

2013

**Sprawozdanie Zarządu z działalności
ING Banku Śląskiego S.A. w 2013 roku**

SPIS TREŚCI

LIST PRZEWODNICZĄCEJ RADY NADZORCZEJ	5
LIST PREZES ZARZĄDU	6
I. UWARUNKOWANIA MAKROEKONOMICZNE ROZWOJU POLSKIEGO SEKTORA BANKOWEGO W 2013 ROKU	8
1. Podstawowe trendy w polskiej gospodarce	8
2. Polityka pieniężna	10
3. Sektor bankowy	10
4. Rynek finansowania zabezpieczonego aktywami	13
<i>Leasing</i>	13
<i>Factoring</i>	14
5. Rynek kapitałowy	14
6. Czynniki makroekonomiczne, które będą mieć wpływ na działalność ING Banku Śląskiego S.A. w 2014 roku	16
II. GŁÓWNE OSIĄGNIĘCIA ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A. W 2013 ROKU	19
1. Wzrost liczby klientów	19
2. Poprawa pozycji na rynku kredytowym	19
3. Wzmocnienie pozycji na rynku depozytów	20
4. Najwyższy w historii Banku wynik finansowy netto	22
5. Nagrody i wyróżnienia	22
III. DZIAŁALNOŚĆ ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A. W 2013 ROKU	24
1. Bankowość detaliczna	24
<i>Zmiany w ofercie produktów i zasadach obsługi klientów</i>	24
<i>Działalność depozytowa</i>	26
<i>Działalność kredytowa</i>	27
<i>Karty bankowe</i>	27
2. Bankowość korporacyjna	28
<i>Liczba klientów</i>	28
<i>Zakres oferty i wprowadzone modyfikacje</i>	28
<i>Działalność depozytowo-rozliczeniowa</i>	32
<i>Działalność kredytowa</i>	33
3. Rynki pieniężne i kapitałowe	34
IV. DZIAŁALNOŚĆ SPÓŁEK NALEŻĄCYCH DO GRUPY KAPITAŁOWEJ ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A.	36
1. Struktura Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A.	36
2. ING Securities S.A.	36
3. ING Lease (Polska) Sp. z o.o.	37
4. ING Commercial Finance Polska S.A.	38
5. ING Usługi dla Biznesu S.A.	38
6. Centrum Banku Śląskiego Sp. z o.o.	39
7. ING Powszechne Towarzystwo Emerytalne S.A.	39
8. Solver Sp. z o.o.	39
V. SYTUACJA FINANSOWA ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A. W 2013 ROKU	40
1. Zysk brutto i netto	40
2. Wynik z tytułu odsetek	41
3. Dochody pozaodsetkowe	41
4. Koszty działania	42
5. Odpisy na utratę wartości i rezerwy	42
6. Udział poszczególnych segmentów branżowych w tworzeniu wyniku finansowego	43
7. Podstawowe wskaźniki efektywności	44
8. Sprawozdanie z sytuacji finansowej	44
<i>Aktywa</i>	44
<i>Pasywa</i>	45

VI. ZARZĄDZANIE GŁÓWNYMI RODZAJAMI RYZYKA	46
1. Ryzyko kredytowe.....	46
<i>Informacje ogólne</i>	<i>46</i>
<i>Polityka kredytowa.....</i>	<i>46</i>
<i>Narzędzia pomiaru i monitorowania ryzyka kredytowego</i>	<i>48</i>
<i>Jakość portfela kredytowego oraz stan rezerw celowych</i>	<i>49</i>
2. Pozycje pozabilansowe (w tym zobowiązania warunkowe).....	50
3. Zarządzanie ryzykiem rynkowym	50
<i>Informacje ogólne</i>	<i>50</i>
<i>Narzędzia pomiaru ryzyka</i>	<i>51</i>
<i>Zaangażowania i limity VaR w 2013 roku</i>	<i>51</i>
<i>Zarządzanie ryzykiem płynności</i>	<i>52</i>
<i>Portfele replikacyjne</i>	<i>52</i>
4. Adekwatność kapitałowa	53
5. Zarządzanie ryzykiem operacyjnym	53
6. Zarządzanie ryzykiem braku zgodności (compliance).....	54
VII. ROZWÓJ ORGANIZACJI I INFRASTRUKTURY ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A. W 2013 ROKU	56
1. IT i Operacje	56
2. Rozwój elektronicznych kanałów dystrybucji.....	57
3. Sieć placówek bankowych.....	59
4. Zarządzanie kadrami	60
<i>Stan zatrudnienia.....</i>	<i>60</i>
<i>Polityka wynagrodzeń</i>	<i>60</i>
<i>Rekrutacja i budowa wizerunku instytucji jako pożądanego pracodawcy (employer branding)</i>	<i>60</i>
<i>Rozwój pracowników i szkolenia.....</i>	<i>61</i>
<i>Informatyzacja procesów HR.....</i>	<i>62</i>
VIII. KIERUNKI ROZWOJU DZIAŁALNOŚCI ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A.....	63
<i>Bankowość detaliczna</i>	<i>63</i>
<i>Bankowość korporacyjna</i>	<i>64</i>
IX. INFORMACJE DLA INWESTORÓW	66
1. Cena akcji ING Banku Śląskiego S.A.....	66
2. Ratingi.....	66
3. Relacje inwestorskie	67
4. WIG 30 i RESPECT Index.....	68
5. Raport roczny on-line	68
6. Wynagrodzenia członków Zarządu i Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A.....	69
7. Dywidenda	71
X. SPOŁECZNA ODPOWIEDZIALNOŚĆ BIZNESU (CSR) W ING BANKU ŚLĄSKIM S.A. W 2013 ROKU	72
1. Relacje z klientami i dostawcami.....	72
2. Relacje z pracownikami.....	74
3. Działalność na rzecz społeczeństwa	74
<i>Działalność Fundacji ING Dzieciom.....</i>	<i>75</i>
<i>Działalność Fundacji Sztuki Polskiej ING</i>	<i>76</i>
4. Działalność na rzecz środowiska.....	76
5. Informacje dodatkowe	77
XI. OŚWIADCZENIE ZARZĄDU ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A. O STOSOWANIU ZASAD ŁADU KORPORACYJNEGO W 2013 ROKU	78
1. Zasady i zakres stosowania ładu korporacyjnego.....	78
2. Systemy kontroli w procesie sporządzania sprawozdań finansowych	78
3. Podmiot uprawniony do badania sprawozdań finansowych.....	80
4. Akcje oraz akcjonariusze ING Banku Śląskiego S.A.....	80
5. Statut oraz sposób działania Walnego Zgromadzenia ING Banku Śląskiego S.A.....	81
6. Działalność Rady Nadzorczej.....	83
7. Działalność Zarządu Banku	86
XII. OCENA DZIAŁALNOŚCI ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A. W 2013 ROKU SPORZĄDZONA PRZEZ RADĘ NADZORCZĄ.....	89

XIII. OŚWIADCZENIA ZARZĄDU ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A.	92
1. Prawdziwość i rzetelność prezentowanych sprawozdań	92
2. Wybór podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych	92
3. Dodatkowe informacje	92
<i>Zawarte umowy</i>	92
<i>Liczba i wartość tytułów egzekucyjnych</i>	92

LIST PRZEWODNICZĄCEJ RADY NADZORCZEJ

Szanowni Akcjonariusze,

W 2013 roku sektor bankowy funkcjonował w niespotykanych dotąd w Polsce warunkach, tj. w środowisku wyjątkowo niskich rynkowych stóp procentowych. Dodatkowo czynnikiem hamującym wzrost sektora był znikomy popyt na kredyty, zarówno wśród klientów detalicznych, jak i korporacyjnych. W tych trudnych okolicznościach, ING Bank Śląski S.A. po raz kolejny udowodnił, że realizowana strategia zwiększania skali działania poprzez wzrost liczby klientów oraz wolumenów komercyjnych jest właściwym kierunkiem rozwoju. Bank znacząco zwiększył swój portfel kredytowy oraz depozytowy, jednocześnie zachowując dobrą jakość aktywów oraz wzmacniając swoją pozycję kapitałową i płynnościową. Przez cały ten okres Rada Nadzorcza Banku wnikliwie obserwowała działania Zarządu Banku, a także aktywnie partycypowała w podejmowaniu kluczowych decyzji. Z wyjątkową wnikliwością Rada Nadzorcza analizowała obszary zarządzania ryzykiem rynkowym, płynnością oraz adekwatnością kapitałową. Uczestniczyła również w wyznaczaniu strategicznych kierunków rozwoju Banku

Na koniec grudnia 2013 roku wartość należności kredytowych od klientów Banku wyniosła 45,4 mld zł i była o 8,1 proc. wyższa niż rok wcześniej. Depozyty klientów wzrosły do 67,3 mld zł, tj. o 16,2 proc. w porównaniu do salda środków na rachunkach klientów na koniec 2012 roku. Wzrost sald komercyjnych przyczynił się do wzrostu aktywów i pasywów Banku – na koniec 2013 roku suma bilansowa Banku wyniosła 83,7 mld zł, tj. wzrosła w porównaniu z rokiem ubiegłym o 11,3 proc. Należy przy tym zauważyć, że tak znaczący przyrost kredytów i depozytów był rezultatem działań stricte biznesowych i nie był wspomagany żadnymi jednorazowymi czynnikami, takimi jak przejmowanie innych podmiotów.

Jednocześnie ING Bank Śląski S.A. kontynuował ostrożną politykę w zakresie ryzyka kredytowego, co pozwoliło zachować wysoką jakość aktywów. Na koniec 2013 roku udział kredytów z przesłanką utraty wartości wyniósł 3,9 proc. i był istotnie niższy niż średnia na rynku. Współczynnik adekwatności kapitałowej wzrósł do 17,1 proc. z poziomu 14,0 proc. w 2012 roku. Było to efektem wzmocnienia bazy kapitałowej, ale również zastosowania po raz pierwszy zaawansowanej metody wewnętrznych ratingów (AIRB) do oszacowania wymogów kapitałowych w segmencie klientów korporacyjnych. W związku z szybszym wzrostem depozytów niż kredytów, relacja kredytów do depozytów na koniec 2013 roku osiągnęła poziom 67,6 proc. i była o 5,1 p.p. niższa niż na koniec 2012 roku. Daje to podstawę do przekonania, że ING Bank Śląski S.A. jest w wysokim stopniu przygotowany z płynnościowego punktu widzenia do dynamicznego wzrostu akcji kredytowej w latach następnych.

W 2013 roku Bank wypracował najwyższy w historii zysk netto w wysokości 920,1 mln zł, tj. o 21,4 proc. wyższy niż w roku 2012. Świadczy to o tym, że Zarząd Banku właściwie reagował na zmieniające się warunki rynkowe. W dużym stopniu udało się zrekompensować ubytek przychodów związany z obniżkami stóp procentowych oraz ustawowym ograniczeniem opłat pobieranych przez banki z tytułu transakcji kartowych. Jednocześnie zwiększyła się efektywność kosztowa Banku – koszty funkcjonowania pozostały na praktycznie niezmiennym poziomie w stosunku do poprzedniego roku, a współczynnik koszty/dochody spadł do 55,4 proc., tj. o 1,6 p.p. w porównaniu do roku 2012. Również wskaźniki efektywności przychodowej ukształtowały się na zadowalającym poziomie. Współczynnik zwrotu na aktywach poprawił się w stosunku do 2012 roku o 0,1 p.p. i wyniósł 1,2 proc., natomiast stopa zwrotu na kapitale ukształtowała się na poziomie 11,5 proc (wobec 11,0 proc. rok wcześniej).

Biorąc pod uwagę silną pozycję kapitałową, pozwalającą na dalszy, dynamiczny rozwój Banku, Rada Nadzorcza przychyliła się do propozycji Zarządu dotyczącej wypłaty dywidendy dla akcjonariuszy z zysku za 2013 rok.

Na podstawie mojego doświadczenia i znajomości Spółki, a także wieloletniej współpracy z jej Zarządem, jestem przekonana, że ING Bank Śląski S.A. będzie istotnym uczestnikiem nadchodzącego ożywienia gospodarczego i wykorzysta pojawiające się możliwości w celu trwałego zwiększania swojej wartości dla akcjonariuszy, klientów oraz pracowników.

Z poważaniem,

Anna Fornalczyk
Przewodnicząca Rady Nadzorczej

LIST PREZES ZARZĄDU

Szanowni Państwo,

Miło mi przedstawić główne osiągnięcia i działania ING Banku Śląskiego S.A. w roku 2013. O sukcesie obranej kilka lat temu i konsekwentnie realizowanej strategii świadczą wyniki biznesowe i finansowe Banku. Główne jej filary, tj. klient w centrum uwagi, doskonałość operacyjna oraz zaangażowani pracownicy przyniosły w ubiegłym roku zamierzone efekty w postaci jeszcze liczniejszej grupy klientów obsługiwanych przez Bank oraz wzrostu podstawowych wielkości biznesowych. W 2013 roku pozyskaliśmy 352 tys. klientów detalicznych oraz nawiązaliśmy ponad 6 tys. nowych relacji z klientami korporacyjnymi. Na koniec roku obsługiwaliśmy 3,4 mln klientów detalicznych oraz 32,5 tys. klientów korporacyjnych.

W trakcie 2013 roku kładliśmy szczególny nacisk na rozwój i upowszechnianie zdalnych kanałów obsługi, tj. systemów internetowych oraz mobilnych. W ramach tych działań, do funkcjonującej już z sukcesem aplikacji ING BankMobile, dodaliśmy dedykowaną dla tabletów aplikację ING BankMobile HD. Do końca roku klienci pobrali niemal 400 tys. aplikacji bankowości mobilnej, w grudniu miesięczna liczba transakcji (przelewy oraz doładowania telefonów) zbliżyła się do 500 tys. Na początku roku również klienci korporacyjni zyskali możliwość korzystania z bankowości mobilnej dzięki aplikacji ING BusinessMobile – do końca roku aplikacja została pobrana na urządzenia mobilne 22 tys. razy. Ciekawą i dobrze przyjętą przez klientów inicjatywą było też udostępnienie 66 ławeczek internetowych w miejscach użyteczności publicznej, takich jak lotniska, uczelnie czy centra handlowe. Wyposażone w ładowarki do smartfonów i tabletów oraz WiFi ławki skutecznie promowały korzystanie z mobilnych usług Banku.

W dalszym ciągu udoskonalaliśmy naszą ofertę produktów depozytowych i kredytowych, m.in. wprowadziliśmy *Smart Saver* – produkt systematycznego oszczędzania i produkt wspierający oszczędzanie na konkretny cel (*Dream Saver*) oraz poszerzyliśmy paletę dostępnych pożyczek gotówkowych (*Pożyczka Superszybka*). Klientom korporacyjnym zaproponowaliśmy szereg nowych produktów i innowacyjnych rozwiązań wspierających ich działalność: *ING Księgowość* – obsługa księgowo-płacowa, *ING e-faktura* – system dystrybucji i płatności faktur elektronicznych, *ING CardsOnLine* – internetowa aplikacja do zarządzania służbowymi kartami płatniczymi, *ING Auto Leasing* – oferta finansowania pojazdów dostępna dla klientów prowadzących działalność gospodarczą.

Na szczególną uwagę zasługuje nowatorski na polskim rynku projekt – platforma handlowo-aukcyjna dla firm *Aleo*. Platforma została uruchomiona w październiku 2013 roku, a już do końca grudnia zarejestrowało się na niej 10 tys. użytkowników. Platforma umożliwia swobodną wymianę handlową pomiędzy jej użytkownikami i jest dostępna dla wszystkich firm. To zaawansowane narzędzie do zarządzania procesem zakupowym i sprzedażowym stanowi połączenie e-commerce, narzędzi wspierających procesy zakupowe i platformy społecznościowej.

Dzięki swym staraniom, ING Bank Śląski S.A. wzmocnił pozycję rynkową, zarówno w obszarze depozytów, jak i kredytów. Na koniec 2013 roku suma środków na rachunkach klientów przekroczyła 67 mld zł, podczas gdy rok wcześniej wynosiła niecałe 58 mld zł. Wyrazem zaufania klientów oraz skuteczności działań Banku w zakresie oferty depozytowej jest tempo przyrostu depozytów - w ciągu roku suma środków zdeponowanych przez klientów przyrosła o ponad 9 mld zł, tj. 16 proc. - czyli dwuipółkrotnie szybciej niż tempo wzrostu rynku. Portfel kredytowy również wykazał się zdecydowanie wyższą dynamiką wzrostu niż rynek – na koniec roku saldo należności kredytowych Banku wyniosło ponad 45 mld zł, podczas gdy rok wcześniej blisko 42 mld zł. Oznacza to wzrost o 8 proc., tj. prawie trzykrotnie szybszy niż rozwój rynku. Należy przy tym podkreślić, że, inaczej niż w 2012 roku, wzrost sald komercyjnych miał charakter wyłącznie organiczny i nie był wspomagany poprzez zdarzenia nadzwyczajne, np. przejęcia podmiotów lub portfeli (na początku 2012 roku skład Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. został poszerzony o spółkę leasingową oraz faktoringową, co w pewnym stopniu przyczyniło się do zwiększenia salda należności od klientów).

Zwiększona skala działania wynikająca z realizowanej strategii pozwoliła ING Bankowi Śląskiemu S.A. w dużym stopniu zaradzić zaistniałym w 2013 roku czynnikom zewnętrznym, wpływającym negatywnie na przychody sektora bankowego, tj. gwałtownie spadającym stopom procentowym, które na koniec roku ukształtowały się na wyjątkowo niskim, jak dla Polski, poziomie, oraz znaczącym obniżkom regulacyjnym pobieranej przez banki opłaty z tytułu operacji kartowych. Przychody Banku w 2013 roku wyniosły 3 087 mln zł i były o 86 mln zł, tj. 3 proc. wyższe niż rok wcześniej. Warto przy tym zaznaczyć, że równolegle koszty działania pozostały na praktycznie niezmiennym w stosunku do 2012 roku poziomie i wyniosły 1 710 mln zł. Koszty odpisów na rezerwy kredytowe w 2013 roku wyniosły 237 mln zł i były o 113 mln zł niższe niż w 2012 roku, kiedy to wystąpiły problemy z płynnością klientów z branży budowlanej. Bank zakończył rok zyskiem netto w wysokości 920 mln zł, o 21 proc. wyższym niż rok wcześniej.

Bank rozwija swoją działalność kredytową bez istotnych kompromisów w zakresie zarządzania ryzykiem kredytowym, co pozwala zachować dobrą jakość aktywów. W grudniu 2013 roku kredyty z utratą wartości stanowiły 3,9% zaangażowania kredytowego Banku, czyli istotnie mniej niż średnia w całym sektorze bankowym, a poziom ich pokrycia rezerwami wynosił 71%. Jednocześnie wzmocniona została baza kapitałowa Banku – na koniec 2013 roku współczynnik adekwatności kapitałowej wyniósł 17,1%.

Osiągnięcia biznesowe Banku oraz rzetelna i otwarta komunikacja z uczestnikami rynku kapitałowego zostały docenione przez inwestorów. W ciągu roku kurs akcji Banku wzrósł o 25%, znacznie powyżej szerokiego indeksu giełdowego WIG, indeksu największych spółek WIG20 oraz sub-indeksu branżowego WIG Banki. Ponadto, w sierpniu 2013 roku Bank został zaliczony do nowego głównego indeksu największych spółek notowanych na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie – WIG30. Docelowo indeks ten ma zastąpić WIG20.

Równolegle do rozwoju działalności komercyjnej Zarząd Banku przywiązywał dużą wagę do aspektu społecznej odpowiedzialności biznesu i realizował przyjętą w tym zakresie strategię. Od początku istnienia indeksu spółek odpowiedzialnych społecznie notowanych na warszawskiej giełdzie (RESPECT Index), ING Bank Śląski S.A. nieprzerwanie pozostaje w jego składzie. Uczciwość, szacunek, otwartość, odpowiedzialność i zdrowy rozsądek to niezmiennie wartości obowiązujące w ING Banku Śląskim S.A. Efektem ich przestrzegania, a także ciągłego wspierania rozwoju pracowników jest przyznany Bankowi po raz czwarty certyfikat *Top Employers*. Istotna dla Zarządu Banku jest również obustronna komunikacja z pracownikami. W celu poznania ich opinii na temat pracy w Banku co roku przeprowadzane jest badanie kultury organizacyjnej WPC. Wyniki tego badania, podobnie jak i wyniki komercyjne Banku, potwierdzają wysokie zaangażowanie pracowników, a także wskazują na to, że działania zmierzające do zapewnienia jeszcze lepszych warunków i atmosfery pracy, są doceniane.

Jesteśmy usatysfakcjonowani efektami realizowanej dotąd strategii i w kolejnych latach zamierzamy ją kontynuować. W 2014 roku skoncentrujemy się na wzroście portfela kredytowego, nie zaniedbując przy tym utrwalania mocnej pozycji banku oszczędnościowego. W obu obszarach mamy ambicję rosnąć szybciej niż rynek. W dalszym ciągu będziemy pracować nad udoskonaleniem naszej oferty tak, aby w jak największym stopniu odpowiadała potrzebom współczesnych klientów oraz pojawiającym się możliwościom związanym z oczekiwanym ożywieniem gospodarczym. Priorytetem pozostanie dla nas rozwijanie funkcjonalności oraz zwiększanie wygody korzystania ze wszystkich dostępnych kanałów obsługi klienta, z akcentem położonym na kanały internetowe i mobilne. Jesteśmy przekonani, że wszystkie te działania oraz zaangażowanie w nie pracowników Banku przyczynią się do dalszego wzrostu satysfakcji klientów i akcjonariuszy.

Z wyrazami szacunku,

Małgorzata Kołakowska
Prezes Zarządu

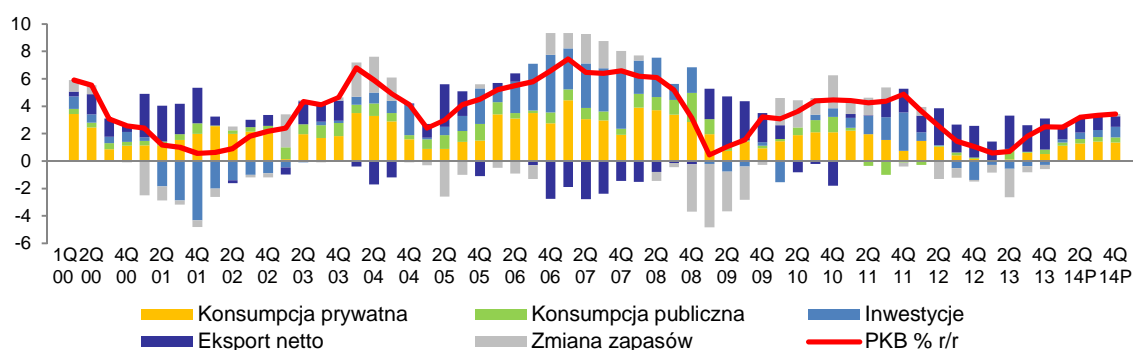
I. UWARUNKOWANIA MAKROEKONOMICZNE ROZWOJU POLSKIEGO SEKTORA BANKOWEGO W 2013 ROKU

1. Podstawowe trendy w polskiej gospodarce

Produkt Krajowy Brutto

W trakcie 2013 roku wyznaczony został najniższy punkt obecnego cyklu koniunkturalnego (0,5% wzrostu PKB w ujęciu r/r w I kwartale). Przez pozostałe trzy kwartały gospodarka wykazała relatywnie dynamiczne ożywienie zważywszy na mieszane sygnały co do kondycji strefy euro. Dzięki temu wzrost gospodarczy w całym roku wyniósł 1,6% wobec 1,9% w roku 2012. Rok 2013 przyniósł też kres spadkom realnego popytu krajowego. Tym samym wzrost PKB przestał opierać się tylko na pozytywnym wkładzie eksportu netto.

Dekompozycja wzrostu PKB (w %)



Rynek pracy i poziom wynagrodzeń

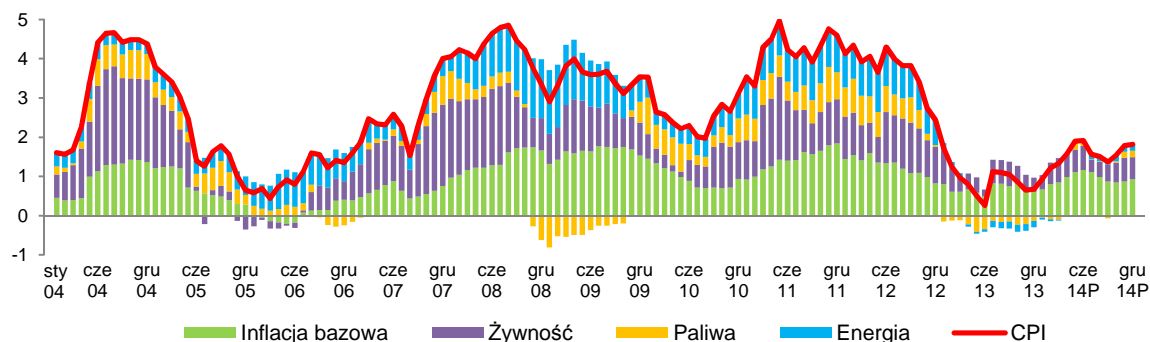
Średnia stopa bezrobocia wyniosła w 2013 roku 13,5% wobec 12,8% w roku poprzednim. Jednakże jej poziom na koniec roku był taki sam w 2013 roku co w 2012 roku (13,4%) za sprawą poprawiających się warunków na rynku pracy w drugim półroczu. Jednocześnie, zatrudnienie w sektorze przedsiębiorstw przestało spadać w ujęciu r/r.

Tempo wzrostu płac w sektorze przedsiębiorstw spowolniło ze średnio 3,5% r/r w 2012 roku do 2,6% w 2013 roku. Za sprawą znacznego wyhamowania inflacji oznacza to jednak, że realna dynamika wynagrodzeń ze średnio -0,1% w 2012 roku urosła do 1,6%.

Inflacja

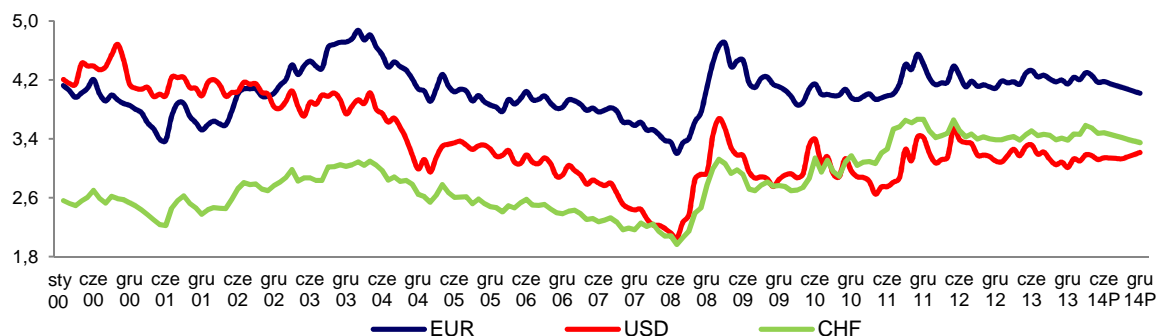
2013 rok był okresem bardzo niskiej inflacji. Średnioroczna inflacja ukształtowała się na poziomie 0,9% wobec 3,7% w 2012 roku. Według szacunków ekonomistów, w 2014 roku może wzrosnąć do zaledwie 1,5% r/r, tj. zdecydowanie poniżej celu inflacyjnego 2,5% r/r. Najniższy poziom inflacji odnotowano w połowie 2013 roku (0,2% r/r) i jest to jednocześnie najniższy wynik od co najmniej 24 lat (tj. od transformacji ustrojowej). Pod koniec roku inflacja nieco wzrosła, do 0,7% r/r na koniec grudnia, co w dużej mierze było zasługą decyzji administracyjnych (np. nowe zasady rozliczania wywozu śmieci).

Inflacja (CPI) - dekompozycja (w %)



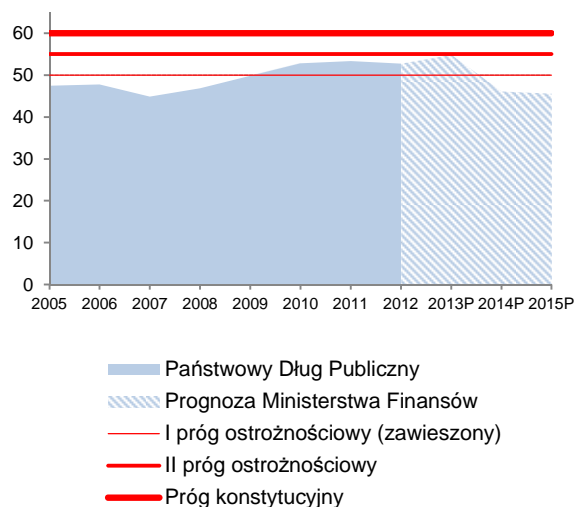
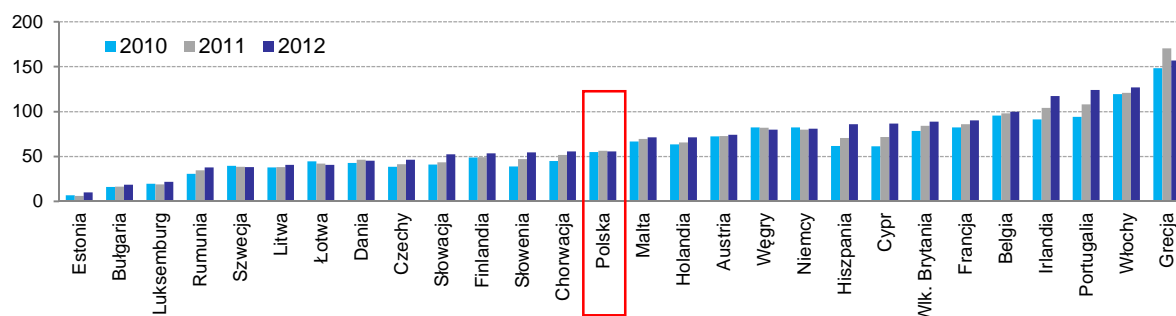
Wpływ sytuacji na globalnych rynkach finansowych na polską gospodarkę

Ogłoszenie przez Japonię agresywnego planu stymulacji gospodarki przez dodruk pieniądza ożywiło popyt na polskie obligacje na początku II kwartału 2013 roku. Jednak Rezerwa Federalna USA, po wielu miesiącach przygotowywania rynków, rozpoczęła w grudniu 2013 roku wygaszanie programu luzowania ilościowego. Ten proces może zająć cały 2014 rok, potencjalnie wywołując nerwowe reakcje długu rynków wschodzących, osłabiając ich waluty, w tym złotego, jeśli dane o aktywności gospodarczej USA nabiorą wigoru, wskutek czego podnosić się będą oczekiwania na podwyżki stóp przez Fed.

Notowania złotego**Budżet państwa**

Budżet centralny na rok 2013 wyglądał od początku jak kandydat do szybkiego zrewidowania. W ciągu roku FUS finansowany był częściowo pożyczkami z budżetu centralnego zamiast dotacją, co obniżyło wykazywany deficyt i oddaliło moment rewizji, do której doszło w sierpniu. Deficyt zwiększono o 16 mld zł, to jest do kwoty 51,6 mld zł, jednak szybsza niż oczekiwano poprawa koniunktury sprawiła, że nie został on wykonany w pełni. Główny ekonomista Ministerstwa Finansów Ludwik Kotecki informował pod koniec ub. r. o wykonaniu deficytu o około 8 mld zł niższym od planu, co ma się przełożyć na deficyt sektora finansów publicznych rządu 4,3% PKB w miejsce prognozowanych przez MF i Komisję Europejską 4,8%.

W 2014 roku polityka fiskalna podporządkowana będzie potrzebie wysokiej absorpcji środków unijnych. Dodatkowo, w wyniku zmian w systemie emerytalnym, sprzyjające dla budżetu będą niższe koszty obsługi długu oraz niższe potrzeby dotowania ZUS.

Państwowy dług publiczny w latach 2005-2015 (% PKB)**Dług publiczny wg metodologii UE (% PKB)**

2. Polityka pieniężna

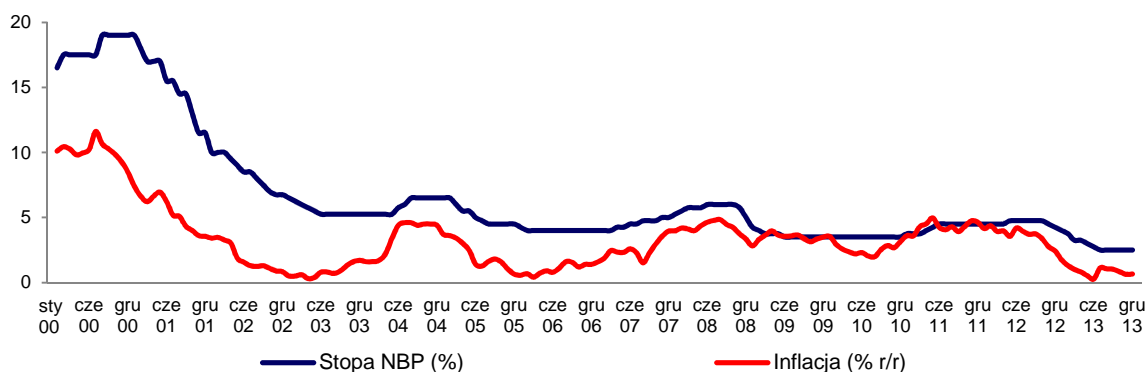
Od początku 2013 roku Rada Polityki Pieniężnej kontynuowała luzowanie polityki pieniężnej dostarczając w całym roku obniżek stóp procentowych na 175 p.b. Lipcowa obniżka zakończyła fazę luzowania polityki pieniężnej w Polsce, a zakomunikowana wtedy zapowiedź warunkowego pozostawienia stóp bez zmian do końca 2013 roku została później rozszerzona na pierwszą połowę 2014 roku.

Wypowiedzi członków Rady Polityki Pieniężnej sugerują początek podwyżek stóp pod koniec 2014 roku. Zyta Gilowska zrezygnowała z zasiadania w RPP i od początku 2014 roku została zastąpiona przez Jerzego Osiatyńskiego. Ministerstwo Finansów zapowiedziało starania o wprowadzenie rotacyjności w składzie RPP i chce odpowiedniej zmiany ustawy o NBP do końca 2014 roku.

Od lipca 2013 roku stopy procentowe kształtują się następująco:

- referencyjna – 2,50%,
- redyskonta weksli – 2,75%,
- lombardowa – 4,00%,
- depozytowa – 1,00%.

Stopa NBP vs. inflacja (w %)



3. Sektor bankowy¹

Na kondycję sektora bankowego w 2013 roku rzutowało niskie tempo wzrostu gospodarki oraz sytuacja na rynku finansowym (spadające w szybkim tempie stopy procentowe, które, po ostatniej obniżce w lipcu 2013 roku, ukształtowały się na rekordowo niskim poziomie oraz znaczne wahania rentowności papierów skarbowych). Począwszy od trzeciego kwartału zaczęły pojawiać się symptomy ożywienia gospodarczego, co wpłynęło m.in. na zwiększenie sprzedaży kredytów dla gospodarstw domowych.

Rok 2013 charakteryzował się umiarkowanym wzrostem skali działania sektora mierzonym zarówno sumą bilansową, jak i wielkością podstawowych kategorii pieniężnych. Te ostatnie kształtowały się następująco:

- Zobowiązania wobec gospodarstw domowych zanotowały niewielki wzrost i na koniec grudnia 2013 roku osiągnęły wartość 553,7 mld zł, tj. były o 6,6% wyższe w porównaniu ze stanem na koniec 2012 roku.
- Zobowiązania wobec klientów instytucjonalnych² w grudniu 2013 roku ukształtowały się na poziomie 307,8 mld zł, czyli były o 6,8% wyższe niż na koniec 2012 roku. Wzrost

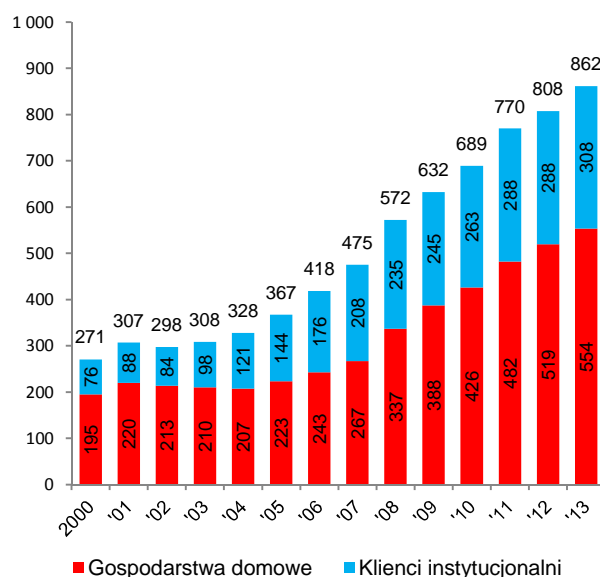
¹ Opisywane wielkości dotyczą należności i zobowiązań monetarnych instytucji finansowych od / wobec pozostałych sektorów krajowych. Źródło: NBP, plik NALEZ_ZOBOW_MIF.xls – grudzień 2013 r.

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

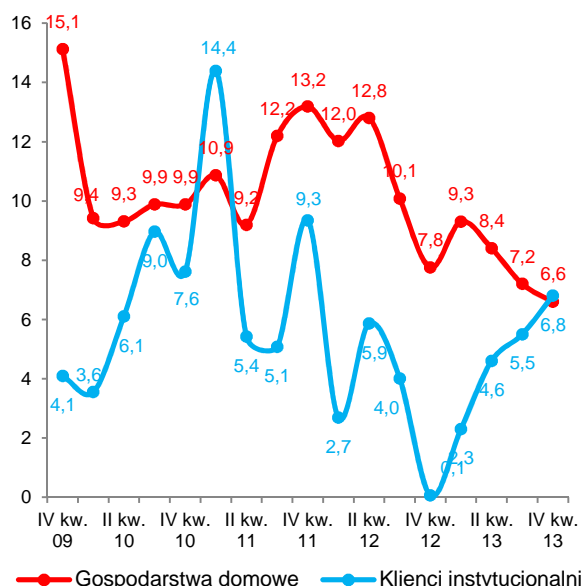
wolumenu – o 19,7 mld zł – został osiągnięty przede wszystkim dzięki przyrostowi zobowiązań wobec przedsiębiorstw (o 9,6%, tj. o 18,2 mld zł). Zobowiązania wobec pozostałych sektorów rosły w wolniejszym tempie:

- o zobowiązania wobec niekomercyjnych instytucji działających na rzecz gospodarstw domowych: +0,8 mld zł r/r (4,6%),
- o zobowiązania wobec instytucji samorządowych i funduszy ubezpieczeń społecznych: +0,6 mld zł r/r (2,2%),
- o zobowiązania wobec niemonetarnych instytucji finansowych: +0,2 mld zł r/r (0,3%).

