



# 2015

Sprawozdanie Zarządu z działalności  
Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A.  
w 2015 roku

## SPIS TREŚCI

LIST PRZEWODNICZĄCEGO RADY NADZORCZEJ .....	4
LIST PREZES ZARZĄDU.....	5
KRÓTKA CHARAKTERYSTYKA GRUPY KAPITAŁOWEJ ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A.....	7
<b>I. UWARUNKOWANIA MAKROEKONOMICZNE ROZWOJU POLSKIEGO SEKTORA BANKOWEGO W 2015 ROKU ..</b>	<b>11</b>
1. Podstawowe trendy w polskiej gospodarce .....	11
2. Polityka pieniężna.....	13
3. Sektor bankowy .....	14
<i>Wyniki finansowe.....</i>	<i>16</i>
4. Rynek finansowania zabezpieczonego aktywami .....	17
<i>Leasing .....</i>	<i>17</i>
<i>Factoring .....</i>	<i>18</i>
5. Rynek kapitałowy .....	18
<i>Giełda Papierów Wartościowych .....</i>	<i>18</i>
<i>Fundusze inwestycyjne.....</i>	<i>19</i>
<i>Otwarte Fundusze Emerytalne.....</i>	<i>20</i>
6. Czynniki makroekonomiczne, które będą mieć wpływ na działalność ING Banku Śląskiego S.A. w 2016 roku .....	20
<b>II. GŁÓWNE OSIĄGNIĘCIA GRUPY KAPITAŁOWEJ ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A. W 2015 ROKU .....</b>	<b>22</b>
1. Wzrost liczby klientów .....	22
2. Poprawa pozycji na rynku kredytowym.....	22
3. Wzmocnienie pozycji na rynku depozytów.....	23
4. Najwyższy w historii Grupy wynik finansowy netto .....	24
5. Nagrody i wyróżnienia .....	25
<b>III. DZIAŁALNOŚĆ ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A. W 2015 ROKU.....</b>	<b>27</b>
1. Bankowość detaliczna .....	27
<i>Zmiany w ofercie produktów i zasadach obsługi klientów .....</i>	<i>27</i>
<i>Działalność depozytowa.....</i>	<i>29</i>
<i>Działalność kredytowa.....</i>	<i>30</i>
<i>Karty bankowe i sieć urzędzeń do samoobsługi gotówkowej.....</i>	<i>31</i>
2. Bankowość korporacyjna.....	32
<i>Liczba klientów .....</i>	<i>32</i>
<i>Zakres oferty i wprowadzone modyfikacje.....</i>	<i>32</i>
<i>Działalność depozytowo-rozliczeniowa.....</i>	<i>35</i>
<i>Działalność kredytowa .....</i>	<i>36</i>
3. Rynki pieniężne i kapitałowe .....	36
<b>IV. DZIAŁALNOŚĆ SPÓŁEK NALEŻĄCYCH DO GRUPY KAPITAŁOWEJ ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A.....</b>	<b>38</b>
1. Struktura Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. ....	38
2. ING Lease (Polska) Sp. z o.o. ....	38
3. ING Commercial Finance Polska S.A. ....	39
4. ING Securities S.A. ....	39
5. ING Usługi dla Biznesu S.A. ....	40
6. Solver Sp. z o.o.....	40
<b>V. SYTUACJA FINANSOWA GRUPY KAPITAŁOWEJ ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A. W 2015 ROKU.....</b>	<b>41</b>
1. Zysk brutto i netto .....	41
2. Wynik z tytułu odsetek.....	42
3. Przychody pozaodsetkowe.....	42
4. Koszty działania .....	43
5. Odpisy na utratę wartości i rezerwy .....	43
6. Podatek dochodowy .....	44
7. Udział poszczególnych segmentów działalności w tworzeniu wyniku finansowego .....	44
8. Podstawowe wskaźniki efektywności .....	45
9. Skonsolidowane sprawozdanie z sytuacji finansowej.....	46
<i>Aktywa .....</i>	<i>46</i>
<i>Pasywa.....</i>	<i>47</i>

<b>VI. ZARZĄDZANIE GŁÓWNYMI RODZAJAMI RYZYKA .....</b>	<b>49</b>
1. Ryzyko kredytowe .....	49
<i>Informacje ogólne .....</i>	<i>49</i>
<i>Polityka kredytowa .....</i>	<i>50</i>
<i>Modelowanie i raportowanie ryzyka kredytowego .....</i>	<i>53</i>
<i>Jakość portfela kredytowego oraz stan rezerw celowych .....</i>	<i>53</i>
2. Pozycje pozabilansowe (w tym zobowiązania warunkowe) .....	55
3. Zarządzanie ryzykiem rynkowym .....	56
<i>Informacje ogólne .....</i>	<i>56</i>
<i>Ogólne podejście do zarządzania ryzykiem rynkowym .....</i>	<i>56</i>
<i>Modele ryzyka .....</i>	<i>56</i>
4. Zarządzanie ryzykiem stopy procentowej i ryzykiem walutowym .....	57
<i>Informacje ogólne .....</i>	<i>57</i>
<i>Ogólne podejście do zarządzania ryzykiem stopy procentowej i ryzykiem walutowym .....</i>	<i>57</i>
<i>Główne metody pomiaru ryzyka stopy procentowej i ryzyka walutowego .....</i>	<i>57</i>
<i>Zaangażowania i limity VaR w 2015 roku .....</i>	<i>58</i>
5. Zarządzanie ryzykiem płynności .....	58
<i>Informacje ogólne .....</i>	<i>58</i>
<i>Ogólne podejście do zarządzania ryzykiem płynności .....</i>	<i>59</i>
<i>Główne metody pomiaru ryzyka płynności i portfele replikacyjne .....</i>	<i>59</i>
<i>Limity płynnościowe w 2015 roku .....</i>	<i>60</i>
6. Adekwatność kapitałowa .....	60
7. Zarządzanie ryzykiem operacyjnym .....	60
8. Zarządzanie ryzykiem braku zgodności (compliance) .....	62
<b>VII. ROZWÓJ ORGANIZACJI I INFRASTRUKTURY GRUPY KAPITAŁOWEJ ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A. W 2015 ROKU .....</b>	<b>63</b>
1. IT i Operacje .....	63
2. Rozwój elektronicznych kanałów dystrybucji .....	64
3. Sieć placówek bankowych .....	66
4. Zarządzanie kadrami .....	67
<i>Stan zatrudnienia .....</i>	<i>67</i>
<i>Polityka wynagrodzeń .....</i>	<i>68</i>
<i>Rekrutacja i budowa wizerunku instytucji jako pożądanego pracodawcy (employer branding) .....</i>	<i>68</i>
<i>Rozwój pracowników i szkolenia .....</i>	<i>69</i>
<i>Informatyzacja procesów HR .....</i>	<i>70</i>
<b>VIII. KIERUNKI ROZWOJU DZIAŁALNOŚCI ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A. ....</b>	<b>71</b>
<i>Bankowość detaliczna .....</i>	<i>71</i>
<i>Bankowość korporacyjna .....</i>	<i>72</i>
<b>IX. INFORMACJE DLA INWESTORÓW .....</b>	<b>73</b>
1. Cena akcji ING Banku Śląskiego S.A. ....	73
2. Ratingi .....	73
3. Relacje inwestorskie .....	74
4. Dywidenda .....	75
5. Wynagrodzenia członków Zarządu i Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A. ....	75
<b>X. SPOŁECZNA ODPOWIEDZIALNOŚĆ BIZNESU (CSR) W ING BANKU ŚLĄSKIM S.A. W 2015 ROKU .....</b>	<b>79</b>
1. Relacje z klientami .....	79
<i>Komunikacja z klientami .....</i>	<i>79</i>
<i>Badania satysfakcji klientów .....</i>	<i>81</i>
<i>Analiza reklamacji .....</i>	<i>82</i>
2. Relacje z dostawcami .....	82
3. Relacje z pracownikami .....	83
4. Działalność na rzecz społeczeństwa .....	83
<i>Działalność Fundacji ING Dzieciom .....</i>	<i>84</i>
<i>Działalność Fundacji Sztuki Polskiej ING .....</i>	<i>84</i>
5. Działalność na rzecz środowiska .....	85
6. Informacje dodatkowe .....	86

<b>XI. OŚWIADCZENIE ZARZĄDU ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A. O STOSOWANIU ZASAD ŁADU KORPORACYJNEGO W 2015 ROKU.....</b>	<b>87</b>
1. Zasady i zakres stosowania ładu korporacyjnego .....	87
2. Systemy kontroli i zarządzania ryzykiem w procesie sporządzania sprawozdań finansowych .....	88
3. Podmiot uprawniony do badania sprawozdań finansowych .....	89
4. Akcje oraz akcjonariusze ING Banku Śląskiego S.A. ....	90
5. Statut oraz sposób działania Walnego Zgromadzenia ING Banku Śląskiego S.A. ....	91
6. Działalność Rady Nadzorczej .....	92
7. Działalność Zarządu Banku .....	94
<b>XII. OCENA DZIAŁALNOŚCI GRUPY KAPITAŁOWEJ ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A. W 2015 ROKU SPORZĄDZONA PRZEZ RADĘ NADZORCZĄ .....</b>	<b>96</b>
<b>XIII. OŚWIADCZENIA ZARZĄDU ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A.....</b>	<b>99</b>
1. Prawdziwość i rzetelność prezentowanych sprawozdań .....	99
2. Wybór podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych .....	99
3. Dodatkowe informacje .....	99
Zawarte umowy .....	99
Liczba i wartość tytułów egzekucyjnych .....	99

## LIST PRZEWODNICZĄCEGO RADY NADZORCZEJ

### Szanowni Akcjonariusze,

W 2015 roku sektor bankowy w Polsce doświadczył kolejnej obniżki rynkowych stóp procentowych – w efekcie funkcjonował w środowisku najniższych od czasów początku transformacji stóp procentowych. Dodatkowo wystąpiły inne czynniki regulacyjne wpływające na obniżenie dochodowości banków lub podwyższenie ich kosztów działania, takie jak: upadek kilku Spółdzielczych Kas Oszczędnościowo-Kredytowych oraz jednego banku spółdzielczego, utworzenie Funduszu Wsparcia Kredytobiorców, na który banki wpłacają kontrybucje, kolejna ustawowa obniżka opłat pobieranych od transakcji kartami płatniczymi, podwyżka składek na Bankowy Fundusz Gwarancyjny, podwyższenie wymogów kapitałowych przez Komisję Nadzoru Finansowego dla banków z istotnymi portfelami kredytów mieszkaniowych denominowanych we franku szwajcarskim i pod koniec roku zapowiedzi polityków wprowadzenia podatku branżowego od banków oraz ustawowej konwersji walutowych kredytów mieszkaniowych na kredyty złotowe. W efekcie tych czynników wewnętrznych, jak i niestabilnej sytuacji w innych gospodarkach wschodzących, w drugiej połowie roku występowała zwiększona zmienność na rynkach finansowych – walutowym, długu i kapitałowym.

Niezależnie od zmieniających się warunków, Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego S.A. konsekwentnie realizowała swoją strategię, której celem jest wzrost skali działania poprzez pozyskiwanie nowych klientów oraz oferowanie wygodnych i nowoczesnych rozwiązań i produktów. Kolejny rok z rzędu, Grupa znacząco zwiększyła swój portfel kredytowy oraz depozytowy, jednocześnie zachowując dobrą jakość aktywów oraz utrzymując silną pozycję kapitałową i płynnościową. Rada Nadzorcza Banku czynnie wspierała Zarząd poprzez uważną analizę jego działań, a w przypadku kluczowych decyzji brała udział w ich podejmowaniu. Ze szczególną uwagą Rada Nadzorcza monitorowała obszary zarządzania ryzykiem rynkowym, płynnością oraz adekwatnością kapitałową. Angażowała się także w wytyczanie priorytetowych kierunków rozwoju Grupy.

Na koniec 2015 roku kwota należności kredytowych od klientów wyniosła blisko 69 mld zł i była o 20% wyższa niż rok wcześniej. Równolegle wartość zdeponowanych przez klientów środków wzrosła o 16% i na koniec roku wyniosła niemal 88 mld zł. Suma bilansowa Grupy na koniec roku osiągnęła poziom 109 mld zł, tj. wzrosła o 9% w porównaniu do roku poprzedniego.

Jednocześnie należy zauważyć, że Grupa stosowała najwyższe standardy w obszarze ryzyka kredytowego, co przyczyniło się do utrzymania wysokiej jakości aktywów. Na koniec 2015 roku udział należności z utratą wartości kształtował się na poziomie 3,2% i, podobnie jak w minionych latach, był istotnie niższy od średniej rynkowej. Na koniec roku udział należności z utratą wartości dla sektora wynosił 6,4%.

Grupa zakończyła rok z silną bazą kapitałową i płynnościową. Łączny współczynnik kapitałowy ukształtował się na bezpiecznym poziomie 13,7%. Dzięki zrównoważonemu wzrostowi po obu stronach bilansu, relacja kredytów do depozytów na koniec roku wyniosła 76%, tj. o 3 p.p. wyżej niż rok wcześniej.

Zysk netto Grupy za 2015 rok wyniósł 1 127 mln i był o 8% wyższy od do niedawna historycznie najwyższego wyniku za 2014 rok. Biorąc pod uwagę trudne dla banków warunki rynkowe wynik ten dowodzi, że działania Zarządu w ramach strategii Grupy pozwoliły na skompensowanie czynników negatywnie wpływających na dochodowość Grupy.

Ufam, że strategia ING Banku Śląskiego S.A. oraz rozsądne działania Zarządu wspieranego przez Radę Nadzorczą pozwoli na dalszy rozwój Grupy.

Z poważaniem,

**Antoni Reczek**  
Przewodniczący Rady Nadzorczej

## LIST PREZES ZARZĄDU

### Szanowni Państwo,

Rok 2015 upłynął pod znakiem kontynuacji dynamicznego rozwoju Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. Niezmiennie, podstawowym priorytetem dla Zarządu, jak i pracowników Banku, byli nasi klienci. Działania Banku zmierzały do jeszcze lepszego dopasowania oferty produktowej do potrzeb klientów, jak również były skoncentrowane na dalszym poszerzaniu możliwości w zakresie ich obsługi poprzez udostępnianie nowoczesnych, innowacyjnych rozwiązań.

Jednym z kluczowych projektów było udostępnienie klientom indywidualnym nowego systemu bankowości internetowej i mobilnej Moje ING. Istotne jest, że system powstawał we współpracy z klientami – dzięki temu charakteryzuje się dużą przejrzystością i intuicyjnością. Rozpoczęliśmy też instalowanie bankomatów z obsługą głosową, co umożliwia korzystanie z nich osobom niewidomym i niedowidzącym. W obszarze inwestycji wprowadziliśmy zupełnie nowy na rynku produkt – ING Konto Funduszowe. Zmieniliśmy też ofertę rachunków maklerskich tak, aby była możliwie dopasowana do potrzeb i doświadczenia inwestycyjnego klientów, oraz aplikację mobilną Makler Mobile. Klientom korporacyjnym zaoferowaliśmy nową wersję bankowości mobilnej, która wyróżnia się prostą nawigacją, dużą funkcjonalnością i możliwością personalizacji. Wkrótce wprowadzimy do oferty nowy system bankowości internetowej dla firm.

Działania te zaowocowały przyrostem liczby klientów obsługiwanych przez Grupę, jak również wzrostem wolumenu kredytów i depozytów. W ciągu roku pozyskaliśmy 450 tys. nowych klientów detalicznych i niemal 10 tys. klientów korporacyjnych. Na koniec 2015 roku obsługiwaliśmy ponad 4 mln klientów detalicznych oraz blisko 43 tys. klientów korporacyjnych. Wartość udzielonych kredytów wzrosła w tym okresie o niemal 12 mld zł, tj. o 20% i na koniec grudnia wyniosła blisko 69 mld zł. Podobny wzrost – o 12 mld zł, tj. 16% – odnotowano w przypadku sumy zdeponowanych przez klientów środków na rachunkach bankowych. Ich wartość na koniec 2015 roku wyniosła 88 mld zł. Zarówno w przypadku kredytów, jak i depozytów wolumeny Grupy wykazały wyższą dynamikę wzrostu niż rynek – w przypadku kredytów trzy razy wyższą, w przypadku depozytów prawie dwukrotnie wyższą. W efekcie, w kolejnym roku z rzędu, bank umocnił swoją pozycję rynkową. Udział w rynku kredytów wzrósł o 0,8 p.p. i wyniósł 6,5%, natomiast udział rynkowy w depozytach ukształtował się na poziomie 8,6%, co oznacza wzrost o 0,5 p.p.

Do wzrostu Grupy Kapitałowej Banku istotny wkład wniosły spółki prowadzące działalność leasingową i faktoringową. Na szczególne wyróżnienie zasługuje ING Commercial Finance S.A. oferująca usługi faktoringowe. Wolumen jej obrotów wyniósł niemal 19 mld zł i był o 12% wyższy niż rok wcześniej. Tym samym spółka umocniła pozycję lidera wśród firm faktoringowych w Polsce. ING Lease (Polska) sp. z o.o. w ciągu roku zwiększyła swój portfel o niemal 7%, koncentrując się na leasingu maszyn i urządzeń.

Osiągnięcia Banku w zakresie wyników, jakości obsługi, nowych rozwiązań i technologii zostały docenione w licznych rankingach i konkursach. Do najważniejszych nagród otrzymanych w 2015 roku należy zaliczyć przyznane przez brytyjski miesięcznik The Banker tytuły: „Bank of the Year in Poland” oraz „Technology Project of the Year 2015” dla platformy Aleo, jak również nagrody od International Finance Magazine: „Most Innovative Bank in Poland” oraz „Best Customer Service Bank in Poland”. Ponadto Bank otrzymał nagrodę „Lider Informatyki 2015” w kategorii „Bankowość i finanse” w konkursie organizowanym przez miesięcznik Computerworld, jak również „Złoty Bell” w kategorii „Mobilny Bank Roku 2014”, przyznaną podczas Gali Mobility Trends 2014.

Należy podkreślić, że dynamiczny wzrost akcji kredytowej odbywał się przy zachowaniu ostrożnej polityki w zakresie oceny ryzyka, o czym świadczy bardzo dobra jakość portfela kredytów. Na koniec roku udział należności z przesłanką utraty wartości wyniósł 3,2% i był o 0,9 p.p. niższy niż na koniec 2014 roku.

Istotnie większa skala działania przełożyła się na wyniki finansowe Grupy. Pomimo czynników rynkowych i regulacyjnych, które negatywnie wpłynęły na wyniki Banku, wśród których należy wymienić obniżkę stóp procentowych przez RPP o 0,5 p.p., dalszą obniżkę opłaty interchange od transakcji kartowych z poziomu 0,6% – 0,8% do poziomu 0,2% – 0,3%, wyższe koszty BFG z tytułu opłaty rocznej i ostrożnościowej (o około 50 mln zł), a także dodatkową składkę na rzecz BFG w związku z upadłością jednego z banków spółdzielczych (157 mln zł), Grupa Kapitałowa Banku zaraportowała najwyższy w swojej historii wynik

netto w wysokości 1 127 mln zł – o 86 mln zł, tj. 8% wyższy niż w roku poprzednim. Czynniki wspierającymi wynik były: transakcja sprzedaży 20% udziałów w ING PTE (pozytywny wpływ na przychody w wysokości około 100 mln zł), sprzedaż części portfela obligacji (około 50 mln zł przychodu) oraz transakcje sprzedaży należności nieregularnych (około 37 mln zł rozwiązania rezerw kredytowych).

Pomimo dynamicznego wzrostu aktywów, Grupa utrzymała silną pozycję kapitałową. Łączny współczynnik kapitałowy na koniec roku wyniósł 13,7%.

Rok 2015, zwłaszcza jego druga połowa, był trudny dla polskiej giełdy – w szczególności dla notowanych na niej banków. Obawa inwestorów o wpływ zapowiadanych w kampanii wyborczej rozwiązań na działalność spółek giełdowych, w tym przede wszystkim banków, doprowadziły do poważnej przeceny akcji. Dzięki silnym fundamentom akcje ING Banku Śląskiego S.A. zostały relatywnie mniej przecenione w porównaniu do sub-indeksu branżowego. Cena akcji Banku na koniec 2015 roku wyniosła 117,15 zł i była niższa od notowań z końca 2014 roku o 16,3%. W tym samym okresie WIG-Banki odnotował spadek o 23,5%.

Grupa ING Banku Śląskiego S.A. jest organizacją silną wartościami i zasadami jakie promuje w relacjach zewnętrznych i wewnętrznych – uczciwością, szacunkiem, otwartością, odpowiedzialnością oraz zdrowym rozsądkiem. Potwierdzeniem wysokich standardów Banku jako pracodawcy jest certyfikat Top Employer Polska, który otrzymaliśmy już po raz szósty. Po raz dziewiąty Bank został zaliczony do składu giełdowego indeksu spółek odpowiedzialnych społecznie RESPECT Index. Bank jest w składzie indeksu nieprzerwanie od momentu jego powstania.

Obecne otoczenie regulacyjne i prawne stwarza nowe wyzwania dla sektora bankowego. Realizowana dotąd przez Grupę strategia przyczyniła się do wzmocnienia fundamentów kapitałowych, płynnościowych i organizacyjnych. W moim odczuciu Grupa jest odpowiednio przygotowana do zmieniającego się otoczenia. Nadal chcemy być wsparciem dla naszych klientów i budować z nimi długotrwałe relacje. Podążając za ich zmieniającymi się potrzebami oraz postępem technologicznym, będziemy nieustannie rozwijać oferowane produkty i usługi. Wierzimy, że takie podejście, podobnie jak w ubiegłych latach, przyczyni się do wzrostu liczby klientów, którzy nam zaufają oraz do rozwoju Grupy w kluczowych obszarach.

Z wyrazami szacunku,

**Małgorzata Kołakowska**  
Prezes Zarządu



## KRÓTKA CHARAKTERYSTYKA GRUPY KAPITAŁOWEJ ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A.

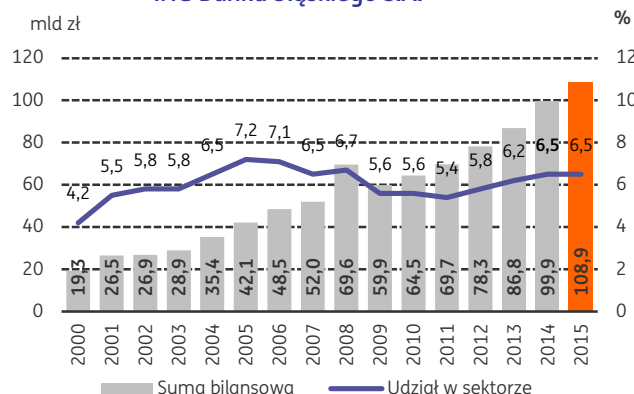
ING Bank Śląski S.A. jest obecny na rynku od 1989 roku. W ciągu blisko dwudziestu siedmiu lat swej działalności zdobył pozycję jednego z największych banków uniwersalnych w Polsce. W dniu 31 grudnia 2015 roku suma bilansowa Grupy Kapitałowej Banku (Grupa) wyniosła 108,9 mld zł i przedstawiała 6,8% aktywów ogółem polskiego sektora bankowego. Tym samym, Bank uplasował się na piątej pozycji na polskim rynku pod względem wielkości sumy bilansowej. Bank rozporządzał 87,8 mld zł środków zgromadzonych na rachunkach, co stanowiło 8,6% wszystkich depozytów zgromadzonych w sektorze banków komercyjnych oraz zapewniło pozycję czwartego co do wielkości banku depozytowego w Polsce.

W 2015 roku ING Bank Śląski S.A. zajmował silną pozycję na podstawowych rynkach usług bankowych, i tak:

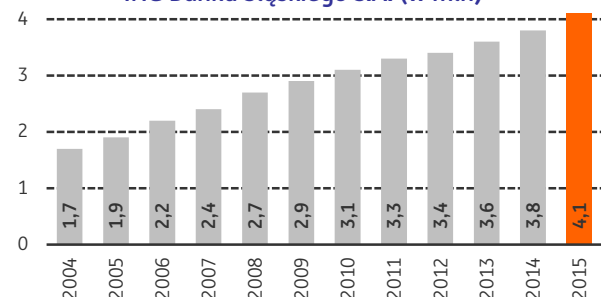
- Bankowość detaliczna**  
Czwarte miejsce na rynku pod względem wartości depozytów gospodarstw domowych (z 9,0-procentowym udziałem) oraz trzecia pozycja w sprzedaży kredytów hipotecznych (udział na poziomie 13,0%). Piąte miejsce pod względem liczby rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych klientów indywidualnych (8,3% rachunków ROR<sup>1</sup>).
- Bankowość korporacyjna**  
Z usług Banku korzystało 13%<sup>2</sup> firm z obrotami rocznymi powyżej 5 mln zł (czwarta pozycja na rynku). Bank był czwartym co do wielkości kredytodawcą oraz piątym bankiem depozytowym (10,2% udziału w rynku kredytów, 7,8% w rynku depozytów banków komercyjnych).
- Działalność leasingowa i faktoringowa**  
Na koniec 2014 roku ING Commercial Finance Polska S.A. – spółka z Grupy Kapitałowej Banku – zajmowała pierwszą pozycję na rynku usług faktoringowych (14,1% udziału w rynku). Spółka ING Lease (Polska) Sp. z o.o., z udziałem 5,1% w wartości aktywów leasingowych, utrzymała trzecią pozycję na rynku.
- Rynki pieniężne i kapitałowe**  
Trzecie miejsce na rynku korporacyjnych papierów dłużnych z udziałem 13,5% w łącznej kwocie wyemitowanych papierów, w tym pierwsze miejsce na rynku papierów krótkoterminowych (udział: 21,2%).

W grudniu 2015 roku z usług ING Banku Śląskiego S.A. korzystało 4 058 tys. klientów tj. o 294 tys. więcej niż rok wcześniej, w tym 4 015 tys. klientów detalicznych oraz 42 tys. klientów korporacyjnych.

Suma bilansowa Grupy Kapitałowej  
ING Banku Śląskiego S.A.



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



Wartość rynkowa  
ING Banku Śląskiego S.A.



Zysk netto Grupy Kapitałowej  
ING Banku Śląskiego S.A.



<sup>1</sup> Na dzień 30 września 2015 roku. Na podstawie „Raport PRNews.pl: Rynek kont osobistych-III kw.2015” z dnia 1.12.2015 r.

<sup>2</sup> Na podstawie badania GfK Polonia, wrzesień 2015 r.



Bank dysponował ogólnopolską siecią 395 placówek bankowych wyposażonych w strefy samoobsługowe dostępne przez całą dobę. Ponadto, na koniec 2015 roku Bank posiadał 64 punktów sprzedażowych ING Express zlokalizowanych w największych centrach handlowych w Polsce. Klienci ING Banku Śląskiego S.A. mogli bezpłatnie korzystać z 1 100 bankomatów oraz 903 wpłatomatów z logo ING, a klienci Kont Direct i VIP oraz przedsiębiorcy także ze wszystkich bankomatów w Polsce. Zarówno liczba bankomatów, jak i wpłatomatów obejmuje 894 nowoczesnych maszyn dwufunkcyjnych (umożliwiających wypłaty oraz wpłaty). Ponadto, Bank oferuje swoim klientom dostęp do usług bankowych poprzez nowoczesne kanały bankowości elektronicznej: systemy bankowości internetowej (ING BankOnLine, ING BusinessOnLine), bankowość mobilną (ING BankMobile, ING BankMobile HD, ING BusinessMobile), obsługę telefoniczną (HaloŚląski) oraz system SMS.

Na koniec 2015 roku Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego S.A. zatrudniała 8 189 osób.

Inwestorem strategicznym ING Banku Śląskiego S.A. jest ING Bank N.V., posiadający 75% udziału w kapitale akcyjnym Banku.

**Skrócona informacja o wynikach finansowych Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za lata 2008-2015**

	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008
<i>w mln zł</i>								
Przychody <sup>3</sup>	3 778,1	3 544,8	3 328,5	3 245,1	2 990,0	2 747,2	2 548,6	2 132,5
Koszty	2 155,7	1 929,7	1 868,4	1 866,2	1 700,0	1 609,5	1 505,9	1 503,9
Koszty ryzyka	232,1	267,7	267,2	362,8	172,4	203,6	304,4	65,6
Zysk brutto	1 390,3	1 347,4	1 192,9	1 016,1	1 117,6	934,1	738,3	563,0
Zysk netto <sup>4</sup>	1 127,0	1 040,7	961,5	832,3	880,1	753,1	595,1	445,4
<i>w mln zł</i>								
Suma bilansowa	108 893	99 861	86 751	78 267	69 723	64 518	59 883	69 611
Zobowiązania wobec klientów	87 819	75 659	67 548	57 898	52 861	47 448	47 319	46 910
Kredyty i inne należności udzielone klientom netto <sup>5</sup>	68 682	57 131	48 553	45 206	38 457	31 241	26 704	23 931
Kapitał własny <sup>6</sup>	10 678	10 454	8 626	8 134	6 414	5 651	4 884	4 222
<i>w %</i>								
Łączny współczynnik kapitałowy <sup>7</sup>	13,7	14,2	17,3	14,6	11,9	13,2	12,0	10,4
Zysk netto/suma bilansowa (ROA)	1,1	1,1	1,2	1,1	1,3	1,2	0,9	0,7
Zysk netto/Kapitały (ROE)	11,0	11,1	11,6	11,7	14,7	14,2	13,1	11,0
Koszty/Dochody	57,1	54,4	56,1	57,5	56,9	58,6	59,1	70,5
<i>w zł</i>								
Zysk na 1 akcję <sup>8</sup>	8,66	8,00	7,39	6,40	6,76	5,79	4,57	3,42
Dywidenda na 1 akcję	- <sup>9</sup>	4,00	4,40	0,00	0,00	1,50	0,00	0,00

<sup>3</sup> Łącznie z zyskiem netto jednostek stowarzyszonych wykazywanych metodą praw własności.

<sup>4</sup> Przypadający akcjonariuszom ING Banku Śląskiego S.A.

<sup>5</sup> Z wyłączeniem euroobligacji.

<sup>6</sup> Przypadający akcjonariuszom ING Banku Śląskiego S.A.

<sup>7</sup> Od 2014 roku łączny współczynnik kapitałowy (dawniej współczynnik wypłacalności) kalkulowany jest zgodnie z regulacjami CRD IV/CRR (Bazylei III).

<sup>8</sup> Po doprowadzeniu do porównywalności (podział wartości nominalnej akcji w stosunku 1:10 w listopadzie 2011 roku).

<sup>9</sup> Do dnia zatwierdzenia niniejszego sprawozdania Zarząd ING Banku Śląskiego S.A. nie podjął decyzji w sprawie rekomendacji Walnemu Zgromadzeniu propozycji podziału zysku za 2015 rok.

**Skrócona informacja o wynikach finansowych Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za lata 2008-2015 (w przeliczeniu na EUR)**

	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008
<i>w mln EUR</i>								
Przychody	902,8	846,2	790,4	777,5	722,2	686,0	587,2	603,7
Koszty	515,1	460,6	443,7	447,1	410,6	401,9	346,9	425,8
Koszty ryzyka	55,5	63,9	63,5	86,9	41,6	50,8	70,1	18,6
Zysk brutto	332,2	321,6	283,3	243,5	269,9	233,3	170,1	159,4
Zysk netto	269,3	248,4	228,3	199,4	212,6	188,1	137,1	126,1
<i>w mln EUR</i>								
Suma bilansowa	25 553	23 429	20 918	19 145	15 786	16 291	14 576	16 684
Zobowiązania wobec klientów	20 607	17 751	16 288	14 162	11 968	11 981	11 518	11 243
Kredyty i inne należności udzielone klientom netto	16 117	13 404	11 707	11 058	8 707	7 889	6 500	5 736
Kapitał własny	2 506	2 453	2 080	1 990	1 452	1 427	1 189	1 012
<i>w %</i>								
Łączny współczynnik kapitałowy	13,7	14,2	17,3	14,6	11,9	13,2	12,0	10,4
Zysk netto/suma bilansowa (ROA)	1,1	1,1	1,2	1,1	1,3	1,2	0,9	0,7
Zysk netto/Kapitały (ROE)	11,0	11,1	11,6	11,7	14,7	14,2	13,1	11,0
Koszty/Dochody	57,1	54,4	56,1	57,5	56,9	58,6	59,1	70,5
<i>w EUR</i>								
Zysk na 1 akcję	2,07	1,91	1,75	1,53	1,63	1,45	1,05	0,97
Dywidenda na 1 akcję	-	0,95	1,04	0,00	0,00	0,37	0,00	0,00

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

- dla pozycji rachunku zysków i strat – kurs wyliczony jako średnia z kursów NBP obowiązujących na ostatni dzień każdego miesiąca w roku:
  - 2015: 4,1848 zł,
  - 2014: 4,1893 zł,
  - 2013: 4,2110 zł,
  - 2012: 4,1736 zł,
  - 2011: 4,1401 zł,
  - 2010: 4,0044 zł,
  - 2009: 4,3406 zł,
  - 2008: 3,5321 zł.
- dla pozycji sprawozdania z sytuacji finansowej – kurs NBP z dnia 31 grudnia roku:
  - 2015: 4,2615 zł,
  - 2014: 4,2623 zł,
  - 2013: 4,1472 zł,
  - 2012: 4,0882 zł,
  - 2011: 4,4168 zł,
  - 2010: 3,9603 zł,
  - 2009: 4,1082 zł,
  - 2008: 4,1724 zł.

Na dzień publikacji niniejszego sprawozdania ING Bank Śląski S.A. posiadał następujące oceny agencji ratingowych:

**Fitch Ratings Ltd.**

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

**Moody's Investors Service Ltd.**

Długookresowy rating depozytów ( <i>LT rating</i> )	A3
Krótkookresowy rating depozytów ( <i>ST rating</i> )	P-2
Ocena indywidualna ( <i>BCA</i> )	baa3
Skorygowana ocena indywidualna ( <i>Adjusted BCA</i> )	baa2
Perspektywa ratingu ( <i>Outlook</i> )	Stabilna
Ocena ryzyka kontrahenta ( <i>CR Assessment</i> ) długoterminowa/krótkoterminowa	A2 / P-1

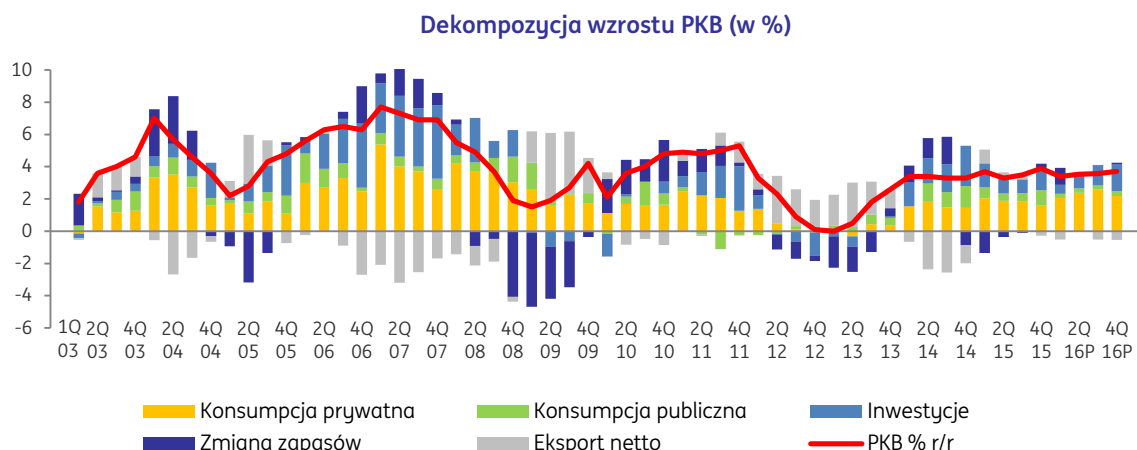
## I. UWARUNKOWANIA MAKROEKONOMICZNE ROZWOJU POLSKIEGO SEKTORA BANKOWEGO W 2015 ROKU

### 1. Podstawowe trendy w polskiej gospodarce

#### Produkt Krajowy Brutto

W 2015 roku polska gospodarka wykazywała wzrost rzędu 3,6% r/r przy narastającym wsparciu ze strony popytu krajowego. Tempo wzrostu konsumpcji prywatnej utrzymywało się w tym czasie na poziomie 3,1% r/r, dzięki wzrostowi realnych dochodów. Inwestycje w I kwartale 2015 roku wzrosły o 11,5% r/r ze względu na inwestycje energetyczne, w dalszej części roku dynamika kształtowała się w przedziale 4,6%-6,7% r/r. Wkład eksportu netto do wzrostu PKB w 2015 roku był dodatni, równocześnie średnio nie przekraczał 0,5 p.p. Pozytywna kontrybucja eksportu netto była efektem intensyfikacji wymiany handlowej ze strefą euro, która zrównoważyła załamanie handlu z Ukrainą i Rosją.

W kolejnych kwartałach polska gospodarka będzie utrzymywać zbliżone tempo wzrostu. Ekonomiści Banku przewidują w perspektywie lat 2016-2017 wzrost dynamiki PKB w granicach 3,4%-3,6% r/r, m.in. jako następstwo zwiększonych wydatków budżetowych. Wprowadzenie programu Rodzina 500+, zakładającego dofinansowanie drugiego i kolejnego dziecka w rodzinie kwotą 500 zł miesięcznie, powinno podwyższyć dynamikę wydatków konsumpcyjnych do poziomu przekraczającego 4% r/r (co podwyższy PKB o 0,5 p.p.). Tempo inwestycji ulegnie stabilizacji w granicach 5%-6% r/r. Z jednej strony aktywność inwestycyjna firm pozostanie wysoka, z uwagi na konieczność zwiększania mocy produkcyjnych w sektorze przetwórczym, z drugiej wpływ ten będzie równoważyć słabsza aktywność po stronie inwestycji publicznych. Ostatecznie, ekonomiści Banku spodziewają się umiarkowanie negatywnej kontrybucji eksportu netto ze względu na powiększony import.



#### Rynek pracy i poziom wynagrodzeń

W 2015 roku dynamika zatrudnienia w sektorze przedsiębiorstw była średnio zbliżona do poziomu 1,1% r/r. Koniec roku przyniósł stopniowe przyspieszanie dynamiki, jednak w ocenie ekonomistów Banku był to raczej efekt zmiany części dotychczasowych umów na zlecenie i o dzieło na stosunek pracy, aniżeli koniunkturalne poprawienie zatrudnienia. Mimo to w grudniu 2015 roku stopa bezrobocia osiągnęła poziom 9,8% wobec 11,4% w analogicznym okresie ubiegłego roku, a poziom dostępnych ofert pracy jest wysoki. W 2016 roku sytuacja na rynku pracy ulegać będzie dalszej poprawie – firmy wykazują dalszą potrzebę zatrudniania, maleje natomiast liczba planowanych zwolnień. W efekcie stopa bezrobocia może obniżyć się poniżej 9%.

Tempo wzrostu płac w sektorze przedsiębiorstw osiągnęło w 2015 roku średnio 3,6% r/r wobec zbliżonej dynamiki w roku ubiegłym, było jednak znacznie niższe od oczekiwań. Umiarkowany wzrost zatrudnienia, jak i znaczne rozluźnienie rynku pracy w ostatnich latach powodują, że presja płacowa jest wciąż niska. Ekonomiści Banku spodziewają się, że tempo wzrostu płac będzie przyspieszać w kolejnych kwartałach przekraczając poziom 4% r/r.

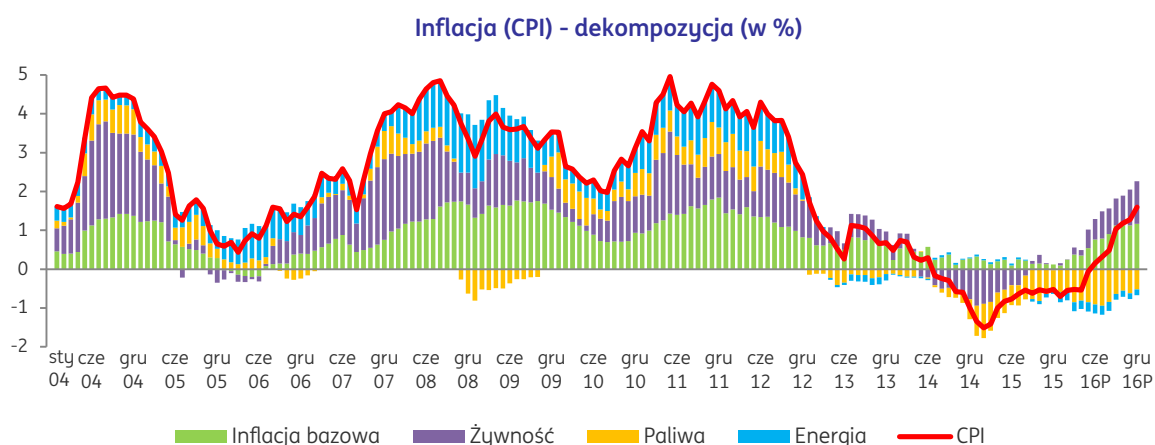
#### Inflacja

W 2015 roku dynamika indeksu CPI osiągnęła historyczne minimum (-0,9% r/r), a okres deflacji najprawdopodobniej przeciągnie się także do II kwartału 2016 roku. Niska dynamika inflacji spowodowana jest przez:

- dalsze spadki cen surowców na rynkach surowcowych,
- bardzo niską dynamikę inflacji bazowej.

Wraz z początkiem 2016 roku czynnikiem inflacyjnym będzie nieco wyższy wzrost cen żywności związany z ubiegłoroczną suszą, w dalszej części presję cenową wywoływać może podatek od sprzedaży detalicznej, osłabienie kursu walutowego oraz wzrost wydatków konsumpcyjnych. W ocenie ekonomistów Banku wpływ tych czynników na wskaźnik CPI przekroczy 0,5 p.p. Niemniej jednak dynamika inflacji CPI w 2016 roku średnio będzie niższa niż 1% r/r. Mimo to w IV kwartale 2016 roku inflacja najprawdopodobniej znajdzie się w granicach celu inflacyjnego NBP.

Wzrost inflacji będzie kontynuowany w 2017 roku. Ekonomiści Banku oczekują braku zmian w stawkach podatkowych VAT (co *ceteris-paribus* oznacza poziom cen wyższy o ok. 0,4 p.p. w stosunku do niższej 22% stawki podatku). Głównym czynnikiem ryzyka w pełnym horyzoncie prognozy pozostaje zachowanie cen ropy – mediana oczekiwań rynkowego konsensusu wskazuje na stopniowy wzrost cen, równocześnie sytuacja podaży oraz koniunktura w gospodarce globalnej kryją w sobie zarówno możliwość spadku (w momencie spowolnienia globalnej gospodarki), jak i wzrostu (np. na skutek zmian polityki wydobycia OPEC, konfliktów w regionie Bliskiego Wschodu).



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

W grudniu 2015 roku Rezerwa Federalna podniosła stopy procentowe w USA o 25 punktów bazowych. Członkowie Federalnego Komitetu do spraw Operacji Otwartego Rynku (FOMC) zapowiadają stopniową kontynuację cyklu podwyżek – oczekiwania analityków wskazują na kolejne 25-50 p.b. podwyżek w 2016 roku. Z drugiej strony Europejski Bank Centralny kontynuuje program skupu aktywów (tzw. *quantitative easing*), obniżeniu uległa stopa depozytowa (do -0,3%), a dodatkowo sygnalizowana jest możliwość jeszcze głębszego rozluźnienia polityki pieniężnej. Tym samym rozszerza się dywergencja w kierunkach prowadzenia polityki pieniężnej największych banków centralnych, skutkująca osłabieniem euro oraz umocnieniem dolara. Podwyżki stóp procentowych w Stanach Zjednoczonych przekładają się na kłopoty na rynkach azjatyckich, co powoduje obniżenie zainteresowania rynkami wschodzącymi. Takie otoczenie jest negatywne dla złotego.

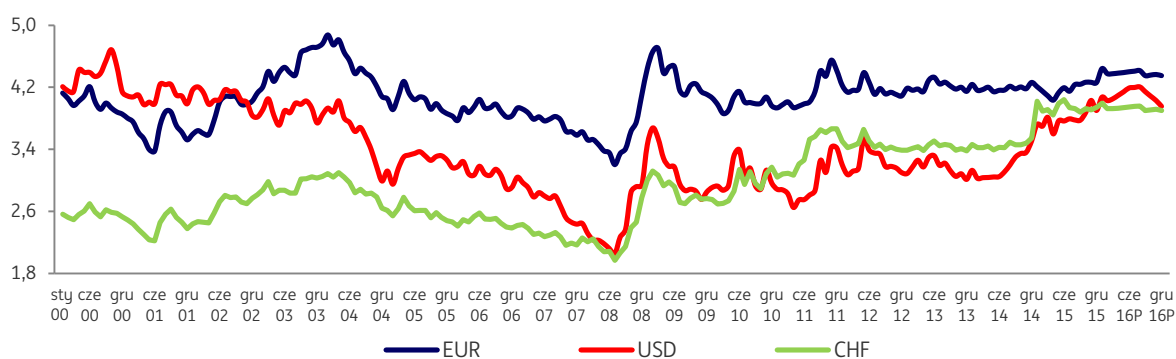
Krajowa waluta znajduje się także pod presją ze względu na czynniki lokalne takie jak:

- obniżenie ratingu przez agencję S&P oraz możliwość podobnych działań przez Moody's,
- powiększony deficyt budżetowy oraz zejście ze ścieżki konsolidacji fiskalnej,
- negatywny wydźwięk prowadzonych reform instytucjonalnych oraz obawy o niezależność banku centralnego,
- brak klarownej wizji ustawy o przewalutowaniu kredytów denominowanych w walutach zagranicznych oraz ryzyko działań destabilizujących sektor bankowy.

W efekcie EUR/PLN oraz USD/PLN znajdują się na słabszych poziomach. Osłabienie kursu złotego nie stwarza jednak zagrożeń dla stabilności finansowej oraz gospodarki realnej.

Negatywne czynniki lokalne widoczne są również na rynku długu. Globalna awersja do ryzyka oraz zwiększona podaż obligacji w 2016 roku najprawdopodobniej trzymać będzie dochodowości na długim końcu na podwyższonych poziomach. Z drugiej strony sektor bankowy lokuje nadpłynność na krótkim końcu krzywej (co jest efektem konstrukcji podatku bankowego). W efekcie krzywa dochodowości ulega wystromieniu.

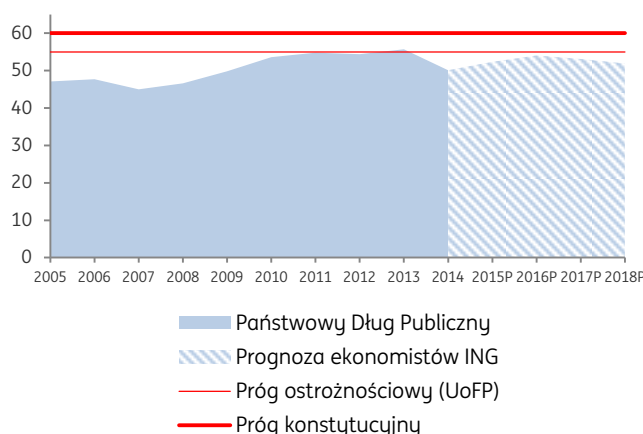
### Notowania złotego



### Budżet państwa

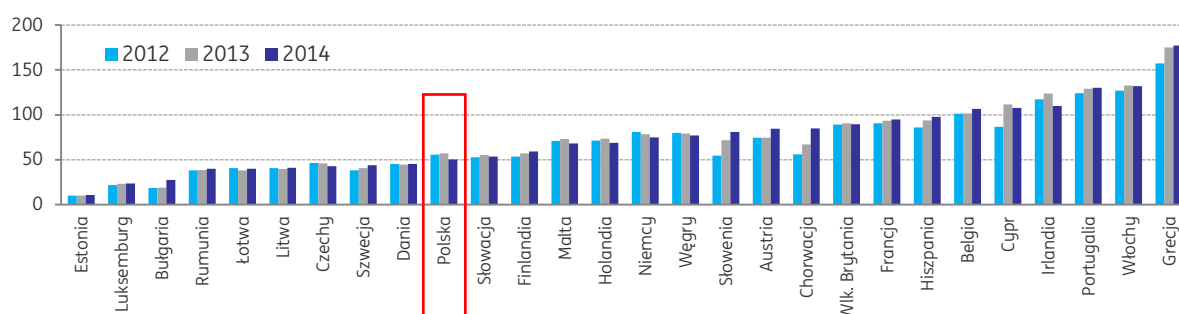
Według metodologii Europejskiego Systemu Rachunków Narodowych i Regionalnych (ESA2010) deficyt sektora finansów publicznych wyniósł w 2014 roku 3,2% PKB, a dług publiczny 50,1% PKB. Decyzją Komisji Europejskiej zniesiona została procedura nadmiernego deficytu.

### Państwowy dług publiczny w latach 2005-2018 (% PKB)



Podobna wysokość deficytu (2,8%-3,0% PKB) zostanie najprawdopodobniej utrzymana także w 2015 roku, co spowoduje wzrost długu publicznego w relacji do PKB do ok. 52,3%. Odejście od konsolidacji fiskalnej odbywać się będzie także w latach kolejnych – ekonomiści Banku spodziewają się utrzymywania deficytu nieco poniżej granicy 3% PKB w 2016 roku oraz 2017 roku w związku ze sfinansowaniem obietnic wyborczych (m.in. program Rodzina 500+, podwyższenie kwoty wolnej od podatku). W obliczu dynamiki PKB przekraczającej 3% r/r oraz dodatniego wskaźnika inflacji CPI, wyższy deficyt oznaczać będzie stabilizację poziomu zadłużenia w relacji do PKB w pobliżu 53%-54% wg metodologii ESA 2010.

