwałą Komisji Nadzoru Finansowego nr 76/2010,
- opracowano nowe modele ryzyka dla ekspozycji wobec małych i średnich przedsiębiorców,
- opracowano monitoring zmian poziomu aktywów ważonych ryzykiem wraz z identyfikacją ich

przyczyn dotyczących ekspozycji korporacyjnych objętych AIRB,

- zmodyfikowano zakres scenariuszy wykorzystywanych do przeprowadzenia testów skrajnych warunków w segmencie klientów korporacyjnych i małych podmiotów.

Wykorzystywane w Banku narzędzia i instrumenty pomiaru i monitorowania ryzyka kredytowego klienta korporacyjnego dostosowano do zmian w polityce kredytowej:

- zaktualizowano wytyczne dotyczące kierunków kredytowania,
- zaktualizowano rekomendacje dotyczące branż, które w ocenie Banku zostały uznane za branże podwyższonego ryzyka,
- opracowano raportowanie wewnętrzne (w formie Credit Risk Alert) na temat rentowności projektów infrastrukturalnych, finansowania podmiotów w branży budowlanej i czynników ryzyka w sektorze stalowym, transporcie drogowym oraz w działalności dealerów samochodowych,
- zaktualizowano wybrane modele ratingowe uwzględniając wyniki ich monitorowania i walidacji.

Z kolei, w obszarze monitoringu i restrukturyzacji portfela detalicznego wprowadzono zmiany zmierzające do poprawy efektywności tych procesów, zarówno na etapie monitoringu, jak i windykacji. Dotyczyły one w szczególności:

- nowych strategii w procesie monitoringu opartych na podejściu Customer Centric,
- wprowadzenia nowych narzędzi komunikacji z klientami w fazie pre-monitoringu (komunikacja SMS przypominająca o zbliżającej się spłacie),
- poprawy jakości zarządzania w obszarze współpracy z zewnętrznymi firmami, rozszerzenie wykorzystania firm zewnętrznych w procesie „przed wypowiedzeniem kredytu”,
- rozszerzenia struktury windykacji terenowej, objęcie działaniami obszaru całej Polski,
- poprawy jakości i efektywności procesów restrukturyzacyjnych (wprowadzenie oceny punktowej, rozszerzenie zakresu stosowanej restrukturyzacji),
- skoncentrowania wszystkich procesów windykacyjnych w ramach jednego Wydziału Windykacji oraz centralizacji procesów wsparcia.

#### **Jakość portfela kredytowego oraz stan rezerw celowych**

Na koniec grudnia 2012 roku łączna wartość brutto kredytów i pożyczek udzielonych klientom ING Banku Śląskiego S.A. wyniosła 41 087,5 mln zł.

Wartość kredytów ze zidentyfikowaną utratą wartości ukształtowała się na poziomie 1 649,6 mln zł wobec 1 553,1 mln zł na koniec 2011 roku. Zatem udział portfela zagrożonego utratą wartości w całości portfela kredytowego Banku spadł z 4,2% w grudniu 2011 roku do 4,0% na koniec 2012 roku.

Tak, jak w latach ubiegłych również w 2012 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 2012 roku ING Bank Śląski S.A. posiadał rezerwy na portfel kredytowy w wysokości 1 152,5 mln zł. Stopień pokrycia odpisami portfela zagrożonego utratą wartości wynosił 69,9%.



## Jakość portfela kredytów i pożyczek udzielonych klientom ING Banku Śląskiego S.A. <sup>23</sup>

	31.12.2012	31.12.2011	31.12.2010
<b>Zaangażowanie ogółem (w mln zł)</b>	<b>41 087,5</b>	<b>37 379,0</b>	<b>30 500,0</b>
Portfel bez przesłanki utraty wartości (w mln zł)	39 437,9	35 825,9	28 994,1
Portfel z przesłanką utraty wartości (w mln zł)	1 649,6	1 553,1	1 505,9
Odpis aktualizujący z tytułu utraty wartości i rezerwy (w mln zł)	1 298,3	1 119,2	1 088,2
Odpis dotyczący portfela bez przesłanki utraty wartości (w mln zł)	123,5	159,7	149,7
Odpis dotyczący portfela z przesłanką utraty wartości (w mln zł)	1 152,5	948,9	927,4
Rezerwy na zobowiązania pozabilansowe (w mln zł)	22,3	10,6	11,1
<b>Udział portfela zagrożonego utratą wartości (w %)</b>	<b>4,0</b>	<b>4,2</b>	<b>4,9</b>
<b>Współczynnik pokrycia portfela zagrożonego utratą wartości (w %)</b>	<b>69,9</b>	<b>61,1</b>	<b>61,6</b>
<b>Zaangażowanie - bankowość korporacyjna (w mln zł)</b>	<b>24 546,4</b>	<b>22 370,1</b>	<b>17 949,4</b>
Portfel bez przesłanki utraty wartości (w mln zł)	23 413,5	21 236,8	16 771,8
Portfel z przesłanką utraty wartości (w mln zł)	1 132,9	1 133,3	1 177,6
Odpis aktualizujący z tytułu utraty wartości i rezerwy (w mln zł)	828,1	736,4	783,8
Odpis dotyczący portfela bez przesłanki utraty wartości (w mln zł)	53,4	62,8	60,0
Odpis dotyczący portfela z przesłanką utraty wartości (w mln zł)	752,4	663,0	712,7
Rezerwy na zobowiązania pozabilansowe (w mln zł)	22,3	10,6	11,1
<b>Udział portfela zagrożonego utratą wartości (w %)</b>	<b>4,6</b>	<b>5,1</b>	<b>6,6</b>
<b>Współczynnik pokrycia portfela zagrożonego utratą wartości (w %)</b>	<b>66,4</b>	<b>58,5</b>	<b>60,5</b>
<b>Zaangażowanie - bankowość detaliczna (w mln zł)</b>	<b>16 541,1</b>	<b>15 008,9</b>	<b>12 550,6</b>
Portfel bez przesłanki utraty wartości (w mln zł)	16 024,4	14 589,1	12 222,3
Portfel z przesłanką utraty wartości (w mln zł)	516,7	419,8	328,3
Odpis aktualizujący z tytułu utraty wartości (w mln zł)	470,2	382,8	304,4
Odpis dotyczący portfela bez przesłanki utraty wartości (w mln zł)	70,1	96,9	89,7
Odpis dotyczący portfela z przesłanką utraty wartości (w mln zł)	400,1	285,9	214,7
<b>Udział portfela zagrożonego utratą wartości (w %)</b>	<b>3,1</b>	<b>2,8</b>	<b>2,6</b>
<b>Współczynnik pokrycia portfela zagrożonego utratą wartości (w %)</b>	<b>77,4</b>	<b>68,1</b>	<b>65,4</b>

## 2. Pozycje pozabilansowe (w tym zobowiązania warunkowe)

Na dzień 31 grudnia 2012 roku ING Banku Śląski S.A. posiadał:

- Udostępnione i niewykorzystane linie kredytowe, zobowiązania do udzielenia kredytów (takie jak limity w rachunku bieżącym i limity kartowe) oraz z tytułu wystawionych gwarancji i akredytyw na łączną kwotę 15 803,1 mln zł (czyli o 5,9% niższe niż na koniec 2011 roku),
- otrzymane zobowiązania warunkowe o wartości 37 324,3 mln zł (tj. o 8,7% wyższe niż rok wcześniej),
- pozabilansowe instrumenty finansowe (transakcje pochodne) o łącznej wartości 133 610,6 mln zł (tj. o 15,4% niższe niż na koniec 2011 roku).

<sup>23</sup> Z uwzględnieniem należności leasingowych i faktoringowych.

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

	31.12.2012	31.12.2011
<b>Zobowiązania warunkowe udzielone i otrzymane</b>	<b>53 127,4</b>	<b>51 127,6</b>
Zobowiązania udzielone:	15 803,1	16 792,8
Finansowe	13 368,7	13 336,0
Gwarancyjne	2 434,4	3 456,8
Zobowiązania otrzymane:	37 324,3	34 334,8
Finansowe	0,0	199,0
Gwarancyjne	37 324,3	34 135,8
<b>Pozabilansowe instrumenty finansowe</b>	<b>133 610,6</b>	<b>157 928,2</b>
Pochodne na stopę procentową	104 521,3	95 158,5
Walutowe instrumenty pochodne	21 733,4	47 752,3
Pochodne na indeks giełdowy	1 268,9	1 135,6
Pozostałe	6 087,0	13 881,8
<b>Pozycje pozabilansowe razem</b>	<b>186 738,0</b>	<b>209 055,8</b>

### 3. Zarządzanie ryzykiem rynkowym

#### Informacje ogólne

Ryzyko rynkowe jest definiowane w ING Banku Śląskim S.A. jako potencjalna strata finansowa lub utrata płynności, jaką Bank może ponieść w wyniku niekorzystnych zmian cen rynkowych (tj. zmian stóp procentowych, kursów walut, cen akcji, itp.) i/lub parametrów rynkowych (takich jak zmienność cen rynkowych i korelacja pomiędzy zmianami poszczególnych cen) i/lub zachowań klientów (np. wcześniejsza spłata kredytów).

Zarządzanie ryzykiem rynkowym odbywa się metodą top-down. Rada Nadzorcza ING Banku Śląskiego S.A. ustaliła ogólny dopuszczalny poziom ryzyka tzw. Ogólny Dopuszczalny Apetyt na Ryzyko związany z regulacyjną i ekonomiczną wypłacalnością Banku, ryzykiem płynności, a także dywersyfikacją ryzyka finansowania i ryzyka rynkowego na poziomie skonsolidowanym. Tak ogólnie określone poziomy ryzyka zostały zaimplementowane na bardziej szczegółowe poziomy apetytu na ryzyko (Raport Dopuszczalnego Apetytu na Ryzyko) dla poszczególnych obszarów ryzyka, jak również ustalone zostały limity ryzyk.

#### Procesy ryzyka rynkowego

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 członkom Zarządu Banku, Komitetowi ALCO i Kierownictwu Pionu Rynków Finansowych bieżące informacje na temat 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: Wydziału Zarządzania Ryzykiem Handlowym i Kontroli Produktów Rynków Finansowych (zajmującego się ryzykiem generowanym przez działalność biznesową prowadzoną na własny rachunek) i Wydziału Zarządzania Aktywami i Pasywami (koncentrującego się na zarządzaniu bilansem banku i ryzykiem płynności).

Zgodna z intencjami zawieranych transakcji struktura ksiąg Banku odzwierciedla rodzaje ryzyka rynkowego oraz obszary tego ryzyka, które powinny być wewnętrznie transferowane/zabezpieczane. W związku z tym wyróżnia się następujące księgi:

- Księga handlowa. Obejmuje księgi Rynków Finansowych (transakcje wymiany walutowej, opcje walutowe i opcje stopy procentowej), gdzie otwarte pozycje są generowane w celu realizacji krótkoterminowych zysków wynikających ze zmian na rynku lub działalności arbitrażowej. Dodatkowo, pozycje wynikające z działalności Departamentu Sprzedaży Produktów Rynków Finansowych są również zabezpieczane w księgach handlowych Banku.

- Księga bankowa. Ryzyko związane z komercyjnymi depozytami i kredytami jest transferowane do obszaru Rynków Finansowych poprzez transakcje wewnętrzne w celu scentralizowania całego ryzyka rynkowego w miejscu wyspecjalizowanym do zarządzania nim. Podstawowym celem ksiąg bankowych takich jak Księga Zarządzania Płynnością i Finansowania oraz ALM jest zapewnienie zarządzania wszystkimi pozycjami płynnościowymi i ryzyka stopy procentowej Banku.

### Identyfikacja ryzyka

W ING Banku Śląskim S.A. jako uniwersalnym banku występuje wiele kategorii ryzyka rynkowego. W szczególności wyróżnić można następujące kategorie ryzyka:

- ryzyko stopy procentowej,
- ryzyko walutowe,
- ryzyko finansowania,
- ryzyko płynności gotówkowej i ryzyko ceny płynności,
- ryzyko opcyjności.

### Miary ryzyka rynkowego

W celu kontroli zidentyfikowanych kategorii ryzyka oraz dostosowania ich do ogólnego i szczegółowego dopuszczalnego apetytu na ryzyko rynkowe ustalone przez Radę Nadzorczą i Zarząd Banku, Departament Zarządzania Ryzykiem Rynkowym stosuje różne miary.

Podstawową 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 stosowana do okresowych kontroli poziomu ryzyka rynkowego w księgach komercyjnych (księgi poza księgami Rynków Finansowych). Wskaźnik VaR określa maksymalną potencjalną stratę, przy założeniu odpowiedniego poziomu przedziału ufności (prawdopodobieństwa). Bank wylicza wielkości VaR odrębnie dla poszczególnych portfeli ryzyka stopy procentowej, ryzyka walutowego i opcji walutowych. Wartość VaR dla ryzyka stopy procentowej i ryzyka walutowego kalkulowana jest z zastosowaniem metody wariancji-kowariancji. W przypadku opcji walutowych, które są instrumentem o nieliniowej charakterystyce ryzyka, ING Bank Śląski S.A. stosuje metodę historyczną VaR. Taka metoda jest bardziej precyzyjna w pomiarze ryzyka portfela opcji walutowych. Jako że VaR nie pokazuje pełnego obrazu ryzyka rynkowego w warunkach ekstremalnych, dodatkowo stosuje się kalkulację ryzyka incydentu (testowanie stresowe). Dla każdego rodzaju działalności określony został limit VaR, który nie może zostać przekroczony.