Stan zobowiązań
(w mld zł)

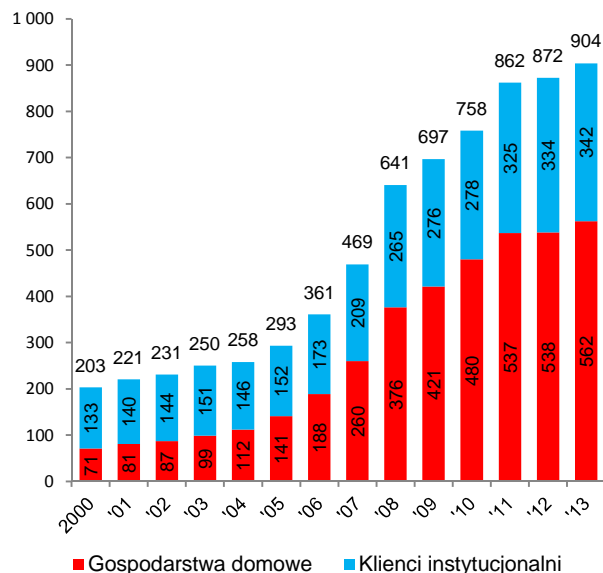


Wzrost stanu zobowiązań
(%; rok do roku)

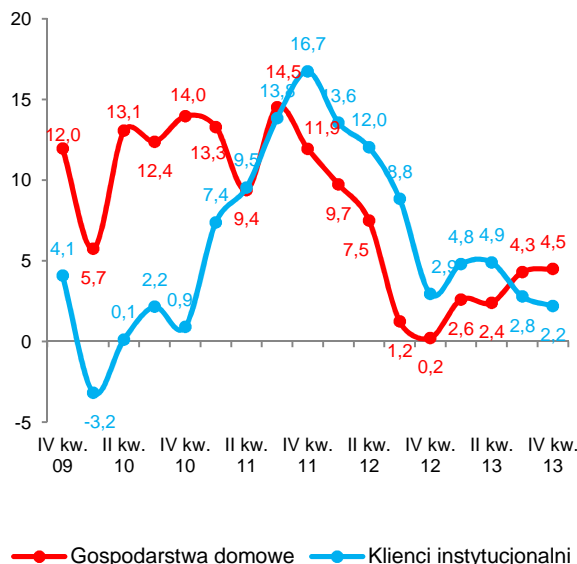


- Należności od gospodarstw domowych osiągnęły w grudniu 2013 roku poziom 562,4 mld zł, tj. wzrosły o 4,5% w relacji do końca poprzedniego roku. Kredyty mieszkaniowe, stanowiące główną część zaangażowania kredytowego banków w stosunku do gospodarstw domowych, wzrosły nominalnie o 3,7% do 335,7 mld zł. Wpływ zmian kursów walut na wielkość portfela kredytów mieszkaniowych był niewielki, gdyż na koniec roku 2013, kurs CHF/PLN ukształtował się na poziomie zbliżonym do wartości z końca poprzedniego roku. Ze wstępnych danych Związku Banków Polskich wynika, że w ciągu 2013 roku banki udzieliły kredytów hipotecznych w łącznej wysokości 37,5 mld zł (39,8 mld zł w 2012 roku), z czego 99,1% stanowiły kredyty złotowe. Począwszy od drugiej połowy roku zdecydowanie poprawiła się sprzedaż kredytów konsumpcyjnych – po raz pierwszy od dwóch lat nastąpił wzrost ich stanu. W porównaniu do grudnia 2012 roku wolumen kredytów konsumpcyjnych wzrósł o 4,8% i osiągnął poziom 138,4 mld zł. Przyrost byłby istotnie wyższy, gdyby nie duże transakcje sprzedaży portfela „złych kredytów”.
- Należności od klientów instytucjonalnych w ciągu minionego roku wzrosły o 2,2% i osiągnęły wielkość 341,5 mld zł. Kredyty udzielone przedsiębiorstwom wzrosły o 0,8%. Głównym motorem wzrostu były kredyty inwestycyjne, które zwiększyły się w stosunku do końca 2012 roku o 8,5%. Wolumen kredytów obrotowych spadł w ujęciu rocznym o 4,2%, natomiast stan kredytów na nieruchomości zmniejszył się w omawianym okresie o 3,3%. Należności od niemonetarnych instytucji finansowych wzrosły o 24,3%, natomiast należności od instytucji samorządowych i funduszy ubezpieczeń społecznych zmniejszyły się o 9,8%.

Stan należności (w mld zł)



Wzrost stanu należności (%; rok do roku)



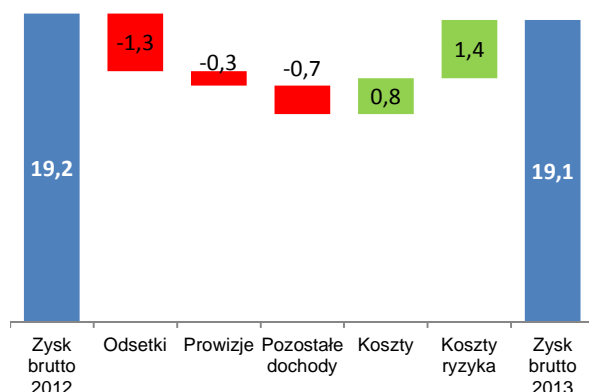
Rok 2013 przyniósł nieznaczne pogorszenie wyników finansowych banków na skutek spadku wyniku działalności bankowej, a zwłaszcza wyniku odsetkowego w związku z silną redukcją stóp procentowych. W ciągu 2013 roku banki wypracowały zysk netto w wysokości 15,4 mld zł - o 0,3% niższy niż w analogicznym okresie roku poprzedniego. Wyniki sektora kształtowały następujące czynniki:

- Spadek wyniku odsetkowego w efekcie zmniejszenia się o 14,0% przychodów odsetkowych, którego nie zrekompensował spadek kosztów odsetkowych o 24,0%.
- Zmniejszenie się o 2,3% wyniku z tytułu opłat i prowizji.
- Spadek pozostałych przychodów o 6,8%. Spadek po części wynikał z wysokiej bazy w roku 2012, kiedy to w warunkach silnego wzrostu cen polskich obligacji banki realizowały zyski na portfelach papierów skarbowych.
- Redukcja kosztów działania o 2,7%.
- Zmniejszenie się ujemnego salda odpisów i rezerw o 15,2%.

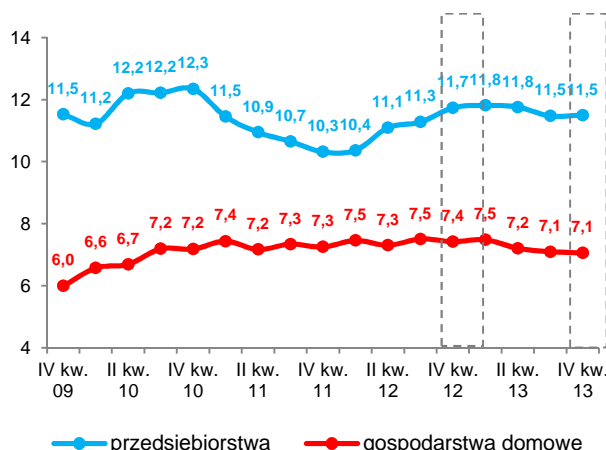
Udział należności z utratą wartości w sektorze bankowym zmniejszył się z 7,7% w grudniu 2012 roku do 7,4% w grudniu 2013 roku. Niewielka poprawa jakości portfela kredytowego nastąpiła pomimo osłabienia tempa wzrostu gospodarki oraz braku poprawy na rynku pracy. Zjawisko to jest efektem dużych transakcji sprzedaży portfela „złych kredytów” (głównie konsumpcyjnych) oraz silnej redukcji stóp procentowych, co znacząco zmniejszyło koszty obsługi kredytów. W omawianym okresie udział kredytów mieszkaniowych z utratą wartości wzrósł z 2,8% do 3,1%, podczas gdy udział „złych” kredytów konsumpcyjnych zmniejszył się z 17,3% do 14,7%.

W przypadku należności od przedsiębiorstw, należy zauważyć poprawę jakości kredytów dla dużych przedsiębiorstw (udział kredytów z utratą wartości spadł z 9,8% do 9,3%) oraz utrzymanie jakości kredytów dla MSP na niezmiennym poziomie (udział kredytów zagrożonych wyniósł 13,0% zarówno na koniec 2013, jak i 2012 roku).

Zysk brutto³ sektora bankowego w 2013 roku (w mld zł)



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



Baza kapitałowa polskiego sektora bankowego uległa dalszemu wzmocnieniu (fundusze własne wzrosły z 129,0 mld zł na koniec 2012 roku do 139,4 mld zł na koniec 2013 roku, współczynnik wypłacalności wzrósł w omawianym okresie z 14,7% do 15,8%, a współczynnik Tier 1 z 13,1% do 14,2%). Poprawa głównych miar adekwatności kapitałowej po części wynikała ze zmiany zasad wyliczania wymogów kapitałowych, jakich dokonano w niektórych dużych bankach (zmiana metod podstawowych/standardowych na zaawansowane), co skutkowało zmniejszeniem całkowitego wymogu kapitałowego.

Do głównych zmian w wymogach nadzorczych wprowadzonych w 2013 roku przez Komisję Nadzoru Finansowego należą:

- Rekomendacja D dotycząca zarządzania obszarami technologii informacyjnej i bezpieczeństwa środowiska teleinformatycznego w bankach,
- Rekomendacja M dotycząca zarządzania ryzykiem operacyjnym w bankach,
- Zmiana Rekomendacji T dotycząca dobrych praktyk w zakresie zarządzania ryzykiem detalicznych ekspozycji kredytowych, która zliberalizowała zasady udzielania kredytów konsumenckich. Znowelizowana Rekomendacja T przewiduje, między innymi, możliwość podejmowania decyzji kredytowej na podstawie uproszczonych zasad oceny zdolności kredytowej,
- Przebudowa Rekomendacji S dotyczącej dobrych praktyk w zakresie zarządzania ekspozycjami kredytowymi zabezpieczonymi hipotecznie w ślad za rozwiązaniami przyjętymi w Rekomendacji T. Do najistotniejszych zmian Rekomendacji S należą: dalsze ograniczenie kredytowania w walutach obcych, uelastycznienie podejścia w zakresie wskaźnika Dtl oraz zmiana podejścia w zakresie wartości wskaźnika LtV, która powinna być określona wewnętrznie przez organy banku.

4. Rynek finansowania zabezpieczonego aktywami

Leasing

Rok 2013 był rekordowy dla branży leasingowej – wartość aktywów sfinansowanych przez firmy leasingowe wzrosła w porównaniu do poprzedniego roku o 13,0% i osiągnęła poziom 35,3 mld zł⁴. Była to wartość najwyższa w historii, przewyższająca rekordowy dotąd rok 2008, kiedy to rynek leasingu wyniósł 32,9 mld zł.

Segment ruchomości zwiększył się w stosunku rocznym o 13,1% do 33,7 mld zł. Głównym motorem wzrostu w tym segmencie były pojazdy – zarówno osobowe, jak i ciężarowe. Wartość finansowania zakupu samochodów osobowych wzrosła w ujęciu rocznym o 19,1%, co należy wiązać z odnawianiem flot – wymianą samochodów „z kratką” masowo kupowanych przez firmy w latach 2009-2010. Z kolei

³ Zysk brutto z działalności kontynuowanej

⁴ Źródło: Związek Polskiego Leasingu, plik ZPL - finansowanie rynku w roku 2013 - tabela wartości i ilość wg firm.xls

wzrost leasingu pojazdów ciężarowych jest spowodowany wejściem w życie normy emisji spalin Euro 6. Nowa, bardziej restrykcyjna norma emisji spalin spowoduje podwyżkę cen samochodów ciężarowych i z tego względu przedsiębiorstwa przyspieszyły wymianę taboru. Nie bez znaczenia jest również poprawa sytuacji gospodarczej w Europie Zachodniej (i oczekiwane zwiększenie popytu na usługi transportowe). W rezultacie wartość sfinansowanych pojazdów ciężarowych zwiększyła się w ciągu roku o 24,5%. Drugi pod względem wielkości segment leasingu ruchomości – maszyny i urządzenia – wzrósł w ujęciu rocznym o 4,3%. W efekcie zmniejszenia się inwestycji budowlanych wartość wydzierżawionego sprzętu budowlanego spadła w 2013 roku o 14,7%. Z kolei wygaszanie funduszy rolnych z perspektywy 2007-2013 przełożyło się na spadek dynamiki finansowania maszyn rolniczych (+4,0% r/r w porównaniu do wzrostu o 45,4% w 2012 roku). Spadek o 5,4% r/r zanotował leasing maszyn do produkcji tworzyw sztucznych i do obróbki metalu.

Spośród mniejszych segmentów, leasing sprzętu i oprogramowania informatycznego pozostał na niezmienionym poziomie (+0,4% r/r), natomiast leasing pozostałych środków transportu zanotował spadek o 38,2%.

Wartość nieruchomości wyleasingowanych w 2013 roku wzrosła o 11,1% do kwoty 1,6 mld zł. Po bardzo dobrym I półroczu z dynamiką 115,2% r/r, w III i IV kwartale 2013 roku leasing nieruchomości zanotował ujemne dynamiki w ujęciu rocznym: odpowiednio o -39,0% i -25,3%. Rok 2013 charakteryzował się zrównoważoną strukturą przedmiotową rynku leasingu. Wśród wyleasingowanych nieruchomości największy udział miały obiekty biurowe (29%), a następnie budynki przemysłowe (28%) oraz obiekty handlowe i usługowe (25%). Te ostatnie, za sprawą głębokiego spadku wartości aktywów sfinansowanych leasingiem (-54% r/r), utraciły dominującą pozycję, którą cieszyły się w 2012 roku. Z kolei najwyższą dynamikę w skali roku zanotowała wartość wyleasingowanych obiektów biurowych (+1 201,9%).

Faktoring

Rok 2013 był kolejnym dobrym rokiem dla polskich firm faktoringowych. Według szacunków Polskiego Związku Faktorów (PZF) obroty firm faktoringowych osiągnęły poziom 131,0 mld zł, czyli wzrosły w porównaniu do 2012 roku o 15,8%. Faktoring pozostawał najszybciej rozwijającą się branżą sektora usług finansowych w Polsce. Rosnąca popularność usług faktoringowych wynika z faktu, że równocześnie pozwalają one poprawić płynność przedsiębiorstwa i zabezpieczyć się przed ryzykiem braku zapłaty od kontrahentów. Ta ostatnia cecha faktoringu jest szczególnie istotna w warunkach spowolnienia gospodarczego. Tradycyjnie, najbardziej popularną formą usług faktoringowych w 2013 roku był faktoring krajowy (niepełny i pełny) – jego udział w obrotach firm zrzeszonych w PZF stanowił 79,0%.

5. Rynek kapitałowy

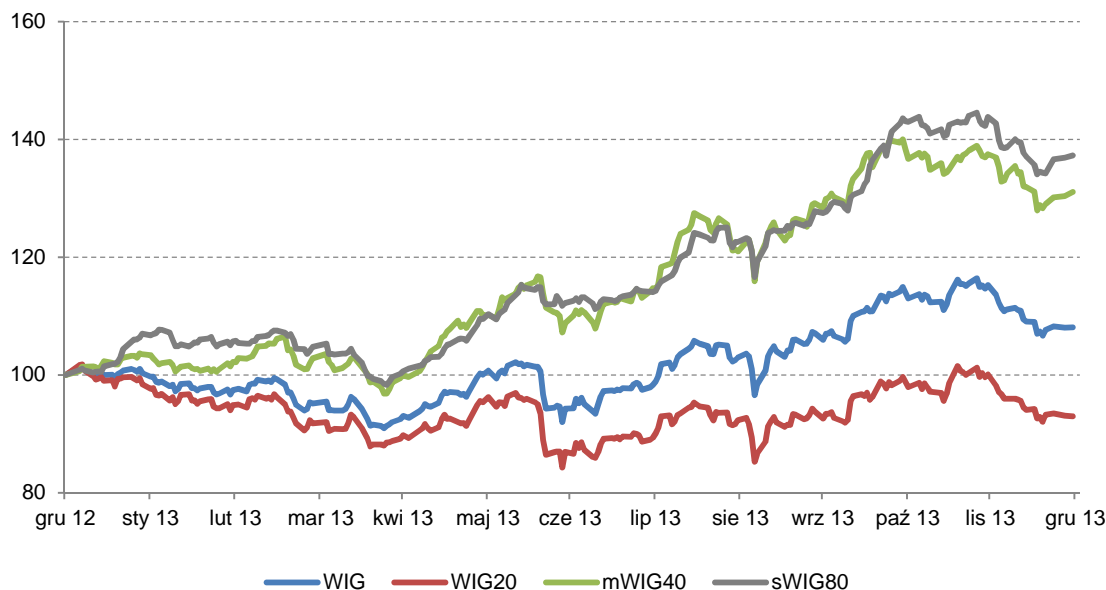
Indeks szerokiego rynku – WIG zakończył rok 2013 umiarkowanym wzrostem o 8,1%⁵, jednak sytuacja w różnych segmentach rynku kształtowała się odmiennie. W segmencie małych i średnich spółek zapanowała hossa. Indeksy sWIG80 oraz mWIG40 zyskały odpowiednio 37,3% oraz 31,1%. Wpływ na wysokie stopy zwrotu z inwestycji w małe i średnie spółki miało rysujące się ożywienie gospodarcze. Z kolei na kształtowanie się indeksu największych spółek oddziaływała niepewność co do dalszych losów systemu Otwartych Funduszy Emerytalnych. Zapowiedź głębokich zmian w ich funkcjonowaniu przerodziła się w obawę o podaż walorów „blue chipów”. Ich ceny nie rosły, a stopa zwrotu indeksu WIG20 na koniec listopada 2013 roku oscylowała w granicach zera. Głęboka przecena akcji największych spółek, która miała miejsce w grudniu spowodowała, że indeks WIG20 stracił w porównaniu do końca grudnia 2012 roku 7,0%. Słaba końcówka 2013 roku, która przyniosła największe spadki od grudnia 1994 roku (WIG stracił w grudniu 6,3%) została szybko okrzyknięta przez media „czerwonym grudniem”.

Indeksami sektorowymi o najwyższych wzrostach w 2013 roku były kolejno: WIG-Budownictwo (+33,5%), WIG-Media (+31,0%), WIG-Informatyka (+21,9%), WIG-Chemia (+20,6%) oraz WIG-Banki (+20,5%). Największe spadki odnotowały: WIG-Surowce (-32,1%), WIG-Spożywczy (-11,4%) i WIG-Paliwa (-10,0%).

Indeks rynku NewConnect - NCIndex odnotował wzrost o 10,0%. Natomiast indeks grupujący najbardziej płynne spółki z tego rynku, NCIndex30, wzrósł o 43,9%.

⁵ Źródło: Podstawowe statystyki GPW (http://www.gpw.pl/analizy_i_statystyki_pelna_wersja)

Kształtowanie się głównych indeksów na GPW w 2013 roku (28 grudnia 2012 r. =100)



Na koniec grudnia 2013 roku wartość notowanych na warszawskiej giełdzie spółek krajowych wyniosła 593,5 mld zł, czyli była o 13,4% wyższa w porównaniu z grudniem 2012 roku. Rosło zainteresowanie inwestorów nowymi ofertami publicznymi. W 2013 roku na GPW miało miejsce 65 debiutów (108 w 2012 roku), a ich wartość przekroczyła 1,1 mld euro (0,7 mld euro w 2012 roku). Pod względem liczby IPO, GPW zajęła drugie miejsce w Europie (po London Stock Exchange), a ich łączna wartość pozwoliła krajowej giełdzie na zajęcie piątej pozycji, wśród giełd funkcjonujących na najbardziej rozwiniętych europejskich rynkach kapitałowych. Na Głównym Rynku miały miejsce 23 debiuty, natomiast na NewConnect 42.

Rok 2013 przyniósł wzrost obrotów na GPW. Wartość obrotów akcjami na Głównym Rynku wzrosła o 26,2% i wyniosła 256,2 mld zł. Spadły (o 6%) obroty na alternatywnym rynku akcji spółek o dużym potencjale wzrostu - NewConnect. W całym 2013 roku wartość obrotów na NewConnect wyniosła 1,2 mld zł (1,3 mld zł w 2012 roku).

W 2013 roku dobrze rozwijał się rynek instrumentów dłużnych Catalyst. Wartość notowanych emisji (obligacje korporacyjne, komunalne i listy zastawne) na koniec grudnia 2013 roku wyniosła 59,0 mld zł wobec 52,4 mld zł w grudniu 2012 roku (wzrost o 12,6%). W całym 2013 roku wartość obrotów obligacjami wzrosła o 43,3% i wyniosła 4,3 mld zł (3,0 mld zł w 2012 roku). Liczba emitentów instrumentów notowanych na rynku Catalyst wyniosła na koniec grudnia 175 (155 przed rokiem).

Wolumen obrotu instrumentami pochodnymi w 2013 roku wyniósł 12,6 mln sztuk, co oznaczało wzrost o 11,4% w porównaniu do roku poprzedniego (11,3 mln sztuk).

We wrześniu 2013 roku zadebiutował nowy główny indeks warszawskiej giełdy – WIG30. W jego skład wchodzi trzydzieści największych i najbardziej płynnych spółek GPW. Pozwala on lepiej odzwierciedlić wzrost polskiej gospodarki, jej strukturę sektorową oraz dynamiczny rozwój polskiego rynku kapitałowego na przestrzeni ostatnich lat.

Rok 2013 był ostatnim rokiem funkcjonowania otwartych funduszy emerytalnych w kształcie nadanym przez reformę systemu emerytalnego z 1999 roku. Wartość środków zgromadzonych na kontach emerytalnych osiągnęła na koniec grudnia najwyższy w historii poziom 299,3 mld zł (wobec 269,6 mld zł na koniec 2012 roku). W ciągu całego 2013 roku wartość aktywów OFE wzrosła o 29,7 mld zł, czyli o 11,0%, z czego 19,2 mld zł to wynik wypracowany przez zarządzających aktywami funduszy, podczas gdy składki członków OFE przekazane przez ZUS osiągnęły wartość 10,5 mld zł.

Miniony rok był pozytywny dla rynku funduszy inwestycyjnych. Utrzymujące się niskie stopy procentowe nie sprzyjały gromadzeniu oszczędności na rachunkach bankowych i skłoniły inwestorów do poszukiwania alternatywnych sposobów oszczędzania. Aktywa funduszy inwestycyjnych osiągnęły na koniec 2013 roku rekordowy poziom 188,9⁶ mld zł i wzrosły w ciągu roku o 43,2 mld zł, czyli o 29,6%. Najwyższą dynamiką charakteryzowały się fundusze aktywów niepublicznych⁷ (wzrost o 61,9% r/r), głównie za sprawą funduszy typu private equity, które zwiększyły swoje aktywa o 70,9%. Udział funduszy aktywów niepublicznych w całości rynku wyniósł na koniec 2013 roku 32,6% i zwiększył się w ciągu roku o 6,5 punktu procentowego.

Wysoką dynamiką 78,4% mogły poszczycić się fundusze absolutnej stopy zwrotu, ale wciąż pozostają one niewielkim segmentem rynku (2,9% całości aktywów). Swoją rolę w rynku zwiększyły również produkty o najniższym profilu ryzyka - fundusze gotówkowe i pieniężne. Ich aktywa wzrosły w ciągu 12 miesięcy o 49,6%, a ich udział w strukturze zwiększył się z 10,7% do 12,4%. Na popularności zyskiwały fundusze mieszane (+45,1% r/r), których aktywa na koniec ubiegłego roku stanowiły 18,8% rynku (+2 p.p. r/r). Dodatnią dynamikę w ciągu roku, choć niższą od wzrostu rynku, można było zaobserwować w funduszach akcyjnych (+26,9% r/r). Ich udział w całości aktywów funduszy inwestycyjnych wynosił na koniec 2013 roku 16,4%. Najwyższym spadkiem wartości aktywów charakteryzowały się fundusze surowcowe (-50,5% r/r), obligacyjne (-20,2% r/r), a spośród funduszy aktywów niepublicznych – fundusze nieruchomości (-14,6% r/r).

Rok 2013 był szczególnie udanym okresem dla tych, którzy zainwestowali w fundusze polskich małych i średnich spółek (średnia stopa zwrotu wyniosła 31,1%) lub w fundusze inwestujące na rynkach rozwiniętych (np. stopa zwrotu dla funduszy akcji amerykańskich USD wyniosła 25,5%).

6. Czynniki makroekonomiczne, które będą mieć wpływ na działalność ING Banku Śląskiego S.A. w 2014 roku

Jednym z globalnych czynników, które mogą odbić się na koniunkturze w Polsce, jest tempo normalizacji polityki pieniężnej w USA, rzutujące na oczekiwania co do wzrostów amerykańskich stóp procentowych. Dodatkowo, spowolnienie gospodarcze w Chinach wciąż szuka swojego dna, z kolei ożywienie w strefie euro budzi wątpliwości co do swojej trwałości w związku z utrzymywaniem się w tym obszarze zapaści kredytowej, pomimo licznych działań antykryzysowych. Relatywnie lepsza sytuacja niemieckiej gospodarki niż strefy euro pozwoli na dalsze przyspieszenie polskiego eksportu. W 2014 wzrost PKB Niemiec może wynieść 1,6% r/r wobec 0,6% r/r w 2013 roku.

EBC jeszcze w listopadzie 2013 roku zmienił parametry polityki pieniężnej, szukając sposobu wpłynięcia na wzrost, osłabienie euro i oddalenie ryzyka deflacji. Istnieje również możliwość uruchomienia nowego programu LTRO albo kolejnej obniżki stóp, jeśli wymienione obawy nie ustąpią.

Istotnym czynnikiem kształtującym środowisko dla banków w 2014 roku będzie reakcja rynków finansowych poszczególnych krajów wschodzących na wycofywanie się USA z programu luzowania ilościowego. Na rynki wschodzące napłynęło dużo kapitału, gdy rynki bazowe oferowały bardzo niskie dochodowości, więc odwrót może mieć poważne konsekwencje dla walut oraz cen obligacji. Należy liczyć się z ich dużą zmiennością, tak jak to miało miejsce w czerwcu 2013 roku. Polski dług i waluta wydają się być w tej sytuacji w dobrym położeniu. Pod koniec 2013 roku, złoty wyróżniał się spośród walut wschodzących wysoką stabilnością, a Ministerstwo Finansów po styczniu 2014 roku pokryło już ponad połowę potrzeb pożyczkowych na ten rok. Co więcej, wśród siedmiu największych emitentów/krajów wschodzących, w 2014 roku Polska będzie miała najniższe potrzeby pożyczkowe.

Na podstawie sygnałów przekazywanych przez Radę Polityki Pieniężnej, stopy procentowe w Polsce najprawdopodobniej pozostaną na stabilnym poziomie. Mimo postępującego ożywienia w gospodarce nie będą się szybko pojawiać niepożądane z punktu widzenia polityki pieniężnej nierównowagi – presja inflacyjna i presja płacowa. Do tego EBC pozostanie jeszcze długo przy łagodnym nastawieniu, co będzie zniechęcało RPP do szybszych działań. W rezultacie, stopy mogą po raz pierwszy wzrosnąć w IV kwartale 2014 roku o 25 p.b., natomiast w 2015 roku o dalsze 75 p.b.

⁶ Źródło IZFA, http://www.izfa.pl/files_user/xls/Raport_Aktywa_31.12.2013.xls

⁷ Fundusze private equity, nieruchomości i sekurytyzacyjne

Środowisko niskich stóp procentowych w Polsce może przyczynić się do lokowania oszczędności przez gospodarstwa domowe poza systemem bankowym. W trakcie 2013 roku obserwowany był też znaczny przyrost gotówki w obiegu.

Warunki makroekonomiczne funkcjonowania banków określi ciąg dalszy ożywienia gospodarczego w Polsce - dynamika wzrostu PKB dotarła w IV kwartale 2013 roku do 2,7% r/r, co może sugerować wzrost PKB w 2014 roku rzędu 3,4%. Sygnały stabilizowania się sytuacji na rynku pracy oraz obserwowane już wzrosty zatrudnienia w sektorze przedsiębiorstw pozwolą na kontynuację poprawy nastrojów konsumentów. Ograniczeniem może okazać się zniechęcenie do korzystania z finansowania zewnętrznego ujawnione przez międzynarodowe badanie grupy ING „*Barometr Finansowy ING*” (74% badanych Polaków przyznało, że od wybuchu globalnego kryzysu finansowego czuje większą niechęć do zapożyczania się). W środowisku niskich stóp procentowych i niskiej inflacji, powodującej nawet przy niskiej dynamice płac wzrost realnych dochodów, istotniejsze wzrosty konsumpcji prywatnej powinny być kwestią czasu. Mimo to skłonność do oszczędzania może pozostać podwyższona z uwagi na niepewność wokół ożywienia w strefie euro i lekcji wyciągniętych przez gospodarstwa domowe ze spowolnienia.

Przeprowadzane przez NBP badanie koniunktury wśród przedsiębiorstw opisujące IV kwartał 2013 roku pokazało dalszą poprawę popytu, oczekiwanej produkcji i planów zatrudnieniowych. Wszystkie te wskaźniki przekroczyły poziomy z lat 2010-2011, kiedy gospodarka otrząsnęła się z globalnego kryzysu finansowego i wykazywała dynamizm. Wskaźniki dotyczące inwestycji wykazały utrzymującą się ostrożność, ale sam raport wspominał rosnącą aktywność inwestycyjną największych podmiotów.

Stopa bezrobocia na koniec 2013 roku wyniosła 13,4%, dzięki interwencjom na rynku pracy dokonywanym przez Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, sprzyjającej pogodzie pod koniec roku oraz odbudowującemu się popytowi na pracę. Na koniec 2014 roku może ona spaść do 13,0%.

Ponadto, zakładane jest umiarkowane umacnianie się złotego wobec euro (EURPLN), z ryzykiem przejściowego osłabienia w ciągu I połowy 2014 roku. W grudniu 2013 roku rozpoczęło się wycofywanie USA z polityki taniego pieniądza, ale będzie to proces powolny – w ciągu 2014 roku prawdopodobnie wygaszony zostanie program dodruku pieniądza, ale podwyżek stóp należałoby się spodziewać raczej w odległej przyszłości. Wspomniana polityka sprzyjała obligacjom i walutom rynków wschodzących, w tym Polski, więc odchodzenie od niej może wywoływać ich osłabienie, przy czym trzeba pamiętać, że rynki finansowe były przygotowywane przez Fed na tę zmianę od maja 2013 roku. Samo rozpoczęcie wygaszania nie wywołało drastycznych ruchów cen polskich obligacji. Co więcej, wiele zależeć będzie od tempa normalizacji polityki pieniężnej. Zdaniem ekonomistów ING, ewentualne osłabienie złotego będzie umiarkowane, zważywszy, iż polskie ożywienie gospodarcze jest coraz trwalsze. Za stabilnością złotego przemawia relatywnie niski deficyt na rachunku obrotów bieżących bilansu płatniczego, który czyni gospodarkę mniej wrażliwą na ewentualny odpływ kapitału portfelowego oraz napływy środków europejskich. Tempo ożywienia gospodarczego zaskoczyło pozytywnie w trakcie 2013 roku. Polska wygląda pod względem perspektyw wzrostu na ten rok dobrze, na tle zarówno Europy Środkowej i Wschodniej, jak i ogółu krajów rozwijających się.

Pomimo optymistycznych oczekiwań odnośnie koniunktury, oczekuje się, że w 2014 roku inflacja będzie niska (średnioroczna około 1,5% r/r) i przez cały rok wskaźnik CPI nie osiągnie celu RPP na poziomie 2,5% r/r. W odróżnieniu od poprzednich 5-6 lat, obecnie nastał okres niskiej inflacji. Po stronie czynników lokalnych, na inflację bazową działa kończący się właśnie, ale najdłuższy w ostatnim dwudziestoleciu, okres słabości popytu krajowego. Popyt krajowy przekłada się na inflację z opóźnieniem paru kwartałów, w związku z czym skutki znacznego spowolnienia, jakie polska gospodarka przeżyła na przełomie 2012-13 roku, będą odczuwalne jeszcze w 2014 roku. Poza tym należy uwzględnić, że rynki surowcowe wahają się w wieloletnich cyklach (trwających nawet 30 lat), a obecnie prawdopodobnie przekroczony został środek takiego wieloletniego cyklu. Wszystko wskazuje na to, że faza nieustających wzrostów cen surowców, która tak bardzo zawyżała inflację w latach 2007-2013, dobiegła końca, a wahadło przechyliło się w drugą stronę.

Gospodarka Polski w latach 2005-2014⁸

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014P
Przyrost PKB (%)	3,6	6,2	6,8	5,1	1,7	3,9	4,5	1,9	1,6	3,4
Dług sektora <i>general government</i> wg metodologii UE (% PKB)	47,1	47,7	45,0	47,1	50,9	54,8	56,2	55,6	59,2	51,7
Podaż pieniądza M3 (w mld zł)	427,1	495,3	561,6	666,2	720,3	783,6	881,5	921,4	977,3	1024,0
Przyrost produkcji sprzedanej przemysłu (%)	4,1	12,0	9,4	3,0	-3,6	11,1	6,8	1,4	2,3	12,1
Inflacja (CPI) średnia w roku (%)	2,1	1,0	2,5	4,2	3,5	2,6	4,3	3,7	0,9	1,5
Stopa bezrobocia (%)	17,6	14,8	11,2	9,5	12,1	12,4	12,5	13,4	13,4	13,0
Kurs PLN/USD (koniec roku)	3,2613	2,9105	2,7554	2,9379	2,8503	2,9641	3,4174	3,0996	3,0120	3,2200
Kurs PLN/EUR (koniec roku)	3,8598	3,8312	3,5820	4,1050	4,1082	3,9603	4,4168	4,0882	4,1472	4,0200
WIBOR 3M (koniec roku)	4,60	4,20	5,70	5,80	4,00	3,95	4,99	4,11	2,65	3,13

⁸ Prognoza na 2014 rok uaktualniona w styczniu 2014 roku.

II. GŁÓWNE OSIĄGNIĘCIA ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A. W 2013 ROKU

1. Wzrost liczby klientów

W 2013 roku ING Bank Śląski S.A. utrzymał tempo wzrostu liczby klientów obsługiwanych przez bank. W ciągu roku baza klientów powiększyła się o 163,4 tys., wobec przyrostu o 164,0 tys. rok wcześniej. Na koniec grudnia 2013 roku liczba klientów Banku wynosiła 3 428,2 tys. i dzieliła się na następujące segmenty działalności:

- 3 395,8 tys. klientów detalicznych, w tym:
 - 3 137,2 tys. klientów indywidualnych (przyrost w ciągu roku o 141,2 tys.)
 - 258,6 tys. przedsiębiorców
- 32,4 tys. klientów korporacyjnych (średnich i dużych firm oraz grup kapitałowych)

W segmencie detalicznym Bank pozyskał w ciągu roku 352 tys. nowych klientów, natomiast w segmencie korporacyjnym nawiązał 6,4 tys. nowych relacji. 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 stale rozwijanym, nowoczesnym systemie dystrybucji i obsługi.

2. Poprawa pozycji na rynku kredytowym

Na koniec grudnia 2013 roku łączna wartość kredytów i innych należności udzielonych klientom ING Banku Śląskiego S.A. netto wyniosła 45 433,8 mln zł⁹ czyli przyrosła o 3 449,5 mln zł (tj. o 8,2%) w porównaniu ze stanem na koniec 2012 roku.

Szacuje się, że na koniec 2013 roku Bank dysponował 5,2-procentowym udziałem w łącznej wartości kredytów udzielonych klientom w ramach sektora banków komercyjnych¹⁰ (czyli o 0,2 p.p. wyższym niż na koniec 2012 roku).

Poprawa pozycji Banku na rynku kredytowym nastąpiła w wyniku:

- Dynamicznego wzrostu należności kredytowych od gospodarstw domowych. W grudniu 2013 roku wartość ich ukształtowała się na poziomie 18 379,8 mln zł i wzrosła o 1 918,5 mln zł (czyli o 11,7%) w stosunku do stanu z końca 2012 roku. W 2013 roku nadal dominującym produktem w segmencie detalicznym decydującym o poziomie wzrostu należności kredytowych były złotowe kredyty hipoteczne, które na koniec grudnia 2013 roku wyniosły 12 247,1 mln zł (przyrost o 13,8% w porównaniu do końca poprzedniego roku), jednak coraz większe znaczenie zyskują kredyty gotówkowe, które w ciągu roku przyrosły o 17,3%, a ich wolumen osiągnął 3 021,7 mln zł.
- Przyrostu zaangażowania w odniesieniu do klientów korporacyjnych (instytucjonalnych¹¹) – należności kredytowe Banku z tego tytułu wynosiły 27 054,0 mln zł, tj. były o 6,0% wyższe niż na koniec 2012 roku.

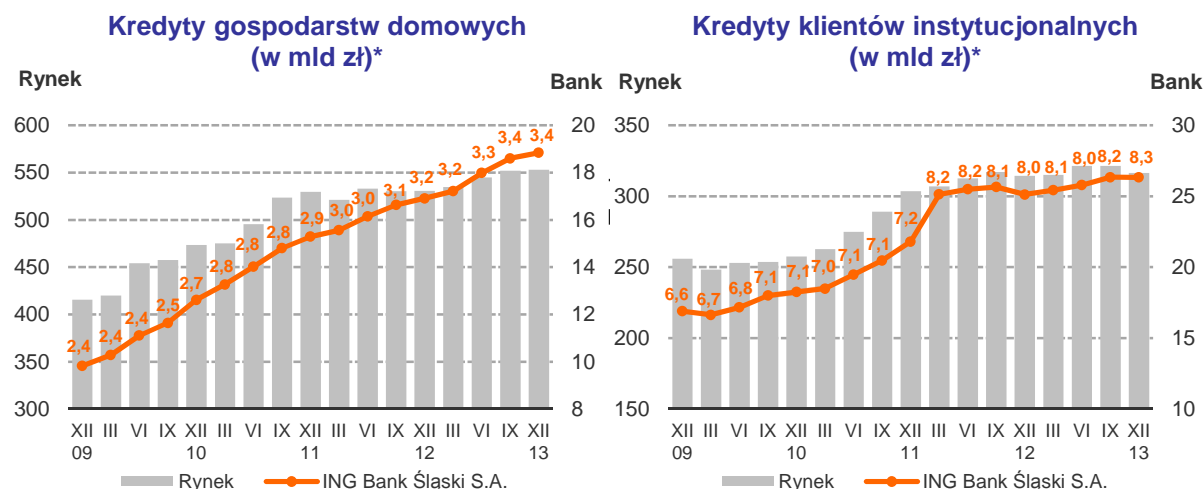
⁹ Kwota obejmuje kredyty i inne należności netto z wyłączeniem euroobligacji oraz należności od klientów z tytułu transakcji z przyrzeczeniem odkupu.

¹⁰ Sektor bankowy w rozumieniu banków komercyjnych, zgodnie z danymi publikowanymi przez NBP w pliku *Należności i zobowiązania banków*.

¹¹ Łącznie dla: podmiotów gospodarczych, niemonetarnych instytucji finansowych, podmiotów sektora instytucji rządowych i samorządowych.

Kredyty i inne należności udzielone klientom ING Banku Śląskiego S.A. (w mln zł)

	31.12.2013	31.12.2012	31.12.2011	31.12.2010	31.12.2009	31.12.2008	31.12.2007
Należności kredytowe gospodarstw domowych, w tym:	18 379,8	16 461,3	14 939,4	12 267,2	9 516,1	7 204,5	4 643,8
Kredyty i pożyczki	18 379,8	16 461,3	14 939,4	12 267,2	9 516,1	7 204,5	4 643,8
Pozostałe należności	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Należności kredytowe klientów instytucjonalnych ¹² , w tym:	27 054,0	25 523,0	23 486,7	18 423,6	16 571,9	16 261,1	11 405,9
Kredyty i pożyczki	24 790,9	23 350,2	21 331,0	17 156,0	15 797,9	15 526,1	11 356,3
- Podmioty gospodarcze	17 253,9	15 852,4	15 238,1	11 753,9	10 954,3	11 647,1	8 461,8
- Podmioty finansowe (inne niż banki)	4 894,9	4 387,3	2 821,5	2 583,1	2 543,7	2 923,0	2 226,8
- Podmioty sektora instytucji rządowych i samorządowych	2 642,1	3 110,5	3 271,4	2 819,0	2 299,9	956,0	667,7
Dłużne papiery wartościowe ¹³	2 175,7	2 107,6	2 086,8	1 177,7	643,4	640,5	0,0
Pozostałe należności	87,4	65,2	68,9	89,9	130,6	94,5	49,6
Razem należności kredytowe netto	45 433,8	41 984,3	38 426,1	30 690,8	26 088,0	23 465,6	16 049,7
- Euroobligacje	3 685,8	3 779,7	3 872,6	3 268,5	3 261,9	1 654,0	0,0
Razem kredyty i inne należności udzielone klientom netto	49 119,6	45 764,0	42 298,7	33 959,3	29 349,9	25 119,6	16 049,7



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

3. Wzmocnienie pozycji na rynku depozytów

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 2013 roku zmierzały do dalszego wzmocniania bazy depozytowej przede wszystkim w zakresie stabilnych środków – zgodnie z oczekiwanymi regulacjami Nowej Umowy Kapitałowej (Bazylii III). Oznaczało to, że Bank aktywnie pozyskiwał środki przede wszystkim od klientów detalicznych, a także od mniejszych i średniej wielkości przedsiębiorstw.

¹² Z wyłączeniem należności od klientów z tytułu transakcji z przyrzeczeniem odkupu.

¹³ Z wyłączeniem euroobligacji.

Na koniec grudnia 2013 roku suma środków zgromadzonych na rachunkach ING Banku Śląskiego S.A. wyniosła 67 250,6 mln zł¹⁴ wobec 57 782,6 mln zł na koniec 2012 roku (wzrost o 16,4%).

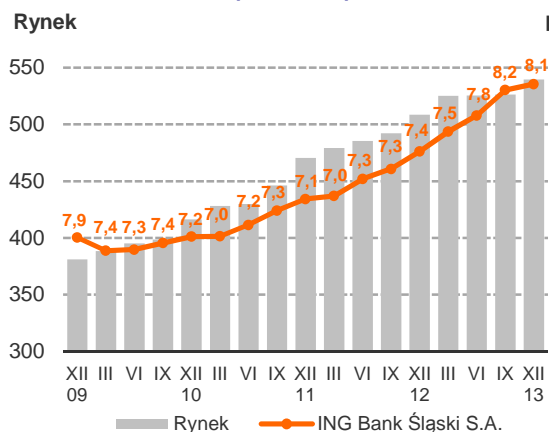
Na koniec 2013 roku Bank posiadał 7,8% ogólnej wartości depozytów zdeponowanych w sektorze banków komercyjnych¹⁵ wobec udziału w rynku na poziomie 7,1% na koniec 2012 roku co oznacza, że był czwartym co do wielkości bankiem depozytowym w Polsce.

