

**Wyciąg - sprawozdanie na temat informacji
niefinansowych Grupy Kapitałowej
ING Banku Śląskiego S.A. w 2020 r.**

(Obejmujące informacje niefinansowe ING Banku Śląskiego S.A.)



Spis treści

Podejście do raportowania	3
ING Bank Śląski	3
Model biznesowy	7
Mapa interesariuszy	8
Kluczowe niefinansowe wskaźniki efektywności	10
Stosowane polityki z zakresu zagadnień niefinansowych i procedury należytej staranności	11
Opis istotnych ryzyk dla zagadnień niefinansowych	17

Zarząd ING Banku Śląskiego S.A. przedstawia Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. w 2020 roku, obejmujące informacje niefinansowe ING Banku Śląskiego S.A. zgodnie z Ustawą o Rachunkowości Dz.U. 1994.121.591 ze zm. (dalej „Sprawozdanie”).

Podejście do raportowania

Wybór i opis polityk a także wskaźników efektywności został dokonany w oparciu o własne kryterium istotności, przy uwzględnieniu czynników wewnętrznych i zewnętrznych dotyczących działalności Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego. Wykorzystane wskaźniki to wskaźniki własne, wyliczone na podstawie dostępnych w Grupie Kapitałowej danych. Sprawozdanie jest spełnieniem wymogów związanych z Ustawą o Rachunkowości Dz.U. 1994.121.591 ze zm.

W związku ze zintegrowanym podejściem do raportowania, dodatkowy opis informacji niefinansowych, wykraczający poza zakres Sprawozdania, zawarty jest w *Sprawozdaniu Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. w 2020 roku*. W *Sprawozdaniu Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. w 2020 roku* informacje niefinansowe zaraportowane są zgodnie ze standardem GRI Standards.

ING Bank Śląski



Jesteśmy uniwersalnym bankiem, który funkcjonuje na rynku od ponad 30 lat. Cały czas się rozwijamy. Tworzymy wartość, zarówno w aspekcie finansowym jak i niefinansowym. Mamy swój wkład w rozwój gospodarki, ale mamy również świadomość, że oddziałujemy na pracowników, społeczeństwo i środowisko.

Naszą działalność na polskim rynku bankowym rozpoczęliśmy 31 lat temu, czyli w 1989 roku. Cieszymy się pozycją jednego z największych banków uniwersalnych w kraju. Obsługujemy zarówno klientów detalicznych, jak i podmioty gospodarcze.

Na koniec 2020 roku mieliśmy 290 oddziałów oraz 63 punkty ING Express. Są to miejsca spotkań, w których nasi klienci mogą spytać o poradę i porozmawiać. Udostępniamy naszym klientom nowoczesne systemy bankowości internetowej i mobilnej, by mogli szybko i samodzielnie zarządzać swoimi finansami.

Nasza organizacja posiada dwie główne lokalizacje – w Warszawie i Katowicach. To tu podejmowane są najważniejsze decyzje dotyczące działalności operacyjnej naszego banku, tu również mają swoją siedzibę Zarząd. ING Bank Śląski

S.A. formalnie jest zarejestrowany w Katowicach. Na koniec grudnia 2020 roku zatrudnialiśmy jako Grupa Kapitałowa ponad 8 tys. osób.

Inspirujemy i wspieramy naszych klientów w podejmowaniu trafnych decyzji finansowych. Dajemy im narzędzia, dzięki którym bankowość staje się przyjazna, transparentna i dostępna 24 godziny na dobę. Wsparciem w realizacji tej strategii jest silna marka.

Akcje Banku są notowane na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie już od 1994 roku. Znajdujemy się w indeksie największych spółek giełdowych WIG 30 od początku istnienia tego indeksu (od września 2013 roku). Jako jedyna spółka z branży finansowej – nieprzerwanie przez wszystkie jego edycje – byliśmy również w gronie spółek należących do Respect Index (indeksu najbardziej odpowiedzialnych społecznie firm na warszawskiej giełdzie), który został zastąpiony we wrześniu 2019 roku przez indeks WIG-ESG, do którego też należymy.