### Dług publiczny wg metodologii UE (% PKB)



## 2. Polityka pieniężna

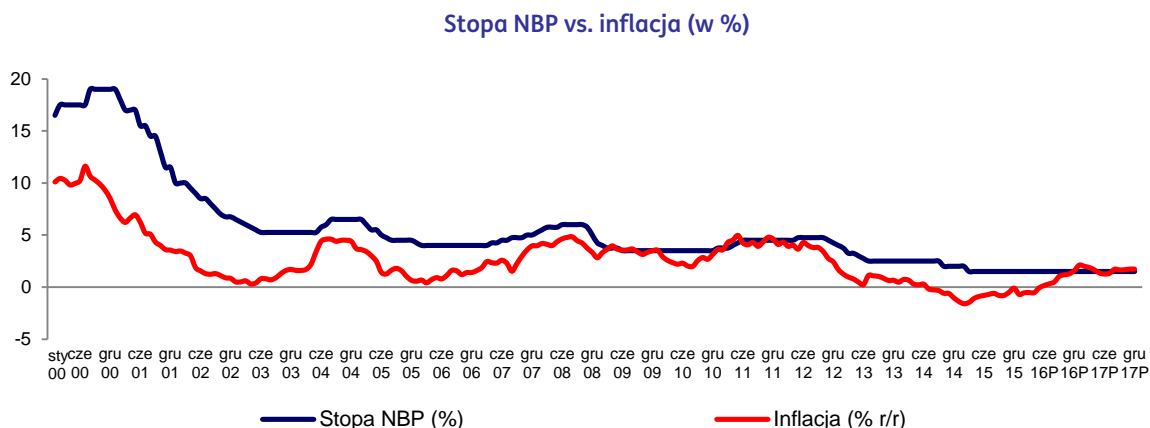
W I kwartale 2015 roku Rada Polityki Pieniężnej (RPP) zdecydowała o obniżeniu stóp procentowych NBP o 50 punktów bazowych. Od marca 2015 roku stopy procentowe kształtują się na następującym poziomie:

- referencyjna – 1,50%,
- redyskonta weksli – 1,75%,
- lombardowa – 2,50%,
- depozytowa – 0,50%.

W okresie luty-marzec 2016 roku wymianie ulegnie 8 na 10 członków RPP. Ekonomiści Banku zakładają, że zmiana składu RPP przyniesie kontynuację obecnej polityki pieniężnej. Dotychczasowe dane makroekonomiczne wskazują na brak przestrzeni dla obniżania stóp ze względu na:

- wzrost presji płacowej na rynku pracy,
- inflacyjne efekty proponowanych polityk gospodarczych,
- osłabienie złotego.

Dodatkowo przedłużający się okres deflacji i łagodne nastawienie czołowych banków centralnych (EBC, BoJ, BoE) zamykają drogę dla podwyższania stóp. Dlatego też bazowy scenariusz ekonomistów Banku zakłada stabilizację stóp procentowych przez cały okres 2016 roku.



### 3. Sektor bankowy<sup>10</sup>

Na koniec grudnia 2015 roku podstawowe kategorie pieniężne kształtowały się następująco:

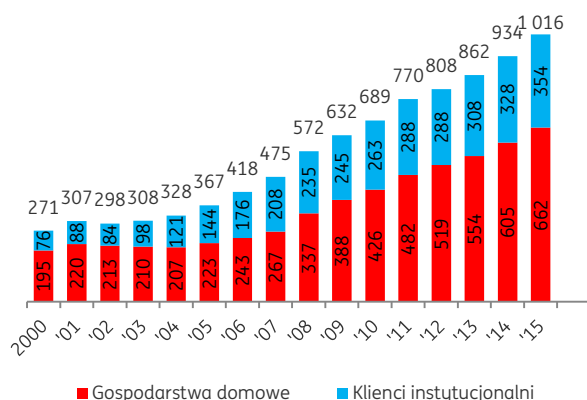
- Zobowiązania wobec gospodarstw domowych w porównaniu do końca 2014 roku przyrosły o 57,2 mld zł i osiągnęły wartość 662,5 mld zł, tj. były o 9,5% wyższe niż przed rokiem.
- Zobowiązania wobec klientów instytucjonalnych<sup>11</sup> ukształtowały się na poziomie 353,7 mld zł, czyli były o 7,7% wyższe niż na koniec 2014 roku. Wzrost wolumenu – o 25,2 mld zł – został osiągnięty przede wszystkim dzięki przyrostowi zobowiązań wobec przedsiębiorstw (o 10,3%, tj. o 23,4 mld zł) oraz wobec instytucji samorządowych (o 8,6% tj. o 2,2 mld zł). Zobowiązania wobec niekomercyjnych instytucji działających na rzecz gospodarstw domowych wzrosły w omawianym okresie o 7,9%, czyli o 1,4 mld zł. Zobowiązania wobec niemonetarnych instytucji finansowych były na koniec grudnia 2015 roku niższe o 1,9 mld zł (-3,2%) niż na koniec 2014 roku.

<sup>10</sup> Opisywane wielkości dotyczą należności i zobowiązań monetarnych instytucji finansowych od / wobec pozostałych sektorów krajowych. Źródło: NBP, plik NALEZ\_ZOBOW\_MIF.xls – grudzień 2015 r.

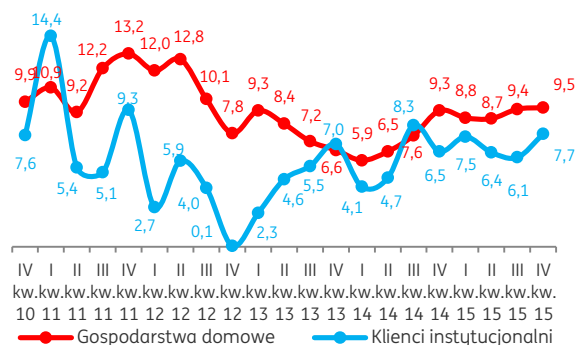
<sup>11</sup> Łącznie dla następujących kategorii podmiotów: niemonetarnych instytucji finansowych, przedsiębiorstw, instytucji niekomercyjnych działających na rzecz gospodarstw domowych, instytucji samorządowych oraz funduszy ubezpieczeń społecznych.



### Stan zobowiązań (w mld zł)



### Wzrost stanu zobowiązań (%; rok do roku)

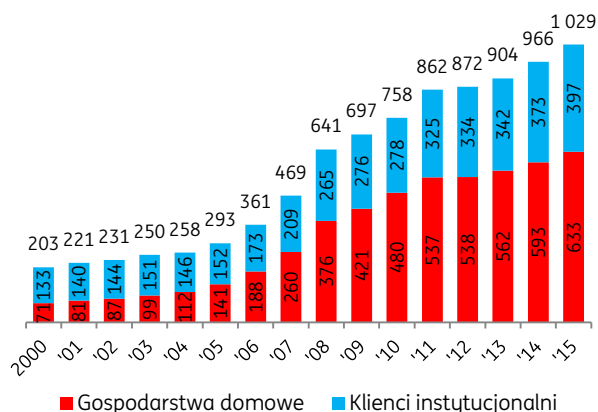


- Należności od gospodarstw domowych osiągnęły w grudniu 2015 roku poziom 632,5 mld zł i były o 6,6% wyższe niż przed rokiem. Kredyty mieszkaniowe, stanowiące główną część zaangażowania kredytowego banków w stosunku do gospodarstw domowych, zwiększyły się nominalnie o 6,5% do 375,1 mld zł. Ich wzrost był w pewnej mierze efektem umocnienia się franka szwajcarskiego w rezultacie uwolnienia kursu tej waluty przez Narodowy Bank Szwajcarii w dniu 15 stycznia 2015 roku. Po wyeliminowaniu wpływu zmian kursowych, portfel kredytów mieszkaniowych zwiększył się w 2015 roku o ok. 4,7%. Ze wstępnych danych Związku Banków Polskich wynika, że w 2015 roku banki udzieliły kredytów hipotecznych w łącznej wysokości ok. 40,2 mld zł (38,0 mld zł w poprzednim roku), z czego 98,6% stanowiły kredyty złotowe. Po okresie stagnacji, w IV kwartale 2014 roku i na początku 2015 roku, wzrósł wolumen kredytów konsumpcyjnych. Ich stan osiągnął w grudniu 2015 roku poziom 153,3 mld zł, tj. o 9,2 mld zł (+6,4%) wyższy niż na koniec grudnia 2014 roku.
- Należności od klientów instytucjonalnych wzrosły w porównaniu do grudnia 2014 roku o 26,3 mld zł (+7,1%) do poziomu 396,6 mld zł. Należności od przedsiębiorstw przyrosły o 22,2 mld zł (+8,1%), a głównym motorem ich wzrostu były kredyty inwestycyjne, które zwiększyły się w ciągu roku o 9,3 mld zł (+10,1%). Wolumen kredytów o charakterze bieżącym zwiększył się o 7,1 mld zł (+6,5%). W podobnym tempie wzrastał wolumen kredytów na nieruchomości, który ukształtował się na poziomie o 3,4 mld zł (+6,6%) wyższym niż na koniec grudnia 2014 roku.

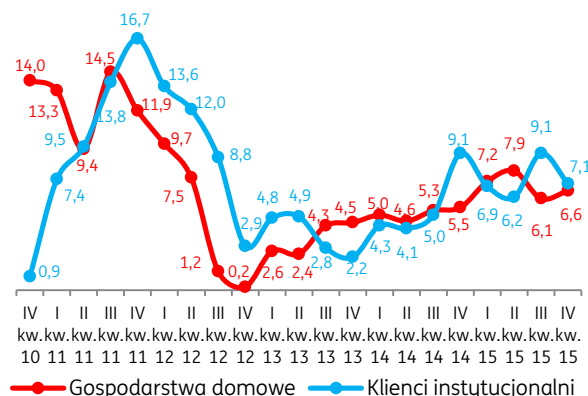
Dynamiki stanów należności od pozostałych sektorów kształtowały się w analizowanym okresie następująco:

- o należności od niemonetarnych instytucji finansowych: +9,4% (wzrost o 5,0 mld zł),
- o należności od instytucji samorządowych i funduszy ubezpieczeń społecznych: -3,7% (-1,3 mld zł),
- o należności od instytucji niekomercyjnych działających na rzecz gospodarstw domowych: +6,8% (+0,4 mld zł).

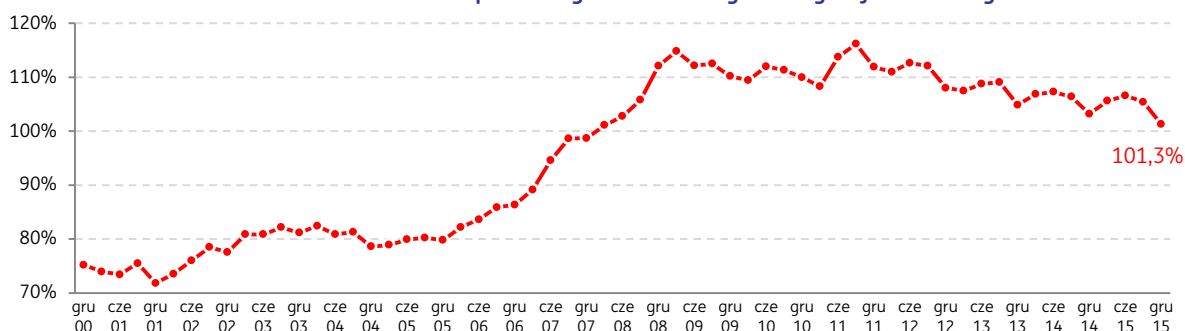
### Stan należności (w mld zł)



### Wzrost stanu należności (%; rok do roku)



#### Wskaźnik L/D dla sektora pozostałych monetarnych instytucji finansowych



#### Wyniki finansowe

Na wyniki finansowe sektora bankowego w 2015 roku rzutowały malejące marże, będące rezultatem rekordowo niskich stóp procentowych oraz zmiany o charakterze regulacyjnym: kolejne zmniejszenie stawki interchange i wyższe koszty ponoszone przez banki na rzecz Bankowego Funduszu Gwarancyjnego. Banki o znacznym zaangażowaniu we franku szwajcarskim odczuły również negatywne skutki umocnienia się tej waluty.

Silny wpływ na wyniki miało również bankructwo Spółdzielczego Banku Rzemiosła i Rolnictwa w Wołominie (SK Bank). Banki musiały ponieść koszty w łącznej wysokości 2,0 mld zł z tytułu obowiązkowych wpłat na zwrot środków gwarantowanych deponentom tego banku.

Wyniki sektora byłyby jeszcze słabsze, gdyby nie znaczące transakcje jednorazowe – głównie sprzedaży udziałów w spółkach zależnych.

W 2015 r. wynik odsetkowy netto spadł o 4,8% w porównaniu do poprzedniego roku. Wynik z tytułu opłat i prowizji zmniejszył się o 3,3%. Niższy spadek całkowitych przychodów sektora - o 2,4% - był w dużej mierze rezultatem wzrostu pozostałych przychodów (+11,7% r/r) w następstwie wspomnianych wyżej transakcji jednorazowych.

Koszty działania wraz z amortyzacją wzrosły w porównaniu do 2014 roku o 12,0%, co wynikało z kosztów związanych z upadłością SK Banku i wyższych wpłat na rzecz BFG. W efekcie skokowego wzrostu kosztów i ujemnej dynamiki przychodów nastąpiło pogorszenie wartości wskaźnika C/I o 7,7 punktu procentowego (z 52,6% do 60,3%). Eliminując wpływ bankructwa SK Banku wskaźnik ten wynosiłby na 2015 roku 56,8%. Wzrost kosztów miał charakter niezależny od sektora, który utrzymuje dyscyplinę kosztową i zmniejsza zarówno zatrudnienie (o 1 700 etatów w porównaniu do grudnia 2014 roku), jak i liczbę placówek (o ponad 500).

Koszty odpisów z tytułu utraty wartości kredytów i pożyczek zwiększyły się w analizowanym okresie o 2,8%.

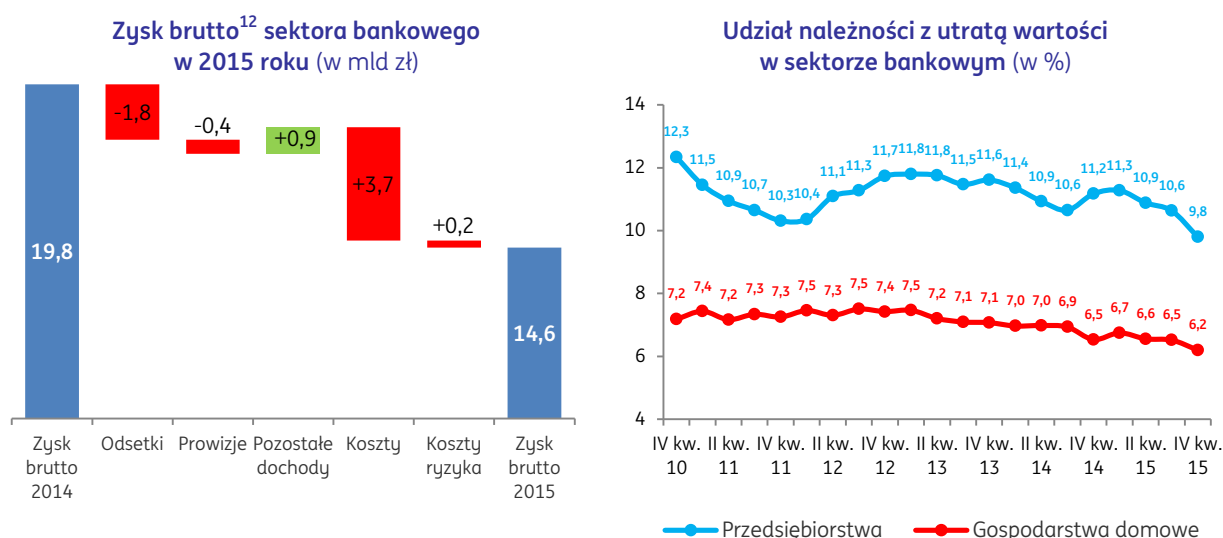
W konsekwencji opisanych wyżej zjawisk zysk netto sektora spadł w stosunku do 2014 roku o 27,6% do poziomu 11,5 mld zł.

Podstawowe miary efektywności sektora bankowego kształtowały się następująco:

- zwrot z aktywów (ROA) wyniósł 0,7% w porównaniu do niespełna 1,1% przed rokiem,
- zwrot z kapitału (ROE) zmniejszył się z 9,9% do 6,8%.

Udział należności z utratą wartości w całości należności od sektora niefinansowego wynosił w grudniu 2015 roku 7,4% (8,1% na koniec 2014 roku). Poprawa jakości portfela dotyczyła przede wszystkim należności przedsiębiorstw. Udział kredytów z rozpoznaną utratą wartości w sektorze przedsiębiorstw zmniejszył się z 11,3% na koniec 2014 roku do 9,8% w grudniu 2015 roku. W segmencie dużych przedsiębiorstw wskaźnik ten zmniejszył się z 9,3% (grudzień 2014 roku) do 7,6%. W segmencie MSP udział „złych” kredytów ukształtował się w grudniu 2015 roku na poziomie 11,5% wobec 12,8% rok wcześniej.

W omawianym okresie udział należności od gospodarstw domowych z rozpoznaną utratą wartości zmalał - z 6,5% do 6,2%. Udział nieregularnych kredytów mieszkaniowych zmniejszył się do 2,9% (3,1% w grudniu 2014 roku), podczas gdy udział „złych” kredytów konsumpcyjnych spadł z 12,8% do 12,2%.



Do głównych zmian w wymogach nadzorczych wprowadzonych w 2015 roku przez Komisję Nadzoru Finansowego należy zaliczyć:

- Wydanie nowej Rekomendacji P dotyczącej zarządzania ryzykiem płynności finansowej banków, której termin wprowadzenia wyznaczono do dnia 31 grudnia 2015 roku.
- Wydanie Rekomendacji W dotyczącej zarządzania ryzykiem modeli w bankach, która zostanie wprowadzona do 30 czerwca 2016 roku.
- Wydanie Rekomendacji dotyczącej bezpieczeństwa transakcji płatniczych wykonywanych w internecie przez banki, krajowe instytucje płatnicze, krajowe instytucje pieniądza elektronicznego i spółdzielcze kasy oszczędnościowo-kredytowe.

#### 4. Rynek finansowania zabezpieczonego aktywami

##### Leasing

Rok 2015 był bardzo pozytywny dla polskiej branży leasingowej. Wartość umów zawartych przez firmy leasingowe zwiększyła się w porównaniu do poprzedniego roku o 16,3% i osiągnęła wartość 49,8 mld zł<sup>13</sup>. Tym samym branża utrwaliła swój status drugiego pod względem wielkości (po kredycie inwestycyjnym) źródła finansowania inwestycji w gospodarce. Łączna wartość aktywnego portfela umów leasingowych wyniosła na koniec 2015 roku 87,8 mld zł (dla porównania wolumen kredytów inwestycyjnych udzielonych przez banki wynosił w grudniu 2015 roku 101,4 mld zł).

Największy segment rynku (z udziałem 37,5%) stanowiły samochody o masie całkowitej do 3,5 tony. Wartość środków tej kategorii sfinansowanych przez firmy leasingowe wyniosła w 2015 roku 18,7 mld zł (+19,6% r/r). Głównym motorem wzrostu segmentu były samochody osobowe (+36,7% r/r), co wynikało z korzystnych przepisów dla leasingu aut z segmentu premium. Ujemna dynamika (-22,6%) finansowania pojazdów dostawczych o masie całkowitej do 3,5 tony wynikała z wysokiej bazy w roku poprzednim, kiedy to podczas tzw. okienka krótkowego przedsiębiorcy mieli możliwość pełnego odliczenia VAT od aut osobowych z homologacją ciężarową.

Wysoką dynamikę wzrostu zanotowało również w 2015 roku finansowanie transportu ciężkiego<sup>14</sup>. Wyniosło ono 13,5 mld zł (+18,2% r/r). Na rozwój tego segmentu pozytywnie wpływało ożywienie gospodarcze w Europie Zachodniej i związana z tym dobra koniunktura na rynku usług transportowych.

Segment maszyn i urządzeń (w tym IT) zanotował wzrost w ujęciu rocznym w wysokości 12,2%. Łączna wartość sfinansowanych maszyn wyniosła 15,9 mld zł. Segmentowi temu sprzyjał wzrost gospodarczy oraz wysokie wykorzystanie przez przedsiębiorstwa zdolności produkcyjnych. Negatywny wpływ miał natomiast koniec unijnej perspektywy finansowej 2007-2013, co odzwierciedlało się w ujemnej dynamice finansowania sprzętu budowlanego (-1,6% r/r) oraz niższym tempie wzrostu w sektorze maszyn rolniczych.

<sup>12</sup> Zysk brutto z działalności kontynuowanej.

<sup>13</sup> Na podstawie danych opublikowanych przez Związek Polskiego Leasingu (ZPL).

<sup>14</sup> Ciągniki siodłowe, naczepy/przyczepy, pojazdy ciężarowe o masie całkowitej powyżej 3,5 tony, autobusy, samoloty, statki i środki transportu kolejowego.

Branża leasingowa odnotowała także wyraźny wzrost segmentu nieruchomości. Wartość nieruchomości wyleasingowanych w 2015 roku wyniosła 1,4 mld zł, o 14,5% więcej niż przed rokiem. Dominował leasing obiektów biurowych oraz obiektów handlowych i usługowych.

### Faktoring

Obroty firm faktoringowych zrzeszonych w Polskim Związku Faktorów (PZF) wzrosły w 2015 roku o 17,4% i osiągnęły rekordową wartość 134,3 mld zł (114,4 mld zł w 2014 roku)<sup>15</sup>. Najszybciej rosnącym segmentem rynku był faktoring eksportowy ze wzrostem obrotów w ujęciu rocznym o 26,8%. Na rosnącą popularność tego produktu wpływała duża zmienność kursów walut i jednocześnie rosnący eksport. Po raz pierwszy od kryzysu finansowego w 2009 roku, udział faktoringu pełnego był wyższy od niepełnego.

## 5. Rynek kapitałowy

### Giełda Papierów Wartościowych

Rok 2015 nie był korzystny dla inwestujących na warszawskiej Giełdzie Papierów Wartościowych. Sytuacja na parkiecie była kształtowana przez wiele zdarzeń z różnych części świata. Do najważniejszych należy zaliczyć:

- uruchomienie programu skupu aktywów przez EBC,
- problemy z obsługą greckiego długu,
- spowolnienie gospodarki Chin,
- podwyżkę stóp procentowych w Stanach Zjednoczonych.

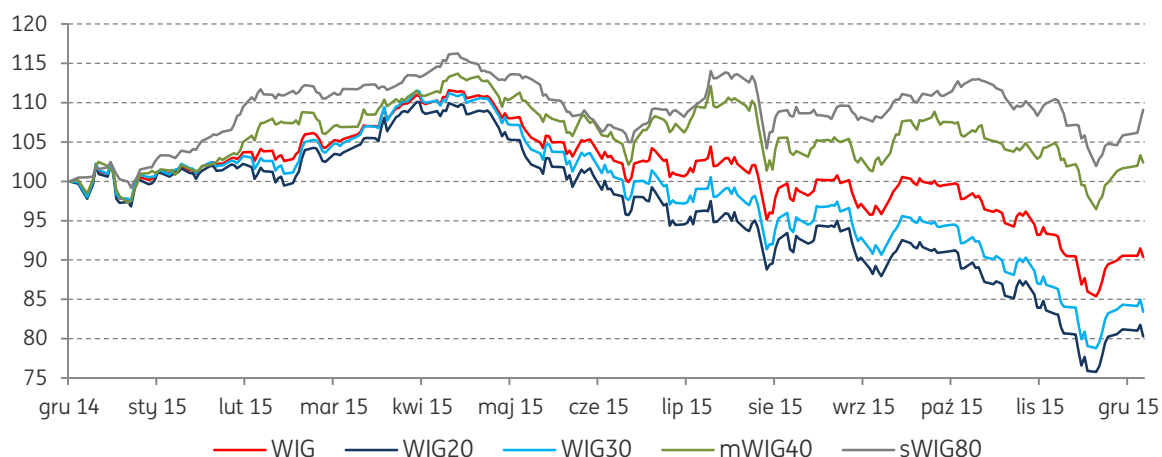
Z kolei czynnikami wewnętrznymi wpływającymi na koniunkturę na GPW była sytuacja polityczna w kraju (np. zapowiedź wprowadzenia podatku bankowego) oraz skutki przeprowadzonych w poprzednim roku zmian w funkcjonowaniu otwartych funduszy emerytalnych.

W ciągu 2015 roku indeks szerokiego rynku – WIG stracił 9,6%. Jeszcze gorszy był wynik indeksów grupujących spółki o największej kapitalizacji – WIG20 i WIG30 straciły odpowiednio 19,7% i 16,6%. Na tak słaby wynik indeksu „blue chipów” wpłynął gorszy sentyment wobec banków, które stanowią znaczącą część WIG20, w wyniku zapowiedzi wprowadzenia podatku bankowego oraz rozwiązania kwestii kredytów denominowanych w CHF, a także niższa aktywność OFE wynikająca z rosnącego zaangażowania tych instytucji w akcje zagraniczne. Dodatni zwrot zanotowały tylko indeksy mniejszych spółek – sWIG80 zyskał 9,1%, a mWIG40 2,4%.

Słabe wyniki zanotowały także indeksy rynku NewConnect – NCIIndex spadł w porównaniu z końcem 2014 roku o 4,1%, a indeks obejmujący najbardziej płynne spółki tego rynku – NCIIndex30 zmniejszył swoją wartość o 7,9%.

Wśród indeksów sektorowych najwyższy wzrost 2015 roku zanotował WIG-chemia (+44,6%), a w dalszej kolejności uplasowały się WIG-spożywczy (+38,6%) oraz WIG-budownictwo (+36,5%). Największe spadki odnotowały natomiast WIG-surowce (-43,8%), WIG-energia (-31,4%) oraz WIG-banki (-23,5%).

### Kształtowanie się głównych indeksów GPW w 2015 roku (30 grudnia 2014 roku = 100)



<sup>15</sup> Wg danych Polskiego Związku Faktorów.

Na koniec grudnia 2015 roku na Rynku Głównym GPW były notowane 487 spółki, w tym 54 zagraniczne. Kapitalizacja spółek krajowych wyniosła 516,8 mld zł, czyli była o 12,6% niższa w porównaniu z grudniem 2014 roku. Łączna kapitalizacja spółek krajowych i zagranicznych wyniosła 1 082,9 mld zł, co oznaczało spadek o 13,6% w stosunku do 2014 roku. W minionym roku miało miejsce 30 debiutów, w tym sześciu spółek zagranicznych. Łączna wartość IPO na Głównym Rynku wyniosła 2,0 mld zł (1,3 mld zł w 2014 roku).

Na NewConnect w 2015 roku zadebiutowało 19 spółek, a 13 przeniosło notowania na Główny Rynek GPW. Na koniec grudnia 2015 roku na rynku alternatywnym było notowanych 418 spółek (431 na koniec 2014 roku), a ich łączna kapitalizacja wyniosła 8,7 mld zł.

Rok 2015 charakteryzował się spadkiem obrotów na Głównym Rynku. Wartość obrotów sesyjnych zmniejszyła się o 0,9% w stosunku do poprzedniego roku i wyniosła 203,5 mld zł. Wartość całkowitych obrotów (łącznie z transakcjami pakietowymi) spadła o 3,3% do poziomu 225,3 mld zł. Wzrosły z kolei łączne obroty na alternatywnym rynku akcji NewConnect, które osiągnęły poziom 1,9 mld zł - o 35,8% wyższy niż w roku poprzednim.

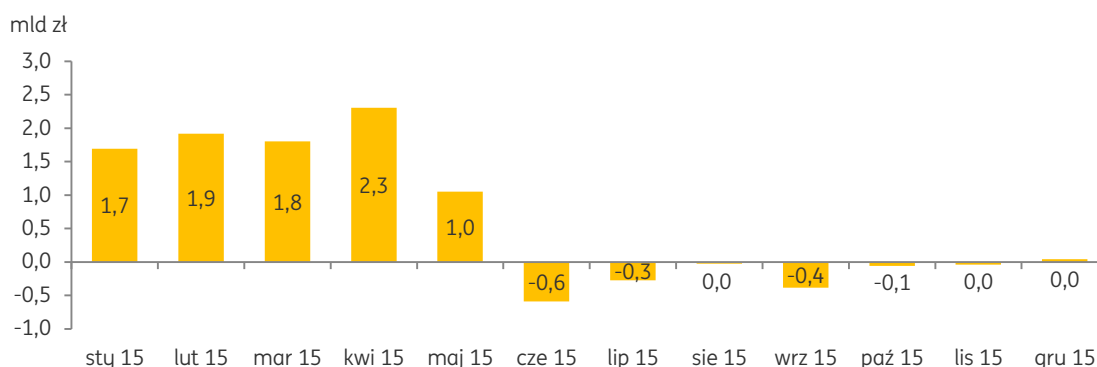
Wartość emisji notowanych na rynku Catalyst obligacji nieskarbowych wyniosła 69,5 mld zł wobec 64,1 mld zł na koniec 2014 roku. Spadła natomiast wartość obrotów - w 2015 roku wyniosły one 2,5 mld zł, czyli były o 19,1% niższe niż rok wcześniej.

Wolumen obrotu kontraktami na indeksy w 2015 roku wzrósł o 1,2% w stosunku do wartości zanotowanej rok wcześniej.<sup>16</sup>

### Fundusze inwestycyjne

Sytuacja na rynku funduszy rynku kapitałowego była kształtowana przez koniunkturę na polskim i zagranicznych rynkach finansowych. Po niezwykle udanych pierwszych czterech miesiącach 2015 roku, kiedy to aktywa netto funduszy inwestycyjnych osiągały historycznie wysokie wartości, zarówno w wyniku silnego napływu nowych środków, jak i pozytywnych wyników zarządzania, nastąpiło odwrócenie trendu. Słaba koniunktura na GPW nie zachęcała do inwestycji w fundusze, co znalazło swoje odzwierciedlenie w ujemnym saldzie napływu środków do funduszy detalicznych (niededykowanych).

### Napływ netto środków do niededykowanych (detalicznych) funduszy inwestycyjnych w 2015 roku<sup>17</sup>



Inaczej kształtowała się sytuacja w segmencie funduszy dedykowanych konkretnym inwestorom, gdzie w drugiej połowie roku nastąpił silny wzrost aktywów. Spowodowało to, że w grudniu 2015 roku aktywa funduszy inwestycyjnych osiągnęły rekordową wielkość 252,2 mld zł w porównaniu do 209,1 mld zł na koniec roku poprzedniego. Aktywa funduszy dedykowanych wzrosły o 42,7% i osiągnęły poziom 125,5 mld zł (bez mała połowy całego rynku).

Aktywa funduszy detalicznych rosły w wolniejszym tempie (+4,3%) i wynosiły na koniec grudnia 2015 roku 126,7 mld zł. Wśród funduszy detalicznych największą grupę wciąż stanowią fundusze obligacyjne z udziałem 26,1%. Ich aktywa zmniejszyły się w ciągu roku o 6,8%. Stało się tak za sprawą niekorzystnej sytuacji na rynku polskiego długu skarbowego - indeks obligacji skarbowych IROS zyskał w 2015 roku zaledwie 1,5%. Również rentowność zagranicznych instrumentów dłużnych była niska, a stosunkowo wysoka stopa zwrotu z niektórych funduszy tego typu (wycenianych np. w USD) wynikała głównie z osłabienia się złotego.

<sup>16</sup> Z uwzględnieniem korekty historycznych wolumenów kontraktów na WIG20 z mnożnikiem 10 zł w celu uzyskania w pełni porównywalnych danych.

<sup>17</sup> Na podstawie danych Izby Zarządzających Funduszami i Aktywami.

Drugą pod względem wielkości grupą są fundusze rynku pieniężnego z udziałem 24,7%. W warunkach niskich stóp procentowych, stanowiły one atrakcyjną alternatywę dla depozytów bankowych, a ich aktywa zwiększyły się w ciągu roku o 9,7%. Z tego samego powodu wysoką dynamiką cechowały się również aktywa funduszy absolutnej stopy zwrotu (+30,8% r/r). Ich udział w segmencie funduszy detalicznych zwiększył się o 1,2 p.p. do 5,6%. Trzecią pozycję - z udziałem 19,9% - utrzymały fundusze akcyjne. Ich roczny wzrost wyniósł 5,7%. Ostatnią dużą grupę funduszy detalicznych stanowią fundusze mieszane z udziałem 19,7%. Pomimo, że rok 2015 nie był dla nich korzystny ze względu na zawirowania na rynku akcji i niskie stopy zwrotu z obligacji, ich aktywa wzrosły o 4,4%, a udział pozostał na niezmiennym poziomie (19,7%) w stosunku do poprzedniego roku.

### **Otwarte Fundusze Emerytalne**

W grudniu 2015 roku aktywa funduszy emerytalnych wynosiły 140,5 mld zł, czyli o 8,5 mld zł (-5,7%) mniej niż przed rokiem. Było to rezultatem słabej koniunktury na GPW i ujemnego bilansu wpłat i wypłat. W 2015 roku do OFE trafiło tylko 2,5 mld zł, natomiast transfery do ZUS w ramach tzw. „suwaka” wyniosły 4,1 mld zł.

Zmiany zasad funkcjonowania OFE znalazły głębokie odzwierciedlenie w polityce inwestycyjnej tych instytucji. Według stanu na koniec grudnia 2015 roku ok. 84% ich aktywów stanowiły akcje emitentów krajowych i zagranicznych. W ubiegłym roku dał się zauważyć wzrost zaangażowania OFE w akcje zagraniczne. Na koniec 2015 roku wartość akcji zagranicznych w ich portfelach wynosiła 10,7 mld zł wobec 5,6 mld zł rok wcześniej.

## **6. Czynniki makroekonomiczne, które będą mieć wpływ na działalność ING Banku Śląskiego S.A. w 2016 roku**

W gospodarce globalnej trwa dywergencja polityk pieniężnych. Rezerwa Federalna poczynszy od grudnia 2015 roku zmierza do stopniowego podwyższania stóp procentowych, natomiast Europejski Bank Centralny po obniżeniu stopy depozytowej w grudniu do -0,3% i zapowiedzi wydłużenia programu skupu aktywów do marca 2017 roku, kontynuuje prowadzenie akomodacyjnej polityki pieniężnej. Wzrost kosztu pieniądza w USA doprowadził do aprecjacji amerykańskiego dolara względem walut G10 oraz rynków wschodzących. Dalsze zacieśnianie polityki pieniężnej stwarza ryzyko odpływu kapitału z rynków wschodzących do gospodarek rozwiniętych, co będzie prowadzić do występowania nierównowagi fiskalnej w gospodarkach rozwijających się (zadłużonych w dolarach).

Drugim źródłem niepewności jest koniunktura w gospodarce chińskiej. Chińskie dane aktywności gospodarczej pokazują wprawdzie dalej wzrost zbliżony do 6%-7% r/r, jednak wiele ze wskaźników koniunktury znalazło się w położeniu oznaczającym obawy o recesję. Dodatkowo, problemem jest wysokie zadłużenie sektora przedsiębiorstw i samorządów lokalnych oraz niewielka poprawa aktywności na rynku nieruchomości (ostatnie miesiące pokazują jednak bardziej wyraźne tendencje wzrostowe). Ostatecznie, sytuacji nie poprawia brak transparentności w chińskiej polityce gospodarczej i pieniężnej. W efekcie, rynki dotychczas w sposób paniczny reagowały na sygnały osłabienia juana w obawie o celową dewaluację i rozpoczęcie wojen walutowych w Azji.

Niepewność widoczna jest zwłaszcza w krajach eksportujących surowce oraz gospodarkach azjatyckich. Szok surowcowy spowodował do tej pory osłabienie się globalnego tempa inflacji, równocześnie nie można wykluczyć dalszych spadków w momencie spowolnienia chińskiej gospodarki. Osłabienie cen surowców wpływa negatywnie na kondycję fiskalną krajów eksportujących i może być źródłem załamania gospodarczego w części krajów BRICS (Rosja, Brazylia, RPA).

W obliczu ryzyka wystąpienia nierównowag na globalnych rynkach, krajowa gospodarka wygląda na w miarę bezpieczną. Prowadzona przez nową partię rządową ekspansywna polityka fiskalna (m.in. implementacja programu Rodzina 500+ oznaczająca wydatek netto rządu 17 mld zł, podwyższenie kwoty wolnej od podatku docelowo kosztujące 20 mld zł) spowoduje wsparcie krajowego wzrostu gospodarczego i konsumpcji w krótkim okresie. Ekonomści Banku zakładają stabilny wzrost średnio 3,5% r/r w latach 2016-2017, nawet w momencie częściowego spowolnienia koniunktury na rynkach BRICS i Azji. Należy jednak zauważyć, że proponowane rozwiązania skutkują odejściem od konsolidacji sektora finansów publicznych. Brak antycykliczności w polityce fiskalnej może prowadzić do nierównowag w momencie załamania koniunktury w latach 2018-2020.

Istotnym krajowym czynnikiem ryzyka jest także projektowana ustawa o przewalutowaniu kredytów mieszkaniowych denominowanych w walutach zagranicznych. Cytując słowa prezesa NBP, wprowadzenie zbyt agresywnych obciążeń dla sektora bankowego to recepta na kryzys. W ocenie Ekonomistów Banku wprowadzenie zbyt dużych obciążeń wydaje się jednak mało prawdopodobne, zwłaszcza w momencie, kiedy działania Szwajcarskiego Banku Centralnego nakierowane są na osłabienie CHF.



Gospodarka Polski w latach 2008-2017 <sup>18</sup>										
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016P	2017P
Przyrost PKB (%)	3,9	2,6	3,7	5,0	1,6	1,3	3,3	3,6	3,6	3,4
Dług sektora general government wg metodologii UE (% PKB)	46,6	49,8	53,6	54,8	54,4	55,7	50,1	52,3	54,0	53,1
Podaż pieniądza M3 (w mld zł)	666,2	720,2	783,6	881,5	921,4	978,9	1 059,2	1 155,4	1 218,7	1 304,7
Przyrost produkcji sprzedanej przemysłu (%)	3,9	-3,6	11,0	7,2	1,4	2,3	3,4	4,9	4,4	4,0
Inflacja (CPI) średnia w roku (%)	4,2	3,5	2,6	4,3	3,7	0,9	0,0	-0,9	0,5	1,7
Stopa bezrobocia (%)	9,5	12,1	12,4	12,5	13,4	13,4	11,4	9,8	8,8	9,0
Kurs PLN/USD (koniec roku)	2,96	2,85	2,96	3,42	3,10	3,01	3,51	3,90	3,95	3,42
Kurs PLN/EUR (koniec roku)	4,17	4,11	3,96	4,42	4,09	4,15	4,26	4,26	4,35	4,10
WIBOR 3M (średnia w roku)	6,35	4,34	3,93	4,58	4,87	2,98	2,49	1,74	1,69	1,73

<sup>18</sup> Prognoza 2016-2017 zaktualizowana w lutym 2016 roku.



## II. GŁÓWNE OSIĄGNIĘCIA GRUPY KAPITAŁOWEJ ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A. W 2015 ROKU

### 1. Wzrost liczby klientów

W 2015 roku ING Bank Śląski S.A. zwiększył tempo wzrostu liczby klientów obsługiwanych przez Bank. W ciągu roku baza klientów powiększyła się o 288 tys., wobec przyrostu o 185 tys. rok wcześniej. Na koniec grudnia 2015 roku liczba klientów Banku wynosiła 4 058 tys. i dzieliła się na następujące segmenty działalności:

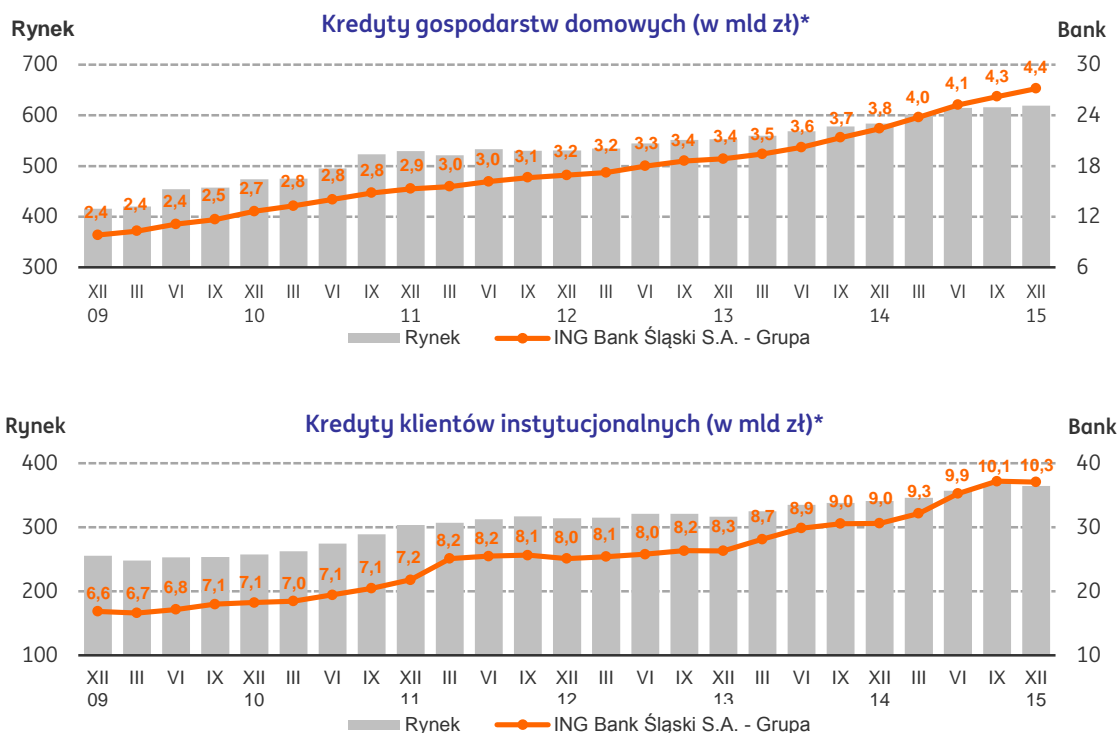
- 4 016 tys. klientów detalicznych, w tym:
  - 3 712 tys. klientów indywidualnych (przyrost w ciągu roku o 262 tys.),
  - 304 tys. przedsiębiorców,
- 42 tys. klientów korporacyjnych (średnich i dużych firm oraz grup kapitałowych).

Stale rosnąca liczba klientów ING Banku Śląskiego S.A. (zarówno osób prywatnych jak i firm) jest efektem działań podejmowanych w zakresie umocnienia długoterminowych relacji z klientami. Relacje te bazują na godnej zaufania marce Banku, przejrzystej ofercie produktowej, która jest dostosowywana 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 2015 roku łączna wartość kredytów i innych należności udzielonych klientom Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. netto wyniosła 68 681,5 mln zł<sup>19</sup> i zwiększyła się w ciągu roku o 11 550,1 mln zł, tj. o 20,2%.

Szacuje się, że Grupa Kapitałowa dysponowała 6,5 – procentowym udziałem w łącznej wartości kredytów udzielonych klientom w ramach sektora banków komercyjnych<sup>20</sup> (czyli o 0,8 p.p. wyższym niż na koniec 2014 roku).



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

<sup>19</sup> Kwota obejmuje kredyty i inne należności netto z wyłączeniem euroobligacji oraz należności od klientów z tytułu transakcji z przyrzeczeniem odkupu.

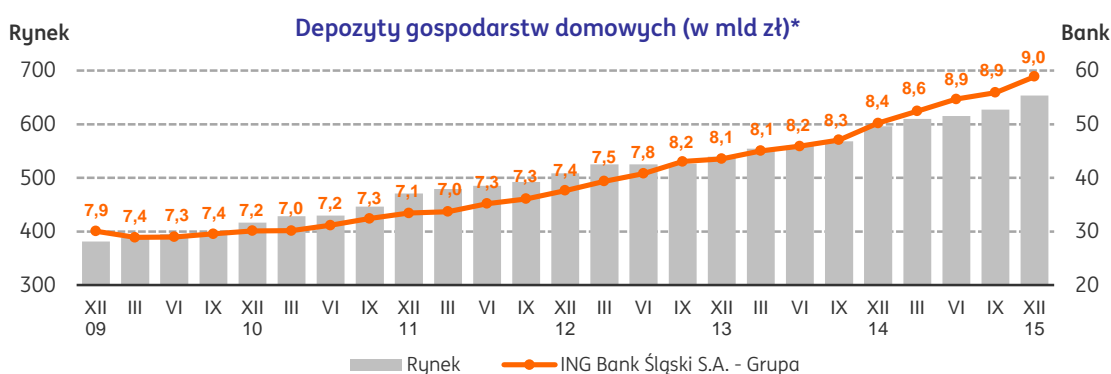
<sup>20</sup> Sektor bankowy w rozumieniu banków komercyjnych, zgodnie z danymi publikowanymi przez NBP w pliku *Należności i zobowiązania banków*.

Zmiany w saldach poszczególnych kategorii należności kredytowych przedstawia poniższa tabela:

Kredyty i inne należności udzielone klientom Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. (w mln zł)				
	31.12.2015	31.12.2014	Zmiana rok do roku	
	w mln zł	w mln zł	w mln zł	w %
Należności kredytowe gospodarstw domowych, w tym:	27 276,6	22 318,5	4 958,1	22,2%
Kredyty i pożyczki	26 620,2	21 844,7	4 775,5	21,9%
Należności leasingowe	600,4	423,3	177,1	41,8%
Należności faktoringowe	56,0	50,5	5,5	10,9%
Należności kredytowe klientów instytucjonalnych <sup>21</sup> , w tym:	41 404,9	34 812,9	6 592,0	18,9%
Kredyty i pożyczki	30 552,9	25 267,8	5 285,1	20,9%
- Podmioty gospodarcze	26 048,7	20 830,5	5 218,2	25,1%
- Podmioty finansowe (inne niż banki)	1 935,5	1 777,5	158,0	8,9%
- Podmioty sektora instytucji rządowych i samorządowych	2 568,7	2 659,8	-91,1	-3,4%
Dłużne papiery wartościowe <sup>22</sup>	3 055,5	2 766,1	289,4	10,5%
Należności leasingowe	4 282,3	3 912,3	370,0	9,5%
Należności faktoringowe	3 333,7	2 766,0	567,7	20,5%
Pozostałe należności	180,5	100,7	79,8	79,2%
<b>Razem należności kredytowe netto</b>	<b>68 681,5</b>	<b>57 131,4</b>	<b>11 550,1</b>	<b>20,2%</b>
- Euroobligacje netto	3 838,1	3 923,4	-85,3	-2,2%
<b>Razem kredyty i inne należności udzielone klientom netto</b>	<b>72 519,6</b>	<b>61 054,8</b>	<b>11 464,8</b>	<b>18,8%</b>

### 3. Wzmocnienie pozycji na rynku depozytów

ING Bank Śląski S.A. posiada jedną z największych w polskim sektorze bankowym bazę depozytów, która zapewnia wysoką płynność bilansu i komfort w zakresie kształtowania polityki kredytowej. Na koniec grudnia 2015 roku suma środków zgromadzonych na rachunkach Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. wyniosła 87 818,5 mln zł<sup>23</sup>, co oznacza wzrost o 12 159,6 mln zł (16,1%) w porównaniu z saldem na koniec 2014 roku. Tym samym udział Banku w rynku depozytów zdeponowanych w sektorze banków komercyjnych<sup>24</sup> osiągnął poziom 8,6%.

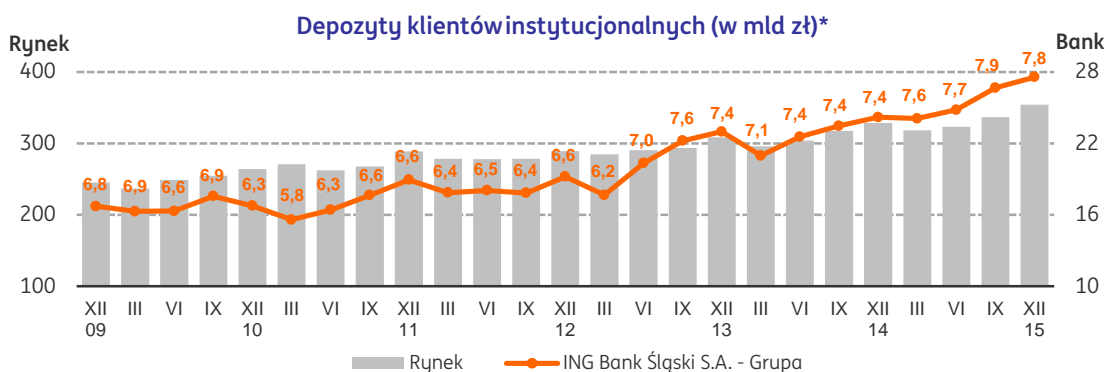


<sup>21</sup> Z wyłączeniem należności od klientów z tytułu transakcji z przyrzeczeniem odkupu.

<sup>22</sup> Z wyłączeniem euroobligacji.

<sup>23</sup> Kwota obejmuje depozyty i pozostałe zobowiązania z wyłączeniem zobowiązań wobec klientów z tytułu transakcji z przyrzeczeniem odkupu.

<sup>24</sup> Sektor bankowy rozumiany jako sektor banków komercyjnych, zgodnie z danymi publikowanymi przez NBP w pliku *Należności i zobowiązania banków*.