W ciągu 2013 roku suma środków ulokowanych na rachunkach gospodarstw domowych wzrosła o 5 929,1 mln zł, tj. o 15,8%, i na koniec grudnia osiągnęła wartość 43 451,2 mln zł. Poziom zobowiązań wobec klientów instytucjonalnych również wzrósł – w grudniu 2013 roku było to 23 799,4 mln zł wobec 20 260,5 mln zł na koniec poprzedniego roku (wzrost o 17,5%). W ciągu 2013 roku wzrosła zarówno wartość środków zdeponowanych przez średnie i duże firmy (o 18,3%), jak i wartość depozytów największych korporacji (o 22,8%).

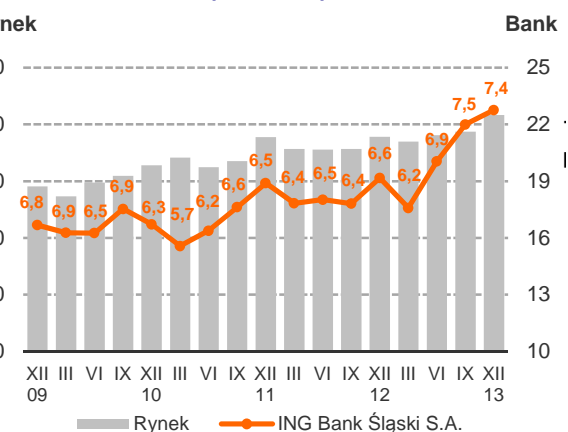
Zobowiązania wobec klientów ING Banku Śląskiego S.A. (w mln zł)

	31.12.2013	31.12.2012	31.12.2011	31.12.2010	31.12.2009	31.12.2008	31.12.2007
Zobowiązania wobec gospodarstw domowych, w tym:							
Depozyty	43 387,2	37 477,7	33 303,8	29 954,6	29 890,7	27 828,8	25 392,6
Pozostałe zobowiązania	64,0	44,4	39,4	47,3	64,2	65,2	68,0
Zobowiązania wobec klientów instytucjonalnych ¹⁶ , w tym:							
Depozyty	23 227,4	19 681,3	19 152,7	16 971,4	16 899,1	18 551,7	17 812,2
- Podmioty gospodarcze	17 863,1	13 850,5	13 969,6	12 554,4	11 906,2	11 230,5	12 816,1
- Podmioty finansowe (inne niż banki)	3 273,5	3 731,8	3 080,5	2 722,0	3 484,7	4 435,0	2 423,7
- Podmioty sektora instytucji rządowych i samorządowych	2 090,8	2 099,0	2 102,6	1 695,0	1 508,2	2 886,2	2 572,4
Pozostałe zobowiązania	572,0	579,2	432,3	457,5	491,4	517,9	374,1
Razem zobowiązania wobec klientów	67 250,6	57 782,6	52 928,2	47 430,8	47 345,4	46 963,6	43 646,9

Depozyty gospodarstw domowych (w mld zł)*



Depozyty klientów instytucjonalnych (w mld zł)*



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

¹⁴ Kwota obejmuje depozyty i pozostałe zobowiązania z wyłączeniem zobowiązań wobec klientów z tytułu transakcji z przyrzeczeniem odkupu.

¹⁵ Sektor bankowy rozumiany jako sektor banków komercyjnych, zgodnie z danymi publikowanymi przez NBP w pliku *Należności i zobowiązania banków*.

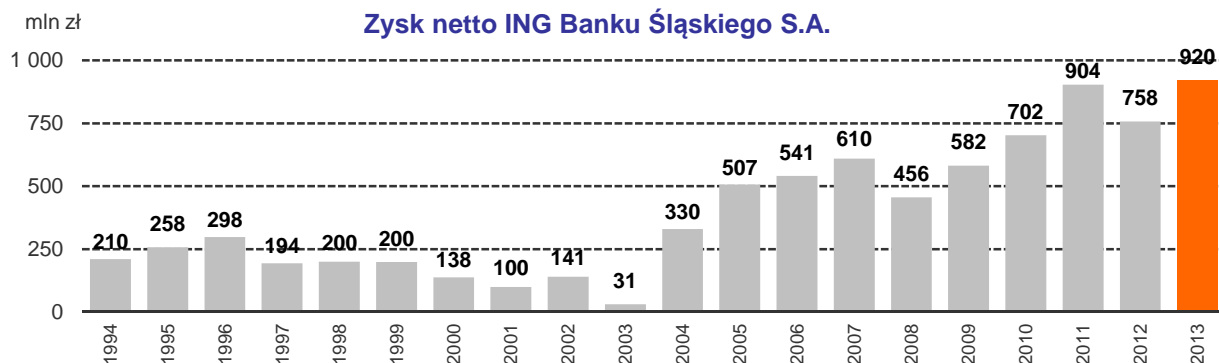
¹⁶ Z wyłączeniem zobowiązań wobec klientów z tytułu transakcji z przyrzeczeniem odkupu.

4. Najwyższy w historii Banku wynik finansowy netto

W 2013 roku zysk netto ING Banku Śląskiego S.A. wyniósł 920,1 mln zł, czyli był o 21,4% wyższy od uzyskanego w poprzednim roku. Był to najwyższy w historii Banku wynik finansowy netto.

W efekcie, wskaźnik zwrotu na aktywach (ROA) poprawił się w stosunku do 2012 roku o 0,1 p.p. i wyniósł 1,2%, zaś wskaźnik zwrotu na kapitale (ROE) wzrósł o 0,5 p.p., osiągając poziom 11,5% (wobec 11,0% rok wcześniej). Jednocześnie, poprawiła się efektywność kosztowa Banku – wskaźnik udziału kosztów w przychodach (C/I) wyniósł 55,4%, czyli był o 1,6 p.p. niższy niż rok wcześniej.

Opis poszczególnych składowych wyniku znajduje się w rozdziale *Sytuacja finansowa ING Banku Śląskiego S.A. w 2013 roku*.



5. Nagrody i wyróżnienia

2013 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 / urządzenie IT w Polsce w 2013 roku do obsługi systemów kartowych” za wdrożenie bankomatu zbliżeniowego przyznana na Konferencji Central European Electronic Card Warsaw;
- I miejsce w rankingu „Konta dla firm rozpoczynających działalność”, przygotowanym przez portal TotalMoney.pl;
- I miejsce w rankingu „Najwygodniejsze konto osobiste”, opracowanym przez Comperia.pl dla portalu Forbes.pl;
- II miejsce w rankingu tygodnika Newsweek „Przyjazny Bank Newsweeka” w kategorii „Bankowość mobilna” oraz III miejsce w kategorii „Banki w internecie”;
- II miejsce w rankingu „Najlepsze konto z dostępem przez Internet”, opracowanym przez portal TotalMoney.pl;
- II miejsce w rankingach „Najlepsze konto studenckie” oraz „Najlepsze konto młodzieżowe”, przygotowanych przez portal Money.pl;
- II miejsce w rankingu „Bank najbliższy klientowi”, przygotowanym przez Dziennik Gazeta Prawna;
- II miejsce dla infolinii, w badaniu jakości obsługi klienta na infoliniach banków, przeprowadzonym przez instytut badawczy ARC Rynek i Opinia;
- III miejsce w rankingu kredytów i pożyczek gotówkowych, przygotowanym przez portal TotalMoney.pl;
- Gwiazda Jakości Obsługi 2013, w rankingu organizowanym przez portal www.jakoscobslugi.pl;
- Status TOP RATED, nadany przez prestiżowe opiniotwórcze wydawnictwo amerykańskie GLOBAL CUSTODIAN, dla prowadzonej w Polsce działalności powierniczej w 2012 roku;

- Statuetka ZŁOTY BELL w kategorii „Mobilny Bank – Najlepsza Oferta roku 2013”, na podstawie głosowania internautów organizowanego przez *Magazyn Mobility*.

Nagrodzono także prowadzone przez ING Bank Śląski S.A. działania marketingowe:

- Złota statuetka Effie za kampanię pożyczki gotówkowej „Lepiej pożyczyć z banku, niż od rodziny” oraz brązowa statuetka za kampanię otwartego konta oszczędnościowego „Tyle mamy oszczędności, ile mamy na koncie”;
- Tytuł „Reklamodawca Roku” w konkursie reklamy KTR oraz srebrne wyróżnienie za najlepszą kampanię i dwa złote wyróżnienia za spoty reklamowe w kategorii „Usługi finansowe”;
- Złoty Bankier 2012, w kategorii „Najlepszy spot reklamowy banku”, za reklamę emitowaną w ramach kampanii „Lepiej pożyczyć z banku, niż od rodziny”;
- III miejsce w konkursie Lamparty 2013, wyróżniającym najlepsze kreacje marek bankowych.

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

- RESPECT Index - zaliczenie (po raz szósty i siódmy z rzędu) do składu giełdowego indeksu spółek odpowiedzialnych społecznie;
- Nagroda specjalna za ochronę danych klientów i wzorcowe wdrażanie Rekomendacji „D” Komisji Nadzoru Finansowego przyznana w rankingu IT@Bank 2013;
- II miejsce dla ING Banku Śląskiego w kategorii „Banki i instytucje finansowe” w konkursie „The Best Annual Report 2012”;
- Nagroda w kategorii „Najlepszy Debiut” za Raport Społecznej Odpowiedzialności Biznesu ING Banku Śląskiego za lata 2011-2012, w ogólnopolskim konkursie „Raporty Społeczne” organizowanym przez Forum Odpowiedzialnego Biznesu we współpracy z PwC i SGS;
- Certyfikat „Przedsiębiorstwo przyjazne środowisku” w konkursie ekologicznym „Przyjaźni środowisku”;
- Zwycięstwo w listopadowej edycji konkursu Odpowiedzialna Inicjatywa Miesiąca, organizowanego przez portal CSR.pl za organizowanie akcji honorowego krwiodawstwa;
- Złoty Listek CSR, przyznany przez tygodnik POLITYKA w ramach „Listy 500”;
- III miejsce w Rankingu Odpowiedzialnych Firm 2013, w kategorii „Bankowość, sektor finansowy i ubezpieczeniowy”;
- III miejsce dla Marki Godnej Zaufania, w kategorii „Bank”, w sondażu European Trusted Brands 2013, organizowanym przez Reader's Digest;
- I miejsce dla ING Banku Śląskiego w kategorii Bankowość, Ubezpieczenia, Instytucje Finansowe w badaniu „Najbardziej pożądanymi pracodawcy 2013 w opinii specjalistów i menedżerów” organizowanym przez Antal International;
- Tytuł Solidny Pracodawca Roku przyznany ING Bankowi Śląskiemu za efektywną oraz innowacyjną politykę personalną;
- Międzynarodowy znak Top Employers, przyznany po raz czwarty przez Corporate Research Foundation.

Wysoko oceniono kondycję ING Banku Śląskiego S.A.:

- I miejsce w kategorii „Banki Duże” w konkursie Gazety Bankowej „Najlepszy Bank 2013” oraz wyróżnienie za najlepszą strukturę portfela;
- wyróżnienie w rankingu „Najdynamiczniej rozwijające się spółki giełdowe”, w kategorii „Bank”, według Miesięcznika Forbes.

Dodatkowo, zespół ekonomistów Banku w składzie Rafał Benecki i Grzegorz Ogonek, zajął III miejsce w konkursie prognoz Narodowego Banku Polskiego oraz Rzeczypospolitej w kategorii „Prognozy PKB”.

III. DZIAŁALNOŚĆ ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A. W 2013 ROKU

1. Bankowość detaliczna

Zmiany w ofercie produktów i zasadach obsługi klientów

Oszczędności, inwestycje, rachunki

Rok 2013 był dla ING Banku Śląskiego S.A. kolejnym rokiem umacniania pozycji rynkowej w segmencie klientów detalicznych. Bank promował swoją markę solidnej, godnej zaufania instytucji poprzez uczciwą, jasną ofertę produktową oraz docenianą przez klientów bankowość internetową i mobilną. Upraszczał też i automatyzował procesy, co przyniosło korzyści klientom w postaci sprawniejszej i szybszej obsługi.

Pomimo gwałtownie spadających rynkowych stóp procentowych, podstawowy produkt oszczędnościowy Banku – Otwarte Konto Oszczędnościowe (OKO) zachował swoją atrakcyjność dla klientów, o czym świadczy wzrost zdeponowanych środków w ujęciu rok do roku. Zostało to osiągnięte poprzez oferowanie klientom relatywnie atrakcyjnego oprocentowania oraz kolejne edycje promocji i ofert specjalnych takich jak *Bonus na start* oraz *OKO Bonus*. Polegały one na oferowaniu okresowo podwyższonego oprocentowania nowym klientom lub dla nowych środków.

W maju 2013 roku wprowadzono do oferty Banku nowy mechanizm wspierający oszczędzanie – *Smart Saver*. Płacąc kartą wydaną do konta lub wykonując przelewy w *ING BankOnLine*, z konta osobistego automatycznie odkładane są drobne kwoty na rachunku *Smart Saver*. Klient sam decyduje, w jaki sposób chce oszczędzać, wybierając jedną z dwóch opcji:

- zaokrąglenie kwoty transakcji źródłowej do 5 zł lub do 10 zł,
- procent od kwoty transakcji źródłowej (od 1% do 10%).

Ponadto, w ofercie produktów oszczędnościowych o charakterze kapitałowym i ubezpieczeniowym, w 2013 roku Bank m.in.:

- okresowo organizował oferty specjalne polegające na wprowadzeniu zerowych stawek opłaty dystrybucyjnej przy nabywaniu przez klientów Banku jednostek uczestnictwa wszystkich funduszy będących w ofercie Banku,
- wprowadził do oferty dedykowanej klientom Personal Banking i Private Banking 4 subfundusze dostępne w ramach Altus Fundusz Inwestycyjny Otwarty Parasolowy zarządzany przez Altus TFI S.A.,
- zaproponował szerokiemu kręgowi klientów indywidualnych dwa nowe subfundusze z oferty Union Investment TFI S.A. - UniAkcje Turcja i UniAkcje Dywidendowy,
- przeprowadził 22 subskrypcje Inwestycyjnej Lokaty Terminowej na łączną kwotę 495 mln zł. Wśród subskrypcji przeważały produkty oparte o kursy walutowe (EUR, USD, CHF),
- umożliwił zawieranie umów w placówce Banku na korzystanie z usług domu maklerskiego ING Securities drogą internetową.

W pierwszej połowie roku wdrożono również nowy proces wortalowy umożliwiający otwarcie rachunku dla klientów indywidualnych w 100% online. Autoryzacja nowego klienta odbywa się poprzez przelew z rachunku w innym banku. Informacje zawarte w przelewie pozwalają zidentyfikować klienta, który został już wcześniej zweryfikowany w innym banku. Nowy proces jest dostępny równocześnie z dotychczasowym procesem otwarcia rachunku z udziałem kuriera - klient decyduje o wyborze formy zawarcia umowy.

W celu pozyskania nowych, aktywnych klientów w listopadzie 2013 roku Bank przeprowadził promocję „100 zł za otwarcie Konta”. Promocja polegała na nagradzaniu kwotą 100 zł klientów zakładających konto Direct i Komfort poprzez wortal (przy spełnieniu warunku płatności kartą na min. 500 zł). Częściowo promocja była też dostępna na portalu groupo.pl.

Produkty kredytowe

W 2013 roku Bank w dalszym ciągu udoskonalał ofertę w zakresie produktów kredytowych. Pomimo niekorzystnych warunków rynkowych (mniejsze zainteresowanie klientów spowodowane niepewną sytuacją gospodarczą, oczekiwaniem na rządowy program Mieszkanie dla Młodych) z powodzeniem realizowana była strategia Banku zakładająca stały wzrost zaangażowania w kredyty hipoteczne. Jeden z czynników wspomagających sprzedaż kredytów hipotecznych stanowiła uruchomiona w kwietniu 2013 roku akcja sprzedażowa „Zagwarantuj sobie trzy korzyści kredytu hipotecznego” wspierana kampanią w oddziałach Banku oraz w internecie. Oferta kredytów hipotecznych została dostosowana do zmieniającego się otoczenia konkurencyjnego, m.in. wprowadzono możliwości obniżenia parametrów cenowych kredytu poprzez zakup atrakcyjnych pakietów ubezpieczeniowych oraz ujednolicono opłaty z tytułu weryfikacji wartości nieruchomości, dodatkowo wprowadzając uproszczenia w zasadach wycen. Umożliwiono również klientom potwierdzanie prawomocnego wpisu hipoteki na rzecz Banku do księgi wieczystej na podstawie elektronicznego systemu ksiąg wieczystych. Sprzedaż kredytów hipotecznych wspierana była marketingowo, przez cały rok Bank był aktywnie obecny ze swoją ofertą w internecie.

Rok 2013 był również okresem intensywnych działań produktowych i sprzedażowych w zakresie kredytów i pożyczek konsumenckich, w tym przede wszystkim pożyczki gotówkowej. Do oferty Banku wprowadzone zostały również nowe programy ubezpieczeniowe towarzyszące pożyczce gotówkowej – Bezpieczna Pożyczka Silver i Gold.

Od czerwca do października 2013 roku obowiązywała promocyjna oferta limitu zadłużenia w koncie dla klientów indywidualnych: „Wystartuj z limitem za 9,9%” - dla osób korzystających po raz pierwszy z tego produktu oraz „Powiększ swój limit za darmo” – dla posiadaczy limitu. Prowizja za udzielenie lub podwyższenie limitu wynosiła 0 zł.

Od 1 lipca 2013 roku wprowadzono zmiany w ofercie pożyczki gotówkowej - zmniejszono maksymalną kwotę dostępną w ramach Pożyczki Standardowej, wprowadzono do oferty na stałe Pożyczkę Superszybką z jednoczesnym zwiększeniem jej kwoty maksymalnej. Ponadto, obniżono oprocentowanie dla pożyczki dostępnej w ING BankOnline oraz MEGAPożyczki.

Mając na uwadze wielokanałowe podejście do dystrybucji produktów i usług, w sierpniu 2013 roku Bank udostępnił klientom posiadającym dostęp do ING BankOnline możliwość złożenia wniosku o limit zadłużenia w koncie i kartę kredytową (złożenie w ING BankOnline wniosku o pożyczkę jest możliwe od października 2012 roku). Po złożeniu wniosku przez klienta, w przypadku pozytywnej decyzji kredytowej, w zależności od wyniku oceny i analizy wniosku istnieje możliwość zawarcia umowy poprzez ING BankOnline lub w Oddziale Banku.

Od listopada 2013 roku klienci wnioskujący o pożyczkę pieniężną, limit zadłużenia w koncie lub kartę kredytową VISA/MasterCard w kwocie do 3 500 zł, po spełnieniu określonych warunków mogą uzyskać wnioskowany produkt w oparciu o złożone oświadczenie, bez konieczności dokumentowania dochodów.

Dla Przedsiębiorców - podsegmentu w ramach segmentu klientów detalicznych - Bank również przygotował atrakcyjne nowości i zmiany oferty. Od marca 2013 roku, w ramach współpracy z ING Lease, wdrożony został nowy produkt - ING Auto. Uatrakcyjniono proces sprzedaży oraz wprowadzono preferencje cenowe dla klientów korzystających już z innych produktów Banku. Przedsiębiorcy zyskali również możliwość zawarcia umowy kredytowej, o kartę kredytową lub linię kredytową za pośrednictwem ING BankOnline. Sprzedaż produktów wspierana była szeregiem promocji i ofert specjalnych.

Produkty ubezpieczeniowe

Celem Banku jest udostępnienie klientom możliwie szerokiej oferty z zakresu produktów finansowych, w tym również, jeśli jest to komplementarne z ofertą produktów strictly bankowych, produktów ubezpieczeniowych. Od początku 2013 roku klienci mogą nabyć ubezpieczenie towarzyszące pożyczkom gotówkowym "Bezpieczna pożyczka" typu Silver lub Gold. Ponadto, za pośrednictwem Banku, od drugiej połowy roku dostępne są niezależne ubezpieczenia – komunikacyjne (z Liberty Direct) oraz pomostowe i nieruchomości (z PZU).

Działalność depozytowa¹⁷

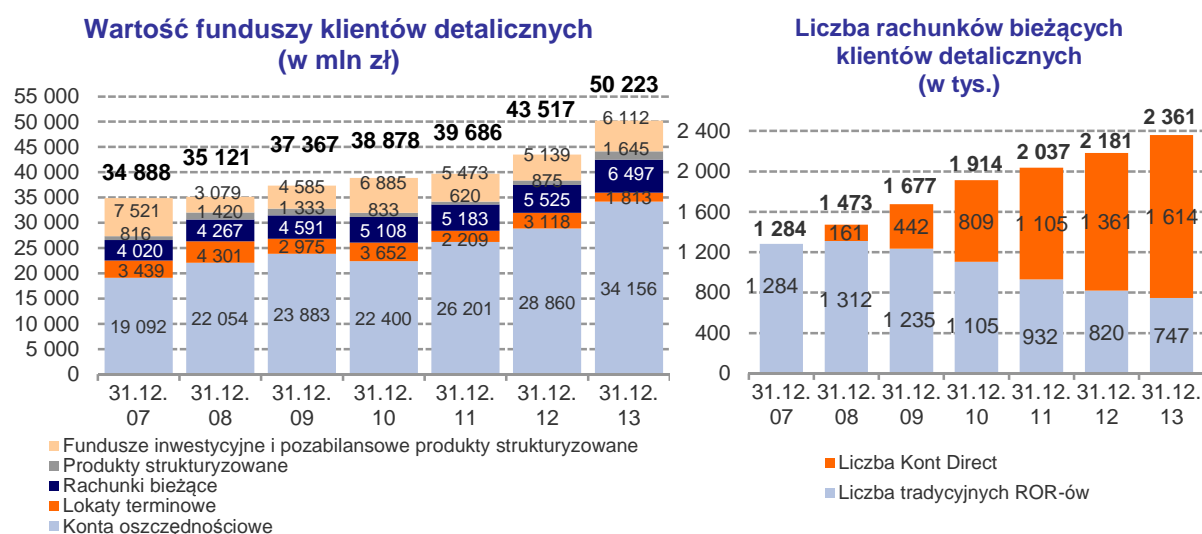
Na dzień 31 grudnia 2013 roku łączna wartość środków¹⁸ powierzonych ING Bankowi Śląskiemu S.A. przez klientów detalicznych wynosiła 50 222,7 mln zł, w porównaniu z 43 516,6 mln zł w grudniu 2012 roku (wzrost o 15,4%). Główną ich część stanowiły depozyty bankowe.

W 2013 roku Bank dalej 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 2013 roku depozyty klientów detalicznych ukształtowały się na poziomie 44 110,8 mln zł, czyli były o 14,9% wyższe niż na koniec 2012 roku. Wynik ten przełożył się na 8,1-procentowy udział Banku w rynku depozytów gospodarstw domowych (wobec 7,4-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 18,4%. Wzrosła również wartość oszczędności zainwestowanych w fundusze inwestycyjne oraz pozabilansowe produkty strukturyzowane (wzrost o 18,9% w stosunku do końca 2012 roku).

W 2013 roku znacznie zwiększył się w Banku zakres obsługi rozliczeniowej klientów detalicznych. Na koniec grudnia 2013 roku ING Bank Śląski S.A. prowadził 2 360,9 tys. rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych klientów detalicznych (2 105,6 tys. klientów indywidualnych oraz 255,3 tys. przedsiębiorców) wobec 2 181,0 tys. na koniec 2012 roku (1 949,1 tys. klientów indywidualnych i 231,9 tys. przedsiębiorców). Oznacza to, że w całym roku 2013 Bank pozyskał netto 179,9 tys. rachunków bieżących klientów detalicznych, natomiast w 2012 roku przyrost liczby ROR wyniósł 144,6 tys. (przyspieszenie wzrostu o 24,4% rok do roku). Efektem zwiększonej liczby rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych był przyrost środków zgromadzonych na tych rachunkach o 17,6% 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 1 614 tys. na koniec 2013 roku (w tym 1 412 tys. rachunków klientów indywidualnych i 202 tys. rachunków przedsiębiorców) z 1 361 tys. w 2012 roku (w tym odpowiednio: 1 189 tys. oraz 172 tys.). Udział *Kont Direct* w ogólnej liczbie ROR-ów klientów detalicznych wzrósł tym samym z 62% na koniec 2012 roku do 68% w grudniu 2013 roku.

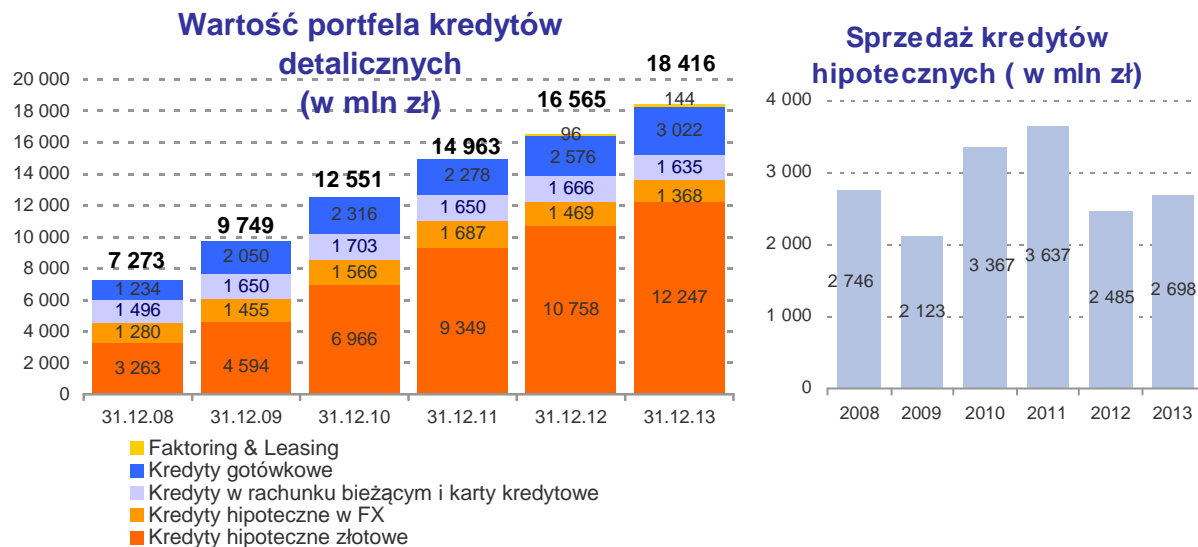


¹⁷ Ze względu na dostępność bardziej szczegółowych informacji produktowych opis na podstawie danych z systemu informacji zarządczej.

¹⁸ Łączna wartość depozytów, produktów strukturyzowanych oraz funduszy inwestycyjnych dystrybuowanych przez Bank.

Działalność kredytowa¹⁹

Na koniec grudnia 2013 roku należności kredytowe od klientów detalicznych wyniosły 18 415,6 mln zł. W ciągu roku zaangażowanie kredytowe Banku w stosunku do tej grupy klientów wzrosło o 1 850,1 mln zł, tj. o 11,2%. Bank zwiększył swój udział w rynku należności kredytowych od gospodarstw domowych do poziomu 3,4% (wobec 3,2% w grudniu 2012 roku).



Główną część portfela kredytów Banku dla klientów detalicznych stanowiły kredyty hipoteczne. Na koniec grudnia 2013 roku łączna wartość należności Banku z tytułu kredytów hipotecznych wyniosła 13 614,9 mln zł w porównaniu z 12 227,0 mln zł na koniec 2012 roku (wzrost o 11,4%).

Zgodnie z danymi publikowanymi przez Związek Banków Polskich, w 2013 roku ING Bank Śląski S.A. zajmował piątą pozycję na rynku posiadając 7,2% udziału w sprzedaży kredytów mieszkaniowych dla osób prywatnych. W sprzedaży kredytów hipotecznych w rodzimej walucie, Bank zajmował 4-tą pozycję z udziałem rynkowym 7,3%.

Ponadto, rok 2013, podobnie jak rok poprzedni, upłynął pod znakiem zwiększania znaczenia niezabezpieczonych kredytów gotówkowych w portfelu Banku. Od końca 2012 roku widoczne są efekty przeprowadzonych akcji marketingowych i wzmożonej sprzedaży. W 2013 roku udzielono pożyczek gotówkowych na kwotę 2 039,7 mln zł, tj. o 35,8% wyższą niż w 2012 roku. W grudniu 2013 roku wartość kredytów i pożyczek gotówkowych w portfelu Banku wyniosła 3 021,7 mln zł i przyrosła o 17,3% w stosunku do stanu z końca 2012 roku.

Systematycznie wzrasta również kwota należności leasingowych i faktoringowych klientów detalicznych – na koniec 2013 roku wartość ta ukształtowała się na poziomie 144,4 mln zł i była aż o 50,0% wyższa niż na koniec poprzedniego roku.

Karty bankowe

ING Bank Śląski S.A. od lat jest jednym z głównych wydawców kart płatniczych w Polsce, w tym kart zbliżeniowych. W listopadzie 2012 roku, jako pierwszy bank w Polsce, wprowadził wypłaty z bankomatu za pomocą karty zbliżeniowej. Obecnie Bank prowadzi proces wymiany bankomatów na nowe maszyny zbliżeniowe oraz instalacji nowego typu urządzeń dualnych w oddziałach (w tym również urządzeń dualnych z funkcją recyklingu).

Od początku 2013 roku trwają prace nad uproszczeniem oferty dla klientów indywidualnych, czego skutkiem jest wymiana kart do kont z Lwem w PLN (tj. kart Maestro, Maestro zbliżeniowa oraz Debit MasterCard zbliżeniowa) na nowoczesną kartę płatniczą Visa zbliżeniowa. Odpowiadając na sygnały ze strony klientów, w listopadzie 2013 roku Bank wdrożył możliwość włączenia oraz wyłączenia płatności zbliżeniowych. Proces jest dostępny dla klientów indywidualnych w oddziałach Banku, za pomocą infolinii oraz poprzez serwis *ING BankOnLine*.

¹⁹ Ze względu na dostępność bardziej szczegółowych informacji produktowych opis na podstawie danych z systemu informacji zarządczej.

W 2013 roku, wdrożono także pilotaż Portfela Elektronicznego *V.me by Visa* – usługi elektronicznej portmonetki, zaprojektowanej w celu dokonywania bezpiecznych i wygodnych płatności w internecie. Usługa ta umożliwia klientom rejestrację wszystkich kart płatniczych, również z innych banków (nie tylko karty Visa), w Portfelu Elektronicznym ING, gdzie w jednym miejscu przechowywane są dane wszystkich kart klienta. Płatność w Internecie z *V.me by Visa* nie wymaga już wpisywania danych kart przy każdej płatności.

Co więcej, cały czas prowadzone są działania mające na celu wzrost transakcyjności kart płatniczych wydawanych do kont oraz sprzedaży produktu *Moja Karta ING*. Bank prowadzi kampanie edukacyjne, których celem jest wzrost świadomości klientów w zakresie użytkowania kart płatniczych w Internecie. W III kwartale 2013 roku Bank przeprowadził loterię „Płać kartą i wygrywaj – Twoja karta cię wyNagrodzi”, która skierowana była zarówno dla nowych, jak i obecnych klientów.

Do końca 2013 roku ING Bank Śląski S.A. wydał klientom detalicznym 2,49 mln kart płatniczych (wzrost o 5,5% r/r), w tym 1,88 mln kart zbliżeniowych (łącznie ze Zbliżakiem) – dla porównania w grudniu 2012 roku klienci detaliczni Banku posiadali 1,52 mln tego typu kart. Przyrosła także liczba kart wirtualnych – w grudniu 2013 roku klienci mieli w swoich portfelach 36,7 tys. takich kart.

2. Bankowość korporacyjna

Liczba klientów

W grudniu 2013 roku z usług ING Banku Śląskiego S.A. korzystało 32,4 tys. klientów korporacyjnych, a w tym:

- 28,6 tys. średnich firm,
- 3,1 tys. dużych podmiotów oraz
- 663 klientów strategicznych (grup kapitałowych).

W 2013 roku baza klientów korporacyjnych Banku powiększyła się o 3,1 tys. firm. Wzrost ten możliwy był dzięki aktywnej akwizycji nowych klientów – w ciągu roku ponad 6,4 tys. klientów korporacyjnych rozpoczęło relację z Bankiem.



Zakres oferty i wprowadzone modyfikacje

Podstawowym czynnikiem decydującym o wyborze banku dla klientów korporacyjnych jest zróżnicowanie oraz jakość oferty produktowej. Bardzo istotna jest również jej dostępność oraz umożliwienie klientowi korzystania z usług bankowych poprzez najdogodniejszy kanał obsługi. ING Bank Śląski S.A. nieustannie modyfikuje swoją ofertę tak, aby jak najadekwatniej odpowiadała potrzebom klientów, oraz modernizuje swój model obsługi klienta wprowadzając najnowocześniejsze rozwiązania.

Działalność depozytowo-rozliczeniowa

Poszerzenie oferty depozytowej oraz usług rozliczeniowych dla segmentu klientów korporacyjnych – wybrane zmiany:

- Udostępnienie nowej aplikacji bankowości mobilnej dla firm *ING BusinessMobile*, która pozwala klientom korporacyjnym w wygodny i intuicyjny sposób zarządzać środkami na rachunkach bankowych za pośrednictwem telefonu komórkowego.
- Rozszerzenie funkcjonalności systemu bankowości internetowej *ING BusinessOnLine*. Najistotniejsze z nich to:
 - Wdrożenie wniosku elektronicznego o otwarcie kolejnego rachunku, który umożliwia klientom w szybki i nowoczesny sposób, bez bezpośredniego kontaktu z doradcą, otwarcie kolejnych rachunków bankowych,
 - Wdrożenie szeregu modyfikacji w systemie *ING BusinessOnLine* pozwalających na automatyzację weryfikacji uprawnień osób upoważnionych do składania oświadczeń woli w imieniu firmy. Dzięki tym zmianom użytkownicy podejmujący decyzje w imieniu firm zyskali możliwość elastycznego definiowania uprawnień w systemie bankowości elektronicznej,

- Usprawnienie obsługi wypłat zamkniętych oraz Systemu Wypłat Elektronicznych,
- Udostępnienie nowych funkcji w platformie do wymiany walut FX Trader,
- Wdrożenie możliwości samodzielnego odblokowania użytkownika *ING BusinessOnLine*,
- Udostępnienie usługi SIMP Trust dedykowanej do obsługi inwestycji realizowanych przez deweloperów. Nowa funkcjonalność umożliwia identyfikację inwestycji (przedsięwzięcia deweloperskiego), ewidencjonowanie wpłat i wypłat poszczególnych nabywców mieszkań oraz automatyczne uruchamianie środków zgodnie z harmonogramem budowy, po otrzymaniu odpowiednich dokumentów od firm upoważnionych do prowadzenia nadzoru budowlanego.
- Udostępnienie atrakcyjnych warunków w ramach ofert specjalnych „Więcej niż lokata” dla rachunków OKO i OKO Business. W ramach promocji, Bank oferował dla nowych środków podwyższone w stosunku do standardowego oprocentowanie. Oferta skierowana była do klientów nieposiadających dotychczas rachunku OKO oraz do firm, których rachunek nie został wcześniej zasilony środkami.
- Instalacja opłatomatów, czyli automatycznych kas pozwalających klientom na realizację w szybki i wygodny sposób części płatności urzędowych. Urządzenie umożliwia klientom samodzielne dokonanie opłaty poprzez wybór rodzaju płatności za pośrednictwem ekranu dotykowego oraz zeskanowanie kodu wielowymiarowego (2D). W 2013 roku Bank uruchomił opłatomaty w 7 Urzędach Miast: w Chorzowie, Częstochowie, Katowicach, Kielcach, Poznaniu, Siedlcach i Mysłowicach. Ponadto, jako pierwszy, Bank zainstalował kasę automatyczną - opłatomat w spółdzielni mieszkaniowej.
- Modernizacja sieci skarbców nocnych. W 2013 roku wymieniono 33 wrzutnie mechaniczne na wrzutnie elektroniczne oraz poszerzono sieć wrzutni o 6 lokalizacji. Na koniec roku Bank posiadał 70 nowoczesnych wrzutni. Wrzutnie elektroniczne to pionierskie rozwiązanie na polskim rynku. Pozwalają na bezpieczne przekazywanie gotówki do banku 24 godziny na dobę, również w dni wolne od pracy i święta. Nowe urządzenia skracają do minimum czas potrzebny na realizację transakcji. Środki są automatycznie udostępniane bezpośrednio na rachunku firmy w trybie on-line lub w kolejnym dniu roboczym. Transakcje we wrzutniach elektronicznych są realizowane w oparciu o najwyższe standardy bezpieczeństwa, a dedykowane aplikacje pozwalają pracownikom Banku na stały, zdalny monitoring wszystkich urządzeń oraz optymalne zarządzanie zdeponowaną w nich gotówką.
- Nowa usługa ING e-faktura – System Dystrybucji i Płatności Faktur Elektronicznych. System umożliwia wystawcom przesyłanie rachunków i faktur wraz z predefiniowanym przelewem bezpośrednio do systemów bankowości internetowej płatników – nie tylko ING Banku Śląskiego S.A., ale również większości banków działających na polskim rynku. Dzięki nowemu rozwiązaniu, odbiorcy faktur mogą uregulować należności jednym kliknięciem, bez konieczności wypełniania dodatkowych formularzy.
- Uruchomienie *ING CardsOnLine* – internetowej aplikacji wspierającej firmy w zarządzaniu służbowymi kartami płatniczymi wydany przez ING Bank Śląski S.A. Usługa umożliwia użytkownikom kart bieżące monitorowanie poniesionych wydatków natychmiast po przeprowadzeniu transakcji kartą, a także daje stały dostęp do historii. Narzędzie nie wymaga dostępu do systemu bankowości internetowej *ING BusinessOnLine*.
- Wdrożenie przelewu AleoPay - nowego produktu wspierającego rozliczenia klientów będących użytkownikami platformy Aleo. Przelew AleoPay to nowa forma płatności podwyższająca bezpieczeństwo zarówno kupującego (klienta Banku), jak i kontrahenta w zakresie wywiązania się z warunków transakcji. Środki pieniężne stanowiące wartość transakcji są czasowo blokowane na rachunku ING Banku Śląskiego S.A. do czasu ich zwolnienia przez zlecającego płatność. Informacja o dokonaniu przelewu AleoPay jest dostarczana obu stronom transakcji na ich profilach na platformie Aleo w czasie rzeczywistym.
- Wdrożenie nowego procesu otwierania rachunków bankowych w ramach Oferty ING Direct Business. W ramach tego trybu cały proces przygotowania i uruchomienia umowy odbywa się bez udziału Doradcy, a umowa podpisywana jest w siedzibie klienta za pośrednictwem firmy kurierskiej.
- Uruchomienie specjalnych warunków cenowych dla użytkowników platformy Aleo od dnia 25 listopada 2013 roku. Nowi klienci, którzy wnioskuje o otwarcie rachunku za pomocą formularza na platformie Aleo, są czasowo, przez okres 12 miesięcy, zwolnieni z opłaty za prowadzenie rachunku w ramach Oferty ING Direct Business.

Na początku 2013 roku, jako pierwszy bank na rynku, ING Bank Śląski S.A. zaproponował usługi księgowe skierowane do segmentu średnich i dużych firm. ING Księgowość zapewnia klientom obsługę księgową, a także kadrowo-płacową, analityczną oraz udostępnia system wspomagający rozliczenia z dostawcami i odbiorcami wraz z obsługą płatności. Portal *ING Księgowość OnLine* jest w pełni zintegrowany z systemem bankowości internetowej Banku *ING BusinessOnLine*. Usługi świadczone są w formule zdalnej – głównie przez internet, ale również możliwy jest telefoniczny kontakt z dedykowanym zespołem (księgowy prowadzący, specjalista kadrowo-płacowy, asystent księgowy). Obsługa w 100% odbywa się poprzez dokumenty elektroniczne. Istotna jest również integracja z systemami fakturowymi, magazynowymi, ewidencją czasu pracy tak, aby maksymalnie ułatwić klientom współpracę z ING Księgowość. W drugiej połowie roku udostępniono rozbudowany moduł kadrowo-płacowy w *ING Księgowość OnLine*, aplikację mobilną *ING Księgowość Mobile* (w wersji na iOS oraz Android) oraz integracje do popularnych systemów fakturowo-magazynowych. Ponadto Bank nieustannie i na bieżąco wdraża nowe funkcjonalności systemu w oparciu o pomysły zgłoszone przez klientów. Kolejną planowaną modyfikacją będzie wdrożenie modułu delegacji OnLine. Na koniec 2013 roku 105 klientów korzystało z usług ING Księgowość. Pod koniec roku przeprowadzono kampanię promocyjną usługi w prasie i w internecie.