Jak działamy jako Grupa ING w Polsce

ING Bank Śląski S.A. jest podmiotem dominującym w Grupie Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. Jako Grupa, zdobyliśmy w ciągu ponad 30 lat naszej działalności pozycję jednej z największych instytucji finansowych w Polsce. Tworzymy Grupę wraz ze spółkami zależnymi, gdzie prowadzimy m.in. działalność:

- leasingową,
- faktoringową,
- doradztwa i pośrednictwa finansowego,
- usług kadrowo-płacowych oraz księgowych.

Spółki należące do Grupy są również fundatorami Fundacji ING Dzieciom oraz Fundacji Sztuki Polskiej ING.

W 2020 roku, Bank i jego jednostki zależne nie zawarły z podmiotami powiązanymi transakcji, które byłyby pojedynczo lub łącznie transakcjami istotnymi i zawartymi na innych warunkach niż rynkowe.

ING Bank Śląski dokonuje na rynku międzybankowym operacji z ING Bank NV i podmiotami zależnymi od niego. Są to zarówno lokaty i kredyty krótkoterminowe, jak i operacje instrumentami pochodnymi. Bank prowadzi również

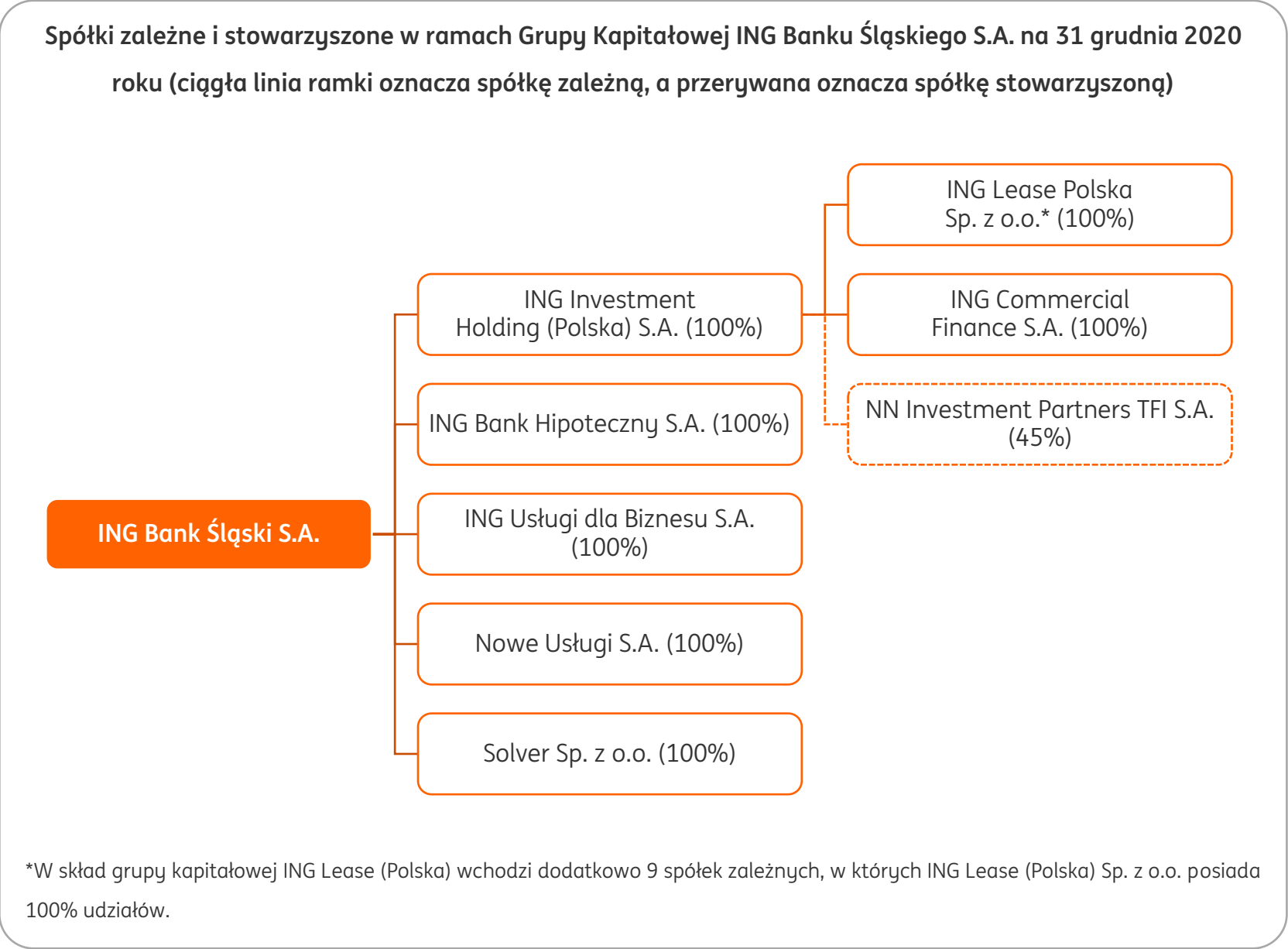
rachunki bankowe podmiotów z Grupy ING. Wszystkie wyżej wymienione transakcje odbywają się na zasadach rynkowych.