Dla wyceny portfela instrumentów pochodnych ING Bank Śląski S.A. stosuje wszystkie parametry ryzyka, aby zapewnić wycenę wolną od ryzyka. Bank wprowadził również do wyceny instrumentów pochodnych krzywą OIS, a także korektę wyceny z tytułu ryzyka kredytowego (korekty CVA/DVA) dla portfela niezabezpieczonych instrumentów pochodnych i włączył je do wyceny.

Koncepcja prostej metody mierzenia dochodu narażonego na ryzyko (*Earnings at Risk – EaR*) i wartości bieżącej narażonej na ryzyko (*NPV at Risk*) jest stosowana do pomiaru ryzyka stopy procentowej dla pozycji księgi bankowej o charakterze odsetkowym. Kalkulacja obejmuje okres jednego roku i mierzy możliwe zmiany w narastających odsetkach przy zadanych szokowych zmianach +/- 1% oraz +/- 2%. Bank zastosował dwa podejścia: podejście „bazowe” dla pozycji składających się z transakcji terminowych i/lub małych wolumenów pozycji na żądanie oraz podejście „zaawansowane” dla istotnych pozycji na żądanie (obecnie baza depozytów złotych Banku na żądanie i ich wewnętrzne inwestycje w księgach Rynków Finansowych). Pozycje w komercyjnych księgach bankowych są również przedmiotem pomiaru nieliniowego ryzyka stopy procentowej. W szczególności, Bank mierzy ryzyko opcyjności (potencjalne straty na tych pozycjach wynikające z wcześniejszych wypłat depozytów terminowych i/lub wcześniejszych spłat kredytów) i ryzyko bazowe (potencjalne straty na tych pozycjach wynikające z niestandardowych mechanizmów ustalania stopy procentowej).

W zakresie zarządzania ryzykiem płynności wprowadzono pojęcie minimalnego okresu przetrwania (według walut) dla scenariusza stresowego, w celu upewnienia się czy Bank bezpiecznie przetrwa zawirowania na rynku. Minimalny okres przetrwania dla poszczególnych walut został ustalony na

poziomie 3 miesiące. W celu spełnienia tych minimalnych wymagań Bank przeprowadził specjalne transakcje zabezpieczające finansowanie ekspozycji w portfelu kredytów hipotecznych denominowanych w CHF. Rezultatem tych działań było utworzenie dynamicznej struktury finansowania dla portfela kredytowego w CHF, które może być korygowane na bieżąco zależnie od poziomu wcześniejszych spłat kredytów.

W celu efektywnego zarządzania finansowaniem ekspozycji, ING Bank Śląski S.A. zastosował liczne kontrole. Bank wprowadził limity koncentracji na swoje pozycje finansowania, jak i skonsolidowany limit na płynnościowe luki niedopasowania. Takie podejście gwarantuje, iż rozwój bilansu Banku jest kontrolowany z punktu widzenia ryzyka płynności. Aby zdywersyfikować ryzyko finansowania Bank wyemitował pięcioletnie obligacje własne.

Aby uzyskać pewność, że każda miara ryzyka została ustalona na odpowiednim poziomie, Bank przeprowadza różnego rodzaju testy scenariuszy rynkowych. Oprócz stosowania scenariuszy zdefiniowanych przez polskiego regulatora (Komisja Nadzoru Finansowego) i holenderskiego regulatora (Dutch Central Bank), Bank przeprowadza testy warunków skrajnych zarówno dla indywidualnych portfeli, jak i dla całego Banku wykorzystując wewnętrznie zdefiniowane scenariusze testowe. Wspomniane scenariusze zawierają elementy historycznych wydarzeń oraz elementy prawdopodobnych wydarzeń w przyszłości, a powstają przy współpracy z Głównym Ekonomistą Banku. Wyniki testów płynnościowych są uwzględniane przy ustalaniu awaryjnego planu utrzymania płynności Banku.

#### Zaangażowania i limity VaR w 2012 roku

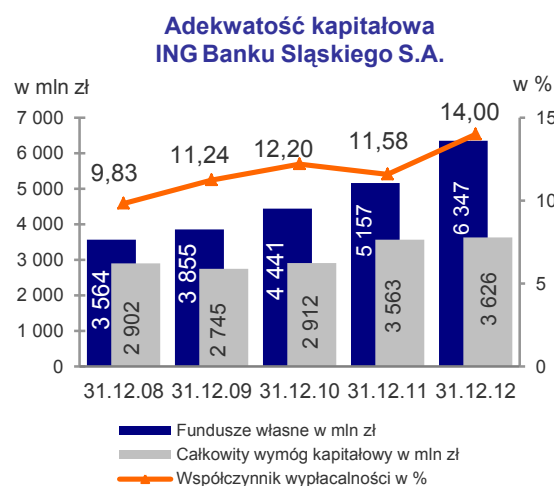
W 2012 roku Bank utrzymywał swoje zaangażowania handlowe na niskim poziomie w stosunku do obowiązujących limitów. Średnie wykorzystanie limitów kształtowało się następująco: 20% dla ryzyka stóp procentowych, 27% dla ryzyka walutowego i 12% dla portfela opcji walutowych. W 2012 roku Bank nie odnotował przekroczeń limitów VaR.

#### 4. Adekwatność kapitałowa

Zgodnie z otrzymaną w IV kwartale 2011 roku decyzją Narodowego Banku Holandii (DNB) i Komisji Nadzoru Finansowego (KNF) oraz z późniejszymi wyjaśnieniami, ING Bank Śląski S.A. może stosować przy ustalaniu współczynnika wypłacalności metodę zaawansowaną wewnętrznych ratingów (*Advanced Internal Rating-Based – AIRB*) do kalkulacji wymogów kapitałowych z tytułu ryzyka kredytowego dla niektórych klas ekspozycji (przedsiębiorstw i instytucji kredytowych).

Warunkiem wykorzystywania przez Bank AIRB do wyliczania wymogów kapitałowych jest utrzymywanie dodatkowo funduszy własnych na poziomie nie niższym niż wystarczającym do pokrycia wymogów z tytułu poszczególnych rodzajów ryzyka, w tym ryzyka kredytowego obliczonego według metody standardowej – w wysokości 100%.

W maju 2012 roku ING Bank Śląski S.A. otrzymał interpretację KNF, wskazującą, że do momentu spełnienia 12 warunków z decyzji DNB (i zaakceptowaniu ich przez KNF), Bank powinien wyliczać współczynnik wypłacalności, uwzględniający wymogi kapitałowe wyznaczone według metody standardowej oraz fundusze własne według metody AIRB. Uwzględniając wszystkie trzy sposoby wyliczenia współczynnika wypłacalności, kształtowałby się on następująco:



## Kalkulacja współczynnika wypłacalności dla ING Banku Śląskiego S.A.

	31.12.2012	31.12.2011	31.12.2010
<b>Zgodnie z interpretacją Komisji Nadzoru Finansowego</b>			
Fundusze własne (w mln zł)	6 347,0	5 157,3	4 441,1
Całkowity wymóg kapitałowy (w mln zł)	3 626,4	3 563,3	2 911,7
Współczynnik wypłacalności (w %)	14,00	11,58	12,20
<b>Z zastosowaniem zaawansowanej metody wewnętrznych ratingów (AIRB)</b>			
Fundusze własne (w mln zł)	6 347,0	5 157,3	x
Całkowity wymóg kapitałowy (w mln zł)	3 185,4	3 234,0	x
Współczynnik wypłacalności (w %)	15,94	12,76	x
<b>Z zastosowaniem metody standardowej (SA)</b>			
Fundusze własne (w mln zł)	6 488,7	5 312,1	4 441,1
Całkowity wymóg kapitałowy (w mln zł)	3 626,4	3 563,3	2 911,7
Współczynnik wypłacalności (w %)	14,31	11,93	12,20

Obok wprowadzenia metody zaawansowanych wewnętrznych ratingów, wpływ na poziom adekwatności kapitałowej Banku w 2012 roku miały następujące czynniki:

- Wzrost akcji kredytowej. Wymogi kapitałowe z 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 100% zysku netto Banku z 2011 roku na zasilenie kapitałów własnych.

### 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 2012 roku Bank, mając na uwadze bezpieczeństwo środków powierzonych przez klientów oraz utrzymanie poziomu ryzyka operacyjnego na akceptowalnym poziomie, kontynuował działania zmierzające do doskonalenia form i metod zarządzania ryzykiem operacyjnym poprzez m.in.:



- zapewnienie właściwej struktury zarządzania ryzykiem operacyjnym, compliance, przeciwdziałania oszustwom,
- określenie apetytu na ryzyko (poziom ryzyka jaki Bank jest gotowy zaakceptować), przy uwzględnieniu zagrożeń wynikających ze zmian w środowisku biznesowym,
- dostarczanie menedżerom wartościowej informacji zarządczej o poziomie ryzyka w poszczególnych procesach oraz obszarach działalności Banku,
- zapewnienie zgodności z normami, w tym z wymogami dotyczącymi przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu, zapobiegania konfliktom interesów, a także ograniczania zagrożeń korupcyjnych,
- zapewnienie skutecznych form przeciwdziałania przestępstwom związanym z transakcjami płatniczymi i kradzieżami tożsamości lub środków finansowych z użyciem narzędzi elektronicznych,
- przeprowadzanie oceny ryzyka i kontroli dla procesów, projektów, aplikacji, produktów, z uwzględnieniem zagrożeń wynikających ze zmian w środowisku biznesowym,
- przeprowadzanie analiz scenariuszowych,
- monitorowanie ryzyka za pomocą kluczowych wskaźników ryzyka,
- monitorowanie działań ograniczających ryzyko,
- gromadzenie i analizę informacji o zdarzeniach ryzyka operacyjnego oraz podejmowanie działań zapobiegawczych we wszystkich obszarach działalności Banku,
- testowanie planów zachowania ciągłości dla kluczowych procesów biznesowych oraz doskonalenie systemu zarządzania kryzysowego oraz bezpieczeństwa fizycznego i personelu,
- zapewnienie odpowiedniego poziomu ubezpieczeń w działalności bankowej w formie ubezpieczeń globalnych i lokalnych,
- podnoszenie świadomości w obszarze efektywnego zarządzania ryzykiem operacyjnym, compliance oraz przeciwdziałania oszustwom, poprzez organizowanie programów uświadamiających i szkoleń dla wszystkich pracowników Banku.

## VII. ROZWÓJ ORGANIZACJI I INFRASTRUKTURY ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A. W 2012 ROKU

### 1. IT i Operacje

W 2012 roku zaszły istotne zmiany w funkcjonowaniu obszaru IT w ING Banku Śląskim S.A. Były one m. in. efektem wdrożenia założeń projektu Lean IT, którego celem jest wzrost wydajności w zakresie obsługi potrzeb klientów wewnętrznych przy optymalnym wykorzystaniu zasobów oraz poprawa jakości i zwiększenie poziomu satysfakcji z usług IT.

Również w obszarze operacji, ING Bank Śląski S.A. realizował wiele działań.

Kontynuowano projekty dotyczące sfery rozliczeń:

- SORBNET2 – Głównym celem jest implementacja aplikacji zgodnej z nowym systemem rozliczeniowym SORBNET2. W ramach tego projektu przewidziana jest także implementacja nowej aplikacji do monitorowania sald na rachunkach nostro Banku.
- Trade Finance – Wdrożenie platformy Back-Office wspomagającej obsługę akredytyw, gwarancji, inkasa i dyskonta dokumentowego oraz narzędzia w ramach ING BussinesOnLine do obsługi tych produktów.

W zakresie obsługi gotówkowej miały miejsce następujące inicjatywy:

- Wdrożenie czytników bezdotykowych w bankomatach (pierwsze wdrożenie w Polsce i jedno z pierwszych na świecie).
- Wdrożenie projektów płatności NFC przez telefon.
- Uruchomienie bankowych wrzutni on-line i dla klienta Grupa Żywiec.
- Opracowanie opłatomatu dla urzędów samorządu lokalnego.

Na koniec grudnia 2012 roku udział transakcji automatycznych w ogólnej liczbie transakcji Pionu Operacji wynosił 98,1% (wobec 97,3% rok wcześniej).

### 2. Rozwój elektronicznych kanałów dystrybucji

W 2012 roku ING Bank Śląski S.A. udostępnił klientom w ramach systemów bankowości internetowej dwa nowe innowacyjne narzędzia, tj. Finansometr oraz ING BankMobile.

ING BankMobile - nowoczesna platforma do korzystania z usług bankowych za pomocą telefonów komórkowych. Premiera aplikacji miała miejsce 8 stycznia w wersji na iPhone, a następnie 8 maja udostępniono wersję na platformę Android. ING BankMobile pozwala klientom Banku m.in. na:

- Realizowanie przelewów (przelewy dowolne i do zapisanych odbiorców limitowane są na łączną kwotę 500 PLN dziennie),
- Sprawdzenie historii transakcji rachunków bieżących i oszczędnościowych oraz historii transakcji kartą kredytową, a także blokad i transakcji oczekujących,
- Sprawdzenie szczegółów kredytów i pożyczek,
- Spłatę zadłużenia karty kredytowej,
- Doładowanie telefonu komórkowego,
- Łatwe przesłanie numeru rachunku oraz potwierdzenia transakcji w formie pliku PDF.

Klienci mogą także sprawdzić stan konta bez konieczności logowania dzięki graficznemu wskaźnikowi – jest to rozwiązanie innowacyjne na rynku i wyróżniające aplikację na tle konkurencji.