W listopadzie 2013 roku ING Bank Śląski S.A. wygrał przetarg na obsługę budżetu Miasta Ruda Śląska na lata 2014-2017. Ruda Śląska liczy ponad 140 tys. mieszkańców, tj. jest na 24 miejscu wśród największych miast w Polsce, i dysponuje rocznym budżetem około 450 mln zł. Tym samym, obsługując 13 z 50 największych miast, Bank potwierdził swoją pozycję lidera wśród banków świadczących usługi dla największych miast w Polsce.

Działalność kredytowa

Mając na celu dalsze udoskonalanie procesów kredytowych oraz usprawnianie obsługi klientów, w 2013 roku Bank wprowadził kolejne zmiany, m.in.:

- Rozbudował zakres funkcjonalności systemu *ING BusinessOnLine*, m.in. udostępniono nowy wniosek o nazwie Pełnomocnictwo, w ramach którego klient może upoważnić dowolną osobę do wykonywania konkretnych czynności oraz zmodyfikowano moduł Kredyty w celu zwiększenia przejrzystości prezentacji kredytów i intuicyjności modułu z punktu widzenia klienta.
- Wdrożył nowe rozwiązania w procesach kredytowych w aplikacji *ING Credit Management System (ING CMS)*. M.in. wprowadził automatyczną ewidencję zabezpieczeń, umożliwił kompleksowe procesowanie spraw dla grup kapitałowych – od przygotowania aplikacji kredytowej poprzez dodawanie zabezpieczeń, dokumentów oraz ewidencji, a także zwiększeniu dopuszczalnego zaangażowania w Banku i Spółkach w celu zwiększenia dostępności limitów wyliczanych w procesie kredytowym.

Działania Banku w zakresie automatyzacji i uproszczenia procesów kredytowych przynoszą efekty. Udział elektronicznych wniosków kredytowych składanych za pośrednictwem platform *ING Direct Business Credit* i *ING BusinessOnLine* w ogólnej liczbie złożonych wniosków kredytowych systematycznie rośnie i na koniec 2013 roku osiągnął poziom 79%.

W marcu 2013 roku we współpracy z ING Lease został wdrożony program ING Auto. Zaletą oferty jest maksymalnie uproszczona procedura wnioskowania o produkt. Klient zainteresowany leasingiem składa jedynie wniosek leasingowy oraz fakturę pro forma zawierającą podstawową specyfikację wybranego samochodu. Atuty ING Auto to również krótki czas oczekiwania na decyzję (maksymalnie 24 godziny) oraz niski udział własny (od 10%, a nawet 5% w przypadku klientów ING Banku Śląskiego S.A. podlegających okresowemu monitoringowi).

Rozwijając ofertę kredytową po stronie korporacyjnej, ING Bank Śląski S.A. podpisał z Bankiem Gospodarstwa Krajowego umowę inaugurującą rządowy program wsparcia małych i średnich przedsiębiorstw. Tym samym, jako jeden z pierwszych, znalazł się w gronie banków udzielających kredyty z gwarancjami de minimis. Od 15 marca 2013 roku, kiedy Bank rozpoczął udzielanie tych kredytów, cieszą się one niesłabnącym zainteresowaniem klientów, zwłaszcza że gwarancja w pierwszym roku jest bezpłatna dla klienta, a w drugim roku prowizja wynosi 0,5% p.a. W listopadzie 2013 roku został podpisany aneks do umowy Portfelowej Linii Gwarancyjnej (PLD) umożliwiający objęcie gwarancją również kredytów inwestycyjnych. W grudniu 2013 roku został podpisany z BGK aneks do umowy PLD wydłużający okres udzielania gwarancji do końca lutego 2014 roku – Bank spodziewa się dalszego wydłużenia tego terminu. Według stanu na koniec grudnia 2013 roku, Bank

udzielił 1 072 gwarancji na kwotę 678 mln zł oraz kredytów nimi objętych na kwotę 1 217 mln zł. ING Bank Śląski S.A. zajmuje czwarte miejsce (pod względem kwotowym) w rynku gwarancji de minimis (pomimo, iż oferuje produkt jedynie podmiotom korporacyjnym, tj. prowadzącym pełną księgowość), jednocześnie zajmuje pierwsze miejsce na rynku pod względem wolumenów gwarancji powyżej 600 tys. zł. Najwięcej gwarancji udzielanych jest podmiotom z sektora MSP wg definicji unijnej, a także – wg kryterium PKD - podmiotom z sektora handlowego, przemysłu i usług. Średnia wartość gwarancji udzielonej przez Bank wynosi 600 tys. zł.

W celu zwiększenia dostępności kredytu dla klientów oraz uelastycznienia procesu kredytowego zdecentralizowano kompetencje decyzyjne dotyczące ewentualnych preferencyjnych warunków cenowych dla klienta i przeniesiono je na poziom Dyrektorów Regionalnych.

Tak jak w poprzednich latach, także i w 2013 roku ING Bank Śląski S.A. aktywnie pomagał klientom w pozyskaniu środków z programów unijnych. Prowadził również działania promocyjne dostępnych programów umożliwiających pozyskanie dofinansowania z Unii oraz oferty Banku w tym zakresie. Pod koniec 2013 roku Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości ogłosiła wyniki pierwszego naboru wniosków o dofinansowanie w ramach Działania 4.4. „Nowe inwestycje o wysokim potencjale innowacyjnym”. Przyznano dotacje w wysokości przekraczającej miliard złotych. Udział Banku w finansowaniu projektów, którym przyznano dotacje, przekracza 10%. Jednocześnie, w połowie października 2013 roku, Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości ogłosiła drugi nabór wniosków o dotacje na realizację inwestycji związanych z innowacjami. Bank aktywnie zaangażował się w pomoc klientom w ich uzyskaniu. Efektem było wydanie promes kredytowych, których łączna kwota na koniec grudnia 2013 roku przekroczyła 320 mln zł. Ponadto Bank wspierał klientów również w zakresie projektów o charakterze badawczo-rozwojowym w związku z naborem wniosków przez Narodowe Centrum Badań i Rozwoju. Pod koniec roku rozpoczęto również cykl spotkań i konsultacji z klientami, którzy planują skorzystać z dotacji w ramach nowej perspektywy unijnej 2014 – 2020.

We współpracy z Bankiem Gospodarstwa Krajowego, Bank uczestniczył również w inicjatywie „Kredyt technologiczny”. W pierwszej połowie roku zawarto umowy o kredyt technologiczny, które były efektem złożenia za pośrednictwem ING Banku Śląskiego S.A. około 60 wniosków o dotacje. Udział Banku w pozyskaniu dotacji w ramach tego działania przekraczał 15% wszystkich przyznanych dotacji. W drugiej połowie roku nastąpiło przyspieszenie realizacji projektów. BGK przekazał środki dotacyjne na umorzenie udzielonych wcześniej klientom kredytów, przez co stan zadłużenia na dzień 31 grudnia 2013 roku z tytułu kredytów technologicznych spadł poniżej 100 mln zł. W trakcie realizacji są jeszcze 63 projekty, na które udzielono kredytów na kwotę około 250 mln zł.

W 2013 roku Bank finansował również sektor rolniczy. We współpracy z Agencją Restrukturyzacji i Modernizacji Rolnictwa udzielił blisko 50 mln zł kredytów na preferencyjnych warunkach (z dopłatami Agencji do odsetek lub kapitału). Ponadto w ramach standardowej oferty udzielał kredytów komercyjnych przeznaczonych przede wszystkim na zakup ziemi. Łącznie w 2013 roku na finansowanie sektora rolniczego Bank przeznaczył 212 mln zł.

Aleo: platforma handlowo – aukcyjna dla firm



W październiku 2013 roku Bank uruchomił nową platformę handlowo-aukcyjną dla firm - Aleo. Platforma umożliwia swobodną wymianę handlową pomiędzy jej użytkownikami i jest dostępna dla wszystkich firm. To pierwsze na polskim rynku zaawansowane narzędzie do zarządzania procesem zakupowym i sprzedażowym dla firm. Aleo stanowi połączenie e-commerce, narzędzi wspierających procesy zakupowe i platformy społecznościowej. Z platformy mogą korzystać firmy charakteryzujące się różnymi profilami działalności – firmy usługowe, produkcyjne i handlowe.

Platforma umożliwia między innymi:

- prowadzenie elektronicznego postępowania zakupowego (przetargi);
- organizowanie aukcji zakupowych i sprzedażowych;
- prezentacje katalogu swoich produktów i usług;
- negocjacje ceny;
- przekazanie do finansowania konkretnych faktur;
- pozyskanie rzetelnych kontrahentów;
- potwierdzenie własnej wiarygodności.

Korzystanie z platformy jest nieodpłatne i bardzo proste. Na początku użytkownik wypełnia krótki formularz rejestracyjny dla swojej firmy. Następnie weryfikuje się za pomocą przelewu 1 zł z konta firmy. Jeżeli firma jest klientem ING Banku Śląskiego S.A. może korzystać z platformy wchodząc na nią bezpośrednio z systemu ING BusinessOnLine. Do końca 2013 roku zarejestrowało się na platformie 10 tys. użytkowników, opublikowano 1 700 zapytań ofertowych i przeprowadzono 1 000 aukcji.

Platforma jest nieustannie rozbudowywana. W listopadzie 2013 roku wprowadzono możliwość finansowania dostawców poprzez finansowanie faktur. Dzięki temu odbiorca ma możliwość poprawy warunków handlowych, w tym wydłużenia terminu płatności lub/i obniżenia ceny. Należności powstałe ze sprzedaży towarów i usług w tzw. kredycie kupieckim mogą zostać sfinansowane przed terminem płatności, co pozwala na zwiększenie sprzedaży oraz poprawę płynności finansowej dostawcy.

Od grudnia 2013 roku użytkownicy mogą także korzystać z przelewu AleoPay, dedykowanej formy płatności dla dokonywania zakupów i rozliczania transakcji pomiędzy użytkownikami platformy Aleo. W odróżnieniu od standardowych przelewów, AleoPay pozwala kupującemu (klientowi Banku) na zniwelowanie ryzyka związanego z dokonywaniem przedpłaty na rachunek sprzedającego, natomiast sprzedającemu daje pewność wypłacalności kupującego jeszcze przed wysłaniem towaru czy rozliczeniem wykonania usługi.

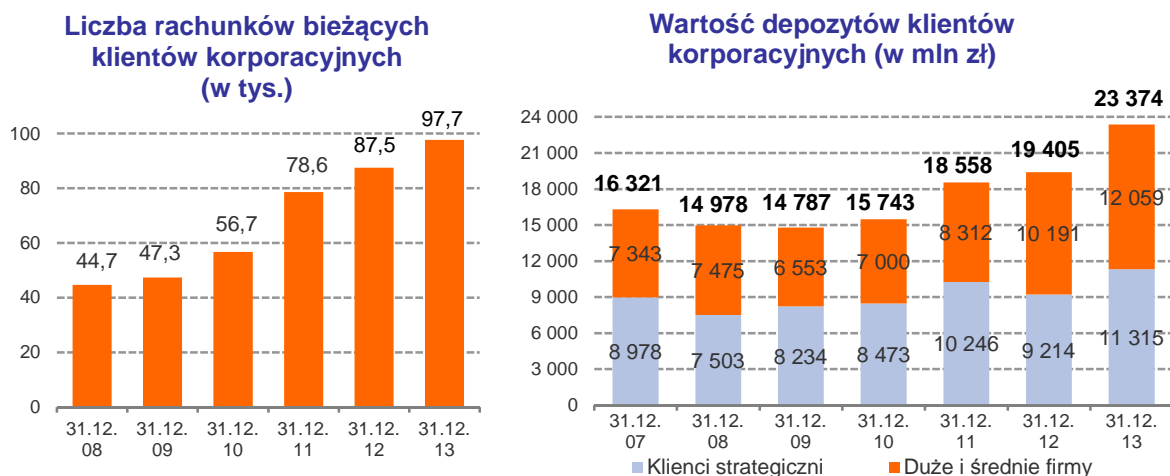
Bank pracuje nad kolejnymi funkcjonalnościami i wersjami językowymi platformy.

Działalność depozytowo-rozliczeniowa²⁰

Według stanu na 31 grudnia 2013 roku wartość depozytów klientów korporacyjnych wynosiła 23 373,7 mln zł, czyli wzrosła o 20,4% w porównaniu z grudniem 2012 roku. W grudniu 2013 roku ING Bank Śląski S.A. posiadał 7,4% udziału w rynku depozytów klientów instytucjonalnych (czyli o 0,8 p.p. więcej niż na koniec 2012 roku).

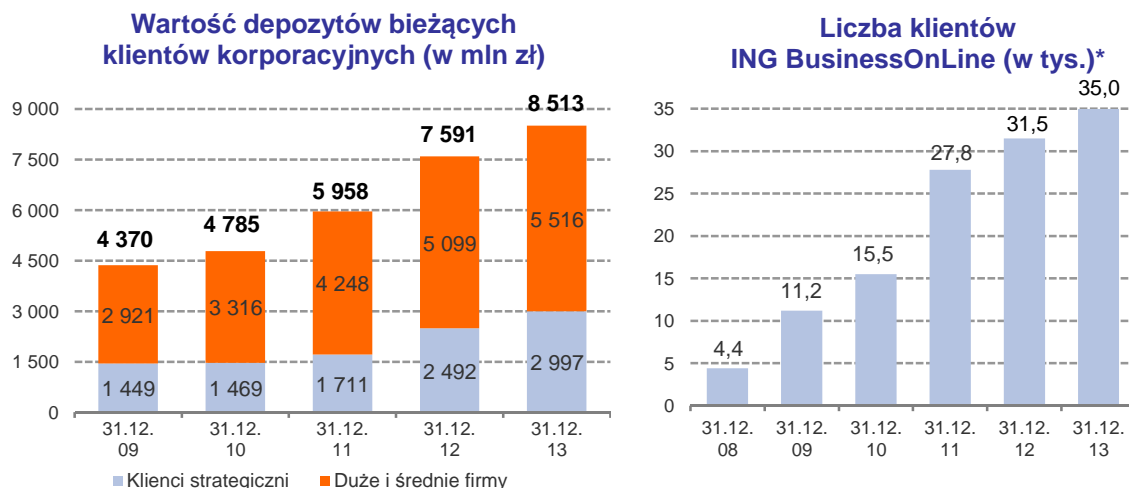
W 2013 roku powiększyła się zarówno wartość środków zdeponowanych przez klientów z podsegmentu dużych i średnich firm – o 1 867,4 mln zł (tj. o 18,3%), jak i największych klientów korporacyjnych – o 2 100,6 mln zł (tj. o 22,8%). Tak jak w poprzednich latach, Bank skoncentrował się na poszerzaniu stabilnej 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 przeprowadził szereg promocji produktów depozytowych dla klientów korporacyjnych (opisane w części *Zakres oferty i wprowadzone modyfikacje* niniejszego rozdziału).

Wzrósł również wolumen środków na rachunkach bieżących. Na koniec roku suma środków klientów korporacyjnych Banku znajdujących się na tych rachunkach wynosiła 8 512,7 mln zł i była o 12,1% wyższa niż na koniec 2012 roku. Wzrosła zarówno wartość środków na rachunkach bieżących dużych i średnich firm – o 417,0 mln zł (tj. o 8,2%), jak i wolumen środków bieżących największych klientów korporacyjnych – o 504,4 mln zł (tj. o 20,3%).



²⁰ Ze względu na dostępność bardziej szczegółowych informacji produktowych i klientowskich opis na podstawie danych z systemu informacji zarządczej.

W grudniu 2013 roku ING Bank Śląski S.A. prowadził 97,7 tys. rachunków bieżących (złotowych i w walutach obcych) klientów korporacyjnych, czyli o 11,7% więcej niż w grudniu 2012 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 2013 roku korzystało z niego 35,0 tys. firm (wobec 31,5 tys. w grudniu 2012 roku).



* W przypadku grup kapitałowych poszczególne spółki w ramach grupy wykazywane są oddzielnie. Dodatkowo, obejmuje część klientów detalicznych (wspólnoty mieszkaniowe) operacyjnie obsługiwanych przez segment korporacyjny.

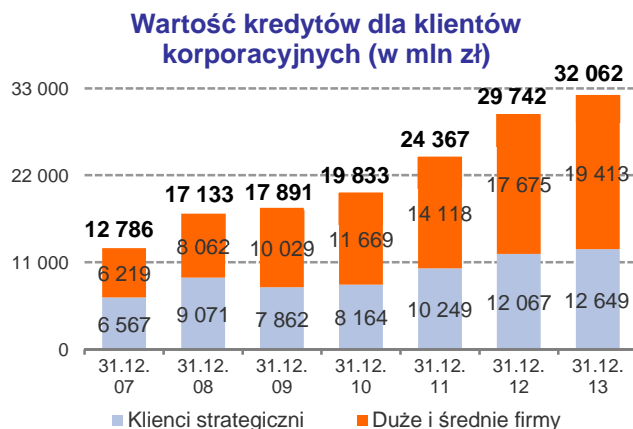
Działalność kredytowa²¹

Na koniec grudnia 2013 roku wartość finansowania klientów korporacyjnych przez Grupę ING Banku Śląskiego S.A. wyniosła łącznie 32 061,9 mln zł wobec 29 742,2 mln zł w grudniu 2012 roku (wzrost o 7,8%). Szacuje się, że w grudniu 2013 roku Bank posiadał 8,3% udziału w rynku kredytów klientów instytucjonalnych.

W ciągu roku Bank wraz ze spółkami zależnymi zwiększył swoje zaangażowanie kredytowe głównie w stosunku do podsegmentu dużych i średnich firm. W grudniu 2013 roku osiągnęło ono poziom 19 412,8 mln zł i wzrosło o 9,8% w porównaniu z grudniem 2012 roku.

Również w przypadku klientów z podsegmentu klientów strategicznych kwota udzielonego finansowania wzrosła w ciągu roku. W grudniu 2013 roku wyniosła 12 649,0 mln zł wobec 12 067,0 mln zł na koniec 2012 roku (wzrost o 4,8%).

W 2013 roku Bank wygrał 94 przetargi na finansowanie jednostek samorządu terytorialnego o wartości 874 mln zł. Wynik ten pozwolił na utrzymanie udziału Banku w kredytowaniu instytucji samorządowych na poziomie 6,9% w grudniu 2013 roku.



²¹ Ze względu na dostępność bardziej szczegółowych informacji produktowych i klientowskich opis na podstawie danych z systemu informacji zarządczej.

3. Rynki pieniężne i kapitałowe

Działania ING Banku Śląskiego S.A. w zakresie rynków finansowych w 2013 roku obejmowały dostosowywanie do zmian zachodzących na rynku i w otoczeniu regulacyjnym, optymalizację procesów, a także zmiany organizacyjne.

Przez cały czas trwają intensywne prace mające na celu wdrożenie możliwości rozliczania transakcji poprzez *Central Clearing Counterparty*. Działania te przybliżają Bank do spełnienia wymagań określonych 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). W ramach tych działań, Bank ukończył realizację zadań mających na celu dostosowanie prowadzonej działalności do wymogów ustanowionych przez Rozporządzenie EMIR, które weszły w życie w dniu 15 września 2013 roku. W zakres wymogów wchodziły rekonsyliacja i kompresja portfeli transakcji kontrahentów Banku oraz wdrożenie procedur rozwiązywania sporów w tym zakresie. Kontynuowane są prace związane z przygotowaniem Banku do spełnienia kolejnych wymagań określonych w regulacjach EMIR, wchodzących w życie 12 lutego 2014 roku (zakres wymogów obejmuje obowiązek raportowania transakcji do repozytoriów transakcji). Warto podkreślić, iż Bank wprowadził dodatkową usługę raportowania transakcji zawartych z Bankiem do repozytoriów w imieniu klientów bez opłat, co spotkało się z pozytywną reakcją klientów.

W kwestii zmian organizacyjnych, 1 stycznia 2013 roku ze struktur Pionu Skarbu i Rynków Finansowych wydzielony został Departament Skarbu, który odpowiada za scentralizowane zarządzanie ryzykiem płynności. Powstanie departamentu jest odpowiedzią na trend widoczny w sektorze finansowym tj. tworzenia w instytucjach bankowych centralnych jednostek zajmujących się zarządzaniem płynnością. Zintegrowane zarządzanie płynnością pozwala lepiej sprostać wzrastającym wymaganiom regulacyjnym oraz obecnym warunkom rynkowym.

W ramach poszerzania oferty Banku w elektronicznych kanałach dystrybucji i obsługi od 18 listopada 2013 roku platforma FX Trader w *ING BusinessOnLine* została rozbudowana o nowe produkty oraz funkcje. Udostępnienie nowych funkcjonalności to odpowiedź na oczekiwania klientów, ofertę konkurencji, a także kolejny etap realizacji celu „najlepszy internetowy bank na rynku”.

Najważniejsze zmiany to:

- natychmiastowy zakup/sprzedaż waluty poprzez wersję mobilną platformy *ING BusinessMobile*,
- wprowadzenie możliwości zawierania transakcji FX Forward oraz NDF (*Non-Deliverable Forward*, tj. nierzeczywista terminowa transakcja walutowa rozliczana kasowo) wraz z możliwością ich skrócenia oraz wynegocjowania kursu domknięcia transakcji NDF,
- wprowadzenie możliwości składania przez Klientów ofert FX z kursem, po którym chcą zrealizować transakcję kupna lub sprzedaży walut,
- wprowadzenie możliwości zawierania transakcji wymiany walutowej z datą waluty dziś pod limit transakcyjny oraz z datą waluty 1 dzień / 2 dni zarówno pod środki na rachunku, jak i pod limit,
- udostępnienie listy transakcji i ofert FX zawartych na platformie,
- wprowadzenie możliwości analizy za pomocą wykresów dla wybranych okresów i par walutowych.

W 2013 roku przez platformę FX Trader zawarto blisko 100 000 transakcji wymiany walutowej. Średnio w skali miesiąca z platformy korzysta ponad 2 000 klientów. W zakresie rozwoju platformy, rozpoczęto prace nad kolejnymi funkcjonalnościami ułatwiającymi korzystanie z FX Tradera, takimi jak personalizacja ustawień oraz wprowadzenie alertów SMS. W zakresie wprowadzenia nowych produktów na platformę, planowane jest umożliwienie klientom zawierania transakcji FX SWAP. Od momentu wprowadzenia platformy (tj. pod koniec roku 2010) liczba klientów korzystających z niej w roku 2013 wzrosła o 65%, zaś liczba zawieranych transakcji o prawie 60%.

W ramach poszerzania oferty Banku o nowe waluty, prowadzono prace mające na celu wdrożenie juana chińskiego do oferty dla klientów korporacyjnych w zakresie lokat negocjowanych oraz transakcji FX spot i forward. Dla transakcji FX dostępne będą pary walutowe: CNY/PLN, EUR/CNY, USD/CNY. Klienci będą mogli założyć w Banku rachunek rozliczeniowy w CNY, a następnie zlecać

oraz otrzymywać przelewy walutowe, a także realizować płatności Trade Finance. Klienci będą mogli również zlecać płatności w juanie bez otwierania rachunków w tej walucie.

W 2013 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.:

- Zorganizował łącznie trzy programy emisji obligacji korporacyjnych dla spółki PKP Energetyka S.A., dwa samodzielnie na kwotę odpowiednio 20 mln zł i 50 mln zł (w programach Bank pełni funkcje: Organizatora, Gwaranta, Agenta ds. Emisji, Agenta ds. Płatności i Depozytariusza) oraz jeden we współpracy z innym bankiem na kwotę 500 mln zł (rola Banku: Organizator, Agent Emisji, Agent ds. Płatności, Depozytariusz, Administrator Zastawu oraz Gwarant Emisji),
- Współorganizował program emisji instrumentów dłużnych Banku Gospodarki Żywnościowej S.A. na kwotę 3,5 mld zł. W tym programie Bank pełni funkcje: Organizatora, Agenta, Dealera oraz Depozytariusza,
- Współorganizował program emisji obligacji dla Tauron Polska Energia S.A. na kwotę 5 mld zł. W tym programie Bank pełni funkcje: Agenta ds. Płatności, Depozytariusza, Dealera, Agenta Kalkulacyjnego i Agenta Technicznego,
- Zorganizował samodzielnie sześć programów emisji obligacji municypalnych dla:
 - o województwa wielkopolskiego (na kwotę 228,0 mln zł),
 - o miasta Nowego Sącza (67,8 mln zł),
 - o miasta Chorzowa (26,6 mln zł),
 - o powiatu tczewskiego (16,5 mln zł),
 - o gminy Sianów (8,4 mln zł),
 - o gminy Kolbudy (2,0 mln zł).

W ramach istniejących programów, w czerwcu 2013 roku ING Bank Śląski S.A. wspólnie z innym bankiem przeprowadził debiutancką emisję pięcioletnich obligacji Polskiej Grupy Energetycznej S.A. na kwotę 1 mld zł. Program, którego współorganizatorem jest Bank, opiewa na kwotę 5 mld zł.

Wg stanu na dzień 31 grudnia 2013 roku ING Bank Śląski S.A. obsługiwał obrót papierami wartościowymi 86 emitentów korporacyjnych, bankowych i municypalnych. Łączna wartość nominalna papierów dłużnych emitentów korporacyjnych (bez banków i JST) wyemitowanych za pośrednictwem Banku wyniosła około 9,3 mld zł, w tym 6,5 mld zł z tytułu emisji papierów krótkoterminowych. Dzięki temu, w grudniu 2013 roku Bank zajął drugie miejsce na rynku korporacyjnych papierów dłużnych (z udziałem 16,2%) oraz pierwsze miejsce na rynku papierów krótkoterminowych (z udziałem 34,1%).

W 2013 roku ING Bank Śląski S.A. zajął 4 miejsce (wśród 17 banków kandydujących) i utrzymał uprawnienia Dealera Rynku Pieniężnego na 2014 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 2014 rok. ING Bank Śląski S.A. zajął 4 miejsce wśród 16 banków.

Co więcej, zespół ekonomistów Banku – w składzie Rafał Benecki i Grzegorz Ogonek – zajął w konkursie prognostycznym organizowanym przez Gazetę Giełdy Parkiet piąte miejsce na 24 uczestniczące instytucje finansowe w kategorii miesięcznych prognoz makroekonomicznych za cały 2013 rok oraz czwarte miejsce w prognozach makroekonomicznych w samym IV kwartale 2013 roku.

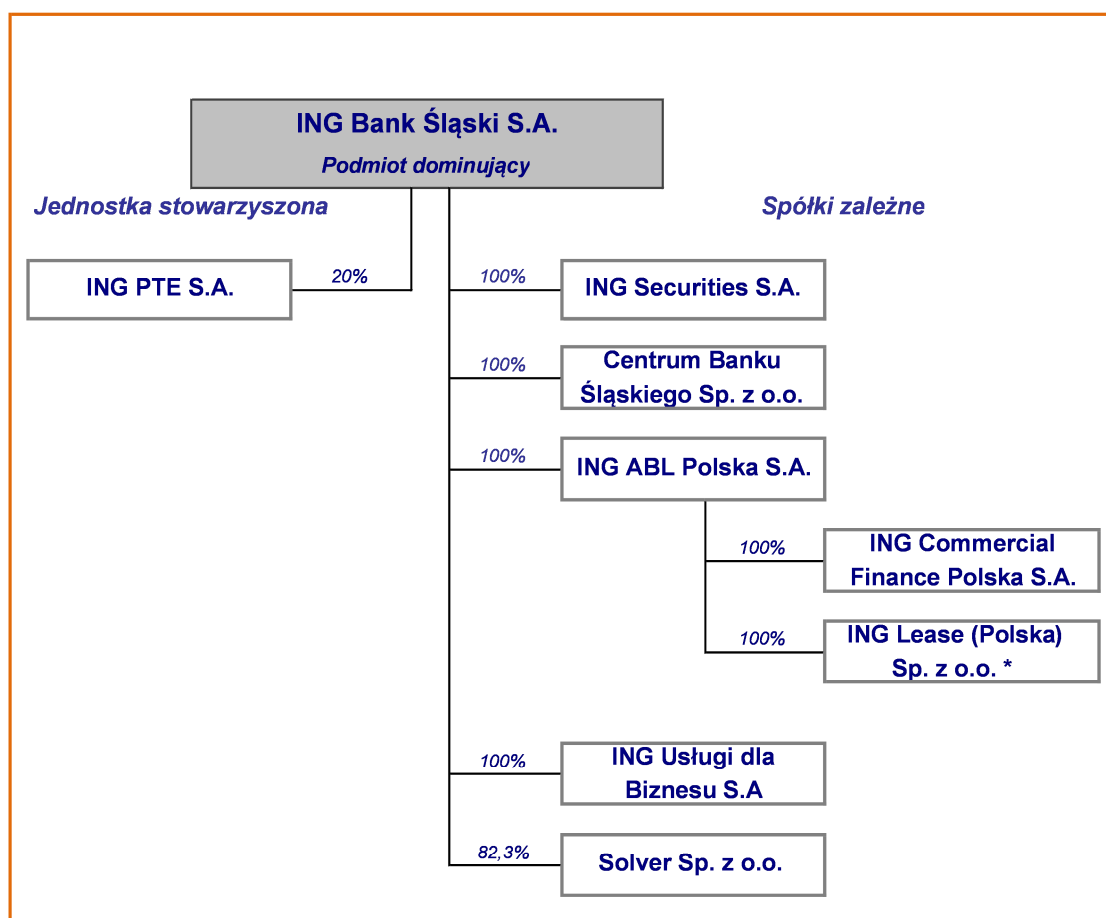
W ramach sprzedaży produktów strukturalnych na polskim rynku Bank utrzymał swoją silną pozycję i został wyróżniony w branżowym ratingu „*Structured Retail Products*”, zajmując siódme miejsce w kategorii *Best Selling Products* za „ILT Pewny Procent 12”. Udział w rynku sprzedaży produktów strukturyzowanych w 2013 roku ukształtował się na poziomie 10%, co jest równoznaczne z zajęciem czwartej pozycji.

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.

Skład Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. na dzień 31 grudnia 2013 roku przedstawiał się następująco:



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

2. ING Securities S.A.

ING Securities S.A. jest jednym z największych domów maklerskich w Polsce. W grudniu 2013 roku ING Securities S.A. prowadził 53,8 tys. rachunków inwestycyjnych, w tym 37,8 tys. internetowych.

W 2013 roku ING Securities S.A. zrealizował następujące projekty:

- Uczestniczył w ofertach publicznych spółek:
 - BZ WBK S.A. - ING Securities S.A. jako współwiodący manager we wtórnej ofercie sprzedaży akcji BZ WBK przez KBC i Santander - wartość transakcji 4,9 mld zł,

- Grupa Azoty S.A. - sprzedaż akcji Grupy Azoty przeprowadzona metodą przyspieszonego budowania księgi popytu - wartość transakcji 626 mln zł,
- AviaAM Leasing AB - pierwsza oferta publiczna (IPO) o wartości 35 mln USD spółki litewskiej zajmującej się leasingiem samolotów - ING Securities S.A. jako wyłączny manager oraz oferujący – wartość transakcji 112 mln zł.
- Brał udział w konsorcjum oferującym akcje dla inwestorów indywidualnych spółek:
 - PKP Cargo S.A.
 - Energa S.A.
 - Newag S.A.
 - Mercator Medical S.A.
 - Betomax Polska S.A.
 - Polski Holding Nieruchomości S.A.
- W ramach konsorcjum (wraz z ING Bank N.V. oraz ING Bankiem Śląskim S.A.) pełnił funkcję doradcą dla Grupy Tauron przy opracowaniu strategii finansowania na lata 2012-2015.

ING Securities S.A. stale rozwija bazę produktową. W 2013 roku wprowadzono m.in. następujące rozwiązania:

- ING Turbo

12 czerwca 2013 roku na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie, przy współpracy ING Securities S.A., miał miejsce debiut ING Turbo - strukturyzowanego produktu inwestycyjnego, po raz pierwszy wyemitowanego przez ING Bank N.V. na rynku polskim. ING Turbo to certyfikaty dostępne w oparciu o szeroką gamę instrumentów bazowych: np. akcji wybranych spółek (Apple, Google, Nokia), złota, srebra, ropy czy indeksów największych światowych giełd.

Od debiutu certyfikatów ING na giełdzie następuje systematyczny wzrost zainteresowania rynku i inwestorów nowymi instrumentami. Miesięczny obrót produktem ING przekroczył 5 mln zł, dzięki czemu ING Turbo stały się najchętniej handlowanymi certyfikatami typu *knock-out* w Polsce.

- Nasi Maklerzy Typują

„Nasi maklerzy typują” to nowy produkt analityczny, wprowadzony w maju 2013 roku dla inwestorów szukających wsparcia przy podejmowaniu decyzji inwestycyjnych. Dzięki wspólnej pracy zespołu doświadczonych analityków i maklerów, którzy na bieżąco śledzą wydarzenia rynkowe, klienci mogą skorzystać z listy wnikliwie przeanalizowanych i wytypowanych spółek, które charakteryzują się dużym potencjałem wzrostu z punktu widzenia analizy technicznej i fundamentalnej, w horyzoncie krótko i średnioterminowym. Usługa znalazła uznanie w oczach klientów ING Securities S.A. Tylko w drugiej połowie 2013 roku, liczba pobrań przygotowanych analiz wyniosła prawie 4 tysiące.

- Nowy serwis internetowy

W serwisie YouTube uruchomiono kanał ING Securities S.A., na którym zamieszczane są filmy i szkolenia dla inwestorów. Udostępniono na nim filmy edukacyjne dla nowych certyfikatów ING Turbo oraz filmy instruktażowe dotyczące wykorzystania zaawansowanej aplikacji do analizy wykresów, udostępnianej bezpłatnie dla Klientów ING Securities S.A.

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) oraz pożyczkę, które można wykorzystać na sfinansowanie zarówno ruchomości (w postaci samochodów osobowych i dostawczych do 3,5 tony, maszyn i urządzeń, linii technologicznych, pojazdów użytkowych, sprzętu medycznego i IT), jak i nieruchomości. Jednak, zgodnie z przyjętą strategią, od początku 2012 roku mniejszy akcent kładziony jest na leasing nieruchomości (budynków biurowych, obiektów handlowych,

centrów logistycznych). Spółka kieruje swoje usługi do wszystkich segmentów rynku: dużych, średnich i małych firm, a także klientów z segmentu detalicznego (przedsiębiorców).

Na dzień 31 grudnia 2013 roku należności ING Lease od klientów wynosiły 4 932,6 mln zł²² (przyrost o 7,3% w stosunku do stanu na koniec 2012 roku). Z danych Polskiego Związku Leasingu wynika, że ING Lease – posiadając 5,2% udziału w wartości zawartych umów leasingu i wydanych aktywów – było siódmą co do wielkości firmą leasingową w Polsce. Jednocześnie, Spółka zajmowała pierwszą pozycję na rynku pod względem wielkości portfela leasingowego po 2013 roku (z udziałem na poziomie 8,1%).

W 2013 roku spółka ING Lease wprowadziła na rynek atrakcyjny program leasingu samochodów osobowych i dostawczych do 3,5 tony - *ING Auto Leasing* oraz program *Agro Leasing* pozwalający na finansowanie zakupu maszyn i urządzeń rolniczych przez przedsiębiorców rolnych oraz rolników indywidualnych. Spółka wprowadziła znaczące zmiany w procesach, pozwalające na jeszcze bardziej efektywną obsługę transakcji.

4. ING Commercial Finance Polska S.A.

Spółka świadczy usługi faktoringowe i została włączona w struktury Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. na początku 2012 roku. Od tego czasu sukcesywnie poszerza skalę swojej działalności i liczbę obsługiwanych klientów. W 2013 roku usługi świadczone przez spółkę cieszyły się coraz większym zainteresowaniem ze strony klientów. Zauważalne to było zwłaszcza pod koniec roku. Dzięki temu obroty spółki z tytułu usług faktoringowych w ujęciu rocznym wzrosły do 12,9 mld zł i były o 1,5 mld zł wyższe niż w roku 2012 (+13%), co przyczyniło się do utrzymania trzeciej pozycji na rynku z udziałem na poziomie 13,4%²³. W samym czwartym kwartale 2013 roku firma odnotowała największy w swojej historii kwartalny obrót na poziomie 3,7 mld zł i był to drugi rezultat wśród firm zrzeszonych w Polskim Związku Faktorów.

W 2013 roku ING Commercial Finance pozyskało 323 nowych klientów i na koniec roku liczba obsługiwanych klientów wynosiła 885, co stanowi wzrost o 158 klientów (+22%) w stosunku do końca roku 2012. W obrotach Spółki dominują klienci z sektorów: żywność i napoje (15,9%), hutnictwo (10,2%), dom i ogród (9,6%), opakowania (9,4%), budownictwo (7%), dystrybucja stali (5%).

Liczba faktur, które wykupił ING CF w trakcie 2013 roku wyniosła 864 tys. i było to o 117 tys. więcej niż w roku 2012 (+16%).

W 2013 roku ING Commercial Finance zostało wyróżnione przez międzynarodowe zrzeszenie faktorów FCI (Factors Chain International) za doskonałą i szybką obsługę transakcji importowych.

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 oraz kadrowo-płacowych.

Spółka zaoferowała swoje usługi szerszemu kręgowi klientów w 2013 roku. Usługi świadczone są w formule zdalnej – przez internet, jednak kontakt z dedykowanym zespołem (księgowy prowadzący, specjalista kadrowo-płacowy, asystent księgowy) jest także telefoniczny. Do obsługi klienta powstał dedykowany portal *ING Księgowość OnLine*, zintegrowany z *ING Business OnLine*. Obsługa odbywa się w 100% poprzez dokumenty elektroniczne.

W drugiej połowie 2013 roku Spółka udostępniła rozbudowany moduł kadrowo-płacowy w *ING Księgowość OnLine*, aplikację mobilną *ING Księgowość Mobile* (w wersji na iOS i Android) oraz integrację do popularnych systemów fakturowo-magazynowych. Natomiast w październiku 2013 roku, w ramach działalności Spółki, uruchomiona została nowa platforma handlowo-aukcyjna dla firm – *Aleo*.

²² Opis na podstawie danych z systemu informacji zarządczej. Obejmuje należności od klientów korporacyjnych (w wysokości 4 788,2 mln zł) oraz od klientów detalicznych (w kwocie 144,4 mln zł).

²³ Dane rynkowe na podstawie raportu Polskiego Związku Faktorów

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 ul. Powsińskiej 64a w Warszawie. W obszarze nieruchomości własnych działania Spółki koncentrują się na wynajmie powierzchni biurowych i handlowych, a także racjonalizacji kosztów utrzymania oraz realizacji aktywnej polityki zarządzania wartością posiadanych nieruchomości

Ponadto, Spółka pełni funkcję Zarządcy budynku Centrali ING Banku Śląskiego S.A. przy ul. Sokolskiej 34 w Katowicach oraz Administratora obiektu przy ul. Malczewskiego 45 w Warszawie.

W dniu 17 lutego 2014 roku Zarząd ING Banku Śląskiego S.A. poinformował o zamiarze podziału poprzez przejęcie spółki Centrum Banku Śląskiego Spółka z o.o., w której Bank posiada 100% udziałów. Podział nastąpi poprzez przeniesienie całego majątku CBS Spółka z o.o. na ING Bank Śląski S.A. oraz Solver Spółka z o.o., w której Bank posiada 82,3% udziałów. Plan podziału CBS Spółka z o.o., został uzgodniony przez Zarządy ING Banku Śląskiego S.A., Solver Spółka z o.o. oraz CBS Spółka z o.o. w dniu 11 lutego 2014 roku. Celem działań ukierunkowanych na restrukturyzację CBS Spółka z o.o. jest optymalizacja kosztów zarządzania nieruchomościami w ramach Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A.

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 2013 roku ING OFE utrzymał pozycję lidera na rynku działających obecnie trzynastu funduszy emerytalnych zarówno w zakresie wartości aktywów w zarządzaniu, jak i liczby członków, i tak:

- Liczba członków. Fundusz posiadał 3 060,3 tys. członków, tj. należało do niego 18,7% wszystkich uczestników otwartych funduszy emerytalnych.
- Aktywa netto. Wynosiły one 72 157,6 mln zł, czyli przedstawiały 24,1% ogólnej wartości aktywów działających w Polsce otwartych funduszy emerytalnych (wobec 23,8% na koniec 2012 roku).

Ważnym celem działalności ING PTE S.A. jest zapewnienie klientom ING Otwartego Funduszu Emerytalnego (ING OFE) oraz ING Dobrowolnego Funduszu Emerytalnego (ING DFE) profesjonalnej i nowoczesnej obsługi. Dostęp do rachunku za pomocą kanału internetowego oraz możliwość zawarcia umowy za pomocą formularzy internetowych pozostaje priorytetem działań w tym zakresie. Warto podkreślić, iż ING OFE pobiera najniższe na rynku opłaty za zarządzanie środkami Klientów.