Koszty działania ponoszone przez Bank na rzecz podmiotu dominującego wynikają przede wszystkim z umów o świadczenie usług konsultacyjno-doradczych, przetwarzania i analizy danych, udostępniania licencji oprogramowania oraz wsparcia informatycznego. W zakresie kosztów ponoszonych przez Bank na rzecz innych podmiotów powiązanych, dominującą rolę odgrywają umowy outsourcingowe dotyczące świadczenia usług hostingu zasobów systemowych dla różnych aplikacji, dzierżawy sprzętu IT, monitoringu dostępności i wydajności aplikacji i infrastruktury IT oraz testów penetracyjnych i monitoringu bezpieczeństwa informatycznego. Więcej o transakcjach z podmiotami powiązanymi przeczytasz w nocie „Podmioty powiązane” w Rocznym Skonsolidowanym Sprawozdaniu Finansowym Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za 2020 rok.

Zmiany w strukturze Grupy

W II kwartale 2020 roku nastąpiła zmiana klasyfikacji udziałów w spółce Twisto Polska Sp. z o.o., z jednostki stowarzyszonej na mniejszościową inwestycję kapitałową.

Skład Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego



Bank, poprzez ING Investment Holding (Polska) S.A., posiada 45% akcji w NN Investment Partners S.A. i traktuje tą spółkę jako spółkę stowarzyszoną. Spółki zależne są konsolidowane przez nasz bank metodą pełną, a spółka stowarzyszona (NN Investment Partners TFI S.A.) jest konsolidowana metodą praw własności. Poza spółkami zależnymi i stowarzyszonymi, Bank posiada mniejszościowe inwestycje kapitałowe m.in. w następujących w spółkach:

- Biuro Informacji Kredytowej S.A. (9,0% akcji)
- Krajowa Izba Rozliczeniowa S.A. (5,7% akcji),

- Polski Standard Płatności Sp. z o.o. (14,3% udziałów),
- Twisto Polska Sp. z o.o. (19,4% udziałów),
- Voom Sp. z o.o. (8,1%; poprzez ING Investment Holding (Polska)).

ING Investment Holding (Polska) S.A.

ING Investment Holding (Polska) jest spółką holdingową. Za jej pośrednictwem Bank posiada udziały w trzech spółkach: ING Lease (Polska) (100%), ING Commercial Finance (100%) i NN IP TFI (45%).