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

Zmiany w saldach poszczególnych kategorii zobowiązań wobec klientów przedstawia poniższa tabela:

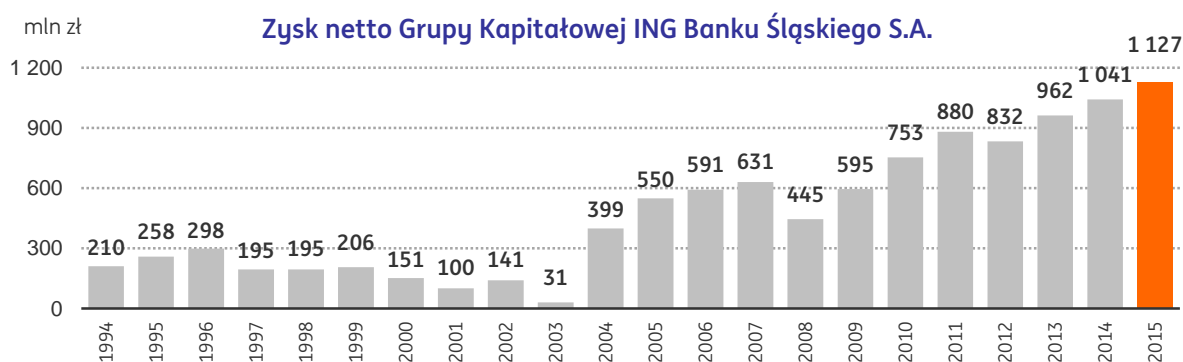
Zobowiązania wobec klientów Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. (w mln zł)				
	31.12.2015 w mln zł	31.12.2014 w mln zł	Zmiana rok do roku	
			w mln zł	w %
Zobowiązania wobec gospodarstw domowych, w tym:	58 976,4	50 278,8	8 697,6	17,3%
Depozyty	58 896,2	50 217,1	8 679,1	17,3%
Pozostałe zobowiązania	80,2	61,7	18,5	30,0%
Zobowiązania wobec klientów instytucjonalnych <sup>25</sup> , w tym:	28 842,1	25 380,1	3 462,0	13,6%
Depozyty	27 567,5	24 188,6	3 378,9	14,0%
- Podmioty gospodarcze	23 594,2	20 177,3	3 416,9	16,9%
- Podmioty finansowe (inne niż banki)	2 353,8	2 142,8	211,0	9,8%
- Podmioty sektora instytucji rządowych i samorządowych	1 619,5	1 868,5	-249,0	-13,3%
Pozostałe zobowiązania	1 274,6	1 191,5	83,1	7,0%
<b>Razem zobowiązania wobec klientów</b>	<b>87 818,5</b>	<b>75 658,9</b>	<b>12 159,6</b>	<b>16,1%</b>

#### 4. Najwyższy w historii Grupy wynik finansowy netto

W 2015 roku zysk netto Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. wyniósł 1 127,0 mln zł, czyli był o 8,3% wyższy od uzyskanego w poprzednim roku. Był to najwyższy w historii Grupy wynik finansowy netto.

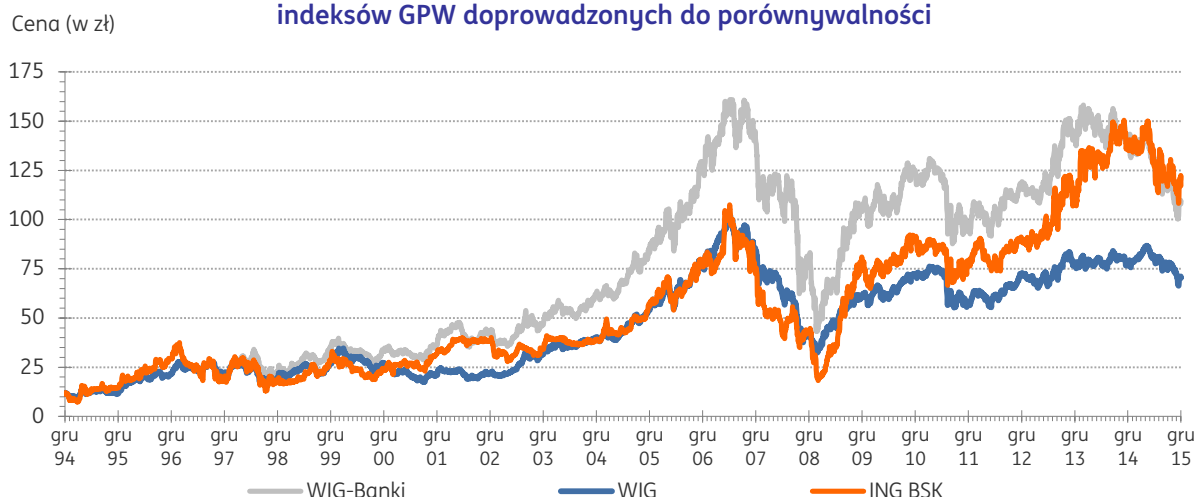
Na koniec grudnia 2015 roku wskaźnik zwrotu na aktywach (ROA) wyniósł 1,07% (spadek o 0,03 p.p. w stosunku do 2014 roku), zaś wskaźnik zwrotu na kapitale (ROE) osiągnął poziom 11,0% (wobec 11,1% rok wcześniej).

Opis poszczególnych składowych wyniku oraz wskaźników znajduje się w rozdziale *Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. w 2015 roku*.



<sup>25</sup> Z wyłączeniem zobowiązań wobec klientów z tytułu transakcji z przyrzeczeniem odkupu.

### Notowania akcji ING Banku Śląskiego S.A. na tle wybranych indeksów GPW doprowadzonych do porównywalności



## 5. Nagrody i wyróżnienia

2015 rok przyniósł dla ING Banku Śląskiego S.A. liczne nagrody i wyróżnienia, m.in.:

### Za atrakcyjność oferty produktowej i jakość obsługi klientów:

- nagroda „Lider Informatyki 2015”, w kategorii „Bankowość i finanse”, w konkursie organizowanym przez miesięcznik Computerworld,
- nagroda „Portfele Wprost 2015”, w kategorii „Bankowość internetowa i aplikacje mobilne”,
- nagroda „Złoty Bell” w kategorii „Mobilny Bank Roku 2014”, przyznana podczas Gali Mobility Trends 2014,
- nagroda „Visa Europe Best Award 2015” za wdrożenie mobilnych płatności zbliżeniowych oraz portfela elektronicznego V.me by Visa, przyznana podczas konferencji Visa Future Event,
- nagroda za wdrożenie nowoczesnych rozwiązań zbliżeniowych w kategorii „Doświadczenie Klienta”, w konkursie „Contactless & Mobile Awards”,
- wyróżnienie dla platformy handlowo-aukcyjnej Aleo, w konkursie „Technology Project of the Year 2015”, organizowanym przez magazyn the Banker,
- I miejsce w rankingu kont, przygotowanym przez Banking Magazine,
- I miejsce w rankingu kont dla młodzieży, przygotowanym przez portal Money.pl,
- I miejsce w rankingu kont maklerskich, przygotowanym przez portal Comperia.pl,
- I miejsce w rankingu kont dla firm z dwuletnim stażem, przygotowanym przez portal TotalMoney.pl,
- nagroda „Złoty Bankier 2014”, w kategorii „Najlepszy kredyt hipoteczny”, za ofertę „Mieszkaj bez kompromisów”,
- I miejsce w rankingu kredytów hipotecznych, przygotowanym przez redakcję TotalMoney.pl,
- lider na rynku Treasury BondSpot Poland, w zakresie obrotów na rynku kasowym oraz transakcji warunkowych,
- „Gwiazda Jakości Obsługi” w rankingu klientów, organizowanym przez portal [www.jakoscobslugi.pl](http://www.jakoscobslugi.pl).

### Za działania marketingowe:

- dwie nagrody przyznane podczas IAB Mixx Awards, dla kampanii „Liczą się ludzie”, w kategoriach „Najlepsza kampania wizerunkowa w internecie” oraz „Branded content”,
- złota statuetka Effie za kampanię pożyczki gotówkowej: „Albo realizujemy, albo snujemy” oraz brązowa statuetka Effie za kampanię: „Liczą się Ludzie”,
- I miejsce w konkursie „Lamparty”, wyróżniającym najlepsze kreacje marek bankowych,



- nagroda „Złoty Bankier 2014”, w kategorii „Najlepszy spot reklamowy banku”, za reklamę emitowaną w ramach kampanii „Liczę się ludzie”,
- srebrny miecz w kategorii „Kampania”, za akcję „Albo realizujemy, albo snujemy” oraz dwie srebrne nagrody w kategorii „Film”, za spoty „Garbus” i „Foto”. Dodatkowo srebrny miecz w kategorii „Ilustracje” w ramach kampanii „Liczę się ludzie”, nagrodzonej również brązowym mieczem w kategorii „Kampania wizerunkowa”.

*Za sposób funkcjonowania w otoczeniu i umiejętność skutecznego łączenia odpowiedzialności społecznej z biznesowymi wartościami:*

- RESPECT Index – zaliczenie (po raz dziewiąty z rzędu) do składu giełdowego indeksu spółek odpowiedzialnych społecznie,
- III miejsce w konkursie „Najlepszy Raport Roczny 2014”, w kategorii „Banki i Instytucje Finansowe”,
- Srebrny Listek CSR, przyznany przez tygodnik POLITYKA,
- laureat w konkursie Liderów Świata Bankowości i Ubezpieczeń w kategorii „CSR”, za projekt umożliwiający komunikację z osobami niesłyszącymi,
- międzynarodowy znak Top Employers, przyznany po raz szósty przez Top Employers Institute,
- I miejsce w kategorii Bankowość, Ubezpieczenia, Instytucje Finansowe w badaniu „Najbardziej pożądanym pracodawcy 2014 w opinii specjalistów i menedżerów”, organizowanym przez Antal International.

*Wysoko oceniono pozycję oraz kadrę zarządzającą ING Banku Śląskiego S.A.:*

- tytuł „Bank of the Year in Poland”, przyznany przez redakcję magazynu The Banker,
- nagrody “Most Innovative Bank in Poland” oraz “Best Customer Service Bank in Poland”, przyznane w międzynarodowym konkursie Financial & Banking Awards 2015,
- wyróżnienie w rankingu „Perły Polskiej Gospodarki”, w kategorii „Perły Sektora Finansowego”, organizowanym przez Polish Market i Szkołę Główną Handlową w Warszawie,
- tytuł „Bankowiec Roku”, przyznany przez miesięcznik Forbes Małgorzacie Kołakowskiej, Prezes ING Banku Śląskiego,
- nagroda specjalna im. Remigiusza Kaszubskiego przyznana Małgorzacie Kołakowskiej, Prezes ING Banku Śląskiego przez Związek Banków Polskich, za działania na rzecz innowacyjnych rozwiązań w dziedzinie płatności i bankowości mobilnej,
- tytuł „Najlepszy Menadżer 2015,” przyznany przez redakcję tygodnika Bloomberg Businessweek Małgorzacie Kołakowskiej, Prezes ING Banku Śląskiego.

Więcej informacji o nagrodach i wyróżnieniach znajduje się na stronie internetowej Banku w sekcji *O nas*.

### III. DZIAŁALNOŚĆ ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A. W 2015 ROKU

#### 1. Bankowość detaliczna

Celem ING Banku Śląskiego S.A. jest utrzymanie silnej pozycji na rynku bankowości detalicznej. Kluczową rolę w tym zakresie odgrywa szeroka i jasna oferta produktowa o dobrym stosunku jakości do ceny, a także rozbudowana i innowacyjna wielokanałowa sieć dystrybucji. Ponadto istotną rolę w tym zakresie odgrywają: stałe upraszczanie i automatyzacja procesów oraz zwiększanie znaczenia internetu i kanałów zdalnych.

Główne działania podjęte w 2015 roku w zakresie realizacji celów strategicznych skupiały się na:

- pełnym wykorzystaniu możliwości dystrybucyjnych,
- rozszerzeniu funkcjonalności kanałów zdalnych,
- wdrożeniu nowych rozwiązań płatniczych,
- zapewnieniu klientom dogodnych procesów on-line i mobilnych,
- ukierunkowaniu oddziałów na rolę doradcą.

Taka strategia przełożyła się na lepsze wyniki sprzedażowe oraz na wzrost sald depozytów i kredytów. Zwiększenie wskaźnika cross-sellingu dodatkowo zaszkutkowało wzrostem i dywersyfikacją dochodów. Ponadto poprawie uległa również efektywność kosztowa wsparta przez rosnącą wydajność oddziałów, większe znaczenie zdalnych kanałów dystrybucji i obsługi, a także automatyzację operacji.

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

##### *Oszczędności, inwestycje, rachunki*

W trosce o utrzymanie konkurencyjności podstawowego rachunku bieżącego jakim jest konto Direct, Bank nieustannie poszerza swoją ofertę poprzez wprowadzanie rozwiązań mających na celu intuicyjne i proste korzystanie przez klientów z tego produktu. W 2015 roku Bank rozpoczął m.in. realizację procesu wymiany systemu bankowości internetowej na nowy – Moje ING, w którym wykorzystuje nową generację narzędzi zorientowanych na zwiększenie satysfakcji klientów. Bank wdrożył również płatności BLIK (Polski Standard Płatności) w ING BankMobile dla klientów indywidualnych, a także przelew na telefon w aplikacji mobilnej, który umożliwia realizację transakcji bez znajomości numeru rachunku bankowego odbiorcy, niezależnie od tego, czy znajduje się on w ING Banku Śląskim S.A. czy też w dowolnym innym banku w Polsce. Konto Direct promowane było również przez dwie kampanie reklamowe pod hasłami „Bankuję, jak żyję. Po swojemu” oraz „Bankuj po swojemu”, które prezentowały nowe funkcjonalności dostępne w ramach aplikacji mobilnej.

W 2015 roku Bank nadal promował oszczędzanie za pomocą Otwartego Konta Oszczędnościowego (OKO), m.in. poprzez oferowanie okresowych, promocyjnych warunków dla nowych środków w ramach oferty specjalnej, tj. Bonus na start oraz OKO Bonus poprzez kolejne ich edycje. Polegają one na oferowaniu podwyższonego oprocentowania nowym klientom lub dla nowych środków w określonym czasie. Oprócz powyższych działań Bank oferował klientom lokaty dedykowane mające na celu m.in. utrzymanie środków pozyskanych we wcześniejszych ofertach specjalnych Otwartego Konta Oszczędnościowego.

Powyższe działania wspierane były m.in. przez kampanie reklamowe OKO pod hasłem „Kto wie, jak oszczędzać – ten ma!”. Kampanie adresowane były zarówno do nowych klientów, jak i klientów już oszczędzających z Bankiem. Akcje wspierane były przez spoty emitowane w telewizji oraz w internecie. Bank przeprowadził dodatkowo kampanię edukacyjną z partnerem mediowym pod nazwą „Od oszczędzania do inwestowania”. Celem akcji – której twarzą był znany dziennikarz Gazety Wyborczej Maciej Samcik – było wzmocnienie pozycji ING jako banku nie tylko od oszczędności, ale i inwestycji, a także zainteresowanie Polaków tematyką inwestowania z pełną odpowiedzialnością ryzyka, ale i szans. ING Bank Śląski S.A. był partnerem biznesowym cyklu.

W marcu 2015 roku do oferty produktowej Banku dołączono nowy produkt inwestycyjny ING Konto Funduszone SFIO wraz z szerokim wsparciem szkoleniowym i marketingowym. Zgodnie z przyjętą przez Bank strategią rozwoju produktów inwestycyjnych, nowy produkt cechuje się prostotą oraz przejrzystością i stanowi uzupełnienie naszej oferty oszczędnościowej skierowanej do klienta indywidualnego. ING Konto Funduszone SFIO to fundusz parasolowy inwestujący w inne fundusze. Klienci Banku mają do wyboru 3 subfundusze: ING Pakiet Ostrożny, ING Pakiet Umiarkowany oraz ING Pakiet Dynamiczny. Produkt jest dostępny wyłącznie w Banku. Aktywami ING Konta Funduszonego SFIO zarządza NN Investment Partners TFI S.A. (dawnie ING Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.).



15 lipca 2015 roku dom maklerski ING Securities przy ścisłej współpracy z Bankiem wprowadził do oferty nowy typ rachunku maklerskiego. Podstawowe założenia produktu opracowane zostały zgodnie z wartościami Banku – prostota, łatwość w obsłudze i wygoda dla klienta. Konto Maklerskie zostało „skrojone” pod określone oczekiwania klientów i dzieli się na 2 typy: Konto Elastyczne i Konto Aktywne. Wprowadzone zmiany w ofercie znacząco wpłynęły na liczbę pozyskanych klientów, dając ING pozycję lidera na rynku. Przez ostatnie 4 miesiące roku (wrzesień – grudzień) Konto Maklerskie ING zajmowało 1 miejsce pod kątem przyrostu rachunków netto w segmencie klientów detalicznych.

Jednocześnie w 2015 roku Bank przeprowadził i zamknął 23 subskrypcje produktu strukturyzowanego Inwestycyjna Lokata Terminowa na łączną kwotę powyżej 1 mld zł.

### **Produkty kredytowe**

W 2015 roku Bank silnie rozwinął również ofertę kredytową, co było elementem realizacji strategii zakładającej stały wzrost zaangażowania po stronie produktów kredytowych. Czynnikiem wspierającym były m.in. kampania pożyczki „Pieniądze trzeba oddać, ale to co zyskasz jest Twoje” oraz 2 edycje kampanii pożyczki z konsolidacją „Pożyczyłem, połączyłem, po swoim spłaciłem”. Pierwsza z kampanii miała na celu przekonanie Polaków, że pożyczka wykorzystana z głową, może przynieść większe korzyści niż koszty, które są z nią związane. Zachęcaliśmy klientów do podjęcia działania, inspirowaliśmy ich oraz podpowiadaliśmy, jak można zyskać na pożyczaniu. Dwie kolejne kampanie, skierowane zarówno do klientów indywidualnych, jak również klientów z segmentu Przedsiębiorców, miały na celu oferowanie pożyczek z konsolidacją z promocją zwrotu pierwszej raty do 200 zł. Dzięki promocji, oprócz nagrody pieniężnej, klient mógł uporządkować swoje finanse, tj. spłacić kredyty w innych bankach i płacić jedną wygodną ratę w ING Banku Śląskim S.A.

Interesującym rozwiązaniem odzwierciedlającym nie tylko zaangażowanie w rozwój oferty kredytowej, ale również stałe jej upraszczanie, było wprowadzenie w lutym 2015 roku zmian do oferty preapproved dostępnej w ING BankOnLine. Oferta została poszerzona o nowe produkty takie jak limit zadłużenia w koncie oraz karty kredytowe. Oferta preapproved to dedykowana dla klienta wyliczona kwota kredytu, z której może skorzystać w ING BankOnLine, bez zbędnych formalności i dokumentów.

Uproszczona została również oferta pożyczki pieniężnej. Wprowadzono ofertę jednej pożyczki, która zastąpiła dotychczasowe oferty tj. Standardową, Superszybką, MEGApożyczkę i Premium. Wprowadzenie jednej pożyczki miało na celu stworzenie prostej i konkurencyjnej oferty, w której premiowane są wyższe kwoty oraz cross-selling.

W marcu 2015 roku wprowadzono szybki proces kredytowy dla pożyczki gotówkowej, limitu zadłużenia w koncie oraz karty kredytowej w aplikacji mobilnej na smartfony („oferta preapproved”). Dla wybranej grupy klientów w aplikacji przygotowana jest oferta kredytowa. Uzyskanie pożyczki jest możliwe w kilku prostych krokach, bez formalności, dokumentów i konieczności wizyty w oddziale.

Ponadto, umożliwiono klientom niekorzystającym dotychczas z usług Banku, wnioskowanie o pożyczkę za pośrednictwem internetu („eGotówka”). Zawarcie umowy o pożyczkę jest realizowane elektronicznie, bez wizyty w oddziale, a pieniądze z uruchomionej pożyczki trafiają na konto klienta w jego banku. W procesie nie występują żadne dokumenty papierowe. Klient może dołączyć bezpośrednio do procesu kredytowego zdjęcia swojego dowodu osobistego czy dokumentu potwierdzającego dochód, wykonane smartfonem, bez konieczności dodatkowego zapisywania pliku, czy wskazywania jego lokalizacji. Tego typu proces online – bez papierowych dokumentów i bez konieczności składania wizyty w oddziale – był dotychczas dostępny tylko dla klientów posiadających system bankowości internetowej ING BankOnLine. Obecnie także nowi klienci mają możliwość skorzystania z tej oferty bez wychodzenia z domu – wniosek można wypełnić przez komputer, tablet lub smartfon. W 2015 roku już co trzecia pożyczka gotówkowa została udzielona za pośrednictwem zdalnych kanałów sprzedaży.

Na początku roku do oferty dedykowanej przedsiębiorcom wprowadzono nową politykę cenową, która przyniosła m.in. dodatkowe korzyści dla klientów aktywnych. Od kwietnia została wprowadzona oferta specjalna pożyczki z marżą 4% i 0% prowizji dla firm prowadzących działalność co najmniej 4 lata. W okresie maj-czerwiec 2015 roku w czasie kampanii „Pieniądze trzeba oddać, ale to co zyskasz jest Twoje” każdy przedsiębiorca mógł skorzystać z promocyjnych warunków – niższej marży i braku prowizji za udzielenie produktu kredytowego.

W kwietniu 2015 roku został wdrożony również pełny proces sprzedaży produktów leasingowych we wszystkich oddziałach Banku.

W październiku wdrożono możliwość przyjmowania przez doradców wniosków kredytowych w formie zdjęć z wykorzystaniem aplikacji ING Photo Doc.



W 2015 roku kontynuowane były kolejne edycje oferty specjalnej „Mieszkaj bez kompromisów”, dedykowanej dla osób młodych poszukujących finansowania na zakup nieruchomości mieszkaniowej. Oferta jest bardzo dobrze przyjmowana przez rynek, klientów oraz kanały sprzedaży Banku. Dzięki ofercie, Bank jest postrzegany jako instytucja potrafiąca zaproponować młodym klientom produkt zaspokajający ich potrzeby mieszkaniowe, nie obciążając ich budżetu domowego. ING Bank Śląski S.A. otrzymał za tę ofertę Złotego Bankiera, w kategorii „Najlepszy kredyt hipoteczny”. W 2015 roku przeprowadzone zostały dodatkowe oferty specjalne, bazujące na warunkach cenowych oferty „Mieszkaj bez kompromisów” z wyłączeniem warunku wieku. Tym samym, pierwszy raz w historii Banku przekroczony został próg sprzedaży powyżej 5 mld zł. W porównaniu z poziomem sprzedaży w 2014 roku Bank zanotował wzrost o 23,4%.

W lutym 2015 roku Bank udostępnił klientom i potencjalnym klientom serwis NAVIDOM, który pomaga na każdym etapie zakupu mieszkania: od wyszukania oferty, przez formalności, aż do „parapetówki”. Oferty mieszkań dostarcza serwis otoDom.pl, jeden z największych w Polsce. Wdrożeniu serwisu towarzyszyła kampania internetowa. Od końca października dostępna jest nowa wersja serwisu, w której nie jest wymagane założenie konta, aby uzyskać dostęp do informacji i wskazówek związanych z procesem zakupu mieszkania.

W 2015 roku ING Bank Śląski S.A. zajął III miejsce w kategorii „Bankowość Hipoteczna” w rankingu „Przyjazny Bank Newsweeka”. W tej kategorii wyróżniono banki najbardziej przyjazne i skuteczne w oferowaniu kredytów mieszkaniowych.

Od marca 2015 roku klientom posiadającym serwis bankowości elektronicznej ING BankOnLine Bank prezentuje również ofertę miękkiego prescoringu z potencjalną kwotą kredytu hipotecznego.

W celu zapewnienia jak najlepszej obsługi klientów kontynuowane jest rozwiązanie, które umożliwia przeprowadzenie rozmowy handlowej, złożenie wniosku i podpisanie umowy kredytowej w oddziale, w którym na co dzień nie ma doradców hipotecznych. Do tego celu wykorzystywane jest połączenie video z doradcą hipotecznym znajdującym się w innej lokalizacji lub w Contact Centre. Klientowi fizycznie towarzyszy doradca klienta detalicznego.

Od początku roku, ING Bank Śląski S.A. pomimo, że posiada jeden z najmniejszych portfeli kredytów hipotecznych w CHF na rynku, na bieżąco reaguje na sytuację związaną ze wzrostem kursu franka szwajcarskiego, realizując rekomendacje Związku Banków Polskich oraz nadzorców. Bank monitoruje zmieniające się otoczenie prawne, dbając o zachowanie wizerunku wiarygodnego banku.

W 2015 roku ING Bank Śląski S.A., jako jedyny na rynku, stosował średni kurs NBP franka szwajcarskiego (CHF) do przeliczania rat kredytów hipotecznych indeksowanych CHF. Bank podjął również decyzję o stosowaniu tego kursu do końca 2016 roku.

### **Produkty ubezpieczeniowe**

W zakresie ubezpieczeń, w 2015 roku działania Banku były skoncentrowane na wdrożeniu Rekomendacji U. W ramach tych prac zmieniono model oferowania ubezpieczeń z modelu grupowego na model agencyjny. Przy tej okazji uproszczona została także oferta produktów ubezpieczeniowych dostępnych w Banku. Pracownicy sieci sprzedaży zostali objęci programem szkoleniowym, a następnie przystąpili do procesu certyfikacji tj. nadania statusu Osoby Fizycznej Wykonującej Czynności Agencyjne (OFWCA), uprawniającego do sprzedaży ubezpieczeń w modelu agencyjnym.

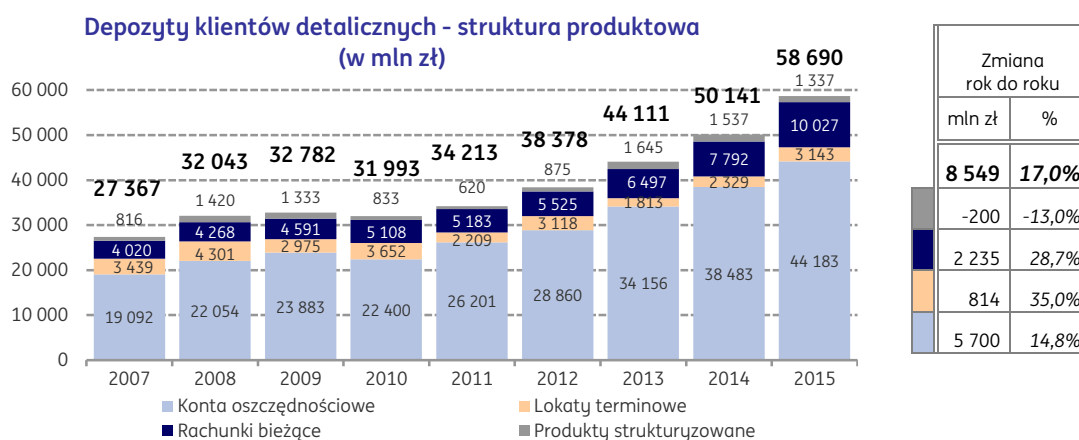
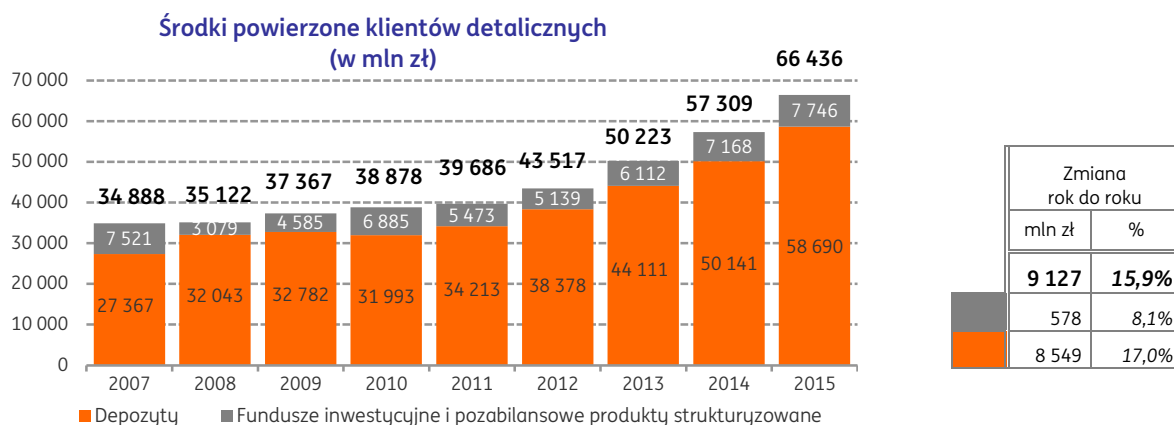
### **Działalność depozytowa<sup>26</sup>**

Na dzień 31 grudnia 2015 roku łączna wartość środków powierzonych<sup>27</sup> ING Bankowi Śląskiemu S.A. przez klientów detalicznych wynosiła 66,4 mld zł, w porównaniu z 57,3 mld zł w grudniu 2014 roku (wzrost o 15,9%). Główną ich część stanowiły depozyty bankowe.

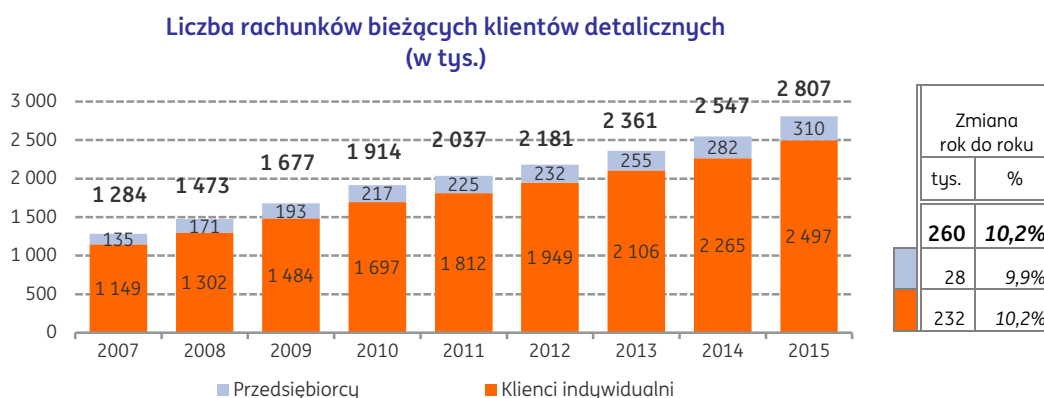
Szybszy wzrost bazy depozytowej od wolumenów w sektorze przełożył się na wzrost udziału w rynku depozytów gospodarstw domowych. Na koniec 2015 roku wynosił on 9,0%, podczas gdy rok wcześniej 8,4%.

<sup>26</sup> Ze względu na dostępność bardziej szczegółowych informacji produktowych opis na podstawie danych z systemu informacji zarządczej.

<sup>27</sup> Łączna wartość depozytów, produktów strukturyzowanych oraz funduszy inwestycyjnych dystrybuowanych przez Bank.



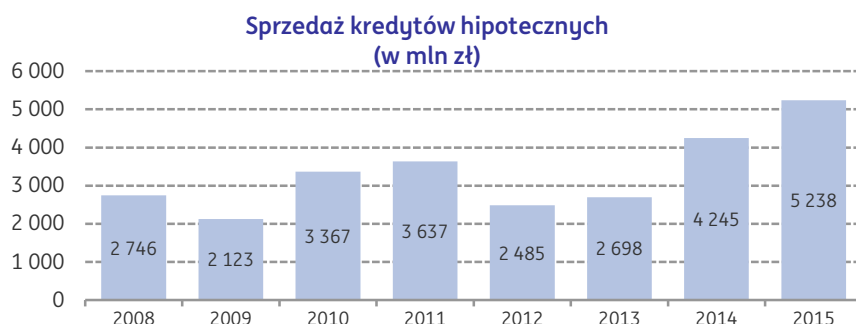
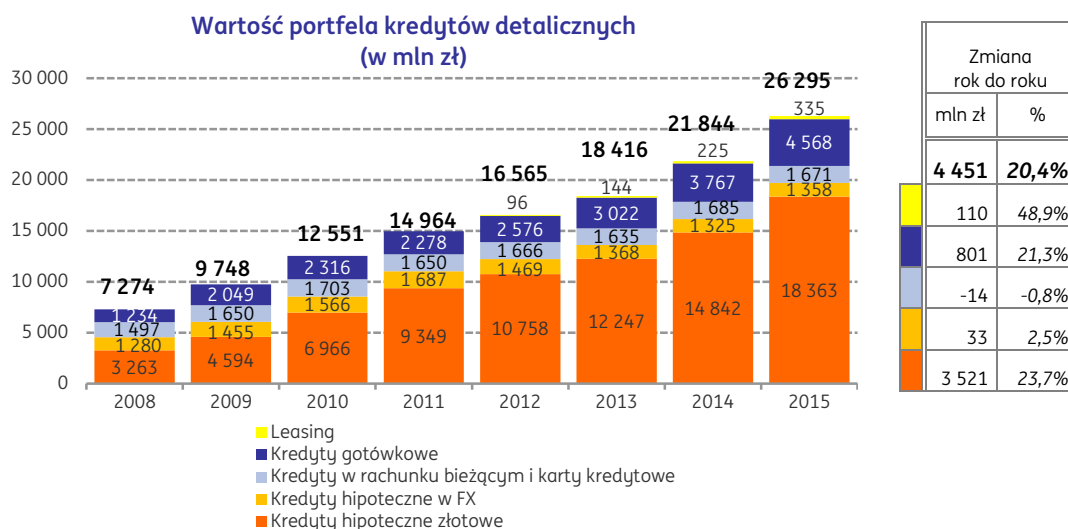
W ciągu roku znacznie zwiększył się w Banku zakres obsługi rozliczeniowej klientów detalicznych. Na koniec grudnia 2015 roku ING Bank Śląski S.A. prowadził 2,8 mln rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych klientów detalicznych, w przeważającej części (78%) są to konta Direct.



### Działalność kredytowa<sup>28</sup>

Na koniec 2015 roku należności kredytowe od klientów detalicznych wyniosły 26,3 mld zł. W ciągu roku zaangażowanie kredytowe Banku w stosunku do tej grupy klientów wzrosło o 4,5 mld zł, tj. o ponad 20%. Bank zwiększył swój udział w rynku należności kredytowych od gospodarstw domowych do poziomu 4,4% (wobec 3,8% w grudniu 2014 roku).

<sup>28</sup> Ze względu na dostępność bardziej szczegółowych informacji produktowych opis na podstawie danych z systemu informacji zarządczej.



W 2015 roku Bank zwiększył sprzedaż kredytów hipotecznych w porównaniu z poprzednim rokiem o blisko 1,0 mld zł, tj. 23%. Zgodnie z danymi publikowanymi przez Związek Banków Polskich w 2015 roku ING Bank Śląski S.A. zajmował trzecią pozycję na rynku posiadając 13,0% udziału w sprzedaży kredytów mieszkaniowych dla osób prywatnych.

Rosnące saldo pożyczek gotówkowych jest efektem wzmożonych działań Banku w zakresie oferty oraz sprzedaży. W 2015 roku udzielono ponad 210 tys. pożyczek na kwotę ponad 3,0 mld zł, co oznacza wzrost sprzedaży o 13% w stosunku do 2014 roku.

#### Karty bankowe i sieć urzędzeń do samoobsługi gotówkowej

Bank stale rozwija sieć urzędzeń samoobsługowych. W lipcu 2015 roku Bank podpisał umowę z firmą IT Card na zarządzanie i rozwój poza oddziałową sieci urzędzeń. Na mocy tej umowy, Bank przekazał część swoich urzędzeń do obsługi przez IT Card w ramach sieci co-brandowej z Planet Cash oraz rozszerzył liczbę swoich urzędzeń w formule co-brandingu, zlokalizowanych w nowych, atrakcyjnych dla klientów lokalizacjach, o 56 urzędzeń dualnych i 12 bankomatów monofunkcyjnych. W efekcie, na koniec grudnia 2015 roku klienci Banku mogli korzystać z 1 109 urzędzeń z logo ING, w tym 814 urzędzeń własnych. Przekłada się to na sieć 1 100 bankomatów i 903 wpłatomatów z logo ING (wliczając urzędzenia dwufunkcyjne). Bank rozszerza też sieć urzędzeń z unikalną na polskim rynku funkcjonalnością zbliżeniową – na koniec 2015 roku Bank oferował klientom 799 tych urzędzeń.

W 2015 roku Bank wdrożył płatności BLIK (Polski Standard Płatności) w *ING BankMobile* dla klientów indywidualnych. Jest to wygodny sposób dokonywania płatności, wypłacania gotówki z bankomatu oraz płatności w internecie za pomocą telefonu. Bank wdrożył również przelew na telefon w aplikacji mobilnej, który umożliwia realizację transakcji bez znajomości numeru rachunku bankowego odbiorcy niezależnie od tego, czy znajduje się on w ING Banku Śląskim S.A. czy też w dowolnym innym banku w Polsce.

Do końca grudnia 2015 roku ING Bank Śląski S.A. wydał klientom detalicznym ponad 2,9 mln kart płatniczych, w tym prawie 2,4 mln kart zbliżeniowych (łącznie ze Zbliżakiem) – dla porównania w grudniu 2014 roku klienci detaliczni Banku posiadali 2,1 mln tego typu kart.

## 2. Bankowość korporacyjna

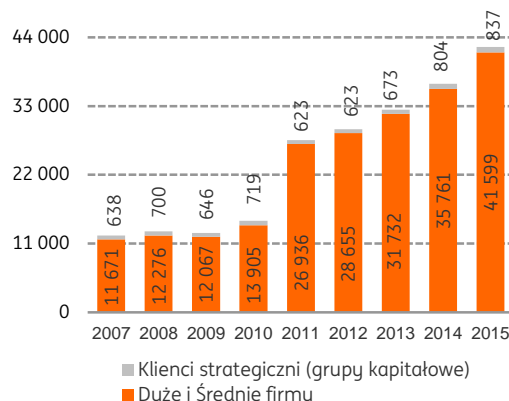
### Liczba klientów

W grudniu 2015 roku z usług ING Banku Śląskiego S.A. korzystało 42,4 tys. klientów korporacyjnych, w tym:

- 41,6 tys. dużych i średnich firm oraz
- 837 klientów strategicznych (grup kapitałowych).

W ciągu roku Bank pozyskał 9,6 tys. nowych klientów korporacyjnych, co przyczyniło się do wzrostu liczby obsługiwanych klientów w stosunku do końca 2014 roku o 5,9 tys. firm.

Liczba klientów instytucjonalnych



### Zakres oferty i wprowadzone modyfikacje

Dla klientów korporacyjnych przy wyborze banku liczy się nie tylko renoma stabilnej, godnej zaufania instytucji, ale również wysoka jakość oferty dopasowanej do specyficznych potrzeb. Ciągłe uatrakcyjnianie oferty, upraszczanie procesów oraz udoskonalanie kanałów obsługi jest nieodłącznym elementem prowadzonej przez Bank działalności.

### Rachunki i rozliczenia

ING Bank Śląski S.A. dysponuje bardzo nowoczesną i kompleksową ofertą rozwiązań w zakresie obsługi transakcji gotówkowych firm. Bank kontynuuje rozwój sieci wrzutni elektronicznych, liczącej na koniec 2015 roku 131 urządzeń. Systematycznie rośnie liczba klientów korzystających z wrzutni light. Są to urządzenia instalowane w siedzibie klienta, co zapewnia jeszcze większą wygodę i bezpieczeństwo transakcji. Na koniec 2015 roku już 28 klientów mogło dokonywać wpłat gotówki w formie zamkniętej bez opuszczania siedziby swojej firmy. W odpowiedzi na oczekiwania klientów, Bank wprowadził do oferty kolejne rozwiązanie – wpłatomaty mini, czyli niewielkie urządzenia instalowane w siedzibie firmy i umożliwiające dokonywanie wpłat w formie otwartej. Wszystkie urządzenia do wpłat gotówkowych są dostępne 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, a księgowanie na wskazane rachunki następuje natychmiast po dokonaniu wpłaty (w trybie on-line).

Od lipca 2015 roku Bank umożliwił klientom otwieranie rachunków firmowych dla oferty Direct bez konieczności wizyty w oddziale. Klient kontaktuje się telefonicznie z ING Business Centre, natomiast wszystkie dokumenty dotyczące otwarcia rachunku podpisuje elektronicznie w systemie bankowości internetowej ING BusinessOnline. Otwarcie rachunku następuje w terminie do 2 dni roboczych. W przypadku reprezentanta firmy, który jest klientem indywidualnym Banku rachunek bankowy jest otwierany jeszcze tego samego dnia.

Ponadto, w systemie bankowości internetowej ING BusinessOnline wprowadzono nową usługę - e-Rachunek zastrzeżony, którego otwarcie i obsługa odbywają się w całości online. Jest on przeznaczony do zabezpieczania płatności w przypadku nowych relacji biznesowych, kiedy poziom wzajemnego zaufania stron transakcji jest jeszcze niski, a wpłata zaliczki lub wysłanie towaru z odroczonym terminem płatności są potencjalnie ryzykowne dla kontrahenta.

### Karty

W maju 2015 roku Bank udostępnił nową wersję aplikacji ING CardsOnline, umożliwiającą zarządzanie firmowymi kartami płatniczymi wydanymi przez ING Bank Śląski S.A.. Aplikacja została przygotowana w technologii RWD, co oznacza, że jest dostosowana do obsługi na urządzeniach mobilnych: tabletach i smartfonach. Do skorzystania z aplikacji wymagany jest jedynie dostęp do internetu, bez konieczności instalowania dodatkowego oprogramowania.

### Kredyty

W 2015 roku Bank prowadził działania zmierzające do zwiększenia wykorzystania zdalnych kanałów (przede wszystkim internetu) w kontaktach z klientami oraz dalszego podnoszenia poziomu automatyzacji procesów kredytowych.

Działania te przynoszą wymierne korzyści, czego wyrazem są:

- systematyczny wzrost udziału elektronicznych wniosków kredytowych składanych za pośrednictwem aplikacji *ING Direct Business Credit* i *ING BusinessOnline* w ogólnej liczbie składanych przez firmy wniosków. Na koniec 2015 roku udział ten wyniósł 86%,

- rosnący udział umów kredytowych i aneksów zawieranych w sposób w pełni elektroniczny lub przy udziale pracowników Business Centre,
- wysoki odsetek dyspozycji uruchomienia środków z kredytu składanych przez bankowość elektroniczną w celu uruchomienia kolejnych transz kredytu – na koniec 2015 roku ponad 90%,
- wzrost udziału dyspozycji spłaty kredytu składanych elektronicznie – 55%.

W styczniu 2015 roku klientom korzystającym z bankowości mobilnej ING BusinessMobile udostępniono nowy moduł skanowania dokumentów. Dzięki nowemu rozwiązaniu klienci mogą wykonać zdjęcia dokumentów, które następnie przesyłają do systemu bankowości internetowej ING BusinessOnLine, gdzie w prosty sposób mogą je dołączyć do wniosków wysyłanych do Banku. Rozwiązanie ma na celu usprawnienie przepływu dokumentów między klientami a Bankiem oraz eliminację dokumentów papierowych pobieranych od klientów.

W połowie 2015 roku już wszyscy klienci mogli korzystać z aplikacji ING Monitoring, umożliwiającej za pośrednictwem bankowości internetowej bieżące śledzenie i regulowanie zobowiązań wobec Banku wynikających z warunków umowy kredytowej (np. przekazywanie wymaganych sprawozdań i dokumentów).

W ramach projektu Easy Lending, Bank zrealizował pilotaż procesu kredytowego z wykorzystaniem prescoringu. Wybrani klienci korporacyjni otrzymali oferty kredytowe z propozycją wyliczonego z góry limitu zadłużenia. Do końca roku udzielono w ten sposób 288 kredytów. Równolegle prowadzone są prace nad automatyzacją procesu prescoringu planowaną na II kwartał 2016 roku.

W roku 2015 przeprowadzono liczne nabory wniosków o dofinansowanie projektów inwestycyjnych. ING Bank Śląski S.A. podpisał łącznie około 100 umów o kredyt lub wydał promesy kredytów na finansowanie projektów, na które przyznano dotacje. Łącznie wolumen kredytów unijnych podpisanych w 2015 roku przekroczył znacznie 400 mln zł, a na koniec 2015 roku stan przyznanego finansowania na kredyty unijne przekroczył 1 mld zł.

Gwarancje de minimis w ramach Portfelowej Linii Gwarancyjnej de minimis (PLD), jako forma pomocy dla małych i średnich firm oraz poręczenia w ramach Portfelowej Linii Poręczeniowej (PLP), wdrożone w Banku z dniem 15 marca 2013 roku na podstawie umowy z Bankiem Gospodarstwa Krajowego (BGK) nadal cieszą się dużym zainteresowaniem klientów. W 2015 roku ING Bank Śląski S.A. zajmował piątą pozycję w rynku gwarancji z udziałem 8,3% pod względem kwoty udzielonych gwarancji. Według stanu na koniec grudnia 2015 roku Bank przyznał 872 gwarancji na kwotę 621 mln zł i udzielił kredytów na kwotę 1 242 mln zł.

W segmencie największych klientów – klientów strategicznych – Bank koncentrował się na realizacji swojej strategii, niezmiennie priorytetowo traktując poziom satysfakcji i jakości obsługi klientów.

Efektem tego była dynamiczna rozbudowa wolumenów kredytowych i depozytowych, przy jednoczesnej dbałości o jakość portfela. Bank aktywnie uczestniczył w największych transakcjach finansowych, szczególnie w obszarze finansowania nieruchomości komercyjnych. Dzięki bardzo dobrej znajomości otoczenia rynkowego i sprawnemu procesowi, osiągnął w tym sektorze wiodącą pozycję na rynku.

W obszarze zarządzania środkami finansowymi prowadzono działania skoncentrowane na zwiększaniu przepływów przez rachunki i wolumenów depozytowych w środowisku niskich stóp procentowych. W 2015 roku widoczna była stale rosnąca transakcyjność, co oznacza pełniejsze wykorzystywanie oferty produktowej Banku przez klientów.

Szczególnym zainteresowaniem cieszy się oferta dla klientów z sektora BPO / Shared Services (outsourcing procesów biznesowych). To obszar dynamicznego wzrostu – od kilkunastu miesięcy Polska jest atrakcyjnym miejscem na lokowanie tego typu działalności i dlatego Bank stworzył specjalną ofertę produktową, która pozwala na zarządzanie operacjami biznesowymi w sposób scentralizowany. Oferta obejmuje dostęp do bieżących stanów sald na rachunkach, rekonyliację przelewów oraz zarządzanie płynnością.

W 2015 roku Bank rozszerzał swoją ofertę produktową, kontynuując dwa kluczowe projekty:

- Transaction Banking 3.0 – w ramach tego projektu skoncentrowano się na uatrakcyjnieniu systemu bankowości internetowej, zarówno w wersji standardowej, jak i mobilnej. Dzięki zmianom i zastosowanej technologii RWD klienci będą mieli możliwość indywidualnego skonfigurowania wyglądu strony, co ułatwi korzystanie z tego kanału. Jest to kluczowa inicjatywa w 2015 roku.
- Financial Markets 3.0 – jest to dalsza rozbudowa i uzupełnianie oferty platformy FM (produktów rynków finansowych), która jest atrakcyjnym rozwiązaniem zwłaszcza dla prostszych operacji o niższych wolumenach.

### Finansowanie handlu

Rok 2015 był okresem dynamicznego rozwoju biznesu. W stosunku do roku ubiegłego aż o 25% wzrosła wartość otwartych akredytyw. Liczba gwarancji wystawianych przez ING Bank Śląski S.A. wzrosła o 1,4%, utrzymując się na wysokim poziomie, natomiast liczba wykupionych faktur wzrosła o 11% w porównaniu z rokiem ubiegłym.

Bank aktywnie wspiera swoich klientów w ich transakcjach biznesowych, oferując łatwy i nowoczesny dostęp do produktów finansowania handlu. Klienci chętnie korzystają z możliwości szybkiego dostępu do tych produktów za pośrednictwem kanału internetowego. Udział zleceń akredytyw, gwarancji i produktów dyskontowych złożonych przez system ING BusinessOnLine jest bliski 100%. W grudniu 2015 roku wskaźnik ten wynosił 99% dla akredytyw i wykupu wierzytelności oraz 94% dla gwarancji.

W lipcu 2015 roku Bank udostępnił unikatową usługę TF Express. Dzięki temu rozwiązaniu Bank wystawi gwarancję, otworzy akredytywę lub zrealizuje wykup wierzytelności w ciągu 2 godzin od momentu otrzymania kompletnego zlecenia lub dyspozycji. Wniosek o realizację w trybie Express Klient składa za pośrednictwem systemu ING BusinessOnLine, poprzez kontakt z infolinią lub wpisując odpowiednią wzmiankę w polu „dodatkowe warunki” na zleceniu wystawienia gwarancji lub otwarcia akredytywy. Tryb Express jest wyjątkową usługą w obszarze produktów finansowania handlu na polskim rynku.

W listopadzie 2015 roku Bank jako pierwszy na polskim rynku wdrożył e-gwarancje, czyli tradycyjne gwarancje bankowe wystawione w formie pliku elektronicznego, podpisanego i uwierzytelnionego bezpiecznym elektronicznym podpisem kwalifikowanym. Beneficjent e-gwarancji może w pewny i bezkosztowy sposób zweryfikować autentyczność złożonych podpisów.

W odpowiedzi na potrzeby klientów oraz w celu zwiększenia konkurencyjności oferty, Bank podjął decyzję o aktywnym oferowaniu zaawansowanych rozwiązań finansowania handlu w formie produktów Export Finance. Bank ma zamiar finansować kontrakty eksportowe swoich klientów, a zabezpieczeniem umów finansowania będzie ubezpieczenie udzielane przez KUKE S.A. w ramach gwarantowanych przez Skarb Państwa ubezpieczeń kredytów eksportowych.

Bank kontynuuje intensywną współpracę z platformą Aleo w zakresie produktów finansowania handlu. Bardzo dynamicznie rozwija się produkt Finansowanie Dostawców na Aleo: w 2015 roku Bank sfinansował blisko 13 tysięcy faktur na łączną kwotę ponad 205 mln zł. Obok możliwości finansowania faktur po terminie wymagalności oraz dodania obsługi walut obcych, Bank wprowadził też możliwość bezpiecznego połączenia systemów ERP Klienta z Aleo poprzez usługę WebService.

W 2015 roku ING Bank Śląski S.A. wystawił 6 393 gwarancje na łączną kwotę ponad 2,25 mld zł, co stanowi znaczący udział w rynku gwarancji bankowych.