Na dzień 31 grudnia 2013 roku, wartość jednostki rozrachunkowej ING OFE wynosiła 39,65 zł (wzrost o 8,4% w stosunku do końca 2012 roku), co oznacza, że ING OFE najlepiej ze wszystkich funduszy na rynku pomnaża środki powierzone mu przez klientów. W czterdziestoletniej historii otwartych funduszy emerytalnych, ING OFE cztery razy zajął pierwsze miejsce za roczne wyniki inwestycyjne (lata 2002, 2005, 2010 oraz 2013). Ponadto, ING OFE osiąga najlepszy zwrot z inwestycji od początku istnienia OFE. Z kolei, ING DFE po pierwszym pełnym roku działania zajął pierwsze miejsce, uzyskując zwrot z inwestycji w wysokości 59,1%.

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 2013 ROKU

1. Zysk brutto i netto

W 2013 roku ING Bank Śląski S.A. uzyskał wynik finansowy brutto na poziomie 1 140,1 mln zł wobec 940,6 mln zł w poprzednim roku. Natomiast zysk netto wyniósł 920,1 mln zł w porównaniu z 757,8 mln zł w 2012 roku (wzrost o 21,4%).

Główne czynniki wpływające na wyniki finansowe ING Banku Śląskiego S.A. w 2013 roku to²⁴:

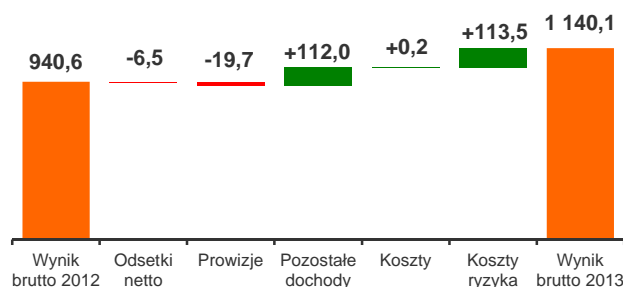
- Wzrost dochodów z działalności operacyjnej o 2,9% w stosunku do roku minionego. Na koniec 2013 roku suma dochodów Banku ukształtowała się na poziomie 3 086,6 mln zł. Największy wpływ na wzrost dochodów miał wzrost pozostałych dochodów (przede wszystkim wyniku na inwestycjach), przy niewielkim spadku wyniku z tytułu odsetek i wyniku z tytułu prowizji.
- Stały poziom kosztów działania. W 2013 roku osiągnęły one wartość 1 709,9 mln zł wobec 1 710,1 mln zł rok wcześniej.
- Istotnie niższe koszty ryzyka. Saldo rezerw z tytułu utraty wartości aktywów wyniosło 236,6 mln zł, podczas gdy w 2012 roku Bank wykazał saldo rezerw na poziomie 350,1 mln zł.

W 2013 roku wynik przed kosztami ryzyka ING Banku Śląskiego S.A. osiągnął poziom 1 376,7 mln zł, czyli był o 6,7% wyższy niż w 2012 roku.

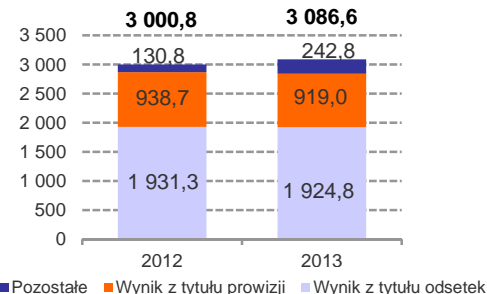
Podstawowe wielkości rachunku zysków i strat w ujęciu analitycznym

	2013	2012	Zmiana 2013 / 2012	
	w mln zł	w mln zł	w mln zł	w %
Wynik z tytułu odsetek	1 924,8	1 931,3	-6,5	-0,3
Wynik z tytułu prowizji	919,0	938,7	-19,7	-2,1
Pozostałe dochody	242,8	130,8	112,0	85,6
Dochody z działalności operacyjnej	3 086,6	3 000,8	85,8	2,9
Koszty działania	1 709,9	1 710,1	-0,2	0,0
Wynik przed kosztami ryzyka	1 376,7	1 290,7	86,0	6,7
Odpisy na utratę wartości i rezerwy	236,6	350,1	-113,5	-32,4
Wynik finansowy brutto	1 140,1	940,6	199,5	21,2
Podatek dochodowy	220,0	182,8	37,2	20,4
Wynik finansowy netto	920,1	757,8	162,3	21,4

Wynik brutto ING Banku Śląskiego S.A.
w 2013 roku (w mln zł)



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



Całkowite dochody ING Banku Śląskiego S.A. (obejmujące oprócz zysku netto również inne pozycje przychodów i kosztów uwzględnione w kapitałach własnych) wyniosły 444,2 mln zł w porównaniu z 1 636,8 mln zł w 2012 roku.

²⁴ Omówione wielkości dotyczą rachunku wyniku w ujęciu analitycznym.

2. Wynik z tytułu odsetek

Dochody odsetkowe netto ING Banku Śląskiego S.A. osiągnęły w 2013 roku poziom 1 924,8 mln zł wobec 1 931,3 mln zł w poprzednim roku (spadek o 0,3%).

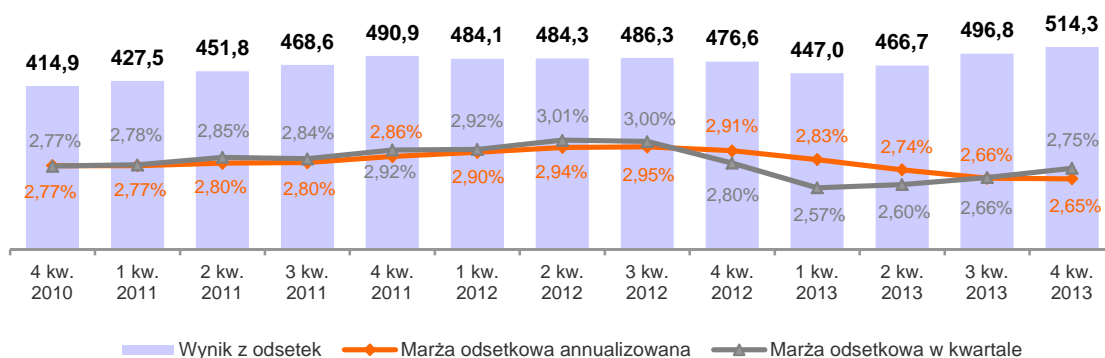
Podobny poziom dochodów odsetkowych wynika przede wszystkim ze wzrostu wolumenów biznesowych przy znaczącym spadku rynkowych stóp procentowych. Stopa referencyjna NBP spadła z poziomu 4,25% na koniec grudnia 2012 roku do poziomu 2,50% na koniec grudnia 2013 roku (ostatnia zmiana nastąpiła w lipcu 2013 roku), tj. o 175 punktów bazowych. W konsekwencji, w 2013 roku przychody odsetkowe od kredytów i innych należności udzielonych klientom spadły o 8,0% w porównaniu do poprzedniego roku. Jednak zostało to częściowo zrekompensowane spadkiem kosztów odsetek od zobowiązań wobec klientów o 12,5%.

Przeciętna podstawowa stopa procentowa

	Segment		Bank ogółem
	Detal	Korporacje	
Depozyty			
złotowe	2,51%	2,08%	2,40%
walutowe	0,42%	0,03%	0,26%
Kredyty			
złotowe	6,70%	4,44%	5,42%
walutowe	1,41%	2,21%	1,98%
W tym: hipoteczne			
złotowe	5,11%	-	5,11%
walutowe	1,35%	-	1,35%

Udział kredytów i innych należności udzielonych klientom netto (z wyłączeniem euroobligacji) w aktywach spadł z 55,9% w grudniu 2012 roku do 54,3% na koniec 2013 roku. Spadła również marża odsetkowa. W 2013 roku Bank zrealizował marżę odsetkową na poziomie 2,65% w porównaniu z 2,91% na koniec grudnia 2012 roku, tj. o 0,26 p.p. niższym.

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



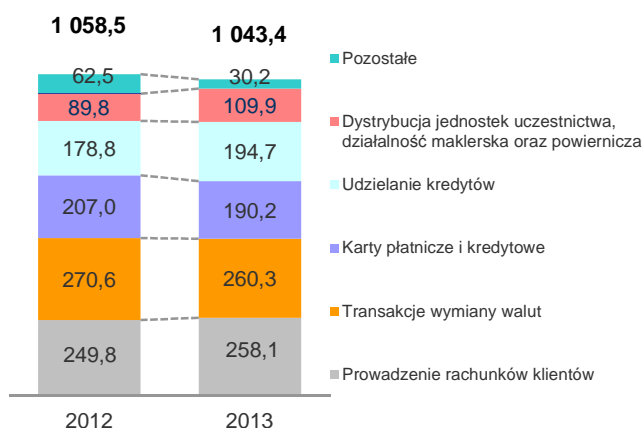
3. Dochody pozaodsetkowe

Dominującą część dochodów pozaodsetkowych ING Banku Śląskiego S.A. stanowiły dochody z tytułu opłat i prowizji. W 2013 roku wyniosły one 919,0 mln zł w porównaniu z 938,7 mln zł uzyskanymi w ciągu 2012 roku (spadek o 2,1%).

Bank zanotował wzrost wartości prowizji z tytułu:

- prowadzenia rachunków (o 3,3%),
- działalności kredytowej (o 8,9%),
- dystrybucji jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych, działalności maklerskiej oraz powierniczej (o 22,4%).

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



Niższe niż w poprzednim roku były natomiast:

- prowizje związane z kartami bankowymi (spadek o 8,1%) – przede wszystkim w związku z obniżeniem opłaty interchange przez organizacje płatnicze od stycznia 2012 roku średnio o 0,4 p.p. (z poziomu 1,6%-1,7% do poziomu 1,2%-1,3%), a także wyższymi kosztami związanymi z wypłatami gotówkowymi klientów w obcych bankomatach,
- marża transakcyjna na wymianie walut (spadek o 3,8%),
- pozostałe prowizje (spadek o 51,7%) – przede wszystkim w zakresie prowizji od ubezpieczeń w związku ze zmianą oferty produktowej ubezpieczeń pożyczek gotówkowych od początku 2013 roku oraz korektą przychodów ze sprzedaży przed 1 stycznia 2013 roku starego typu produktów ubezpieczeniowych (z opłatą dystrybucyjną uznawaną w wyniku upfront) dokonaną w wyniku za III kwartał 2013 r. (-14 mln zł).

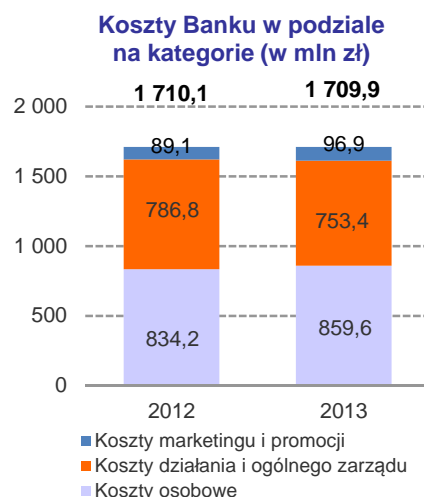
Pozostałe dochody Banku ukształtowały się w 2013 roku na poziomie 242,8 mln zł wobec 130,8 mln zł w 2012, czyli wzrosły o 85,6%. Wzrost ten spowodowany był przede wszystkim wynikiem z transakcji sprzedaży części portfela instrumentów dłużnych dostępnych do sprzedaży, który, uwzględniając efekt zerwania pozycji zabezpieczającej części sprzedanych papierów, miał pozytywny wpływ na wynik brutto Banku w wysokości 100 mln zł, a na wynik netto 80,5 mln zł.

4. Koszty działania

W 2013 roku koszty działania ING Banku Śląskiego S.A. pozostały na zbliżonym poziomie. Wyniosły one 1 709,9 mln zł wobec 1 710,1 mln zł rok wcześniej.

Główna ich część przypadła na koszty osobowe. W 2013 roku opiewały one na 859,6 mln zł wobec 834,2 mln zł rok w 2012 roku (wzrost o 3,0%). Ponadto, w związku ze zwiększeniem intensywności działań marketingowych, odnotowano także wzrost kosztów marketingu i promocji – o 8,8% – do łącznej kwoty 96,9 mln zł.

Natomiast istotnie spadły pozostałe koszty (z wyłączeniem kosztów marketingu i promocji). Na koniec 2013 roku zamknęły się kwotą 753,4 mln zł wobec 786,8 mln zł rok wcześniej (spadek o 4,2%).



5. Odpisy na utratę wartości i rezerwy

Uwzględnione w rachunku wyników ING Banku Śląskiego S.A. za 2013 rok koszty ryzyka wyniosły 236,6 mln zł wobec 350,1 mln zł w roku ubiegłym (spadek o 32,4%).

Istotny wpływ na taki stan miał wysoki poziom odpisów utworzonych na należności z przesłanką utraty wartości w segmencie klientów korporacyjnych w 2012 roku. Wiązało się to przede wszystkim z poważnymi trudnościami z płynnością, jakie dotknęły przedsiębiorstwa z branży budowlanej. W 2013 roku poziom kosztów ryzyka w tym segmencie ukształtował się na relatywnie niskim poziomie 108,2 mln zł wobec 260,0 mln zł w 2012 roku (spadek o 58,4%).

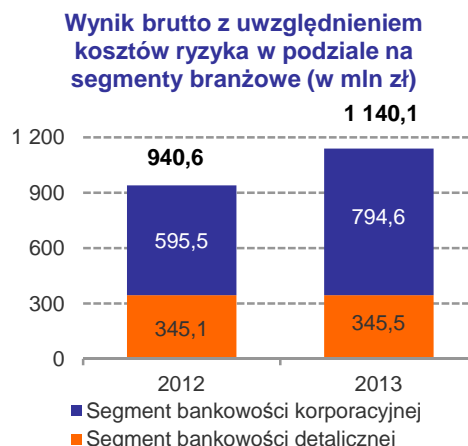
Natomiast w segmencie detalicznym odpisy na rezerwy kredytowe w 2013 roku były wyższe w stosunku do wartości z 2012 roku – odpowiednio: 128,4 mln zł wobec 90,1 mln zł (wzrost o 42,5%). Bank znajduje się w okresie use-testów do modelu bazylejskiego i dokonuje na bieżąco aktualizacji parametrów modeli oceny ryzyka ekspozycji detalicznych. Korzystny wpływ na kształtowanie się kosztów ryzyka w segmencie detalicznym miała sprzedaż części portfela należności ze stwierdzoną utratą wartości w pełni obrezerwowanych lub spisanych z bilansu (rozwiązanie rezerw na kwotę 24 mln zł). Transakcja została opisana w rozdziale *Ryzyko kredytowe* w części opisującej jakość portfela.

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 przedsiębiorcy (małe firmy).
- Segment bankowości korporacyjnej, który obejmuje obsługę klientów instytucjonalnych oraz działalność w zakresie produktów rynków finansowych.

W 2013 roku segment bankowości detalicznej osiągnął podobny poziom zysku brutto, tj. 345,5 mln zł wobec 345,1 mln zł w poprzednim roku (wzrost o 0,1%). Segment bankowości detalicznej wypracował 30,3% zysku brutto ING Banku Śląskiego S.A. (w porównaniu z udziałem na poziomie 36,7% w 2012 roku).



Na wynik segmentu bankowości detalicznej złożyły się:

- Wyższe przychody. Wyniosły one 1 561,3 mln zł i były o 3,7% wyższe w relacji do poprzedniego roku. Segment wypracował wyższe dochody z tytułu odsetek (o 4,6%), lecz niższy wynik z tytułu prowizji i opłat (o 5,8%) – przede wszystkim efekt obniżki opłaty od transakcji kartowych intrechange oraz zmian w zakresie struktury przychodów z prowizji ze sprzedaży produktów ubezpieczeniowych..
- Nieznacznie wyższe koszty działania. Koszty ogółem segmentu ukształtowały się na poziomie 1 087,3 mln zł (czyli wzrosły o 1,5% w porównaniu z 2012 rokiem). Wpływ na ich poziom miały w dużym stopniu rosnące koszty marketingu i promocji, które wynikały ze wsparcia sprzedaży przede wszystkim pożyczek gotówkowych oraz kont oszczędnościowych.
- Wyższe koszty ryzyka. W 2013 roku saldo odpisów na rezerwy kredytowe netto wyniosło 128,4 mln zł wobec 90,1 mln zł w poprzednim roku. Wyższe odpisy na rezerwy były efektem modyfikacji modeli i parametrów w zakresie ryzyka detalicznego 2013 roku, a także wzrostu odpisów na kredyty w podsegmencie przedsiębiorców. Mitygujący wpływ na wysokość odpisów netto w segmencie detalicznym miała sprzedaż części portfela należności ze stwierdzoną utratą wartości w pełni obrezerwowanych lub spisanych z bilansu (rozwiązanie rezerw na kwotę 24 mln zł). Transakcja została opisana w rozdziale *Ryzyko kredytowe* w części opisującej jakość portfela.

W ciągu 2013 roku segment bankowości korporacyjnej wypracował zysk brutto na poziomie 794,6 mln zł w porównaniu z 595,5 mln zł w 2012 roku (wzrost o 33,4%). Wynik segmentu przedstawiał 69,7% wyniku brutto Banku (63,3% w 2012 roku). Czynniki kreacji wyniku segmentu bankowości korporacyjnej:

- Przychody wyniosły 1 525,3 mln zł i były o 2,0% wyższe niż 2012 roku. Przy czym, spadł wynik z tytułu odsetek (o 5,4%), a wzrósł zarówno wynik z tytułu prowizji (o 1,1%), jak i pozostałe przychody (ponad trzykrotnie).
- Koszty segmentu ukształtowały się na poziomie 622,6 mln zł, czyli spadły o 2,6% w stosunku do 2012 roku.
- Ponad dwukrotnie niższe koszty ryzyka. W 2013 roku saldo odpisów na należności z utratą wartości netto zamknęło się kwotą 108,2 mln zł wobec 260,0 mln zł w poprzednim roku. Tak znaczący spadek wynikał ze zdarzeń mających miejsce w 2012 roku, kiedy to pogorszyła się sytuacja finansowa niektórych klientów, zwłaszcza przedsiębiorstw z branży budowlanej (głównie jednego dużego podmiotu).

7. Podstawowe wskaźniki efektywności

W 2013 roku efektywność działania ING Banku Śląskiego S.A. była wyższa niż w poprzednim roku, pomimo trudnych warunków otoczenia rynkowego. Świadczą o tym lepsze podstawowe wskaźniki efektywności. W 2013 roku Bank odnotował wzrost wskaźnika zwrotu na aktywach (ROA) o 0,1 p.p. oraz wskaźnika zwrotu na kapitale (ROE) o 0,5 p.p. Poprawił się także wskaźnik udziału kosztów (C/I) – zanotowano jego spadek z 57,0% w 2012 roku do 55,4% na koniec 2013 roku. Z kolei współczynnik wypłacalności osiągnął w 2013 roku poziom 17,10% (wskaźnik liczony według metody zaawansowanej AIRB) wobec 14,00% rok wcześniej (wyliczonego wg metody mieszanej, zgodnie z ówczesnym stanowiskiem nadzoru).

Podstawowe wskaźniki efektywności (w %)		
	2013	2012
Wskaźnik udziału kosztów (C/I)	55,4	57,0
Wskaźnik zwrotu na aktywach (ROA)	1,2	1,1
Wskaźnik zwrotu z kapitału (ROE)	11,5	11,0
Wskaźnik marży odsetkowej	2,65	2,91
Wskaźnik Kredyty/Depozyty	67,6	72,7
Współczynnik wypłacalności	17,10	14,00

Wskaźnik udziału kosztów (C/I) – koszty działania / przychody.

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 w relacji do zobowiązań wobec klientów.

Współczynnik wypłacalności – według metody zaawansowanej (AIRB) dla 2013 roku; dla 2012 roku - z uwzględnieniem tzw. floor nadzorczego, czyli uzupełnienia wymogu kapitałowego z tytułu ryzyka kredytowego do wysokości wymogu obliczonego według metody standardowej (SA).

8. Sprawozdanie z sytuacji finansowej

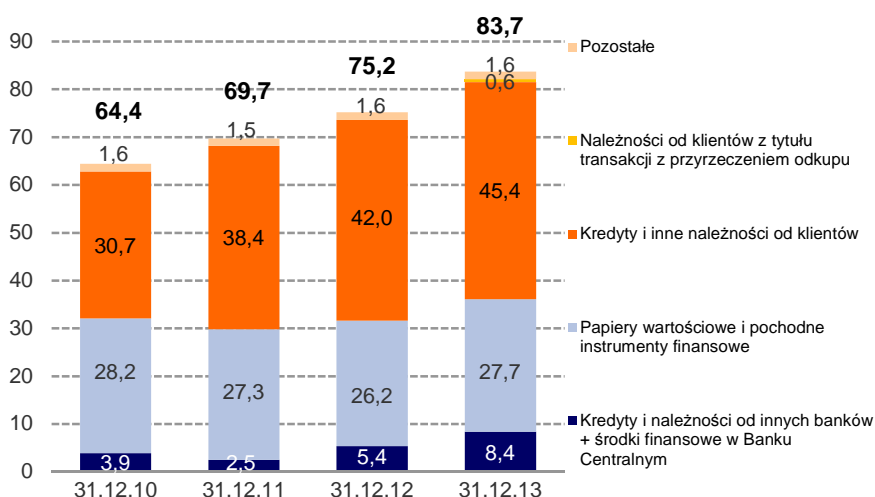
W dniu 31 grudnia 2013 roku suma bilansowa ING Banku Śląskiego S.A. wynosiła 83 670,5 mln zł i była o 8 511,3 mln zł, tj. o 11,3% wyższa w porównaniu ze stanem z końca 2012 roku.

Aktywa

W 2013 roku utrzymał się trend w zakresie wzrostu udziału należności od klientów w aktywach ING Banku Śląskiego S.A. Na dzień 31.12.2013 roku kredyty i inne należności udzielone klientom netto (z wyłączeniem portfela euroobligacji) wyniosły 45 433,8 mln zł i przedstawiały 54,3% całości aktywów Banku.

W sprawozdaniu finansowym do kategorii „Kredyty i inne należności udzielone klientom” zaliczane są również należności z tytułu obligacji rządu polskiego denominowane w EUR, tzw. euroobligacje. Na koniec grudnia 2013 roku ich wartość wyniosła 3 685,8 mln zł, podczas gdy rok wcześniej 3 779,7 mln zł.

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



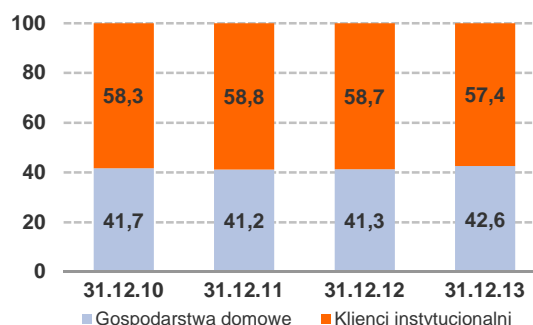
Ważną pozycję w bilansie Banku, chociaż mniejszą niż w poprzednich latach, stanowił portfel obligacji skarbowych (łącznie z euroobligacjami) oraz pochodnych instrumentów finansowych. Na koniec grudnia 2013 roku wartość tego portfela wynosiła 27 653,7 mln zł (33,1% aktywów) wobec 26 150,1 mln zł (34,8% aktywów) w grudniu 2012 roku. Przeważającą część tych aktywów stanowiły papiery dłużne, w tym aktywa inwestycyjne (aktywa dostępne do sprzedaży) o wartości 19 492,9 mln zł, tj. 70,5% portfela wszystkich instrumentów finansowych.

Kredyty i inne należności udzielone innym bankom wyniosły 1 388,9 mln zł (1,7% aktywów) wobec 1 365,3 mln zł (1,8% aktywów) w grudniu 2012 roku.

Struktura walutowa należności od klientów

	31.12.2013		31.12.2012	
	w mln zł	w %	w mln zł	w %
W złotych	40 269,0	82,0	37 227,2	81,3
W walutach obcych	8 850,6	18,0	8 536,8	18,7
Razem	49 119,6	100,0	45 764,0	100,0

Struktura kredytów netto według grup klientów (w %)

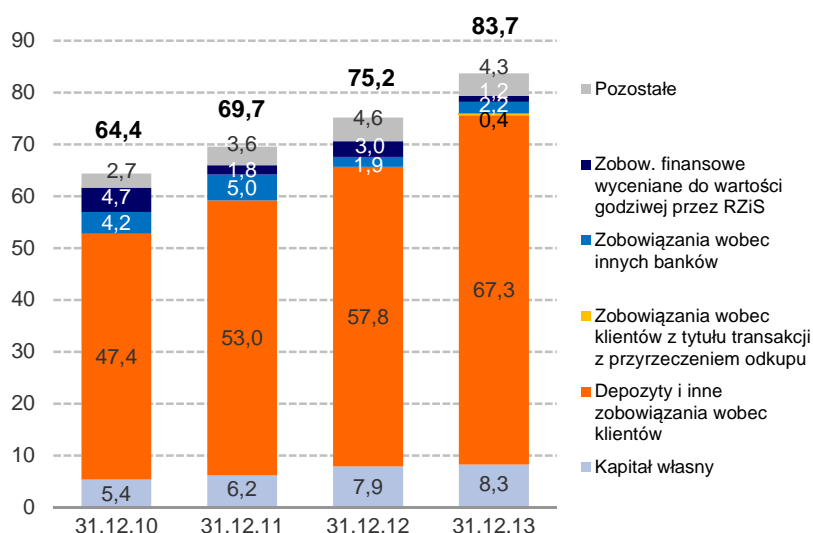


Pasywa

Dominującym źródłem finansowania działalności ING Banku Śląskiego S.A. były środki ulokowane na rachunkach przez klientów. W grudniu 2013 roku zobowiązania wobec klientów²⁵ ukształtowały się na poziomie 67 250,6 mln zł wobec 57 782,6 mln zł na koniec 2012 roku. Na koniec 2013 roku zobowiązania wobec klientów stanowiły 80,4% pasywów ogółem, co oznacza wzrost ich udziału o 3,5 p.p. w stosunku do końca 2012 roku.

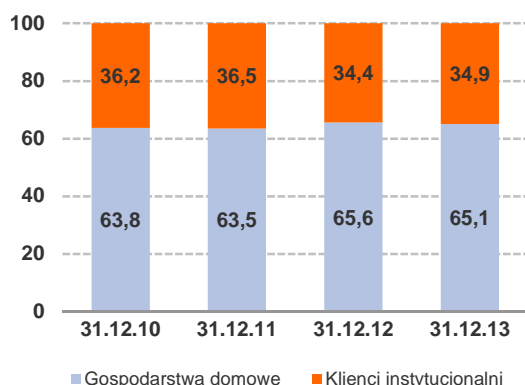
Zobowiązania Banku wobec innych banków wyniosły 2 239,2 mln zł w porównaniu z 1 870,0 mln zł na koniec 2012 roku. Środki pozyskane od monetarnych instytucji finansowych przedstawiały 2,7% wartości pasywów, natomiast w grudniu 2012 roku udział ich wynosił 2,5%.

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

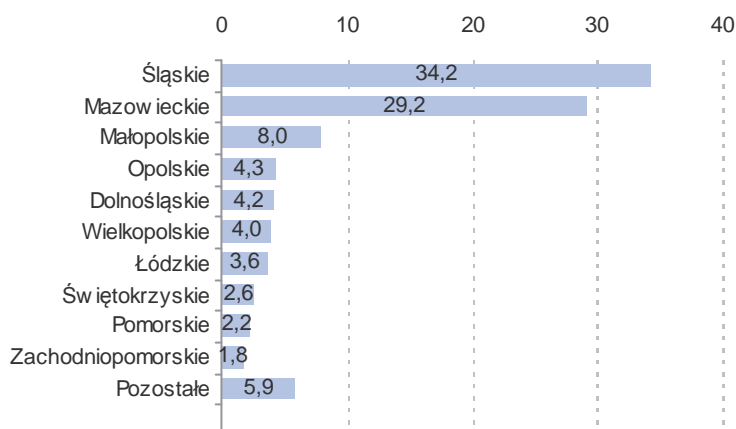


Na koniec 2013 roku kapitał własny ukształtował się na poziomie 8 327,9 mln zł wobec 7 878,8 mln zł w grudniu 2012 roku (wzrost o 5,7%). Pomimo wzrostu wartości, udział kapitałów własnych w finansowaniu działalności Banku nieco spadł – do 10,0% wobec 10,5% na koniec 2012 roku.

Struktura depozytów według grup klientów (w %)



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



²⁵ Z wyłączeniem zobowiązań wobec klientów z tytułu transakcji z przyrzeczeniem odkupu.

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, zgodnie z wytycznymi Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego:

- wymagania i kryteria w zakresie apetytu na ryzyko wraz z testami warunków skrajnych,
- projekty przepisów wewnętrznych wynikających m.in. z dobrych praktyk publikowanych przez Urząd 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

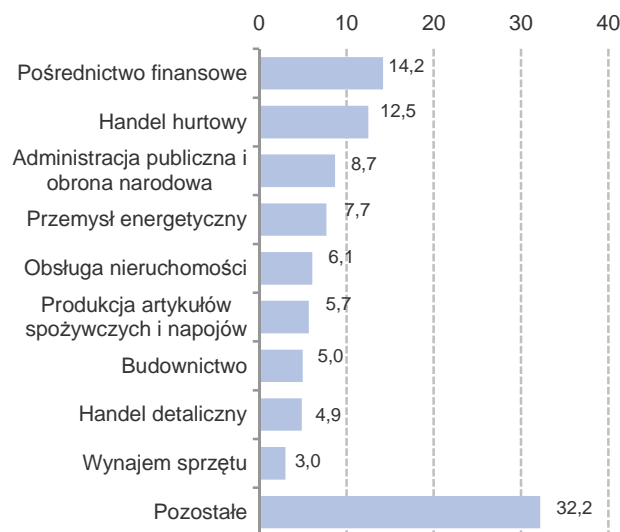
Wprowadzone w 2013 roku zmiany w polityce kredytowej ING Banku Śląskiego S.A. w odniesieniu do korporacyjnych ekspozycji kredytowych uwzględniały ogólną sytuację ekonomiczną w kraju i kondycję finansową poszczególnych grup kredytobiorców. Celem tych modyfikacji było w szczególności:

- zwiększenie efektywności procesu kredytowego przy jednoczesnym zapewnieniu adekwatnych mechanizmów identyfikacji, pomiaru i kontroli 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 zasad nadzoru w zakresie ryzyka kredytowego nad podmiotami zależnymi z grupy kapitałowej Banku,
- aktualizacji wymagań i kryteriów dotyczących ryzyka kredytowego w odniesieniu do zarządzania ekspozycjami kredytowymi finansującymi nieruchomości oraz zabezpieczonymi hipotecznie wobec klientów,

Koncentracja zaangażowań (bilansowych i pozabilansowych) Banku wobec klientów korporacyjnych (w %)²⁶



²⁶ Zestawienie zawiera ekspozycję wobec klientów korporacyjnych z wyłączeniem banków obejmującą należności kredytowe brutto (kredyty, obligacje korporacyjne) oraz ekspozycję pozabilansową

- dostosowania polityki kredytowej Banku do specyfiki sytuacji wybranych grup klientów,
- doprecyzowania przesłanek utraty wartości dla zapewnienia ich pełnej zgodności z międzynarodowymi standardami rachunkowości oraz wymaganiami zaawansowanej metody wewnętrznych ratingów (AIRB),
- doprecyzowanie zasad analizy kredytowej w zakresie oceny sytuacji finansowej banków komercyjnych,
- zmodyfikowanie procesu monitorowania ryzyka kredytowego zapewniające silniejszą kontrolę największych ekspozycji oraz doprecyzowanie zasad monitoringu bieżącego, w szczególności rozpoznawania utraty wartości ekspozycji kredytowej i tworzenia odpisów aktualizujących.

Główne zmiany w polityce kredytowej Banku w odniesieniu do klientów detalicznych dotyczyły przede wszystkim:

- dostosowania do zapisów nowej rekomendacji S i T, m. in. ustalono maksymalne poziomy wskaźników DTI i LTV pozwalające na prowadzenie bezpiecznej polityki kredytowej, wprowadzono nowe rozwiązania w zakresie buforów na zmienną stopę procentową, oraz buforów na ryzyko zmiany kursu walut, a także skrócono okres kredytowania dla kredytów hipotecznych do 35 lat oraz wprowadzono pilotaż uproszczonej oceny zdolności kredytowej dla kredytów konsumpcyjnych,
- dostosowania regulacji do zapisów Rekomendacji J, m.in. uregulowano kwestie prowadzenia i korzystania z wewnętrznych oraz zewnętrznych baz danych o rynku nieruchomości,
- uatrakcyjnienia i zwiększenia konkurencyjności oferty w zakresie niezabezpieczonych zaangażowań kredytowych poprzez między innymi wydłużenie okresów kredytowania, zwiększenie udzielanych kwot kredytów, zmianę zasad oceny wiarygodności oraz zwiększenie możliwości sprzedaży w ramach ofert cross-sellingowych, ze zwiększoną uwagą na konsolidację zaangażowań z innych banków,
- wprowadzenia nowych rozwiązań w zakresie oceny stabilności zatrudnienia,
- zobiektywizowania zasad uwzględniania dochodów z kapitałów pieniężnych w ocenie zdolności kredytowej,
- wprowadzenia zasad uwzględniania wyników statystycznych modeli oceny ryzyka w procesie ustalania marży kredytowej oraz monitoringu poziomu standardowych kosztów ryzyka dla udzielanych kredytów w relacji wysokości stosowanych marż,
- prowadzenia działań w zakresie rozszerzenia zakresu stosowania preferencyjnej wagi ryzyka 35% dla kredytów hipotecznych, w tym w zakresie rozwoju baz danych o rynku nieruchomości oraz współpracy w ramach Systemu Międzybankowej Bazy Danych AMRON,
- dywersyfikacji ryzyka poprzez wprowadzenie dodatkowego ubezpieczyciela w zakresie ubezpieczenia pomostowego dla produktów hipotecznych,
- aktualizacji metodyki tworzenia odpisów aktualizujących z tytułu utraty wartości ekspozycji zgodnie z wymaganiami MSSF i Rekomendacji R w szczególności w zakresie stosowania kalibracji parametrów ryzyka PD/LGD w ujęciu „point in time”.

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 narzędzi komunikacji z klientem na etapie monitoringu terminowości spłat,
- nowych strategii w procesie monitoringu kart przedpłaconych,
- nowych zasad monitorowania i zarządzania zewnętrznymi zajęciami egzekucyjnymi na posiadanych zabezpieczeniach kredytowych,
- nowej metodologii kontroli jakości prowadzonych działań telefonicznych oraz nowego sposobu wymiany wiedzy,
- nowych rozwiązań systemowych optymalizujących proces przeglądu rachunków po restrukturyzacji,

- zwiększenia udziału firm zewnętrznych w obsłudze klientów na etapie monitoringu terminowości spłat oraz na etapie windykacji, a także poprawa jakości zarządzania w obszarze współpracy z firmami zewnętrznymi,
- optymalizacji portfela windykacyjnego poprzez sprzedaż pakietu wierzytelności,
- wprowadzenia możliwości stosowania równoległych strategii dla działań polubownych i sądowych na etapie windykacji.

Narzędzia pomiaru i monitorowania ryzyka kredytowego

W 2013 roku ING Bank Śląski S.A. kontynuował proces stałego utrzymywania zgodności z wymaganiami zaawansowanej metody wewnętrznych ratingów (AIRB) według uchwały 76/2010 Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 10 marca 2010 roku w sprawie zakresu i szczegółowych zasad wyznaczania wymogów kapitałowych z tytułu poszczególnych rodzajów ryzyka. W ramach tych działań m.in.:

- usystematyzowano proces zarządzania modelami poprzez wprowadzenie kompleksowej Polityki Zarządzania Modelami Ryzyka i Modelami Wyceny w ING Banku Śląskim S.A.,
- powołano Zespół Walidacji, którego celem jest cykliczny, niezależny przegląd wszystkich modeli ryzyka wykorzystywanych w ING Banku Śląskim S.A.,
- zaktualizowano wewnętrzną politykę zmian i monitorowania metody wewnętrznych ratingów zgodnie z wymaganiami nadzoru bankowego,
- we współpracy z Grupą ING wprowadzono nowe wersje modeli ryzyka, m.in. dla małych i średnich przedsiębiorstw, dla finansowania nieruchomości komercyjnych oraz dla niebankowych instytucji finansowych, oraz zaktualizowano parametry wybranych modeli LGD (przykładowo model LGD dla jednostek samorządu terytorialnego oraz model dla korporacji),
- w zakresie metodyki tworzenia odpisów aktualizujących (rezerw) z tytułu utraty wartości ekspozycji dla korporacyjnych portfeli IBNR i INSFA wprowadzono podejście oparte na parametrach ryzyka, uwzględniających korekty strat historycznych na podstawie danych dostępnych z bieżącego okresu,
- zmodyfikowano sposób raportowania ryzyka kredytowego portfela korporacyjnego ze szczególnym uwzględnieniem zmian poziomu aktywów ważonych ryzykiem (RWA) i identyfikacją parametrów ryzyka wpływających na te zmiany,
- zmodyfikowano scenariusze zmian sytuacji makroekonomicznej wykorzystywanych do przeprowadzenia testów warunków skrajnych dla ryzyka kredytowego,
- poszerzono zakres działania uproszczonej ścieżki udzielania kredytów dla korporacji (tzw. *Fast Track*),
- zaktualizowano zestawienie klauzul umownych stosowanych w umowach kredytowych.

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

- rozbudowano zakres informacji dostępnych w ramach portalu sektorowego gromadzącego dostępną w Banku wiedzę ekspercką na temat wybranych branż, ich trendów oraz otoczenia makroekonomicznego,
- stworzono narzędzie wspierające analizę sytuacji klienta w relacji do głównych trendów w branży oraz w portfelu Banku,
- zweryfikowano i zoptymalizowano liczbę, a także zakres raportów wspierających proces monitoringu bieżącego, w tym monitoringu terminowości spłat,
- zaktualizowano ogólne wytyczne sektorowe dotyczące kierunków kredytowania,
- zaktualizowano wytyczne sektorowe dotyczące rolnictwa, przetwórstwa produktów rolnych, budownictwa infrastrukturalnego oraz sektora stalowego,
- wprowadzono wytyczne sektorowe dla sektorów: energetycznego oraz handlu hurtowego i detalicznego produktami szybko zbywalnymi (FMCG),
- zaktualizowano wybrane modele ratingowe uwzględniając wyniki ich monitorowania i walidacji.

Jakość portfela kredytowego oraz stan rezerw celowych

Na koniec grudnia 2013 roku łączna wartość brutto portfela kredytów i pożyczek udzielonych klientom ING Banku Śląskiego S.A. (z uwzględnieniem obligacji korporacyjnych i komunalnych) wyniosła 46 790,2 mln zł.

Wartość kredytów z rozpoznaną utratą wartości ukształtowała się na poziomie 1 832,7 mln zł wobec 1 718,6 mln zł na koniec 2012 roku. Udział portfela z rozpoznaną utratą wartości w całości portfela kredytowego Banku spadł z 4,0% w grudniu 2012 roku do 3,9% na koniec grudnia 2013 roku.

Warto podkreślić, iż jakość portfeli kredytowych ING Banku Śląskiego S.A. (zarówno detalicznego jak i korporacyjnego) była nadal znacząco wyższa od średniej w całym sektorze bankowym.

Na koniec grudnia 2013 roku ING Bank Śląski S.A. posiadał rezerwy na portfel kredytowy w wysokości 1 297,3 mln zł. Stopień pokrycia odpisami portfela z rozpoznaną utratą wartości wynosił 70,8%.