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

ING Lease (Polska) jest obecna na rynku od 1995 roku, a od 2012 roku wchodzi w skład Grupy Kapitałowej Banku. Spółka ING Lease (Polska) oferuje wszystkie podstawowe rodzaje leasingu oraz pożyczkę, które pozwalają sfinansować zarówno ruchomości (w postaci samochodów osobowych, dostawczych, środków transportu ciężkiego, maszyn i urządzeń, sprzętu medycznego oraz IT), jak i nieruchomości. W skład grupy kapitałowej ING Lease (Polska) wchodzi dodatkowo 9 spółek zależnych, w których ING Lease (Polska) Sp. z o.o. posiada 100% udziałów. Spółka kieruje swoje usługi do wszystkich grup klientów: dużych, średnich i małych firm, a także mikro (przedsiębiorców).

W 2020 roku nowa produkcja leasingowa spółki wyniosła ponad 3,8 mld zł (-24% r/r). Na koniec 2020 roku spółka obsługiwała niemal 34 tys. klientów (wzrost o 13% r/r), a wartość portfela utrzymuje się na wysokim poziomie 10 mld zł (w oparciu o dane rachunkowości zarządczej).

ING Commercial Finance S.A.

ING Commercial Finance oferuje faktoring. Spółka została założona w 1994 roku pod nazwą Handlowy Heller. Od 2006 roku funkcjonuje pod nazwą ING Commercial Finance, po tym jak została włączona w struktury Grupy ING. Od 2012 roku jest częścią Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego – podobnie jak spółka ING Lease (Polska).

W 2020 roku ING Commercial Finance była trzecią największą spółką faktoringową w Polsce, według danych Polskiego Związku Faktoringu. W 2020 roku obroty ING Commercial Finance wyniosły 37,0 mld zł (+4 % r/r), co stanowiło 12,7% obrotu na całym rynku. W 2020 roku spółka miała 5,5 tys. klientów (wzrost o 16% r/r) i wykupiła 3,2 mln faktur (spadek o 4 % r/r).

ING Bank Hipoteczny S.A.

Głównym celem funkcjonowania ING Banku Hipotecznego, który rozpoczął działalność operacyjną w 2019 roku, jest emisja długoterminowych listów zastawnych opartych o wierzytelności kredytowe zabezpieczone hipoteką nabyte od ING Banku Śląskiego lub innych banków.

Osiągnięcie założonego celu umożliwi:

- wzmocnienie stabilności finansowania w Grupie Kapitałowej ING Banku Śląskiego,
- dywersyfikację źródeł finansowania w zakresie finansowania obecnego portfela detalicznych kredytów hipotecznych,
- dopasowanie terminowej struktury aktywów oraz pasywów w bilansie,
- uwolnienie płynności Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego,
- obniżenie kosztów finansowania prowadzonej akcji kredytowej w części portfela kredytowego finansowanego innymi długoterminowymi instrumentami.

Do tej pory ING Bank Hipoteczny przeprowadził emisję 5-cio letnich „zielonych” hipotecznych listów zastawnych na kwotę 400 mln zł. Pozyskane z tytułu emisji środki zostały przeznaczone na refinansowanie złotych kredytów hipotecznych osób fizycznych, zabezpieczonych na nieruchomościach należących do 15% najbardziej efektywnych energetycznie budynków w Polsce. W 2020 roku ze względu na sytuację rynkową spowodowaną pandemią COVID-19, ING Bank Hipoteczny nie emitował listów zastawnych, natomiast w celu zwiększenia dywersyfikacji dotychczasowych źródeł finansowania ustanowił program emisji obligacji własnych, w ramach którego dokonał pierwszych emisji krótkoterminowych papierów dłużnych.

ING Usługi dla Biznesu S.A.