### Aleo

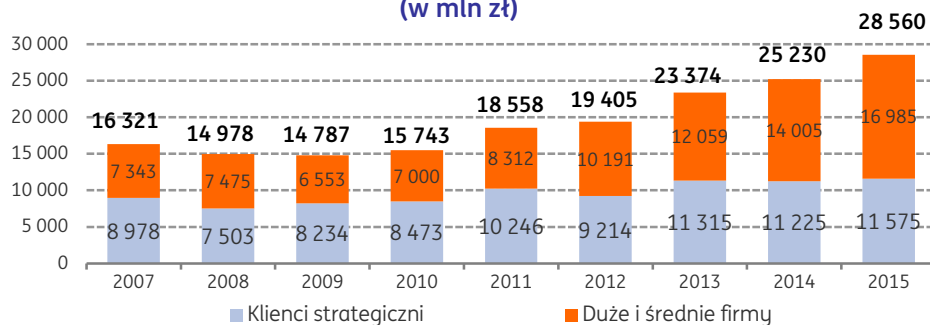
W I połowie 2015 roku, poprzez spółkę zależną ING Usługi dla Biznesu, Bank kontynuował działania ukierunkowane na zwiększenie liczby przedsiębiorstw aktywnie korzystających z platformy zakupowej Aleo oraz inwestycje mające na celu poszerzenie zakresu i jakości oferowanych w ramach niej usług. Akwizycja klientów realizujących swoje procesy zakupowe na platformie prowadzona jest przez nowo utworzony Zespół Doradztwa i Rozwoju Biznesu współpracujący blisko z Korporacyjną Siecią Sprzedaży Banku. Równolegle oferta oraz działalność platformy została rozszerzona o aktywne poszukiwanie dostawców (sourcing) oraz animowanie transakcji zawieranych na platformie, w efekcie czego Aleo odnotowało ponad dwukrotny wzrost liczby ofert składanych w odpowiedzi na elektroniczne zapytania ofertowe publikowane na platformie. Usługi skierowane do dostawców zostały rozszerzone o codzienny monitoring przetargów publicznych realizowany poprzez automatyczne powiadomienia generowane przez Aleo na podstawie wskazanych przez dostawców słów kluczowych oraz kategorii biznesowych. Natomiast sama baza dostawców została rozszerzona o pełen zakres podmiotów zarejestrowanych w KRS oraz mechanizmy zapewniające codzienną aktualizację danych rejestrowych, dzięki czemu, przy wsparciu Zespołu Sourcingu, Aleo umożliwia obecnie złożenie zapytania ofertowego do ponad 400 tys. firm w Polsce. Uzupełnieniem działalności Aleo jest uruchomiony w czerwcu 2015 roku blog „Firma kupuje”, promujący profesjonalne i świadome podejście do zarządzania procesami zakupowymi w firmie, z wykorzystaniem nowoczesnych narzędzi informatycznych.



### Działalność depozytowo-rozliczeniowa<sup>29</sup>

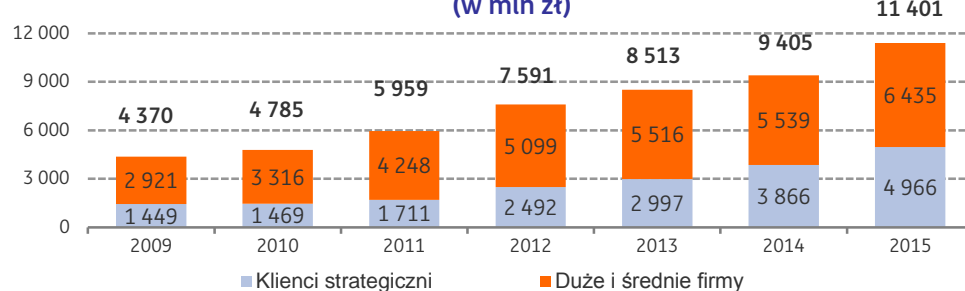
Suma środków zdeponowanych przez klientów korporacyjnych na koniec 2015 roku wyniosła 28,6 mld zł i była o 13,2% wyższa niż rok wcześniej. Tym samym Bank posiadał 7,8% udziału w rynku depozytów klientów instytucjonalnych (wzrost o 0,4 p.p. w stosunku do końca 2014 roku).

#### Wartość depozytów klientów korporacyjnych (w mln zł)



Zmiana rok do roku	
mln zł	%
3 330	13,2%
2 980	21,3%
350	3,1%

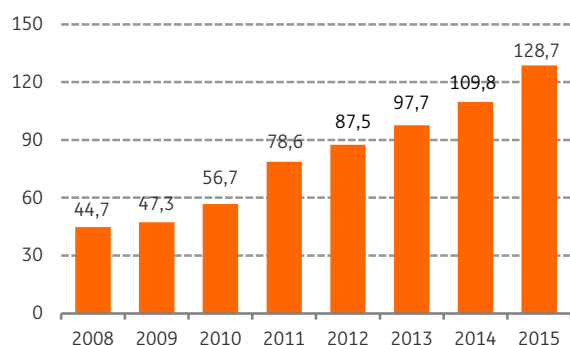
#### Wolumen rachunków bieżących klientów korporacyjnych (w mln zł)



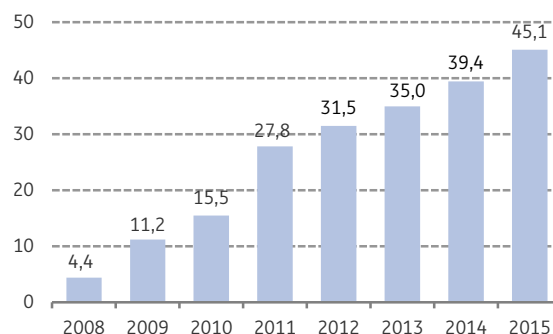
Zmiana rok do roku	
mln zł	%
1 996	21,2%
896	16,2%
1 100	28,5%

Na koniec 2015 roku ING Bank Śląski S.A. prowadził 129 tys. rachunków bieżących (złotowych i w walutach obcych) klientów korporacyjnych, czyli o 17,2% więcej niż w grudniu 2014 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 2015 roku korzystało z niego 45 tys. firm (wobec 39 tys. w grudniu 2014 roku).

#### Liczba rachunków bieżących klientów korporacyjnych (w tys.)



#### Liczba klientów ING BusinessOnLine (w tys.)\*



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

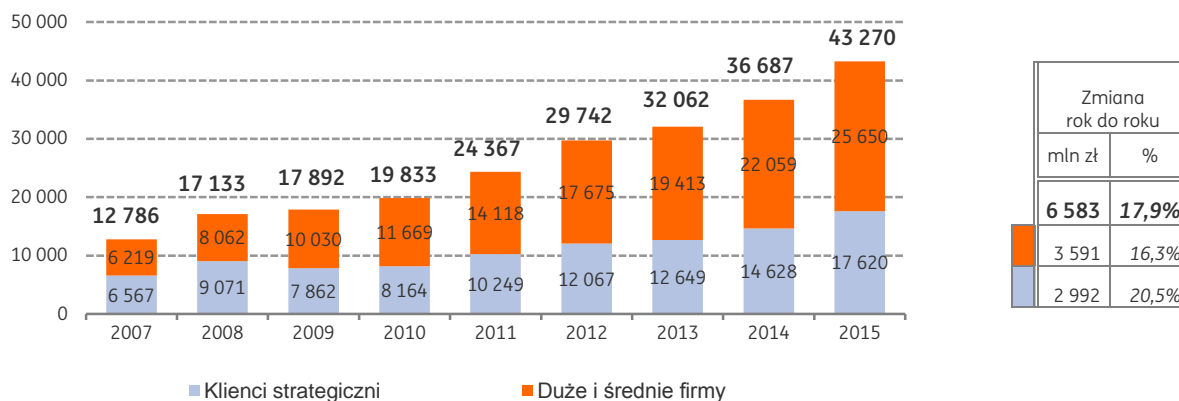
<sup>29</sup> Ze względu na dostępność bardziej szczegółowych informacji produktowych i klientów opis na podstawie danych z systemu informacji zarządczej.



### Działalność kredytowa<sup>30</sup>

Na koniec grudnia 2015 roku wartość finansowania udzielonego klientom korporacyjnym przez Grupę ING Banku Śląskiego S.A. wyniosła 43,3 mld zł. W ciągu roku kwota ta wzrosła o 6,6 mld zł (tj. o 18%). Szacuje się, że w grudniu 2015 roku Bank posiadał 10,2% udziału w rynku kredytów klientów instytucjonalnych (wobec 9,0% rok wcześniej).

#### Wartość kredytów dla klientów korporacyjnych (w mln zł)



W 2015 roku Bank wygrał 69 przetargów na finansowanie jednostek samorządu terytorialnego o wartości ponad 813 mln zł. Wynik ten pozwolił na utrzymanie udziału Banku w kredytowaniu instytucji samorządowych na poziomie 7,6% na koniec grudnia 2015 roku.

### 3. Rynki pieniężne i kapitałowe

Działania ING Banku Śląskiego S.A. w zakresie rynków finansowych w 2015 roku obejmowały dostosowywanie się do zmian zachodzących na rynku i w otoczeniu regulacyjnym, optymalizację procesów, a także zmiany organizacyjne.

W 2015 roku Bank rozpoczął prace związane z przygotowaniem się do spełnienia wymogów Dyrektywy MiFID II oraz Rozporządzenia MiFIR. Jednocześnie, cały czas trwają przygotowania do spełnienia wymogów Rozporządzenia EMIR związanych z obowiązkiem rozliczania określonych transakcji przez Izbę Rozliczeniową (planowana decyzja dotycząca wejścia w życie obowiązku rozliczania w EU do końca 2015 roku została przesunięta).

Ponadto ING Bank Śląski S.A. podpisał umowę współpracy z lokalną Izbą Rozliczeniową „KDPW\_CCP” (członkostwo umożliwia bezpośrednie rozliczanie transakcji pochodnych).

Na platformie FX Trader, Bank umożliwił klientom zlecenie kupna/sprzedaży walut w ciężar limitu transakcyjnego (dotąd tylko pod środki na rachunku). Usługa ta cieszyła się powodzeniem wśród klientów. Wolumen tego typu transakcji na platformie FX Trader w ING BusinessOnLine widocznie wzrósł. Średnia liczba transakcji w miesiącu wyniosła 13,9 tys. Z kolei liczba klientów, którzy zawarli co najmniej 1 transakcję w miesiącu wyniosła 3,3 tys. Dodatkowo, poprzez platformę FX Trader klienci uzyskali dostęp do wiadomości ekonomicznych z serwisu Thomson Reuters.

ING Bank Śląski S.A. utrzymał silną pozycję rynkową w obszarze organizacji i obsługi programów emisji nieskarbowych dłużnych papierów wartościowych. W 2015 roku Bank m.in.:

- będąc liderem konsorcjum, przy współudziale trzech banków, zorganizował debiutancką emisję rynkową pięcioletnich obligacji spółki Enea S.A. na kwotę 1,0 mld zł w ramach programu na 5,0 mld zł ustanowionego w czerwcu 2014 roku. Bank pełnił funkcje: Agenta ds. Płatności, Depozytariusza, Dealera oraz Agenta Kalkulacyjnego,

<sup>30</sup> Ze względu na dostępność bardziej szczegółowych informacji produktowych i klientów opis na podstawie danych z systemu informacji zarządczej.

- współorganizował nowy program emisji obligacji Tauron Polska Energia S.A. na kwotę 6,3 mld zł z gwarancją objęcia przez konsorcjum ośmiu banków, ustanowiony w celu zrefinansowania obligacji wyemitowanych przez spółkę w ramach programu emisji obligacji zawartego w 2010 roku oraz zapewnienia dodatkowego finansowania do końca 2020 roku (rola Banku: Wiodący Organizator, Gwarant, Sub-Agent ds. Płatności, Sub-Depozytariusz),
- zorganizował samodzielnie 17 programów emisji obligacji komunalnych na łączną kwotę blisko 340 mln zł.

Według stanu na dzień 31 grudnia 2015 roku ING Bank Śląski S.A. obsługiwał obrót papierami wartościowymi 88 emitentów korporacyjnych, bankowych i municypalnych. Łączna nominalna wartość papierów dłużnych emitentów korporacyjnych (bez banków i JST) wyemitowanych za pośrednictwem ING Banku Śląskiego S.A. wyniosła 10,3 mld zł, w tym 2,5 mld zł z tytułu emisji papierów krótkoterminowych. Dzięki temu, w grudniu 2015 roku Bank zajął trzecie miejsce na rynku korporacyjnych papierów dłużnych (z udziałem 13,5%) oraz pierwsze miejsce na rynku papierów krótkoterminowych (z udziałem 21,2%).

W ramach sprzedaży produktów strukturalnych na polskim rynku Bank utrzymał silną, piątą pozycję na rynku z udziałem 8% w sprzedaży w 2015 roku. Został też wyróżniony w branżowym ratingu Structured Retail Products.

Ponadto, w 2015 roku ING Bank Śląski S.A. zajął 4 miejsce (wśród 17 banków kandydujących) i utrzymał uprawnienia Dealera Rynku Pieniężnego na 2015 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 2016 rok. ING Bank Śląski S.A. zajął 5 miejsce wśród 16 banków kandydujących.

W 2015 roku zespół ekonomistów Banku został wyróżniony w licznych konkursach, m.in. zajął:

- 1 miejsce w prestiżowym rankingu Bloomberg w kategorii prognoza CPI oraz 3 miejsce w kategorii prognozy stawek NBP,
- 3 pozycję w rankingu Rzeczypospolitej „prognozy miesięczne”,
- 4 miejsce w Konkursie NBP i Rzeczypospolitej na Najlepszego Analityka Ekonomicznego.

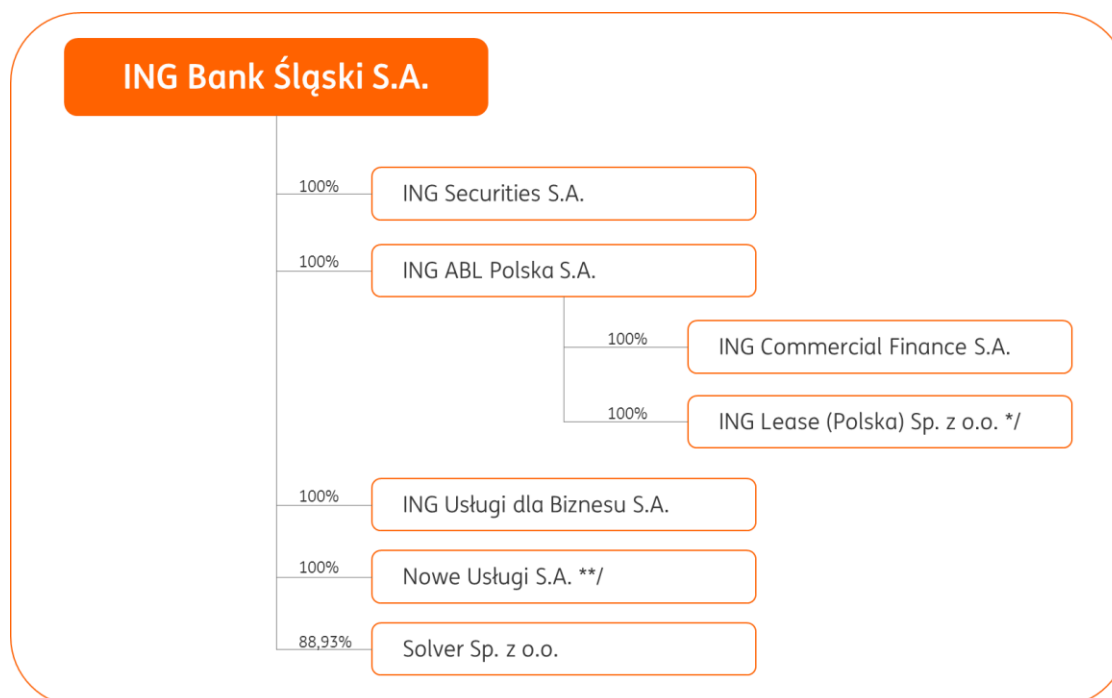
#### IV. DZIAŁALNOŚĆ SPÓŁEK NALEŻĄCYCH DO GRUPY KAPITAŁOWEJ ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A.

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

W ramach Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. działają spółki zależne operujące przede wszystkim na rynku finansowym. ING Bank Śląski S.A. – jako jednostka dominująca – podejmuje kluczowe decyzje dotyczące zarówno zakresu działalności, jak i finansów podmiotów tworzących Grupę. Spółki należące do Grupy Kapitałowej posiadają rachunki bieżące, a także deponują swoje wolne środki na lokatach terminowych w ING Banku Śląskim S.A. Bank kredytuje również działalność niektórych swoich spółek-córek. Transakcje ING Banku Śląskiego S.A. z podmiotami zależnymi odbywają się na zasadach rynkowych.

W 2015 roku nastąpiła zmiana w strukturze Grupy. 20 lipca 2015 roku została sfinalizowana transakcja sprzedaży pakietu 20% akcji ING Powszechnego Towarzystwa Emerytalnego S.A. Ponadto, już po zakończeniu roku, Bank ogłosił zamiar podziału ING Securities S.A. i włączenia działalności maklerskiej w struktury Banku. Pozostała aktywność zostanie przeniesiona do zarejestrowanej w 2014 roku, ale nieprowadzącej dotąd działalności spółki zależnej Nowe Usługi S.A.

Skład Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. na dzień 31 grudnia 2015 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.

\*\* Spółka Nowe Usługi S.A. zarejestrowana w I półroczu 2014 roku jako spółka zależna od ING Usługi dla Biznesu S.A. (spółka nie prowadzi jeszcze pełnej działalności). 25 sierpnia 2015 roku ING Bank Śląski S.A. nabył 100% akcji Nowe Usługi S.A. od ING Usługi dla Biznesu S.A.

##### 2. ING Lease (Polska) Sp. z o.o.

Spółka ING Lease (Polska) Sp. z o.o. jest obecna na rynku od 1996 roku. Posiada 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 (budynków biurowych, obiektów handlowych, centrów logistycznych). W 2015 roku spółka aktywnie działała przede wszystkim w obszarze finansowania ruchomości. Oferta skierowana jest do wszystkich klientów korporacyjnych oraz do części klientów detalicznych (przedsiębiorców).

Na koniec grudnia 2015 roku portfel należności od klientów wzrósł do poziomu 5,85 mld zł (przyrost o 8,5% w ciągu roku). Z danych Związku Polskiego Leasingu wynika, że spółka posiada trzeci co do wielkości portfel należności wśród wszystkich firm leasingowych w Polsce. Pod względem nowej sprzedaży, tj. wartości podpisanych w 2015 roku umów i wydanych aktywów, z udziałem rynkowym na poziomie 5,14% plasuje się na ósmej pozycji.

W pierwszej połowie 2015 roku spółka wdrożyła nowoczesny system operacyjny, dzięki czemu zwiększyła się efektywność obsługi transakcji. Ponadto, nowy system umożliwił dokonanie zmian w ofercie polegających na dalszej standaryzacji i poszerzeniu oferty produktów uproszczonych. W efekcie tych zmian spółka dynamicznie budowała swój portfel w zakresie leasingu ruchomości, w szczególności maszyn i urządzeń oraz pojazdów, utrzymując czołową pozycję na rynku.

Dzięki wprowadzeniu programów vendorowych z dostawcami nowoczesnych, kompleksowych rozwiązań IT dla biznesu, ING Lease jest liderem w segmencie leasingu sprzętu IT.

W czerwcu 2015 roku produkt ING Profesjonalista - uproszczony program dedykowany dla profesjonalistów wykonujących wolny zawód - został wyróżniony przez Gazetę Finansową jako najlepszy produkt dla MSP w kategorii „Leasing”.

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

Spółka ING Commercial Finance Polska S.A. 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 2015 roku całkowity obrót spółki wyniósł 18,9 mld zł i był o 12% większy niż w 2014 roku. Tym samym spółka zajęła pierwsze miejsce wśród polskich faktorów pod względem udziału rynkowego (14,1%). W obrocie dominują klienci z sektorów: żywność i napoje (25%), dom i ogród (8%), opakowania (6%), energetyka i paliwa (6%), budownictwo (6%), komputery i oprogramowanie (6%) oraz chemia (5%).

W 2015 roku ING Commercial Finance otrzymał dwa prestiżowe wyróżnienia. W opublikowanej w drugim kwartale edycji rocznika Book of Lists, ING Commercial Finance zajął pierwsze miejsce w rankingu Firm Faktoringowych, a w podczas Walnego Zgromadzenia Międzynarodowej Organizacji Faktorów FCI, ING Commercial Finance znalazł się w pierwszej dziesiątce rankingu najlepszych faktorów na świecie pod względem jakości świadczonych usług (transakcji, serwisu i komunikacji).

### **4. ING Securities S.A.**

ING Securities S.A. (Biuro Maklerskie) świadczy usługi maklerskie, zarówno dla klientów detalicznych, jak i korporacyjnych. Na koniec grudnia 2015 roku ING Securities S.A. prowadziło ponad 53 tys. rachunków inwestycyjnych.

Rok 2015 był okresem intensyfikacji działań związanych z zapoczątkowaną w 2014 roku integracją usług maklerskich i bankowych, głównie w obszarze usług świadczonych przez internet i telefon. Efektem tej współpracy było wprowadzenie z dniem 15 lipca nowej oferty rachunków maklerskich dla klientów detalicznych. Przygotowano dwa nowe rodzaje rachunków maklerskich, nazwanych dla ujednolicenia nazewnictwa z bankowym kontami maklerskimi. Pierwsze z nich - Konto Elastyczne - jest skierowane do klientów mniej aktywnych na giełdzie, którzy potrzebują prostych rozwiązań. Konto prowadzone jest bez opłaty stałej, natomiast prowizja od wykonywanych transakcji na rynku akcji jest określona na poziomie 0,3% (min. 3 zł). Klienci w tym pakiecie mają dostęp do notowań on-line. Drugie - Konto Aktywne - jest przeznaczone dla aktywnych inwestorów, którzy oczekują bardziej zaawansowanych narzędzi inwestycyjnych, atrakcyjnych warunków cenowych, a także dodatkowych usług wspierających inwestycje giełdowe. Opłata za prowadzenie konta wynosi 10 zł miesięcznie, a prowizja od transakcji na rynku akcji 0,19% (min. 3 zł). Poza dostępem do notowań on-line klienci mogą też korzystać z programu Notowania 4 Max.

27 lipca 2015 roku udostępniono aplikację mobilną do składania zleceń, obserwacji notowań i stanu portfela. Aplikacja dostępna jest w systemach operacyjnych Android oraz iOS dla wszystkich klientów bez względu na rodzaj posiadanego konta maklerskiego. Wysokie oceny w sklepach Google Play i AppStore (odpowiednio 4.4 i 4+) plasują aplikację ING Securities najwyżej spośród wszystkich aplikacji maklerskich dostępnych w konkurencyjnych instytucjach.

ING Securities uczestniczyło ponadto w ofertach publicznych. Najważniejsze z nich to Wittchen S.A., Private Equity Managers S.A., Idea Bank S.A., Kerdos Group S.A., Enter Air S.A. oraz Krynica Vitamin S.A.

Modyfikacja oferty oraz działalność spółki zostały docenione w licznych konkursach i rankingach. Spółka zajęła m.in. pierwsze miejsce w rankingu serwisu Comperia.pl. O zwycięstwie zadecydowały głównie trzy czynniki: brak opłaty za prowadzenie rachunku, bardzo duża użyteczność konta, objawiająca się dostępem do 12 z 13 badanych przez Comperia.pl parametrów oraz atrakcyjna stawka prowizji, pobierana za realizację zleceń składanych na rynku akcji.

#### **5. ING Usługi dla Biznesu S.A.**

W 2015 roku spółka ING Usługi dla Biznesu S.A. kontynuowała działania ukierunkowane na zwiększenie liczby przedsiębiorstw aktywnie korzystających z platformy zakupowej Aleo oraz inwestycje mające na celu poszerzenie zakresu i jakości oferowanych w ramach niej usług. Akwizycja klientów realizujących swoje procesy zakupowe na platformie prowadzona jest przez nowo utworzony w strukturach spółki Zespół Doradztwa i Rozwoju Biznesu współpracujący blisko z Korporacyjną Siecią Sprzedaży ING Banku Śląskiego S.A. Oferta oraz działalność platformy została rozszerzona o aktywne poszukiwanie dostawców (sourcing) oraz animowanie transakcji zawieranych na platformie, w efekcie czego Aleo odnotowało ponad dwukrotny wzrost liczby ofert składanych w odpowiedzi na elektroniczne zapytania ofertowe publikowane na platformie. Usługi skierowane do dostawców zostały rozszerzone o codzienny monitoring przetargów publicznych realizowany poprzez automatyczne powiadomienia generowane przez Aleo na podstawie wskazanych przez dostawców słów kluczowych oraz kategorii biznesowych. Poszerzona została baza dostawców – obecnie Aleo umożliwia złożenie zapytania ofertowego do ponad 480 tys. firm w Polsce, w tym do ponad 48 tys. dostawców zarejestrowanych na platformie. Kluczowym, intensywnie rozwijanym, elementem oferty produktowej Aleo jest również świadczona przez ING Bank Śląski S.A. usługa finansowania dostawców, odnotowująca rosnące zainteresowanie ze strony klientów. Miesięczna liczba odwiedzin serwisu Aleo.com w ciągu roku podwoiła się.

W ramach usługi ING Księgowość działania koncentrowały się przede wszystkim na zwiększeniu efektywności obsługi klientów oraz współpracy z Korporacyjną Siecią Sprzedaży ING Banku Śląskiego S.A. w zakresie dystrybucji usług księgowych i kadrowo-płacowych. Prowadzone równoległe prace rozwojowe umożliwiły wdrożenie szeregu nowych funkcjonalności dla klientów, w tym m.in. modułu rozliczania delegacji, modułu planowania urlopów, modułu obsługi wniosków urlopowych, prognoz online VAT dla klientów oraz rozbudowanej listy dostępnych raportów zarządczych.

#### **6. Solver Sp. z o.o.**

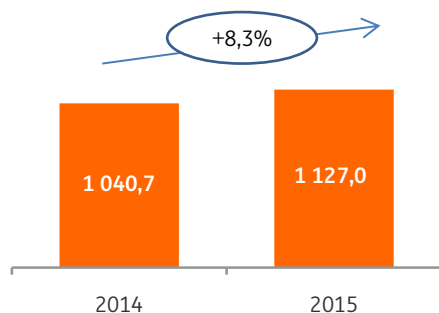
Solver Sp. z o.o. prowadzi działalność gospodarczą w imieniu Fundacji ING Dzieciom. Obok organizacji turnusów edukacyjno-wypoczynkowych i rehabilitacyjnych dla dzieci objętych pomocą Fundacji, Spółka zajmuje się także organizacją wypoczynku dla pracowników Banku i ich rodzin oraz szkoleń dla pracowników Banku. Ponadto, przedmiotem dodatkowej działalności Spółki jest wynajem powierzchni oraz miejsc parkingowych, a także administracja pokojami hotelowymi.

## V. SYTUACJA FINANSOWA GRUPY KAPITAŁOWEJ ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A. W 2015 ROKU

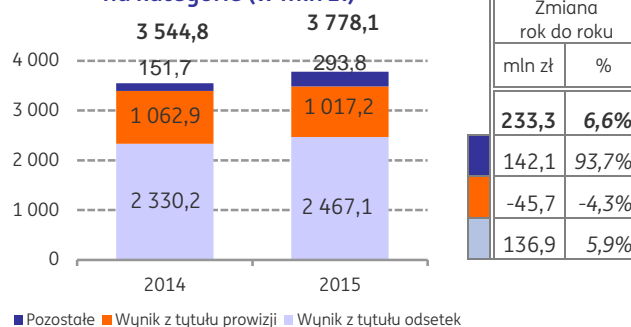
### 1. Zysk brutto i netto

W porównaniu z rokiem ubiegłym, w 2015 roku Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego S.A. odnotowała wzrost wyniku finansowego, osiągając najwyższy w historii zysk netto przypadający akcjonariuszom jednostki dominującej w wysokości 1 127,0 mln zł.

**Zysk netto Grupy Kapitałowej  
ING Banku Śląskiego S.A. (w mln zł)**



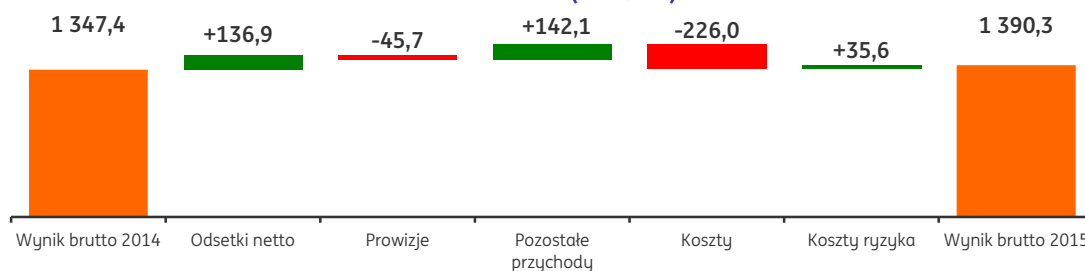
**Dochody z działalności  
operacyjnej w podziale  
na kategorie (w mln zł)**



Zmiana rok do roku	
mln zł	%
233,3	6,6%
142,1	93,7%
-45,7	-4,3%
136,9	5,9%

Czynniki mające największy wpływ na kształtowanie się wyniku brutto w 2015 roku w porównaniu z rokiem ubiegłym przedstawia poniższy wykres:

**Wynik brutto Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. w 2015 roku  
(w mln zł)**



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

	2015	2014	Zmiana 2015 / 2014	
	w mln zł	w mln zł	w mln zł	w %
Wynik z tytułu odsetek	2 467,1	2 330,2	136,9	5,9%
Wynik z tytułu prowizji	1 017,2	1 062,9	-45,7	-4,3%
Pozostałe przychody*	293,8	151,7	142,1	93,7%
<b>Przychody ogółem*</b>	<b>3 778,1</b>	<b>3 544,8</b>	<b>233,3</b>	<b>6,6%</b>
Koszty działania	2 155,7	1 929,7	226,0	11,7%
<b>Wynik przed kosztami ryzyka</b>	<b>1 622,4</b>	<b>1 615,1</b>	<b>7,3</b>	<b>0,5%</b>
Odpisy na utratę wartości i rezerwy	232,1	267,7	-35,6	-13,3%
<b>Wynik finansowy brutto</b>	<b>1 390,3</b>	<b>1 347,4</b>	<b>42,9</b>	<b>3,2%</b>
Podatek dochodowy	263,2	306,6	-43,4	-14,2%
Wynik netto przypadający akcjonariuszom niekontrolującym	0,1	0,1	0,0	0,0%
<b>Wynik finansowy netto</b>	<b>1 127,0</b>	<b>1 040,7</b>	<b>86,3</b>	<b>8,3%</b>

\* Łącznie z udziałem w zyskach spółek wycenianych metodą praw własności.

Całkowite dochody Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. przypadające na akcjonariuszy jednostki dominującej (obejmujące oprócz zysku netto również inne pozycje przychodów i kosztów uwzględnione w kapitałach własnych) wyniosły 743,1 mln zł w porównaniu z 2 398,4 mln zł w 2014 roku.

## 2. Wynik z tytułu odsetek

Wynik z tytułu odsetek Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. osiągnął w 2015 roku poziom 2 467,1 mln zł wobec 2 330,2 mln zł rok wcześniej (wzrost o 5,9%).

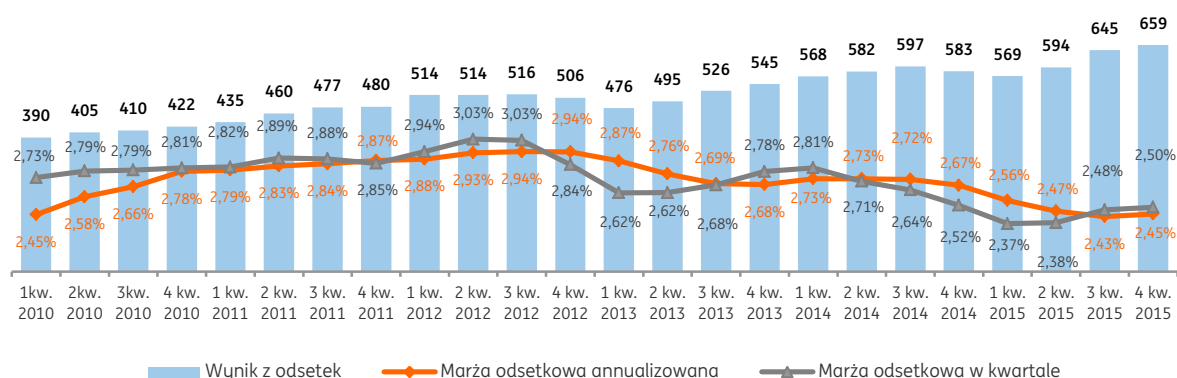
Przez 9 pierwszych miesięcy 2014 roku stopa referencyjna NBP wynosiła 2,5%, na początku października 2014 roku została ustalona na poziomie 2,0%, a następnie w marcu 2015 roku obniżona o kolejne 0,5 punktu procentowego do poziomu 1,5%. Pomimo spadających stóp procentowych, wynik odsetkowy wzrósł. Jest to efekt istotnie wyższych wolumenów biznesowych (portfel kredytowy w 2015 roku wzrósł o 11,6 mld zł, tj. ponad 20%) oraz dostosowywania oferty depozytowej do warunków rynkowych.

Naturalnym skutkiem niższych stóp procentowych jest niższa marża odsetkowa – w ciągu roku spadła o 22 punkty bazowe.

### Średnia podstawowa stopa procentowa

	Segment		Bank ogółem
	Detal	Korporacje	
<b>Depozyty</b>			
złotowe	1,24%	1,22%	1,24%
walutowe	0,18%	0,02%	0,10%
<b>Kredyty</b>			
złotowe	4,73%	2,98%	3,80%
walutowe	0,84%	1,99%	1,80%
W tym: hipoteczne			
złotowe	3,62%	-	3,62%
walutowe	0,84%	-	0,84%

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

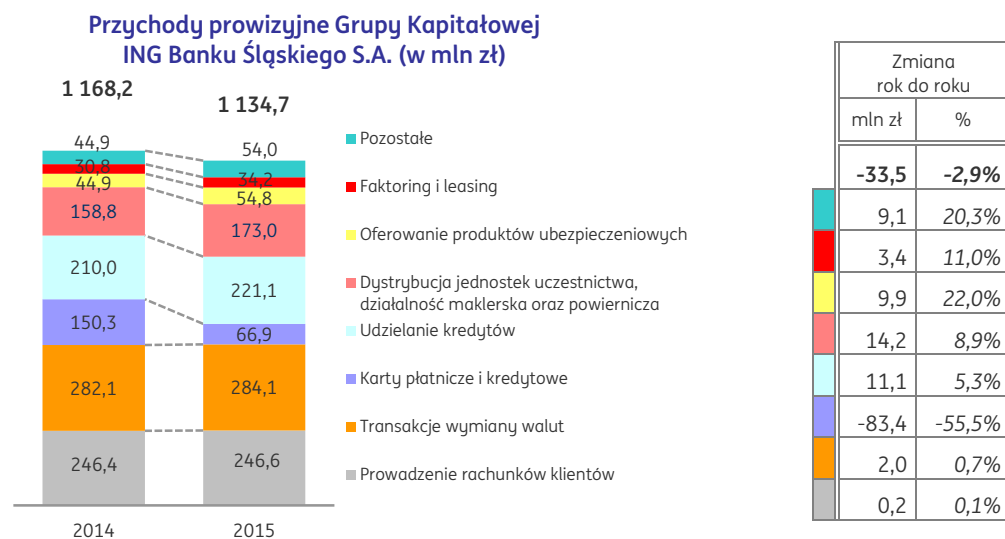


## 3. Przychody pozaodsetkowe

Dominującą część przychodów pozaodsetkowych Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. stanowił wynik z opłat i prowizji. W 2015 roku wyniósł 1 017,2 mln zł i, pomimo znacznie większej skali transakcyjności oraz liczby obsługiwanych klientów, był o 45,7 mln zł (4,3%) niższy niż w 2014 roku.

Najistotniejszy spadek w ramach przychodów z tytułu opłat i prowizji wystąpił w pozycji przychodów z tytułu kart płatniczych i kredytowych, które zmniejszyły się o 83,4 mln zł (55,5%). Związane jest to ze znaczącym ograniczeniem opłat interchange. 1 lipca 2014 roku weszły w życie przepisy obniżające opłaty interchange średnio o 0,7 p.p. (z poziomu 1,2%-1,3% wartości transakcji kartowej do poziomu 0,5%-0,6%), zaś 29 stycznia 2015 roku wprowadzono kolejne obniżki do poziomu 0,2%-0,3%.



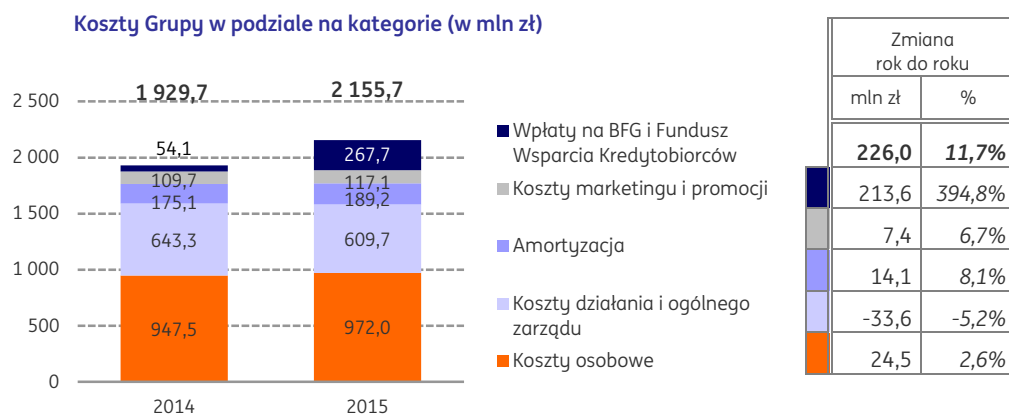


W 2015 roku pozostałe przychody Grupy były wyższe o 142 mln zł niż w roku ubiegłym. Na ten wynik największy wpływ miały dwie transakcje:

- sprzedaż w I kwartale części obligacji z portfela papierów dostępnych do sprzedaży (wpływ na wynik inwestycyjny 50 mln zł),
- otrzymana w II kwartale dywidenda od ING PTE (82 mln zł) oraz rozliczenie transakcji sprzedaży 20% udziałów w ING PTE w III kwartale (18 mln zł).

#### 4. Koszty działania

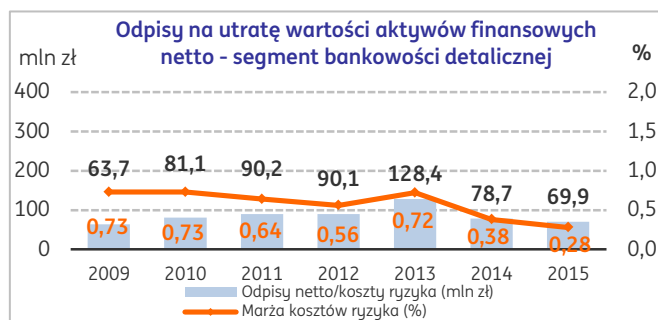
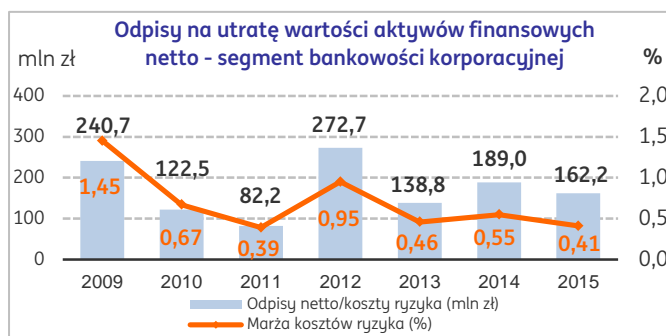
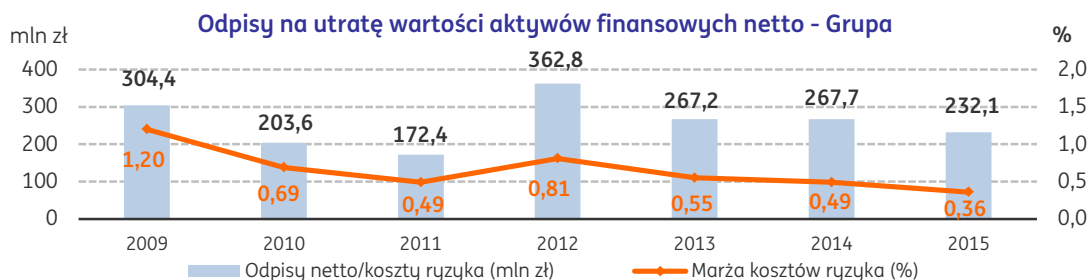
Koszty działania w 2015 roku w porównaniu do 2014 roku kształtowały się następująco:



Głównym czynnikiem wzrostu bazy kosztowej była dodatkowa wpłata na rzecz BFG przeznaczona na wypłatę środków gwarantowanych z tytułu depozytów zgromadzonych w upadłym Spółdzielczym Banku Rzemiosła i Rolnictwa w Wołominie (SK Bank) w wysokości 157,4 mln zł. Z wyłączeniem tej kwoty, koszty Grupy zamknęłyby się na poziomie 1 998,3 mln zł, tj. o 3,6% wyższym niż w 2014 roku. Ponadto, w 2015 roku regularne składki na BFG z tytułu opłaty rocznej i stabilizacyjnej były istotnie wyższe niż w roku poprzednim – wpływ na poziom kosztów w wysokości 49,7 mln zł. Dodatkowo Bank utworzył rezerwę na kontrybucję do powstałego pod koniec roku Funduszu Wsparcia Kredytobiorców w kwocie 6,4 mln zł.

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

Podstawową przyczyną niskiego poziomu relacji odpisów na rezerwy kredytowe netto do portfela kredytowego brutto (0,36%) była bardzo dobra jakość aktywów kredytowych. Ponadto, pozytywny wpływ miało rozwiązanie rezerw z tytułu trzech transakcji sprzedaży wierzytelności z utratą wartości – 21 mln zł w segmencie detalicznym oraz łącznie 16 mln zł w segmencie korporacyjnym.



## 6. Podatek dochodowy

W 2015 roku Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego S.A. odnotowała podatek dochodowy w wysokości 263,2 mln zł, tj. istotnie niższy niż w roku poprzednim (o 43,4 mln zł). Efektywna stopa podatkowa w 2015 roku wyniosła 18,9%, podczas gdy rok wcześniej 22,8%.

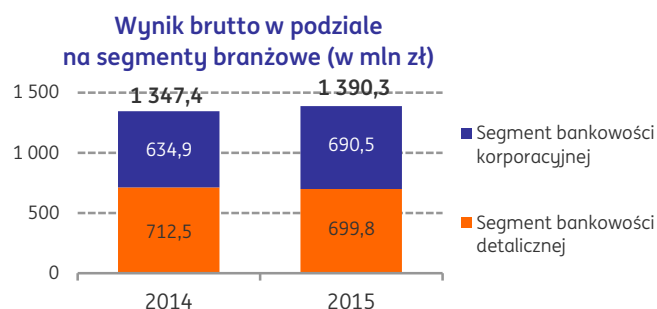
Na obniżenie stopy podatkowej w 2015 roku miała wpływ otrzymana przez Grupę dywidenda z tytułu 20% udziałów w ING PTE w kwocie 82 mln zł. Zgodnie z art. 22 ust 4 Ustawy o CIT, nie podlegała opodatkowaniu. Natomiast na stosunkowo wysoki poziom podatku dochodowego w 2014 roku miały wpływ 3 zdarzenia jednorazowe, tj. utworzenie rezerwy na podatek odroczoney w związku podpisaniem listu intencyjnego dotyczącego sprzedaży 20% udziałów w ING PTE – 13,2 mln zł, niepodatkowa strata poniesiona na sprzedaży wierzytelności jednego z klientów bankowości korporacyjnej – 9,1 mln zł oraz korekta aktywa z tytułu podatku odroczonego dotyczącego odpisów aktualizujących na należności ING Lease Sp. z o.o. – 9,6 mln zł.

## 7. Udział poszczególnych segmentów działalności 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 2015 roku wynik brutto Grupy w podziale na segmenty działalności kształtował się następująco:



Zmiana rok do roku	
mln zł	%
42,9	3,2%
55,6	8,8%
-12,7	-1,8%

W 2015 roku wynik segmentu bankowości detalicznej stanowił 50,3% wyniku przed opodatkowaniem Grupy, natomiast segmentu bankowości korporacyjnej 49,7% (w roku ubiegłym odpowiednio: 52,9% oraz 47,1%).

#### Czynniki wpływające na kształtowanie się wyniku brutto w segmencie bankowości detalicznej

	2015	2014	Zmiana 2015 / 2014	
	w mln zł	w mln zł	w mln zł	w %
Wynik z tytułu odsetek	1 515,4	1 367,9	147,5	10,8%
Wynik z tytułu prowizji	363,0	436,4	-73,4	-16,8%
Pozostałe przychody*	208,6	139,1	69,5	50,0%
<b>Przychody ogółem*</b>	<b>2 087,0</b>	<b>1 943,4</b>	<b>143,6</b>	<b>7,4%</b>
Koszty działania	1 317,4	1 152,2	165,2	14,3%
<b>Wynik przed kosztami ryzyka</b>	<b>769,6</b>	<b>791,2</b>	<b>-21,6</b>	<b>-2,7%</b>
Odpisy na utratę wartości i rezerwy	69,8	78,7	-8,9	-11,3%
<b>Wynik finansowy brutto</b>	<b>699,8</b>	<b>712,5</b>	<b>-12,7</b>	<b>-1,8%</b>

\*Łącznie z udziałem w zyskach spółek wycenianych metodą praw własności.

#### Czynniki wpływające na kształtowanie się wyniku brutto w segmencie bankowości korporacyjnej

	2015	2014	Zmiana 2015 / 2014	
	w mln zł	w mln zł	w mln zł	w %
Wynik z tytułu odsetek	951,7	962,3	-10,6	-1,1%
Wynik z tytułu prowizji	654,2	626,5	27,7	4,4%
Pozostałe przychody*	85,2	12,6	72,6	576,2%
<b>Przychody ogółem*</b>	<b>1 691,1</b>	<b>1 601,4</b>	<b>89,7</b>	<b>5,6%</b>
Koszty działania	838,3	777,5	60,8	7,8%
<b>Wynik przed kosztami ryzyka</b>	<b>852,8</b>	<b>823,9</b>	<b>28,9</b>	<b>3,5%</b>
Odpisy na utratę wartości i rezerwy	162,3	189,0	-26,7	-14,1%
<b>Wynik finansowy brutto</b>	<b>690,5</b>	<b>634,9</b>	<b>55,6</b>	<b>8,8%</b>

\*Łącznie z udziałem w zyskach spółek wycenianych metodą praw własności.

## 8. Podstawowe wskaźniki efektywności

#### Podstawowe wskaźniki efektywności (w %)

	2015	2014	Zmiana 2015 / 2014
Wskaźnik udziału kosztów w przychodach (C/I)	57,1%	54,4%	+2,7 p.p.
Wskaźnik udziału kosztów w przychodach (C/I) - skorygowany	52,9%	54,4%	-1,5 p.p.
Wskaźnik zwrotu na aktywach (ROA)	1,07%	1,10%	-0,03 p.p.
Wskaźnik zwrotu z kapitału (ROE)	11,0%	11,1%	-0,1 p.p.
Wskaźnik zwrotu z kapitału (ROE) - skorygowany	12,2%	11,9%	+0,3 p.p.
Wskaźnik marży odsetkowej	2,45%	2,67%	-0,22 p.p.
Wskaźnik Kredyty/Depozyty	76,5%	73,1%	+3,4 p.p.
Łączny współczynnik kapitałowy	13,7%	14,2%	-0,5 p.p.

**Wskaźnik udziału kosztów w przychodach (C/I)** - koszty działania / przychody łącznie z zyskiem netto jednostek stowarzyszonych wykazywanych metodą praw własności.

**Wskaźnik udziału kosztów w przychodach (C/I) - skorygowany** - koszty działania / przychody łącznie z zyskiem netto jednostek stowarzyszonych wykazywanych metodą praw własności, z wyłączeniem kosztów upadłości Banku Rzemiosła i Rolnictwa w Wołominie (SK Bank) w 2015 roku w kwocie 157,4 mln zł.

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

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

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

**Wskaźnik marży odsetkowej** - wynik odsetkowy netto / 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 z uwzględnieniem finansowania zewnętrznego dla części portfela leasingowego (tzw. matched funding). Wartość euroobligacji netto wynosiła odpowiednio: w 2015 roku 3 838,1 mln zł, w 2014 roku 3 923,4 mln zł. Wartość finansowania zewnętrznego dla portfela leasingowego wynosiła: w 2015 roku 1 997,0 mln zł, a w 2014 roku 2 467,1 mln zł.

**Łączny współczynnik kapitałowy** - fundusze własne / aktywa i zobowiązania pozabilansowe z uwzględnieniem wag ryzyka; wskaźnik wyliczony zgodnie z regulacjami Bazylei III.

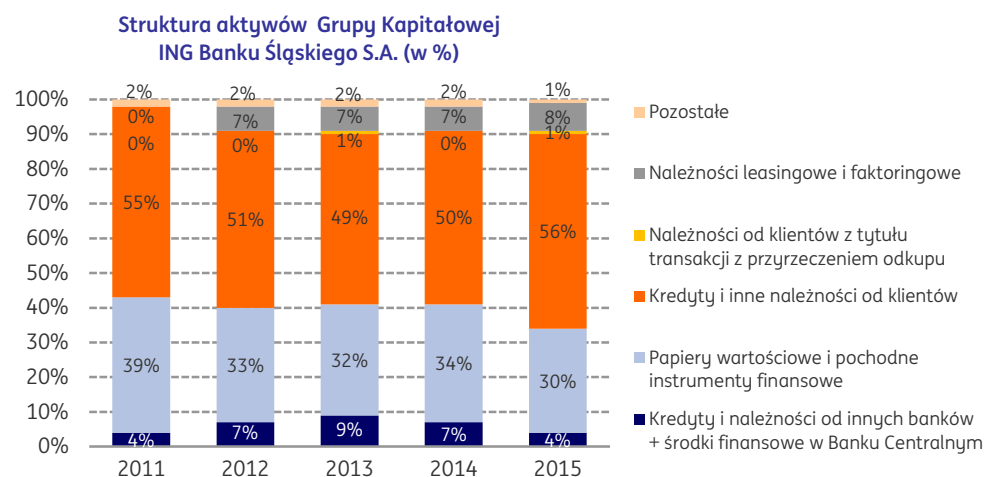
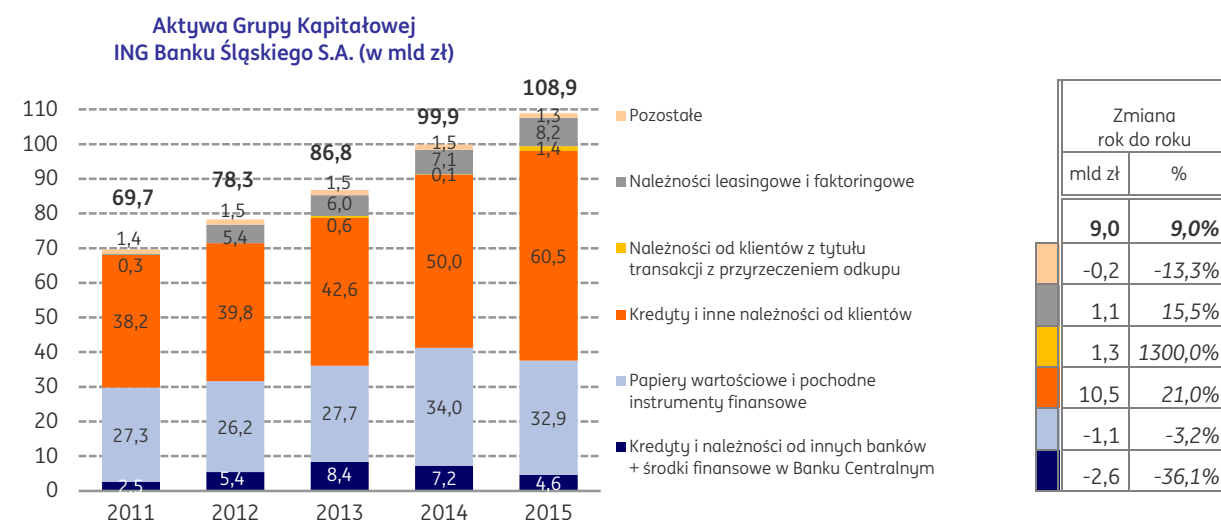
## 9. Skonsolidowane sprawozdanie z sytuacji finansowej

W dniu 31 grudnia 2015 roku suma bilansowa Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. wynosiła 108,9 mld zł i była o 9,0 mld zł tj. o 9,0% wyższa w porównaniu ze stanem na koniec 2014 roku.