Finansometr - narzędzie typu Personal Finance Management do zarządzania finansami osobistymi. Wprowadzony do szerokiej oferty w lipcu 2012 roku jest jednym z pierwszych tego typu rozwiązań na rynku. Pozwala w prosty i intuicyjny sposób zarządzać budżetem domowym na podstawie analizy transakcji dokonywanych kartami płatniczymi oraz na rachunkach osobistych i oszczędnościowych. Jedną z zalet rozwiązania jest inteligentny silnik adaptacyjny, który automatycznie przypisuje wydatki

do określonych kategorii. Dzięki raportom i wykresom generowanym przez Finansometr klienci mogą kontrolować swoje wydatki oraz porównywać je z przeciętną strukturą wydatków innych użytkowników systemu ING BankOnLine o podobnych cechach (wiek, wykształcenie, dochody).

Na dzień 31 grudnia 2012 roku z systemów bankowości elektronicznej ING Banku Śląskiego S.A. korzystało ponad 2,4 mln klientów, o 13,5 % więcej niż na koniec 2011 roku. Do samego systemu ING BankOnLine odnotowuje się średnio 22 mln logowań miesięcznie. Istotnie zwiększyła się także liczba klientów korzystających z systemu HaloŚląski – wzrost o 11,6% w stosunku do grudnia 2011 roku. W całym roku zanotowano ponad 123 tys. pobrań aplikacji ING BankMobile, a 31 grudnia 2012 roku już ponad 91 tys. klientów korzystało z tego narzędzia.

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

	31.12.12	31.12.11	31.12.10	31.12.09
ING BankOnLine, ING OnLine, ING BusinessOnLine	2 350 269	2 115 325	1 879 525	1 559 504
HaloŚląski	1 433 433	1 285 261	1 072 099	786 008
ING BankMobile	88 421			

W 2012 roku Bank wprowadził również następujące modyfikacje:

- Wdrożył standard bezpiecznych płatności kartami kredytowymi w Internecie. Dzięki zabezpieczeniu 3D Secure, transakcje internetowe dokonywane kartami kredytowymi mogą być potwierdzane w systemie bankowości internetowej ING BankOnLine.
- Udostępnił system rozliczeń płatności natychmiastowych Express Elixir, który pozwala na realizację przelewów natychmiastowych w złotych już po kilku sekundach po złożeniu zlecenia.
- Zaimplementował moduł Moje Faktury, dzięki któremu klienci zamiast papierowych rachunków i faktur, będą mogli otrzymać dokładnie takie same dokumenty w postaci elektronicznej oraz w prosty sposób je opłacać.
- Udostępnił on-line'owy wniosek o pożyczkę gotówkową, z opcją decyzji automatycznej.

Na koniec grudnia 2012 roku ING Bank Śląski S.A. posiadał łącznie 1 123 urządzenia do samoobsługi gotówkowej, w tym: 427 standardowych bankomatów, 351 standardowych wpłatomatów oraz 345 urządzeń dualnych. Bank posiada aktualnie największą sieć wpłatomatów w kraju.

W listopadzie 2012 roku ING Bank Śląski uruchomił pierwszy w Polsce bankomat zbliżeniowy. To nowatorskie rozwiązanie jest jednym z pierwszych na świecie. Jest też pierwszym wdrożeniem realizowanym wspólnie z organizacjami płatniczymi VISA oraz MasterCard.

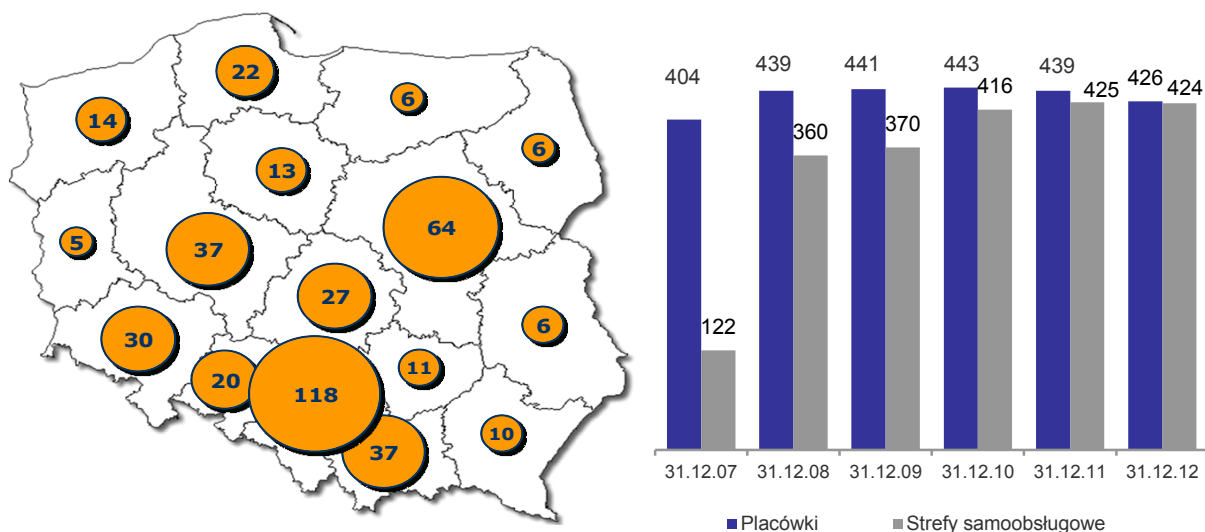
Bank zapewniał także bezpłatny dostęp do wszystkich bankomatów w Polsce posiadaczom *Konta Direct* i VIP oraz klientom z podsegmentu Przedsiębiorców.

### 3. Sieć placówek bankowych

Na dzień 31 grudnia 2012 roku ING Bank Śląski posiadał 426 oddziałów detalicznych (w tym 1 placówkę partnerską, przejętą przez Bank z dniem 2 stycznia 2013 roku oraz 127 oddziałów bezkasowych). 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.

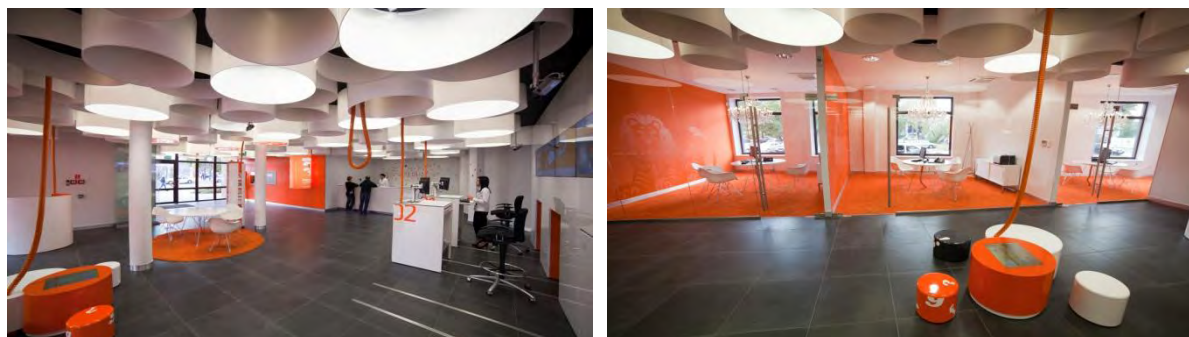
Obsługę klientów korporacyjnych z segmentu średnich i dużych firm Bank prowadził za pośrednictwem 32 oddziałów korporacyjnych (dodatkowo, 1 stycznia 2013 roku otworzono kolejny oddział korporacyjny – w Cieszynie) i 13 centrów bankowości korporacyjnej. Przy czym, prawie wszystkie z nich działały w tych 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).

### Sieć placówek ING Banku Śląskiego (stan na 31.12.2012 roku)



Nowa wizualizacja oddziałów spodobała się klientom, o czym świadczy fakt, że oddział detaliczny ING Banku Śląskiego w Toruniu przy ul. Szosa Chełmińska 26 zwyciężył w konkursie na Najładniejszą Placówkę Bankową 2012, organizowanym przez portal Banking-Magazine. Na nominowane obiekty głosowali internauci. Jednocześnie wyróżniony został oddział korporacyjny Banku zlokalizowany przy ul. Kopcińskiego 73/75 w Łodzi.

Dodatkowo, Bank przygotował specjalną stronę internetową, na której można przyjrzeć się zmienionym oddziałom. Najważniejszą funkcjonalnością strony [www.nowyoddzial.ingbank.pl](http://www.nowyoddzial.ingbank.pl) jest wirtualny spacer po nowej placówce. Użytkownicy mogą zobaczyć jak wyglądają przebudowane oddziały i dzięki aktywnym oknom informacji dowiedzieć się więcej o wprowadzonych zmianach.



#### 4. Zarządzanie kadrami

##### Stan zatrudnienia

Na dzień 31 grudnia 2012 roku ING Bank Śląski S.A. zatrudniał 8 244 osoby, czyli o 33 osoby (tj. o 0,4%) więcej w porównaniu z grudniem 2011 roku.

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

	31.12.2012		31.12.2011	
	w osobach	w %	w osobach	w %
Bankowość detaliczna	4 143	50,2	4 150	50,6
Bankowość korporacyjna	1 143	13,9	1 103	13,4
Operacje/IT/Usługi	2 035	24,7	2 039	24,8
Ryzyko/Organizacja/Finanse/Sprawy Kadrowe	923	11,2	919	11,2
<b>Ogółem</b>	<b>8 244</b>	<b>100,0</b>	<b>8 211</b>	<b>100,0</b>

Zanotowane zmiany w strukturze zatrudnienia wiązały się przede wszystkim z rozwojem korporacyjnej sieci sprzedaży oraz rozwojem bezpośrednich kanałów sprzedaży w obszarze detalicznym.

### **Polityka wynagrodzeń**

W 2012 roku ING Bank Śląski utrzymał dotychczasową politykę wynagrodzeń, której celem jest efektywne wspieranie celów strategicznych. Założenia polityki opierają się na konkurencyjnym, rynkowym poziomie wynagrodzeń oraz koncentrują się na transparentności i spójności oferowanych pracownikom płac. W kwietniu przeprowadzono ogólnobankową akcję podwyżkową. Wysokość podwyżki powiązana była z oceną roczną pracownika.

W 2012 roku zmodyfikowano system premiowy biorąc pod uwagę specyfikę działań poszczególnych obszarów. Zmieniono m.in. okres premiowania w niektórych obszarach, a także zasady rozliczania zadań premiowych. Dzięki tym modyfikacjom system premiowy lepiej odzwierciedla charakter zadań w poszczególnych obszarach Banku.

Bank wdrożył rozwiązania związane z uchwałą Komisji Nadzoru Finansowego nr 258 z 4 października 2011 roku. W pierwszej kolejności została stworzona lista stanowisk mających istotny wpływ na profil ryzyka ING Banku Śląskiego S.A. Uchwałą Rady Nadzorczej przyjęto *Politykę zmiennych składników wynagrodzeń osób zajmujących stanowiska kierownicze mających istotny wpływ na profil ryzyka ING Banku Śląskiego S.A.* W efekcie wdrożenia nowej regulacji zatwierdzono tekst nowego *Regulaminu Wynagradzania Członków Zarządu ING Banku Śląskiego S.A.* oraz *Regulaminu premiowania osób na stanowiskach kierowniczych mający istotny wpływ na profil ryzyka ING Banku Śląskiego S.A.*

Ustalono maksymalną relację wynagrodzenia stałego do zmiennego. Wynagrodzenie zmienne podlega odroczeniu i w co najmniej 50% wypłacane jest w akcjach fantomowych, uprawniających do otrzymania środków pieniężnych, których wysokość uzależniona jest od wartości akcji ING Banku Śląskiego S.A. Jednocześnie podjęto decyzję o rezygnacji z udziału ING Banku Śląskiego S.A. w długoterminowym systemie motywacyjnym Grupy ING.

Do wynagrodzenia przyznanego w akcjach fantomowych stosuje się roczny okres przetrzymania.

### **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:

- Uczestniczył w targach pracy, współpracował z uczelniami i organizacjami studenckimi.
- Przeprowadził drugą edycję Programu Ambadorskiego przeznaczonego dla studentów wszystkich lat studiów.
- Przeprowadził rekrutację do programu Praktyka z Lwem, skierowanego do studentów od drugiego roku studiów, wiążących swoją przyszłą karierę zawodową z bankowością. W 2012 roku w Programie uczestniczyło 55 studentów.
- Zakończył drugą edycję programu ChallengingIT, dedykowanego studentom zainteresowanym rozwojem w obszarze IT.

W kwietniu 2012 roku, już po raz trzeci, Bank otrzymał certyfikat Top Employers. Uzyskaliśmy wysoką ocenę audytora zewnętrznego we wszystkich ocenianych obszarach: świadczenia podstawowe, świadczenia dodatkowe i warunki pracy, szkolenia i rozwój, rozwój kariery zawodowej, kultura organizacyjna firmy.

### **Rozwój pracowników i szkolenia**

W ramach realizacji polityki rozwoju pracowników, Bank prowadził szeroko zakrojone działania zgodne z przyjętą na 2012 rok strategią.

Skoncentrowano się na działaniach, które zostały określone jako priorytety rozwojowe na podstawie analizy wyników badania kultury organizacyjnej Winning Performance Culture (WPC), przeprowadzonego w 2011 roku w obszarach związanych z przywództwem, odpowiedzialnością, rozwojem zawodowym i uznaniem. W 2012 roku zostało przeszkolonych w tym obszarze ponad 3 500 pracowników, m.in. w ramach projektu *Rozwój na Bank* – kompleksowego programu szkoleniowo-rozwojowego dla kadry menedżerskiej współfinansowanego ze środków Programu Operacyjnego



**Kapitał Ludzki** Unii Europejskiej. Ponadto, zorganizowano szereg szkoleń dla pracowników z najwyższym potencjałem oraz utalentowanych absolwentów uczelni wyższych.