Od 2013 roku ING Usługi dla Biznesu S.A. oferuje innowacyjne usługi biznesowe wykraczające poza tradycyjną bankowość. Rozszerzając swoją działalność na kolejne segmenty rynku, w roku 2019 weszła po raz pierwszy na rynek usług dla klientów indywidualnych.

ING Usługi dla Biznesu prowadzi działalność operacyjną w następujących obszarach biznesowych:

- internetowa baza danych o firmach (dane rejestrowe, dane finansowe) oraz platforma handlowo-aukcyjna B2B online prowadzona - pod marką ALEO,

- platforma do fakturowania i zarządzania płatnościami dla przedsiębiorców oraz usługi księgowe i kadrowo-płacowe dla firm na pełnej księgowości – pod marką ING Księgowość,
- platforma oraz usługi robotyzacji procesów biznesowych – pod marką Roboplatform,
- platforma Moje Usługi do realizacji mikropłatności klientów indywidualnych.

Nowe Usługi S.A.

Spółka Nowe Usługi S.A. prowadzi działalność edukacyjną i marketingową. W zakresie edukacji, prowadzi portal edukacjagiieldowa.pl. To strona o inwestowaniu i giełdzie, zarówno dla inwestorów początkujących, jak i zaawansowanych. Na stronie na bieżąco publikowane są materiały o tematyce inwestycyjnej oraz dostępna jest baza wiedzy.

Działalność marketingowa prowadzona jest w celu popularyzacji certyfikatów ING Turbo na rynku polskim. To instrumenty notowane na giełdzie w Warszawie, których emitentem jest ING Bank N.V. Główne działania spółki to organizacja akcji marketingowych, prowadzenie szkoleń, obsługa infolinii ING Turbo czy wsparcie techniczne przy prowadzeniu strony internetowej ingturbo.pl.

Solver Sp. z o.o.

Spółka Solver powstała 21 maja 1996 roku w celu prowadzenia działalności gospodarczej w imieniu Fundacji ING Dzieciom.