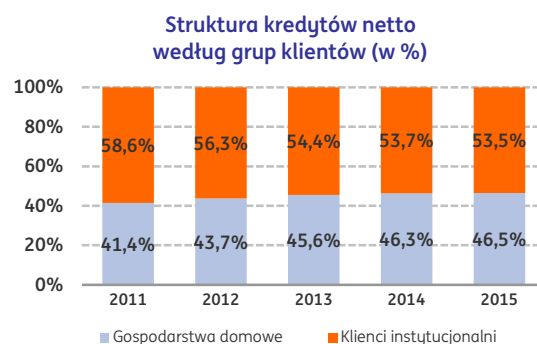
Wielkość sumy bilansowej Grupy, jak i struktura aktywów i pasywów są zdeterminowane działalnością ING Banku Śląskiego S.A. Na koniec grudnia 2015 roku suma bilansowa ING Banku Śląskiego S.A. ukształtowała się na poziomie 106,1 mld zł (97,4% sumy bilansowej Grupy) wobec 96,7 mld zł w grudniu 2014 roku (wzrost o 9,7%).

### Aktywa

Najistotniejszą pozycję w aktywach Grupy ING Banku Śląskiego S.A. stanowią kredyty i inne należności od klientów (z wyłączeniem należności leasingowych i faktoringowych oraz należności od klientów z tytułu transakcji z przyrzeczeniem odkupu). 31 grudnia 2015 roku stanowiły 56% wszystkich aktywów Grupy.



Struktura walutowa należności od klientów				
	31.12.2015		31.12.2014	
	w mln zł	w %	w mln zł	w %
W złotych	55 725,2	76,8	47 244,4	77,4
W walutach obcych	16 794,4	23,2	13 810,4	22,6
<b>Razem</b>	<b>72 519,6</b>	<b>100,0</b>	<b>61 054,8</b>	<b>100,0</b>



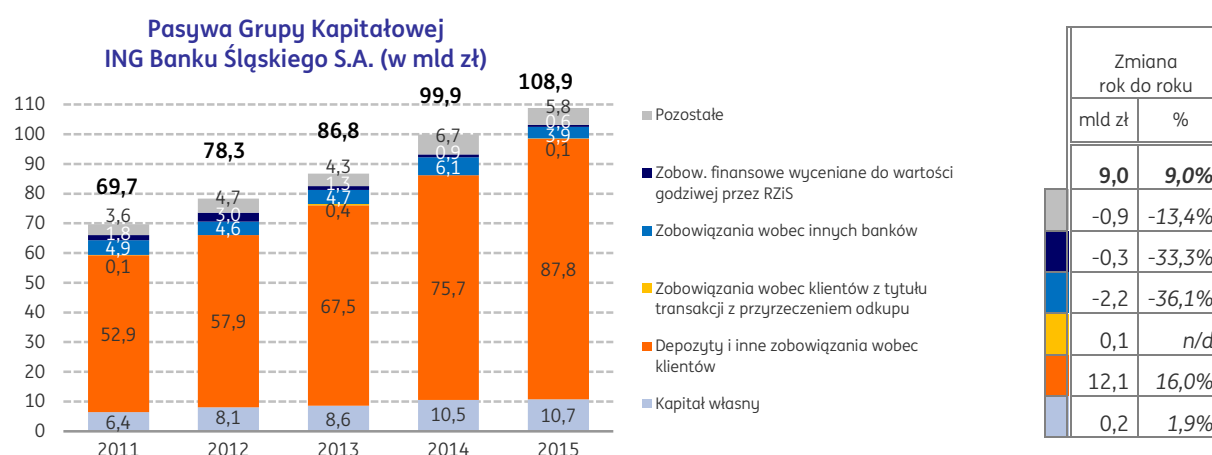
Ważną pozycję w bilansie Grupy Kapitałowej Banku stanowił portfel obligacji skarbowych (łącznie z euroobligacjami) oraz pochodnych instrumentów finansowych – 32,9 mld (30% aktywów). Przeważającą część tego portfela stanowiły papiery dłużne, w tym aktywa inwestycyjne – 23,5 mld zł, z czego 20,7 mld zł aktywów dostępnych do sprzedaży oraz 2,8 mld zł aktywów finansowych utrzymywanych do terminu wymagalności.

Wzrost i strukturę portfela należności od klientów netto w długim okresie przedstawia poniższa tabela:

Kredyty i inne należności udzielone klientom Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. (w mln zł)								
	31.12.2015	31.12.2014	31.12.2013	31.12.2012	31.12.2011	31.12.2010	31.12.2009	31.12.2008
Należności kredytowe gospodarstw domowych, w tym:	27 276,6	22 318,5	18 520,4	16 551,9	14 938,3	12 311,4	9 566,5	7 260,8
Kredyty i pożyczki	26 620,2	21 844,7	18 348,0	16 444,3	14 921,4	12 304,8	9 562,2	7 256,5
Należności leasingowe	600,4	423,3	140,0	87,6	0,0	0,0	0,0	0,0
Należności faktoringowe	56,0	50,5	32,4	20,0	16,9	6,6	4,3	4,3
Należności kredytowe klientów instytucjonalnych <sup>31</sup> , w tym:	41 404,9	34 812,9	30 032,1	28 653,7	23 518,8	18 929,1	17 137,7	16 669,9
Kredyty i pożyczki	30 552,9	25 267,8	21 860,8	21 166,6	21 076,6	17 492,8	16 110,0	15 742,8
- Podmioty gospodarcze	26 048,7	20 830,5	17 775,9	16 543,8	14 986,0	12 095,1	11 266,3	11 866,7
- Podmioty finansowe (inne niż banki)	1 935,5	1 777,5	1 457,1	1 533,2	2 821,5	2 583,1	2 543,8	2 923,1
- Podmioty sektora instytucji rządowych i samorządowych	2 568,7	2 659,8	2 627,8	3 089,6	3 269,1	2 814,6	2 299,9	953,0
Dłużne papiery wartościowe <sup>32</sup>	3 055,5	2 766,1	2 174,9	2 107,6	2 086,8	1 177,7	643,4	640,5
Należności leasingowe	4 282,3	3 912,3	3 450,8	3 076,9	0,0	0,0	0,0	0,0
Należności faktoringowe	3 333,7	2 766,0	2 421,4	2 182,7	255,5	116,1	168,8	160,3
Pozostałe należności	180,5	100,7	124,2	119,9	99,9	142,5	215,5	126,3
<b>Razem należności kredytowe netto</b>	<b>68 681,5</b>	<b>57 131,4</b>	<b>48 552,5</b>	<b>45 205,6</b>	<b>38 457,1</b>	<b>31 240,5</b>	<b>26 704,2</b>	<b>23 930,7</b>
- Euroobligacje netto	3 838,1	3 923,4	3 685,4	3 779,7	3 872,6	3 268,5	3 261,9	1 654,0
<b>Razem kredyty i inne należności udzielone klientom netto</b>	<b>72 519,6</b>	<b>61 054,8</b>	<b>52 237,9</b>	<b>48 985,3</b>	<b>42 329,7</b>	<b>34 509,0</b>	<b>29 966,1</b>	<b>25 584,7</b>

## Pasywa

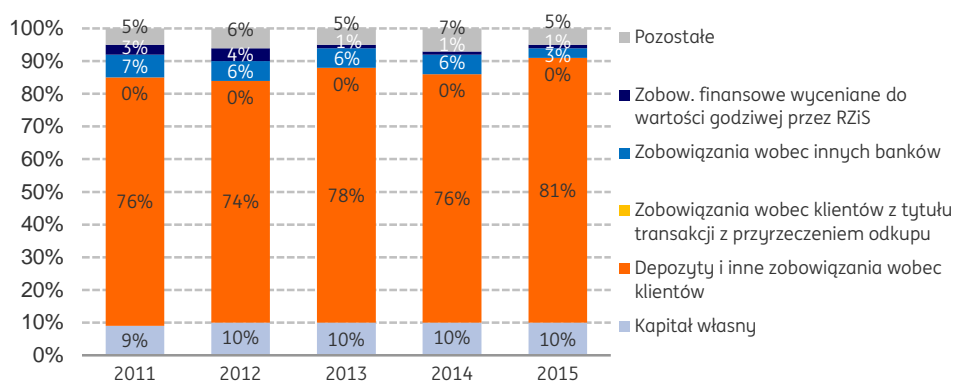
Dominującym źródłem finansowania działalności Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. były środki ulokowane w Banku przez klientów. W grudniu 2015 roku zobowiązania wobec klientów wynosiły 87,8 mld zł, tj. 81% wszystkich pasywów.



<sup>31</sup> Z wyłączeniem należności od klientów z tytułu transakcji z przyrzeczeniem odkupu.

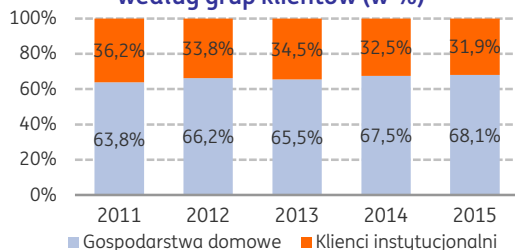
<sup>32</sup> Z wyłączeniem euroobligacji.

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

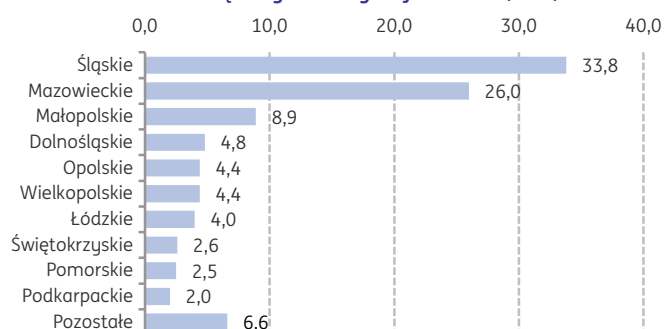


Kolejnym najistotniejszym źródłem finansowania był kapitał własny, który na koniec grudnia 2015 roku wynosił 10,7 mld zł i stanowił 10% sumy pasywów.

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



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



Wzrost i strukturę portfela zobowiązań wobec klientów w długim okresie przedstawia poniższa tabela:

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

	31.12.2015	31.12.2014	31.12.2013	31.12.2012	31.12.2011	31.12.2010	31.12.2009	31.12.2008
<b>Zobowiązania wobec gospodarstw domowych, w tym:</b>								
Depozyty	58 976,4	50 278,8	43 628,9	37 683,7	33 481,8	30 167,2	30 103,9	28 011,3
Pozostałe zobowiązania	80,2	61,7	65,1	56,0	47,1	49,5	64,2	65,6
<b>Zobowiązania wobec klientów instytucjonalnych<sup>33</sup>, w tym:</b>								
Depozyty	28 842,1	25 380,1	23 919,0	20 214,7	19 378,8	17 281,0	17 215,2	18 898,6
- Podmioty gospodarcze	27 567,5	24 188,6	22 980,2	19 206,9	18 944,4	16 767,2	16 722,3	18 372,0
- Podmioty finansowe (inne niż banki)	23 594,2	20 177,3	17 746,3	13 739,9	13 887,3	12 483,6	11 861,7	11 173,5
- Podmioty sektora instytucji rządowych i samorządowych	2 353,8	2 142,8	3 143,1	3 368,0	2 954,5	2 588,6	3 352,4	4 312,3
Pozostałe zobowiązania	1 619,5	1 868,5	2 090,8	2 099,0	2 102,6	1 695,0	1 508,2	2 886,2
Pozostałe zobowiązania	1 274,6	1 191,5	938,8	1 007,8	434,4	513,8	492,9	526,6
<b>Razem zobowiązania wobec klientów</b>	<b>87 818,5</b>	<b>75 658,9</b>	<b>67 547,9</b>	<b>57 898,4</b>	<b>52 860,6</b>	<b>47 448,2</b>	<b>47 319,1</b>	<b>46 909,9</b>

<sup>33</sup> Z wyłączeniem zobowiązań wobec klientów z tytułu transakcji z przyrzeczeniem odkupu.



## VI. ZARZĄDZANIE GŁÓWNYMI RODZAJAMI RYZYKA

### 1. Ryzyko kredytowe

#### Informacje ogólne

ING Bank Śląski S.A. zarządza ryzykiem kredytowym w sposób zintegrowany, w oparciu o planowanie strategiczne, spójny system polityk i procedur oraz narzędzi służących do zarządzania ryzykiem, w tym identyfikacji, pomiaru i kontroli ryzyka.

Podstawowym celem Banku w procesie zarządzania ryzykiem kredytowym jest zapewnienie stabilnego i efektywnego realizowania celów biznesowych, przy zachowaniu zaakceptowanego poziomu ryzyka kredytowego.

Cel zarządzania ryzykiem kredytowym jest realizowany przez:

- wspieranie inicjatyw biznesowych,
- utrzymywanie adekwatnego poziomu wymogów kapitałowych na ryzyko kredytowe oraz rezerw,
- dostosowywanie działalności do zmieniających się warunków zewnętrznych,
- ciągłą weryfikację, ocenę adekwatności i rozwój stosowanych procedur, modeli i innych elementów systemu zarządzania ryzykiem,
- utrzymywanie strat kredytowych na założonym poziomie,
- zapewnienie zgodności z wymogami regulatora.

Strategia zarządzania ryzykiem wskazuje cele do realizacji w perspektywie krótko-, średnio- i długoterminowej w obszarze zarządzania ryzykiem kredytowym, a także sposób ich realizacji. Celem wyznaczania strategii jest zapewnienie optymalnego rozwoju portfela kredytowego, przy zachowaniu odpowiedniej jakości i dochodowości operacji kredytowych oraz alokacji kapitału. Elementem strategii jest apetyt na ryzyko, który przekłada strategię Banku na spójny zestaw miar portfelowych, obejmujących maksymalne limity dla portfela kredytowego. Strategia zarządzania ryzykiem kredytowym jest zatwierdzana przez Radę Nadzorczą. Rada Nadzorcza dokonuje również okresowej oceny realizacji przez Zarząd Banku założeń strategii.

Polityka kredytowa odzwierciedla strategię rynkową Banku. Wyznacza ona jakościowe granice akceptacji ryzyka kredytowego. Jest realizowana w oparciu o zasady bezpiecznego i ostrożnego zarządzania ryzykiem kredytowym. Prowadzi ją 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 niez uzyskania dochodu i/lub poniesienia straty finansowej. Straty wynikające z działalności kredytowej są pochodną ryzyka oraz działań Banku zmierzających do ograniczenia strat. W celu utrzymywania strat na poziomie ustalonym w dokumentach planistycznych lub poniżej tego poziomu, Bank oddziałuje na wielkość strat poprzez zaakceptowane limity ryzyka, kwotę ekspozycji na ryzyko, zabezpieczenie ponoszonego ryzyka oraz w przypadku, gdy ryzyko się zmaterializuje, poprzez bezpośrednie działania ograniczające straty.

Funkcjonujący w ING Banku Śląskim S.A. system zarządzania ryzykiem kredytowym, w tym struktura organizacyjna, organizacja procesu kredytowego, system regulacji wewnętrznych, stosowane narzędzia i modele, podlegają bieżącej weryfikacji i dostosowaniu w celu zapewnienia realizacji strategii Banku, w tym apetytu na ryzyko. W ten sposób Bank realizuje cel jednoczesnego zachowania adekwatności prowadzonych działań w zakresie identyfikacji, oceny, pomiaru, monitorowania i zarządzania działalnością obciążoną ryzykiem kredytowym oraz zachowania spójności i zgodności z wymogami regulacyjnymi.

Zarządzanie ryzykiem kredytowym prowadzone jest w ING Banku Śląskim S.A. w oparciu o zaawansowane modele oceny ryzyka kredytowego. Kalkulacja wymogów kapitałowych dla korporacyjnego portfela kredytowego odbywa się w oparciu o metodę zaawansowaną Wewnętrznych Ratingów (Advanced IRB Approach). Również dla portfela detalicznego Bank, po okresie testów, wystąpił do Komisji Nadzoru Finansowego o udzielenie zgody na stosowanie tej metody dla portfela kredytów hipotecznych oraz konsumpcyjnych. Modele wykorzystywane przez Bank do zarządzania ryzykiem są systematycznie walidowane i rozwijane.



Bank przeprowadza testy warunków skrajnych w celu:

- oceny i pomiaru wpływu niekorzystnych (skrajnych) warunków z otoczenia wewnętrznego i zewnętrznego na sytuację Banku (w tym na portfel kredytowy i adekwatność kapitałową),
- identyfikacji istotnych czynników ryzyka poprzez określenie wrażliwości Banku na zmiany określonych czynników,
- identyfikacji potencjalnych zagrożeń (możliwość opracowania strategii zabezpieczających).

Bank aktywnie wykorzystuje testy warunków skrajnych do bieżącego zarządzania ryzykiem kredytowym, w tym do ustalania limitów RAS oraz limitów wewnętrznych ograniczających ryzyko kredytowe.

ING Bank Śląski S.A. utrzymuje model zarządzania ryzykiem kredytowym oparty na trzech liniach obrony:

- pierwsza linia obrony: jednostki biznesowe – realizujące bieżące operacje komercyjne w ramach zatwierdzonych regulacji wewnętrznych i limitów ryzyka, przy odpowiedniej świadomości rodzaju i własicielstwa podejmowanych ryzyk,
- druga linia obrony: ryzyko kredytowe – zapewniające utrzymanie działań jednostek biznesowych w ramach zatwierdzonych zasad i limitów,
- trzecia linia obrony: audyt wewnętrzny – realizujący okresowo szczegółową weryfikację zgodności działań podejmowanych przez pierwszą i drugą linię obrony z wymogami regulacyjnymi i najlepszymi standardami stosowanymi w bankowości.

Decyzje kredytowe są podejmowane w oparciu o kompleksową analizę ryzyka transakcji – w odpowiedniej ścieżce, w zależności od stopnia złożoności i kwoty transakcji. Dla ścieżek o wyższym poziomie automatyzacji, analiza ryzyka transakcji bazuje na jasno zdefiniowanych kryteriach, w tym behawioralnych oraz na automatycznym wyliczeniu limitu kredytowego w oparciu o algorytm zatwierdzony przez Komitet Polityki Kredytowej. Akceptacja wszystkich transakcji dokonywana jest zgodnie z jasno określonymi zasadami kompetencji kredytowych. Obowiązuje osobista odpowiedzialność decydentów za podjęte decyzje kredytowe.

Kompetencje decyzyjne w odniesieniu do sprzedaży i akceptacji ryzyka poszczególnych transakcji kredytowych realizowane przez jednostki biznesowe i jednostki transakcyjnego ryzyka kredytowego są oddzielone (w tym funkcjonalnie) od działań w obszarze kształtowania polityki kredytowej oraz procesów budowy i walidacji narzędzi wspierających proces zarządzania ryzykiem, realizowanych przez obszar polityki, modelowania i raportowania ryzyka.

### **Polityka kredytowa**

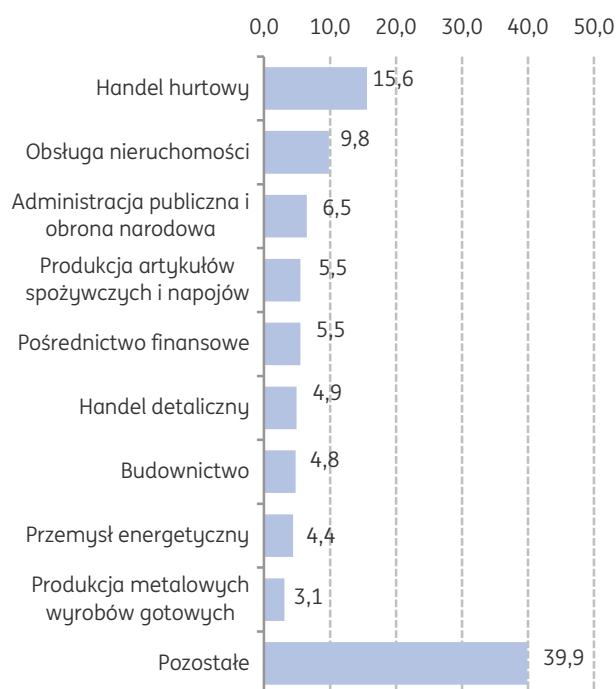
Wprowadzone w 2015 roku zmiany w polityce kredytowej ING Banku Śląskiego S.A. były ukierunkowane na zapewnienie prawidłowego i stabilnego funkcjonowania systemu zarządzania ryzykiem kredytowym w zmieniającym się otoczeniu prawnym, ekonomicznym i biznesowym oraz jego ciągłe doskonalenie. Podstawową przesłanką było również zapewnienie zgodności polityki z zatwierdzonym poziomem apetytu na ryzyko kredytowe. Zmiany uwzględniały m.in. ogólną sytuację ekonomiczną w kraju i kondycję finansową poszczególnych grup kredytobiorców.

Celem wprowadzanych modyfikacji było w szczególności:

- dalsze zwiększenie efektywności procesu kredytowego przy jednoczesnym zapewnieniu adekwatnych mechanizmów identyfikacji, pomiaru i kontroli ryzyka kredytowego,
- zwiększenie atrakcyjności oferty kredytowej dla klientów Banku przy założeniu utrzymania poziomu ryzyka kredytowego Banku na akceptowalnym poziomie,
- dostosowanie regulacji wewnętrznych Banku do m.in.:
  - Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 575/2013 z dnia 26 czerwca 2013 r. w sprawie wymogów ostrożnościowych dla instytucji kredytowych i firm inwestycyjnych,
  - nowelizacji Ustawy o rachunkowości z dnia 11 lipca 2014 r. w zakresie wprowadzenia możliwości sporządzania uproszczonych sprawozdań finansowych przez jednostki mikro,
  - zmian w Ustawie Kodeks spółek handlowych z dnia 28 listopada 2014 r. w zakresie możliwości zakładania spółek jawnych i komandytowych przez internet,

- zmian w Ustawie Prawo Bankowe w zakresie usunięcia przepisów dotyczących Bankowego Tytułu Egzekucyjnego (art. 96–98 Ustawy) w związku z wyrokiem Trybunału Konstytucyjnego wskazującym naruszenie przez BTE konstytucyjnej zasady równości oraz wprowadzenia art. 75c,
- rozporządzenia wykonawczego Komisji (UE) 2015/1278 z dnia 9 lipca 2015 r. zmieniającego rozporządzenie wykonawcze Komisji (UE) nr 680/2014 ustanawiające wykonawcze standardy techniczne dotyczące sprawozdawczości nadzorczej instytucji w odniesieniu do instrukcji, wzorów i definicji,
- dalszy rozwój systemów raportowania i monitorowania ryzyka kredytowego w celu wspierania szybkiej i efektywnej identyfikacji oraz pomiaru ryzyka w korporacyjnym portfolio kredytowym,
- zwiększenie dostępności i wykorzystania informacji o wskaźnikach ekonomicznych i finansowych dla poszczególnych sektorów gospodarki w procesie analizy kredytowej i monitorowania,
- dalsze wzmocnienie aktywnego zarządzania polityką sektorową przez odpowiednie zróżnicowanie zasad polityki kredytowej na bazie kwalifikacji klientów do określonych grup ryzyka sektorowego (sektory preferowane, neutralne, pod obserwacją i niepreferowane),
- dostosowanie regulacji oraz procesu kredytowego do wymogów zastosowania metody zaawansowanej AIRB w obszarze detalicznym w segmentach kredytów konsumpcyjnych i hipotecznych.

**Koncentracja zaangażowań (bilansowych i pozabilansowych) wobec klientów korporacyjnych (w %)<sup>34</sup>**



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

- wdrożenia wymogu wynikającego z CRR 194 dotyczącego pozyskiwania pisemnych opinii prawnych do dokumentacji zabezpieczeń, potwierdzających ich skuteczność i egzekwowalność w odpowiedniej jurysdykcji (której podlega dane zabezpieczenie),
- określenia zasad stosowania rozwiązań zastępujących wycofany Bankowy Tytuł Egzekucyjny,
- wdrożenia zasad związanych z informowaniem klientów Banku o możliwości restrukturyzacji zadłużenia (zgodnie z art. 75c Prawa Bankowego),
- usprawnienia w procesie monitoringu bieżącego klientów, w tym automatyzacja wybranych czynności dla klientów będących w portfolio nieregularnym,
- uwzględnienia w procesie kredytowym informacji z systemu WITIP dotyczących transakcji rynków finansowych i przypadków naruszeń w innych bankach,
- rozszerzenia lub modyfikacji oferty produktowej, w tym dostępnej w ramach tzw. szybkiej ścieżki decyzyjnej, w celu zwiększenia atrakcyjności produktów (w ramach założonych parametrów ryzyka) oraz dostosowania do wymogów rynkowych,
- dostosowania standardów analizy kredytowej, zasad wyznaczania ratingu oraz zasad wyznaczania limitów do zmian wprowadzonych znowelizowaną Ustawą o rachunkowości w zakresie możliwości prowadzenia uproszczonej sprawozdawczości przez jednostki mikro,

<sup>34</sup> Zestawienie zawiera ekspozycję wobec klientów korporacyjnych z wyłączeniem banków obejmującą należności kredytowe brutto (kredyty, należności leasingowe, faktoringowe, obligacje korporacyjne) oraz ekspozycję pozabilansową.

- dostosowania zasad procesu kredytowego do zmian wprowadzonych w Ustawie Kodeks spółek handlowych w zakresie możliwości zawierania umowy spółki komandytowej i spółki jawnej w formie elektronicznej,
- usprawnienia procesu przyznawania limitów rozliczeniowych i przed-rozliczeniowych dla funduszy inwestycyjnych,
- optymalizacji zasad i procesu dotyczącego oceny i weryfikacji wartości nieruchomości,
- wdrożenia nowych wzorów aplikacji kredytowej, wspierających ujęcie podejścia sektorowego w ocenie ryzyka kredytowego transakcji,
- optymalizacji procesu ustanawiania zabezpieczeń oraz automatyzacji procesu uruchomień kredytów (dla małych kwot oraz klientów o niskim poziomie ryzyka),
- przeglądu oraz aktualizacji przesłanek i dowodów utraty wartości oraz zasad odwrócenia strat z uwzględnieniem zgodności z międzynarodowymi standardami rachunkowości.

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

- zmian regulacji kredytowych pod kątem uszczelnienia procesu identyfikacji zdarzeń związanych z upadłością kredytobiorców w związku ze zmianą ustawy Prawo upadłościowe i naprawcze, która weszła w życie 31 grudnia 2014 roku,
- modyfikacji zasad wyznaczania i stosowania buforów ograniczających ryzyko wynikające ze zmienności kursów walut i stóp procentowych,
- rozszerzenia wykorzystywania wyceny wartości nieruchomości w formie operatu szacunkowego,
- aktualizacji regulacji dotyczących kredytów hipotecznych w związku z nowelizacją ustawy Prawo budowlane,
- aktualizacji zasad zarządzania ryzykiem partnerów biznesowych, w tym zasad weryfikacji pośredników kredytowych,
- wprowadzenia pilotażu oferty linii kredytowej dla przedsiębiorców wyznaczonej na podstawie wysokości przychodów,
- wprowadzenia usprawnień organizacji procesu podejmowania decyzji kredytowych w segmencie przedsiębiorców oraz kredytów hipotecznych,
- wprowadzenia uproszczonych zasad oceny zdolności kredytowej zgodnie z wymogami Rekomendacji T do regularnej oferty Banku w segmencie kredytów konsumpcyjnych,
- zmiany metodologii przeprowadzania testów skrajnych DTI oraz LTV,
- zmiany podejścia w wyznaczaniu wydatków gospodarstw domowych w procesie oceny zdolności kredytowej w segmencie hipotecznym,
- dostosowania zasad dotyczących wysokości wymaganego wkładu własnego dla kredytów dla wspólnot mieszkaniowych do warunków rynkowych,
- zmiany metodologii liczenia dochodu z działalności gospodarczej w segmencie przedsiębiorców oraz dostosowanie zasad oceny ryzyka w tym segmencie.

Ponadto, w ramach ściśle określonych limitów, kontynuowano testowanie zautomatyzowanych ścieżek oceny ryzyka kredytowego dla niskich kwot transakcji zawieranych z klientami korporacyjnymi, ukierunkowanych na wzrost efektywności procesu kredytowego, przy jednoczesnej optymalizacji relacji ryzyko/zwrot na poziomie pojedynczej transakcji oraz ich portfela.

14 maja 2015 roku sprzedano portfel wierzytelności korporacyjnych klasyfikowanych jako kredyty z utratą wartości lub też w całości spisanych z bilansu. Łączna kwota wierzytelności sprzedanych w ramach umowy wynosiła 265,6 mln zł (kwoty główne i odsetki). Pozytywny wpływ transakcji na koszty ryzyka wyniósł 7,0 mln zł. W efekcie opisywanej umowy Grupa zmniejszyła portfel kredytów nieregularnych o kwotę 191,7 mln zł.

8 lipca 2015 roku Grupa zawarła umowę dotyczącą sprzedaży portfela, głównie wierzytelności detalicznych klasyfikowanych jako kredyty z utratą wartości lub też w całości spisanych z bilansu. Łączna kwota wierzytelności sprzedanych w ramach umowy wynosiła 253,4 mln zł (kwoty główne i odsetki). Pozytywny wpływ transakcji na koszty ryzyka Grupy wyniósł 21 mln zł. W efekcie opisywanej umowy Grupa zmniejszyła portfel kredytów nieregularnych o kwotę 139,4 mln zł.

23 lipca 2015 roku Grupa zawarła umowę dotyczącą sprzedaży części należności korporacyjnych z portfela z rozpoznaną utratą wartości. Wpływ transakcji na koszty ryzyka wyniósł 9 mln zł.

### **Modelowanie i raportowanie ryzyka kredytowego**

W 2015 roku ING Bank Śląski S.A. kontynuował utrzymywanie zgodności z wymaganiami zaawansowanej metody wewnętrznych ratingów (AIRB) według Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 575/2013 z dnia 26 czerwca 2013 r. w sprawie wymogów ostrożnościowych dla instytucji kredytowych i firm inwestycyjnych oraz – tam gdzie to ma zastosowanie – według uchwały 76/2010 Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 10 marca 2010 r. w sprawie zakresu i szczegółowych zasad wyznaczania wymogów kapitałowych z tytułu poszczególnych rodzajów ryzyka. W ramach tych działań m.in.:

- usystematyzowano proces zarządzania modelami ryzyka kredytowego poprzez wprowadzenie „Zasad zarządzania modelami ryzyka kredytowego” będących uszczegółowieniem „Polityki zarządzania modelami ryzyka i modelami wyceny”,
- we współpracy z Grupą ING sukcesywnie wprowadzano zaktualizowane wersje modeli ryzyka kredytowego. Zmiany w modelach obejmowały w szczególności:
  - regulacyjne modele LGD dla kredytowych aktywów detalicznych (kredyty konsumpcyjne i kredyty hipoteczne), dla których oszacowano parametry dla transakcji w stanie niewykonania zobowiązania (tzw. LGD in default),
  - detaliczne modele LGD dla kredytów konsumpcyjnych i kredytów hipotecznych oraz modele PD i LGD dla przedsiębiorców (small business) wykorzystywane w kalkulacji odpisów aktualizacyjnych (rezerw) z tytułu utraty wartości ekspozycji,
  - w zakresie kalkulacji rezerw dla korporacyjnych portfeli IBNR i INSFA aktualizację modelu, w którym parametr LGD jest uzależniony od czasu przebywania ekspozycji w stanie niewykonania zobowiązania,
  - wprowadzenia nowych wartości parametrów dla modeli LGD dedykowanych finansowaniu nieruchomości komercyjnych oraz dla transakcji typu Leveraged Finance.
- uzupełniono metodologię budowy modeli ryzyka kredytowego o zasady stosowania konserwatywnego podejścia przy modelowaniu oraz o kwestie związane z modelowaniem parametru ryzyka LGD dla ekspozycji, których dotyczy już niewykonanie zobowiązania,
- uzupełniono metodologię szacowania kapitału ekonomicznego na ryzyko kredytowe o opis kalkulacji parametru EAD w przypadku ryzyka kredytowego kontrahenta,
- zaktualizowano proces okresowej weryfikacji adekwatności długości okresu identyfikacji straty (Loss Identification Period) stosowanego w procesie kalkulacji rezerw dla korporacyjnego i detalicznego portfela IBNR,
- uzupełniono zasady tworzenia odpisów aktualizujących (rezerw) z tytułu utraty wartości ekspozycji kredytowych o ogólne zasady obliczania dni przeterminowania.

Dodatkowo w ramach obszaru raportowania ryzyka kredytowego wprowadzono szereg zmian w procesie raportowania dla portfela korporacyjnego i detalicznego.

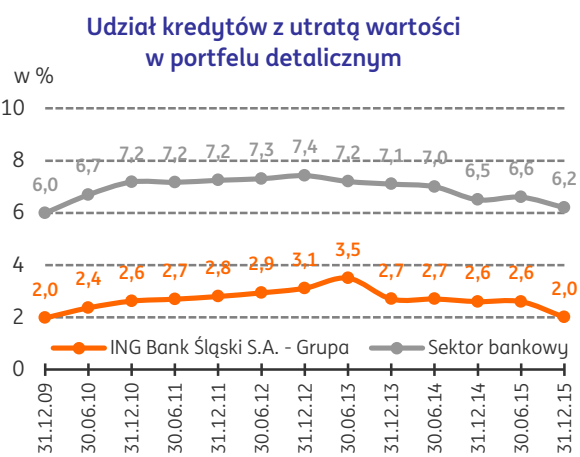
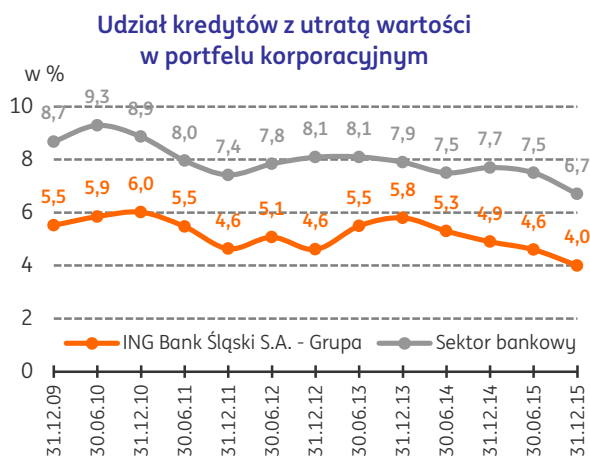
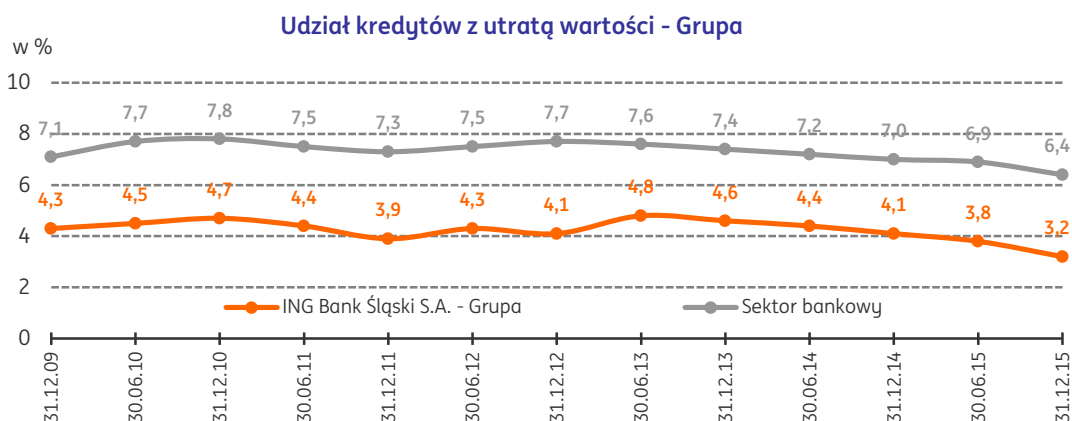
### **Jakość portfela kredytowego oraz stan rezerw celowych**

W 2015 roku jakość portfela kredytowego Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. poprawiła się – udział portfela z rozpoznaną utratą wartości w całości portfela kredytowego spadł z 4,1% w grudniu 2014 roku do 3,2% na koniec 2015 roku. Wartość kredytów z rozpoznaną utratą wartości ukształtowała się na poziomie 2 268,4 mln zł wobec 2 379,4 mln zł na koniec 2014 roku (spadek o 4,7%).

Jakość portfeli kredytowych Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. (zarówno detalicznego, jak i korporacyjnego) jest znacząco wyższa od średniej w całym sektorze bankowym. Udział należności z rozpoznaną utratą wartości w sektorze na koniec roku wyniósł 6,4%.

W 2015 roku na jakość portfela Banku, oprócz ostrożnej polityki kredytowej, miały również wpływ trzy transakcje sprzedaży wierzytelności klasyfikowanych jako kredyty z utratą wartości lub w całości spisane z bilansu. Największe z nich to sprzedaż w pierwszej połowie roku wierzytelności korporacyjnych - transakcja ta przyczyniła się do pomniejszenia portfela kredytów z utratą wartości o 191,7 mln zł oraz sprzedaż wierzytelności detalicznych w drugiej połowie roku - spadek portfela należności z utratą wartości o 139,4 mln zł. Trzecia transakcja miała miejsce w drugiej połowie roku i dotyczyła portfela korporacyjnego.

Na koniec grudnia 2015 roku Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego S.A. posiadała rezerwy na portfel kredytowy z rozpoznaną utratą wartości w wysokości 1 365,0 mln zł. Stopień pokrycia odpisami portfela z rozpoznaną utratą wartości wyniósł 60,2%.



Wskaźniki rynkowe - szacunek na bazie danych publikowanych przez NBP.

**Jakość portfela kredytów i pożyczek udzielonych klientom Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A.**<sup>35</sup>

	31.12.2015	31.12.2014	Zmiana 2015 / 2014	
	w mln zł	w mln zł	w mln zł	w %
<b>Zaangażowanie ogółem</b>	<b>70 046,9</b>	<b>58 750,5</b>	<b>11 296,4</b>	<b>19,2%</b>
Portfel bez rozpoznanej utraty wartości	67 778,5	56 371,1	11 407,4	20,2%
Portfel z rozpoznaną utratą wartości		2 379,4	-111,0	-4,7%
Odpis aktualizujący z tytułu utraty wartości i rezerwy	1 572,0	1 738,1	-166,1	-9,6%
Odpis dotyczący portfela bez rozpoznanej utraty wartości	180,9	166,8	14,1	8,5%
Odpis dotyczący portfela z rozpoznaną utratą wartości	1 365,0	1 553,0	-188,0	-12,1%
Rezerwy na zobowiązania pozabilansowe	26,1	18,3	7,8	42,6%
<b>Udział portfela z rozpoznaną utratą wartości</b>	<b>3,2%</b>	<b>4,1%</b>		<b>-0,9 p.p.</b>
<b>Współczynnik pokrycia portfela z rozpoznaną utratą wartości</b>	<b>60,2%</b>	<b>65,3%</b>		<b>-5,1 p.p.</b>
<b>Zaangażowanie - bankowość korporacyjna</b>	<b>43 593,4</b>	<b>36 781,1</b>	<b>6 812,3</b>	<b>18,5%</b>
Portfel bez rozpoznanej utraty wartości	41 867,2	34 981,5	6 885,7	19,7%
Portfel z rozpoznaną utratą wartości	1 726,2	1 799,6	-73,4	-4,1%
Odpis aktualizujący z tytułu utraty wartości i rezerwy	1 056,1	1 171,5	-115,4	-9,9%
Odpis dotyczący portfela bez rozpoznanej utraty wartości	79,2	79,0	0,2	0,3%
Odpis dotyczący portfela z rozpoznaną utratą wartości	950,8	1 074,2	-123,4	-11,5%
Rezerwy na zobowiązania pozabilansowe	26,1	18,3	7,8	42,6%
<b>Udział portfela z rozpoznaną utratą wartości</b>	<b>4,0%</b>	<b>4,9%</b>		<b>-0,9 p.p.</b>
<b>Współczynnik pokrycia portfela z rozpoznaną utratą wartości</b>	<b>55,1%</b>	<b>59,7%</b>		<b>-4,6 p.p.</b>
<b>Zaangażowanie - bankowość detaliczna</b>	<b>26 453,5</b>	<b>21 969,4</b>	<b>4 484,1</b>	<b>20,4%</b>
Portfel bez rozpoznanej utraty wartości	25 911,3	21 389,6	4 521,7	21,1%
Portfel z rozpoznaną utratą wartości	542,2	579,8	-37,6	-6,5%
Odpis aktualizujący z tytułu utraty wartości	515,9	566,6	-50,7	-8,9%
Odpis dotyczący portfela bez rozpoznanej utraty wartości	101,7	87,8	13,9	15,8%
Odpis dotyczący portfela z rozpoznaną utratą wartości	414,2	478,8	-64,6	-13,5%
<b>Udział portfela z rozpoznaną utratą wartości</b>	<b>2,0%</b>	<b>2,6%</b>		<b>-0,6 p.p.</b>
<b>Współczynnik pokrycia portfela z rozpoznaną utratą wartości</b>	<b>76,4%</b>	<b>82,6%</b>		<b>-6,2 p.p.</b>

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

Na dzień 31 grudnia 2015 roku Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego S.A. posiadała:

- 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 24,4 mld zł (czyli o 2,6% wyższe niż na koniec 2014 roku),
- otrzymane zobowiązania warunkowe o wartości 53,5 mld zł (tj. o 23,8% wyższe niż rok wcześniej),
- pozabilansowe instrumenty finansowe (transakcje pochodne) o łącznej wartości 358,6 mld zł (tj. o 20,5% wyższe niż na koniec 2014 roku).

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

	31.12.2015	31.12.2014
Zobowiązania warunkowe udzielone	24 423,2	23 802,6
Zobowiązania warunkowe otrzymane	53 515,3	43 228,2
Pozabilansowe instrumenty finansowe	358 574,2	297 683,6
<b>Pozycje pozabilansowe ogółem</b>	<b>436 512,7</b>	<b>364 714,4</b>

<sup>35</sup> Z uwzględnieniem należności leasingowych i faktoringowych oraz obligacji korporacyjnych i komunalnych.



### 3. Zarządzanie ryzykiem rynkowym

#### Informacje ogólne

Ryzyko rynkowe jest rozumiane w ING Banku Śląskim S.A. szeroko i uwzględnia (zarówno na poziomie jednostkowym, jak i na poziomie skonsolidowanym) wrażliwość na zmiany parametrów rynkowych i zachowań płynnościowych klientów, gdzie:

- wrażliwość obejmuje zarówno zmiany wyników ekonomicznych, jak i przedstawiane we właściwych sprawozdaniach wyników finansowych, zmiany poziomów pokrycia wymogów ustawowych i kapitału ekonomicznego, oraz zmiany zdolności Banku do pokrycia zobowiązań, gdy stają się one wymagalne,
- parametry rynkowe obejmują kursy wymiany, stopy procentowe, ceny nieruchomości i papierów wartościowych, implikowaną zmienność kursów walutowych i stóp procentowych. Parametry rynkowe pochodzą ze stóp rynkowych i zawierają elementy takie jak zmienność i korelacja,
- zachowanie płynnościowe klientów obejmuje charakterystykę depozytariuszy Banku pod względem odnawialności i wcześniejszych zerwań oraz charakterystykę dłużników Banku pod względem przedpłat, spłat po terminie i braku spłat.

#### Ogólne podejście do zarządzania ryzykiem rynkowym

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 (DZRR) dostarcza członkom Rady Nadzorczej, 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.

Departament Zarządzania Ryzykiem Rynkowym składa się z dwóch wydziałów:

- Wydziału Zarządzania Ryzykiem Handlowym i Kontroli Produktów Rynków Finansowych, który zajmuje się ryzykiem generowanym przez działalność handlową Banku,
- Wydziału Zarządzania Aktywami i Pasywami, który koncentruje się na zarządzaniu bilansem Banku i ryzykiem płynności.

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

- *Księga handlowa.* Obejmuje księgi obszaru Pionu Rynków Finansowych (walutowe, opcji walutowych oraz stopy procentowej). Księgi te zawierają pozycje utrzymywane w krótkim okresie w celu odsprzedaży bądź uzyskania korzyści finansowych na aktualnych lub oczekiwanych w krótkim okresie zmianach cen bądź pozycje zawarte w celach arbitrażowych. Przykłady to własne pozycje handlowe, pozycje wynikające z obsługi klienta i/lub animowania rynku.
- *Księga bankowa.* Obejmuje Komercyjne Księgi Bankowe oraz Księgi Bankowe Departamentu Skarbu. Komercyjne Księgi Bankowe to księgi bankowe pionów detalicznej oraz korporacyjnej działalności, zawierające komercyjne depozyty oraz kredyty. Ryzyko wynikające z tych pozycji jest transferowane do ksiąg bankowych Departamentu Skarbu poprzez transakcje wewnętrzne, gdzie dalej jest zarządzane w ramach przyjętych w banku limitów na ryzyko rynkowe.

#### Modele ryzyka

Modele ryzyka są dostosowane do profilu, skali oraz złożoności ryzyka rynkowego w ING Banku Śląskim S.A. Modele uwzględniają zarówno obecny, jak i planowany zakres działalności Banku. Wszystkie modele podlegają okresowemu (przynajmniej raz w roku) przeglądowi (w szczególności założenia przyjęte do modeli). Przegląd uwzględnia weryfikację historyczną.

Modele ryzyka obejmują:

- modele VaR – stosowane do zarządzania ryzykiem stopy procentowej, ryzykiem walutowym oraz ryzykiem opcji walutowych,
- modele ALM obejmujące:



- modele płynnościowe – regulacyjne oraz wewnętrzne modele stosowane do zarządzania ryzykiem płynności (obejmujące pozycje pasywne i aktywne),
- modele stopy procentowej – stosowane do zarządzania ryzykiem stopy procentowej, w tym do replikacji depozytów na żądanie,
- wewnętrzne modele adekwatności kapitałowej – stosowane do kalkulacji ekonomicznych wymogów kapitałowych.

Szczegółowe podejście do cyklu życia modeli zawiera następujące elementy:

- inicjacja budowy lub zmiany modelu,
- budowa modelu i jego testowanie,
- prewalidacja poprzedzająca akceptację modelu,
- akceptacja modelu,
- wdrożenie modelu,
- walidacja implementacji modelu,
- funkcjonowanie modelu oraz jego monitoring,
- walidacja okresowa.

#### 4. Zarządzanie ryzykiem stopy procentowej i ryzykiem walutowym

##### Informacje ogólne

Ryzyko stopy procentowej można zdefiniować jako ryzyko straty wskutek zmian określonych cech stóp procentowych. Zarządzanie ryzykiem stopy procentowej dotyczy wszystkich pozycji bilansowych i pozabilansowych Banku wrażliwych na zmiany stóp procentowych.

Ryzyko walutowe to ryzyko straty wskutek zmian kursów walutowych.

##### Ogólne podejście do zarządzania ryzykiem stopy procentowej i ryzykiem walutowym

Metody zarządzania ryzykiem stopy procentowej dopasowane są do struktury ksiąg w Banku. W ramach ksiąg bankowych kluczowym elementem jest system transferu ryzyka. Zadaniem procesu transferu ryzyka jest przeniesienie ryzyka stopy procentowej (w tym ryzyka bazowego) i ryzyka płynności (rozumianego jako ryzyko przeszacowania premii za płynność) produktów ewidencjonowanych w księgach komercyjnych (kredyty, depozyty) do ksiąg Departamentu Skarbu, gdzie ryzyko to jest dalej zarządzane w ramach przyjętego w Banku apetytu na ryzyko. Transfer ryzyka obejmuje proces modelowania ryzyka (w szczególności ryzyka opcyjności) oraz przypisania cen wewnętrznych dla produktów ewidencjonowanych w księgach komercyjnych.

Dopuszczalny poziom ryzyka stopy procentowej (apetyt na ryzyko) jest wyrażony jako zbiór limitów służących do zarządzania poziomem ryzyka stopy procentowej. System limitów jest dostosowany do ogólnego poziomu ryzyka zatwierdzonego przez Radę Nadzorczą.

Bank zarządza ryzykiem walutowym poprzez wewnętrzny transfer tego ryzyka do Pionu Rynków Finansowych, gdzie ryzyko jest dalej zarządzane w ramach zaakceptowanego przez Zarząd Banku systemu limitów wewnętrznych na ryzyko walutowe, będący odzwierciedleniem ogólnego poziomu ryzyka zatwierdzonego przez Radę Nadzorczą.

W przypadku spółek zależnych, intencją Banku jest utrzymywanie ryzyka rynkowego na niskim poziomie, co ma swoje odzwierciedlenie w limitach na ryzyko walutowe i ryzyko stopy procentowej zaakceptowanych przez Zarząd Banku. W razie potrzeby spółki zależne domykają swoje pozycje walutowe oraz ekspozycje na stopę procentową z Bankiem.