Bank prowadził ponadto programy szkoleniowe wspierające realizację celów biznesowych, takie jak szkolenia dla pracowników Detalicznej Sieci Sprzedaży dotyczące produktów, obsługi klienta, umiejętności sprzedażowych oraz modyfikacji narzędzi IT. Przeprowadzono około 1 700 dni szkoleniowych dla ponad 20 000 uczestników.

Bank realizował również indywidualne działania rozwojowo-szkoleniowe dla pracowników. W 2012 roku zaktualizowano ofertę szkoleń. Obejmuje ona działania w zakresie kompetencji ogólnofirmowych, specjalistycznych, a także szkolenia procesowe, produktowe oraz z wiedzy merytorycznej. Zajęcia organizowane są w formie tradycyjnej i e-learningowej.

Kolejnym priorytetem w 2012 r. było wzmacnianie kultury przekazywania informacji zwrotnej. Temat ten wspierały liczne działania takie jak warsztaty i panele tematyczne dla managerów oraz materiały szkoleniowe dostępne dla wszystkich pracowników poprzez Intranet.

Dodatkowo promowane są także mentoring, coaching, tutoring, samoobsługowe formy dzielenia się wiedzą z wykorzystaniem narzędzi multimedialnych.

### **Informatyzacja procesów HR**

W 2012 roku kontynuowano w Banku prace wdrożeniowe systemu SAP HR i wdrożono następujące funkcjonalności SAP HR: Pracowniczy Program Emerytalny, Zakładowy Fundusz Świadczeń Socjalnych, planowanie kosztów osobowych, wnioski kadrowe oraz zarządzanie wynagrodzeniami. Narzędzie umożliwia w znacznym zakresie samoobsługę pracowników w podstawowych czynnościach kadrowych, takich jak rozmowy roczne, rozliczanie KPIs, dostęp do danych płacowo-kadrowych, zmiana danych osobowych (adres, Urząd Skarbowy), wnioski urlopowe, generowanie zaświadczeń.

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

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.

Hasło – *Myślę Bank – wybieram ING*, które odzwierciedla wizję ING Banku Śląskiego S.A. dążenia do statusu banku pierwszego wyboru, będzie również aktualne w 2013 roku.

### Bankowość detaliczna

Na rynku detalicznym, ING Bank Śląski S.A. w 2013 roku będzie koncentrował się na silnym, zrównoważonym wzroście zarówno działalności depozytowej, jak i kredytowej. W warunkach konsolidującego się rynku, Bank będzie dążył do umocnienia swojej pozycji poprzez działania ukierunkowane na uzyskanie statusu banku pierwszego wyboru.

W realizacji celów strategicznych Bank będzie wykorzystywał swoje wyróżniki konkurencyjne: prostą, przejrzystą ofertę produktową charakteryzującą się doskonałym stosunkiem wartości do ceny, bardzo dobrą rozpoznawalność marki, dobrze rozwinięte kanały dystrybucji (ponad 420 oddziałów, kanały zdalne: contact centre, bankowość internetowa i mobilna) oraz silny i zaangażowany zespół pracowników.

Priorytety strategiczne na rok 2013 obejmują:

- Przyspieszenie tempa pozyskiwania nowych klientów. Podstawowym narzędziem tego działania będzie atrakcyjna oferta rachunków bieżących i oszczędnościowych.
- Umocnienie relacji z dotychczasowymi klientami poprzez koncentrację na ich potrzebach finansowych i wykorzystanie wielokanałowego modelu dystrybucji. Zmiany w preferencjach klientów – rosnąca skłonność do wykorzystywania kanałów zdalnych skutkują zwiększonym zainteresowaniem klientów ofertą ING Banku Śląskiego S.A. W 2013 roku działania Banku będą zmierzać do jeszcze lepszego wykorzystania rosnącej liczby interakcji z klientami do zwiększenia sprzedaży.
- Umocnienie silnej pozycji na rynku depozytów gospodarstw domowych poprzez ulepszenie oferty rachunków oszczędnościowych w warunkach spadających stóp procentowych.
- Zwiększenie liczby aktywnych rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych, które należą do najważniejszych produktów, wokół których mogą zostać zbudowane długoterminowe relacje z klientami.
- Zwiększenie sprzedaży pożyczek gotówkowych.

W celu realizacji wymienionych wyżej priorytetów ING Bank Śląski S.A. będzie dążył do zapewnienia jednolitej, wysokiej jakości obsługi (*customer experience*) we wszystkich kanałach dystrybucji. Spodziewanym efektem pozytywnych doświadczeń klientów będzie rosnąca lojalność oraz skłonność do polecenia usług Banku znajomym. Szersze wykorzystanie zdalnych kanałów dystrybucji będzie m.in. osiągnięte przez rozszerzenie funkcjonalności aplikacji bankowości internetowej i mobilnej. Ponadto Bank będzie automatyzował operacje o niskiej wartości dodanej w celu koncentracji na funkcjach sprzedażowych i doradczych.

Działania te powinny znaleźć odzwierciedlenie w poprawie wyników sprzedażowych i finansowych w ramach bankowości detalicznej. Przy czym zwiększony cross-selling nie jest traktowany jedynie jako źródło zwiększonych dochodów, ale również narzędzie ich dywersyfikacji. Poprawie efektywności kosztowej będzie sprzyjać szersze wykorzystanie zdalnych kanałów dystrybucji oraz automatyzacja operacji.

Natomiast spodziewane dalsze obniżki stóp procentowych oraz redukcja opłat kartowych mogą mieć w krótkim okresie czasu negatywny wpływ na wyniki finansowe segmentu bankowości detalicznej, jednak w dłuższej perspektywie powinny wpłynąć na wzrost wolumenów, a tym samym wyższe wyniki.

### Bankowość korporacyjna

Główne działania ING Banku Śląskiego S.A. na rynku bankowości korporacyjnej w 2013 roku będą zmierzać do:

- Utrzymania wysokiego poziomu akwizycji klientów korporacyjnej sieci (średnich i dużych firm) oraz umocnienia relacji z klientami strategicznymi i aktywnym poszerzaniu ich bazy (współpraca z międzynarodowymi spółkami będącymi klientami grupy ING na świecie).
- 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. Bank zamierza koncentrować się na aktywach o najlepszym profilu ryzyka poprzez uczestnictwo w największych przetargach kredytowych oraz rozwój finansowania nieruchomości komercyjnych. W tym ostatnim obszarze Bank będzie kierował ofertę do klientów lokalnych o najlepszym profilu ryzyka i zacieśniał współpracę w ramach struktur Real Estate Finance w Grupie ING.
- Utrzymania silnej pozycji rynkowej w organizacji i obsłudze programów emisji nieskarbowych dłużnych papierów wartościowych dla podmiotów korporacyjnych.
- Wzmocnienia współpracy ze spółkami Grupy z obszaru finansowania zabezpieczonego aktywami (leasing i faktoring).
- Zwiększenia udziału na rynku leasingu poprzez dynamiczny wzrost transakcji zawieranych przez bankowe kanały dystrybucji w segmentach pojazdów oraz maszyn i urządzeń przy jednoczesnym zachowaniu wiodącej pozycji na rynku finansowania taboru kolejowego oraz nieruchomości
- Utrzymania wysokiego poziomu satysfakcji klientów z jakości oferty i poziomu obsługi.

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

- Program Corporate 2020 – nowy model biznesowy bankowości korporacyjnej, opracowywany w odpowiedzi na tendencje pojawiające się w bankowości globalnej, takie jak: rozwój nowych technologii, zmieniające się preferencje klientów, czy wejście na rynek produktów bankowych podmiotów z innych sektorów. Efektem projektu ma być opracowanie nowej, długoterminowej strategii w celu uzyskania w następnej dekadzie wiodącej pozycji na rynku bankowości korporacyjnej. Pozycja ta ma zostać osiągnięta poprzez jakościową zmianę oferty i wyznaczenie nowych standardów obsługi klientów.
- System CRM – kontynuacja projektu rozpoczętego w 2011 roku, którego celem jest opracowanie i wdrożenie narzędzia informatycznego dedykowanego opiekunom klienta i innym pracownikom zaangażowanych w obsługę średnich przedsiębiorstw. Na 2013 rok zaplanowano cztery kolejne etapy prac, których efektem będzie wykorzystanie zgromadzonych informacji do wsparcia sprzedaży i lepszego zarządzania relacjami z klientami.
- Zintegrowana, nowoczesna oferta w obszarze bankowości transakcyjnej opracowana w oparciu o wnioski zgłaszane przez klientów strategicznych podczas spotkań roboczych. Projekt ten dotyczy rozwoju produktów *cash management* (ze szczególnym uwzględnieniem nowoczesnych rozwiązań w elektronicznych kanałach kontaktu z klientem – Webservice, eInvoicing, eZgody w obszarze Direct Debit) oferowanych kompleksowo wraz z produktami finansowania handlu i faktoringiem. W ścisłej współpracy z klientami Bank będzie rozwijał

nowoczesne produkty rozliczeniowe wykorzystujące technologię NFC.

- Doskonalenie systemu bankowości elektronicznej. Ambicją Banku jest oferowanie wszystkich produktów w segmencie średnich i dużych przedsiębiorstw na platformie internetowej. Aplikacja ING BusinessOnline zostanie poszerzona o moduł przeznaczony dla klientów obszaru powierniczego (*custody*) i możliwość zawierania transakcji FX forward. W drugiej połowie 2013 roku zostanie wprowadzone elektroniczne narzędzie obsługujące wszystkie elementy procesu kredytowego klientów strategicznych (największych firm), co pozwoli wyeliminować obieg dokumentów w formie papierowej.
- 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 dostosować wszystkie placówki korporacyjne do nowego standardu do końca 2015 roku.

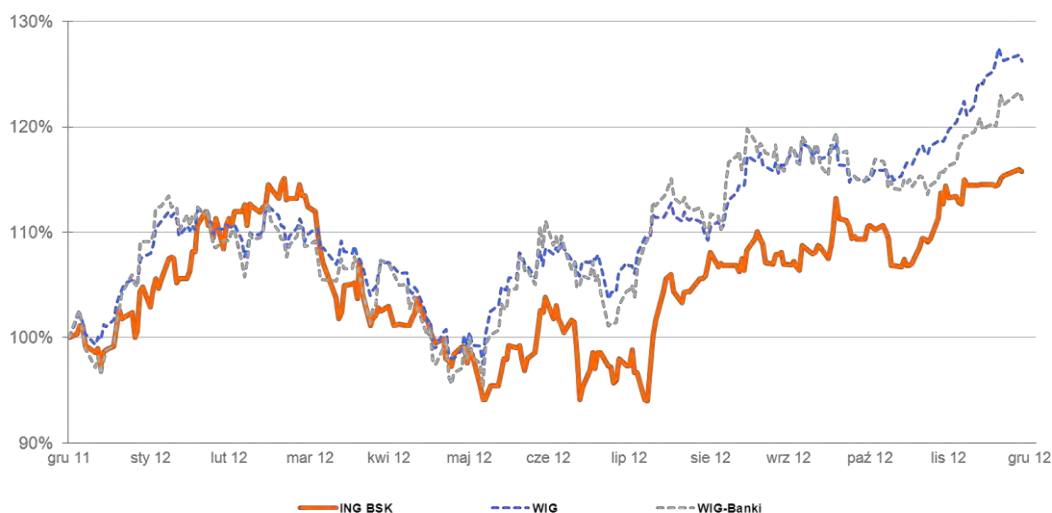
## IX. INFORMACJE DLA INWESTORÓW

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

W 2012 roku kurs akcji ING Banku Śląskiego S.A. w momencie zamknięcia sesji na GPW wahał się w przedziale od 73,90 zł (zanotowany dnia 7 sierpnia) do 91,15 zł (na sesji w dniu 27 grudnia). W dniu 28 grudnia 2012 roku cena akcji ING Banku Śląskiego S.A. wyniosła 91,00 zł, czyli była o 15,8% wyższa niż w ostatnim dniu notowań 2011 roku (dla porównania subindeks Banki wzrósł o 22,6%).

Na koniec 2012 roku wartość rynkowa Banku ukształtowała się na poziomie 11 839 mln zł, podczas gdy jego wartość księgowa wynosiła 8 136 mln zł.

#### Notowania cen akcji ING Banku Śląskiego S.A. w 2012 roku (30.12.2011 = 100%)



### 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 półroczu 2012 roku Agencja dokonała przeglądu ratingu ING Banku Śląskiego S.A., w wyniku którego podtrzymała wszystkie dotychczasowe oceny ratingowe Banku (komunikat prasowy Fitch z dnia 28 lutego 2012 roku oraz pełny raport dotyczący ratingu Banku z dnia 16 marca 2012 roku).

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	Negatywna
Rating krótkoterminowy (Short-term IDR)	F1
Viability rating	bbb+
Ocena wsparcia	1

W grudniu 2012 roku agencja Fitch przeprowadziła roczny przegląd ratingowy Banku. W efekcie tego przeglądu wszystkie dotychczasowe ratingi zostały utrzymane (komunikat prasowy agencji Fitch z dnia 29 stycznia 2013 roku). Jednakże, 6 lutego 2013 roku Agencja ogłosiła, że zweryfikowała perspektywę ratingów dla trzech dużych banków holenderskich, w tym dla ING Bank N.V., z pozytywnej na negatywną. Zaskutkowało to analogiczną akcją ratingową w stosunku do ING Banku Śląskiego S.A. Zmiana perspektywy ratingów banków holenderskich była związana z rewizją ratingu Holandii dokonaną dzień wcześniej - rating kraju został utrzymany na poziomie 'AAA', jednak



perspektywa została zmieniona z pozytywnej na negatywną. W uzasadnieniu Agencja powołała się na pogarszającą się w jej ocenie sytuację makroekonomiczną Holandii.