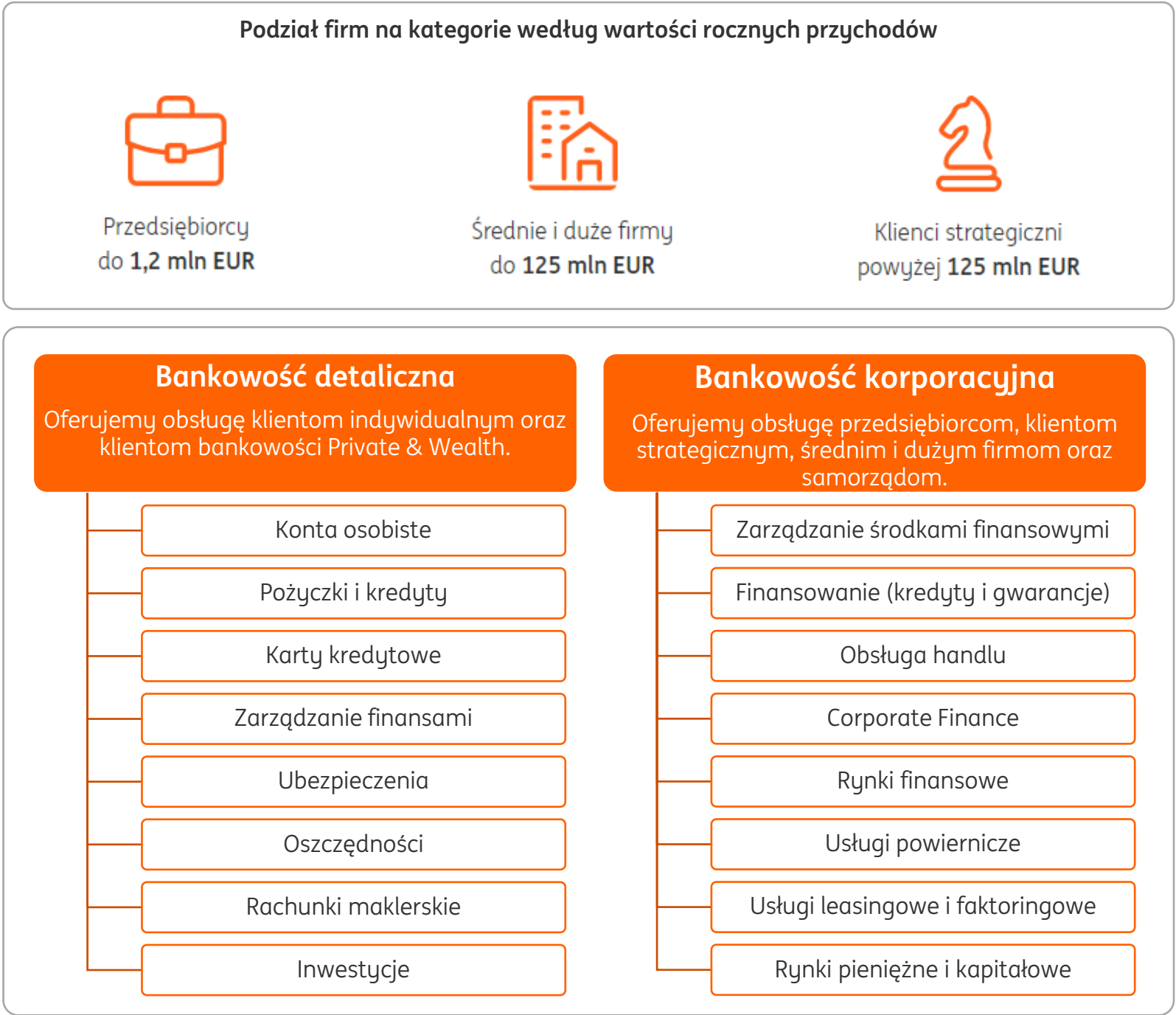
Spółka prowadzi działalność gospodarczą polegającą na organizowaniu wypoczynku dla pracowników i ich rodzin oraz emerytów ING Banku Śląskiego S.A. Działalność ta prowadzona jest w Ośrodku Szkoleniowo – Wypoczynkowym „Pan Tadeusz” w Krynicy.

NN Investment Partners TFI S.A.

W Polsce NN Investment Partners TFI S.A. jest obecne od 1997 roku. Jest drugim co do wielkości TFI na polskim rynku, które zarządza 21,3 mld zł (dane IZFiA na koniec 2020 roku) ulokowanych w funduszach i portfelach dla szerokiego grona odbiorców. Obsługuje ponad 626 tys. klientów oferując im szeroki wachlarz produktów inwestycyjnych. NN Investment Partners TFI S.A. jest częścią międzynarodowej Grupy NN. Z sukcesem łączy globalną i lokalną ekspertyzę, aby dostarczać klientom rozwiązania inwestycyjne na najwyższym poziomie.

Oferowane produkty

Jesteśmy jednym z największych banków uniwersalnych w Polsce. Zajmujemy silną pozycję na podstawowych rynkach usług bankowych (kredyty i depozyty) i okołobankowych (leasing i faktoring). Prowadzimy działalność w oparciu o dwa segmenty: bankowość detaliczną oraz bankowość korporacyjną.



Model biznesowy

Jesteśmy bankiem uniwersalnym, który, wraz z innymi spółkami swojej grupy kapitałowej, obsługuje w ramach działalności zarówno klientów indywidualnych jak i klientów firmowych.

Podstawą sprawnego funkcjonowania naszego modelu biznesowego jest grupa ponad 8 tys. pracowników. Ważna jest dla nas ich motywacja, różnorodne doświadczenie, staż pracy i bogata wiedza. Pracę opieramy na naszym kodeksie etyki zawodowej - Pomarańczowym Kodzie, czyli zbiorze Zachowań i Wartości ING.