Jakość portfela kredytów i pożyczek udzielonych klientom ING Banku Śląskiego S.A. (w mln zł)²⁷

	31.12.2013	31.12.2012	31.12.2011
Zaangażowanie ogółem	46 790,2	43 252,9	39 466,0
Portfel bez rozpoznannej utraty wartości	44 957,5	41 534,3	37 913,0
Portfel z rozpoznaną utratą wartości	1 832,7	1 718,6	1 553,0
Odpis aktualizujący z tytułu utraty wartości i rezerwy	1 457,3	1 356,1	1 119,4
Odpis dotyczący portfela bez rozpoznannej utraty wartości	146,5	123,5	159,9
Odpis dotyczący portfela z rozpoznaną utratą wartości	1 297,3	1 210,3	948,9
Rezerwy na zobowiązania pozabilansowe	13,5	22,3	10,6
Udział portfela z rozpoznaną utratą wartości	3,9%	4,0%	3,9%
Współczynnik pokrycia portfela z rozpoznaną utratą wartości	70,8%	70,4%	61,1%
Zaangażowanie - bankowość korporacyjna	28 425,5	26 711,8	24 457,1
Portfel bez rozpoznannej utraty wartości	27 093,1	25 509,9	23 323,9
Portfel z rozpoznaną utratą wartości	1 332,4	1 201,9	1 133,2
Odpis aktualizujący z tytułu utraty wartości i rezerwy	970,6	885,9	736,6
Odpis dotyczący portfela bez rozpoznannej utraty wartości	43,2	53,4	63,0
Odpis dotyczący portfela z rozpoznaną utratą wartości	913,9	810,2	663,0
Rezerwy na zobowiązania pozabilansowe	13,5	22,3	10,6
Udział portfela z rozpoznaną utratą wartości	4,7%	4,5%	4,6%
Współczynnik pokrycia portfela z rozpoznaną utratą wartości	68,6%	67,4%	58,5%
Zaangażowanie - bankowość detaliczna	18 364,7	16 541,1	15 008,9
Portfel bez rozpoznannej utraty wartości	17 864,4	16 024,4	14 589,1
Portfel z rozpoznaną utratą wartości	500,3	516,7	419,8
Odpis aktualizujący z tytułu utraty wartości	486,7	470,2	382,8
Odpis dotyczący portfela bez rozpoznannej utraty wartości	103,3	70,1	96,9
Odpis dotyczący portfela z rozpoznaną utratą wartości	383,4	400,1	285,9
Udział portfela z rozpoznaną utratą wartości	2,7%	3,1%	2,8%
Współczynnik pokrycia portfela z rozpoznaną utratą wartości	76,6%	77,4%	68,1%

²⁷ Z uwzględnieniem obligacji korporacyjnych i komunalnych.

Sprzedaż portfela należności klientów detalicznych z przesłanką utraty wartości

W dniu 19 lipca 2013 roku ING Bank Śląski S.A. zawarł z Kredyt Inkaso I Niestandaryzowany Sekurytyzacyjny Fundusz Inwestycyjny Zamknięty z siedzibą w Warszawie umowę, dotyczącą sprzedaży portfela wierzytelności detalicznych klasyfikowanych jako kredyty z przesłanką utraty wartości lub też w całości spisanych z bilansu. Łączna kwota wierzytelności sprzedanych w ramach umowy wynosiła 295,4 mln zł (kwoty główne i odsetki), objętych w całości odpisami z tytułu utraty wartości, bądź w całości spisanych z bilansu Banku. Cena umowna sprzedaży portfela została ustalona na 34,9 mln zł. Pozytywny wpływ transakcji na przychody Grupy wyniósł 10,9 mln zł (9,4 mln zł na wynik odsetkowy, 1,5 mln zł na wynik z tytułu opłat i prowizji), natomiast na zmianę odpisów na utratę wartości aktywów finansowych i rezerwy na zobowiązania pozabilansowe (koszty ryzyka) 24,0 mln zł. W efekcie opisywanej umowy Bank zmniejszył portfel kredytów nieregularnych o kwotę 155,1 mln zł.

2. Pozycje pozabilansowe (w tym zobowiązania warunkowe)

Na dzień 31 grudnia 2013 roku ING Bank 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 18 739,8 mln zł (czyli o 18,6% wyższe niż na koniec 2012 roku),
- otrzymane zobowiązania warunkowe o wartości 35 201,0 mln zł (tj. o 5,7% niższe niż rok wcześniej),
- pozabilansowe instrumenty finansowe (transakcje pochodne) o łącznej wartości 215 566,4 mln zł (tj. o 61,3% wyższe niż na koniec 2012 roku).

Pozycje pozabilansowe ING Banku Śląskiego S.A. (w mln zł)		
	31.12.2013	31.12.2012
Zobowiązania warunkowe udzielone i otrzymane	53 940,8	53 127,4
Zobowiązania udzielone:	18 739,8	15 803,1
Finansowe	16 017,0	13 368,7
Gwarancyjne	2 722,8	2 434,4
Zobowiązania otrzymane:	35 201,0	37 324,3
Finansowe	112,4	0,0
Gwarancyjne	35 088,6	37 324,3
Pozabilansowe instrumenty finansowe	215 566,4	133 610,6
Pochodne na stopę procentową	183 053,0	104 521,3
Walutowe instrumenty pochodne	25 545,9	21 733,4
Pochodne na indeks giełdowy	1 270,2	1 268,9
Pozostałe	5 697,3	6 087,0
Pozycje pozabilansowe razem	269 507,2	186 738,0

3. Zarządzanie ryzykiem rynkowym

Informacje ogólne

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

Proces zarządzania ryzykiem rynkowym w ING Banku Śląskim S.A. obejmuje identyfikację, pomiar, monitorowanie i raportowanie ryzyka rynkowego, zarówno w samym Banku, jak i w jego podmiotach zależnych. Niezależny od jednostek Banku generujących ryzyko rynkowe, Departament Zarządzania Ryzykiem Rynkowym dostarcza członkom Zarządu, Komitetowi ALCO i Kierownictwu Pionu Rynków Finansowych oraz Departamentu Skarbu bieżące informacje na temat ryzyka rynkowego. Ważną rolę doradczą w procesie zarządzania ryzykiem rynkowym pełni większościowy akcjonariusz Banku – ING Bank N.V.

Służby zarządzania ryzykiem są odpowiedzialne za proponowanie limitów w ramach apetytu na ryzyko, określonego przez Radę Nadzorczą Banku. Ponadto doradzają jednostkom biznesowym w zakresie problemów związanych z zarządzaniem ryzykiem w ramach tych limitów.

Departament Zarządzania Ryzykiem Rynkowym (DZRR) składa się z dwóch wydziałów: Wydziału Zarządzania Ryzykiem Handlowym i Kontroli Produktów Rynków Finansowych (wydział zajmuje się ryzykiem generowanym przez działalność biznesową na własny rachunek) i Wydziału Zarządzania Aktywami i Pasywami (wydział koncentruje się na zarządzaniu bilansem banku i ryzykiem płynności).

Struktura ksiąg Banku oparta jest na intencjach/celach zawieranych transakcji i odzwierciedla rodzaje i obszary ryzyka rynkowego występujące w Banku, które powinny być wewnętrznie transferowane/zabezpieczone. W szczególności, struktura ksiąg zawiera następujące intencje/cele działalności Banku:

- *Księga handlowa.* Obejmuje księgi Rynków Finansowych (pozycje handlowe na stopie procentowej, transakcje wymiany walutowej, opcje walutowe) gdzie otwarte pozycje są generowane w celu realizacji krótkoterminowych zysków wynikających ze zmian na rynku lub działalności arbitrażowej.
- *Księga bankowa.* Ryzyko komercyjnych depozytów i kredytów jest transferowane do Departamentu Skarbu za pomocą transakcji wewnętrznych w celu centralizacji ryzyka (głównie płynności i stopy procentowej) w miejscu wyspecjalizowanym do zarządzania nimi. Podstawowym celem ksiąg bankowych takich jak Księga Zarządzania Płynnością i Finansowania i ALM jest zapewnienie zarządzania wszystkimi pozycjami płynnościowymi i ryzyka stopy procentowej Banku.

Narzędzia pomiaru ryzyka

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 potencjalną stratę, jaka zgodnie z oczekiwaniami nie powinna zostać przekroczona przy założeniu określonego poziomu ufności (prawdopodobieństwa). Bank wylicza VaR odrębnie dla poszczególnych portfeli stopy procentowej, transakcji walutowych i opcji walutowych. DZRR stosuje metodę symulacji historycznej dla ksiąg handlowych oraz model wariancji-kowariancji dla ryzyka stopy procentowej Departamentu Skarbu oraz ksiąg komercyjnych. DZRR zamierza wdrożyć pomiar metodą symulacji historycznej również dla portfeli księgi bankowej. Miara VaR nie prezentuje pełnego obrazu ryzyka, ze względu na fakt, iż nie pokazuje potencjalnych strat w sytuacjach ekstremalnych. Aby pokryć to ryzyko DZRR kalkuluje Stressed VaR oraz przeprowadza testy warunków skrajnych w zakresie ryzyka rynkowego.

Koncepcja wartości dochodu narażonego na ryzyko (*Earnings at Risk* – EaR) jest wykorzystywana do pomiaru ryzyka stopy procentowej dla pozycji w księdze bankowej. 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 niewielkich 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 bankowych Departamentu Skarbu). 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).

Zaangażowania i limity VaR w 2013 roku

W 2013 roku Bank utrzymywał swoje zaangażowanie handlowe na niskim poziomie w stosunku do obowiązujących limitów. Średnie wykorzystanie limitów dla większości rodzajów działalności handlowej kształtowało się na poziomie poniżej 35%. W całym okresie wystąpiły trzy przypadki

przekroczenia limitów VaR w portfelu handlowym długoterminowej stopy procentowej (maksymalne wykorzystanie limitu wyniosło 118%). Każdorazowo przypadki przekroczeń były natychmiastowo usuwane.

Podczas rocznego przeglądu limitów zwiększony został limit VaR dla ryzyka handlowego długoterminowej stopy procentowej z 600 tys. EUR do 900 tys. EUR. Zwiększenie limitu ma swoje uzasadnienie w znacznym zwiększeniu obrotów na papierach skarbowych w 2013 roku, co wynikało ze zwiększenia bazy klientowskiej oraz aktywności ING Banku Śląskiego S.A. w ramach pełnienia funkcji dealera skarbowych papierów wartościowych.

Zarządzanie ryzykiem płynności

Ryzyko płynności oznacza potencjalne ryzyko braku możliwości wywiązania się przez Bank ze swoich zobowiązań, z uwagi na ograniczenia w:

- Upłynnieniu aktywów lub pozyskaniu odpowiedniego finansowania (*ryzyko płynności finansowania*), lub
- Łatwym zamknięciu transakcji lub kompensacji kwoty zaangażowania bez znacznej obniżki cen rynkowych z powodu niewłaściwej głębokości rynku lub zakłóceń na rynku (*ryzyko płynności rynku*).

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

- Sporządzanie i analizę wskaźników płynności i monitorowanie limitów płynności.
- Opracowanie procedur/polityki płynności (Polityka m.in. uwzględnia nowe regulacje dotyczące ryzyka płynności wydane przez Komisję Nadzoru Finansowego oraz regulacje w zakresie płynności obowiązujące w ING Bank N.V.).
- Planowanie awaryjne i testy warunków skrajnych w zakresie płynności.

W 2013 roku Bank rozwinął podejście do procesu zarządzania ryzykiem płynności. Źródłem dla obecnie stosowanego procesu wewnętrznej oceny adekwatności płynności (Internal Liquidity Adequacy Assessment Process – ILAAP) jest Bazylejski Komitet Nadzoru Bankowego. Spełnienie przez Bank zasad ILAAP może być postrzegane jako „zgodność z najlepszymi praktykami branżowymi, nie wymagana w sposób bezpośredni przez polskie regulacje nadzorcze”. Należy podkreślić, że ILAAP oraz polskie regulacje nie są względem siebie w sprzeczności, przeciwnie - w wielu obszarach pokrywają się. Spełnienie wymagań ILAAP jest spójne z polityką ING Bank NV.

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

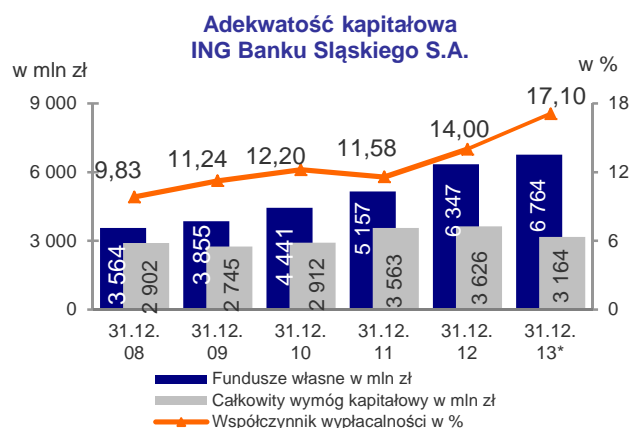
W 2013 roku nie wystąpiły przekroczenia limitów regulacyjnych w zakresie ryzyka płynności.

Portfele replikacyjne

Depozyty płatne na żądanie posiadają znaczny udział w bilansie Banku. W celu zwiększenia efektywności wykorzystania pozyskanych pasywów, stosowana jest w Banku koncepcja *portfela replikacyjnego*. Polega ona na „replikowaniu”, czyli odwzorowywaniu rzeczywistego okresu, przez który depozyty na żądanie są utrzymywane w Banku przez klientów. Wykorzystuje się w tym celu analizę statystyczną historycznego portfela depozytowego na żądanie i wyliczenie jego części „stabilnej”. Koncepcja ta umożliwia konwertowanie depozytów na żądanie w terminowe pozycje stopy procentowej. Sposób reinwestowania pozyskanych środków jest odmienny dla części „chwijnej” i części „stabilnej”. Terminy replikacji i profile płynnościowe bazują na zachowaniu klientów i są weryfikowane przynajmniej raz na pół roku.

4. Adekwatność kapitałowa

Począwszy od sprawozdania na dzień 30 czerwca 2013 roku, ING Bank Śląski S.A. raportuje wymóg kapitałowy z tytułu ryzyka kredytowego według metody AIRB bez uwzględniania tzw. floor nadzorczego, czyli uzupełnienia wymogu kapitałowego z tytułu ryzyka kredytowego do wielkości wymogu obliczonego według metody standardowej (SA). Prezentację taką Bank stosuje na mocy decyzji De Nederlandsche Bank (DNB) z dnia 4 lipca 2013 roku, w której DNB wraz z Komisją Nadzoru Finansowego wyraża zgodę na stosowanie pełnej metody AIRB dla klas ekspozycji *instytucje* oraz *przedsiębiorcy*.



* Od 2013 roku fundusze własne i całkowity wymóg kapitałowy przyjęte do kalkulacji współczynnika wypłacalności według metody AIRB.

Niezależnie od wspomnianej powyżej zgody, na mocy uchwały KNF nr 76/2010 Bank uwzględnia przy ustalaniu całkowitego wymogu kapitałowego tzw. floor regulacyjny czyli 80% całkowitego porównawczego wymogu kapitałowego (jest to suma wymogów kapitałowych na poszczególne rodzaje ryzyka obliczonych z zastosowaniem metod standardowych). W przypadku gdy całkowity wymóg kapitałowy jest niższy niż 80% całkowitego porównawczego wymogu kapitałowego, Bank uwzględnia kwotę różnicy jako „uzupełnienie do ogólnego poziomu wymogów kapitałowych”.

Współczynnik wypłacalności liczony z zastosowaniem zaawansowanej metody wewnętrznych ratingów (AIRB) na koniec 2013 roku osiągnął poziom 17,10%. Przy kalkulacji współczynnika uwzględniono propozycję Zarządu dotyczącą wypłaty dywidendy z zysku za 2013 rok w wysokości 572,44 mln zł.²⁸

Kalkulacja współczynnika wypłacalności dla ING Banku Śląskiego S.A.

	31.12.2013 ^{*/}	31.12.2012 ^{*/}	31.12.2011 ^{*/}
Współczynnik wypłacalności (w %)	17,10	14,00	11,58
Fundusze własne (w mln zł)	6 764,3	6 347,0	5 157,3
Całkowity wymóg kapitałowy (w mln zł)	3 163,7	3 626,4	3 563,3

^{*/} Fundusze własne i całkowity wymóg kapitałowy przyjęte do kalkulacji współczynnika wypłacalności według metody AIRB.

^{**} Fundusze własne według metody AIRB; całkowity wymóg kapitałowy wyliczony z uwzględnieniem tzw. floor regulacyjnego w wysokości 100% wymogu obliczonego według metody standardowej (SA).

5. Zarządzanie ryzykiem operacyjnym

ING Bank Śląski S.A. zarządza ryzykiem operacyjnym oraz przeciwdziałania oszustwom, kierując się wymogami wynikającymi z przepisów prawa, rekomendacjami i uchwałami Komisji Nadzoru Finansowego oraz innych regulatorów, a także stosując się do standardów Grupy 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 zdarzeń zewnętrznych.

Zarząd Banku, po uzyskaniu akceptacji Rady Nadzorczej, określił strategię zarządzania ryzykiem operacyjnym oraz przeciwdziałania oszustwom, wprowadzając spójny pakiet wewnętrznych dokumentów normatywnych regulujących zakres, zasady i obowiązki pracowników Banku związane z ograniczaniem skutków i prawdopodobieństwa wystąpienia incydentów w tym obszarze.

²⁸ Zgodnie z raportem bieżącym nr 4/2014 z dnia 04.03.2014 r.

Bank stosuje - bazujący na podziale zadań i obowiązków - model trzech linii obrony. Model określa, że pierwszą linię obrony stanowią jednostki biznesowe, które identyfikują i ograniczają ryzyko w procesach biznesowych. Jednostki ryzyka i wsparcia stanowią drugą linię obrony odpowiedzialną za organizację procesów identyfikacji, monitorowania i kontrolę poziomu ryzyka. Natomiast audyt wewnętrzny, pełniący rolę niezależnego audytora, traktowany jest jako trzecia linia obrony.

Szczególnie istotną rolę w zapewnieniu ciągłości i spójności zarządzania ryzykiem pełni Komitet Zarządzania Ryzykiem Niefinansowym Banku oraz wspierające go w realizacji funkcji nadzorczych i decyzyjnych Komitety Ryzyka Niefinansowego w liniach biznesowych.

W 2013 roku Bank, mając na uwadze bezpieczeństwo środków powierzonych przez klientów oraz utrzymanie poziomu ryzyka operacyjnego na akceptowalnym poziomie, kontynuował działania zmierzające do pełnego wdrożenia nowych wymogów regulacyjnych oraz usprawnienia systemu zarządzania ryzykiem. Do najważniejszych działań w tym zakresie zaliczyć można:

- wprowadzenie do praktyki Banku wymogów wynikających ze znowelizowanej Rekomendacji M Komisji Nadzoru Finansowego - dotyczącej zarządzania ryzykiem operacyjnym,
- przeprowadzenie pełnej analizy nowych zadań Banku wynikających z Rekomendacji D - dotyczącej zarządzania ryzykiem towarzyszącym systemom informatycznym i telekomunikacyjnym używanym przez Bank oraz implementacja szczegółowego planu przedsięwzięć zapewniających zgodność z tą regulacją w terminie określonym przez KNF, tj. do 31 grudnia 2014 roku,
- określenie przez Zarząd, w porozumieniu z Radą Nadzorczą Banku, w deklaracji apetytu na ryzyko niefinansowe w 2013 roku limitów kwotowych strat, które mogą powstać w rezultacie materializacji ryzyka w tym obszarze. Poziom wykorzystania limitów był monitorowany i podawany kwartalnie do wiadomości Zarządu i Rady Nadzorczej,
- zapewnienie skutecznych form przeciwdziałania przestępstwom związanym z transakcjami płatniczymi i kradzieżami tożsamości lub środków finansowych z użyciem narzędzi elektronicznych,
- pogłębione badanie podatności bezpieczeństwa systemów informatycznych (w szczególności systemów e-bankowości), testy penetracyjne oraz wzmożony monitoring systemów bankowości elektronicznej, co pozwoliło na skuteczne przeciwdziałanie zagrożeniom przestępczym oraz zapewnienie bezpieczeństwa realizowanych przez Klientów transakcji,
- przeprowadzenie kilkudziesięciu analiz scenariuszowych obejmujących wszystkie kluczowe procesy Banku,
- przeprowadzenie testów funkcjonowania kontroli ograniczających kluczowe ryzyka w Banku,
- doskonalenie mechanizmów utrzymania ciągłości kluczowych procesów z uwzględnieniem czynności zleconych na zewnątrz, lokalizacji i środowiska zapasowego dla systemów IT oraz systemu zarządzania kryzysowego,
- odnowienie lokalnego programu ubezpieczeniowego Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. w zakresie odpowiedzialności cywilnej oraz ubezpieczenia majątku dostosowanego do bieżącej sytuacji rynkowej,
- monitorowanie i testowanie mechanizmów zapewniających bezpieczeństwo fizyczne osób i mienia Banku,
- podnoszenie świadomości pracowników w obszarze efektywnego zarządzania ryzykiem operacyjnym oraz przeciwdziałania oszustwom poprzez wprowadzenie nowych szkoleń obowiązkowych dla wszystkich zatrudnionych w Banku.

6. Zarządzanie ryzykiem braku zgodności (compliance)

ING Bank Śląski S.A. definiuje ryzyko braku zgodności jako skutki nieprzestrzegania w działalności Banku przepisów prawa, regulacji wewnętrznych oraz przyjętych przez Bank standardów postępowania. Konsekwencjami tego ryzyka mogą być: pogorszenie reputacji lub narażenie Banku na straty związane z roszczeniami prawnymi, karami finansowymi lub innego rodzaju sankcjami, nałożonymi przez regulatorów bądź organy kontrolne.

Podstawowymi celami Banku w zakresie zarządzania ryzykiem braku zgodności są: ochrona zaufania klientów i interesariuszy oraz ochrona reputacji Banku. Efektywne zarządzanie ryzykiem braku zgodności zapewnia Zarząd Banku, natomiast nadzór nad zarządzaniem tym ryzykiem sprawuje Rada Nadzorcza Banku, która na podstawie okresowej informacji zarządczej, co najmniej raz w roku dokonuje oceny efektywności działań w tym zakresie.

Bank realizuje zarządzanie ryzykiem braku zgodności zgodnie z przepisami prawa i wymogami regulatorów, a także z uwzględnieniem standardów, określonych w tym zakresie w regulacjach Grupy ING. Zadania związane z zarządzaniem ryzykiem braku zgodności są wykonywane w ramach określonego przez Zarząd Banku modelu trzech linii obrony przed zagrożeniami.

W 2013 roku Zarząd Banku zatwierdził do stosowania zaktualizowaną *Politykę zarządzania ryzykiem braku zgodności* oraz *Zasady etyki zawodowej pracowników*. Regulacje zostały dostosowane do aktualnych wymogów ustawy Prawo bankowe, a także uchwał oraz rekomendacji Komisji Nadzoru Finansowego, w tym wymogów rekomendacji M, dotyczącej zarządzania ryzykiem operacyjnym w bankach. Polityka uwzględniła również standardy, jakie zostały określone przez Europejski Urząd Nadzoru Giełd i Papierów Wartościowych (ESMA) w „Wytocznych w sprawie określonych wymogów Dyrektywy MiFID dotyczących komórki ds. nadzoru zgodności z prawem”.

Wdrażając wymogi określone w Polityce zarządzania ryzykiem braku zgodności, Bank przeprowadził w II połowie 2013 roku kompleksowy przegląd i weryfikację kontroli realizowanych w celu zapewnienia zgodności Banku z wymogami prawa i rekomendacjami organów nadzorczych.

W 2013 roku Bank kontynuował realizację programów szkoleniowych, mających na celu podnoszenie wiedzy i świadomości pracowników na temat przestrzegania zasad etyki zawodowej i standardów postępowania, m.in. dotyczące przeciwdziałania przekupstwu, ochrony informacji poufnych, przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowania terroryzmu oraz przestrzegania wymogów w zakresie sankcji międzynarodowych.

VII. ROZWÓJ ORGANIZACJI I INFRASTRUKTURY ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A. W 2013 ROKU

1. IT i Operacje

W 2013 roku w obszarze IT w ING Banku Śląskim S.A. kontynuowano prace nad:

- rozwojem architektury korporacyjnej,
- wdrażaniem zwinnych technik (*Agile*) w rozwoju oprogramowania,
- implementacją modelu zarządzania zgodnego ze standardem COBIT 5.0.

Powyższe działania pozwoliły na efektywną realizację strategii rozwoju środowiska teleinformatycznego zgodnej z celami strategicznymi Banku. Zwiększono efektywność w wytwarzaniu oprogramowania oraz dostępność kluczowych aplikacji wspierających m.in. bankowość elektroniczną, transakcje w bankomatach i wplatomatach oraz procesy płatności. Podniesiono jakość usług IT, w tym usług zewnętrznych dostawców.

Do kluczowych zadań zrealizowanych w 2013 roku w zakresie IT należy zaliczyć:

- rozwój systemów bankowości mobilnej (*ING BankMobile*, *ING BankMobile HD*, *ING BusinessMobile*),
- wdrożenie unikalnego rozwiązania pozwalającego na zapewnienie dostępności podstawowych usług Banku w czasie planowanych prac serwisowych,
- rozwój bankowości elektronicznej dla klientów detalicznych i korporacyjnych, w tym:
 - nowe funkcjonalności prosprzedażowe w aplikacji *ING BankOnLine*,
 - rozbudowa funkcjonalności aplikacji *ING BusinessOnline* (m.in. wdrożenie modułu do zawierania transakcji wymiany walutowej FX Trader i modułu E-faktura umożliwiającego wystawcy przesyłanie e-faktur bezpośrednio do płatnika),
- wdrożenie nowych narzędzi do prowadzenia badań marketingowych (*NPS*, *Honeymoon*),
- umożliwienie nowym klientom wnioskowania o produkty kredytowe (pożyczka, limit, karta kredytowa) za pośrednictwem Contact Centre,
- wirtualizację środowiska pracy sieci oddziałów korporacyjnych.

Również w obszarze operacji, ING Bank Śląski S.A. wdrożył wiele zmian stawiając na ciągły rozwój i doskonalenie procesów. W 2013 roku kontynuowane były projekty:

- Zcentralizowany proces obsługi gotówkowej (*Centralized Cash Processing*), w ramach którego:
 - dokonano dalszej optymalizacji procesu obsługi gotówkowej (*eBojtlík*),
 - wdrożono ponad 100 nowych urządzeń – wrzutni elektronicznych,
 - ujednolicono aplikacje w bankomatach poprzez wdrożenie aplikacji *Multivendor* we wplatomatach oraz urządzeniach dualnych,
 - uruchomiono recykling – nową funkcjonalność w urządzeniach gotówkowych.
- SORBNET2 – polepszenie i zautomatyzowanie procesu obsługi. Zmodyfikowano, a co za tym idzie usprawniono, proces monitorowania płynności na rachunkach w NBP. Proces obsługi został przeniesiony do nowoczesnego systemu SWIFT.
- Trade Finance – wdrożenie platformy Back-Office wspomagającej obsługę akredytyw, gwarancji, inkasa i dyskonta dokumentowego oraz narzędzia w ramach *ING BusinessOnLine* do obsługi tych produktów.

W 2013 roku rozpoczął się proces konsolidacji powierzchni w ramach dwóch projektów:

- Tower – relokacja i konsolidacja biur centrali w Warszawie do nowo powstałego biurowca przy Placu Unii Lubelskiej (przeprowadzka zakończona w grudniu 2013 roku),
- Reunion – konsolidacja biur centrali w Katowicach obejmująca relokację jednostek do budynku Chorzowska 50 sąsiadującego z centralą Banku przy ul. Sokolskiej 34 (pierwsze przeprowadzki odbyły się pod koniec 2013 roku, relokacja kolejnych jednostek planowana na kolejne lata).

Celem obu projektów jest osiągnięcie oszczędności poprzez konsolidację centralnych funkcji biurowych w jednym obiekcie w każdym z dwóch miast – Warszawa i Katowice.

2. Rozwój elektronicznych kanałów dystrybucji

W 2013 roku ING Bank Śląski S.A. zrealizował szereg zmian systemie bankowości internetowej *ING BankOnLine*. Przede wszystkim udostępniono takie narzędzia jak:

- Oferta na klik – jest to nowy moduł sprzedażowy w aplikacji *ING BankOnLine*. Pozwala on na sprawdzanie spersonalizowanych dla danego użytkownika ofert sprzedaży produktów bankowych. Oferty prezentowane są w zdefiniowanych grupach potrzeb, dzięki czemu są bardziej przystępne i zrozumiałe dla klienta.
- Umowa ramowa o korzystaniu z systemu bankowości internetowej dla klientów indywidualnych – to nowe rozwiązanie umożliwia zawieranie w sposób zdalny umów o produkty i usługi ING Banku Śląskiego S.A., a w przyszłości także o produkty i usługi ING Securities. Klient podpisuje jedną umowę w oddziale Banku, aby móc korzystać ze wszystkich możliwości systemu *ING BankOnLine*. Klient może teraz np. zarządzać swoimi inwestycjami w fundusze inwestycyjne przez Internet – bez konieczności składania oświadczeń woli i wiedzy w oddziale Banku.
- Zdalne odblokowanie przez sms – stanowi uproszczenie procesu odblokowania użytkownika *ING BankOnLine* w przypadku zablokowania. Umożliwione zostało odblokowanie użytkownika za pomocą numeru telefonu komórkowego zdefiniowanego do autoryzacji dla systemu *ING BankOnLine*. Takie rozwiązanie skraca czas odblokowania i daje klientowi możliwość realizacji procesu we własnym zakresie bez konieczności dodatkowych kontaktów z Bankiem.
- Dream Saver – jest to kolejny, obok Smart Savera, program oszczędnościowy, do którego przystąpienie i parametryzacja w pełni odbywa się za pośrednictwem systemu *ING BankOnLine*.
- Możliwość wnioskowania o dostęp do platformy Aleo za pośrednictwem systemu *ING BankOnLine*. Logowanie następuje wraz z zalogowaniem do systemu *ING BankOnLine* – wykorzystano tu innowacyjną metodę *Single Sign On*. Takie rozwiązanie okazało się dużym udogodnieniem dla przedsiębiorców korzystających z usług Banku.

Dodatkowo, od kwietnia 2013 roku wszyscy klienci ING Banku Śląskiego S.A. mogą korzystać z nowej wersji strony głównej serwisu informacyjnego www.ingbank.pl. Odświeżona strona powstała z myślą o rosnących wymaganiach i zmieniających się oczekiwaniach internautów. Wygląd strony został przygotowany w oparciu o aktualne trendy i szczegółowe badania, prowadzone m.in. z udziałem klientów Banku.

Ponadto, w 2013 roku zrealizowany został szereg inicjatyw rozszerzających funkcjonalność aplikacji mobilnych ING Banku Śląskiego S.A.

- ING BankMobile. W aplikacji na smartfony, udostępnionej klientom indywidualnym na początku 2012 roku:
 - wprowadzono możliwość spłaty karty kredytowej, wykonywanie przelewu do zdefiniowanego odbiorcy oraz kursy walut,
 - poszerzono informacje o historii rachunku o podgląd blokad na koncie i transakcji oczekujących,
 - w celach zwiększenia bezpieczeństwa, wprowadzono możliwość zablokowania funkcji wysyłania przelewów zewnętrznych z aplikacji bankowości mobilnej z poziomu *ING BankOnLine*,
 - udostępniono aplikację na telefony z systemem Windows Phone 8.
- ING BankMobile HD. W III kwartale 2013 roku, Bank udostępnił klientom aplikację bankowości mobilnej na tablety. Platforma w wersji tabletowej, w porównaniu do wersji na smartfony, została wzbogacona m.in. o:
 - podsumowanie produktów,
 - Finansometr w postaci wykresu podsumowania wydatków,

- o historię w formie kalendarza,
- o szczegóły produktów,
- o możliwość wykonywania transakcji takich jak spłata/nadpłata kredytu czy przelew z karty kredytowej,
- o obsługę kart w zakresie zastrzeżenia karty, aktywacji karty i generowania kodu CVV dla karty wirtualnej.

Aplikacja *ING BankMobile HD* została zaprojektowana zupełnie od nowa, tj. nie jest kopią aplikacji na smartfony. Podczas jej tworzenia pod uwagę został wzięty rozmiar ekranu oraz przyzwyczajenia użytkowników tabletów, co wpłynęło na jej użyteczność i łatwość obsługi. Zostało to docenione przez klientów.

- **ING BusinessMobile.** Aplikacja mobilna dla klientów korporacyjnych została uruchomiona w styczniu 2013 roku. W ciągu pierwszych 10 dni zanotowano 1 000 pobrań aplikacji (na telefony z systemami iOS i Android). ING BusinessMobile umożliwia m.in.:
 - o kontrolę stanu rachunku i przegląd historii operacji,
 - o zarządzanie zleceniami, przelewy wewnętrzne i do odbiorców zdefiniowanych,
 - o podpisywanie zleceń wprowadzonych wcześniej w systemie *ING BusinessOnLine*,
 - o sprawdzanie aktualnych kursów walut i lokalizowania na mapie oddziałów i bankomatów.

Na dzień 31 grudnia 2013 roku z systemów bankowości elektronicznej ING Banku Śląskiego S.A. korzystało ponad 2,5 mln klientów, o 9,6 % więcej niż na koniec 2012 roku. Istotnie zwiększyła się także liczba klientów korzystających z systemu HaloŚląski – wzrost o 12,0% w stosunku do grudnia 2012 roku. Do dnia 31 grudnia 2013 roku zanotowano 365 tys. pobrań aplikacji *ING BankMobile* oraz *ING BankMobile HD*, a ponad 240 tys. klientów korzystało z tego narzędzia.

Liczba klientów²⁹ systemów bankowości elektronicznej w ING Banku Śląskim S.A.

	31.12.13	31.12.12	31.12.11	31.12.10	31.12.09
ING BankOnLine, ING OnLine, ING BusinessOnLine	2 575 708	2 350 269	2 115 325	1 879 525	1 559 504
HaloŚląski	1 605 063	1 433 433	1 285 261	1 072 099	786 008
ING BankMobile, ING Bank Mobile HD	243 627	88 421			
ING BusinessMobile	3 712				

Na koniec grudnia 2013 roku ING Bank Śląski S.A. posiadał łącznie 1 091 urządzeń do samoobsługi gotówkowej, w tym: 366 standardowych bankomatów, 299 standardowych wpłatomatów oraz 426 urządzeń dualnych.

W 2013 roku Bank rozwijał następujące inicjatywy w zakresie obsługi gotówkowej:

- **Bankomaty zbliżeniowe.** Pierwszy w Polsce bankomat zbliżeniowy został uruchomiony przez Bank w listopadzie 2012 roku. To nowatorskie rozwiązanie jest jednym z pierwszych na świecie. Do końca 2013 roku Bank zainstalował 38 takich urządzeń.
- **Opłatomaty w urzędach wybranych miast.** Pierwszy w Polsce opłatomat został zamontowany przez ING Bank Śląski S.A. w styczniu 2013 roku w Urzędzie Miasta Chorzów. Do końca 2013 roku klienci mogli skorzystać z ośmiu maszyn w siedmiu urzędach wybranych miast oraz z jednego urządzenia w spółdzielni mieszkaniowej. Opłatomaty, czyli kasy automatyczne, to innowacyjne rozwiązanie pozwalające na usprawnienie obsługi mieszkańców oraz zmniejszenie pracochłonności pracowników urzędów miasta.

²⁹ Liczba klientów nie jest tożsama z liczbą użytkowników, jeden klient może posiadać kilku użytkowników w danym systemie.

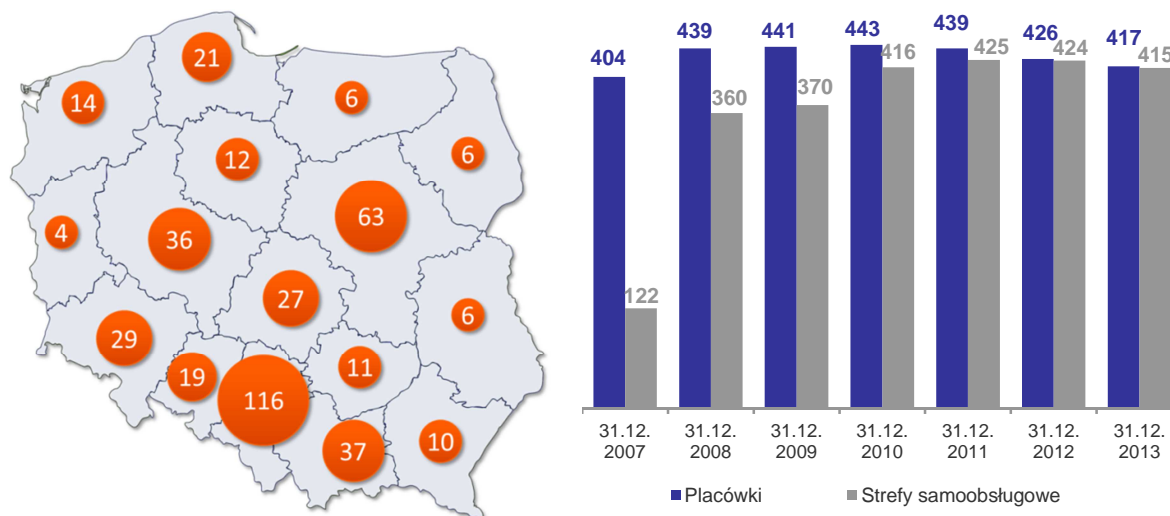
3. Sieć placówek bankowych

Na dzień 31 grudnia 2013 roku ING Bank Śląski S.A. posiadał 417 oddziałów detalicznych (w tym 123 oddziały bezkasowe), tj. o 9 mniej niż na koniec 2012 roku. Prawie każdy oddział Banku posiada całodobową strefę samoobsługową, w której klienci mogą samodzielnie dokonywać wpłat i wypłat gotówkowych.

W zarządzaniu liczbą i rozmieszczeniem placówek Zarząd Banku bierze pod uwagę faktyczne potrzeby klientów oraz efektywność wykorzystania poszczególnych oddziałów. Bank systematycznie analizuje działalność i otoczenie placówek, co w jednostkowych przypadkach prowadzi do decyzji albo o relokacji, albo o likwidacji placówki. Taka polityka będzie kontynuowana i można się spodziewać dalszych relokacji niektórych oddziałów do bardziej atrakcyjnych pod względem biznesowym lokalizacji oraz dalszej modernizacji oddziałów detalicznych. Na koniec roku Bank posiadał 125 oddziałów w nowym standardzie.

Obsługę klientów korporacyjnych z segmentu średnich i dużych firm Bank prowadził za pośrednictwem 33 oddziałów korporacyjnych i 15 centrów bankowości korporacyjnej. Przy czym, prawie wszystkie z nich działały w tych samych lokalizacjach co oddziały detaliczne. Najwięksi klienci korporacyjni byli natomiast obsługiwani przez Departament Klientów Strategicznych z siedzibą w Warszawie i jego biuro regionalne w Katowicach.

Sieć placówek detalicznych ING Banku Śląskiego S.A. (stan na 31.12.2013 roku)



4. Zarządzanie kadrami

Stan zatrudnienia

Na dzień 31 grudnia 2013 roku ING Bank Śląski S.A. zatrudniał 8 148 osób, czyli o 96 osób (tj. o 1,2%) mniej w porównaniu z grudniem 2012 roku.

Zatrudnienie w ING Banku Śląskim S.A.

	31.12.2013		31.12.2012	
	w osobach	w %	w osobach	w %
Bankowość detaliczna	4 232	51,9	4 143	50,2
Bankowość korporacyjna	1 117	13,7	1 143	13,9
Operacje/IT/Usługi	1 886	23,2	2 035	24,7
Ryzyko/Organizacja/Finanse/Sprawy Kadrowe	913	11,2	923	11,2
Bank ogółem	8 148	100,0	8 244	100,0

Polityka wynagrodzeń

W 2013 roku ING Bank Śląski utrzymał dotychczasową politykę wynagrodzeń, której zadaniem jest efektywne wspieranie celów strategicznych. Założenia polityki to konkurencyjny, rynkowy poziom wynagrodzeń oraz transparentność i spójność oferowanych pracownikom płac.

Po raz pierwszy, Bank dokonał rozliczenia premii pracowników objętych *Polityką zmiennych składników wynagrodzeń osób zajmujących stanowiska kierownicze mających istotny wpływ na profil ryzyka ING Banku Śląskiego S.A.* Zgodnie z zasadami Polityki, wynagrodzenie zmienne podlega odroczeniu i w co najmniej 50% wypłacane jest w akcjach fantomowych, uprawniających do otrzymania środków pieniężnych, których wysokość uzależniona jest od wartości akcji ING Banku Śląskiego S.A.

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,
- Rozpoczął kolejną edycję Programu Ambadorskiego przeznaczonego dla studentów wszystkich lat studiów,
- Przeprowadził kampanie promujące pracę w obszarze IT,
- Przeprowadził kampanię promocyjną i rekrutację do programu Praktyka z Lwem, skierowanego do studentów od drugiego roku, wiążących swoją przyszłą karierę zawodową z bankowością. W 2013 roku w Programie uczestniczyło 54 studentów,
- Prowadził trzecią edycję programu *ChallengingIT*, dedykowanego studentom zainteresowanym rozwojem w obszarze IT.

W lutym 2013 roku, już po raz czwarty, ING Bank Śląski S.A. otrzymał certyfikat *Top Employers*. Wśród 29 najwyżżej ocenionych pracodawców, Bank zajął pierwsze miejsce w rankingu, uzyskując najwyższą możliwą ocenę audytora zewnętrznego w obszarach szkoleń i rozwoju, rozwoju kariery zawodowej i zarządzaniu kulturą organizacyjną firmy, a także bardzo wysokie noty w obszarach świadczeń podstawowych oraz świadczeń dodatkowych i warunków pracy.