##### Główne metody pomiaru ryzyka stopy procentowej i ryzyka walutowego

Podstawową metodologią wykorzystywaną do pomiaru ryzyka rynkowego w księgach Rynków Finansowych (handlowych), jak i Departamentu Skarbu (bankowych), jest wartość narażona na ryzyko (Value at Risk – VaR). 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. Departament Zarządzania Ryzykiem Rynkowym stosuje metodę symulacji historycznej dla ksiąg handlowych oraz ksiąg bankowych Departamentu

Skarbu. 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.

Dodatkowo, do pomiaru ryzyka stopy procentowej dla pozycji w księdze bankowej (zarówno Departamentu Skarbu, jak i ksiąg komercyjnych) Bank stosuje:

- pomiar wartości dochodu narażonego na ryzyko (metodą prostą i zaawansowaną, odpowiednio: *Earnings at Risk* – EaR, *Advanced Earnings at Risk* – AEaR), przy wykorzystaniu scenariuszy szokowych,
- pomiar wartości bieżącej netto zdyskontowanych przyszłych przepływów narażonych na ryzyko (*NPV at Risk*), która jest pomiarem wrażliwości wartości ekonomicznej pozycji stopy procentowej na nagłe zmiany stóp procentowych,
- pomiar niedopasowania pozycji przetransferowanej do ksiąg Departamentu Skarbu do pozycji modelowej (w przypadku depozytów na żądanie),
- pomiar ryzyka rezydualnego, które nie zostało przekazane do ksiąg Departamentu Skarbu.

Proces transferu i centralizacji ryzyka rynkowego (w tym ryzyka bazowego) odbywa się za pomocą aplikacji RTS (*Risk Transfer System*). Ryzyko bazowe jest wyceniane, a następnie transferowane do ksiąg Departamentu Skarbu, gdzie jest aktywnie zarządzane. Pomiar tego ryzyka, jako części składowej ryzyka stopy procentowej, odbywa się poprzez miarę dochodu narażonego na ryzyko (*Earnings at Risk* – EaR). Bank stosuje pomiar ryzyka zmiany poziomu rezerwy rewaluacyjnej. Poziom rezerwy rewaluacyjnej wynikającej z utrzymywania portfela AFS jest wrażliwy na zmiany krzywej dochodowości wynikające ze zmiany stóp procentowych lub poziomów asset swap.

Bank stosuje następujące miary ryzyka zmiany poziomu rezerwy rewaluacyjnej:

- IR RRaR (ang. *Interest Rate Revaluation Reserve at Risk*) pokazującą potencjalny wpływ zmiany stóp procentowych na poziom rezerwy rewaluacyjnej,
- CS RRaR (ang. *Credit Spread Revaluation Reserve at Risk*) pokazującą potencjalny wpływ zmiany spreadu kredytowego na poziom rezerwy rewaluacyjnej.

#### Zaangażowania i limity VaR w 2015 roku

W 2015 roku Bank utrzymywał swoje zaangażowanie handlowe w stosunku do obowiązujących limitów na:

- niskim poziomie w przypadku ryzyka walutowego – średnie wykorzystanie limitów w wydziałach wymiany walutowej i opcji walutowych poniżej 20%,
- znacznym poziomie w przypadku ryzyka stopy procentowej – średnie wykorzystanie limitów na poziomie 53%.

Średnie wykorzystanie limitów VaR dla ryzyka stopy procentowej księgi bankowej (pozycje Departamentu Skarbu) wynosiło mniej niż 53%.

W 2015 roku nie zanotowano przekroczenia limitów VaR.

W 2015 roku zostały zmienione następujące limity VaR dla portfela transakcji walutowych:

- limit obniżony z 1 mln EUR do 800 tys. EUR dla wydziału wymiany walutowej,
- limit obniżony z 500 tys. EUR do 400 tys. EUR dla wydziału opcji walutowych.

## 5. Zarządzanie ryzykiem płynności

### Informacje ogólne

Ryzyko płynności i finansowania jest rozumiane przez ING Bank Śląski S.A. jako ryzyko polegające na niemożności spełnienia, przy racjonalnej cenie, zobowiązań pieniężnych wynikających z pozycji bilansowych i pozabilansowych. Bank utrzymuje płynność w taki sposób, aby zobowiązania pieniężne Banku mogły być zawsze realizowane przy pomocy dostępnych środków oraz wpływów z zapadających transakcji.

Zarządzanie ryzykiem płynności można podzielić w zależności od terminu na:

- operacyjne zarządzanie płynnością – skupione na bieżącym finansowaniu pozycji Banku oraz zarządzaniu pozycjami nostro,
- strategiczne zarządzanie płynnością, które skupione jest na zapewnieniu, aby strukturalne (wszystkie terminy płatności) pozycje płynnościowe Banku były na akceptowalnym poziomie.

#### Ogólne podejście do zarządzania ryzykiem płynności

Ogólne podejście do zarządzania ryzykiem płynności i finansowania składa się z cyklu 5 powtarzających się działań: identyfikacja ryzyka, ocena ryzyka, kontrola ryzyka, monitorowanie oraz raportowanie.

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, niewymagana w sposób bezpośredni przez polskie regulacje nadzorcze”. Należy podkreślić, że ILAAP oraz polskie regulacje nie są względem siebie w sprzeczności, wręcz przeciwnie – w wielu obszarach pokrywają się. Spełnienie wymagań ILAAP jest spójne z polityką ING Bank N.V.

Specyficznym elementem procesu jest zarządzanie ryzykiem płynności i finansowania związane ze stresem, rozumianym jako ryzyko braku możliwości spełnienia przez Bank własnych zobowiązań finansowych, gdy są one wymagane, z powodu braku odpowiedniego poziomu dostępnych środków pieniężnych, lub ich wygenerowanie nie jest możliwe za żadną cenę.

Plan awaryjnego finansowania zawiera wytyczne dotyczące aktywnej identyfikacji kryzysu płynności i działań, jakie należy podjąć, aby przetrwać kryzys.

Dopuszczalny poziom ryzyka płynności jest zdefiniowany poprzez dwuelementowy system:

- ogólny poziom akceptowalnego ryzyka Banku, który jest zatwierdzany przez Radę Nadzorczą (po rekomendacji Zarządu Banku). Rada Nadzorcza otrzymuje informacje o zgodności z tymi miarami co najmniej kwartalnie,
- zbiór limitów, oparty na strategicznych celach Banku, zidentyfikowanych ryzykach płynności oraz zasadach określonych przez organy regulacyjne. Limity są brane pod uwagę w procesach planowania (tj. realizacja przyjętych planów nie może prowadzić do przekroczenia limitów). W większości przypadków limity mają zdefiniowany poziom ostrzegawczy ustalony powyżej (lub poniżej) limitów. Dopuszczalny poziom ryzyka płynności jest określany i aktualizowany co najmniej raz w roku.

Dodatkowym, istotnym elementem procesu są regularnie przeprowadzane testy warunków skrajnych. Bank wprowadził program stress testów, który gwarantuje, że stress testy są planowane, konstruowane, przeprowadzane i analizowane w celu wskazania źródeł potencjalnie ograniczonej płynności i określenia, jak można takim sytuacjom zapobiec, aby obecne ekspozycje pozostały w obrębie ustalonych limitów.

#### Główne metody pomiaru ryzyka płynności i portfele replikacyjne

ING Bank Śląski S.A. stosuje następujące miary ryzyka płynności:

- wskaźniki płynności wg NBP, EBA i DNB,
- miary płynności w ciągu dnia,
- koncentracje finansowania wg klienta i segmentu klienta,
- luka płynności strukturalnej,
- luka Cash&Collateral dla podstawowych walut (PLN, EUR, USD, CHF),
- luka płynności w scenariuszu skrajnym.

Podstawowym modelem w zakresie zarządzania ryzykiem płynności jest model służący do ustalania części stabilnej i chwiejnej bazy depozytowej. Do tego celu wykorzystywany jest wewnętrzny model statystyczny.

Ze względu na strukturę bilansu, a w szczególności bazy depozytowej Banku, ING Bank Śląski S.A. stosuje zaawansowane podejście do modelowania ryzyk związanych z depozytami płatnymi na żądanie – koncepcja portfeli replikacyjnych. Polega ona na „replikowaniu”, czyli odwzorowywaniu rzeczywistego okresu, przez który depozyty na żądanie są utrzymywane w Banku przez klientów, jak również polityki cenowej Banku. Koncepcja ta

umożliwia konwertowanie depozytów na żądanie w terminowe pozycje stopy procentowej. Sposób reinwestowania pozyskanych środków jest odmienny dla części „chwijnej” i części „stabilnej”.

Proces transferu i centralizacji ryzyka rynkowego (w tym ryzyka płynności) obsługiwany jest przez aplikację RTS (Risk Transfer System), w tym w szczególności pełny transfer (modelowanego) ryzyka płynności do ksiąg Departamentu Skarbu.

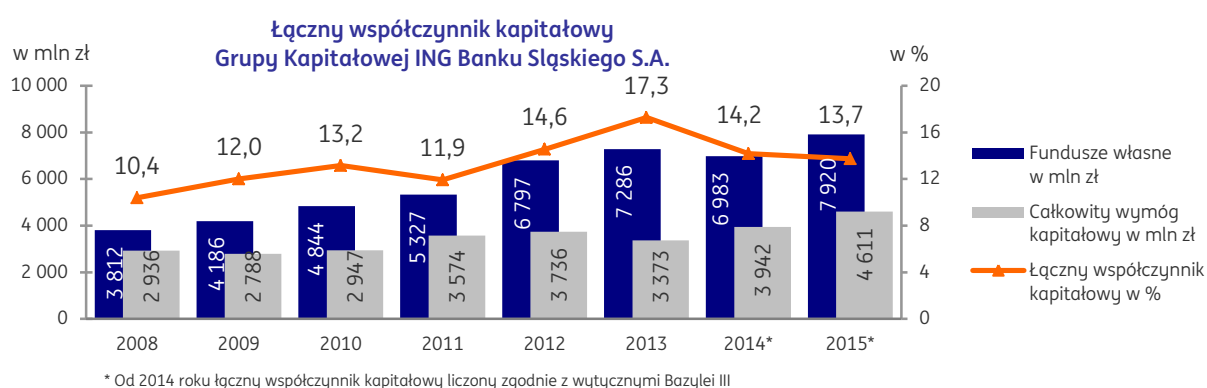
W drugiej połowie 2015 roku Bank dostosował wewnętrzne regulacje i proces zarządzania ryzykiem płynności do wymogów Rekomendacji P.

### Limity płynnościowe w 2015 roku

W 2015 roku nie wystąpiły przekroczenia limitów regulacyjnych w zakresie ryzyka płynności.

## 6. Adekwatność kapitałowa

Łączny współczynnik kapitałowy na koniec 2015 roku wyniósł 13,7%, co oznacza bezpieczną pozycję Grupy w kontekście kapitałów oraz możliwość dalszego rozwoju w zakresie akcji kredytowej.



W 2015 roku Bank uwzględnił w kalkulacji funduszy własnych 40% niezrealizowanych zysków oraz 100% niezrealizowanych strat z wyceny aktywów finansowych dostępnych do sprzedaży ujętych w kapitale z aktualizacji wyceny (zgodnie z wytycznymi Komisji Nadzoru Finansowego przekazany pismem BRB/DRB\_II/0735/29/17/2015 z dnia 26 marca 2015 roku). W roku 2014 w kalkulacji funduszy własnych Bank ujmował odpowiednio 0% niezrealizowanych zysków i 80% niezrealizowanych strat z wyceny.

## 7. 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. W zakresie ryzyka operacyjnego uwzględniane są również czynniki i skutki wystąpienia ryzyka utraty reputacji oraz ryzyka prowadzenia działalności.

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.

Zarząd Banku, w porozumieniu z Radą Nadzorczą, przyjął Deklarację apetytu na ryzyko niefinansowe w 2015 roku, w której określił maksymalne dopuszczalne limity strat, limity kapitałowe oraz zakres ryzyka, jaki jest skłonny podjąć, realizując zaplanowane cele biznesowe, przy zachowaniu pełnej zgodności z prawem i wymogami regulacyjnymi. Poziom wykorzystania limitów jest monitorowany i przedstawiany okresowo Zarządowi, Komitetowi Audytu, Komitetowi Ryzyka oraz Radzie Nadzorczej Banku.

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 2015 roku Bank, mając na uwadze bezpieczeństwo środków powierzonych przez klientów oraz utrzymanie akceptowalnego poziomu ryzyka operacyjnego, kontynuował działania zmierzające do zapewnienia zgodności z nowymi wymogami regulacyjnymi oraz doskonalenia systemu zarządzania ryzykiem. Do najważniejszych działań w tym zakresie zaliczyć można:

- analizę kluczowych zagrożeń dla działalności Banku wynikających ze zmian w środowisku biznesowym,
- przeprowadzenie testów funkcjonowania kontroli ograniczających kluczowe ryzyka w Banku,
- przegląd zakresu analiz scenariuszowych i dostosowanie ich do strategii biznesowej Banku,
- aktualizację regulacji w zakresie oceny ryzyka i wdrożenie metody oceny poziomu ryzyka opartej o limity na ryzyko operacyjne,
- kontynuację analiz ryzyka w poszczególnych procesach Banku,
- monitorowanie i testowanie mechanizmów utrzymania ciągłości kluczowych procesów, systemu zarządzania kryzysowego oraz mechanizmów zapewniających bezpieczeństwo fizyczne osób i mienia Banku,
- dalszy wzrost skuteczności przeciwdziałania cyber-przestępstwom związanym z transakcjami płatniczymi i kradzieżami tożsamości lub środków finansowych, przeciwdziałania atakom ukierunkowanym (APT) na infrastrukturę IT Banku, których celem jest zniszczenie lub kradzież danych oraz przeciwdziałania na ataki na dostępność usług – DDoS,
- przeprowadzenie szeregu analiz ryzyka krytycznych i ważnych aplikacji biznesowych oraz aplikacji wsparcia, w tym pogłębione badanie podatności bezpieczeństwa systemów informatycznych (w szczególności systemów e-bankowości), testy penetracyjne oraz wzmożony monitoring systemów bankowości elektronicznej,
- wdrożenie pozostałych do zaimplementowania w roku 2015 wymogów wynikających ze znowelizowanej Rekomendacji D Komisji Nadzoru Finansowego dotyczącej zarządzania obszarami technologii informacyjnej i bezpieczeństwa środowiska teleinformatycznego w bankach,
- odnowienie lokalnego programu ubezpieczeniowego Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. w zakresie odpowiedzialności cywilnej oraz ubezpieczenia majątku dostosowanego do bieżącej sytuacji rynkowej,
- aktualizację regulacji w zakresie transferu ryzyka niefinansowego na rynek ubezpieczeniowy,
- rozwój zintegrowanego systemu wspierającego procesy zarządzania ryzykiem operacyjnym,
- kontynuację prac przygotowawczych zmierzających do wdrożenia zaawansowanych metod pomiaru ryzyka operacyjnego (AMA) dla wyliczenia regulacyjnych wymogów kapitałowych,
- zmiany w strukturze organizacyjnej dotyczące zarządzania ryzykiem operacyjnym, w tym:
  - powołanie z dniem 1 czerwca 2015 roku nowej jednostki organizacyjnej – Departamentu Bezpieczeństwa IT, którego zadaniem jest podniesienie skuteczności działań zmierzających do ograniczenia ryzyka bezpieczeństwa informacji (technologii),
  - przekazanie Członkowi Zarządu Banku pełniącemu nadzór nad Pionem Ryzyka, w związku ze zmianami w Prawie Bankowym, z dniem 22 grudnia 2015 roku nadzoru nad jednostkami zarządzania ryzykiem niefinansowym,
- podnoszenie świadomości pracowników w obszarze efektywnego zarządzania ryzykiem operacyjnym oraz przeciwdziałania oszustwom poprzez wprowadzenie nowych szkoleń obowiązkowych dla wszystkich zatrudnionych w Banku.

## 8. 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 okresowych informacji zarządczych dokonuje oceny efektywności działań w tym zakresie.

Bank zarządza 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.

Podstawowe zasady zarządzania ryzykiem braku zgodności w Banku określa zatwierdzona przez Zarząd Banku i zaakceptowana przez Radę Nadzorczą Polityka zarządzania ryzykiem braku zgodności. Polityka uwzględnia wymogi ustawy Prawo bankowe, uchwał oraz rekomendacji Komisji Nadzoru Finansowego, jak również standardy, określone przez Europejski Urząd Nadzoru Giełd i Papierów Wartościowych (ESMA) w „Wytycznych w sprawie określonych wymogów Dyrektywy MiFID dotyczących komórki ds. nadzoru zgodności z prawem”.

W 2015 roku, po zatwierdzeniu przez Zarząd Banku i zaakceptowaniu przez Radę Nadzorczą, została wdrożona nowa wersja ww. Polityki, w której uwzględniono m.in. wymogi określone przez Komisję Nadzoru Finansowego w dokumencie „Zasady ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych”.

Ponadto w 2015 roku zostały wprowadzone nowe regulacje wewnętrzne, określające politykę Banku w zakresie:

- ochrony danych osobowych klientów, dostawców, partnerów biznesowych oraz pracowników Banku, a także
- zapewnienia zgodności z ustawą o wykonywaniu Umowy między Rządem Rzeczypospolitej Polskiej a Rządem Stanów Zjednoczonych Ameryki w sprawie poprawy wypełniania międzynarodowych obowiązków podatkowych oraz wdrożenia ustawodawstwa FATCA.

W 2015 roku Bank kontynuował realizację programów szkoleniowych, mających na celu podnoszenie wiedzy i świadomości pracowników na temat ryzyka braku zgodności oraz przestrzegania zasad etyki zawodowej.



## VII. ROZWÓJ ORGANIZACJI I INFRASTRUKTURY GRUPY KAPITAŁOWEJ ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A. W 2015 ROKU

### 1. IT i Operacje

Działania w obszarze IT w ING Banku Śląskim S.A. koncentrują się na tworzeniu wartościowych rozwiązań biznesowych przy zachowaniu wysokiej jakości, dostępności oraz najwyższych standardów w zakresie bezpieczeństwa. Do kluczowych zadań zrealizowanych w 2015 roku należy zaliczyć:

- wdrożenie nowego systemu bankowości internetowej dla klientów detalicznych – Moje ING,
- rozwój mobilnych systemów bankowości elektronicznej, zarówno dla klientów detalicznych, jak i klientów korporacyjnych, w tym udostępnienie jako pierwszy bank w Polsce aplikacji na Apple Watch dla klientów korporacyjnych, a także funkcji logowania za pomocą odcisku palca dla klientów detalicznych w aplikacji *ING BankMobile*,
- udostępnienie nowej metody wykonywania płatności i wypłat w bankomatach za pomocą kodów/czeków BLIK,
- wdrożenie wpłatomatów mikro dla klientów firmowych, pozwalających na dokonywanie wpłat gotówkowych bez konieczności opuszczania siedziby firmy,
- uruchomienie środowiska *BigData* w celu zwiększenia możliwości wykonywania zaawansowanych analiz dużej ilości danych, zwłaszcza w zakresie procesów pożyczkowych.

W tym samym okresie kontynuowano:

- migrację aplikacji do prywatnej chmury ING Banku Śląskiego S.A. oraz coraz szersze wykorzystanie środowiska Continuous Integration & Delivery w ramach projektu *ZeroTouch*,
- wymianę systemów do obsługi kart płatniczych,
- prace nad nowym systemem bankowości elektronicznej dla klientów korporacyjnych.

Osiągnięcia Banku przełożyły się na otrzymanie nagrody „Lider Informatyki 2015” w kategorii „Bankowość i finanse”, w konkursie magazynu Computerworld. Jury wyróżniło Bank za projekty Orange Express i Zero Touch. Jak uzasadnił Computerworld, „ING Bank Śląski zrewolucjonizował działanie IT, żeby lepiej mógł realizować cele biznesowe”.

Również w obszarze Operacji wdrożono wiele zmian, których celem był nieustanny rozwój i usprawnianie procesów. W 2015 roku kontynuowane były następujące projekty:

- outsourcing zajęć egzekucyjnych oraz obsługi dokumentacji w procesach operacyjnych (polis, dokumentacja kredytowa oraz depozytowa) – wdrożono outsourcing wybranych czynności manualnych, m.in. ewidencja i skanowanie dokumentów, wprowadzanie podstawowych danych,
- wprowadzenie nowej strategii monitoringowej kredytów detalicznych i hipotecznych, która powoduje spadek kosztów operacyjnych przy równoczesnym zachowaniu stałych parametrów kosztów ryzyka,
- w obszarze urządzeń gotówkowych:
  - na koniec 2015 roku ING Bank Śląski S.A. dysponował siecią 813 maszyn własnych do samoobsługi gotówkowej, z czego 799 to urządzenia z zainstalowanymi czytnikami zbliżeniowymi oraz zamkniętym obiegiem gotówki (tzw. *recyclery*),
  - przekazano 227 urządzeń gotówkowych zlokalizowanych poza placówkami banku do obsługi przez firmę zewnętrzną – w formule *co-branding*,
  - nastąpiła dywersyfikacja urządzeń dla klientów korporacyjnych – wprowadzono 30 wrzutni *light*, 3 wpłatomaty *light*, 15 opłatomatów oraz 2 wpłatomaty *ultra light*,
- przejęcie odpowiedzialności za regulacje i procedury w zakresie produktów inwestycyjnych oraz ubezpieczeniowych dla klientów detalicznych,
- reklamacje – odnotowano wysoki poziom obsługi reklamacji. Na koniec grudnia 2015 roku wskaźnik obsłużonych reklamacji w ciągu 24 godzin kształtował się na poziomie 69%.



## 2. Rozwój elektronicznych kanałów dystrybucji

### Bankowość internetowa

Bank realizuje proces wymiany systemu bankowości internetowej na nowy – Moje ING, w którym wykorzystuje nową generację narzędzi zorientowanych na zwiększenie satysfakcji klientów. Celem Banku jest przeniesienie relacji z klientem na kolejny poziom – przejście od realizacji płatności i oferowania produktów do zaspokajania indywidualnych potrzeb.

W listopadzie 2015 roku wszyscy klienci indywidualni zyskali dostęp do nowego systemu bankowości internetowej i mobilnej Moje ING – w polskiej i angielskiej wersji językowej. Do końca 2015 roku z systemu skorzystało 335 tys. klientów. Wraz z udostępnieniem nowego systemu Bank zakończył trwający od grudnia 2014 roku pilotaż, w którym wzięło udział 11 tys. klientów i pracowników.

W nowym systemie Moje ING wdrożono większość funkcjonalności określonych jako najważniejsze z perspektywy klienta. Prace nad systemem poparto badaniami z klientami (ponad 650 godzin). Wśród funkcjonalności udostępniono:

- unowocześniony moduł przelewy – ujednolicenie sposobu wykonywania różnych przelewów wraz z dodatkową intuicyjną wyszukiwarką pozwalającą szybko wyszukać historyczne transakcje oraz znaleźć elementy, które pasują do wyrażenia wprowadzonego przez użytkownika w trakcie wypełniania formatki przelewu,
- historię transakcji z saldem po każdej operacji,
- saldo i informacje o produktach,
- intuicyjne wejście do nowego systemu dzięki łatwemu przełączaniu się między nowym i dotychczasowym systemem,
- praktyczne wprowadzenie po wejściu do nowego systemu oraz po wdrożeniu nowych funkcji, które wita użytkowników.

Wdrożono także funkcje systemu, które pomagają klientowi zarządzać jego budżetem domowym, przypominają o zobowiązaniach finansowych i motywują do działania (budżet, cele oszczędnościowe, zaplanowane transakcje i zlecenia). Elementy narzędzia wspierającego zarządzanie finansami klienta (Finansometr) zostały zintegrowane z innymi częściami systemu.

Bank zaprojektował i udostępnił klientom wersję demonstracyjną systemu Moje ING w języku polskim i angielskim, która pomaga zapoznać się z funkcjonalnościami, korzystając z wirtualnego użytkownika. Wersja ta jest dostępna dla wszystkich klientów poprzez stronę internetową, również na wszystkich stanowiskach internetowych w oddziałach.

Moje ING to kompletny system, nie tylko w zakresie części wizualnej, która jest widoczna dla klientów, ale również w kwestii systemów informatycznych Banku. System ten został stworzony w regule RWD (Responsive Web Design), dzięki czemu klienci widzą "ten sam" system niezależnie od urządzenia, które wykorzystują (komputer, smartfon czy tablet), dzięki czemu mogą wykonywać te same czynności w równie prosty sposób w każdym miejscu oraz w każdej sytuacji.

Do najważniejszych zmian w zakresie bankowości internetowej zaliczyć można:

- zmiany i udogodnienia związane z wprowadzaniem nowego systemu bankowości internetowej Moje ING (m.in. łatwe przełączanie się między systemami),
- zmiany podnoszące poziom bezpieczeństwa systemu transakcyjnego w ramach projektu *Fighting Cyber Crime*.

### Bankowość mobilna

W 2015 roku Bank podjął również szereg inicjatyw rozszerzających funkcjonalność aplikacji mobilnych na smartfony *ING BankMobile* i tablety *ING BankMobile HD*, do których zaliczyć należy:

- umożliwienie logowania do aplikacji za pomocą odcisku palca (*Touch ID*) – funkcjonalność udostępniona dla użytkowników iPhone'ów 5S i nowszych,
- dodanie nowych sekcji dedykowanych:
  - produktom inwestycyjnym – umożliwia podgląd aktywów inwestycyjnych posiadanych przez klienta,

- programowi lojalnościowemu Bankujesz-zyskujesz – dzięki niej użytkownicy mogą sprawdzić liczbę zebranych punktów oraz przejść bezpośrednio z aplikacji na stronę internetową serwisu w celu dokonania zakupu,
- wdrożenie nowych funkcjonalności:
  - powiadomienia push – komunikaty wyświetlane bezpośrednio na ekranie smartfona, informujące o zmianach salda na koncie użytkownika. Dzięki nim użytkownicy są na bieżąco ze swoimi finansami,
  - BLIK – dzięki niej użytkownicy mogą płacić za zakupy lub wypłacać pieniądze z bankomatu telefonem za pomocą kodów BLIK generowanych w aplikacji. Dodana została również mapa prezentująca punkty BLIK, czyli miejsca, w których można dokonać płatności za pomocą kodów,
  - przelew na telefon – dzięki niej użytkownicy mogą przelewać środki do dowolnego banku w Polsce bez znajomości numeru rachunku odbiorcy, wystarczy wpisać numer telefonu lub pobrać go ze swojej listy kontaktów w telefonie. Dodatkowo w listopadzie funkcjonalność przelewu na telefon została rozszerzona – ING Bank Śląski S.A. jako jeden z pierwszych udostępnił natychmiastowe przelewy na telefon między rachunkami w różnych bankach, które obsługują przelew na telefon BLIK,
  - podzieli wydatki – dzięki niej użytkownicy mogą w łatwy sposób rozliczyć się ze znajomymi za wspólny rachunek. Wystarczy wpisać kwotę poniesionego wydatku i wybrać z książki adresowej osoby, do których wysłany zostanie e-mail lub sms z informacją ile i na jaki numer rachunku powinni przelać pieniądze,
- udostępnienie wersji angielskojęzycznej aplikacji,
- dodanie szczegółów kart debetowych (m.in. suma transakcji wykonanych w bieżącym miesiącu) – użytkownicy mogą zmienić PIN do karty, aktywować ją bądź zastrzec.

W 2015 roku rozwijała się również aplikacja dedykowana dla klientów korporacyjnych. W styczniu klientom korzystającym z bankowości mobilnej *ING BusinessMobile* udostępniono nowy moduł skanowania dokumentów. Dzięki nowemu rozwiązaniu klienci mogą wykonać zdjęcia dokumentów, które następnie przesyłają do systemu bankowości internetowej *ING BusinessOnLine*, gdzie w prosty sposób mogą je dołączyć do wniosków wysyłanych do Banku. Rozwiązanie ma na celu usprawnienie przepływu dokumentów między klientami a Bankiem oraz eliminację dokumentów papierowych pobieranych od klientów.

Na początku czerwca 2015 roku ING Bank Śląski S.A. udostępnił klientom korporacyjnym nową wersję aplikacji mobilnej *ING Business*: przejrzystą, uniwersalną, umożliwiającą personalizację ustawień. Wdrożenie jest odpowiedzią na zmieniające się przyzwyczajenia i oczekiwania klientów. Warto wspomnieć, że ING Bank Śląski S.A. jako pierwszy bank na polskim rynku wprowadził w 2013 roku aplikację mobilną dla firm.

W III kwartale 2015 roku ING Bank Śląski S.A. również jako pierwszy bank w Polsce udostępnił aplikację na Apple Watch. Z *ING Business* w wersji na zegarek Apple mogą korzystać wszyscy klienci korporacyjni. W aplikacji zamieszczono informacje, których klienci najczęściej szukają, logując się do systemu przez bankowość mobilną. Procentowy wskaźnik salda na rachunku pozwala jednym rzutem oka sprawdzić stan firmowego konta. Klient może także natychmiast podejrzeć aktualną liczbę oczekujących zleceń wymagających jego podpisu lub wysłania. Pod ręką są również bankowe kursy kupna i sprzedaży wybranych walut. Poszczególne elementy, takie jak domyślny rachunek czy para walutowa, można zmienić w ustawieniach aplikacji. Wszystkie informacje są błyskawicznie dostępne w formie tzw. Skrótów (*Glances*), a dane można odświeżać korzystając z technologii *Force Touch*.

Starania Banku w zakresie dostarczenia jak najwyższej jakości obsługi bankowości mobilnej zostały docenione statuetką Złoty Bell w kategorii Mobilny Bank Roku 2014. Nagroda została wręczona podczas Gali Mobility Trends 2014, mającej na celu podsumowanie nowości rynkowych, które spotkały się z największym zainteresowaniem konsumentów w 2014 roku.

Na koniec 2015 roku z systemów bankowości elektronicznej ING Banku Śląskiego S.A. korzystało ponad 3 mln klientów. Do końca roku 2015 aplikacje ING BankMobile na smartfony oraz ING BankMobile HD na tablety zostały w sumie pobrałe ponad 1,2 mln razy, a korzysta z nich aktywnie ponad 700 tys. klientów.

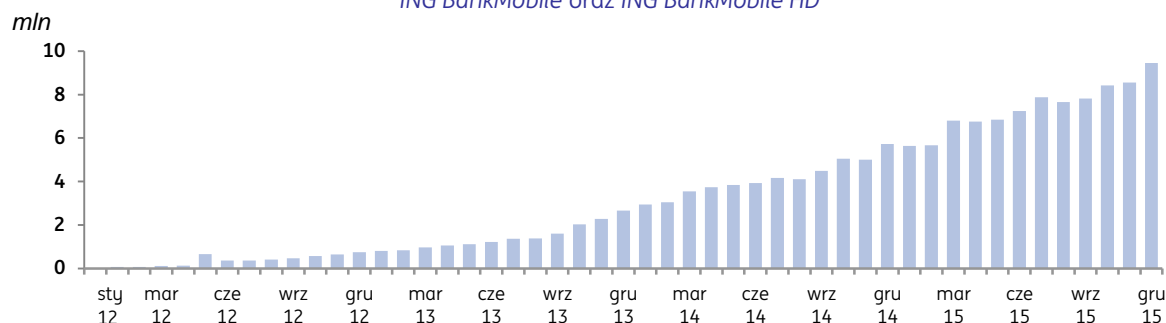
### Liczba klientów<sup>36</sup> systemów bankowości elektronicznej w ING Banku Śląskim S.A.

	31.12.15	31.12.14	31.12.13	31.12.12	31.12.11	31.12.10	31.12.09
ING BankOnLine, ING BusinessOnLine	3 178 500	2 846 079	2 575 708	2 350 269	2 115 325	1 879 525	1 559 504
HaloŚląski	2 083 323	1 819 028	1 605 063	1 433 433	1 285 261	1 072 099	786 008
ING BankMobile*	1 231 376	764 457	364 867	123 269			
ING Business	9 541	6 703	3 712				

\*/ Liczba pobrań aplikacji

Aplikacje mobilne Banku – *ING BankMobile* oraz *ING BankMobile HD* – coraz częściej wykorzystywane są przez klientów do wykonywania codziennych transakcji. W samym grudniu 2015 roku zanotowano 9,5 mln logowań (wobec 5,7 mln w grudniu 2014 roku).

Liczba logowań do aplikacji mobilnych  
*ING BankMobile* oraz *ING BankMobile HD*



### 3. Sieć placówek bankowych

Na koniec 2015 roku ING Bank Śląski S.A. posiadał 395 oddziałów detalicznych (w tym 113 oddziałów bezkasowych, gdzie obsługa gotówkowa odbywa się wyłącznie w wielofunkcyjnych urządzeniach do obsługi gotówkowej lub w bankomatach). Oddziały Banku wyposażone są w całodobowe strefy samoobsługowe, w których klienci mogą samodzielnie dokonywać zarówno wypłat, jak i wpłat gotówkowych.

Bank w dalszym ciągu prowadzi proces modernizacji oddziałów detalicznych polegający na zmianie wyposażenia i wystroju oraz wprowadzaniu nowych rozwiązań funkcjonalnych. Na koniec 2015 roku Bank posiadał 239 placówek w nowym standardzie. Ponadto kontynuowane są działania mające na celu relokowanie oddziałów do najatrakcyjniejszych biznesowo lokalizacji w poszczególnych miastach i regionach. Bank planuje utrzymanie liczby oddziałów na stabilnym poziomie, zbliżonym do stanu obecnego, jednocześnie kontynuując modernizację tradycyjnych placówek. Co więcej, na początku 2015 roku we wszystkich oddziałach detalicznych udostępniono bezpłatny, bezprzewodowy internet (Wi-Fi), dzięki czemu placówki stały się jeszcze bardziej przyjazne dla klientów.

Ponadto, klienci, którzy posługują się językiem migowym mogą porozmawiać z doradcą za pośrednictwem tłumacza języka migowego dostępnego online. W I kwartale 2015 roku Bank udostępnił tę usługę w 20 oddziałach. Od października 2015 roku tłumacz języka migowego jest dostępny we wszystkich oddziałach. Za nowatorski sposób komunikacji z osobami niesłyszącymi ING Bank Śląski S.A. został doceniony w „Konkursie Liderów Świata Bankowości i Ubezpieczeń” w kategorii „CSR”.

Bank rozwinął również nowy kanał dystrybucji – punkty ING Express – zlokalizowane w największych centrach handlowych w całej Polsce. Sieć punktów ING Express to odpowiedź na oczekiwania klientów, którzy poszukują banku dostępnego w każdym miejscu i w każdym czasie. Głównym celem tego kanału dystrybucji jest pozyskiwanie nowych, aktywnych klientów. Na koniec 2015 roku sieć ING Express liczyła 64 punkty i pozyskała ponad 50 tys. nowych klientów.

W III kwartale 2015 roku, we wszystkich oddziałach w nowej wizualizacji, udostępniono klientom dodatkowy sposób komunikacji z doradcą Centrum Kredytów Detalicznych oraz Centrum Private Banking. Klient, który przyjdzie do oddziału detalicznego, może połączyć się ze specjalistą w banku, wykorzystując przy tym komunikację wideo i opcję zdalnej prezentacji dokumentów. Nowy sposób komunikacji zapewnia klientom wygodę oraz oszczędność czasu.

<sup>36</sup> Liczba klientów nie jest tożsama z liczbą użytkowników, jeden klient może posiadać kilku użytkowników w danym systemie.

Obsługę klientów korporacyjnych z segmentu średnich i dużych firm Bank prowadził za pośrednictwem 37 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 ING Banku Śląskiego S.A. (stan na 31 grudnia 2015 roku)



#### 4. Zarządzanie kadrami

##### Stan zatrudnienia

Na dzień 31 grudnia 2015 roku Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego S.A. zatrudniała 8 189 osób. W stosunku do grudnia ubiegłego roku liczba pracowników wzrosła o 32 osoby (tj. o 0,4%). Zanotowany nieznaczny wzrost zatrudnienia w Grupie wiązał się przede wszystkim z rozwojem korporacyjnej sieci sprzedaży Banku oraz rozwojem spółek ING Lease (Polska) sp. z o.o. i ING Commercial Finance Polska S.A. Z kolei w Pionie Operacji w Banku nastąpił spadek zatrudnienia, związany z kontynuowaniem procesów optymalizacyjnych.

Na koniec grudnia 2015 roku ING Bank Śląski S.A. zatrudniał 7 728 osób, czyli o 41 osób (tj. o 0,5%) więcej w porównaniu z grudniem 2014 roku.

##### Zatrudnienie w Grupie Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A.

	31.12.2015		31.12.2014	
	w osobach	w %	w osobach	w %
Bankowość detaliczna	3 892	50,4	3 877	50,4
Bankowość korporacyjna i rynki finansowe	1 185	15,3	1 107	14,4
Operacje/IT/Usługi	1 887	24,4	1 961	25,5
Ryzyko/Organizacja/Finanse/Sprawy kadrowe	764	9,9	742	9,7
<b>Bank ogółem</b>	<b>7 728</b>	<b>100,0</b>	<b>7 687</b>	<b>100,0</b>
ING Securities S.A.	100	21,7	124	26,4
ING ABL Polska S.A.	1	0,2	1	0,2
ING Lease (Polska) Sp. z o.o.	173	37,5	160	34,0
ING Commercial Finance Polska S.A.	99	21,5	91	19,4
Solver Sp. z o.o.	33	7,2	38	8,1
ING Usługi dla Biznesu S.A.	55	11,9	56	11,9
<b>Spółki zależne</b>	<b>461</b>	<b>100,0</b>	<b>470</b>	<b>100,0</b>
<b>Grupa ING Banku Śląskiego S.A.</b>	<b>8 189</b>		<b>8 157</b>	

### Polityka wynagrodzeń

W 2015 roku ING Bank Śląski S.A. utrzymał dotychczasową politykę wynagrodzeń, której zadaniem jest efektywne wspieranie celów strategicznych. Założenia polityki to rynkowy poziom oraz transparentność i spójność oferowanych pracownikom wynagrodzeń.

Bank dokonał kolejnego 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. W pierwszym półroczu dokonano wypłaty części odroczonej premii za lata 2012 i 2013 osób zajmujących stanowiska kierownicze.

W celu wdrożenia do regulacji wewnętrznych postanowień Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady Unii Europejskiej 2013/36/UE z dnia 26 czerwca 2013 r. w sprawie warunków dopuszczenia instytucji kredytowych do działalności oraz nadzoru ostrożnościowego nad instytucjami kredytowymi i firmami inwestycyjnymi dostosowano treść Polityki zmiennych składników wynagrodzeń osób zajmujących stanowiska kierownicze mających istotny wpływ na profil ryzyka ING Banku Śląskiego S.A.

W listopadzie 2015 roku dostosowano w Banku poziom wynagrodzeń zasadniczych pracowników do poziomu rynkowego. Wysokość podwyżki była uzależniona od wynagrodzenia i wyników oceny pracy pracownika.

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

W 2015 roku ING Bank Śląski S.A. kontynuował działania na rzecz budowy wizerunku pożądanego pracodawcy (Employer Branding) adresowane do profesjonalistów i studentów. Na stronie internetowej Banku powstała nowa zakładka Kariera. Dzięki nowej technologii RWD, w której została stworzona, możliwe jest swobodne korzystanie ze strony na urządzeniach mobilnych.

Rozpoczęto działania rekrutacyjne i employer brandingowe na portalach społecznościowych takich jak Facebook i LinkedIn. Wyszukiwarkę LinkedIn zaczęto wykorzystywać do rekrutacji, by dotrzeć do kandydatów pasywnych, czyli takich, którzy w danym momencie z własnej inicjatywy nie poszukują pracy. Na LinkedIn powstała również oficjalna strona ING Banku Śląskiego promująca bank jako pracodawcę.

Podtrzymano także trwałą współpracę z miesięcznikiem Computerworld w zakresie promowania Banku, jako miejsca pracy wśród profesjonalistów z branży IT. Dodatkowo rozpoczęto współpracę z portalem praca.pl, gdzie obecnie ukazują się wszystkie oferty pracy w Banku.

Promocji ING Banku Śląskiego S.A. jako pracodawcy towarzyszyła nowa kampania wizerunkowo-rekrutacyjna, wykorzystująca elementy graficzne kampanii marketingowej „Liczę się ludzie”.

Kontynuowano działania dedykowane osobom wchodzącym na rynek pracy (studentom i absolwentom) m.in.:

- Udział w wiosennych i jesiennych edycjach targów pracy.
- Program Ambadorski (dla studentów reprezentujących Bank na uczelniach), gdzie we współpracy ze studenckimi ambasadorami Banku zorganizowano merytoryczne warsztaty/szkolenia dla studentów oraz standy na uczelniach promujące pracodawcę.
- Program praktyk „Praktyka z Lwem”, skierowany do studentów z różnych kierunków i specjalności wiążących swoją przyszłą karierę zawodową z bankowością. W ramach Programu przyjęto 51 uczestników.
- Program stażowy *ChallengING IT* – uruchomiono dwie ścieżki programu: analiz predykcyjnych i analiz informatycznych, w ramach których zatrudniono 4 uczestników.
- Program talentowy *ING International Talent Programme*, w ramach którego zatrudniono 5 nowych uczestników.
- *Corporate Readiness Certificate* – współpraca z ING Services oraz IBM w ramach programu edukacyjnego IT na dwóch uczelniach na Śląsku.
- *Young Innovators* – ING Bank Śląski jako partner programu dla studentów różnych kierunków nauk ścisłych, organizowanego przez Fundację im. L. Pagi.
- Cykl warsztatów organizowanych przez Pion Operacji pod nazwą Pomarańczowe spotkania ze specjalistą ING Banku Śląskiego.



- Współpraca z Uniwersytetem Gdańskim oraz Politechniką Gdańską w zakresie prowadzenia zajęć praktycznych dla studentów przez pracowników ING Banku Śląskiego z Regionu Gdańsk (np.: Tajniki praktycznej bankowości).
- Współpraca z biurami karier i organizacjami studenckimi (AIESEC, Wiggor, BEST, CEMS, Paneuropa).

Rozbudowana oferta oraz jakość praktyk z obszaru zasobów ludzkich realizowanych w ING Banku Śląskim S.A. zostały docenione przez zewnętrzne instytucje badawcze i rankingowe. W lutym 2015 roku ING Bank Śląski S.A. już po raz szósty otrzymał certyfikat Top Employer Polska (2015). Nagroda przyznawana przez Top Employers Institute – niezależną międzynarodową organizację, potwierdza przynależność ING Banku Śląskiego S.A. do grupy wiodących pracodawców w Polsce.

ING Bank Śląski zajął także I miejsce w badaniu Najbardziej pożądanymi pracodawcy 2014 w opinii specjalistów i menedżerów w kategorii Bankowość, Ubezpieczenia, Instytucje Finansowe. W piątej edycji badania, przeprowadzonego przez międzynarodową firmę rekrutacyjną Antal International, wzięło udział 4 000 respondentów z Polski.

Po raz kolejny ING Bank Śląski S.A. znalazł się również w pierwszej dziesiątce pracodawców najbardziej pożądanym przez studentów. W badaniu przeprowadzonym wśród studentów 39 uczelni wyższych przez międzynarodową organizację studencką AIESEC, Bank zajął szóste miejsce, awansując tym samym z siódmej pozycji uzyskanej w poprzednim roku.

### **Rozwój pracowników i szkolenia**

W 2015 roku ING Bank Śląski S.A. realizował politykę rozwojowo – szkoleniową w oparciu o przyjęte priorytety wynikające ze Strategii Banku i Strategii HR.

Zgodnie z założeniami, działania organizowane były w czterech kluczowych obszarach:

- Wzmacnianie kultury organizacyjnej. W tym obszarze Bank przede wszystkim kontynuował sprawdzone działania z lat poprzednich m.in. poprzez:
  - wieloaspektowy program dla nowo powołanych menedżerów,
  - dwie dwudniowe konferencje dla ponad 200 menedżerów (Akademia Umiejętności),
  - rozwój multimedialnych narzędzi rozwojowych.

W 2015 roku Bank rozpoczął również przygotowania do realizacji prestiżowego programu dla wyższej kadry menedżerskiej.

- Wzmacnianie kompetencji i zachowań pracowników, przede wszystkim poprzez realizację procesów szkoleniowych w obszarze produktów i jakości sprzedaży, a także bogatą ofertę działań rozwojowych. Bank kontynuował również organizację spotkań z inspirującymi osobami, w 2015 roku odbyły się cztery takie spotkania. Dodatkowo, w ramach tego obszaru realizowane były procesy wymiany wiedzy i pracy z drugą osobą – coachingi, mentoringi oraz indywidualne konsultacje. Działania były uzupełniane przez programy staży rozwojowych.
- Wiedza specjalistyczna i ekspercka, poprzez m.in. wysokospecjalistyczne szkolenia, krajowe i zagraniczne konferencje branżowe, adresowane głównie do specjalistów dziedzinowych, a także certyfikacje (np. w zakresie audytu, bankowości doradczej czy technologii IT).
- Dedykowane programy rozwojowe dla wskazanych jednostek organizacyjnych lub zdefiniowanych grup odbiorców, stanowiących odpowiedź na strategiczne wyzwania, m.in. w takich obszarach jak analiza procesu kredytowego, wymiana wiedzy czy zarządzanie sprzedażą detaliczną.

Duże znaczenie miały także działania wspierające wdrożenie Pomarańczowego Kodu (Wartości i Zachowań ING) w organizacji. Powstała strona intranetowa dla pracowników i menedżerów, na której publikowane są najważniejsze informacje. Zostało przeprowadzonych ponad 400 spotkań i warsztatów z pracownikami w celu dokładnego zrozumienia Pomarańczowego Kodu oraz zachęcenia pracowników do postępowania w zgodzie z tymi wartościami i zachowaniami.

Bank promuje rozwój przy użyciu różnorodnych narzędzi, dobranych zgodnie z realną potrzebą i najbardziej skutecznych, w tym naukę na stanowisku pracy, formalną i nieformalną wymianę wiedzy, pracę z drugą osobą, a także samokształcenie. W rozwoju wykorzystywane są nowoczesne technologie, przede wszystkim w zakresie dzielenia się wiedzą, takie jak czaty, webinary oraz fora wymiany wiedzy. Różnorodność narzędzi skutkuje faktem, iż prawie każdy z pracowników wziął udział w przynajmniej jednym działaniu rozwojowym.

Działania rozwojowe dostarczane były zarówno wewnętrzne, jak i z wykorzystaniem oferty szkoleń, warsztatów i konferencji zewnętrznych. Bank wspiera również samodzielne podnoszenie kwalifikacji przez pracowników, realizowane w formie certyfikacji, studiów podyplomowych czy standardów Związku Banków Polskich.

Rozwój pracowników był wspierany poprzez narzędzia on-line np. Nawigatora Rozwoju (aplikację zawierającą m.in. propozycję potencjalnych zmian stanowisk dla pracowników Banku i Spółek).

#### **Informatyzacja procesów HR**

W 2015 roku kontynuowano poszerzanie funkcjonalności systemu SAP HR. Wdrożenie elektronicznej listy obecności w jednostkach Banku, w których pracownicy korzystają z kart dostępu, usprawniło proces ewidencji obecności, eliminując papierowe listy. Wprowadzono również monitoring ważnych terminów kadrowych, co umożliwia menedżerom podejmowanie z odpowiednim wyprzedzeniem czasowym stosownych działań w sprawach kadrowych, dotyczących pracowników.



## 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 i mobilnego, ciągłe 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 obszarów działalności biznesowej: bankowości detalicznej i korporacyjnej. Kontynuowany jest rozwój wielokanałowego, zintegrowanego modelu sprzedaży i obsługi klienta ze szczególnym akcentem na rozwijanie systemów bankowości elektronicznej.

### Bankowość detaliczna

W 2016 roku ING Bank Śląski S.A. będzie nadal dążył do umocnienia swojej pozycji na konsolidującym się rynku oraz uzyskania statusu banku pierwszego wyboru. Podobnie jak w latach poprzednich, w centrum uwagi będzie wciąż poprawa poziomu obsługi klientów oraz zrównoważony wzrost wolumenów, zarówno po stronie oszczędności, jak i kredytów. Dodatkowo Bank będzie zwracał większą uwagę na możliwości jakie dają cyfryzacja i innowacje w zaspokajaniu zmieniających się potrzeb klienta.

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 (395 oddziałów, sieć pośredników, kanały zdalne: contact centre, bankowość elektroniczna i mobilna), wydajne i praktyczne procesy internetowe, silna rozpoznawalność marki oraz uzyskujący dobre wyniki zespół pracowników.

Główne cele na 2016 rok to:

- zwiększenie liczby pozyskiwanych klientów,
- umocnienie statusu głównego banku dla dotychczasowych klientów poprzez wykorzystanie wszystkich dostępnych 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. Rozszerzenie funkcjonalności kanałów zdalnych, wdrożenie nowych rozwiązań płatniczych, zapewnienie klientom dogodnych procesów on-line oraz ukierunkowanie oddziałów na rolę doradczą przyczyni się do zwiększenia transakcyjności klientów.

Taka strategia powinna przełożyć się na lepsze wyniki sprzedażowe oraz na wzrost sald depozytów i kredytów. Zwiększenie wskaźnika cross-sellingu (sprzedaż produktów ubezpieczeniowych oraz inwestycyjnych) będzie dodatkowo skutkować wzrostem i dywersyfikacją dochodów. Natomiast poprawie efektywności kosztowej sprzyjać będzie rosnąca wydajność oddziałów, większe znaczenie zdalnych kanałów dystrybucji i obsługi, a także automatyzacja operacji.

### Bankowość korporacyjna

W ciągu ostatnich lat obserwuje się coraz szybsze zmiany w otaczającej rzeczywistości, związane w dużej mierze z rozwojem i wykorzystaniem nowych technologii. Klienci zmieniają przyzwyczajenia zarówno w zakresie komunikacji, jak też przy załatwianiu codziennych spraw – prywatnych i biznesowych. Oczekują, że ich potrzeby będą realizowane w sposób szybki i intuicyjny, w dowolnym miejscu i czasie, z wykorzystaniem internetu i telefonu.