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+ oznacza, że w ocenie Agencji, indywidualna wiarygodność kredytowa Banku, tj. nie uwzględniająca jakiegokolwiek wsparcia (rozumiana jako zdolność do terminowego regulowania zobowiązań) jest na wysokim poziomie. W ocenie Agencji, Bank charakteryzuje się silną pozycją kapitałową oraz płynnością. Viability rating wprowadzono w miejsce ratingu indywidualnego, który został wycofany przez Agencję w dniu 25 stycznia 2012 roku. Ocena VR bbb+ była najwyższą możliwą do uzyskania oceną, dostępną dla instytucji finansowej z dotychczasowym ratingiem indywidualnym na poziomie C (taką ocenę posiadał ING Bank Śląski S.A. przed wycofaniem ratingu indywidualnego).

Agencja Moody's Investors Service Ltd. nadaje natomiast ING Bankowi Śląskiemu S.A. rating na podstawie ogólnodostępnych, publicznych informacji. Bank posiadał następujące oceny wiarygodności finansowej wystawione przez Agencję:

Moody's Investors Service Ltd.	
Depozyty długoterminowe (LT rating)	Baa1
Depozyty krótkoterminowe (ST rating)	P-2
Siła finansowa Banku (BFSR)/Ocena indywidualna (BCA)	D+/baa3
Perspektywa siły finansowej	Stabilna

Dnia 21 lutego 2012 roku Agencja Moody's umieściła ratingi depozytowe ING Banku Śląskiego S.A. na liście ratingów do rewizji w kierunku obniżki. Było to spowodowane analogicznym działaniem, podjętym w stosunku do spółki-matki Banku (ING Banku N.V.) w ramach masowej akcji przeglądu ratingów 114 instytucji finansowych z 16 krajów (komunikat prasowy Moody's z dnia 15 lutego 2012 roku).

W ramach wcześniej zapowiedzianego przeglądu ratingów instytucji finansowych, w dniu 15 czerwca 2012 roku Agencja Moody's obniżyła ratingi holenderskich banków, a w tym ING Bank N.V. z poziomu Aa3 do poziomu A2 dla ratingu depozytów długoterminowych oraz z poziomu C+/a2 do C-/baa1 w przypadku ratingu siły finansowej banku (BFSR). Perspektywa ratingów pozostała Negatywna.

W ślad za obniżeniem ratingu siły finansowej ING Banku N.V., w dniu 18 czerwca 2012 roku Agencja obniżyła ratingi ING Banku Śląskiego S.A., i tak:

- Rating depozytów długoterminowych obniżono z poziomu A2 do Baa1 (analogicznie do skali obniżki ratingu Grupy ING).
- Rating depozytów krótkoterminowych został ustalony na poziomie P-2 (spadek z poziomu P-1).

Rating indywidualny ING Banku Śląskiego S.A. został utrzymany na poziomie D+, co odpowiada ocenie indywidualnej (BCA) na poziomie baa3.

Utrzymanie dotychczasowej oceny indywidualnej dla ING Banku Śląskiego S.A. z jednoczesnym obniżeniem jego ratingu długoterminowego w tym samym stopniu, co obniżenie ratingu spółki-matki wskazuje, że zmniejszyła się waga przykładana do ewentualnego wsparcia Banku przez spółkę-matkę oraz do tzw. wsparcia systemowego. Przed 18 czerwca 2012 roku – na podstawie oceny możliwości i prawdopodobieństwa udzielenia wsparcia ze strony spółki-matki – rating długoterminowy ING Banku Śląskiego S.A. był o cztery stopnie wyższy od jego oceny indywidualnej. Natomiast po tej dacie, rating długoterminowy ING Banku Śląskiego S.A. jest o dwa stopnie wyższy w stosunku do oceny indywidualnej.

Raport dotyczący oceny ratingowej ING Banku Śląskiego S.A. oraz akcji ratingowej z dnia 18 czerwca (tzw. Opinia Kredytowa – *Credit Opinion*) został opublikowany przez Agencję Moody's w dniu 28 czerwca 2012 roku.

### 3. Relacje inwestorskie

W ING Banku Śląskim S.A. relacje z inwestorami odgrywają istotną rolę. Nadrzędnym celem jednostki odpowiedzialnej za prowadzenie relacji inwestorskich (Biura Relacji Inwestorskich) jest zapewnienie efektywnej komunikacji pomiędzy Bankiem a inwestorami, analitykami, agencjami ratingowymi i innymi zainteresowanymi stronami.

Bank przykładą szczególną wagę do rzetelności informacji, transparentności oraz do równego traktowania wszystkich interesariuszy. Bank przestrzega wszystkich zapisów prawa w zakresie obowiązków informacyjnych spółek notowanych. Istotne informacje finansowo-biznesowe w postaci raportów finansowych, raportów bieżących, prezentacji inwestorskich oraz edytowalnych plików z kluczowymi danymi dotyczącymi spółki są równolegle udostępniane szerokiemu rynkowi kapitałowemu.

Bank prowadzi otwartą komunikację z inwestorami i analitykami. Przedstawiciele Zarządu ING Banku Śląskiego S.A. oraz pracownicy Biura regularnie uczestniczą w spotkaniach z inwestorami i analitykami, zarówno podczas krajowych i zagranicznych konferencji, jak i w ramach roadshows, a także indywidualnych spotkań w siedzibie Banku. W 2012 roku przedstawiciele Zarządu Banku lub Biura Relacji Inwestorskich uczestniczyli w siedmiu krajowych i zagranicznych konferencjach inwestorskich, w trakcie których spotkali się z około 70-cioma inwestorami. Dodatkowo, w siedzibie Banku odbyło się około 50 spotkań przedstawicieli Zarządu z inwestorami i analitykami, natomiast wraz z ogłoszeniem emisji obligacji własnych Banku przedstawiciele Zarządu odbyli dwudniowe roadshow wśród wybranych polskich funduszy rynku pieniężnego. Pracownicy Biura Relacji Inwestorskich na bieżąco komunikują się telefonicznie lub za pomocą poczty elektronicznej z inwestorami, analitykami oraz przedstawicielami agencji ratingowych.

Podobnie jak w poprzednich latach, w celu przedstawienia kwartalnych wyników finansowych oraz biznesowych, zorganizowano w 2012 roku w siedzibie Banku cztery konferencje (oraz telekonferencje) dla analityków i inwestorów. Każdorazowo w takiej konferencji uczestniczy około 30 przedstawicieli domów maklerskich oraz inwestorów.

W 2012 roku Bank rozwinął kanały komunikacji z interesariuszami, w tym podstawowe narzędzie w obecnych czasach, jakim jest strona internetowa: <http://www.ingbank.pl/relacje-inwestorskie>. Znajdują się tam istotne informacje, dotyczące m.in. notowań akcji ING BSK na GPW, akcjonariatu spółki, Walnych Zgromadzeń czy ratingów. Na stronie internetowej publikowane są również raporty bieżące, okresowe i roczne, prezentacje wyników, arkusze xls z kluczowymi informacjami finansowymi i biznesowymi oraz zapisy nagrań z telekonferencji.

ING Bank Śląski S.A. należy do grona spółek będących przedmiotem obserwacji i analiz rynkowych. Na koniec 2012 roku, 15 analityków reprezentujących krajowe i zagraniczne instytucje finansowe publikowało raporty i rekomendacje dla akcji Banku.

### 4. Raport roczny on-line

W lipcu 2012 roku uruchomiony został „Raport roczny on-line Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za 2011 rok”. Serwis internetowy, dostępny pod adresem <http://www.raportroczny.ingbank.pl/pl-home>, pod względem treści jest odzwierciedleniem dotychczas publikowanych raportów rocznych w formacie pdf.

Portal umożliwia nie tylko przeczytanie pełnej wersji raportu rocznego, ale także posiada wiele dodatkowych funkcjonalności specjalnie dostosowanych do tego typu publikacji. Interfejs online pozwala na samodzielne stworzenie własnego raportu, zapisywanie notatek w trakcie czytania, pobieranie wybranych plików Excel i drukowanie interesujących fragmentów. Dodatkowo, najważniejsze dane finansowe zawarte w serwisie są dostępne za okres pięciu ostatnich lat.

Taka forma przekazu ma na celu ułatwienie i zwiększenie wygody pozyskiwania informacji przez potencjalnych i obecnych inwestorów oraz wszystkich, którzy są zainteresowani działalnością Banku. Ponadto wpisuje się w najlepsze standardy komunikacji z inwestorami, jak również umożliwia rozszerzenie grupy odbiorców raportu rocznego.

W październiku 2012 roku ING Bank Śląski S.A. otrzymał nagrodę za „Najlepszy raport roczny w Internecie” ex aequo z BRE Bankiem S.A. w kategorii „Banki i instytucje finansowe” w konkursie „The Best Annual Report 2011” organizowanym przez Instytut Rachunkowości i Podatków.

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

W 2012 roku wprowadzony został *Regulamin Wynagradzania Członków Zarządu ING Banku Śląskiego S.A.*, określający strukturę, formę i poziom wynagrodzeń członków Zarządu. Stanowi on realizację Polityki zmiennych składników wynagrodzeń osób zajmujących stanowiska kierownicze mających istotny wpływ na profil ryzyka ING Banku Śląskiego S.A.

Zgodnie z nowym Regulaminem wynagrodzenie członka Zarządu Banku składa się z:

- wynagrodzenia stałego, w skład którego wchodzi wynagrodzenie zasadnicze oraz świadczenia dodatkowe,
- wynagrodzenia zmiennego tj. premii rocznej.

Wynagrodzenie zasadnicze jest ustalane w powiązaniu z rynkowym poziomem płac, odpowiednio do kategorii zaszerzegowania wg metodologii wartościowania stanowisk Hay.

ING Bank Śląski S.A. zapewnia członkom Zarządu następujące świadczenia dodatkowe:

- ubezpieczenie na życie i od następstw nieszczęśliwych wypadków, na gwarantowaną sumę ubezpieczenia w wysokości rocznego wynagrodzenia zasadniczego brutto, innego ubezpieczenia o charakterze ochronno-inwestycyjnym lub funduszu inwestycyjnego, w ramach tej samej składki,
- wpłaty na fundusz inwestycyjny w wysokości 15% miesięcznego wynagrodzenia zasadniczego członka Zarządu,
- opiekę medyczną (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.

Członek Zarządu może otrzymać premię do 100% rocznego wynagrodzenia zasadniczego za wykonanie zadań premiowych ustalonych przez Radę Nadzorczą. Zadania premiowe wspierają tworzenie długoterminowej wartości Banku oraz uwzględniają dbałość o koszt ryzyka Banku, koszt kapitału i ryzyko płynności. Cele mają charakter:

- finansowy, w tym zysk banku brutto, koszt ryzyka finansowego oraz zadania w obszarze odpowiedzialności członka Zarządu,
- niefinansowy,

za wyjątkiem członka Zarządu pełniącego funkcje kontrolne, w przypadku którego cele opierają się przynajmniej w 75% na celach wynikających z danej funkcji i obejmują zadania jakościowe. Dodatkowo zadania o charakterze finansowym, nie mogą być powiązane z wynikami uzyskiwanymi w obszarach kontrolowanych przez tego członka Zarządu.

Bank przeprowadza test kapitału celem zapewnienia, że całkowita pula premiowa dotycząca wszystkich pracowników nie ogranicza zdolności ING Banku Śląskiego S.A. do utrzymania adekwatnej bazy kapitałowej i uruchamiania funduszu premiowy po osiągnięciu założonego warunku.

40% premii podlega odroczeniu, a w przypadku przekroczenia określonej w Regulaminie kwoty – 60%. Wyniki oceny realizowanych celów są weryfikowane w okresie odroczenia tj. przez trzy kolejne lata, by ocenić wpływ działań pracownika na długoterminowe wyniki Banku.

Premia dzielona jest na dwie części (z zaokrągleniem do liczby całkowitej instrumentu finansowego):

- co najmniej 50% w akcjach fantomowych, uprawniających do otrzymania środków pieniężnych, których wysokość uzależniona jest od wartości akcji ING Banku Śląskiego S.A.
- pozostałość w formie pieniężnej.

Premia nie przysługuje w przypadku rozwiązania stosunku pracy w trybie art. 52 Kodeksu pracy. Rada Nadzorcza może także podjąć decyzję o obniżeniu lub niewypłaceniu premii rocznej w danym okresie premiowania na podstawie weryfikacji oceny realizacji zadań premiowych z uwzględnieniem ryzyka ex post.