W 2013 roku Bank zajął również pierwsze miejsce w kategorii Bankowość, ubezpieczenia, instytucje finansowe w badaniu „Najbardziej pożądanymi pracodawcami 2013 w opinii specjalistów i menedżerów” organizowanym przez Antal International. Wzięło w nim udział ponad 3000 respondentów z Polski. Dodatkowo, po raz drugi, Bank został uhonorowany tytułem Solidnego Pracodawcy Roku. Nagroda ta jest przyznawana za efektywną oraz innowacyjną politykę personalną.

Sformułowana została strategia HR określająca priorytety oraz kluczowe procesy dla HR w kolejnych latach. Wszystkie założone w strategii działania mają służyć umacnianiu pozycji ING jako pracodawcy w myśl zasady: „*Myślę pracodawca, wybieram ING*” oraz wspierać pionów banku w realizacji celów biznesowych.

Uregulowano formalnie obszar związany z praktykami i procesem rekrutacji w banku wprowadzając Instrukcję organizacji praktyk i staży (szkolnych, studenckich i absolwenckich), Instrukcję Rekrutacji i Selekcji oraz Instrukcję procesu pre-employment screening. Ponadto zaktualizowano narzędzia selekcyjne oraz przeprowadzono szkolenie z prowadzenia rekrutacji dla menedżerów.

W 2013 roku ING Bank Śląski S.A. rekrutował pracowników przede wszystkim na stanowiska wyspecjalizowane z obszaru IT, do obsługi klientów i w Contact Center.

Rozwój pracowników i szkolenia

W ramach realizacji polityki rozwoju pracowników, ING Bank Śląski S.A. prowadził szeroko zakrojone działania zgodne z przyjętą na 2013 rok strategią. Bank koncentrował się na działaniach, które zostały określone jako priorytety rozwojowe na podstawie analizy wyników badania kultury organizacyjnej *Winning Performance Culture (WPC)*, przeprowadzonego w 2012 roku w obszarach związanych z przywództwem, odpowiedzialnością (zarządzaniem wynikami) i wyrażeniem uznania.

W 2013 roku zostało przeszkolonych w tym obszarze ponad 1500 uczestników. Wzięli oni udział w:

- Szkoleniach menedżerskich:
 - Bank zakończył 2 letni projekt *Rozwój na Bank* – kompleksowy program szkoleniowo-rozwojowy współfinansowany ze środków Unii Europejskiej Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, składający się dla każdego uczestnika z 5 szkoleń tradycyjnych oraz szkolenia e-learningowego – w całym programie od 2011 roku uczestniczyło ponad 1 000 menedżerów,
 - W ramach innych działań rozwojowych dla menedżerów, służących podniesieniu wiedzy w zakresie zarządzania ludźmi oraz wymianie doświadczeń kadry kierowniczej (w tym szkoleniach dla nowo powołanych menedżerów, Akademii Umiejętności i innych).
- Działaniach dla pracowników z najwyższym potencjałem oraz dla utalentowanych absolwentów uczelni wyższych.
- Szkoleniach ukierunkowanych na efektywne zarządzanie własnym rozwojem i rozwojem pracowników.

W 2013 roku kontynuowano również następujące programy rozwojowe:

- *ING International Talent Programme*. Celem programu jest pozyskanie utalentowanych absolwentów z maksymalnie dwuletnim doświadczeniem zawodowym, posiadających potencjał do objęcia kluczowych stanowisk menedżerskich w perspektywie 5-7 lat. Program zapewnia rozwój uczestników na bazie zróżnicowanych doświadczeń i indywidualnego programu rozwojowego, zgodnego z potrzebami organizacji i profilem uczestnika.
- *Kompas Kompetencji Menedżerskich*, którego zadaniem jest przygotowanie pracowników sprzedaży do objęcia w przyszłości stanowisk menedżerskich w Sieci Detalicznej
- *Pomarańczowe Spotkania* skierowane do pracowników wyróżniających się dużym potencjałem i zaangażowaniem. Podczas spotkań pracownicy mają okazję do wymiany pomysłów z najwyższą kadrami menedżerską Banku. W ciągu roku odbyło się 20 spotkań z członkami Zarządu, w których wzięło udział 164 pracowników.

Dodatkowo, Bank prowadził programy wspierające realizację celów biznesowych jednostek organizacyjnych. Istotną część stanowiły szkolenia dla pracowników Detalicznej Sieci Sprzedaży, które dotyczyły zmian w systemach informatycznych, nowych i modyfikowanych produktów, jakości obsługi oraz rozwoju umiejętności sprzedażowych i umiejętności zarządzania zespołem sprzedaży. Przeprowadzono około 4 660 dni szkoleniowych dla ponad 20 200 uczestników.

Bank realizował również indywidualne działania rozwojowo-szkoleniowe dla pracowników. W 2013 roku zaktualizowano ofertę szkoleń. Objęła ona działania w zakresie kompetencji ogólnofirmowych, specjalistycznych, a także szkolenia procesowe, produktowe oraz z wiedzy merytorycznej. Zajęcia organizowane były w formie tradycyjnej i e-learningowej.

Jednym z działań rozwijających kulturę organizacyjną było budowanie umiejętności wyrażania i przyjmowania informacji zwrotnej realizowane m.in. poprzez cykl artykułów w czasopiśmie pracowniczym „Baśka” oraz poprzez stronę intranetową.

Ponadto, zorganizowano tematyczne wykłady dla pracowników Banku poruszające zagadnienia związane z pełnieniem innych ról – np. wykłady dla rodziców. Promowane są także mentoring, coaching, tutoring, samoobsługowe formy dzielenia się wiedzą z wykorzystaniem narzędzi multimedialnych (m.in. takie jak czaty, webinary, fora wymiany wiedzy).

Informatyzacja procesów HR

W 2013 roku kontynuowano w Banku prace wdrożeniowe systemu SAP HR. Jego wdrożenie przyczyni się do szybszej i sprawniejszej realizacji procesów zarządzania zasobami ludzkimi oraz stworzy pracownikom i menedżerom możliwości aktywnego uczestnictwa w procesach z obszaru HR.

Wdrożono wewnętrzny i zewnętrzny system *e-recruiting* przeznaczony do obsługi procesów rekrutacji i selekcji oraz moduł w zakresie planowania i rejestracji czasu pracy. Rozpoczęto również prace nad wdrożeniem modułu SAP, którego celem jest obsługa procesu wynagrodzeń zmiennych osób zajmujących stanowiska mające istotny wpływ na profil ryzyka ING Banku Śląskiego S.A. (w rozumieniu uchwały Komisji Nadzoru Finansowego nr 258/2011 z 4 października 2011 roku).

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 Employers) – pozyskanie i zachowanie najlepszej kadry poprzez wspieranie rozwoju zawodowego pracowników i wykorzystywanie nowoczesnych narzędzi komunikacji.

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

Bankowość detaliczna

W 2014 roku ING Bank Śląski będzie dążył do umocnienia swojej pozycji na konsolidującym się rynku oraz uzyskania statusu banku pierwszego wyboru. Podobnie jak w 2013 roku, w centrum uwagi pozostanie poprawa poziomu obsługi klienta oraz zrównoważony wzrost wolumenów, zarówno po stronie oszczędności, jak i kredytów.

Kluczowe zasady, które aktywnie wspierają realizację celów strategicznych sprawdziły się i dlatego pozostają bez zmian: jasna i przejrzysta oferta produktowa o dobrym stosunku jakości do ceny, szeroka i innowacyjna wielokanałowa sieć dystrybucji (ponad 420 oddziałów, sieć pośredników, contact centre, bankowość elektroniczna i mobilna), wydajne i praktyczne procesy internetowe, silna rozpoznawalność marki oraz uzyskujący dobre wyniki zespół.

Priorytety strategiczne na rok 2014 obejmują:

- zwiększenie liczby pozyskiwanych klientów,
- umocnienie statusu głównego banku dla klientów Banku poprzez wykorzystanie możliwości wszystkich kanałów dystrybucji w celu zapewnienia klientom takiej ścieżki obsługi, jaka w danej chwili jest dla nich najbardziej dogodna,
- dalsza poprawa poziomu obsługi klienta,
- uzyskanie zrównoważonego wzrostu we wszystkich kategoriach:
 - utrzymanie silnej pozycji na rynku depozytów gospodarstw domowych przy większym nacisku na sprzedaż produktów inwestycyjnych i strukturyzowanych w warunkach niskich stóp procentowych,
 - dalszy wzrost wolumenów kredytów niezabezpieczonych oraz kredytów hipotecznych.

W celu realizacji wyżej wymienionych priorytetów ING Bank Śląski S.A. będzie zmierzał do pełnego wykorzystania potencjału wielokanałowego systemu dystrybucji i zapewnienia klientom najwyższego poziomu obsługi. Bank będzie zmierzał do zwiększenia wskaźnika cross-sellingu poprzez rozszerzenie funkcjonalności kanałów zdalnych, wdrożenie nowych rozwiązań płatniczych, zapewnienie klientom dogodnych procesów on-line oraz ukierunkowanie oddziałów na rolę doradczą.

Spodziewanym efektem tej strategii są lepsze wyniki sprzedażowe oraz wzrost sald depozytów i kredytów. Zwiększenie wskaźnika cross-sellingu (sprzedaż produktów ubezpieczeniowych i inwestycyjnych) będzie skutkować wzrostem i dywersyfikacją dochodów. Poprawie efektywności kosztowej będzie sprzyjać rosnąca wydajność oddziałów, większe znaczenie zdalnych kanałów dystrybucji i obsługi oraz automatyzacja operacji.

Bankowość korporacyjna

W 2014 roku działania ING Banku Śląskiego S.A. w zakresie bankowości korporacyjnej zmierzać będą głównie do:

- Umacniania i rozwoju długofalowych partnerskich relacji z klientami strategicznymi, przy jednoczesnej dogłębnej znajomości biznesu, w który klient jest zaangażowany,
- Uzyskania wyższej niż średnia dla rynku dynamiki przyrostu środków zgromadzonych na rachunkach bieżących klientów,
- 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 nową ofertę Direct dla małych zaangażowań.
- Zwiększenia portfela spółek z polskim kapitałem założycielskim,
- Wspomagania polskich spółek działających na rynkach międzynarodowych w obszarze obsługi bankowej,
- Zwiększenia zaangażowania w relacje z międzynarodowymi podmiotami zajmującymi się outsourcingiem procesów biznesowych,
- Zachowania pozycji rynkowej w obszarze 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,
- Poszerzania oferty o produkty i usługi znajdujące się poza tradycyjnym obszarem działalności bankowej,
- Utrzymania pozycji lidera w zakresie satysfakcji klientów z jakości oferty i poziomu obsługi.

Podstawowymi instrumentami realizacji przyjętych celów na rynku bankowości korporacyjnej i rynków finansowych będą:

- 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.
- Transaction Banking 3.0 - kompleksowa platforma do rozwoju produktów, kanałów oraz modyfikacji procesów wspierająca ciągły rozwój i innowacyjność rozwiązań oferowanych klientom. Zakres projektu obejmuje ponad 100 inicjatyw w obszarze rozwoju produktów/kanałów oraz usprawnień procesów takich jak:
 - Innowacje w zakresie płatności/rozliczeń (płatności mobilne, rozliczenia e-commerce, rozwój kart, e-invoicing, zaawansowane rozwiązania gotówkowe, dedykowane platformy zakupowe/rozliczeniowe),
 - Dalszy rozwój kanałów: webservices, payment factory, SWIFTNet, e-Custody, bankowość mobilna, nowe standardy w komunikacji SWIFTowej,
 - Rozwiązania rozliczeniowe związane z giełdami towarowymi,
 - Rozwój pożyczek papierów wartościowych.
- Financial Markets 3.0 – udostępnienie klientom zautomatyzowanej, funkcjonującej 24 godziny na dobę platformy internetowej e-FM, dzięki której klienci będą mieli możliwość nabywania instrumentów rynków finansowych takich jak fx forward, fx option, a także zapoznawania się z komentarzami ekonomicznymi oraz prognozami rynkowymi.

- Smart Lending – projekt grupujący szereg inicjatyw w obszarze kredytowym, mających na celu usprawnienie procesu decyzyjnego i w konsekwencji zwiększenie konkurencyjności oferty Banku.
- Easy Lending – nowe podejście do finansowania klientów korporacyjnych. Bank zamierza umożliwić elektroniczne zawieranie umów kredytowych oraz śledzenie statusów wniosków złożonych przez Klientów w systemie *ING BusinessOnLine*.
- Rozwój zdalnych kanałów dystrybucji – wprowadzenie nowej funkcjonalności systemu *ING BusinessMobile*, która będzie umożliwiać łatwe przekazywanie dokumentów związanych z procesem kredytowym.
- Przebudowa procesu monitoringu klientów w celu lepszego wykrywania sygnałów mogących świadczyć o zagrożeniu spłaty należności Banku.
- System CRM – kontynuacja projektu, którego celem jest opracowanie i wdrożenie narzędzia informatycznego dedykowanego opiekunom klienta i innym pracownikom zaangażowanym w obsługę dużych i średnich przedsiębiorstw. Na 2014 rok zaplanowano kolejne etapy prac, których efektem będzie wykorzystanie zgromadzonych informacji do wsparcia sprzedaży i lepszego zarządzania relacjami z klientami.
- 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 2016 roku.

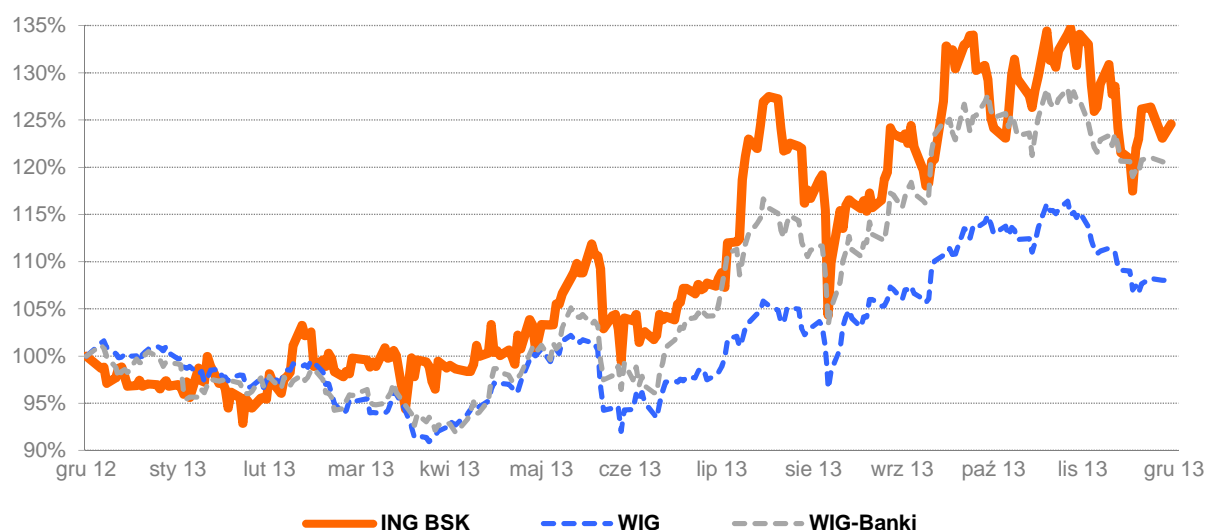
IX. INFORMACJE DLA INWESTORÓW

1. Cena akcji ING Banku Śląskiego S.A.

W 2013 roku kurs akcji ING Banku Śląskiego S.A. w momencie zamknięcia sesji na GPW wahał się w przedziale od 84,50 zł (zanotowany dnia 19 lutego) do 122,60 zł (na sesji w dniu 26 listopada). W dniu 30 grudnia 2013 roku cena akcji ING Banku Śląskiego S.A. wyniosła 113,35 zł, czyli była o 24,6% wyższa niż w ostatnim dniu notowań 2012 roku (dla porównania subindeks Banki wzrósł o 20,5%).

Na koniec 2013 roku wartość rynkowa Banku ukształtowała się na poziomie 14,7 mld zł, podczas gdy jego wartość księgowa wynosiła 8,6 mld zł.

Notowania cen akcji ING Banku Śląskiego S.A. w 2013 roku (28.12.2012 = 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. Na przełomie 2012 i 2013 roku agencja Fitch przeprowadziła roczny przegląd ratingowy Banku, w wyniku którego 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 zmianą perspektywy w stosunku do ING Banku Śląskiego S.A. Obniżenie perspektywy ratingów banków holenderskich było związane 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.

Na początku 2014 roku agencja Fitch przeprowadziła kolejny roczny przegląd ratingowy Banku. Również w efekcie tego przeglądu wszystkie ratingi zostały utrzymane (komunikat prasowy agencji Fitch z dnia 24 stycznia 2014 roku oraz pełny raport dotyczący ratingu Banku z dnia 5 lutego 2014 roku).

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

Fitch Ratings Ltd.

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

Rating podmiotu („*Long-term IDR*”) oraz rating krótkoterminowy („*Short-term IDR*”) określają zdolność podmiotu do terminowego regulowania zobowiązań finansowych. Rating długoterminowy („*Long-term IDR*”) na poziomie A odzwierciedla wysoką zdolność Banku do terminowego wywiązywania się z długoterminowych zobowiązań finansowych. Krótkoterminowy rating („*Short-term IDR*”) na poziomie F1 oznacza najwyższą ocenę zdolności do terminowego regulowania krótkookresowych (do 13 miesięcy) zobowiązań finansowych. W przypadku obu ratingów agencja Fitch uwzględniła wysokie prawdopodobieństwo uzyskania potencjalnego wsparcia ze strony dominującego akcjonariusza Banku ING Bank N.V. (ING Bank Śląski S.A. posiada najwyższy rating wsparcia – na poziomie 1). Viability rating na poziomie bbb+ 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 płynnościową.

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.

Długookresowy rating depozytów (<i>LT rating</i>)	Baa1
Krótkookresowy rating depozytów (<i>ST rating</i>)	P-2
Siła finansowa Banku (<i>BFSR</i>) / Ocena indywidualna (<i>BCA</i>)	D+ / baa3
Perspektywa długookresowego ratingu depozytów (<i>Outlook</i>)	Negatywna
Perspektywa siły finansowej (<i>BFSR Outlook</i>)	Stabilna

W drugiej połowie 2013 roku agencja Moody's potwierdziła wszystkie dotychczasowe ratingi Banku (opinia kredytowa – *Credit Opinion* – z dnia 30 października 2013 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 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 2013 roku przedstawiciele Zarządu Banku lub Biura Relacji Inwestorskich uczestniczyli w dwóch krajowych i dwóch zagranicznych konferencjach inwestorskich, w trakcie których spotkali się z ponad 50-cioma inwestorami. Dodatkowo, przedstawiciele Banku odbyli około 60 indywidualnych spotkań lub telekonferencji z inwestorami i analitykami. Ponadto, 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, w 2013 roku zorganizowano w siedzibie Banku cztery konferencje (oraz telekonferencje) dla analityków i inwestorów. Każdorazowo w takiej konferencji uczestniczy około 30 przedstawicieli domów maklerskich oraz inwestorów.

W 2013 roku Bank dalej rozwijał kanały komunikacji z interesariuszami, w tym podstawowe narzędzie, jakim jest strona internetowa: <http://www.ingbank.pl/relacje-inwestorskie>. Znajdują się tam istotne informacje, dotyczące m.in. notowań akcji, akcjonariatu spółki, Walnych Zgromadzeń czy ratingów. Na stronie internetowej publikowane są również raporty bieżące, okresowe i roczne, prezentacje wynikowe, 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 2013 roku, analitycy reprezentujący łącznie 12 krajowych i zagranicznych instytucji finansowych publikowali raporty i rekomendacje dla akcji Banku.

4. WIG 30 i RESPECT Index

W dniu 8 sierpnia 2013 roku Giełda Papierów Wartościowych w Warszawie S.A. (GPW) ogłosiła skład nowego głównego indeksu - WIG 30. ING Bank Śląski S.A. został zaliczony do grona trzydziestu największych i najbardziej płynnych spółek. Zgodnie z informacją podaną przez Giełdę, nowy indeks został wprowadzony w celu lepszego odzwierciedlenia wielkości i różnorodności warszawskiego rynku. Zgodnie z konstrukcją indeksu w jego skład może wchodzić nie więcej niż siedem spółek z jednej branży, a udział jednej spółki w kapitalizacji całego indeksu jest ograniczony do 10%. Obecnie w indeksie znajdują się spółki reprezentujące 12 branż gospodarki (w WIG 20 jest 10 branż). Kalkulacja i publikacja indeksu rozpoczęła się 23 września 2013 roku. Docelowo indeks WIG 30 ma zastąpić WIG 20, który, zgodnie z zakładanym harmonogramem, będzie publikowany do końca 2015 roku.

7 grudnia 2013 roku GPW ogłosiła wyniki siódmej już edycji projektu RESPECT Index. Po raz siódmy z rzędu ING Bank Śląski został zakwalifikowany do indeksu spółek odpowiedzialnych społecznie. RESPECT Index obejmuje spółki z Głównego Rynku GPW, działające zgodnie z najlepszymi standardami zarządzania w zakresie ładu korporacyjnego, ładu informacyjnego i relacji z inwestorami, a także z uwzględnieniem aspektów ekologicznych, społecznych i pracowniczych. Pierwszy skład indeksu został ogłoszony przez Giełdę w 2009 roku i zawierał 16 spółek. Obecnie indeks obejmuje 23 spółki. Zgodnie z nową formułą, badanie spółek i rewizja składu indeksu jest przeprowadzana raz w roku, w jego drugiej połowie, a skład indeksu jest wyłaniany spośród największych spółek giełdowych z indeksów WIG30, mWIG40 i sWIG80. Uczestnikami indeksu mogą też być spółki zagraniczne notowane na GPW.

5. Raport roczny on-line

W sierpniu 2013 roku uruchomiony został „Raport roczny *on-line* Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za 2012 rok”. To już drugi raport roczny w formie *on-line*. Serwis internetowy jest dostępny pod adresem <http://www.raportroczny.ingbank.pl/> i w interaktywnej formie prezentuje wszystkie treści opublikowanych 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 *on-line* 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 sześciu ostatnich lat (2007-2012).

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.

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

Zgodnie z *Regulaminem Wynagradzania Członków Zarządu ING Banku Śląskiego S.A.*, będącym realizacją *Polityki zmiennych składników wynagrodzeń osób zajmujących stanowiska kierownicze mających istotny wpływ na profil ryzyka ING Banku Śląskiego S.A.*, 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 zaszeregowania 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,

z 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 premiiowy 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.

Świadczenia należne członkom Zarządu ING Banku Śląskiego S.A. za 2013 rok (w tys. zł)

Imię i nazwisko	Okres od – do	Wynagrodzenia	Inne korzyści*	Razem
Małgorzata Kołakowska	01.01.2013 - 31.12.2013	1 752,0	296,4	2 048,4
Miroslaw Boda	01.01.2013 - 31.12.2013	1 200,0	217,9	1 417,9
Michał Bolesławski	01.01.2013 - 31.12.2013	1 224,0	210,4	1 434,4
Joanna Erdman	01.04.2013 - 31.12.2013	720,0	125,5	845,5
Ignacio Juliá Vilar	01.01.2013 - 31.12.2013	955,8	857,8	1 813,6
Justyna Kesler	01.01.2013 - 31.12.2013	1 152,0	215,4	1 367,4
Oscar Swan	01.01.2013 - 31.12.2013	1 140,0	200,7	1 340,7
Razem		8 143,8	2 124,1	10 267,9

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

Świadczenia za rok 2013 dla członków Zarządu ING Banku Śląskiego S.A. wynikające z Programu Zmiennych Składników Wynagrodzeń nie zostały jeszcze przyznane.

Zgodnie z obowiązującym w Banku systemem wynagrodzeń, Członkom Zarządu Banku może przysługiwać bonus za rok 2013, którego wypłata będzie miała miejsce w 2014 roku. W związku z tym została utworzona rezerwa na wypłatę gotówkową bonusu za rok 2013 dla Członków Zarządu, która wynosiła 7,0 mln zł na dzień 31 grudnia 2013 roku. Ostateczną decyzję odnośnie wysokości tego bonusu podejmie Rada Nadzorcza Banku.

Świadczenia wypłacone członkom Zarządu ING Banku Śląskiego S.A. w 2013 roku (w tys. zł)

Imię i nazwisko	Okres od – do	Wynagrodzenia	Nagrody*	Inne korzyści**	Razem
Małgorzata Kołakowska	01.01.2013 - 31.12.2013	1 752,0	885,2	603,4	3 240,6
Miroslaw Boda	01.01.2013 - 31.12.2013	1 200,0	563,4	306,6	2 070,0
Michał Bolesławski	01.01.2013 - 31.12.2013	1 224,0	623,8	455,7	2 303,5
Joanna Erdman	01.04.2013 - 31.12.2013	720,0	0,0	136,9	856,9
Ignacio Juliá Vilar	01.01.2013 - 31.12.2013	955,8	226,1	904,6	2 086,5
Justyna Kesler	01.01.2013 - 31.12.2013	1 152,0	598,2	394,5	2 144,7
Oscar Swan	01.01.2013 - 31.12.2013	1 140,0	573,2	463,7	2 176,9
Razem		8 143,8	3 469,9	3 265,4	14 879,1

*/ Premia wynikająca z Programu Zmiennych Składników Wynagrodzeń za rok 2012 - gotówka nieodroczone oraz premia odroczone za lata 2009, 2010 i 2011.

**/ Inne korzyści obejmują m.in. ubezpieczenia, wpłaty na fundusz inwestycyjny, opiekę medyczną i inne świadczenia przyznane przez Radę Nadzorczą oraz instrumenty finansowe zrealizowane w ramach Długoterminowych Planów Motywacyjnych.

Świadczenia należne członkom Zarządu ING Banku Śląskiego S.A. za 2012 rok (w tys. zł)

Imię i nazwisko	Okres od – do	Wynagrodzenia	Nagrody*	Inne korzyści	Razem
Małgorzata Kołakowska	01.01.2012 - 31.12.2012	1 696,5	1 477,4	285,5	3 459,4
Miroslaw Boda	01.01.2012 - 31.12.2012	1 187,1	1 032,8	216,3	2 436,2
Michał Bolesławski	01.01.2012 - 31.12.2012	1 209,8	1 064,6	208,6	2 483,0
Ignacio Juliá Vilar	01.01.2012 - 31.12.2012	856,8	767,3	580,2	2 204,3
Justyna Kesler	01.01.2012 - 31.12.2012	1 140,7	992,5	203,0	2 336,2
Oscar Swan	01.01.2012 - 31.12.2012	1 131,8	871,4	199,3	2 202,5
Razem		7 222,7	6 206,0	1 692,9	15 121,6

*/ Kwota nagród obejmuje świadczenia dla członków Zarządu Banku wynikające z Programu Zmiennych Składników Wynagrodzeń przyznane za rok 2012 (gotówka + akcje fantomowe) wykazane według wartości zatwierdzonej przez Radę Nadzorczą. Na dzień 31 grudnia 2012 roku w księgach Banku zaewidencjonowana była rezerwa na wypłatę gotówkową bonusu dla Członków Zarządu wynosząca 7,3 mln zł.

Świadczenia wypłacone członkom Zarządu ING Banku Śląskiego S.A. w 2012 roku (w tys. zł)

Imię i nazwisko	Okres od – do	Wynagrodzenia	Nagrody*	Inne korzyści	Razem
Małgorzata Kołakowska	01.01.2012 - 31.12.2012	1 696,5	617,1	354,7	2 668,3
Miroslaw Boda	01.01.2012 - 31.12.2012	1 187,1	547,2	216,3	1 950,6
Michał Bolesławski	01.01.2012 - 31.12.2012	1 209,8	574,5	259,8	2 044,1
Ignacio Juliá Vilar	01.01.2012 - 31.12.2012	856,8	0,0	580,2	1 437,0
Justyna Kesler	01.01.2012 - 31.12.2012	1 140,7	487,5	255,2	1 883,4
Oscar Swan	01.01.2012 - 31.12.2012	1 131,8	437,9	248,8	1 818,5
Razem		7 222,7	2 664,2	1 915,0	11 801,9

*/ Kwota wypłaconych nagród obejmuje wartość premii za rok 2011.

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 2013 roku, podobnie jak w 2012 roku, łączna kwota wynagrodzeń (definiowana jak wyżej) należnych i 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 2013 roku (w tys. zł)

Imię i nazwisko	Okres od – do	Wynagrodzenia i nagrody	Inne korzyści	Razem
Brunon Bartkiewicz	01.01.2013 - 31.12.2013	0,0	0,0	0,0
Roland Boekhout	01.01.2013 - 31.12.2013	0,0	0,0	0,0
Anna Fornalczyk	01.01.2013 - 31.12.2013	210,0	0,0	210,0
Ralph Hamers	01.01.2013 - 19.04.2013	0,0	0,0	0,0
Nicolaas Cornelius Jue	01.01.2013 - 31.12.2013	0,0	0,0	0,0
Ad Kas	19.04.2013 - 31.12.2013	0,0	0,0	0,0
Miroslaw Kośmider	01.01.2013 - 31.12.2013	156,0	0,0	156,0
Wojciech Popiołek	01.01.2013 - 31.12.2013	132,0	0,0	132,0
Razem		498,0	0,0	498,0

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

Imię i nazwisko	Okres od – do	Wynagrodzenia i nagrody	Inne korzyści	Razem
Brunon Bartkiewicz	01.01.2012 - 31.12.2012	0,0	0,0	0,0
Roland Boekhout	01.01.2012 - 31.12.2012	0,0	0,0	0,0
Anna Fornalczyk	01.01.2012 - 31.12.2012	210,0	0,0	210,0
Ralph Hamers	01.01.2012 - 31.12.2012	0,0	0,0	0,0
Nicolaas Cornelius Jue	01.01.2012 - 31.12.2012	0,0	0,0	0,0
Miroslaw Kośmider	01.01.2012 - 31.12.2012	156,0	0,0	156,0
Wojciech Popiołek	01.01.2012 - 31.12.2012	132,0	0,0	132,0
Razem		498,0	0,0	498,0

Żaden z członków Zarządu Banku ani też Rady Nadzorczej nie posiadał akcji ING Banku Śląskiego S.A. na koniec 2013 roku.

7. Dywidenda

Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy w dniu 19 kwietnia 2013 roku zatwierdziło przeznaczenie całości zysku netto Banku za rok 2012 na zasilenie funduszy własnych.

Zgodnie z informacją zawartą w raporcie bieżącym nr 4/2014 z dnia 04.03.2014 r., Zarząd ING Banku Śląskiego S.A. zamierza zaproponować Walnemu Zgromadzeniu podjęcie uchwały o przeznaczeniu na wypłatę dywidendy kwoty 572,44 mln zł, tj. 62,2% zysku netto ING Banku Śląskiego S.A. za 2013 rok (4,40 zł na akcję).

X. SPOŁECZNA ODPOWIEDZIALNOŚĆ BIZNESU (CSR) W ING BANKU ŚLĄSKIM S.A. W 2013 ROKU

ING Bank Śląski S.A. osiąga cele biznesowe przy uwzględnieniu potrzeb swoich interesariuszy – konsekwentnie buduje przejrzyste i etyczne relacje z klientami, inwestorami, partnerami biznesowymi, dostawcami i pracownikami. Bierze pod uwagę interes społeczny i wymogi ochrony środowiska naturalnego. Otwarcie komunikuje dane pozafinansowe.

Pracownicy ING Banku Śląskiego S.A. są jego najlepszymi ambasadorami. Działając w zgodzie z Wartościami ING kierują się na co dzień uczciwością, szacunkiem, otwartością, odpowiedzialnością i zdrowym rozsądkiem. Taka postawa sprzyja rozwijaniu długofalowych relacji opartych na zaufaniu, budowaniu przewagi konkurencyjnej i podejmowaniu właściwych decyzji.

ING Bank Śląski S.A. bazuje w swojej działalności na międzynarodowych standardach, wyznaczanych przez Powszechną Deklarację Praw Człowieka i zasady Global Compact ONZ. Bank stosuje również Zasady Dobrej Praktyki Bankowej i, z racji obecności na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie, dba o równe traktowanie wszystkich akcjonariuszy oraz przykładą wagę do szerokiego dostępu do informacji i efektywnej komunikacji z uczestnikami rynku kapitałowego. ING Bank Śląski S.A. jest też, niezmiennie od 2009 roku, obecny w Respect Index, indeksie spółek odpowiedzialnych społecznie notowanych na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie.

W 2013 roku został opublikowany pierwszy w historii banku Raport Społecznej Odpowiedzialności Biznesu ING Banku Śląskiego S.A. Nosi on tytuł „ING Sztuka Odpowiedzialności” i stanowi podsumowanie najważniejszych aktywności podjętych przez Bank w latach 2011-2012. Na jego łamach Bank m.in. dzieli się postępami w realizacji założeń swojej Strategii CSR, dobrymi praktykami oraz ciekawymi statystykami dotyczącymi aktywności biznesowej i społecznej. Publikacja zawiera rozdziały poświęcone relacjom z kluczowymi interesariuszami - klientami i dostawcami, pracownikami, lokalnym społeczeństwem oraz działaniami na rzecz ochrony środowiska. Raport został przygotowany zgodnie z międzynarodowymi wytycznymi GRI. Raport CSR ING Banku Śląskiego S.A. został wyróżniony w kategorii Najlepszy debiut konkursu Raporty Społeczne organizowanego przez Forum Odpowiedzialnego Biznesu.

W minionym roku tygodnik POLITYKA przyznał też ING Bankowi Śląskiemu S.A., jako jedynej instytucji finansowej, Złoty listek CSR za praktyczne podejście do odpowiedzialnego biznesu. Bank znalazł się ponadto w Rankingu Odpowiedzialnych Firm, publikowanym po raz siódmy przez Dziennik Gazetę Prawną, na trzecim miejscu w kategorii Bankowość, sektor finansowy i ubezpieczeniowy.

1. Relacje z klientami i dostawcami

ING Bank Śląski S.A. jest otwarty na dialog z klientami. Bank stawia ich w centrum uwagi, udostępnia różnorodne kanały komunikacji i systematycznie przeprowadza badania opinii.

Narzędzia komunikacji z klientami są przez Bank systematycznie rozwijane i dostosowywane do ich potrzeb:

- Komunikacja z klientami. W 2013 roku w kontaktach z klientami indywidualnymi Bank wykorzystywał zarówno tradycyjne kanały obsługi, takie jak wizyta w oddziale, mail czy telefon, jak również nowoczesne kanały, takie jak media społecznościowe.

Nowi klienci detaliczni i przedsiębiorcy korzystali z programu Honeymoon, który ułatwia pełne i adekwatne do potrzeb wykorzystanie potencjału płynącego ze współpracy z ING Bankiem Śląskim S.A. Na wstępie nowi klienci otrzymywali pakiet powitalny, a w nim - oprócz danych kontaktowych - upominek w postaci bezpłatnej 90-dniowej wersji programu antywirusowego. Klienci firmowi, którzy zalogowali się do bankowości elektronicznej, mieli też możliwość bezpłatnego zamówienia 100 wizytówek firmowych.

W ubiegłym roku powszechnie wykorzystywaną formą komunikacji z Bankiem były też media społecznościowe:

- forum ING Banku Śląskiego S.A. www.forum.ingbank.pl (w grudniu 2013 roku odwiedziło je przeszło 55 tys. osób);
- komunikator Skype (liczba połączeń w 2013 roku wyniosła blisko 8 tys.);
- profil w serwisie Facebook <http://www.facebook.com/INGBankSlaski> (na koniec roku odnotowano ponad 107 tys. fanów);
- kanał wideo w serwisie YouTube <http://www.youtube.com/ingbsk> (3,3 mln wyświetleń filmów w 2013 roku);
- konto na Twitterze <http://twitter.com/INGBankSlaski> (uruchomione w kwietniu 2013 roku, 250 obserwujących).

Na potrzeby klientów korporacyjnych Bank, wzorem lat ubiegłych, zorganizował serię spotkań o charakterze edukacyjnym z udziałem ekonomistów ING Banku Śląskiego S.A. oraz autorytetów w dziedzinie gospodarki i finansów, w tym z prof. Grzegorzem Kołodko i prof. Witoldem Orłowskim. W 2013 roku odbyło się też kilkadziesiąt spotkań produktowych, które stanowiły okazję do poszerzenia wiedzy na temat leasingu, faktoringu, trade finance (ze szczególnym uwzględnieniem aspektów wymiany handlowej z Chinami) oraz funduszy europejskich.

- Badania satysfakcji klientów. W 2013 roku w ING Banku Śląskim S.A. wprowadzono nowe badanie satysfakcji klientów indywidualnych i Personal Banking. Metoda ECSI dotyczy praktycznie wszystkich obszarów działalności Banku: produktów, kanałów, jakości obsługi oraz wizerunku firmy.

Na przestrzeni całego roku były też kontynuowane cotygodniowe badania poziomu rekomendacji klientów indywidualnych metodą *Net Promoter Score* (NPS). Badanie prowadzone było drogą mailową i obejmowało osoby korzystające m.in. z rachunku osobistego, rachunku oszczędnościowego, bankowości internetowej i mobilnej, pożyczki gotówkowej.

W 2013 roku pozostałe kanały kontaktu z klientami także podlegały monitoringowi: bankowość mobilna, Contact Centre oraz forum bankowe. Ponadto przeprowadzono szereg nowatorskich metodologicznie badań np. badanie procesów, czy badanie potrzeb i oczekiwań klientów.

W obszarze klientów detalicznych w dalszym ciągu realizowane były również badania Mystery Shopper, monitorujące poziom obsługi klientów i Mystery Caller, które usprawniają proces obsługi na infolinii ING Banku Śląskiego S.A. Został również wprowadzony nowy model obsługi klienta, zbudowany w oparciu o zbadane potrzeby, oczekiwania i preferencje klientów usług bankowych.

W 2013 roku również klienci korporacyjni podlegali badaniom satysfakcji. Dzięki temu utrzymywany był regularny monitoring opinii klientów na temat oferty i jakości obsługi oraz różnych aspektów współpracy z Bankiem.

W segmencie klientów strategicznych pod koniec roku 2013 zostało wdrożone badanie satysfakcji w metodologii NPS. Pierwsze transze mailowych ankiet z pytaniem o cały zakres współpracy z Bankiem wysłano do dyrektorów finansowych 100 klientów strategicznych. Ten model badań będzie kontynuowany w 2014 roku.

- Analiza reklamacji. Klienci ING Banku Śląskiego S.A. coraz częściej korzystają z elektronicznych kanałów obsługi reklamacji. Dzięki temu mają możliwość złożenia i uzyskania odpowiedzi na reklamację poprzez 7 dni w tygodniu i 24 godziny na dobę. W 2013 roku usprawniono komunikację z naszymi klientami poprzez włączenie do procesu reklamacji powiadomienia w formie SMS. Przyczyny reklamacji były wnikliwie analizowane, a sam proces obsługi objęty był badaniem satysfakcji klienta NPS. Coraz częściej reklamacje rozpatrywane były również podczas pierwszego kontaktu z klientem. Na koniec 2013 roku prawie połowa reklamacji została rozpatrzona w ciągu 24 godzin.

W roku 2013 ING Bank Śląski S.A. kontynuował działania w zakresie samorejestracji i kwalifikacji dostawców. W ich wyniku ponad 260 dostawców zarejestrowało się poprzez stronę internetową Banku do dedykowanego tym procesom systemu.

W ciągu minionego roku *Kodeks postępowania dla dostawców ING Banku Śląskiego S.A.* stał się integralną częścią umów podpisywanych z dostawcami. Tym samym każdy dostawca Banku oświadcza, że w swym działaniu przestrzega norm określonych przez kodeks. Należą do nich: przestrzeganie w relacjach z pracownikami obowiązującego prawa, w tym praw pracowniczych, jak również respektowanie ich godności osobistej, prywatności oraz praw jednostki. Dostawca powinien też zapewnić swoim pracownikom bezpieczne i nieszkodliwe pod kątem zdrowotnym miejsce pracy oraz dbać o ochronę środowiska, dążąc do minimalizowania obciążenia środowiska w ramach prowadzonej działalności i podejmując działania zmierzające do jego poprawy. Powinien również przestrzegać zakazów pracy przymusowej, zatrudniania dzieci, korupcji i dyskryminacji.

Dostawcy Banku aktywnie korzystali też z uruchomionej w 2013 roku platformy handlowo-aukcyjnej dla firm Aleo. Po dokonaniu rejestracji mieli możliwość udziału w aukcjach organizowanych w ramach bankowych postępowań ofertowych. Za pośrednictwem platformy zorganizowano blisko 60 aukcji. Dostawcy ING Banku Śląskiego S.A. oraz klienci Banku mogli również wykorzystywać platformę do wspierania własnych procesów zakupowych.