Mamy świadomość, że wpływamy na wiele procesów gospodarczych i jednostkowych wyborów a od naszych decyzji zależy jak będzie wyglądał świat i jaką rzeczywistość zastaną następne pokolenia. Dlatego w naszych decyzjach biznesowych oraz pozabiznesowych kierujemy się zasadami zrównoważonego rozwoju.

Jako instytucja zaufania publicznego, wiemy jak ważne dla sektora bankowego i całej gospodarki są aspekty związane ze stabilnym i efektywnym systemem zarządzania ryzykiem. W naszym banku jest on skonstruowany zgodnie z najlepszymi standardami rynkowymi w oparciu o zasady trzech linii obrony, gdzie pierwsza linia to zarządzający biznesem, druga linia to zarządzający ryzykiem i finansami, a trzecia to audyt wewnętrzny. Dbamy również o optymalne zarządzanie strukturą aktywów i pasywów naszego bilansu w ramach limitów apetytu na ryzyko.

Naszą misją jest **wspieranie i inspirowanie ludzi do bycia o krok do przodu w życiu i biznesie**. W życiu każdej osoby zmieniają się role, które pełni w społeczeństwie: od dziecka, poprzez studenta, rodzica, przedsiębiorcę, pracownika banku, naszego dostawcę czy pracownika innej firmy aż po emeryta. Jest to pewna podróż, w trakcie której klient będzie dokonywać różnych i ważnych - zarówno prywatnie jak i biznesowo - wyborów. My, jako bank, pomagamy mu podejmować najlepsze dla niego decyzje finansowe. Dlatego dostarczamy naszym klientom wiedzę i narzędzia, a także proste, użyteczne oraz dopasowane do ich potrzeb rozwiązania. Umożliwiamy również lepsze zrozumienie swojej sytuacji finansowej.

Naszą rolą jest umożliwienie bezpiecznego i efektywnego oszczędzania pieniędzy. Depozyty powierzone przez jednych finansują pożyczki i kredyty udzielone innym klientom, a te sprzyjają rozwojowi zarówno społeczeństwa jak i gospodarki. Przyznane finansowanie pozwala na zakup mieszkań, rozpoczęcie działalności gospodarczej, czy rozwój firmy.



Dbamy o sprawny system płatności i transakcji. Jednocześnie – wobec rosnącej popularności obrotu bezgotówkowego – coraz ważniejszy staje się wydajny system płatności elektronicznych. Zapewniamy naszym klientom bankowość transakcyjną, przetwarzamy przelewy, płatności kartami, telefonem, czy BLIKIEM oraz budujemy sieć urządzeń do płatności bezgotówkowych.

Oferujemy naszym klientom produkty i usługi bankowe (takie jak kredyty, czy konta oszczędnościowe i przelewy), ale również te nie powiązane z tradycyjnie rozumianą bankowością. Nasze kompetencje pozwalają nam na budowanie pozytywnego doświadczenia klienta. Wykorzystujemy również big data i sztuczną inteligencję oraz współpracujemy z fintechami, co pozwala nam sięgać wyżej. Nie są to wyłącznie produkty ubezpieczeniowe, obsługa księgowa czy produkty inwestycyjne. Oferujemy naszym klientom również szeroki wachlarz narzędzi do zarządzania finansami

Mapa interesariuszy



Wszystkie grupy naszych interesariuszy są ważne z perspektywy strategii biznesowej, strategii zrównoważonego rozwoju, wpływów bezpośrednich i pośrednich organizacji. Tematom dla nich najistotniejszym nadajemy wymiar strategiczny. Dzięki temu możemy je skutecznie i szybko realizować. Nasi interesariusze zostali zidentyfikowani w trakcie tworzenia raportu CSR za lata 2011-2012. Od czego czasu nie zaszły zmiany w identyfikacji interesariuszy i na warsztacie z pracownikami w 2019 roku uznaliśmy, że nie ma potrzeby zmiany w naszej mapie interesariuszy.