Przyzwyczajenia ze sfery prywatnej coraz częściej wpływają na sposób, w jaki z usług bankowych chcą korzystać klienci korporacyjni. W celu utrzymania przewagi konkurencyjnej na tym rynku, Bank wprowadza niezbędne modyfikacje do strategii. W szczególności kładzie coraz większy nacisk na zdalne kanały dystrybucji: bankowość internetową, mobilną oraz obsługę telefoniczną. Celem jest, aby zdecydowana większość dyspozycji klientów była składana za pośrednictwem tych kanałów. Bank będzie również dążyć do tego, aby znacząca część nowych relacji z klientami oraz sprzedaży produktów nawiązywana była za pośrednictwem kanałów zdalnych.

Wiele wdrażanych obecnie inicjatyw ma na celu technologiczne i organizacyjne przygotowanie do tej zmiany. Opracowywane jest, między innymi, nowe podejście do segmentacji klientów, zostanie wdrożony model obsługi wykorzystujący mechanizmy zdalnej obsługi klienta. Sukcesywnie uruchamiane są kolejne funkcje we wdrożonym w 2014 roku systemie CRM wspierającym doradców w obsłudze dynamicznie rosnącego portfela klientów.

Coraz ważniejszym kanałem kontaktu z klientami jest bankowość internetowa. Celem Banku jest stworzenie z niej wszechstronnej platformy komunikacyjnej i udostępnienie za jej pośrednictwem jak największej liczby produktów i usług. Obecnie trwają intensywne prace projektowe nad przygotowaniem i wdrożeniem nowej wersji systemu dla klientów korporacyjnych ING Business, która będzie wykorzystywała najnowsze rozwiązania w zakresie użyteczności oraz będzie bardziej dopasowana do zmieniających się potrzeb i zachowań użytkowników oraz do urządzeń, z których korzystają dzięki zastosowaniu technologii RWD.

Bank będzie też rozszerzać swoją ofertę w obszarze obsługi płatności. W 2016 roku zaoferuje klientom usługi akceptacji kart płatniczych (tzw. acquiring). W ramach nowej usługi Bank będzie udostępniał terminale płatnicze, umożliwiając akceptację płatności kartowych i mobilnych (Blik, Visa, MasterCard) oraz sprzedaż usług dodatkowych, jak np. doładowań telefonów GSM. W kolejnych etapach Bank planuje rozszerzyć ofertę o akceptację płatności w internecie, program lojalnościowy i wiele innych. Oferta kierowana jest do klientów firmowych ze wszystkich segmentów, niezależnie od wielkości i formy działalności.

Bank zamierza również pogłębić współpracę ze spółkami zależnymi z obszaru finansowania zabezpieczonego aktywami (leasing i faktoring). Celem jest wypracowanie spójnego podejścia do oferowania produktów kredytowych, leasingowych i faktoringowych w sposób gwarantujący przejrzystą komunikację i optymalne dopasowanie oferty do potrzeb konkretnych klientów oraz zapewniającego jak najbardziej efektywne wykorzystanie posiadanych przez Grupę zasobów.

## IX. INFORMACJE DLA INWESTORÓW

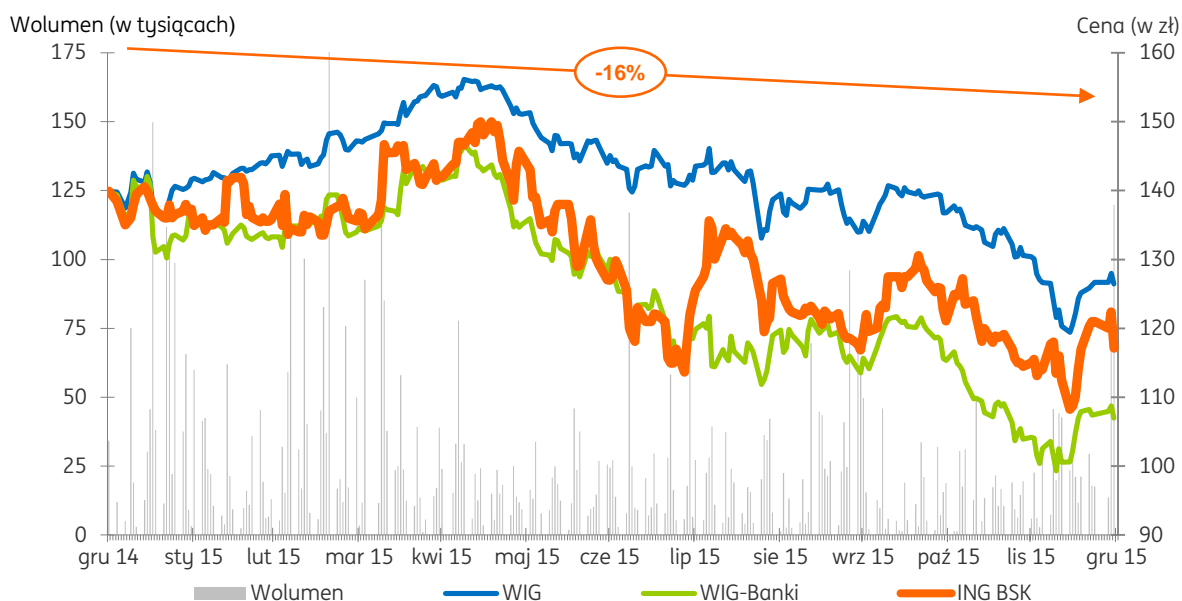
### 1. Cena akcji ING Banku Śląskiego S.A.

W 2015 roku kurs akcji ING Banku Śląskiego S.A. w momencie zamknięcia sesji na GPW wahał się w przedziale od 108,25 zł (zanotowany dnia 14 grudnia) do 150,00 zł (na sesjach w dniach 14 i 18 maja). W dniu 30 grudnia 2015 roku cena akcji ING Banku Śląskiego S.A. wyniosła 117,15 zł, czyli była o 16,3% niższa niż w ostatnim dniu notowań 2014 roku (dla porównania subindeks WIG-Banki spadł w tym czasie o 23,5%).

Na koniec 2015 roku wartość rynkowa Banku ukształtowała się na poziomie 15,2 mld zł, podczas gdy jego wartość księgowa wynosiła 10,7 mld zł.

ING Bank Śląski S.A. wchodzi w skład indeksów WIG30, mWIG40 oraz RESPECT Index od momentu ich powstania.

#### Notowania akcji ING Banku Śląskiego S.A. w 2015 roku na tle wybranych indeksów GPW doprowadzonych do porównywalności



### 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 a Agencją. W maju 2015 roku Agencja zmieniła rating długoterminowy ING Banku Śląskiego S.A. (Long-Term IDR) z poziomu A na poziom A- oraz perspektywę tego ratingu z negatywnej na stabilną (komunikat prasowy agencji Fitch z dnia 19 maja 2015 roku). Zmiana ratingu była następstwem analogicznego działania ratingowego wobec głównego akcjonariusza Banku – ING Bank N.V. Zgodnie z wcześniejszymi zapowiedziami agencja Fitch zrewidowała ratingi dla banków, uwzględniając zaawansowane stadium implementacji nowych regulacji unijnych w zakresie funkcjonowania tych instytucji. Zdaniem Agencji, nowe regulacje istotnie zmniejszają prawdopodobieństwo uzyskania pomocy rządowej przez banki, wobec czego obecne ratingi nie zawierają potencjalnego wsparcia ze strony instytucji rządowych. Opisana zmiana ratingu podmiotu oraz jego perspektywy nie miała wpływu na pozostałe ratingi wystawione przez Agencję.

Na przełomie października i listopada agencja przeprowadziła roczny przegląd ratingów. W efekcie wszystkie ratingi Banku zostały potwierdzone – komunikat prasowy agencji z dnia 23 listopada 2015 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 powyższej oceny	Stabilna
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 zobowiązań finansowych (do 13 miesięcy). 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 indywidualna wiarygodność kredytowa Banku, tj. nieuwzględniająca jakiegokolwiek wsparcia (rozumiana jako zdolność do terminowego regulowania zobowiązań) jest na wysokim poziomie. W ocenie Agencji, Bank charakteryzuje się silną pozycją kapitałową oraz płynnością.

Agencja Moody's Investors Service Ltd. nadaje natomiast ING Bankowi Śląskiemu S.A. rating na podstawie ogólnodostępnych, publicznych informacji. W maju 2015 roku agencja Moody's podwyższyła rating depozytów ING Banku Śląskiego S.A. do poziomu A3 z poziomu Baa1, jednocześnie zmieniając perspektywę na stabilną z „podlegającej rewizji pod kątem możliwego podwyższenia” (komunikat prasowy agencji Moody's z dnia 21 maja 2015 roku oraz opinia kredytowa – *Credit Opinion* – z dnia 3 czerwca 2015 roku). Zmiana ratingu jest konsekwencją ogłoszonej wcześniej nowej metodologii oceny banków. Agencja nadała także Bankowi ocenę kontrahenta (*Counterparty Risk Assessment* – *CR Assessment*) na poziomie A2 w ujęciu długoterminowym oraz P-1 w ujęciu krótkoterminowym. Pozostałe ratingi nie uległy zmianie.

Pod koniec roku agencja potwierdziła nadane w maju ratingi Banku publikując *Credit Opinion* w dniu 26 listopada 2015 roku.

Na dzień publikacji Sprawozdania Bank posiadał następujące oceny wiarygodności finansowej wystawione przez Agencję:

Moody's Investors Service Ltd.	
Długookresowy rating depozytów ( <i>LT rating</i> )	A3
Krótkookresowy rating depozytów ( <i>ST rating</i> )	P-2
Ocena indywidualna ( <i>BCA</i> )	baa3
Skorygowana ocena indywidualna ( <i>Adjusted BCA</i> )	baa2
Perspektywa ratingu ( <i>Outlook</i> )	Stabilna
Ocena ryzyka kontrahenta ( <i>CR Assessment</i> ) długoterminowa/krótkoterminowa	A2 / P-1

### 3. Relacje inwestorskie

ING Bank Śląski S.A. dąży do najwyższych standardów w zakresie komunikacji z rynkiem kapitałowym. Przykłada szczególną wagę do rzetelności informacji, transparentności oraz do równego traktowania wszystkich interesariuszy oraz przestrzega wszystkich zapisów prawa w zakresie obowiązków informacyjnych spółek notowanych na giełdzie. Istotne informacje finansowo-biznesowe w postaci raportów finansowych, raportów bieżących, prezentacji inwestorskich oraz edytowalnych plików z kluczowymi danymi dotyczącymi spółki są udostępniane szerokiemu rynkowi kapitałowemu. Komunikację z inwestorami oraz analitykami akcji zajmuje się dedykowana jednostka – Biuro Relacji Inwestorskich.

W 2015 roku przedstawiciele Zarządu oraz Biura odbyli ponad 70 indywidualnych i grupowych spotkań z inwestorami, uczestniczyli także w kluczowych konferencjach inwestorskich dotyczących sektora bankowego.

Regułą jest też, że raz w kwartale w dniu publikacji sprawozdania kwartalnego organizowane są otwarte spotkania dla inwestorów i analityków. Każdorazowo w takiej konferencji uczestniczy około 30 przedstawicieli domów maklerskich oraz inwestorów.

Bank przykładą dużą wagę do jakości komunikacji z interesariuszami za pośrednictwem strony internetowej: [www.ingbank.pl/relacje-inwestorskie](http://www.ingbank.pl/relacje-inwestorskie). Znajdują się tam aktualne informacje, dotyczące m.in. notowań akcji ING BSK na GPW, akcjonariatu spółki, Walnych Zgromadzeń czy ratingów. W 2015 roku poszerzyliśmy zakres publikowanych w ten sposób informacji m. in o historię wypłat dywidendy. Na stronie internetowej publikowane są również raporty bieżące, okresowe i roczne, prezentacje wyników, arkusze .xls z kluczowymi informacjami finansowymi i biznesowymi oraz relacje video z czwartalnych spotkań poświęconych wynikom Banku. Dzięki zastosowaniu technologii RWD, strona internetowa jest dostosowana również do urządzeń mobilnych – tabletów i smartfonów.

ING Bank Śląski S.A. należy do grona spółek będących przedmiotem obserwacji i analiz rynkowych. Na koniec 2015 roku, analitycy reprezentujący 16 krajowych i zagranicznych instytucji finansowych publikowali raporty i rekomendacje dla akcji Banku.

#### **4. Dywidenda**

Do dnia zatwierdzenia niniejszego sprawozdania Zarząd ING Banku Śląskiego S.A. nie podjął decyzji w sprawie rekomendacji Walnemu Zgromadzeniu propozycji podziału zysku za rok 2015.

Zgodnie z decyzją Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia z dnia 31 marca 2015 roku w dniu 5 maja 2015 roku Bank wypłacił dywidendę za 2014 rok w łącznej wysokości 520,4 mln zł, tj. 4,00 zł brutto na jedną akcję. Dniem nabycia prawa do dywidendy był 20 kwietnia 2015 roku.

#### **5. 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 zaszerogowania 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 uruchamia fundusz 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 premiovych z uwzględnieniem ryzyka ex post.

<b>Świadczenia należne i wypłacone członkom Zarządu ING Banku Śląskiego S.A. w 2015 roku (w tys. zł)</b>					
<b>Imię i nazwisko</b>	<b>Okres od – do</b>	<b>Wynagrodzenia</b>	<b>Nagrody*</b>	<b>Inne korzyści**</b>	<b>Razem</b>
Małgorzata Kołakowska	01.01.2015 - 31.12.2015	1 801,5	1 433,9	502,2	3 737,6
Mirosław Boda	01.01.2015 - 31.12.2015	1 232,2	957,7	218,8	2 408,7
Michał Bolesławski	01.01.2015 - 31.12.2015	1 266,0	1 023,8	399,1	2 688,9
Joanna Erdman	01.01.2015 - 31.12.2015	1 128,0	565,6	307,1	2 000,7
Ignacio Juliá Vilar	01.01.2015 - 31.12.2015	1 121,7	906,2	947,7	2 975,6
Justyna Kesler	01.01.2015 - 31.12.2015	1 184,3	953,6	222,7	2 360,6
Oscar Swan	01.01.2015 - 30.06.2015	584,3	898,8	248,7	1 731,8
Patrick Roesink	01.07.2015 - 31.12.2015	464,7	0,0	505,6	970,3
<b>Razem</b>		<b>8 782,7</b>	<b>6 739,6</b>	<b>3 351,9</b>	<b>18 874,2</b>

\*/ W skład nagród wchodzi nagrody wypłacone w 2015 roku, ale należne za okresy do 31.12.2014:

- Premia wynikająca z Programu Zmiennych Składników Wynagrodzeń: za rok 2014 gotówka nieodroczone, za rok 2013 I transza gotówka odroczone oraz za rok 2012 II transza gotówka odroczone,
- Akcje Fantomowe wynikające z Programu Zmiennych Składników Wynagrodzeń: za rok 2013 przetrzymane oraz za rok 2012 I transza odroczone,
- Premia odroczone za rok 2011.

\*\*/ Inne korzyści obejmują m.in. ubezpieczenia, wpłaty na fundusz inwestycyjny, opiekę medyczną, ubezpieczenie medyczne, usługi doradztwa podatkowego, składki na ubezpieczenie społeczne w kraju macierzystym i inne świadczenia przyznane przez Radę Nadzorczą oraz instrumenty finansowe zrealizowane w ramach Długoterminowych Planów Motywacyjnych Grupy ING.

Świadczenia za rok 2015 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 2015, którego wypłata będzie miała miejsce w latach 2016 - 2020. W związku z tym została utworzona rezerwa na wypłatę bonusu za rok 2015 dla członków Zarządu, która na dzień 31 grudnia 2015 roku wynosiła 9,0 mln zł. Ostateczną decyzję odnośnie wysokości bonusu podejmie Rada Nadzorcza Banku.



**Świadczenia należne i wypłacone członkom Zarządu ING Banku Śląskiego S.A. w 2014 roku (w tys. zł)**

Imię i nazwisko	Okres od – do	Wynagrodzenia	Nagrody*	Inne korzyści**	Razem
Małgorzata Kołakowska	01.01.2014 - 31.12.2014	1 779,0	1 220,4	846,6	3 846,0
Mirosław Boda	01.01.2014 - 31.12.2014	1 215,7	833,5	215,0	2 264,2
Michał Bolesławski	01.01.2014 - 31.12.2014	1 242,0	885,1	490,2	2 617,3
Joanna Erdman	01.01.2014 - 31.12.2014	1 032,0	200,9	217,6	1 450,5
Ignacio Juliá Vilar	01.01.2014 - 31.12.2014	1 007,5	683,5	790,1	2 481,1
Justyna Kesler	01.01.2014 - 31.12.2014	1 167,8	820,3	448,4	2 436,5
Oscar Swan	01.01.2014 - 31.12.2014	1 155,8	747,3	447,9	2 351,0
<b>Razem</b>		<b>8 599,8</b>	<b>5 391,0</b>	<b>3 455,8</b>	<b>17 446,6</b>

\*/ W skład nagród wchodzi nagrody wypłacone w 2014 roku, ale należne za okresy do 31.12.2013:

- Premia wynikająca z Programu Zmiennych Składników Wynagrodzeń: za rok 2013 gotówka nieodroczone oraz za rok 2012 I tranza gotówka odroczone,
- Akcje Fantomowe wynikające z Programu Zmiennych Składników Wynagrodzeń za rok 2012 – przetrzymane,
- Premia odroczone za lata 2010, 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 Grupy ING.

Na koniec 2014 roku rezerwa na wypłatę gotówkową premii za rok 2014 dla członków Zarządu wynosiła 8,3 mln zł.

Umowy o pracę przewidują świadczenia na rzecz wszystkich Członków Zarządu Banku w wysokości 3-krotności miesięcznego wynagrodzenia zasadniczego z ostatnich trzech miesięcy pracy poprzedzających rozwiązanie stosunku pracy, w przypadku m.in. zakończenia kadencji i nie powołania na kolejną kadencję lub odwołania z funkcji.

Powyższe nie ma zastosowania w przypadku odwołania z przyczyn określonych w art. 52 Kodeksu pracy lub w przypadku m.in. rozwiązania stosunku pracy w związku z rezygnacją członka Zarządu, czy zawieszenia członka Zarządu lub zawieszenia całego Zarządu przez Komisję Nadzoru Finansowego na podstawie przepisów Prawa Bankowego.

Ponadto Członkowie Zarządu Banku mają zawarte z Bankiem umowy o zakazie działalności konkurencyjnej ustalające prawa i obowiązki stron umowy w zakresie dotyczącym działalności konkurencyjnej w czasie trwania i po ustaniu stosunku pracy, w okresie 12 miesięcy od dnia rozwiązania stosunku pracy z możliwością wypłaty 12 miesięcznego wynagrodzenia zasadniczego brutto pobieranego przez Członka Zarządu w ostatnim roku trwania umowy.

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 2015 roku, łączna kwota wynagrodzeń (definiowana jak wyżej) należnych i wypłaconych przez ING Bank Śląski S.A. członkom Rady Nadzorczej wyniosła 620,9 tys. zł, podczas gdy w 2014 roku było to 508,6 tys. zł.

**Świadczenia należne i wypłacone członkom Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A. w 2015 roku (w tys. zł)**

Imię i nazwisko	Okres od – do	Wynagrodzenia i nagrody*	Inne korzyści	Razem
Brunon Bartkiewicz	01.01.2015 - 31.12.2015	0,0	0,0	0,0
Roland Boekhout	01.01.2015 - 31.12.2015	0,0	0,0	0,0
Aleksander Galos	01.01.2015 - 31.12.2015	173,3	0,0	173,3
Nicolaas Cornelius Jue	01.01.2015 - 31.03.2015	0,0	0,0	0,0
Ad Kas	01.01.2015 - 31.12.2015	0,0	0,0	0,0
Aleksander Kutela	01.01.2015 - 31.12.2015	172,0	0,0	172,0
Antoni Reczek	01.01.2015 - 31.12.2015	275,6	0,0	275,6
Diederik van Wassenaeer	31.03.2015 - 31.12.2015	0,0	0,0	0,0
<b>Razem</b>		<b>620,9</b>	<b>0,0</b>	<b>620,9</b>

\*/ W wynagrodzeniach i nagrodach uwzględniony został zwrot składek ZUS z tytułu przekroczenia rocznej podstawy składek emerytalno-rentowych na podstawie decyzji Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.

**Świadczenia należne i wypłacone członkom Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A. w 2014 roku (w tys. zł)**

Imię i nazwisko	Okres od – do	Wynagrodzenia i nagrody	Inne korzyści	Razem
Brunon Bartkiewicz	01.01.2014 - 31.12.2014	0,0	0,0	0,0
Roland Boekhout	01.01.2014 - 31.12.2014	0,0	0,0	0,0
Anna Fornalczyk	01.01.2014 - 10.04.2014	59,2	0,0	59,2
Aleksander Galos	10.04.2014 - 31.12.2014	108,3	0,0	108,3
Nicolaas Cornelius Jue	01.01.2014 - 31.12.2014	0,0	0,0	0,0
Ad Kas	01.01.2014 - 31.12.2014	0,0	0,0	0,0
Mirosław Kośmider	01.01.2014 - 10.04.2014	43,9	0,0	43,9
Aleksander Kutela	10.04.2014 - 31.12.2014	86,7	0,0	86,7
Wojciech Popiołek	01.01.2014 - 10.04.2014	37,2	0,0	37,2
Antoni Reczek	10.04.2014 - 31.12.2014	173,3	0,0	173,3
<b>Razem</b>		<b>508,6</b>	<b>0,0</b>	<b>508,6</b>

Żaden z członków Zarządu Banku ani też Rady Nadzorczej nie posiadał akcji ING Banku Śląskiego S.A. na koniec 2015 roku.

## X. SPOŁECZNA ODPOWIEDZIALNOŚĆ BIZNESU (CSR) W ING BANKU ŚLĄSKIM S.A. W 2015 ROKU

Społeczna odpowiedzialność biznesu jest integralną częścią działalności w ING Banku Śląskim S.A. Jej podstawą jest stały i bliski kontakt z kluczowymi interesariuszami: klientami, pracownikami, inwestorami, dostawcami, organizacjami pozarządowymi i środowiskiem akademickim. Dzięki temu Bank zna ich oczekiwania i – przy uwzględnieniu celów strategicznych – może na nie adekwatnie odpowiadać.

Przejrzyste i etyczne relacje z interesariuszami były priorytetem w ING Banku Śląskim S.A. w 2015 roku. W ramach cyklicznego przeglądu, kanon Wartości ING, którymi kierują się na co dzień pracownicy Banku, został zaktualizowany. Do Wartości ING (jesteśmy uczciwi, jesteśmy rozważni/kierujemy się zdrowym rozsądkiem, jesteśmy odpowiedzialni) zostały dodane Zachowania ING (podejmujesz inicjatywę i działasz skutecznie, pomagasz innym osiągać sukcesy, jesteś zawsze o krok do przodu). Razem składają się one na Pomarańczowy Kod – wspólne dla całej organizacji zasady postępowania. W 2015 roku w związku z ich wprowadzeniem: odbyło się 400 spotkań i warsztatów, przeprowadzono konkurs dla pracowników, wydano kalendarze biurkowe na 2016 rok, udostępniono testy on-line oraz artykuły w intranecie i w gazecie wewnętrznej. Wszystkie te działania miały na celu przybliżenie Wartości i Zachowań ING oraz zachęcały pracowników do działania w zgodzie z nimi.

ING Bank Śląski S.A. opiera swoją działalność na międzynarodowych standardach – Powszechnej Deklaracji Praw Człowieka oraz Global Compact ONZ. Stosuje 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 2015 roku Bank wydał Raport społecznej odpowiedzialności biznesu (CSR) ING Banku Śląskiego S.A. za lata 2013-2014. Drugi w historii Banku raport CSR nosi tytuł „Odpowiedzialność w obiektywie” i został przygotowany zgodnie z wytycznymi GRI (Global Reporting Initiative) G4. Raport jest dostępny na stronie [www.raportcsr.ingbank.pl](http://www.raportcsr.ingbank.pl). Przygotowanie tego dokumentu poprzedziło badanie istotności prowadzone przy wykorzystaniu standardu angażowania interesariuszy AA 1000SES (AccountAbility Stakeholder Engagement Standard). W efekcie powstała matryca istotności z 10 kluczowymi aspektami raportowania, które reprezentują najistotniejsze dla interesariuszy obszary działalności Banku. Tematy te są związane z bezpieczeństwem, jakością i etyką prowadzonych przez ING Bank Śląski S.A. działań. Kluczowi interesariusze Banku cenią sobie jego innowacyjne inicjatywy, oczekują otwartości na dialog oraz czytelnej polityki reklamacyjnej. Chcą też mieć pewność, że Bank dba o rozwój swoich pracowników, ich satysfakcję z pracy oraz że ma z nimi otwarte relacje. W raporcie zostało opisane podejście Banku do zarządzania kluczowymi aspektami raportowania oraz mierniki, które je ilustrują.

W minionym roku tygodnik POLITYKA przyznał ING Bankowi Śląskiemu S.A., jako jedynej instytucji finansowej, Srebrny listek CSR, podkreślając, że jego laureaci wyznaczają trendy CSR i mogą być inspiracją dla innych. Nasze ubiegłoroczne dokonania zostały też docenione w raporcie Forum Odpowiedzialnego Biznesu Odpowiedzialny biznes w Polsce 2014. Dobre praktyki, w którym znalazło się 14 praktyk ING Banku Śląskiego S.A.

### 1. Relacje z klientami

ING Bank Śląski S.A. przykładą dużą wagę do dialogu z klientami, a jego forma jest stale dostosowywana do ich potrzeb i do zmieniających się trendów komunikacyjnych. Systematycznie prowadzone są badania opinii oraz analiza reklamacji.

Chcąc jeszcze sprawniej wdrażać pozyskane wskazówki w życie oraz elastycznie reagować na zmiany rynku, Bank wzmacnia innowacyjne postawy pracowników. W 2015 roku powołano Zespół Innowacji. Jego zadaniem było motywowanie i inspirowanie wszystkich pracowników do podejmowania innowacyjnych działań. Jedną z inicjatyw, które promują kreatywność i niesablonowe myślenie był Innovation Bootcamp – konkurs, w którym pracownicy zgłaszali pomysły, a następnie najlepsze były wdrażane w organizacji. Każdy z pomysłów miał być odpowiedzią na konkretne wyzwanie, przed którym stoi organizacja. W 2015 roku pracownicy mogli także uczestniczyć w tzw. Inspirujących sesjach, czerpać pomysły z elektronicznego magazynu o innowacjach z całego świata i z różnych branż oraz dyskutować o nich w intranecie. Bank przeszkolił również pracowników z innowacyjnych metod wdrażania produktów i usług opartych na Design Thinking, Lean Start up i Agile.

#### Komunikacja z klientami

Ważną zmianą w budowaniu relacji z klientami było uproszczenie kierowanej do nich komunikacji. Nowy standard opracowany we współpracy ze specjalistami od języka obejmuje już wszystkie treści kierowane do klientów indywidualnych Banku, np. odpowiedzi na reklamacje oraz ich prezentacja są teraz przygotowane

z myślą o ich czytelności. Od kilku miesięcy klienci podpisują też zmienione wzory umów o bankowość internetową, konto z kartą i konto oszczędnościowe. Są one prostsze i atrakcyjniejsze wizualnie. Badani, testujący nową umowę, wskazali, że – w porównaniu z ostatnią zapamiętaną przez nich umową – dokument Banku jest aż o 44% bardziej przejrzysty. Co więcej, o 41% łatwiej można w nim znaleźć potrzebne informacje. Z doświadczeń ING Banku Śląskiego S.A. czerpią już inne kraje z Grupy ING.

W 2015 roku prowadzono też szereg prac związanych z wdrożeniami nowych funkcjonalności serwisu internetowego Banku [www.ingbank.pl](http://www.ingbank.pl), zwiększeniem jego przyjazności i dostępności oraz zmianami w ofercie. Na stronie uruchomiono m.in. e-wniosek o pożyczkę gotówkową dla klientów indywidualnych, który dzięki technologii RWD (responsive web design) dostępny jest z dowolnego urządzenia (komputera, tabletu czy smartfona).

W ramach nowej wersji systemu bankowości internetowej i mobilnej dla klientów detalicznych (Moje ING) utworzono sekcję Oferta ING, która zawiera opis produktów i usług Banku – dostępny bez konieczności korzystania ze strony [www.ingbank.pl](http://www.ingbank.pl). W związku z powyższym przedrębowano opisy wszystkich produktów i usług oraz podlinkowano je bezpośrednio do odpowiednich procesów w bankowości internetowej i mobilnej. W ramach systemu Moje ING uruchomiono też nowy serwis informacyjny.

W 2015 roku strona internetowa programu [www.bankujesz-zyskujesz.pl](http://www.bankujesz-zyskujesz.pl) została uruchomiona w technologii RWD, która umożliwia jej dostosowanie do każdego rodzaju urządzenia. Obok dostaw kurierskich została udostępniona także nowa forma dostawy – Paczkomaty In Post. Cieszy się ogromnym zainteresowaniem klientów m.in. ze względu na niski koszt i możliwość odbierania produktów o dowolnej porze dnia.

Od stycznia 2015 roku w ING Banku Śląskim S.A. działa telefoniczny Serwis Premium dedykowany klientom zamożnym. Doradcy Serwisu to zespół gruntownie przeszkolonych osób, które odpowiadają na wszystkie pytania klienta, realizują transakcje finansowe, przyjmują ich dyspozycje lub wnioski kredytowe. Ideą powstania Serwisu Premium było zapewnienie klientom zdalnej obsługi posiadanych produktów i usług oraz odciążenie doradców od bieżącej obsługi. Po tej zmianie doradcy zyskują więcej czasu na doradzanie i planowanie wraz z klientem jego finansowej przyszłości.

W grudniu 2015 roku ING Bank Śląski S.A. rozpoczął cykl spotkań z przedsiębiorcami Biznes polega na chwytaniu okazji, a Twój biznes polega na Tobie. Na inauguracyjnym spotkaniu w Operze i Filharmonii w Białymstoku, swoim doświadczeniem dzielili się prelegenci Grzegorz Albrecht i Jakub Bączek. Kolejne spotkania cyklu odbyły się w grudniu 2015 roku i styczniu 2016 roku w Rzeszowie, Szczecinie i Bydgoszczy. Prelegenci przekazywali zaproszonym przedsiębiorcom praktyczne wskazówki, jak prowadzić firmę i odpowiadali na pytania dotyczące wykorzystania szans i trendów, inspirując do zmian i ich wdrażania.

Komunikacja z klientami za pomocą mediów społecznościowych w 2015 roku obejmowała:

- działające do października forum ING Banku Śląskiego S.A., które odwiedzało miesięcznie ok. 50 tys. osób, od listopada zastąpiła je Społeczność ING ([www.spolecznosc.ingbank.pl](http://www.spolecznosc.ingbank.pl)), którą miesięcznie odwiedzało ok. 34 tys. osób,
- profil w serwisie Facebook ([www.facebook.com/INGBankSlaski](http://www.facebook.com/INGBankSlaski)), który na koniec roku odnotował ponad 188 tys. fanów,
- kanał wideo w serwisie YouTube ([www.youtube.com/ingbsk](http://www.youtube.com/ingbsk)), który miał 15,7 mln wyświetleń,
- konto na Twitterze ([www.twitter.com/INGBankSlaski](http://www.twitter.com/INGBankSlaski)), które na koniec roku miało 4,8 tys. obserwujących.

Jeszcze w 2014 roku ING Bank Śląski S.A., jako pierwszy bank w Polsce, uruchomił pilotaż obsługi w języku migowym. Następnie przez pół roku testowano to rozwiązanie w 20 oddziałach w całym kraju, a od połowy 2015 roku videotłumacz w języku migowym dostępny jest już we wszystkich placówkach detalicznych Banku. Towarzystwo temu kampania w mediach ogólnopolskich, wykorzystująca spoty, których bohaterowie posługują się językiem migowym.

W kontaktach z klientami korporacyjnymi ING Bank Śląski S.A. wykorzystywał zarówno tradycyjne kanały obsługi (wizyta w oddziale, mail, telefon), jak również nowe media różnego typu. W 2015 roku Bank udostępnił klientom nową, bardziej użyteczną i intuicyjną wersję aplikacji mobilnej dla firm. Wdrożono także pionierską w polskiej bankowości aplikację na smartwatch, która pozwala klientom uzyskać jeszcze szybszy dostęp do informacji bankowych.

ING Bank Śląski S.A. znacząco uprościł proces otwarcia firmowego rachunku bankowego. Teraz klienci mogą zainicjować proces dzwoniąc do Banku, po czym rachunek jest aktywny nawet w ciągu jednego dnia roboczego.

W odpowiedzi na potrzeby klientów uzupełniono gamę urządzeń gotówkowych przeznaczonych do siedziby klienta o wpłatomat mikro. To mniejsze i tańsze urządzenie przeznaczone jest dla firm o mniejszych obrotach.

ING Bank Śląski S.A. uruchomił również – pod marką Aleo – bloga Firma kupuje. Jego celem jest edukacja na temat potencjału strategicznego zakupów firmowych oraz dzielenie się najlepszymi praktykami zakupowymi, które pozytywnie wpływają nie tylko na ten obszar, ale również na ogólne wyniki firmy.

W 2015 roku klienci korporacyjni Banku, podobnie jak w latach ubiegłych, brali udział w spotkaniach o charakterze edukacyjnym, takich jak:

- konferencja na temat właściwego przygotowania i przeprowadzania procesu sukcesji – wydarzenie z 2014 roku, powtórzone w ubiegłym roku ze względu na duże zapotrzebowanie klientów. W konferencji udział wzięli eksperci z Instytutu Biznesu Rodzinnego oraz kancelarii prawnych,
- seria wykładów bankowego eksperta na temat pozyskiwania dotacji unijnych przez firmy,
- wykład psychologa biznesu, poświęcony zwiększaniu efektywności w prowadzeniu firmy.

### Badania satysfakcji klientów

Rok 2015 to dalsza koncentracja ING Banku Śląskiego S.A. na jakości obsługi klientów we wszystkich kanałach dystrybucji. Bank regularnie sprawdzał, czy klienci są zadowoleni z usług, zbierał i analizował ich opinie.

Do badania jakości obsługi klientów indywidualnych Bank wykorzystywał metodologię Mystery Shopping. Na podstawie badań potrzeb i oczekiwań klientów kanałów zdalnych, które były realizowane w III i IV kwartale 2015 roku, zostały przygotowane wnioski i rekomendacje. Posłużą one do zmian modelu obsługi klientów na początku 2016 roku.

Bank kontynuuje cykliczne badanie poziomu rekomendacji i satysfakcji metodą NPS (Net Promoter Score) dla klientów, którzy założyli rachunek osobisty, oszczędnościowy, zaciągnęli pożyczkę, kontaktowali się z Bankiem w oddziale, za pomocą bankowości mobilnej, bankowości internetowej lub złożyli reklamację. Badanie to prowadzone jest od 2012 roku przy współpracy z firmą zewnętrzną i obejmuje 7 banków, w tym ING Bank Śląski S.A. Przeprowadzane jest metodą CATI, czyli poprzez wywiady telefoniczne, na losowo wybranej grupie klientów banków (tak samo licznej dla każdego z banków). Przy pomocy tego badania monitorujemy na ile klienci banków polecają swój bank przyjaciołom lub rodzinie. Oprócz znajomości poziomu satysfakcji wśród klientów, badanie NPS pozwala również na porównanie się do konkurencyjnych banków.

W trakcie badania respondent dysponuje skalą oceny od 0 do 10. W zależności od tego, jak klient ocenia Bank, zostaje zaklasyfikowany do jednej z trzech grup:

- Promotorzy (ocena od 9 do 10) – klienci, którzy chętnie polecają Bank i wyrażają pozytywne opinie,
- Pasywni (ocena od 7 do 8) – klienci, którzy niekoniecznie polecą Bank, ale wyrażają negatywne opinie,
- Krytycy (ocena od 0 do 6) – klienci, o których lojalność i satysfakcję trzeba zawalczyć.

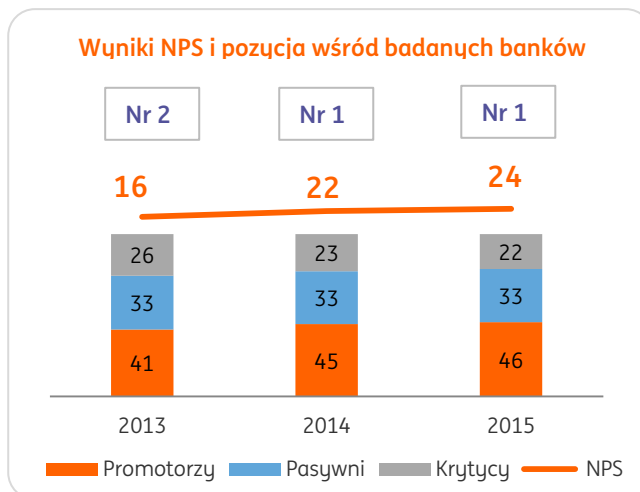
Wskaźnik NPS jest to różnica pomiędzy procentem promotorów a procentem krytyków.

NPS jest kluczowym wskaźnikiem, dzięki któremu monitorujemy poziom rekomendacji naszych klientów. W 2015 roku Bank uplasował się na I miejscu wśród badanych banków.

Od 2015 roku wskaźnik NPS wyznaczany jest również dla wszystkich krajów grupy ING na całym świecie. Również to badanie potwierdziło pierwszą pozycję ING Banku Śląskiego w odniesieniu do badanej konkurencji w Polsce.

Kwartalne kształtowanie się wskazań respondentów w ramach badania NPS przedstawia poniższy wykres:

Na podstawie wyników z badania i komentarzy klientów Bank wprowadza zmiany w procesach i produktach. Wykorzystuje również głosy klientów, którzy byli w oddziale i spontanicznie podzielili się z doradcą swoimi sugestiami.



Ponadto regularnie przeprowadzany jest pomiar łatwości współpracy z Bankiem za pomocą wskaźnika Customer Effort Score (Wskaźnik Wysiłku Klienta). Ocenia on poziom łatwości bądź trudności nabywania produktów Banku (rachunek osobisty i pożyczka gotówkowa) poprzez internet oraz korzystania z bankowości internetowej.

Bank kontynuuje również badanie wskaźnika FCR, czyli First Contact Resolution. Jest to wskaźnik, który daje informację, czy klienci realizują swoje potrzeby przy pierwszym kontakcie z Bankiem zdalnie, w Contact Centre czy bezpośrednio w oddziale.

Wszystkie wskaźniki z obszaru Customer Experience, czyli doświadczeń klienta detalicznego, są prezentowane w cyklach miesięcznych w dedykowanym zestawieniu, a następnie wewnętrznie analizowane.

Badania satysfakcji są również regularnie prowadzone wśród klientów korporacyjnych oraz w segmencie klientów strategicznych. Umożliwia to stały monitoring opinii klientów na temat oferty i jakości obsługi oraz różnych aspektów współpracy z Bankiem. W segmencie klientów strategicznych Bank realizuje badanie satysfakcji z wykorzystaniem metodologii NPS. W 2015 roku prowadzono przygotowania do wdrożenia metodologii NPS także w segmencie klientów korporacyjnych.

### **Analiza reklamacji**

Sposób obsługi reklamacji, podobnie jak w ubiegłych latach, podlegał dostosowaniu do potrzeb klientów. Upraszczane były treści odpowiedzi na reklamacje, a czas oczekiwania na nie uległ dalszemu skróceniu. Bank pracował nad tym, by odpowiedzi na reklamacje były bardziej czytelne. Dzięki użyciu nowych wzorów tekstów, klientom łatwiej jest odszukać najistotniejsze informacje. W 2015 roku już 63% reklamacji było rozpatrywanych w ciągu 24 godzin (wobec 54% w 2014 roku). W ciągu minionego roku wynik ten poprawiał się systematycznie, by najwyższy poziom (aż 69%) osiągnąć w grudniu. W 2015 roku satysfakcja klientów z procesu reklamacyjnego utrzymała się na wysokim poziomie – wynik badania NPS wyniósł +27%.

Pomimo wzrostu liczby klientów oraz wykonywanych transakcji, liczba reklamacji w 2015 roku zmniejszyła się o 4% w porównaniu do 2014 roku. Na ich spadek wpływ miało m.in. wyeliminowanie niektórych błędów powodujących zacięcia gotówki w bankomatach i wpłatomatach.

Podobnie jak w ubiegłych latach przyczyny reklamacji były wnikliwie analizowane. Dzięki informacjom płynącym z reklamacji wprowadzono szereg zmian do procesów produktowych.

## **2. Relacje z dostawcami**

W roku 2015 potencjalni dostawcy nadal mogli korzystać z Formularza samorejestracji na stronie internetowej ING Banku Śląskiego S.A. Proces kwalifikacji przeszedł pozytywnie 62 dostawców, którzy następnie mogli uczestniczyć w procesach zakupowych Banku.

W minionym roku rozpoczęto działania mające na celu implementację jednolitego procesu kwalifikacji dostawcy dla całej Grupy ING. Jego celem jest uzyskanie wszelkich istotnych informacji na temat dostawcy. Tym samym Bank podkreślił znaczenie wyboru dostawców na zasadzie równych szans oraz podejmowania decyzji zakupowych wyłącznie na podstawie obiektywnych kryteriów.

Każdy dostawca oświadcza, że działa zgodnie z normami określonymi przez Kodeks postępowania dla dostawców ING Banku Śląskiego S.A. Jego przestrzeganie jest warunkiem koniecznym przy nawiązywaniu współpracy z Bankiem oraz w jej trakcie. Do podstawowych norm należy: 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 ING Banku Śląskiego S.A. nadal aktywnie korzystali też z Aleo, platformy handlowo-aukcyjnej dla firm. Po dokonaniu rejestracji na [www.aleo.com/pl](http://www.aleo.com/pl) dostawcy mieli możliwość udziału w aukcjach organizowanych w ramach bankowych postępowań ofertowych. Za pośrednictwem platformy zorganizowano w ubiegłym roku ponad 65 aukcji. Dostawcy i klienci Banku mogli także w dalszym ciągu wykorzystywać platformę do wspierania własnych procesów zakupowych.



### 3. Relacje z pracownikami

ING Bank Śląski S.A. zapewnia wszystkim pracownikom korzystne warunki zatrudnienia, wspiera ich rozwój i pomaga im w świadomym wyborze ścieżki kariery. Najważniejsze aspekty działalności Banku na rzecz pracowników zostały przedstawione w punkcie Zarządzanie kadrą.

W ING Banku Śląskim S.A. cyklicznie badana jest kultura organizacyjna. Od 2008 roku, raz w roku przeprowadzane jest badanie satysfakcji pracowników (WPC), które obejmuje wszystkie spółki ING na świecie. W 2015 roku po raz pierwszy wszyscy pracownicy Grupy ING zostali zaproszeni do wypełnienia nowej ankiety – Badania Zdrowia Organizacji (Organizational Health Index /OHI). W związku z tym badanie WPC zostało przeniesione na 2016 rok. W Badaniu Zdrowia Organizacji wzięło udział ponad 5,6 tys. pracowników Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. (65% zatrudnionych). W jego wyniku uzyskano kompleksowy obraz funkcjonowania organizacji, w tym jej zdolności dostosowania się do zmieniającego się otoczenia i zapewnienia wyjątkowej efektywności w długim okresie. Badanie pokazało praktyki zarządzania stosowane w Banku w odniesieniu do konkretnych zachowań, działań i procesów.

W 2015 roku ING Bank Śląski S.A. już po raz piąty został wyróżniony certyfikatem Top Employer (2015) przyznawanym przez niezależną międzynarodową organizację Top Employers Institute firmom najlepiej realizującym politykę personalną. ING Bank Śląski S.A. zajął także I miejsce w badaniu Najbardziej pożądani pracodawcy 2014 w opinii specjalistów i menedżerów w kategorii Bankowość, Ubezpieczenia, Instytucje Finansowe. W piątej edycji badania, przeprowadzonego przez międzynarodową firmę rekrutacyjną Antal International, wzięło udział 4 tys. respondentów z Polski.

Ponadto ING Bank Śląski S.A. został wymieniony w raporcie Forum Odpowiedzialnego Biznesu Odpowiedzialny Biznes w Polsce. W kategorii Praktyki z zakresu pracy zaprezentowane zostały inspirujące wykłady dla pracowników, cykl Spotkanie ze Specjalistą, staże wewnętrzne dla pracowników i udogodnienia dla pracowników, którzy są rodzicami oraz – jako praktyki długoletnie – konkurs na inicjatywy wolontariackie (Dobry Pomysł). Z kolei w kategorii Zaangażowanie społeczne i rozwój społeczności lokalnej wymienione zostały: Program Corporate Readiness Certificate (CRC), udział w imprezie sportowej Biegnij Warszawo, program wolontariacki Globalne Wyzwanie, a także – w ramach praktyk długoletnich – Praktyka z Lwem, przeznaczona dla studentów. Wreszcie w kategorii Edukacja ekologiczna znalazła się ekologiczna edukacja pracowników Banku.

### 4. Działalność na rzecz społeczeństwa

W 2015 roku ING Bank Śląski S.A. zaangażował się we wspólny projekt sektora bankowego na rzecz edukacji finansowej młodzieży ze szkół gimnazjalnych (BAKCYL), prowadzony przez Warszawski Instytut Bankowości. W ramach projektu pracownicy Banku prowadzą wolontarystycznie w gimnazjach lekcje pt. Twoje pieniądze, Pożyczaj z głową, Mądre inwestowanie, Finanse na całe życie. Cykl 4 lekcji stanowi kompendium wiedzy na temat finansów dla wchodzących w dorosłość ludzi. Do roli wolontariusza w projekcie BAKCYL przeszkolonych zostało łącznie 13 pracowników ING Banku Śląskiego S.A. Dziewięciu z nich poprowadziło 35 lekcji w gimnazjach na terenie województwa śląskiego i łódzkiego.

W ubiegłym roku Bank wspólnie z Fundacją ING Dzieciom kontynuował realizację programu Wolontariat ING:

- projekty na rzecz społeczności lokalnych – w ramach konkursu Dobry Pomysł pracownicy zrealizowali 47 akcji w szpitalach, szkołach, przedszkolach i świetlicach środowiskowych w całej Polsce,
- projekty na rzecz wybranego partnera społecznego – w ramach 21 akcji pracownicy podejmowali działania m.in. w świetlicach środowiskowych, ośrodkach terapeutycznych, szpitalnych szkołach. W największej inicjatywie, na rzecz jednego z Domów Samotnej Matki, udział wzięło 60 pracowników Pionu Usług,
- kiermasze charytatywne i spotkania z dziećmi – w kiermaszach oraz spotkaniach połączonych z czytaniem książki terapeutycznej *Lucjan lew, jakiego nie było* udział wzięło 688 osób. Przy tej okazji, dzieci uczestniczące w spotkaniach oraz lokalne biblioteki, świetlice środowiskowe, szpitale, szkoły i przedszkola otrzymały łącznie 780 bezpłatnych egzemplarzy wydanej przez Bank książki.

We wszystkich powyższych akcjach programu Wolontariat ING udział wzięło łącznie ponad 1,5 tys. pracowników Banku.

Zgodnie z długoletnią tradycją działań społecznych, pracownicy angażowali się również w zbiórki charytatywne na rzecz dzieci – podopiecznych Fundacji ING Dzieciom. We wrześniu odbyła się zbiórka artykułów szkolnych

Pomarańczowy Plecak, a w grudniu, w ramach akcji Pomocnicy św. Mikołaja pracownicy przygotowali 592 paczki świąteczne.

W październiku 2015 roku 262 pracowników Banku wzięło udział w kolejnej edycji imprezy sportowej Biegnij Warszawo. Za każdego biegacza z drużyny ING, Bank przekazał Fundacji ING Dzieciom środki pieniężne – łącznie na konto Fundacji wpłynęło 26,2 tys. zł. Kwota ta zostanie przekazana na realizację wyłonionych w drodze konkursu projektów zaproponowanych przez partnerskie organizacje pozarządowe. Są to Stowarzyszenie Pomocy „ISKIERKA” we Wrocławiu oraz Stowarzyszenie Pomocy Dzieciom i Młodzieży "Dom Aniołów Stróżów" w Katowicach. Fundacja sfinansuje też w części projekt Związku Harcerzy Rzeczypospolitej – Hufiec "Polana" – 8. Gorzowskiej Drużyny Harcerskiej "Tropiciele lasu" w Gorzowie Wielopolskim.

W ING Banku Śląskim S.A. wiosną i jesienią 2015 roku tradycyjnie odbywały się też akcje krwiodawstwa. W 6 tego typu akcjach udział wzięło 101 pracowników Banku, którzy oddali łącznie 46 litrów krwi.

Wszelkie darowizny dobroczynne Bank przekazuje na podstawie Polityki Darowizn ING Banku Śląskiego. W 2015 roku przekazano 12 darowizn na łączną kwotę 188,4 tys. zł, w tym m.in. dla Fundacji „Wrocławskie Hospicjum dla Dzieci”, Towarzystwa Przyjaciół Dzieci oraz Fundacji Dzieciom „Zdążyć z pomocą”.

Bank przekazuje również wycofywany z użytku, w dobrym stanie technicznym sprzęt IT i meble biurowe. W 2015 roku wartość tych darowizn wyniosła 38,6 tys. zł. Trafiły one w większości do szkół i przedszkoli.

W 2015 roku ING Bank Śląski S.A. angażował się również w sponsoring inicjatyw edukacyjnych, ekonomicznych oraz kulturalnych, takich jak:

- całoroczne inicjatywy naukowe Uniwersytetu Śląskiego (badania i promocja nauki),
- Europejski Kongres Gospodarczy w Katowicach,
- Gala Eurobuild Awards 2015 dla najlepszych firm z sektora nieruchomości komercyjnych w Europie Środkowo-Wschodniej,
- Ave Arte – Międzynarodowy Festiwal Paderewskiego.

Ponadto oddziały regionalne ING Banku Śląskiego S.A. wspierały inicjatywy mniejszego formatu, które były jednak znaczące dla lokalnych społeczności.

#### **Działalność Fundacji ING Dzieciom**

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

- Wolontariat ING – w ramach prowadzonego wspólnie z Bankiem, programu wolontariatu pracowniczego, Fundacja wsparła organizację pożytku publicznego oraz miejskie i gminne ośrodki pomocy społecznej, z którymi współpracują bankowi wolontariusze, przeznaczyła na ten cel ponad 400 tys. zł (więcej w części *Działalność na rzecz społeczeństwa*),
- Turnusy Uśmiechu – w 22 turnusach uczestniczyło prawie 1 100 dzieci. Były to turnusy profilowane: edukacyjne, rehabilitacyjno-terapeutyczne oraz kolonie letnie i zimowe dla podopiecznych Fundacji ze szkół podstawowych, świetlic środowiskowych, grup terapeutycznych,
- Świetlice internetowe ING – w 2015 roku zmodernizowano 2 świetlice internetowe. Łącznie w całej Polsce działa 30 placówek.