#### Wynagrodzenie członków Zarządu ING Banku Śląskiego S.A. w 2012 roku (w tys. zł)

Imię i nazwisko	Okres od – do	Wynagrodzenia i nagrody	Zrealizowane opcje LEO	Pozostałe korzyści	Razem
Małgorzata Kołakowska	01.01.12-31.12.12	2 313,6	69,1	285,6	2 668,3
Mirosław Boda	01.01.12-31.12.12	1 734,3	0,0	216,3	1 950,6
Michał Boleślawski	01.01.12-31.12.12	1 784,2	51,3	208,6	2 044,1
Ignacio Juliá Vilar	01.02.12-31.12.12	856,8	0,0	673,6	1 530,4
Justyna Kesler	01.01.12-31.12.12	1 628,3	52,2	203,0	1 883,5
Oscar Swan	01.01.12-31.12.12	1 569,7	49,5	199,3	1 818,5
<b>Razem</b>		<b>9 886,9</b>	<b>222,1</b>	<b>1 786,4</b>	<b>11 895,4</b>

W 2012 roku łączna kwota wynagrodzeń (rozumiana jako wartość wynagrodzeń, nagród i korzyści otrzymanych w pieniądzu, w naturze lub jakiegokolwiek innej formie) wypłaconych przez ING Bank Śląski S.A. członkom Zarządu wyniosła 11 895,4 tys. zł. Jako łączną kwotę wypłaconych lub należnych wynagrodzeń i nagród za 2012 rok podano wartość brutto wynagrodzeń wypłaconych lub należnych w okresie od stycznia do grudnia 2012 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 2012 roku łączna kwota wynagrodzeń (definiowana jak wyżej) wypłaconych przez ING Bank Śląski S.A. członkom Rady Nadzorczej wyniosła 498,0 tys. zł.

#### Wynagrodzenie członków Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A. w 2012 roku (w tys. zł)

Imię i nazwisko	Okres od – do	Wynagrodzenia i nagrody	Korzyści	Razem
Brunon Bartkiewicz	01.01.12-31.12.12	0,0	0,0	0,0
Roland Boekhout	01.01.12-31.12.12	0,0	0,0	0,0
Anna Fornalczyk	01.01.12-31.12.12	210,0	0,0	210,0
Ralph Hamers	01.01.12-31.12.12	0,0	0,0	0,0
Nicolaas Cornelius Jue	01.01.12-31.12.12	0,0	0,0	0,0
Mirosław Kośmider	01.01.12-31.12.12	156,0	0,0	156,0
Wojciech Popiołek	01.01.12-31.12.12	132,0	0,0	132,0
<b>Razem</b>		<b>498,0</b>	<b>0,0</b>	<b>498,0</b>

Żaden z członków Zarządu Banku ani też Rady Nadzorczej nie posiadał akcji ING Banku Śląskiego S.A. na koniec 2012 roku. Członek Rady Nadzorczej Pan Wojciech Popiołek poinformował Bank o zbyciu 90 akcji w trakcie 2012 roku.

## X. SPOŁECZNA ODPOWIEDZIALNOŚĆ BIZNESU (CSR) W ING BANKU ŚLĄSKIM S.A. W 2012 ROKU

ING Bank Śląski S.A. realizuje swoją strategię biznesową w sposób odpowiedzialny społecznie, z uwzględnieniem potrzeb wszystkich grup interesariuszy, w tym klientów, pracowników, otoczenia społecznego i środowiska naturalnego.

Priorytetem pracowników ING Banku Śląskiego S.A. jest działanie w zgodzie z Wartościami ING: otwartością, uczciwością, szacunkiem, odpowiedzialnością i zdrowym rozsądkiem. Dzięki takiej postawie relacje z klientami, kontrahentami i pomiędzy samymi pracownikami rozwijają się w atmosferze zaufania. Przekłada się to na długofalową współpracę i sprzyja uzyskaniu przewagi konkurencyjnej.

W swojej działalności ING Bank Śląski S.A. bazuje na międzynarodowych standardach, wyznaczanych przez Powszechną Deklarację Praw Człowieka i zasady Global Compact ONZ. Jako instytucja zaufania publicznego, Bank stosuje również Zasady Dobrej Praktyki Bankowej. Z racji obecności na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie dba o równe traktowanie wszystkich akcjonariuszy, niezależnie od liczby posiadanych akcji, przykładając wagę do równego dostępu do informacji i efektywnej komunikacji z uczestnikami rynku kapitałowego.

Stąła obecność ING Banku Śląskiego S.A. w Respect Index, indeksie spółek odpowiedzialnych społecznie notowanych na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie, jest potwierdzeniem wagi, jaką Bank przykładają do CSR. Podobnie, jak utrzymana w 2012 roku – po raz drugi z rzędu – pozycja lidera w rankingu Firm Odpowiedzialnych Społecznie, w kategorii Bankowość, sektor finansowy i ubezpieczeniowy. O zaangażowaniu Banku świadczy również członkostwo w grupie roboczej ds. Odpowiedzialnych Inwestycji, w ramach której w ubiegłym roku wypracowywane były rekomendacje dla Ministerstwa Gospodarki w obszarze odpowiedzialnego inwestowania.

W 2012 roku wizja i plany rozwoju Banku w obszarze CSR zostały ujęte w ramach Strategii Społecznej Odpowiedzialności Biznesu ING Banku Śląskiego S.A. Zarząd Banku, przyjmując ten dokument, potwierdził kluczową rolę działań związanych ze społeczną odpowiedzialnością biznesu dla realizacji celów biznesowych Banku. W strategii wyszczególnione zostały cele, działania oraz mierniki w czterech kluczowych obszarach, tj.: relacjach z klientami, relacjach z pracownikami, działalności na rzecz społeczeństwa oraz działalności na rzecz środowiska naturalnego.

W minionym roku tygodnik POLITYKA przyznał ING Bankowi Śląskiemu S.A., jako jedynej instytucji finansowej, Srebrny listek CSR za uwzględnianie w strategii biznesowej zasad odpowiedzialnego biznesu i zrównoważonego rozwoju.

### 1. Relacje z klientami

ING Bank Śląski S.A. stawia klienta w centrum uwagi. Bank oferuje produkty dostosowane do potrzeb klientów, komunikuje się z nimi w sposób przejrzysty, ale przede wszystkim - słucha ich głosu.

Dialog z klientami podlega w ING Banku Śląskim S.A. stałemu doskonaleniu i odbywa się za pomocą różnorodnych narzędzi:

- **Badania satysfakcji klientów.** W 2012 roku w ING Banku Śląskim S.A. kontynuowane były badania opinii klientów indywidualnych metodą *Net Promoter Score* (NPS). Badanie prowadzone było drogą mailową i obejmowało osoby korzystające m.in. z rachunku osobistego, bankowości internetowej, pożyczki gotówkowej i kredytu hipotecznego. Także pozostałe kanały kontaktu z klientami podlegały monitoringowi: bankowość mobilna, Contact Centre oraz forum bankowe. Cyklicznie realizowane były również badania Mystery Shopper, weryfikujące poziom realizacji wyznaczonego standardu jakości obsługi klientów i Mystery Caller, które usprawnia proces obsługi na infolinii ING Banku Śląskiego S.A. W 2012 roku przeprowadzono także coroczne badanie satysfakcji klientów korporacyjnych. Pozwoliło ono m.in. poznać opinie klientów na temat zmian wprowadzonych w ofercie i jej warunkach finansowych oraz nowego modelu obsługi. W segmencie klientów strategicznych Bank wdraża badanie satysfakcji w metodologii NPS.
- **Komunikacja z klientami.** W 2012 roku, poza tradycyjnymi kanałami obsługi, jak mail czy telefon, Bank proponował wybranym klientom detalicznym indywidualne spotkania z doradcą w oddziale. Spotkania były prowadzone w komfortowych warunkach z zastosowaniem najwyższych standardów obsługi. Miały za cel wzmocnienie relacji z klientem, wysłuchanie jego opinii na temat dotychczasowej współpracy, analizę dotychczas posiadanych produktów i



usług pod kątem optymalizacji korzyści oraz rozpoznanie aktualnych i przyszłych potrzeb klienta. Ta forma kontaktu cieszyła się wśród klientów bardzo dobrą opinią. Ponadto klienci oraz osoby nie korzystające z usług Banku coraz powszechniej wykorzystywali:

- forum ING Banku Śląskiego [www.forum.ingbank.pl](http://www.forum.ingbank.pl) (w grudniu 2012 roku odwiedziło je przeszło 51 tys. osób);
- komunikator Skype (liczba połączeń w 2012 roku wyniosła ponad 10 tys.);
- profil w serwisie Facebook <http://www.facebook.com/INGBankSlaski> (na koniec roku odnotowano ponad 60 tys. fanów);
- kanał wideo w serwisie YouTube <http://www.youtube.com/ingbsk> (4,8 mln wyświetleń filmów w 2012 roku).

Z kolei z myślą o klientach korporacyjnych Bank zorganizował serię spotkań o charakterze edukacyjnym z udziałem ekonomistów ING oraz autorytetów w dziedzinie gospodarki i finansów m.in. z prof. Grzegorzem Kołodko. Także kilkadziesiąt spotkań produktowych stanowiło dla klientów korporacyjnych okazję do poszerzenia wiedzy na temat leasingu, faktoringu, trade finance oraz funduszy europejskich.

- Analiza reklamacji. Dzięki elektronicznej formie kontaktu klienci ING Banku Śląskiego S.A. mają możliwość złożenia reklamacji 7 dni w tygodniu i 24 godziny na dobę. Przyczyny reklamacji składanych również tradycyjnymi drogami - były wnikliwie analizowane, a sam proces obsługi objęty był badaniem satysfakcji klienta NPS. Klienci, których reklamacje zostały rozpatrzone w 2012 roku, częściej niż w latach ubiegłych polecali ING Bank Śląski S.A. znajomym. W 2012 roku proces obsługi reklamacji został skrócony i 45% spraw rozpatrzono w ciągu trzech dni. Coraz częściej reklamacje rozpatrywane były również podczas pierwszego kontaktu z klientem.

ING Bank Śląski S.A. w 2012 roku podjął również szereg działań w kierunku ujednolicenia postępowania wobec dostawców. Wprowadzony został w życie Kodeks Postępowania dla dostawców ING Banku Śląskiego S.A. Zgodnie z jego założeniami dostawca powinien przestrzegać obowiązującego prawa, w tym praw pracowniczych, jak również respektować godność osobistą, prywatność oraz prawa jednostki w relacjach ze swoimi pracownikami. Dostawca powinien zapewnić swoim pracownikom bezpieczne i nieszkodliwe pod kątem zdrowotnym miejsce pracy oraz dbać o ochronę środowiska dążąc do minimalizowania obciążenia środowiska w ramach prowadzonej działalności i podejmując działania zmierzające do jego poprawy. Powinien również przestrzegać zakazów pracy przymusowej, zatrudniania dzieci, korupcji i dyskryminacji.

Dostawcy, którzy akceptują powyższe zasady, uczestniczą w procesie kwalifikacji do bazy dostawców kwalifikowanych. Zarówno Kodeks Postępowania dla dostawców, jak i formularz niezbędny w tym procesie są dostępne na bankowej stronie internetowej.

W 2012 roku w ING Banku Śląskim S.A. kontynuowana była również kwalifikacja dostawców strategicznych, wzajemna ocena współpracy z nimi i tworzenie planów na kolejny rok. Pozyskano dane na temat działań rozwojowych u dostawców strategicznych, w tym na temat polityki CSR oraz polityki przestrzegania przez pracowników standardów etyki biznesowej.

## 2. Relacje z pracownikami

ING Bank Śląski S.A. tworzy przyjazne i bezpieczne miejsce pracy umożliwiające pracownikom na każdym szczeblu rozwój oraz zachowanie równowagi między życiem zawodowym i prywatnym. Celem Banku jest budowanie kultury opartej na zaufaniu, odpowiedzialności za powierzone zadania i umiejętnie przekazywanej informacji zwrotnej.

Pracownicy Banku mają możliwość anonimowego wyrażania opinii na temat pracy w ING. Raz w roku Bank prowadzi badanie kultury organizacyjnej WPC (*Winnig Performance Culture*). W 2012 roku wzięło w nim udział 92% pracowników. Ich opinie dostarczyły informacji na temat kluczowych kwestii, m.in.: realizacji strategii, otwartości na rozwój, atrakcyjności Banku na rynku pracy. Uczestnicy badania w 2012 roku wysoko ocenili prowadzenie przez Bank działalności zgodnie ze standardami compliance, zorientowanie na klienta, zarządzanie ludźmi oraz pracę zespołową. Uwagę zwrócił wysoki wskaźnik zaangażowania (77%) oraz wyraźny wzrost oceny obszarów dotyczących wyrażania uznania i wynagradzania oraz rozwoju zawodowego.

W 2012 roku ING Bank Śląski S.A. otrzymał certyfikat *Top Employers* przyznawany firmom najlepiej realizującym politykę i praktykę personalną. Ponadto Bank został wymieniony w raporcie Forum

Odpowiedzialnego Biznesu *Odpowiedzialny Biznes w Polsce* w kategorii *Praktyki/Aspekty pracownicze*, gdzie zaprezentowane zostały bankowe warsztaty z pomocy przedmedycznej *Życie jest darem. Pierwsza pomoc*.

Pozostałe aspekty działalności Banku na rzecz rozwoju pracowników zostały przedstawione w punkcie *Zarządzanie kadrami*.

### 3. Działalność na rzecz społeczeństwa

Zgodnie ze *Strategią CSR ING Banku Śląskiego S.A.*, Bank prowadzi działania na rzecz edukacji i rozwoju przedsiębiorczości wśród uczniów szkół ponadgimnazjalnych. W marcu 2012 roku Bank po raz dziewiąty zaangażował się w ogólnopolski Dzień Przedsiębiorczości organizowany przez Fundację Młodzieżowej Przedsiębiorczości. Za przygotowanie 80 miejsc praktyk i przeprowadzenie jednodniowych szkoleń Bank otrzymał tytuł Najaktywniejszej Firmy Dnia Przedsiębiorczości.