2. Relacje z pracownikami

Jednym ze strategicznych celów ING Banku Śląskiego S.A. jest osiągnięcie pozycji preferowanego pracodawcy poprzez m.in. budowanie kultury opartej na zaufaniu i odpowiedzialności. Bank tworzy warunki pracy umożliwiające pracownikom wszystkich szczebli rozwój oraz zachowanie równowagi między życiem zawodowym i prywatnym. Realizacja tych zamierzeń jest stale monitorowana i stanowi ważny aspekt dialogu z pracownikami.

Co roku pracownicy ING Banku Śląskiego S.A. mają możliwość anonimowego wyrażania opinii na temat pracy w ING. W 2013 roku w badaniu kultury organizacyjnej WPC wzięło udział 89% pracowników. Było ono okazją do wypowiedzenia się na temat rozwoju zawodowego, uznania i wynagradzania, wartości czy strategii i przywództwa w Banku. Uczestnicy ubiegłorocznego badania wysoko ocenili działalność Banku w obszarze zorientowania na klienta, wzrósł też poziom zadowolenia z takich aspektów pracy jak uznanie i wynagradzanie oraz praca zespołowa i komunikacja na wszystkich poziomach organizacji. Na uwagę zasługuje również bardzo wysoki wskaźnik zaangażowania (82%) oraz wyraźny wzrost wyników oceny w znakomitej większości badanych obszarów. Wyniki badania opinii pracowników Banku są podstawą do określenia priorytetów działania na rok następny.

W 2013 roku ING Bank Śląski S.A. otrzymał dwa ważne wyróżnienia: certyfikat *Top Employers* przyznawany firmom najlepiej realizującym politykę personalną oraz tytuł *Solidny Pracodawca Roku* za wyjątkowo efektywną oraz innowacyjną działalność w tym obszarze. Bank został też wymieniony w raporcie Forum Odpowiedzialnego Biznesu *Odpowiedzialny Biznes w Polsce* w kategorii *Praktyki z zakresu pracy*, gdzie zaprezentowany został Wolontariat ING, realizowany przez pracowników ING Banku Śląskiego S.A.

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

3. Działalność na rzecz społeczeństwa

ING Bank Śląski S.A., zgodnie z przyjętymi w Strategii CSR celami, prowadzi działania na rzecz edukacji i rozwoju przedsiębiorczości wśród uczniów. W 2013 roku po raz dziesiąty zaangażował się w ogólnopolski Dzień Przedsiębiorczości organizowany przez Fundację Młodzieżowej Przedsiębiorczości przygotowując 100 miejsc na jednodniową praktykę dla uczniów szkół ponadgimnazjalnych.

Zgodnie z zapisami Regulaminu Pracy ING Banku Śląskiego S.A. pracownicy Banku mogą przeznaczyć 8 godzin z rocznego czasu pracy na wolontariat pracowniczy. W 2013 roku wspólnie z Fundacją ING Dzieciom realizowany był długoletni program *Wolontariat ING*, który polega na wsparciu działalności społecznej pracowników w środowisku lokalnym. W 2013 roku pracownicy poświęcili na ten cel blisko 5,3 tys. godzin pracy.

W 2013 roku ok. 1 700 pracowników zaangażowało się w różnorodne akcje wolontariackie:

- Projekty na rzecz społeczności lokalnych – w ramach konkursu *Dobry Pomysł* pracownicy zrealizowali 45 akcji w szpitalach, szkołach, przedszkolach i świetlicach środowiskowych w całej Polsce;
- Projekty na rzecz wybranego partnera społecznego – w ramach 29 akcji grupowych pracownicy podejmowali działania m.in. w domach dziecka i ośrodkach terapeutycznych. W największej z nich wzięło udział ponad 100 pracowników.

W 2013 roku pracownicy ING Banku Śląskiego S.A. po raz kolejny przyłączyli się do *Globalnego Wyzwania*, inicjatywy Grupy ING, którą patronatem objęła Prezes Zarządu Małgorzata Kołakowska. W jej realizację zaangażowanych było 1 000 bankowych wolontariuszy, których zaangażowanie miało formę:

- Spotkań z dziećmi, połączonych z czytaniem książki terapeutycznej *Lucjan lew, jakiego nie było*. Przy tej okazji do lokalnych bibliotek, świetlic środowiskowych, szpitali, szkół i przedszkoli oraz do samych dzieci trafiło w sumie 4 000 egzemplarzy tej wydanej przez Bank książki;
- Zbiórki nowych książek dla dzieci i młodzieży oraz funduszy na ich zakup. W efekcie do wybranych placówek trafiło 146 książek;
- Charytatywnych kiermaszy oraz intranetowej aukcji rękodzieła wykonanego przez podopiecznych stowarzyszeń współpracujących z Fundacją ING Dzieciom oraz przez pracowników Banku. Dzięki temu Fundacja otrzymała darowizny w kwocie 3 802 zł.

Do wsparcia finansowego Fundacji ING Dzieciom przyczynił się również udział pracowników ING Banku Śląskiego S.A. w imprezie sportowej *Biegnij Warszawo*. Bank wpłacił na konto Fundacji kwotę 18 tys. zł – po 100 zł za każdą osobę, która wystartowała w biegu na dystansie 10 km.

Pracownicy Banku angażowali się też w zbiórki charytatywne na rzecz młodych podopiecznych Fundacji ING Dzieciom. Z początkiem roku szkolnego odbyła się zbiórka artykułów szkolnych, a w grudniu pracownicy przygotowali 690 paczek świątecznych.

W 2013 roku tradycyjnie odbywały się wśród pracowników ING Banku Śląskiego S.A. akcje krwiodawstwa. W 10 akcjach wzięło 240 pracowników Banku, którzy oddali łącznie 107 litrów krwi.

Działalność Fundacji ING Dzieciom

W 2013 roku Fundacja ING Dzieciom kontynuowała programy zmierzające do wyrównywania szans dzieci z najuboższych obszarów oraz dzieci chorych poprzez inicjatywy edukacyjne, terapeutyczne i rehabilitację:

- Świetlice internetowe ING – w 2013 roku otworzono jedną świetlicę (w Kuźnicy) i zmodernizowano 7 istniejących. Łącznie, w całej Polsce działają 32 placówki;
- Turnusy Uśmiechu – w 24 turnusach uczestniczyło prawie 1100 dzieci. Były to turnusy profilowane: edukacyjne, rehabilitacyjne (terapeutyczne) oraz kolonie letnie i zimowe dla podopiecznych Fundacji ze szkół podstawowych, świetlic środowiskowych, grup terapeutycznych;
- Wolontariat ING – w ramach programu wolontariatu pracowniczego Fundacja wsparła organizację pożytku publicznego oraz miejskie i gminne ośrodki pomocy społecznej, z którymi współpracują bankowi wolontariusze. Przeznaczyła na ten cel 412,1 tys. zł.

Pracownicy Banku dofinansowali działalność Fundacji poprzez odpisy 1% podatku – 31,7 tys., a także comiesięczne odpisy od wynagrodzeń – 20,7 tys. zł.

Działalność Fundacji Sztuki Polskiej ING

Fundacja Sztuki Polskiej ING jest zaangażowana w promowanie polskiej sztuki współczesnej poprzez systematyczne budowanie kolekcji sztuki oraz realizację projektów artystycznych. W 2013 roku do kolekcji włączono 9 prac artystów: Doroty Buczkowskiej, Christiana Tomaszewskiego, Karola Radziszewskiego oraz Olafa Brzeskiego.

W 2013 roku Fundacja zrealizowała wraz z Muzeum Sztuki w Łodzi pierwszą edycję konkursu Wspólny projekt. Założeniem tego przedsięwzięcia jest wspieranie co roku jednego młodego artysty poprzez wspólną realizację zgłoszonego przez niego projektu. Organizatorzy konkursu nie skupiają się wyłącznie na planowanym przez artystę efekcie finalnym, przykładają też dużą wagę do świadomej pracy nad każdym elementem składowym projektu. Laureatką ubiegłorocznego konkursu została Katarzyna Baług, która w przestrzeni publicznej Łodzi zrealizowała tygodniową akcję pt. Fabryka miejska.

Fundacja zmieniła też format swojej strony internetowej www.ingart.pl, na której m.in. prezentuje swoje zbiory. Decyzją Rady Fundacji w 2013 roku większość prac z kolekcji udostępniono na licencjach Creative Commons. Tym samym Fundacja dołączyła do stosunkowo niewielkiej grupy polskich instytucji, które dzielą się swoimi zasobami.

Wizerunki prac z kolekcji są wykorzystywane w materiałach komunikacyjnych i na kartach płatniczych ING Banku Śląskiego S.A. i przyczyniają się do popularyzacji sztuki współczesnej. Sama kolekcja jest eksponowana w budynkach fundatorów oraz wypożyczana na wystawy zewnętrzne.

4. Działalność na rzecz środowiska

We wrześniu 2013 roku audytorzy TÜV Nord dokonali w ING Banku Śląskim S.A. audytu recertyfikującego obowiązujący System Zarządzania Środowiskowego według międzynarodowej normy ISO 14001 (SZŚ). Audytorzy spotykali się z pracownikami Pionu Usług, Biura Zarządu Banku, Centrum Zarządzania Rozwojem Pracowników, Biura Prasowego i Departamentu Zarządzania Ryzykiem Operacyjnym. Wysokie standardy zarządzania wpływem na środowisko oraz świadomość środowiskowa pracowników Banku zostały po raz kolejny potwierdzone.

W 2013 roku Bank kontynuował z powodzeniem wdrażanie rozwiązań oszczędzających energię. W kolejnych 42 oddziałach wprowadzono oświetlenie elementów reklamy zewnętrznej w technologii LED. Ponadto w 11 oddziałach zamontowano kompensatory mocy biernej. Montaż tych urządzeń pozwolił na uzyskanie oszczędności w wysokości 11 tys. zł miesięcznie. Obecnie oświetlenie reklam zewnętrznych w technologii LED funkcjonuje w 102 oddziałach, a 20 oddziałów posiada kompensatory energii.

W ubiegłym roku, w ramach projektu *Ekosfera 2015*, ING Bank Śląski S.A. sukcesywnie demontował urządzenia klimatyzacyjne zawierające freon, zastępując je nowoczesnymi, ekologicznymi klimatyzatorami. Dodatkowo, firma współpracująca z Bankiem, zadeklarowała, że za każde wymienione urządzenie posadzi drzewo.

W ubiegłym roku Bank realizował obowiązkową segregację odpadów we wszystkich swoich placówkach. Ponadto wszystkie odpady wytwarzane w nowym budynku centrali ING Banku Śląskiego S.A. w Warszawie oraz w rewitalizowanym budynku w Katowicach były dzielone na cztery frakcje: papier, szkło, plastik oraz metal.

Od listopada 2013 roku blisko 900 pracowników centrali Banku w Warszawie korzysta z systemu wydruku podążającego, który ma na celu m.in. wzmocnienie ekologicznej świadomości pracowników oraz zmianę nawyków związanych z drukowaniem. Już podczas pierwszego analizowanego miesiąca odnotowano zmniejszenie negatywnego wpływu na środowisko – ilość zaoszczędzonego papieru, tonerów i niezużytej energii można porównać do ocalenia jednego drzewa, redukcji emisji dwutlenku węgla o 120 kg oraz redukcji zużycia czystej wody o ponad 44 m³.

W ramach inicjatywy „Pomarańczowy rower” przy naszych placówkach – w zależności od możliwości terenowych – są sukcesywnie montowane stojaki rowerowe dla pracowników. W 2013 roku zamontowano 19 stojaków w 5 lokalizacjach w Katowicach, Siedlcach i Warszawie.

Ponadto Bank, w trosce o zdrowie interesariuszy oraz pracowników, w ubiegłym roku zakupił i zainstalował 7 sztuk defibrylatorów (AED) w lokalizacjach w Gdańsku, Katowicach, Łodzi, Warszawie i Wrocławiu.

Wśród akcji edukacyjnych o charakterze prośrodowiskowym przeprowadzonych przez ING Bank Śląski S.A. znalazły się:

- Godzina dla Ziemi – Bank aktywnie włączył się do ogólnopolskiej akcji, w ramach której zgasiły światła w budynkach centrali w Katowicach i Warszawie oraz w 12 oddziałach Banku w całej Polsce. Akcję poparło 419 osób odwiedzających dedykowany serwis intranetowy *Godzina dla Ziemi*. Na facebookowym profilu Banku, 204 użytkowników kliknęło "Lubię to", 47 ponownie udostępniło treść dotyczącą akcji *Godzina dla Ziemi WWF*. Pojawiło się również 50 komentarzy internautów;
- Tydzień dla Ziemi – przy okazji międzynarodowego *Dnia Ziemi* Bank skierował do pracowników trwającą cały tydzień inicjatywę pod hasłem *Elektroodpady*. Jej celem była edukacja w zakresie prawidłowej utylizacji odpadów elektronicznych usuwanych z gospodarstw domowych;
- Sprzątanie Świata – w ramach ogólnopolskiej inicjatywy, w Polsce odbywającej się pod hasłem *Jestem, więc nie śmieć*, Bank zorganizował dla pracowników quiz sprawdzający świadomość ekologiczną, nawiązujący do tematu segregacji śmieci i nowego systemu gospodarki odpadami. Wzięło w nim udział 395 osób;
- Wolontariat ekologiczny
 - We wrześniu 100 bankowych wolontariuszy zorganizowało w Nadleśnictwie Kobiór akcję *Czas iść w las*. Jej celem było sprzątanie lasu i renowacja tablic informacyjnych w rezerwacie żubrów w Jankowicach. Zebrano 400 kg śmieci i odpadów, pomalowano 15 tablic;
 - w Budziszewicach koło Ujazdu, pracownicy Banku z Łodzi, Radomska, Radomia, Kielc i Starachowic posadzili 1000 sadzonek choinek.

W 2013 roku ING Bank Śląski S.A. został wyróżniony przez kapitułę konkursu ekologicznego *Przyjaźni Środowisku* certyfikatem *Przedsiębiorstwo przyjazne środowisku*. Konkurs organizowany jest od 14 lat przez Centrum Wspierania Inicjatyw Pozarządowych pod Patronatem Honorowym Prezydenta RP.

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 w zakładce Odpowiedzialność społeczna.

Wszelkie pytania z zakresu społecznej odpowiedzialności społecznej prosimy kierować na adres email: csr@ingbank.pl

XI. OŚWIADCZENIE ZARZĄDU ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A. O STOSOWANIU ZASAD ŁADU KORPORACYJNEGO W 2013 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. z 2014 r. poz. 133) 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 2013 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 w dniu 18 marca 2013 roku poinformował raportem bieżącym nr 08/2013 o niestosowaniu zasady IV.10. „Dobrych praktyk spółek notowanych na GPW”, zgodnie z którą akcjonariusze mogą wypowiadać się w toku obrad Walnego Zgromadzenia przebywając w miejscu innym niż miejsce obrad. Zarząd Banku podjął tę decyzję z uwagi na ryzyka natury prawnej i organizacyjno-technicznej związane z zapewnieniem akcjonariuszom nieuczestniczącym osobiście w obradach Walnego Zgromadzenia dwustronnej komunikacji w czasie rzeczywistym, przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, które mogą mieć negatywny wpływ na przebieg Walnego Zgromadzenia. W ocenie Zarządu aktualnie obowiązujące zasady udziału w Walnych Zgromadzeniach Banku należycie zabezpieczają interesy akcjonariuszy, umożliwiając im realizację wszystkich praw wynikających z posiadanych akcji.

Niezależnie od tego Bank informuje, w zakresie rekomendacji nr 12 w roku 2013 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. Uwzględniając powyższe wyjaśnienia Zarząd Banku składa następujące oświadczenie o stosowaniu zasad ładu korporacyjnego:

Zarząd ING Banku Śląskiego S.A. oświadcza, że Bank i jego organy przestrzegały w 2013 roku przyjętych przez siebie zasad ładu korporacyjnego określonych 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 aplikacje kontroli danych; w aplikacjach zdefiniowano szereg reguł poprawności danych, ścieżkę korekty błędów oraz ścisły monitoring poziomu jakości danych,
- kontrolę mappingu danych z systemów źródłowych do sprawozdań finansowych, która zapewnia prawidłową prezentację danych,
- przegląd analityczny bazujący na wiedzy specjalistów, którego głównym celem jest zderzenie posiadanej wiedzy o biznesie z danymi finansowymi i wychwycenie ewentualnych sygnałów nieprawidłowej prezentacji danych, względnie błędnych danych wsadowych.

Opis przyjętych przez Bank szacunków, zgodnych z MSR/MSSF, został ujęty w polityce rachunkowości. Dla uniknięcia ryzyka błędnych szacunków zostały przyjęte m.in. następujące rozwiązania:

- dla oszacowania utraty wartości kredytów – wdrożono określone modele i aplikacje oraz wewnętrzne regulacje oceny ryzyka kredytowego,
- dla wyceny 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 18 stycznia 2013 roku Rada Nadzorcza ING Banku Śląskiego S.A. dokonała wyboru firmy KPMG Audyt Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Sp.k. z siedzibą w Warszawie jako podmiotu uprawnionego do przeprowadzenia badania sprawozdań finansowych ING Banku Śląskiego S.A. oraz Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za lata 2013 - 2015.

W latach 2008 - 2012 podmiotem uprawnionym do badania sprawozdań finansowych ING Banku Śląskiego S.A. oraz Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. była firma Ernst & Young Audit Spółka z o.o. z siedzibą w Warszawie.

Wynagrodzenie netto audytora

	Rok obrotowy kończący się 31 grudnia 2013 r.	Rok obrotowy kończący się 31 grudnia 2012 r.
Badanie rocznego sprawozdania finansowego	400,0 tys. zł + zwrot udokumentowanych kosztów bezpośrednich (maksymalnie 60 tys. zł)	94,8 tys. EUR + zwrot udokumentowanych kosztów bezpośrednich (maksymalnie 8%)
Inne usługi poświadczające	Z tytułu przeglądu sprawozdania finansowego 146 tys. zł. Pozostałe – 90 tys. zł	Z tytułu przeglądu sprawozdania finansowego 125,75 tys. EUR + zwrot udokumentowanych kosztów bezpośrednich (maksymalnie 8%) Pozostałe – 29 tys. zł.
Usługi doradztwa podatkowego	-	Umowa nie obejmuje
Pozostałe usługi pokrewne	 Pozostałe - 72 tys. zł	Z tytułu badania i przeglądu pakietów sprawozdawczych 165,8 tys. EUR + zwrot udokumentowanych kosztów bezpośrednich (maksymalnie 8%) Pozostałe – 383,45 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 2013 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 2013 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 130 000 000 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 2013 roku			31 grudnia 2012 roku	
ING Bank N.V.	97 575 000	75,000%	ING Bank N.V.	97 575 000	75,000%
Aviva Otwarty Fundusz Emerytalny Aviva BZ WBK	6 548 964	5,034%	Fundusze zarządzane przez PTE PZU S.A. w tym: OFE PZU „Złota Jesień” Dobrowolny Fundusz Emerytalny PZU	6 631 428 6 631 258 170	5,097% 5,097% 0,000%
Pozostali	25 976 036	19,966%	Pozostali	25 893 572	19,903%
Razem	130 100 000	100,000%	Razem	130 100 000	100,000%

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 2013 roku w wyniku zmian w powszechnie obowiązujących przepisach wykreślono ust. 2 w § 45 Statutu Banku, który przewidywał ogłaszanie sprawozdań finansowych Banku w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski – B”.

Sposób działania Walnego Zgromadzenia i jego zasadnicze uprawnienia

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

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

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

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

Akcjonariusze Banku reprezentujący co najmniej jedną dwudziestą kapitału zakładowego mogą:

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

Każdy z akcjonariuszy może podczas Walnego Zgromadzenia zgłaszać projekty uchwał dotyczące spraw wprowadzonych do porządku obrad. W przypadku zwołania nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia Zarząd przedstawia uzasadnienie zwołania i umieszczenia określonych spraw w porządku, bądź zwraca się o przedstawienie takiego uzasadnienia w przypadku, gdy żądanie zwołania pochodzi od innego uprawnionego podmiotu.

Projekty uchwał są przedkładane Walnemu Zgromadzeniu przez Zarząd po zaopiniowaniu przez Radę Nadzorczą Banku. Wymóg ten nie dotyczy projektów wnoszonych przez uprawnionych akcjonariuszy, z wyjątkiem projektów uchwał, które winny być obligatoryjnie podjęte przez zwyczajne Walne Zgromadzenie, projekty uchwał są prezentowane Walnemu Zgromadzeniu wraz z uzasadnieniem.

Walne Zgromadzenie jest ważne bez względu na liczbę reprezentowanych na nim akcji. Uchwały Walnego Zgromadzenia zasadniczo zapadają bezwzględną większością głosów. Wyjątki od tej zasady określają przepisy Kodeksu Spółek Handlowych i postanowienia Statutu. Oprócz Kodeksu Spółek Handlowych kwestie związane ze zwoływaniem i funkcjonowaniem Walnego Zgromadzenia są określone w Statucie Banku, Regulaminie Walnego Zgromadzenia oraz ogłoszeniu o zwołaniu Walnego Zgromadzenia.

Walne Zgromadzenia odbywają w siedzibie Spółki, która mieści się w Katowicach.

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 wchodzi w życie począwszy od następnego Walnego Zgromadzenia.

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

- rozpatrzenie i zatwierdzenie sprawozdania Zarządu z działalności spółki oraz sprawozdania finansowego za ubiegły rok obrotowy,
- udzielenie absolutorium członkom Zarządu i Rady Nadzorczej z wykonania przez nich obowiązków w poprzednim roku obrotowym,
- podział zysku Banku po opodatkowaniu,
- powoływanie i odwoływanie członków Rady Nadzorczej, ustalanie liczby członków Rady, oraz ustalanie zasad ich wynagradzania,
- dokonywanie zmian Statutu, w tym podwyższanie lub obniżanie kapitału zakładowego Banku,
- umarzanie akcji,
- podejmowanie decyzji o wykorzystaniu kapitału zapasowego i rezerwowego,
- zbycie i wydzierżawienie przedsiębiorstwa Banku lub jego zorganizowanej części oraz ustanowienie na nich ograniczonego prawa rzeczowego,
- emisja obligacji zamiennych lub z prawem pierwszeństwa,
- emisja obligacji z prawem ich zamiany na akcje Banku (obligacje zamienne),
- postanowienie, dotyczące roszczeń o naprawę szkody wyrządzonej przy zawiązaniu spółki lub sprawowaniu zarządu albo nadzoru,
- nabycie własnych akcji w przypadku określonym w art. 362 § 1 pkt 2 oraz upoważnienie do ich nabywania w przypadku określonym w art. 362 § 1 pkt 8 Kodeksu Spółek Handlowych,
- inne sprawy przewidziane przepisami prawa, Statutu albo wnoszone przez Radę Nadzorczą, Zarząd lub uprawnionych akcjonariuszy.

6. Działalność Rady Nadzorczej

Skład Rady Nadzorczej

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

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 2013 roku w składzie Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A. zaszły następujące zmiany:

- w dniu 10 kwietnia 2013 r. pan Ralph Hamers złożył rezygnację z pełnienia funkcji Członka Rady Nadzorczej, z dniem 19 kwietnia 2013 r. Powodem złożenia rezygnacji było powołanie pana Ralpha Hamersa na stanowisko Prezesa Grupy ING,

- w dniu 19 kwietnia 2013 r. Zwyczajne Walne Zgromadzenie ING Banku Śląskiego S.A. powołało pana Adrianusa Johannes Antoniusa Kasa (posługującego się skróconym imieniem Ad Kas), na stanowisko Członka Rady Nadzorczej.

Uwzględniając powyższe zmiany na koniec grudnia 2013 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. Nicolaas Cornelis Jue | Członek, |
| • p. Ad Kas | 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.

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 2013 roku Komitet Audytu pracował w następującym składzie:

- p. Mirosław Kośmider – Przewodniczący,
- p. Brunon Bartkiewicz – Członek,
- p. Ralph Hamers – Członek do 19 kwietnia 2013 roku,
- p. Nicolaas Cornelis Jue – Członek,
- p. Ad Kas – Członek od 21 czerwca 2013 roku.

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

Komitet Wynagrodzeń i Nominacji

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

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 2013 roku Komitet Wynagrodzeń i Nominacji pracował w następującym składzie:

- p. Anna Fornalczyk – Przewodnicząca,
- p. Brunon Bartkiewicz – Członek,
- p. Nicolaas Cornelis Jue – Członek,
- p. Wojciech Popiołek – 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 7 marca 2013 roku Rada Nadzorcza ING Banku Śląskiego S.A. powołała z dniem 1 kwietnia 2013 roku Panią Joannę Erdman na stanowisko Wiceprezesa Zarządu Banku.

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

Kompetencje Zarządu

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

Zadaniem Zarządu Banku jest w szczególności:

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

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

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

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

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

Poza sprawami obejmującymi zarządzanie procesami biznesowymi Banku, Zarząd jest uprawniony i zobowiązany do podejmowania działań związanych z funkcjonowaniem Banku jako spółki akcyjnej (np. zwołanie Walnego Zgromadzenia). Obowiązki Zarządu w tym zakresie nie mogą być delegowane. Zarząd działa kolegialnie, 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 2013 roku		Na dzień publikacji raportu	
● p. Małgorzata Kołakowska	Prezes Zarządu Banku, nadzorująca część jednostek bezpośrednio nadzorowanych przez Zarząd Banku (takie jak: Biuro Zarządu Banku, Biuro Prasowe, Departament Audytu Wewnętrznego, Departament Prawny, Departament Compliance, jednostki zarządzania ryzykiem niefinansowym, jednostki HR)	● p. Małgorzata Kołakowska	Prezes Zarządu Banku, nadzorująca część jednostek bezpośrednio nadzorowanych przez Zarząd Banku (takie jak: Biuro Zarządu Banku, Biuro Prasowe, Departament Audytu Wewnętrznego, Departament Prawny, Departament Compliance, jednostki zarządzania ryzykiem niefinansowym, jednostki HR)
● p. Mirosław Boda	Wiceprezes Zarządu Banku, nadzorujący Pion Finansów i Departament Skarbu	● p. Mirosław Boda	Wiceprezes Zarządu Banku, nadzorujący Pion Finansów i Departament Skarbu
● p. Michał Bolesławski	Wiceprezes Zarządu Banku, nadzorujący Pion Korporacyjnej Sieci Sprzedaży	● p. Michał Bolesławski	Wiceprezes Zarządu Banku, nadzorujący Pion Korporacyjnej Sieci Sprzedaży
● p. Joanna Erdman	Wiceprezes Zarządu Banku, nadzorująca Pion Klientów Strategicznych i Pion Rynków Finansowych	● p. Joanna Erdman	Wiceprezes Zarządu Banku, nadzorująca Pion Klientów Strategicznych i Pion Rynków Finansowych
● p. Ignacio Juliá Vilar	Wiceprezes Zarządu Banku, nadzorujący Pion Bankowości Detalicznej	● p. Ignacio Juliá Vilar	Wiceprezes Zarządu Banku, nadzorujący Pion Bankowości Detalicznej
● p. Justyna Kesler	Wiceprezes Zarządu Banku, nadzorująca: 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	Wiceprezes Zarządu Banku, nadzorująca: Pion Operacji, Pion Usług i Pion IT jak również jednostki zarządzania projektami, procesami i jakością oraz stanowisko Pełnomocnika Zarządu ds. Systemu Zarządzania Środowiskowego
● p. Oscar Swan	Wiceprezes Zarządu Banku, nadzorujący Pion Zarządzania Ryzykiem Kredytowym i Rynkowym	● p. Oscar Swan	Wiceprezes Zarządu Banku, nadzorujący Pion Zarządzania Ryzykiem Kredytowym i Rynkowym

XII. OCENA DZIAŁALNOŚCI ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A. W 2013 ROKU SPORZĄDZONA PRZEZ RADĘ NADZORCZĄ

Rok 2013 był okresem dalszego spowolnienia polskiej gospodarki. Szacuje się, że dynamika produktu krajowego brutto spadła do poziomu 1,6%, wobec 1,9% odnotowanej w 2012 roku. Jednakże, wskazania poszczególnych kwartałów pozwalają na pewien optymizm na kolejne lata. Podczas gdy w 2012 roku dynamika PKB raptownie spadała z kwartału na kwartał, w 2013 roku miała miejsce odwrotna sytuacja - najniższy kwartalny poziom dynamiki PKB odnotowano w I kwartale (0,5% r/r), natomiast w dalszej części roku, zwłaszcza w II połowie, widoczne było wyraźne ożywienie – według wstępnych szacunków GUS wzrost PKB w IV kwartale wyniósł około 2,7% r/r. Należy też podkreślić, że w 2013 roku przełamany został trend spadkowy realnego popytu wewnętrznego. Miniony rok był także szczególny ze względu na wyjątkowo niską i niespotykaną dotąd w Polsce inflację. Średnioroczna inflacja ukształtowała się na poziomie 0,9% wobec 3,7% w 2012 roku. Z punktu widzenia działalności bankowej bardzo istotny był również dynamiczny scenariusz w zakresie kształtowania się stóp procentowych – w ciągu roku Rada Polityki Pieniężnej zdecydowała o 6 obniżkach referencyjnej stopy procentowej – łącznie o 175 punktów bazowych. W 2013 roku nadal wyzwaniem dla polskiego sektora bankowego był niski popyt na kredyty, zwłaszcza ze strony przedsiębiorstw, dodatkowo Banki musiały stawić czoła ustawowej obniżce stawki od transakcji kartowych *interchange*.

W tych zmiennych warunkach rynkowych ING Bank Śląski S.A. osiągnął w 2013 roku zysk netto w wysokości 920,1 mln zł wobec 757,8 mln zł w 2012 roku (wzrost o 21,4%). Wzrost ten został osiągnięty poprzez:

- wzrost poziomu dochodów. W 2013 roku dochody Banku ukształtowały się na poziomie 3 086,6 mln zł wobec 3 000,8 mln zł w poprzednim roku (wzrost o 2,9%). Co prawda wynik odsetkowy pozostał na niezmiennym w stosunku do roku poprzedniego poziomie (pomimo trudnych warunków w obszarze kształtowania się stóp procentowych), a wynik z tytułu prowizji i opłat odnotował lekki spadek, jednak Bank wykorzystał sprzyjającą sytuację rynkową w zakresie wyceny obligacji skarbowych i na początku roku zrealizował część pozytywnej wyceny posiadanego portfela obligacji poprzez sprzedaż wybranych papierów,
- skuteczne zarządzanie kosztami. W 2013 roku koszty operacyjne Banku wyniosły 1 709,9 mln zł, czyli praktycznie były na poziomie kosztów zaraportowanych w 2012 roku (spadek o 0,2 mln zł, tj. 0,0%). W ciągu 2013 roku wystąpiły pewne przesunięcia w strukturze rodzajowej kosztów – koszty osobowe wzrosły o 3,0%, koszty marketingu (czyli koszty wspierające rozwój biznesu i sprzedaż) wzrosły o 8,8%, także kwota amortyzacji była wyższa o 10,1% (było to efektem oddania w użytkowanie wcześniej poczynionych inwestycji, przede wszystkim w zakresie infrastruktury IT). Znaczące oszczędności osiągnięto w ramach kosztów działania i ogólnego zarządu (z wyłączeniem amortyzacji - spadek o 7,5% r/r). Tym samym poprawiła się efektywność kosztowa Banku i relacja Koszty/Dochody wyniosła w 2013 roku 55,4% wobec 57,0% w 2012 roku (poprawa o 1,6 punktu procentowego),
- mniejsze saldo odpisów na rezerwy kredytowe. W 2013 roku Bank zaraportował koszty ryzyka na poziomie 236,6 mln zł, tj. o 113,5 mln zł (32,4%) niższe niż rok wcześniej. Należy przy tym zauważyć, że w 2012 roku sektor bankowy odczuł problemy płynnościowe przedsiębiorstw z branży budowlanej, co odzwierciedliło się w poziomie rezerw na ryzyko kredytowe. Poziom rezerw na ekspozycje kredytowe jest adekwatny – na koniec 2013 roku wskaźnik pokrycia należności z rozpoznaną utratą wartości wyniósł 70,8%.

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

W ramach monitorowania skuteczności systemów kontroli wewnętrznej oraz audytu wewnętrznego w ciągu 2013 roku Komitet Audytu rekomendował Radzie Nadzorczej zatwierdzenie następujących dokumentów: *Sprawozdanie półroczne Departamentu Audytu Wewnętrznego, Plan audytów wewnętrznych na 2013 rok, zaktualizowana Polityka ING Banku Śląskiego S.A. – System Kontroli Wewnętrznej, Strategia realizacji zadań audytorskich z długoterminowym planem audytów*

wewnętrznych na lata 2014-2018 oraz planem audytów wewnętrznych na 2014 rok. Komitet Audytu rekomendował Radzie Nadzorczej zatwierdzenie wyników przeglądu profili kompetencji Departamentu Audytu Wewnętrznego. Ponadto Komitet rekomendował Radzie Nadzorczej przyjęcie do wiadomości wyników przeglądu zewnętrznego co do zgodności działań Departamentu Audytu Wewnętrznego z Rekomendacją H wydaną przez Komisję Nadzoru Finansowego, jak również Raportu z wewnętrznego przeglądu jakości sporządzonego przez DAW za 2012 r.

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.

Na każdym ze swych posiedzeń Komitet Audytu zapoznawał się z okresową informacją zarządczą o stanie ryzyka operacyjnego i ryzyka braku zgodności (ang. *Non-Financial Risk Dashboard*). Informacja ta jest również stałym punktem posiedzenia Rady Nadzorczej.

Ponadto, Komitet Audytu rekomendował Radzie Nadzorczej zatwierdzenie nowych dokumentów: *Polityka zarządzania ryzykiem braku zgodności w ING Banku Śląskim S.A.* oraz *Polityka zarządzania ryzykiem operacyjnym w ING Banku Śląskim S.A.*,

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 2013 roku Komitet rekomendował Radzie Nadzorczej zatwierdzenie uaktualnionych dokumentów: *Polityka oceny istotności ryzyk w ING Banku Śląskim S.A.*, *Polityka przeprowadzania testów warunków skrajnych w ING Banku Śląskim S.A.*, *Polityka zarządzania kapitałami i procesem ICAAP w ING Banku Śląskim S.A.*, *Polityka planowania w ING Banku Śląskim S.A.* *Polityka zarządzania ryzykiem płynności i finansowania w ING Banku Śląskim S.A.* W ramach realizacji wymogu wynikającego z Uchwały nr 258/2011 Komisji Nadzoru Finansowego Komitet Audytu rekomendował Radzie Nadzorczej zatwierdzenie nowo opracowanej *Polityki zarządzania ryzykami trudnomierzalnymi w ING Banku Śląskim S.A.*

Ponadto, w celu realizacji wymogu wynikającego z Uchwały Nr 385/2008 Komisji Nadzoru Finansowego, Komitet Audytu rekomendował Radzie Nadzorczej zatwierdzenie zaktualizowanej *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 ING Banku Śląskim S.A. obejmuje wszystkie istotne rodzaje ryzyka, a w procesach ich identyfikacji, pomiaru i zarządzania wykorzystywane są instrumenty i techniki właściwe dla danego rodzaju ryzyka. W 2013 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 2013 roku Bank uwzględniał w swej polityce kredytowej sytuację występującą w gospodarce i stosował zaostrzone 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 należności kredytowe z rozpoznaną utratą wartości stanowiły 3,9% 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 2013 roku aktywnie zarządzano poszczególnymi kategoriami ryzyka rynkowego tak, aby ich poziom mieścił się w granicach obowiązujących w Banku limitów. Bank posiada zrównoważoną pod względem walutowym strukturę bilansu, m.in. charakteryzującą się niskim udziałem należności walutowych w ogólnych należnościach z tytułu kredytów hipotecznych,

- utrzymywał dobrą sytuację płynnościową. Na koniec 2013 roku relacja kredytów do depozytów ukształtowała się na poziomie 67,6%. Do tak dobrej sytuacji płynnościowej przyczyniła się jedna z największych wśród polskich banków (i stale rosnąca) baza stabilnych depozytów gospodarstw domowych,
- dysponował wysokim poziomem kapitałów własnych. W grudniu 2013 roku współczynnik wypłacalności ING Banku Śląskiego S.A. ukształtował się na poziomie 17,10%. Jednocześnie, będące w posiadaniu Banku fundusze własne prawie w całości przypadały na kapitał wysokiej jakości, tj. kapitał kategorii 1.

Oczekiwane ożywienie gospodarcze oraz stabilizacja na stosunkowo niskim poziomie stóp procentowych, czego konsekwencją powinno być zwiększenie popytu na kredyty, najprawdopodobniej spowoduje wzrost wolumenów w sektorze bankowym w 2014 roku. Dlatego Rada Nadzorcza zauważa potrzebę skoncentrowania wysiłków Banku na istotnych dla jego rozwoju i konkurencyjności działaniach, takich jak:

- wykorzystanie dobrego momentu w gospodarce i zwiększenie akcji kredytowej, przy jednoczesnym utrzymaniu wysokiej jakości portfela. Pozwoli to na osiągnięcie wyniku odsetkowego umożliwiającego zrekompensowanie wpływu niskich stóp procentowych na wyniki Banku,
- utrzymanie wysokiego poziomu stabilnych depozytów. Zapewni to niezbędną płynność do rozwoju akcji kredytowej,
- dalszy rozwój oferty produktowej oraz elektronicznych kanałów obsługi. W warunkach silnej konkurencji szansą na wzrost przychodów jest poszerzanie bazy klientów poprzez zdobywanie nowych oraz zwiększanie lojalności dotychczasowych. Polityka taka prowadzi do wyższych sald klientów oraz zwiększonej transakcyjności, co może w pewnym stopniu zrekompensować ubytek przychodów związanych z niskim poziomem stóp procentowych oraz kolejną obniżką poziomu opłat od transakcji kartowych,
- efektywne wykorzystanie posiadanych zasobów. Istotną kwestią dla Banku będzie dalsza poprawa relacji Koszty/Dochody. Podniesienie efektywności kosztowej poprzez zwiększoną skalę operacji w oparciu o dostępne zasoby, przy jednoczesnym zachowaniu wysokiej jakości procesów,
- adekwatne zarządzanie kapitałem w celu zapewnienia bezpiecznego wzrostu akcji kredytowej, jak również spełnienia wszystkich obecnych i przyszłych wymogów regulacyjnych.

W ocenie Rady Nadzorczej, dotychczasowa strategia wzrostu skali działania realizowana przez Bank w ciągu kilku ostatnich lat sprawdziła się, o czym świadczą osiągnięte wyniki finansowe i komercyjne. Uzasadnia to opinię, że również w 2014 roku Bank wykorzysta możliwości pojawiające się w pierwszej fazie ożywienia gospodarczego i będzie aktywnym uczestnikiem tego wzrostu - z korzyścią dla swoich klientów, akcjonariuszy i pracowników.

XIII. OŚWIADCZENIA ZARZĄDU ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A.

1. Prawdziwość i rzetelność prezentowanych sprawozdań

Wedle najlepszej wiedzy Zarządu Banku dane finansowe za 2013 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 niego wynik finansowy. Zawarte w niniejszym dokumencie sprawozdanie Zarządu zawiera prawdziwy obraz rozwoju, osiągnięć oraz sytuacji (wraz z opisem podstawowych rodzajów ryzyka) Banku w 2013 roku.

2. Wybór podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych

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

3. Dodatkowe informacje

Zawarte umowy

Zarząd Banku oświadcza, że na dzień 31 grudnia 2013 roku ING Bank Śląski S.A. nie posiadał:

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

Na dzień 31 grudnia 2013 roku Bank posiadał zobowiązania umowne wynikające z wyemitowanych obligacji własnych w wysokości 566,4 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 2013 roku w sprawach dotyczących kredytów na działalność gospodarczą, liczba wystawionych przez Bank tytułów egzekucyjnych wynosiła 334 i obejmowała zadłużenie na łączną kwotę 418 960,7 tys. zł.

W odniesieniu do klientów detalicznych, w ciągu 2013 roku Bank wystawił natomiast 4 915 bankowych tytułów egzekucyjnych na łączną kwotę 91 010,7 tys. zł oraz wystosował 4 068 pozwów o łącznej wartości 37 506,4 tys. zł.

W toczących się w 2013 roku postępowaniach dotyczących zobowiązań albo wierzytelności Banku oraz jednostek od niego zależnych, wartość tych zobowiązań oraz wierzytelności nie przekroczyła 10% kapitałów własnych Banku.

W ocenie Banku żadne z pojedynczych postępowania toczących się w 2013 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 2013 roku liczy 93 kolejno ponumerowane strony.

Podpisy członków Zarządu ING Banku Śląskiego S.A.:

Małgorzata Kołakowska
Prezes Zarządu Banku

Mirosław Boda
Wiceprezes Zarządu Banku

Michał Bolesławski
Wiceprezes Zarządu Banku

Joanna Erdman
Wiceprezes Zarządu Banku

Justyna Kesler
Wiceprezes Zarządu Banku

Oscar Edward Swan
Wiceprezes Zarządu Banku

Ignacio Juliá Vilar
Wiceprezes Zarządu Banku

4 marca 2014 roku