Pracownicy ING Banku Śląskiego S.A. dofinansowali działalność Fundacji poprzez odpisy 1% podatku – łączną kwotą blisko 30,0 tys. zł, a także comiesięczne odpisy od wynagrodzeń na sumę 17,8 tys. zł.

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

W 2015 roku Fundacja Sztuki Polskiej ING – jedna z pierwszych kolekcji korporacyjnych w Polsce – obchodziła 15-lecie działalności. Z tej okazji we współpracy z Zachętą – Narodową Galerią Sztuki przygotowała wystawę pt. *Sztuka w naszym wieku*. Wystawa prezentowała prace pochodzące z kolekcji Fundacji Sztuki Polskiej ING oraz Zachęty – Narodowej Galerii Sztuki. Na zaproszenie Fundacji duet artystyczno-kuratorski, w składzie Rafał Dominik i Szymon Żydek, przygotował w Zachęcie wystawę, która przybliżała i tłumaczyła zawiłości związane z odbiorem i wykorzystaniem sztuki współczesnej w codziennym życiu.

Z okazji jubileuszu powstała też publikacja pod tym samym tytułem – *Sztuka w naszym wieku*. Jest to złożona z mini-esejów opowieść o świecie sztuki współczesnej. Bogato i zaskakująco ilustrowana reprodukcjami dzieł współczesnych polskich artystów z kolekcji obu instytucji. W zabawnych lub poważnych, często prowokacyjnych tekstach, profesjonaliści udzielają odpowiedzi na podstawowe pytania o sztukę współczesną. Wśród autorów

znajdziemy dyrektorkę Zachęty Hannę Wróblewską, dziennikarkę Dorotę Jarecką, wicedyrektora Muzeum Sztuki Nowoczesnej Sebastiana Cichockiego, artystę Oskara Dawickiego, galerzystę i pisarza Łukasza Gorczycę, historyk sztuki Marię Poprzęcką i wiele innych uznanych postaci świata sztuki.

W 2015 roku kolekcja Fundacji Sztuki Polskiej ING poszerzyła się o 4 nowe prace autorstwa Katarzyny Przewańskiej, Oskara Dawickiego i Łukasza Jastrubczaka.

Sztuka współczesna to ważny element kultury, a kompetencje kulturowe stanowią istotny czynnik budowania społeczeństwa obywatelskiego. Jednak znajomość i zainteresowanie sztuką współczesną wśród Polaków są bardzo niskie. Jest ona postrzegana jako dobro elitarne, do którego dostęp wymaga specjalistycznej wiedzy. Dlatego w 2015 roku Fundacja Sztuki Polskiej ING rozpoczęła cykl działań edukacyjnych skierowanych do pracowników ING Banku Śląskiego S.A. Są to cotygodniowe oprowadzania po kolekcji zorganizowane dla chętnych pracowników, którzy podczas 15-20-minutowych spotkań z poszczególnymi pracami z kolekcji poznają je w kontekście twórczości ich autora, nurtu który reprezentuje i nawiązań historycznych.

## **5. Działalność na rzecz środowiska**

We wrześniu 2015 roku audytorzy TÜV Nord dokonali w ING Banku Śląskim S.A. audytu nadzoru Systemu Zarządzania Środowiskowego według międzynarodowej normy ISO 14001 (SZŚ). Audytorzy spotykali się z pracownikami Pionu Usług, Biura Zarządu Banku oraz Oddziału Detalicznego w Regionie Katowice. Wysoko oceniono standardy zarządzania wpływem na środowisko oraz świadomość ekologiczną pracowników Banku.

ING Bank Śląski S.A. kontynuował z powodzeniem wdrażanie nowych technologii związanych z oszczędzaniem energii elektrycznej. W kolejnych lokalizacjach wykonano modernizację instalacji elektrycznej – w 52 oddziałach oraz na 6 piętrach budynków centrali Banku w Katowicach. Dodatkowo wykonano nowe energooszczędne instalacje elektryczne w 12 relokowanych obiektach. Przyjęte nowe standardy techniczne spowodowały zmniejszenie zużycia energii elektrycznej przez instalację oświetleniową o około 40%. W modernizowanych oraz przebudowanych w 2015 roku 64 oddziałach wprowadzono oświetlenie reklamy zewnętrznej w technologii LED. Obecnie 202 oddziałów ma reklamy zewnętrzne oświetlane w tej technologii.

W ramach projektu Ekosfera 2015 w 64 placówkach demontowane i wymieniane były stare urządzenia klimatyzacyjne zawierające czynnik R22 z freonem. W ich miejsce montowane były nowoczesne klimatyzatory zawierające bezpieczny dla środowiska czynnik chłodniczy.

W listopadzie 2015 roku obiekty centrali w Katowicach (przy ul. Sokolskiej 34 i ul. Chorzowskiej 50) zostały poddane niezależnej ocenie pod kątem zastosowanych rozwiązań technicznych oszczędzających energię elektryczną, ciepło, wodę, papier oraz związanych z segregacją odpadów. W wyniku pozytywnej oceny budynki otrzymały prestiżowy Certyfikat Zielonego Biura. Podobny certyfikat rok wcześniej przyznano budynkowi centrali w Warszawie (przy ul. Puławskiej 2).

W trosce o środowisko naturalne Bank kontynuował wprowadzanie dodatkowej segregacji wytwarzanych odpadów w podziale na frakcje: papieru, szkła, plastiku, metalu, baterii. Obecnie rozwiązanie to funkcjonuje w centrali w Katowicach i Warszawie. We wszystkich placówkach bankowych oprócz obowiązkowej segregacji odpadów odrębnie są zbierane i utylizowane papier oraz makulatura.

Wszyscy pracownicy centrali Banku w Warszawie oraz Katowicach korzystają z systemu wydruku podążającego. Zastosowane rozwiązanie umożliwia wydruk dokumentu dopiero po przyłożeniu karty identyfikacyjnej pracownika do drukarki. W konsekwencji w 2015 roku nie zostało wydrukowanych ponad 475 tys. kartek papieru w formacie A4, co w skali roku można przełożyć na ograniczenie emisji CO<sub>2</sub> do atmosfery o 2371 kg, zużycia czystej wody o 859 m<sup>3</sup> oraz ocalenie 40 drzew.

W ramach inicjatywy Pomarańczowy rower przy naszych placówkach sukcesywnie montowane są stojaki rowerowe dla pracowników i klientów Banku. W 2015 roku zamontowano 179 nowych stojaków w 55 lokalizacjach oraz udostępniono pracownikom 38 pomarańczowych rowerów w 10 lokalizacjach m.in. w Gdańsku, Poznaniu, Gliwicach i Wrocławiu. Od początku trwania akcji zamontowano już 337 stojaków w 93 lokalizacjach oraz udostępniono pracownikom 59 rowerów w 14 biurach regionu i centralach w Katowicach i Warszawie.

W 2015 roku Bank kontynuował wprowadzanie wewnętrznych e-rozwiązań przyjaznych dla środowiska np. e-Kancelaria, czyli zmiana obiegu korespondencji z papierowej na elektroniczną. Każdego dnia do Banku wpływa około 7,5 tys. dokumentów, co miesięcznie daje około 164 tys. kartek papieru. To przede wszystkim korespondencja z instytucji zewnętrznych, ale także pisma od kontrahentów i klientów Banku. Dzięki wdrożeniu e-Kancelarii, 97% korespondencji papierowej przekazywane jest obecnie w formie elektronicznej. Digitalizacją objęto: zapytania instytucji zewnętrznych, pisma od klientów, zajęcia rachunków bankowych, polecenia zapłaty, faktury, jak również wszelkie rozliczenia z pracownikami Banku.

W połowie 2015 roku zmianie uległa Polityka ING Banku Śląskiego S.A. w zakresie samochodów służbowych, czego konsekwencją było wprowadzenie standaryzacji samochodów flotowych. W jej wyniku wykluczono możliwość leasingowania samochodów typu SUV charakteryzujących się wysoką pojemnością silników i wysoką emisją spalin CO<sub>2</sub>. Standardowa pojemność silników opiera się na obowiązujących normach emisji spalin Euro5 oraz Euro6. Z kolei wprowadzenie zapisów zmieniających zasady korzystania z samochodów służbowych i umożliwienie korzystania z nich większej liczbie pracowników spowodowało wzrost mobilności i ograniczenie ilości leasingowanych samochodów.

Wśród akcji edukacyjnych adresowanych w 2015 roku do pracowników Banku znalazły się:

- Światowy Dzień Wody – Bank włączył się do ogólnoświatowej akcji, pt. *Woda i zrównoważony rozwój*, w czasie której pracownikom zostało przypominane jak cennym surowcem jest woda i jak świadomie zarządzać jej zasobami. Wydarzeniu towarzyszył quiz dla pracowników, w którym mogli sprawdzić swoją wiedzę dotyczącą zasobów wodnych. W akcji wzięły udział 533 osoby,
- Dzień Ochrony Środowiska – przy okazji międzynarodowego Dnia Ochrony Środowiska przygotowany został dla pracowników wakacyjny poradnik zwracający uwagę na to jak podróżować i wypoczywać pozostawiając po sobie jak najmniejszy ślad. Poradnikowi towarzyszył konkurs pt. *Zielony iloraz*, w którym pracownicy mogli sprawdzić swoją wiedzę dotyczącą działań Banku na rzecz środowiska zarówno w oddziałach, jak i w budynkach centrali. W konkursie uczestniczyło 179 osób,
- Konkurs *Ekoodpowiedzialni* – w celu wzmocnienia ekologicznej świadomości pracownicy zostali zaproszeni do całorocznego konkursu, w którym w poszczególnych etapach przesyłali swoje pomysły i dzielili się doświadczeniem, jak racjonalnie korzystać z wody, energii, papieru, tworzyw sztucznych, jak również spostrzeżeniami na temat pozytywnych ekozmian w biurze. Najciekawsze wypowiedzi zostały opublikowane w gazecie wewnętrznej.

## **6. Informacje dodatkowe**

Informacje na temat społecznej odpowiedzialności biznesu realizowanej w ING Banku Śląskim S.A. oraz adres kontaktowy dostępne są na stronie internetowej [www.ingbank.pl](http://www.ingbank.pl) w zakładce Odpowiedzialny biznes.

## XI. OŚWIADCZENIE ZARZĄDU ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A. O STOSOWANIU ZASAD ŁADU KORPORACYJNEGO W 2015 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 (t.j. Dz.U. z 2014 r. poz. 133), Zarząd ING Banku Śląskiego S.A. przedstawia Oświadczenie o stosowaniu zasad ładu korporacyjnego w 2015 roku.

### 1. Zasady i zakres stosowania ładu korporacyjnego

Zbiór zasad ładu korporacyjnego, którym w 2015 roku podlegał 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 roku w sprawie uchwalenia zmian Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW. Tekst powyższego zbioru zasad jest publicznie dostępny na stronie internetowej Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie S.A. pod adresem: [http://www.gpw.pl/dobre\\_praktyki\\_spolek\\_regulacje](http://www.gpw.pl/dobre_praktyki_spolek_regulacje).

Bank w dniu 2 marca 2015 roku poinformował raportem nr 01/2015 (EBI), że podtrzymuje decyzję podjętą w latach ubiegłych 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 należyście zabezpieczają interesy akcjonariuszy, umożliwiając im realizację wszystkich praw wynikających z posiadanych akcji.

Niezależnie od tego Bank informuje, w zakresie rekomendacji nr 12, że w roku 2015 przeprowadził transmisję obrad Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia, umożliwiając wszystkim zainteresowanym możliwość śledzenia przebiegu obrad, natomiast nie organizował obrad Walnego Zgromadzenia w sposób umożliwiający akcjonariuszom wykonanie prawa głosu poza miejscem odbywania Walnego Zgromadzenia, przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej (e-WZ).

Jednocześnie Bank informuje, że począwszy od 1 stycznia 2015 roku w ING Banku Śląskim S.A. stosowane są „Zasady ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych” wprowadzone uchwałą nr 218/2014 Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 22 lipca 2014 roku (Dz. Urz. KNF poz. 17) (dalej: „ZŁK”), w zakresie określonym w Oświadczeniu Zarządu Banku z dnia 30 grudnia 2014 roku, zamieszczonym na stronie internetowej Banku. Zgodnie z powyższym Oświadczeniem, Bank przyjął do stosowania zasady określone w ZŁK, z zastrzeżeniem, że:

- zasada wprowadzona w § 8 ust. 4 ZŁK, z uwagi na brak możliwości całkowitego wyeliminowania ryzyk natury prawnej i organizacyjno-technicznej, które mogą mieć negatywny wpływ na przebieg Walnego Zgromadzenia stosowana jest przez Bank w zakresie ograniczonym do transmisji obrad Walnych Zgromadzeń Banku za pośrednictwem sieci Internet,
- w zakresie zasad wprowadzonych w § 11 ust. 2 oraz § 22 ust. 6 ZŁK, stosowana w Banku praktyka zostanie uzupełniona o dodatkowe kompetencje Rady Nadzorczej po przyjęciu przez najbliższe Walne Zgromadzenie zmiany Statutu; zmiana ta została wprowadzona na mocy Uchwały Nr 26 Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia Banku z dnia 31 marca 2015 roku.

Jednocześnie Uchwałą Nr 25 z dnia 31 marca 2015 r. Zwyczajne Walne Zgromadzenie Banku zaakceptowało Oświadczenie Zarządu Banku z dnia 30 grudnia 2014 roku, a nadto zadeklarowało gotowość stosowania ZŁK w części odnoszącej się do akcjonariuszy oraz do relacji Banku jako instytucji nadzorowanej z jego akcjonariuszami, na zasadach określonych w tej uchwale. Tekst uchwały dostępny jest na stronie internetowej Banku pod adresem: [http://www.ingbank.pl/\\_files/server/item/1105190](http://www.ingbank.pl/_files/server/item/1105190).

Tekst „Zasad Ładu Korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych” dostępny jest na stronie internetowej Banku pod adresem: <http://www.ingbank.pl/o-banku/lad-korporacyjny>.



Uwzględniając powyższe wyjaśnienia, Zarząd Banku składa następujące oświadczenie o stosowaniu zasad ładu korporacyjnego:

**Zarząd ING Banku Śląskiego S.A. oświadcza, że Bank przestrzegał w 2015 roku zasad ładu korporacyjnego określonych w „Dobrych praktykach spółek notowanych na GPW” oraz „Zasadach Ładu Korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych”, w zakresie przyjętym przez Bank.**

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

Począwszy od dnia 1 stycznia 2016 roku Bank podlega zasadom ładu korporacyjnego określonym w dokumencie „Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW 2016” wprowadzonym Uchwałą Nr 26/413/2015 Rady Nadzorczej Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie S.A. z dnia 13 października 2015 roku. Tekst tego dokumentu jest dostępny na stronie internetowej Banku pod adresem: <http://www.ingbank.pl/o-banku/lad-korporacyjny>.

W zakresie stosowania powyższego dokumentu Bank złożył raport 01/2016 (EBI) w dniu 5 stycznia 2016 roku.

## **2. Systemy kontroli i zarządzania ryzykiem 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 sprawdzeniu przed ich zastosowaniem,
- dla oszacowania rezerwy na odpisy 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 dniu 27 listopada 2015 roku Rada Nadzorcza Banku dokonała wyboru firmy KPMG Audyt spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp.k. z siedzibą w Warszawie jako podmiotu uprawnionego do przeprowadzenia badania sprawozdań finansowych ING Banku Śląskiego S.A. oraz Grupy Kapitałowej Banku za lata 2016-2017.

## Wynagrodzenie netto audytora

	Rok obrotowy kończący się 31 grudnia 2015 r. <sup>37</sup>	Rok obrotowy kończący się 31 grudnia 2014 r. <sup>38</sup>
Badanie rocznego skonsolidowanego sprawozdania finansowego	1\ 1 034,0 tys. zł + zwrot udokumentowanych kosztów bezpośrednich (maksymalnie 72 tys. zł) 2\ 38,0 tys. zł	1\ 943,0 tys. zł + zwrot udokumentowanych kosztów bezpośrednich (maksymalnie 72 tys. zł) 2\ 76,5 tys. zł
Inne usługi poświadczające	Z tytułu przeglądu sprawozdania finansowego 146,0 tys. zł.	Z tytułu przeglądu sprawozdania finansowego 146,0 tys. zł.
	Pozostałe 115 tys. zł.	Pozostałe 115 tys. zł.
Usługi doradztwa podatkowego	-	-
Pozostałe usługi pokrewne	-	135 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 2015 roku posiadał 75% udziału w kapitale zakładowym ING Banku Śląskiego S.A. 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.

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

W ciągu 2015 roku wartość kapitału zakładowego ING Banku Śląskiego S.A., jak i udział głównego akcjonariusza w kapitale nie uległy zmianie.

## Struktura akcjonariatu ING Banku Śląskiego S.A.

Nazwa akcjonariusza	Liczba akcji i głosów na WZ	Udział w kapitale zakładowym i ogólnej liczbie głosów na WZ	Nazwa akcjonariusza	Liczba akcji i głosów na WZ	Udział w kapitale zakładowym i ogólnej liczbie głosów na WZ
	31 grudnia 2015 roku			31 grudnia 2014 roku	
ING Bank N.V.	97 575 000	75,00%	ING Bank N.V.	97 575 000	75,00%
Aviva Otwarty Fundusz Emerytalny Aviva BZ WBK <sup>39</sup>	7 601 000	5,84%	Aviva Otwarty Fundusz Emerytalny Aviva BZ WBK <sup>40</sup>	7 370 000	5,66%
Pozostali	24 924 000	19,16%	Pozostali	25 155 000	19,34%
<b>Razem</b>	<b>130 100 000</b>	<b>100,00%</b>		<b>130 100 000</b>	<b>100,00%</b>

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

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

Na dzień publikacji raportu, ING Bank Śląski S.A. nie posiadał informacji na temat umów, w wyniku których mogą w przyszłości nastąpić zmiany w proporcjach akcji posiadanych przez dotychczasowych akcjonariuszy.

<sup>37</sup> Wiersz Badanie rocznego skonsolidowanego sprawozdania finansowego:

pozycja 1/ Badanie rocznego sprawozdania finansowego ING Banku Śląskiego S.A., ING Securities S.A., ING Lease Polska Sp. z o.o., ING ABL Polska S.A., ING Commercial Finance S.A. i spółek zależnych ING Lease Polska Sp. z o.o.

pozycja 2/ Wynagrodzenie audytorów z tytułu badania sprawozdań rocznych spółek zależnych: Nowe Usługi S.A., ING Usługi dla Biznesu S.A. oraz SOLVER Sp. z o.o. (KPMG nie badał sprawozdań finansowych tych spółek)

<sup>38</sup> Wiersz Badanie rocznego skonsolidowanego sprawozdania finansowego:

pozycja 1/ Badanie rocznego sprawozdania finansowego ING Banku Śląskiego S.A., ING Securities S.A., ING Lease Polska Sp. z o.o., ING ABL Polska S.A., ING Commercial Finance S.A. i spółek zależnych ING Lease Polska Sp. z o.o.

pozycja 2/ Wynagrodzenie audytorów z tytułu badania sprawozdań rocznych spółek zależnych: Centrum Banku Śląskiego Sp. z o.o., Nowe Usługi S.A. i ING Usługi dla Biznesu S.A. (KPMG nie badał sprawozdań finansowych tych spółek)

<sup>39</sup> Na podstawie listy akcjonariuszy zarejestrowanych na Zwyczajnym Walnym Zgromadzeniu ING Banku Śląskiego S.A. w dniu 31 marca 2015 roku.

<sup>40</sup> Na podstawie listy akcjonariuszy zarejestrowanych na Zwyczajnym Walnym Zgromadzeniu ING Banku Śląskiego S.A. w dniu 10 kwietnia 2014 roku.

## 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 Prawa bankowego 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.

W 2015 roku dokonano zmian w Statucie Banku w zakresie dostosowującym jego postanowienia do „Zasad ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych” wprowadzonych przez Komisję Nadzoru Finansowego, w szczególności w zakresie kompetencji Rady Nadzorczej, oraz Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 575/2013 z dnia 26 czerwca 2013 roku w sprawie wymogów ostrożnościowych dla instytucji kredytowych i firm inwestycyjnych, zmieniające rozporządzenie (UE) nr 648/2012 [CRR] przy uwzględnieniu wymogów odnośnie statutowego określenia funduszy własnych banku wynikających z Prawa Bankowego.

### Sposób działania Walnego Zgromadzenia i jego zasadnicze uprawnienia oraz prawa akcjonariuszy

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.

Walne Zgromadzenia zwoływane są w terminie umożliwiającym wzięcie udziału wszystkim uprawnionym i zainteresowanym akcjonariuszom.

Akcjonariusze Banku reprezentujący co najmniej 1/20 kapitału zakładowego mogą:

- żądać umieszczenia określonych spraw w porządku obrad najbliższego Walnego Zgromadzenia,
- zgłaszać przed terminem Walnego Zgromadzenia projekty uchwał dotyczące spraw wprowadzonych do porządku obrad.

Każdy z akcjonariuszy może podczas Walnego Zgromadzenia zgłaszać projekty uchwał dotyczące spraw wprowadzonych do porządku obrad.

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.

Walne Zgromadzenie jest ważne bez względu na liczbę reprezentowanych na nim akcji. Każda akcja daje prawo do jednego głosu. Uchwały Walnego Zgromadzenia zasadniczo zapadają bezwzględną większością głosów, z wyjątkiem spraw określonych przez przepisy Kodeksu Spółek Handlowych i postanowienia Statutu. Oprócz Kodeksu Spółek Handlowych kwestie związane ze zwoływaniem i funkcjonowaniem Walnego Zgromadzenia są określone w Statucie Banku, Regulaminie Walnego Zgromadzenia oraz ogłoszeniu o zwołaniu Walnego Zgromadzenia.

Walne Zgromadzenia odbywają w siedzibie Spółki, która mieści się w Katowicach. Obrady Walnego Zgromadzenia są transmitowane w sieci Internet. W obradach Zgromadzenia – jako obserwatorzy – mogą uczestniczyć zainteresowani przedstawiciele mediów.

Zasady uczestnictwa akcjonariuszy w Walnym Zgromadzeniu oraz tryb postępowania podczas Walnego Zgromadzenia, a także sposób komunikacji akcjonariuszy z Bankiem określa Regulamin Walnego Zgromadzenia.

Zmiany Regulaminu wchodzi w życie poczynwszy od następnego Walnego Zgromadzenia.

Kompetencje Walnego Zgromadzenia określone są w szczególności przez przepisy Kodeksu Spółek Handlowych, Prawa bankowego oraz postanowienia Statutu Banku.

## 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” i są szczegółowo określone w Regulaminie Rady Nadzorczej.

W ciągu 2015 roku w składzie Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A. zaszły następujące zmiany:

- z dniem 31 marca 2015 roku pan Nicolaas Cornelis Jue złożył rezygnację z pełnienia funkcji Członka Rady Nadzorczej. Powodem złożenia rezygnacji było powierzenie innych obowiązków w ING Banku N.V.,
- w dniu 31 marca 2015 roku, Zwyczajne Walne Zgromadzenie powołało pana Diederika van Wassenae'a, na stanowisko Członka Rady Nadzorczej.

Uwzględniając powyższe zmiany, na koniec grudnia 2015 roku Radę Nadzorczą ING Banku Śląskiego S.A. stanowili:

● p. Antoni Reczek	Przewodniczący, Członek Niezależny,
● p. Brunon Bartkiewicz	Wiceprzewodniczący,
● p. Aleksander Galos	Sekretarz, Członek Niezależny,
● p. Roland Boekhout	Członek,
● p. Ad Kas	Członek,
● p. Aleksander Kutela	Członek, Członek Niezależny,
● p. Diederik van Wassenae	Członek.

Kompetencje członków Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A. zostały przedstawione na stronie internetowej Banku [www.ingbank.pl/o-banku#zarzad=2](http://www.ingbank.pl/o-banku#zarzad=2).

### Uprawnienia i obowiązki Rady Nadzorczej

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

Oprócz wyżej wymienionych uprawnień i obowiązków, Rada Nadzorcza podejmuje uchwały w sprawach określonych w Statucie Banku.

Uchwały Rady Nadzorczej zapadają bezwzględną większością głosów, zaś w przypadku równości, rozstrzyga głos Przewodniczącego Rady.

Uchwały Rady Nadzorczej mogą być podejmowane, jeżeli na posiedzeniu obecna jest więcej niż połowa członków Rady, w tym jej Przewodniczący lub Wiceprzewodniczący, o ile wszyscy członkowie Rady zostali zaproszeni.

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

Uchwały Rady Nadzorczej mogą – w przypadkach określonych w Statucie i na zasadach ustalonych w Regulaminie Rady Nadzorczej – zapadać bez odbycia posiedzenia, w trybie pisemnym lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość.

Szczegółowe zasady funkcjonowania Rady Nadzorczej określają Statut Banku oraz uchwalany przez Radę, Regulamin Rady Nadzorczej.

W celu wsparcia Rady Nadzorczej w wykonywaniu jej zadań Rada powołuje spośród swoich członków Komitet Audytu, Komitet Wynagrodzeń i Nominacji oraz Komitet Ryzyka.

### **Komitet Audytu**

Komitet Audytu wspiera Radę w zakresie monitorowania 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 operacyjnym, ryzykiem braku zgodności, ryzykiem kredytowym i ryzykiem rynkowym, 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 Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A.

Zgodnie z Regulaminem w skład Komitetu Audytu wchodzi przynajmniej 3 członków Rady Nadzorczej, w tym przynajmniej jeden członek spełniający kryteria niezależności oraz posiadający kwalifikacje w dziedzinie rachunkowości lub rewizji finansowej. Aktualnie w skład Komitetu Audytu wchodzi dwóch niezależnych członków Rady Nadzorczej, co spełnia wymogi określone w Zasadach Ładu Korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych.

W 2015 roku Komitet Audytu pracował w następującym składzie:

- p. Antoni Reczek – Przewodniczący,
- p. Brunon Bartkiewicz – Członek,
- p. Aleksander Galos – Członek,
- p. Ad Kas – Członek.

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

### **Komitet Wynagrodzeń i Nominacji**

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

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

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

W 2015 roku Komitet Wynagrodzeń i Nominacji pracował w następującym składzie:

- p. Aleksander Galos – Przewodniczący do 31 stycznia 2015 roku,
- p. Aleksander Kutela – Przewodniczący od 1 lutego 2015 roku,
- p. Brunon Bartkiewicz – Członek,
- p. Roland Boekhout – Członek,
- p. Nicolaas Cornelis Jue – Członek do 31 marca 2015 roku,
- p. Diederik van Wassenar – Członek od 31 marca 2015 roku.

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

### **Komitet Ryzyka**

W związku z wprowadzeniem z dniem 1 listopada 2015 roku zmian do Prawa bankowego, Rada Nadzorcza powołała nowy Komitet Ryzyka i uchwaliła Regulamin działania Komitetu.

Komitet Ryzyka wspomagać będzie Radę w zakresie monitorowania i nadzoru nad procesem zarządzania ryzykiem, w tym ryzykiem operacyjnym, ryzykiem kredytowym i ryzykiem rynkowym, a także procesem szacowania kapitału wewnętrznego, zarządzania i planowania kapitałowego, oraz ryzyka modeli i obszaru adekwatności kapitałowej.

Zgodnie z Regulaminem w skład Komitetu Ryzyka wchodzi przynajmniej 3 członków Rady Nadzorczej. Aktualnie w skład Komitetu wchodzi jeden członek Rady Nadzorczej spełniający kryteria niezależności.

W 2015 roku Komitet Ryzyka powołany został w następującym składzie:

- p. Ad Kas – Przewodniczący,
- p. Roland Boekhout – Członek,
- p. Antoni Reczek – Członek,
- p. Diederik van Wassenaeer – Członek.

Komitet Ryzyka odbywać będzie 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.

Z dniem 30 czerwca 2015 roku pan Oscar Swan złożył na ręce Przewodniczącego Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A. rezygnację z funkcji Wiceprezesa Zarządu ING Banku Śląskiego S.A. Od 1 lipca 2015 roku pan Oscar Edward Swan objął stanowisko Wiceprezesa Zarządu w spółce ING Lease (Polska) Sp. z o.o., należącej do Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A.

Jednocześnie w dniu 18 czerwca 2015 roku Rada Nadzorcza, mając na względzie zgodę wyrażoną przez Komisję Nadzoru Finansowego, powołała pana Patricka Roesinka na stanowisko Wiceprezesa Zarządu Banku, z dniem 1 lipca 2015 roku.

Z kompetencjami poszczególnych członków Zarządu można się zapoznać na stronie internetowej ING Banku Śląskiego S.A. [www.ingbank.pl/o-banku#zarzadz=1](http://www.ingbank.pl/o-banku#zarzadz=1).

### **Kompetencje Zarządu**

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

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

Zarząd podejmuje uchwały, jeżeli na posiedzeniu jest obecna więcej niż połowa jego członków, a wszyscy członkowie Zarządu zostali zaproszeni. Uchwały Zarządu zapadają bezwzględną większością głosów. W przypadku równości głosów, rozstrzyga głos Prezesa Zarządu.

Członkowie Zarządu Banku nadzorują poszczególne Piony i jednostki organizacyjne, zgodnie z ustalonym przez Radę Nadzorczą, na wniosek Prezesa Zarządu podziałem kompetencji ponosząc odpowiedzialność za realizowanie ich misji i podstawowych zadań.

Organizację prac Zarządu, zakres spraw wymagających uchwały Zarządu oraz tryb jego funkcjonowania określa Regulamin Zarządu uchwalony przez Zarząd i zatwierdzony przez Radę Nadzorczą. Kompetencje poszczególnych członków Zarządu określone są w Regulaminie Organizacyjnym oraz regulacjach dotyczących funkcjonowania ich obszarów wprowadzonych przez Zarząd.



## Zakres odpowiedzialności członków Zarządu Banku

Na 31 grudnia 2015 roku		Na dzień publikacji raportu	
● p. Małgorzata Kołakowska	<b>Prezes Zarządu Banku,</b> nadzorująca część jednostek bezpośrednio nadzorowanych przez Zarząd Banku (takie jak: Biuro Zarządu Banku, Biuro Prasowe, Departament Audytu Wewnętrznego, Departament Prawny, jednostki HR) oraz podmiot zależny – ING Securities S.A.	● p. Małgorzata Kołakowska	<b>Prezes Zarządu Banku,</b> nadzorująca część jednostek bezpośrednio nadzorowanych przez Zarząd Banku (takie jak: Biuro Zarządu Banku, Biuro Prasowe, Departament Audytu Wewnętrznego, Departament Prawny, jednostki HR) oraz podmiot zależny – ING Securities S.A.
● p. Mirosław Boda	<b>Wiceprezes Zarządu Banku,</b> nadzorujący Pion Finansów i Departament Skarbu	● p. Mirosław Boda	<b>Wiceprezes Zarządu Banku,</b> nadzorujący Pion Finansów i Departament Skarbu
● p. Michał Bolesławski	<b>Wiceprezes Zarządu Banku,</b> nadzorujący Pion Korporacyjnej Sieci Sprzedaży oraz następujące podmioty zależne: ING Usługi dla Biznesu S.A., ING ABL Polska S.A. (ING Lease (Polska) Sp. z o.o. oraz ING Commercial Finance Polska S.A.)	● p. Michał Bolesławski	<b>Wiceprezes Zarządu Banku,</b> nadzorujący Pion Korporacyjnej Sieci Sprzedaży oraz następujące podmioty zależne: ING Usługi dla Biznesu S.A., ING ABL Polska S.A. (ING Lease (Polska) Sp. z o.o. oraz ING Commercial Finance Polska S.A.)
● p. Joanna Erdman	<b>Wiceprezes Zarządu Banku,</b> nadzorująca Pion Klientów Strategicznych i Pion Rynków Finansowych oraz podmiot zależny – Nowe Usługi S.A.	● p. Joanna Erdman	<b>Wiceprezes Zarządu Banku,</b> nadzorująca Pion Klientów Strategicznych i Pion Rynków Finansowych oraz podmiot zależny – Nowe Usługi S.A.
● p. Ignacio Juliá Vilar	<b>Wiceprezes Zarządu Banku,</b> nadzorujący Pion Bankowości Detalicznej	● p. Ignacio Juliá Vilar	<b>Wiceprezes Zarządu Banku,</b> nadzorujący Pion Bankowości Detalicznej
● p. Justyna Kesler	<b>Wiceprezes Zarządu Banku,</b> nadzorująca: Pion Operacji, Pion Usług i Pion IT, jak również Departament Zarządzania Projektami oraz stanowisko Pełnomocnika Zarządu ds. Systemu Zarządzania Środowiskowego oraz podmiot zależny – Solver Sp. z o.o.	● p. Justyna Kesler	<b>Wiceprezes Zarządu Banku,</b> nadzorująca: Pion Operacji, Pion Usług i Pion IT, jak również Departament Zarządzania Projektami oraz stanowisko Pełnomocnika Zarządu ds. Systemu Zarządzania Środowiskowego oraz podmiot zależny – Solver Sp. z o.o.
● p. Patrick Roesink	<b>Wiceprezes Zarządu Banku,</b> nadzorujący Pion Zarządzania Ryzykiem Kredytowym i Rynkowym, Departament Walidacji Modeli, Departament Inspekcji Ryzyka Kredytowego, Departament Compliance oraz jednostki zarządzania ryzykiem niefinansowym (Departament Zarządzania Ryzykiem Operacyjnym oraz Departament Przeciwdziałania Oszustwom)	● p. Patrick Roesink	<b>Wiceprezes Zarządu Banku,</b> nadzorujący Pion Zarządzania Ryzykiem Kredytowym i Rynkowym, Departament Walidacji Modeli, Departament Inspekcji Ryzyka Kredytowego, Departament Compliance oraz jednostki zarządzania ryzykiem niefinansowym (Departament Zarządzania Ryzykiem Operacyjnym oraz Departament Przeciwdziałania Oszustwom)

## **XII. OCENA DZIAŁALNOŚCI GRUPY KAPITAŁOWEJ ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A. W 2015 ROKU SPORZĄDZONA PRZEZ RADĘ NADZORCZĄ**

Rok 2015 był drugim rokiem wysokiego wzrostu gospodarczego w Polsce. Szacuje się, że wypracowany w gospodarce produkt krajowy brutto wzrósł o 3,6% wobec 3,3% wzrostu w 2014 roku. Obserwowano dalszą poprawę na rynku pracy – w ciągu roku stopa bezrobocia obniżyła się o 1,6 punktu procentowego i na koniec grudnia – po raz pierwszy od 2008 roku – osiągnęła poziom poniżej 10%, tj. 9,8%. Odnotowano również realny średnioroczny wzrost płac o 3,5% wobec 3,9% w poprzednim roku. Kontynuowany był także zniżkowy trend cen konsumpcyjnych zapoczątkowany w drugiej połowie 2014 roku. W efekcie średnioroczna deflacja wyniosła -0,9%.

Bezpośredni wpływ na kondycję sektora bankowego miały zmiany o charakterze ustawowym, polityki pieniężnej Banku Centralnego oraz regulacyjnym. Od 29 stycznia 2015 roku weszły w życie przepisy pogłębiające obniżkę opłat z tytułu transakcji kartowych z 0,5%-0,6% do 0,2%-0,3%. Na początku marca zostały obniżone podstawowe stopy procentowe NBP o 0,5 punktu procentowego, w efekcie stopa referencyjna ukształtowała się na poziomie 1,5%, natomiast stopa lombardowa 2,5%. Pod koniec roku sektor bankowy został dotknięty dwoma zdarzeniami wpływającymi na jego wyniki – upadłością Banku Rzemiosła i Rolnictwa w Wołominie (dodatkowe koszty na rzecz Bankowego Funduszu Gwarancyjnego z tego tytułu wyniosły 2 mld zł) oraz utworzeniem Funduszu Wsparcia Kredytobiorców (łączny koszt dla sektora to 600 mln zł).

Pomimo tych dodatkowych, nieoczekiwanych obciążeń, Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego S.A. osiągnęła w 2015 roku zysk netto w wysokości 1 127 mln zł wobec 1 041 mln zł w 2014 roku (wzrost o 8,3%). Wzrost ten został osiągnięty poprzez:

- zwiększenie dochodów. W 2015 roku dochody Grupy ukształtowały się na poziomie 3 778 mln zł wobec 3 545 mln zł w poprzednim roku (wzrost o 6,6%). Głównym czynnikiem był wzrost wyniku odsetkowego netto o 5,9%, przede wszystkim w związku z istotnym zwiększeniem wolumenów biznesowych. Wsparciem dla dochodów była również finalizacja transakcji sprzedaży 20% udziałów w ING PTE – wpływ w wysokości 100 mln zł oraz sprzedaż części portfela papierów wartościowych z pozytywną wyceną – 50 mln zł. Wynik z tytułu opłat i prowizji był niższy o 4,3%, głównie za sprawą obniżki prowizji od transakcji kartowych,
- utrzymanie optymalnego poziomu kosztów działalności. Wprawdzie w 2015 roku Grupa Kapitałowa Banku poniosła 2 156 mln zł kosztów, czyli o 226 mln (12%) więcej niż w 2014 roku, jednak na poziom kosztów zaraportowanych w 2015 roku miały wpływ trzy istotne, dodatkowe obciążenia regulacyjne: wpłata do BFG na rzecz wypłaty depozytów gwarantowanych klientom upadłego Banku Rzemiosła i Rolnictwa w Wołominie w kwocie 157,4 mln zł, składki na nowo utworzony Fundusz Wsparcia Kredytobiorców w wysokości 6,4 mln zł oraz wzrost opłat na BFG z tytułu składki rocznej oraz ostrożnościowej – 50 mln zł. Suma czynników istotnie różnicujących poziom kosztów od poprzedniego roku wyniosła 214 mln zł. Wyłączając wpływ tych czynników, poziom kosztów pozostał podobny co w 2014 roku (dynamika 0,6%), przy istotnie zwiększonej skali działania Grupy,
- spadek salda odpisów na rezerwy kredytowe. Bardzo dobra jakość portfela kredytowego oraz transakcje sprzedaży należności nieregularnych – pozytywny wpływ na koszty ryzyka w wysokości ok. 37 mln zł – skutkowały relatywnie niskimi odpisami na rezerwy kredytowe. W 2015 roku przyrost rezerw kredytowych netto wyniósł 232 mln zł i był o blisko 36 mln zł niższy niż w roku poprzednim. W relacji do portfela należności kredytowych brutto stanowiło to 0,36%. O adekwatności poziomu rezerw kredytowych świadczy wskaźnik pokrycia rezerwami należności z rozpoznaną utratą wartości w wysokości 60,2%. Wskaźnik ten spadł w porównaniu do 2014 roku o 5,1 p.p., jednak jest to naturalny efekt sprzedaży należności nieregularnych, które jeśli jeszcze znajdują się na bilansie są zazwyczaj w 100-procentach obrezerwowane.

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

W ramach monitorowania skuteczności systemów kontroli wewnętrznej oraz audytu wewnętrznego w ciągu 2015 roku Komitet Audytu rekomendował Radzie Nadzorczej zatwierdzenie: zaktualizowanej Polityki ING Banku Śląskiego S.A. – System Kontroli Wewnętrznej, Raportu rocznego z oceny standardu kontroli wewnętrznej ING Banku Śląskiego na 31 grudnia 2014 r., zaktualizowanego na dzień 16 lutego 2015 r. wraz z informacją

o zrealizowaniu planu audytów w 2014 r., wyników przeglądu profili kompetencyjnych oraz poziomu i struktury zatrudnienia Departamentu Audytu Wewnętrznego, Planu zapewnienia jakości audytu na 2015 rok, zaktualizowanego planu audytów wewnętrznych na 2015 r., wyników wewnętrznego przeglądu jakości Departamentu Audytu Wewnętrznego, a także zakresu i zasad współpracy opisanych w dokumencie Szczegółowy zakres współpracy pomiędzy Departamentem Audytu Wewnętrznego a Audytem Wewnętrznym ING Banku N.V. Komitet Audytu także rekomendował Radzie Nadzorczej zatwierdzenie strategii realizacji zadań audytorskich z długoterminowym planem audytów wewnętrznych na lata 2016-2020 oraz planem audytów wewnętrznych na 2016 rok.

Ponadto Komitet rekomendował Radzie Nadzorczej przyjęcie do wiadomości wyników audytu dotyczącego weryfikacji zgodności Banku z wymaganiami wyrażonymi w Rekomendacji D zaprezentowane w postaci „Formularza – audyt wdrożenia Rekomendacji D”.

Na każdym ze swych posiedzeń Komitet Audytu zapoznawał się z dokumentem *Okresowa informacja zarządcza o stanie ryzyka operacyjnego i ryzyka braku zgodności* (ang. Non-Financial Risk Dashboard). Komitet otrzymywał również kwartalne raporty dotyczące wykorzystania limitów poziomu tolerancji ryzyka niefinansowego. Obydwa te dokumenty są stałym punktem posiedzenia Rady Nadzorczej. Ponadto, Komitet rekomendował Radzie zatwierdzenie Deklaracji apetytu na ryzyko niefinansowe Banku na rok 2015, a także zmian do Polityki zarządzania ryzykiem braku zgodności w ING Banku Śląskim S.A. i Polityki 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 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 Audytu rekomendował Radzie Nadzorczej zatwierdzenie zaktualizowanego dokumentu Ogólne zasady zarządzania i ograniczania ryzyka kredytowego i rynkowego w ING Banku Śląskim oraz zmian w Polityce zarządzania ryzykiem płynności i finansowania w ING Banku Śląskim S.A. Podczas swych posiedzeń Komitet akceptował również zmiany do parametrów deklaracji apetytu na ryzyko na rok 2015 (ang. RAS) w odniesieniu do portfela kredytowego klientów strategicznych oraz w odniesieniu do portfela kredytów korporacyjnych, rekomendując Radzie Nadzorczej ich zatwierdzenie.

Komitet zajmuje się również nadzorem nad procesami szacowania kapitału wewnętrznego, zarządzania kapitałowego oraz planowania kapitałowego. W 2015 roku Komitet rekomendował Radzie Nadzorczej zatwierdzenie następujących uaktualnionych dokumentów: Polityka zarządzania kapitałami i procesem ICAAP w ING Banku Śląskim S.A., Polityka przeprowadzania testów warunków skrajnych w ING Banku Śląskim S.A., Polityka zarządzania ryzykiem płynności i finansowania w ING Banku Śląskim S.A. Komitet Audytu zapoznał się także z Raportem z przeglądu procesu ICAAP w ING Banku Śląskim S.A. za 2015 r. oraz z Raportem z przeglądu procesu ILAAP w ING Banku Śląskim S.A. za 2015 r., wydając Radzie Nadzorczej odpowiednie rekomendacje. Ponadto Komitet rekomendował Radzie Nadzorczej zatwierdzenie zmiany wewnętrznego limitu całkowitego wymogu kapitału regulacyjnego w wersji skonsolidowanej.

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.

Przewodniczący Komitetu Audytu odbywa cykliczne spotkania z Wiceprezesem Zarządu nadzorującym Pion Finansów, podczas których zapoznaje się z okresowymi wynikami finansowymi Banku przed ich publikacją.

W związku ze zmianami wprowadzonymi do Prawa bankowego z dniem 1 listopada 2015 roku Rada Nadzorcza powołała w dniu 26 listopada 2015 roku Komitet Ryzyka oraz uchwaliła jego Regulamin. Komitet Ryzyka wspomagać będzie Radę w zakresie monitorowania i nadzoru nad procesem zarządzania ryzykiem, w tym ryzykiem operacyjnym, ryzykiem kredytowym i ryzykiem rynkowym, a także procesem szacowania kapitału wewnętrznego, zarządzania i planowania kapitałowego oraz ryzyka modeli i obszaru adekwatności kapitałowej. Aktualnie w skład Komitetu wchodzi czterech członków Rady Nadzorczej, w tym jeden członek niezależny.

Zdaniem Rady Nadzorczej, system zarządzania ryzykiem w Grupie ING Banku Śląskiego 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 2015 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 2015 roku Bank uwzględnił w swej

polityce kredytowej sytuację występującą w gospodarce i stosował zaostrome 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 Grupy Kapitałowej Banku należności kredytowe z rozpoznaną utratą wartości stanowiły 3,2% całości zaangażowania, czyli istotnie mniej niż średnio w całym sektorze bankowym,

- posiada spełniające najwyższe standardy rynkowe procedury i systemy w obszarze zarządzania ryzykiem rynkowym (m.in. stopy procentowej oraz walutowym). W ciągu 2015 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 2015 roku relacja kredytów do depozytów ukształtowała się na poziomie 76%. Silną pozycję płynnościową Grupa zawdzięcza jednej z największych wśród polskich banków (i stale rosnącej) bazie stabilnych depozytów gospodarstw domowych,
- dysponował wysokim poziomem kapitałów własnych. W grudniu 2015 roku współczynnik wypłacalności Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. ukształtował się na poziomie 13,7%. Jednocześnie, będące w posiadaniu Spółki fundusze własne w całości przypadają na kapitał wysokiej jakości, tj. kapitał kategorii 1.

Ponadto, obowiązujące w Banku procedury audytu wewnętrznego oraz zarządzania ryzykiem braku zgodności (compliance) skutecznie zabezpieczają działalność Banku przed nieoczekiwanymi zdarzeniami w tym zakresie.

Oczekiwane utrzymanie tempa wzrostu gospodarczego w roku 2016 oraz stabilizacja poziomu stóp procentowych może przyczynić się do utrzymania popytu na kredyty i wzrostu ich wolumenu w sektorze bankowym, jednakże nowe regulacje w zakresie obciążeń banków mogą ograniczyć ich zdolność do budowania bazy kapitałowej niezbędnej do utrzymania wzrostu akcji kredytowej. W związku z tym, zdaniem Rady Nadzorczej, uwaga Banku powinna nadal być skoncentrowana na działaniach zwiększających jego bezpieczeństwo oraz konkurencyjność w zakresie produktów i jakości obsługi klientów, takich jak:

- adekwatne zarządzanie kapitałem w celu zapewnienia bezpiecznego wzrostu akcji kredytowej, jak również spełnienia wszystkich obecnych i przyszłych wymogów regulacyjnych,
- 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,
- zwiększenie akcji kredytowej, przy jednoczesnym zachowaniu zasad ostrożnej oceny ryzyka klientów. Takie podejście przyczyni się do utrzymania wysokiej jakości portfela oraz do wzrostu wyniku odsetkowego,
- utrzymanie odpowiedniego poziomu stabilnych depozytów. Zapewni to niezbędną płynność dla akcji kredytowej,
- efektywne wykorzystanie posiadanych zasobów. Dalsze zwiększanie efektywności kosztowej poprzez zwiększoną skalę operacji w oparciu o dostępne zasoby, przy jednoczesnym zachowaniu wysokiej jakości procesów.

W ocenie Rady Nadzorczej, dotychczasowa strategia zwiększania skali działania realizowana przez Bank w ciągu kilku ostatnich lat sprawdziła się, o czym świadczą osiągnięte wyniki finansowe i komercyjne. Uzasadnia to założenie, że także w 2016 roku Bank będzie kontynuował swoją strategię, mając również na uwadze utrzymanie adekwatnej pozycji kapitałowej.

### XIII. OŚWIADCZENIA ZARZĄDU ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A.

#### 1. Prawdziwość i rzetelność prezentowanych sprawozdań

Wedle najlepszej wiedzy Zarządu Banku dane finansowe za 2015 rok oraz dane porównywalne zaprezentowane w rocznym skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. we wszystkich istotnych aspektach zostały sporządzone zgodnie z obowiązującymi zasadami rachunkowości i odzwierciedlają w sposób prawdziwy, rzetelny i jasny sytuację majątkową i finansową Grupy Kapitałowej Banku oraz osiągnięty przez nią wynik finansowy. Zawarte w niniejszym dokumencie sprawozdanie Zarządu zawiera prawdziwy obraz rozwoju, osiągnięć oraz sytuacji (wraz z opisem podstawowych rodzajów ryzyka) Grupy Kapitałowej Banku w 2015 roku.

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

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

#### 3. Dodatkowe informacje

##### Zawarte umowy

Zarząd Banku oświadcza, że na dzień 31 grudnia 2015 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 2015 roku Bank posiadał zobowiązania umowne wynikające z wyemitowanych obligacji własnych w wysokości 866,3 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 2015 roku w sprawach dotyczących kredytów na działalność gospodarczą, liczba wystawionych przez Bank tytułów egzekucyjnych wynosiła 482 i obejmowała zadłużenie na łączną kwotę 464,8 mln zł.

W odniesieniu do klientów detalicznych, w ciągu 2015 roku Bank wystawił natomiast 1 798 bankowych tytułów egzekucyjnych na łączną kwotę 61,7 mln zł oraz wystosował 8 170 pozwów o łącznej wartości 67,1 mln zł.

Wartość postępowań dotyczących zobowiązań lub wierzytelności toczących się w 2015 roku nie przekroczyła 10% kapitałów własnych Banku.

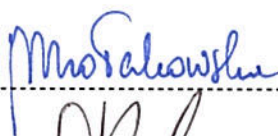
W ocenie Banku żadne z pojedynczych postępowań toczących się w 2015 roku przed sądem, organem właściwym dla postępowania arbitrażowego lub organem administracji publicznej, jak również wszystkie postępowania łącznie nie stwarzają zagrożenia dla płynności finansowej Banku.



Niniejsze Sprawozdanie Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. w 2015 roku liczy 100 kolejno ponumerowanych stron.

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

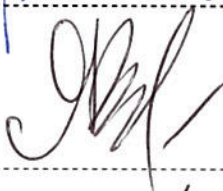
**Małgorzata Kołakowska**  
Prezes Zarządu Banku



**Mirosław Boda**  
Wiceprezes Zarządu Banku



**Michał Bolesławski**  
Wiceprezes Zarządu Banku



**Joanna Erdman**  
Wiceprezes Zarządu Banku



**Ignacio Juliá Vilar**  
Wiceprezes Zarządu Banku



**Justyna Kesler**  
Wiceprezes Zarządu Banku



**Patrick Roesink**  
Wiceprezes Zarządu Banku



22 lutego 2016 roku