W 2012 roku wspólnie z Fundacją ING Dzieciom Bank kontynuował realizację programu *Wolontariat ING*, który polega na wsparciu działalności społecznej pracowników w środowisku lokalnym. Pracownicy mogą przeznaczyć 8 godzin z rocznego czasu pracy na wolontariat pracowniczy, co formalnie reguluje Regulamin Pracy ING Banku Śląskiego S.A. W 2012 roku pracownicy poświęcili na ten cel blisko 5 tys. godzin pracy. Uczestnicy programu przez cały rok realizowali akcje wolontariackie:

- Projekty na rzecz społeczności lokalnych – w ramach konkursu *Dobry Pomysł* pracownicy zrealizowali 46 akcji w szpitalach, szkołach, przedszkolach i świetlicach środowiskowych w całej Polsce;
- Projekty na rzecz wybranego partnera społecznego – w ramach 27 akcji grupowych pracownicy podejmowali działania m.in. w domach dziecka i ośrodkach terapeutycznych. W największej z nich wzięło udział ponad 100 pracowników.

W listopadzie 2012 roku 850 pracowników ING Banku Śląskiego S.A. przyłączyło się do inicjatywy Grupy ING pod hasłem *Globalne Wyzwanie*. W ramach akcji wolontariusze organizowali spotkania dla dzieci, połączone z czytaniem książki terapeutycznej *Lucjan lew, jakiego nie było*. Przy tej okazji do lokalnych bibliotek, świetlic środowiskowych, szpitali, szkół i przedszkoli trafiło 3 600 egzemplarzy wydanej przez Bank książki.

Zgodnie z długoletnią tradycją działań społecznych, pracownicy angażowali się w zbiórki charytatywne na rzecz dzieci – podopiecznych Fundacji ING Dzieciom. We wrześniu odbyła się zbiórka artykułów szkolnych, a w grudniu pracownicy przekazali 722 paczki świąteczne. Wiosną i jesienią 2012 roku tradycyjnie odbywały się akcje krwiodawstwa. W 10 tego typu akcjach udział wzięło 196 pracowników Banku.

#### Działalność Fundacji ING Dzieciom

W 2012 roku Fundacja ING Dzieciom kontynuowała programy zmierzające do wyrównywania szans poprzez edukację dzieci z najuboższych obszarów i dzieci przewlekle chorych:

- Świetlice internetowe ING – w ciągu 2012 roku otworzono 3 kolejne świetlice i zmodernizowano 15 już istniejących. Łącznie, w całej Polsce działa 31 placówek, w których 1 800 dzieci korzysta z bezpłatnego i bezpiecznego dostępu do Internetu;
- Turnusy Uśmiechu – w 20 turnusach uczestniczyło prawie 1 000 dzieci. Były to turnusy profilowane: edukacyjne, rehabilitacyjne oraz kolonie letnie i zimowe dla podopiecznych Fundacji ze szkół podstawowych, świetlic środowiskowych, grup terapeutycznych;
- Wolontariat ING – w ramach programu wolontariatu pracowniczego Fundacja wsparła organizacje pożytku publicznego oraz miejskie i gminne ośrodki pomocy społecznej, z którymi współpracują bankowi wolontariusze. Przeznaczyła na ten cel przeszło 464 tys. zł.

Pracownicy Banku dofinansowali działalność Fundacji poprzez odpisy 1% podatku (w 2012 roku – 29,8 tys. zł), a także comiesięczne odpisy od wynagrodzeń (w 2012 roku – 23 tys. zł).

Fundacja ING Dzieciom zyskała w 2012 roku nowoczesny i dynamiczny logotyp, nawiązujący bezpośrednio do jej działalności na rzecz dzieci. Został on zaprojektowany przez Jacka Walesiaka – młodego, zdolnego grafika, który stworzył również nowe logo Fundacji Sztuki Polskiej ING.

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

Fundacja Sztuki Polskiej ING promuje polską sztukę współczesną poprzez budowanie kolekcji sztuki oraz realizację projektów artystycznych. W 2012 roku do kolekcji włączono prace Zbigniewa Libery, Joanny Malinowskiej, Pawła Bownika, Adama Jastrzębskiego oraz Konrada Smoleńskiego.

Fundacja coraz aktywniej realizuje projekty z artystami i instytucjami sztuki. W 2012 roku opublikowała artbook *Vis-à-vis en face (J'ai quinze ans)* projektu Honzy Zamojskiego, który był m. in. prezentowany w *Printed Matter* w Nowym Jorku, instytucji specjalizującej się w książce artystycznej. Fundacja zorganizowała też wystawę *1:1 – prace z kolekcji Fundacji Sztuki Polskiej ING* w Państwowej Galerii Sztuki w Sopocie. Zaprezentowano na niej połowę prac z kolekcji. Wystawie towarzyszył katalog.

W 2012 roku Fundacja wraz z Muzeum Sztuki w Łodzi ogłosiła nabór do *Wspólnego projektu* – konkursu skierowanego do artystów, którzy nie ukończyli 30 roku życia. Głównym założeniem tego przedsięwzięcia jest stworzenie im szansy na realizację projektu artystycznego przy zaangażowaniu i wsparciu profesjonalnych instytucji sztuki. Pierwsza edycja konkursu będzie realizowana w przestrzeni publicznej Łodzi.

Wizerunki prac z kolekcji są wykorzystywane w materiałach ING Banku Śląskiego S.A i służą popularyzacji sztuki współczesnej. Sama kolekcja jest eksponowana w budynkach fundatorów.

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

W 2012 roku Bank kontynuował realizację celów przyjętych w ramach Systemu Zarządzania Środowiskowego według międzynarodowej normy ISO 14001 (SZŚ). We wrześniu, audytorzy TÜV NORD dokonali oceny zgodności wdrożonego systemu z wymaganiami normy EN ISO 14001: 2009. Audyt zakończył się wynikiem pozytywnym.

W 2012 roku Bank kontynuował wdrażanie rozwiązań oszczędzających energię. W 60 oddziałach wprowadzono oświetlenie ledowe, a we wszystkich pomieszczeniach Banku zastosowano żarówki energooszczędne. W 7 oddziałach bankowych zastosowano kompensatory energii. W 90% lokalizacji zastosowano zegary astronomiczne, które uruchamiają oświetlenie o zachodzie oraz wyłączają o wschodzie słońca, co pozwala ograniczyć zużycie energii o 10%.

Wśród akcji edukacyjnych o charakterze prośrodowiskowym znalazły się:

- Godzina dla Ziemi – Bank aktywnie włączył się do ogólnopolskiej akcji, w ramach której zgasiły światła w budynkach centrali przy Placu Trzech Krzyży w Warszawie i przy ulicy Sokolskiej w Katowicach oraz w kilkunastu oddziałach Banku w całej Polsce;
- Tydzień dla Ziemi – odbył się pod hasłem *Dobra energia dla wszystkich*. Celem akcji, skierowanej do pracowników z okazji międzynarodowego *Dnia Ziemi*, była promocja oszczędzania energii w domu i w pracy oraz zwrócenie uwagi na zmiany klimatyczne;
- Sprzątanie Świata – ogólnopolska inicjatywa pod hasłem *Kocham, lubię, szanuję... nie śmieć*, zwracała uwagę pracowników na konsekwencje degradacji środowiska. W konkursie wzięło udział 600 pracowników, którzy opisywali, jak dbają o środowisko w domu i w pracy;
- Wolontariat ekologiczny
  - w lipcu 80 wolontariuszy zorganizowało wspólnie z dziećmi z Domu Dziecka w Sarnowie wolontariat ekologiczny *Las jest wokół nas*. Zbudowano 5 pańników i 15 budek lęgowych, które zostały ustawione na terenie nadleśnictwa Brynek;
  - na początku października grupa wolontariuszy wraz z Nadleśnictwem Katowice przygotowała 15 lizawek, dzięki którym zwierzęta w okresie zimowym mogły uzupełnić braki soli.

### **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 email: [csr@ingbank.pl](mailto:csr@ingbank.pl)

## **XI. OŚWIADCZENIE ZARZĄDU ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A. O STOSOWANU ZASAD ŁADU KORPORACYJNEGO W 2012 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 2012 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 19/1307/2012 Rady Giełdy z dnia 21 listopada 2012 r. 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>.

Bank informuje, iż w zakresie rekomendacji nr 9 zapewnia udział kobiet zarówno w Zarządzie, jak i Radzie Nadzorczej Banku, o czym informuje szczegółowo na swojej stronie internetowej. Ponadto, w zakresie rekomendacji nr 12 Bank informuje, że w roku 2012 przeprowadził transmisję obrad Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia, umożliwiając wszystkim zainteresowanym możliwość śledzenia przebiegu obrad, natomiast nie organizował obrad Walnego Zgromadzenia w sposób przewidziany w art. 4065 Kodeksu spółek handlowych.

**Zarząd ING Banku Śląskiego S.A. oświadcza, że Bank i jego organy przestrzegały w 2012 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 przygotowany 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 aplikację 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, włącznie 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 dłużnych 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 nienotowanych 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 rocznej, w pozostałych przypadkach 3-5 lat.

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 12 kwietnia 2012 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 2012 roku do badania



sprawozdania rocznego za 2012 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>24</sup>

	Rok obrotowy kończący się 31 grudnia 2012 r.	Rok obrotowy kończący się 31 grudnia 2011 r.
Badanie rocznego sprawozdania finansowego	94,8 tys. EUR + zwrot udokumentowanych kosztów bezpośrednich (maksymalnie 8%)	92,5 tys. EUR + zwrot udokumentowanych kosztów bezpośrednich (maksymalnie 8%)
Inne usługi poświadczające	Z tytułu przeglądu sprawozdania finansowego 125,75 tys. EUR + zwrot udokumentowanych kosztów bezpośrednich (maksymalnie 8%) Pozostałe – 29 tys. zł.	Z tytułu przeglądu sprawozdania finansowego 49,9 tys. EUR + zwrot udokumentowanych kosztów bezpośrednich (maksymalnie 8%) Pozostałe – 58 tys. zł.
Usługi doradztwa podatkowego	Umowa nie obejmuje	Umowa nie obejmuje
Pozostałe usługi pokrewne	Z tytułu badania i przeglądu pakietów sprawozdawczych 165,8 tys. EUR + zwrot udokumentowanych kosztów bezpośrednich (maksymalnie 8%) Pozostałe – 383,45 tys. zł.	Z tytułu badania i przeglądu pakietów sprawozdawczych 161,9 tys. EUR + zwrot udokumentowanych kosztów bezpośrednich (maksymalnie 8%) Pozostałe – 298,3 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 2012 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 2012 roku wartość kapitału zakładowego ING Banku Śląskiego S.A., jak i udział głównego akcjonariusza w kapitale nie uległy zmianie.

Zgodnie ze statutem, kapitał zakładowy Banku dzieli się na 130 100 000 akcji o wartości nominalnej 1 zł każda.

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

Nazwa akcjonariusza	Liczba akcji i głosów na WZA	Udział w kapitale zakładowym i ogólnej liczbie głosów na WZA	Nazwa akcjonariusza	Liczba akcji i głosów na WZA	Udział w kapitale zakładowym i ogólnej liczbie głosów na WZA
	31 grudnia 2012 roku			31 grudnia 2011 roku	
ING Bank N.V.	97 575 000	75,000%	ING Bank N.V.	97 575 000	75,000%
Fundusze zarządzane przez PTE PZU S.A. w tym:	6 631 428	5,097%	Pozostali	32 525 000	25,000%
OFE PZU „Złota Jesień”	6 631 258	5,097%			
Dobrowolny Fundusz Emerytalny PZU	170	0,000%			
Pozostali	25 893 572	19,903%			
<b>Razem</b>	<b>130 100 000</b>	<b>100,000%</b>	<b>Razem</b>	<b>130 100 000</b>	<b>100,000%</b>

<sup>24</sup> Ernst & Young nie bada sprawozdań finansowych spółek zależnych Banku: Centrum Banku Śląskiego Sp. z o.o., ING Usługi dla Biznesu S.A. oraz ING ABL Polska S.A.

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.

W 2012 roku nie wprowadzono zmian w Statucie Banku.

### **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 dwadziestą 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. Obrady Walnego Zgromadzenia są transmitowane w 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. Biegły rewident jest zapraszany na obrady Walnego Zgromadzenia, w szczególności, gdy w porządku obrad przewidziany jest punkt dotyczący spraw finansowych Spółki.

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

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

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

- rozpatrzenie i zatwierdzenie sprawozdania Zarządu z działalności spółki oraz sprawozdania finansowego za ubiegły rok obrotowy,
- udzielenie absolutorium członkom Zarządu i Rady Nadzorczej z wykonania przez nich obowiązków w poprzednim roku obrotowym,
- podział zysku Banku po opodatkowaniu,
- powoływanie i odwoływanie członków Rady Nadzorczej, ustalanie liczby członków Rady, oraz

- ustalanie zasad ich wynagradzania,
- dokonywanie zmian Statutu, w tym podwyższanie lub obniżanie kapitału zakładowego Banku,
- umarzanie akcji,
- podejmowanie decyzji o wykorzystaniu kapitału zapasowego i rezerwowego,
- zbycie i wydzierżawienie przedsiębiorstwa Banku lub jego zorganizowanej części oraz ustanowienie na nich ograniczonego prawa rzeczowego,
- emisja obligacji zamiennych lub z prawem pierwszeństwa,
- emisja obligacji z prawem ich zamiany na akcje Banku (obligacje zamienne),
- postanowienie, dotyczące roszczeń o 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.

Stosownie do zasad *Corporate Governance*, w skład Rady Nadzorczej Banku wchodzi niezależni członkowie. 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 2012 roku w składzie Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A. nie zaszły żadne zmiany.

Na koniec grudnia 2012 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 2012 roku Komitet Audytu pracował w następującym składzie:

- p. Mirosław Kośmider – Przewodniczący,
- p. Ralph Hamers – Członek,
- p. Nicolaas Cornelis Jue – Członek,
- p. Brunon Bartkiewicz – Członek.

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 2012 roku Komitet Wynagrodzeń i Nominacji pracował w następującym składzie:

- p. Anna Fornalczyk – Przewodnicząca,
- 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 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/zarzadz](http://www.ingbank.pl/o-banku/wladze/zarzadz).

### 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 kolegalnie, 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 kolegalnie, 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 2012 roku		Na dzień publikacji raportu	
● p. Małgorzata Kołakowska	<b>Prezes Zarządu Banku</b> , której podlegały: 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 Rynków Finansowych oraz część jednostek bezpośrednio nadzorowanych przez Zarząd Banku (takie jak: Biuro Zarządu Banku, Biuro Prasowe, Departament Audytu Wewnętrznego, Departament Prawny, Departament Skarbu, 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 Bolesławski	<b>Wiceprezes Zarządu Banku</b> , nadzorujący Pion Korporacyjnej Sieci Sprzedaży	● p. Michał Bolesławski	<b>Wiceprezes Zarządu Banku</b> , nadzorujący Pion Korporacyjnej Sieci Sprzedaży
● p. Ignacio Juliá Vilar	<b>Wiceprezes Zarządu Banku</b> , nadzorujący Pion Bankowości Detalicznej	● p. Ignacio Juliá Vilar	<b>Wiceprezes Zarządu Banku</b> , nadzorujący Pion Bankowości Detalicznej
● 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. 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

## **XII. OCENA DZIAŁALNOŚCI ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A. W 2012 ROKU SPORZĄDZONA PRZEZ RADĘ NADZORCZĄ**

Rok 2012 był rokiem hamowania polskiej gospodarki. Z kwartału na kwartał odnotowywany był coraz to niższy wzrost produktu krajowego brutto. Szacuje się, że w całym roku wyniósł on zaledwie 2%, a w ostatnim kwartale roku spadł do poziomu 1,1%. W 2012 roku odnotowano również znaczący napływ kapitału zagranicznego, przede wszystkim lokowanego w polskie obligacje rządowe. Doprowadziło to do gwałtownego, zwłaszcza w drugiej połowie roku, spadku rentowności polskich papierów. Ponadto, Rada Polityki Pieniężnej trzykrotnie zmieniała w trakcie roku poziom stóp procentowych w Polsce, a kraje ze strefy Euro w dalszym ciągu borykały się z niestabilnością fiskalną. Podsumowując, w 2012 roku polski sektor bankowy musiał stawić czoła wielu niekorzystnym zjawiskom, m.in. spadkowi popytu na kredyty, problemom finansowym przedsiębiorstw z niektórych branż gospodarki oraz adekwatnie zarządzać wszystkimi rodzajami ryzyka, zwłaszcza ryzykiem kredytowym i rynkowym. Pozytywnym efektem zmian warunków rynkowych był istotny wzrost wyceny papierów wartościowych w portfelach banków, zwłaszcza w drugiej połowie roku.

W tym zmiennym, trudnym otoczeniu, w 2012 roku ING Bank Śląski S.A. wypracował zysk netto w wysokości 757,8 mln zł wobec 903,8 mln zł w 2011 roku (spadek o 16,2%). Źródłem kreacji zysku był:

- wzrost poziomu dochodów. W 2012 roku dochody Banku ukształtowały się na poziomie 3 000,8 mln zł wobec 2 933,7 mln zł w poprzednim roku (wzrost o 2,3%). Poprawił się przede wszystkim wynik odsetkowy głównie na skutek wzrostu udziału należności kredytowych w aktywach oraz wzrostu marży odsetkowej.
- skuteczne zarządzanie kosztami. W 2012 roku koszty operacyjne Banku wyniosły 1 710,1 mln zł, czyli były o 4,9% wyższe niż w poprzednim roku. Istotnym czynnikiem wzrostu kosztów były wyższe nakłady poniesione na promocję i marketing w związku z intensyfikacją sprzedaży, zwłaszcza pożyczek gotówkowych, produktów oszczędnościowych oraz kont Direct. Relacja Koszty/Dochody wyniosła 57,0% i była na nieco wyższym poziomie, niż w 2011 roku (55,5%).
- wzrost obciążenia kosztami ryzyka. Saldo odpisów z tytułu utraty wartości aktywów wzrosło ze 172,4 mln zł w 2011 roku do 350,1 mln zł w 2012 roku. Główną przyczyną ponad dwukrotnie wyższych kosztów ryzyka była trudna sytuacja niektórych klientów korporacyjnych, zwłaszcza z branży budowlanej. Mimo to, dzięki odpowiedniemu zarządzaniu ryzykiem kredytowym, Bank zachował dobrą jakość portfela (zarówno kredytów detalicznych jak i korporacyjnych) oraz adekwatny poziom rezerw kredytowych.

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 ramach monitorowania skuteczności systemów kontroli wewnętrznej oraz audytu wewnętrznego w ciągu 2012 roku Komitet Audytu rekomendował Radzie Nadzorczej zatwierdzenie następujących dokumentów: *Sprawozdanie półroczne Departamentu Audytu Wewnętrznego*, *Plan audytów wewnętrznych na 2012 rok*, zaktualizowana *Polityka ING Banku Śląskiego S.A. - System Kontroli Wewnętrznej*, *Strategia realizacji zadań audytorskich z długoterminowym planem audytów wewnętrznych na lata 2013-2017* oraz planem audytów wewnętrznych na 2013 rok. Wypełniając zapisy Uchwały nr 258/2011 Komisji Nadzoru Finansowego, Komitet Audytu rekomendował Radzie Nadzorczej zatwierdzenie dokumentu *Szczegółowe zasady kontroli poziomu wynagrodzeń i ochrony przed nieuzasadnionym rozwiązaniem stosunku pracy dla pracowników audytu wewnętrznego*, na podstawie którego Komitet monitoruje niezależność pracowników Departamentu Audytu Wewnętrznego. Na każdym ze swych posiedzeń Komitet Audytu zapoznawał się z okresowym Raportem nt. ryzyka niefinansowego (*Non-Financial Risk Dashboard*). Dodatkowo począwszy od 2012 roku, raport ten jest stałym punktem posiedzeń Rady Nadzorczej.

Wyniki tego nadzoru pozwalają stwierdzić, że ING Bank Śląski S.A. dysponuje efektywnym 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 ramach tych działań, Komitet Audytu na każdym swoim posiedzeniu zapoznaje się z okresowym Raportem Ryzyka prezentującym obszar zarządzania kredytowym ryzykiem detalicznym i korporacyjnym, jak również zarządzania ryzykiem rynkowym. Komitet zajmuje się również nadzorem nad procesami szacowania kapitału wewnętrznego, zarządzania kapitałowego oraz planowania kapitałowego. W 2012 roku Komitet rekomendował Radzie Nadzorczej zatwierdzenie uaktualnionych dokumentów: *Polityka Zarządzania Kapitałami i Procesem ICAAP w ING Banku Śląskim S.A.*, *Procedura zarządzania kapitałami w ING Banku Śląskim S.A.* W ramach przedłożonego przez Zarząd raportu *Przegląd Procesu Wewnętrznej Oceny Adekwatności Kapitałowej (ICAAP) w ING Banku Śląskim S.A.*, Komitet Audytu przyjął do wiadomości wyniki przeprowadzonych testów warunków skrajnych. Ponadto, w celu realizacji wymogu wynikającego z Uchwały Nr 385/2008 Komisji Nadzoru Finansowego, Komitet Audytu rekomendował Radzie Nadzorczej zatwierdzenie zmian do *Polityki ujawniania informacji o charakterze jakościowym i ilościowym dotyczących adekwatności kapitałowej oraz zakresu informacji podlegających ogłaszaniu w ING Banku Śląskim S.A.*

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 2012 roku ING Bank Śląski S.A. spełniał wszystkie wymogi bezpiecznego działania i adekwatności kapitałowej, a w szczególności:

- prowadził ostrożną politykę kredytową. Procesy i procedury kredytowe były zgodne z wymogami nadzorczymi i z najlepszymi wzorcami występującymi na rynku. W 2012 roku Bank uwzględniał w swej polityce kredytowej sytuację występującą w gospodarce i stosował zastrzeżone 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 4,0% 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 2012 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 2012 roku relacja kredytów do depozytów ukształtowała się na poziomie 72,7%. Główna część bazy depozytowej przypadała na jedne z największych wśród polskich banków stabilne depozyty gospodarstw domowych,
- dysponował wysokim poziomem kapitałów własnych. W grudniu 2012 roku współczynnik wypłacalności ING Banku Śląskiego S.A. ukształtował się na poziomie 14,00%. Jednocześnie, będące w posiadaniu Spółki fundusze własne prawie w całości przypadały na kapitał wysokiej jakości, tj. kapitał kategorii 1.

Prognozowane dalsze spowolnienie gospodarki, kontynuacja spadku stóp procentowych, jak i oczekiwane zmiany regulacyjne spowodują zaostrzenie warunków funkcjonowania sektora bankowego w Polsce w 2013 roku. Dlatego Rada Nadzorcza zauważa potrzebę skoncentrowania wysiłków Banku na istotnych dla jego rozwoju działaniach, takich jak:

- utrzymanie wysokiego poziomu stabilnych depozytów. Pozwoli to na przyspieszenie akcji kredytowej w sytuacji, gdy kondycja gospodarki zacznie się poprawiać i tym samym umożliwi dalszy wzrost Banku oraz poprawę dochodu z odsetek,
- poszukiwanie dodatkowych źródeł przychodów. W warunkach silnej konkurencji szansą na wzrost bazy przychodowej jest, oprócz rosnącej liczby relacji z klientami, poszerzanie i udoskonalanie oferty produktowej Grupy,
- efektywne wykorzystanie posiadanych zasobów. Istotną kwestią dla Banku będzie poprawa relacji Koszty/Dochody. Podniesienie efektywności kosztowej nie powinno ograniczać



jednocześnie planowanego dalszego rozwoju infrastruktury, w szczególności realizacji projektów, których celem jest podniesienie jakości i sprawności działania Spółki,

- ostrożne zarządzanie kapitałem i posiadanie odpowiedniego bufora kapitałowego na ewentualne znaczne pogorszenie się sytuacji w otoczeniu makroekonomicznym. Ważną rolę w tym zakresie będzie mieć efektywne zarządzanie aktywami ważonymi ryzykiem.

Zdaniem Rady Nadzorczej, strategia realizowana przez Bank w ciągu kilku ostatnich lat sprawdziła się, o czym świadczą osiągnięte wyniki finansowe i komercyjne. Daje to podstawę do przekonania, że także w 2013 roku Bank znajdzie odpowiednią dla siebie ścieżkę rozwoju i 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 2012 rok oraz dane porównywalne zaprezentowane w rocznym 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 nią wynik finansowy. Zawarte w niniejszym dokumencie sprawozdanie Zarządu zawiera prawdziwy obraz rozwoju, osiągnięć oraz sytuacji (wraz z opisem podstawowych rodzajów ryzyka) Banku w 2012 roku.

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

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

#### **3. Dodatkowe informacje**

##### **Zawarte umowy**

Zarząd Banku oświadcza, że na dzień 31 grudnia 2012 roku ING Bank Śląski S.A. nie posiadał:

- znaczących umów pożyczek, poręczeń i gwarancji niedotyczących działalności operacyjnej,
- zobowiązań w stosunku do banku centralnego.

Na dzień 31 grudnia 2012 roku Bank posiadał zobowiązania umowne wynikające z wyemitowanych obligacji własnych w wysokości 567,1 mln zł.

##### **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 2012 roku w sprawach dotyczących kredytów na działalność gospodarczą liczba wystawionych przez Bank tytułów egzekucyjnych wynosiła 271 i obejmowała zadłużenie na łączną kwotę 381 560,1 tys. zł.

W odniesieniu do klientów detalicznych, w ciągu 2012 roku Bank wystawił natomiast 7 798 bankowych tytułów egzekucyjnych na łączną kwotę 113 650,8 tys. zł oraz wystosował 6 007 pozwów o łącznej wartości 43 017,8 tys. zł.

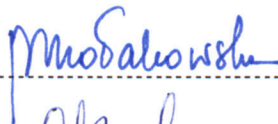
Wartość postępowań dotyczących zobowiązań lub wierzytelności toczących się w 2012 roku nie przekroczyła 10% kapitałów własnych Banku.

W ocenie Banku żadne z pojedynczych postępowań toczących się w 2012 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 2012 roku liczy 81 kolejno ponumerowanych stron.

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

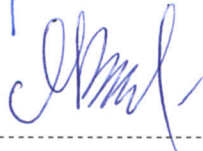
**Małgorzata Kołakowska**  
Prezes



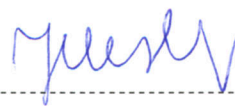
**Mirosław Boda**  
Wiceprezes



**Michał Bolesławski**  
Wiceprezes



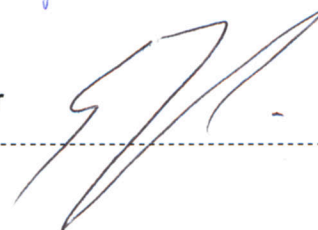
**Justyna Kesler**  
Wiceprezes



**Oscar Edward Swan**  
Wiceprezes



**Ignacio Juliá Vilar**  
Wiceprezes



5 marca 2013 roku