Komunikacja z otoczeniem jest kluczowym elementem naszej podstawowej działalności. Jest również naturalną konsekwencją aktywności społecznej banku i ważnej roli, jaką odgrywamy w lokalnych społecznościach. W dialogu z interesariuszami wykorzystujemy zarówno wysoce sparametryzowane narzędzia (badania satysfakcji, audyty), jak i bieżący kontakt.

Klienci

Klienci to jedna z najważniejszych grup naszych interesariuszy, bo bez nich nie byłoby naszej organizacji. Ich opinie i potrzeby są dla nas niezwykle istotne, dlatego zbieramy je na bieżąco, analizujemy i staramy się wdrażać do naszych produktów i usług (tzw. głos klienta). Badania satysfakcji i inne badania np. Mystery Shopper, NPS czy FCR prowadzimy kwartalnie lub rocznie. Nasi klienci mogą się z nami kontaktować poprzez różne kanały komunikacji.

Inwestorzy, analitycy i agencje ratingowe

Dbamy o równe traktowanie wszystkich akcjonariuszy i przykładamy wagę do szerokiego dostępu do informacji i efektywnej komunikacji z uczestnikami rynku kapitałowego. Utrzymujemy stały kontakt oraz organizujemy kwartalne spotkania z zarządem przy okazji publikacji wyników finansowych. Więcej informacji o relacjach inwestorskich naszego banku znajduje się na stronie <https://www.ing.pl/relacje-inwestorskie>.

Media

Kontaktujemy się z mediami m.in. przez bieżącą odpowiedź na pytania, dystrybucję informacji prasowych oraz inicjowanie spotkań. Więcej informacji o biurze prasowym znajduje się na stronie <https://media.ing.pl/>.

Pracownicy

Poznajemy opinie oraz oceny pracowników m.in. poprzez badanie zdrowia organizacji (OHI) oraz badanie Pulse Check. W intranecie pracownicy dyskutują za pośrednictwem społeczności oraz bloga z prezesem. Organizujemy również anonimowe czaty z członkami zarządu, na którym każdy pracownik może zadać pytanie, na które za każdym razem udzielana jest odpowiedź. Interesy pracowników i ich prawa reprezentują organizacje pracownicze – rada pracowników i związki zawodowe. Rada pracowników przekazuje informacje i przeprowadza konsultacje w kwestiach najważniejszych dla pracowników.

Wolontariusze ING

Komunikacja z Wolontariuszami ING jest dla nas bardzo ważna. Na bieżąco korzystamy ze wszystkich narzędzi dostępnych w banku – intranetu, społeczności, platformy Dobry Pomysł. Raz do roku przeprowadzamy ankietę. Co roku Fundacja ING Dzieciom organizuje dla wolontariuszy szkolenia w ośrodku w Wiśle. Bieżący dialog to jeden z elementów, który zwiększa zaangażowanie pracowników w projekty i lokalne akcje. W 2020 roku większość szkoleń i komunikacji odbyła się w trybie online.

Organizacje pozarządowe

Komunikacja z organizacjami pozarządowymi jest dla nas bardzo ważna. Kontaktujemy się z nimi na bieżąco za pomocą różnorodnych narzędzi. Zapraszamy na spotkania, wchodzimy w partnerstwa, angażujemy się we wspólne inicjatywy. Dodatkowo co roku przekazujemy organizacjom pozarządowym darowizny charytatywne finansowe oraz rzeczowe.

Środowisko akademickie

Środowisko akademickie, a zwłaszcza studenci, to dla nas bardzo ważny interesariusz. Organizujemy spotkania ze studentami oraz uczestniczymy w inicjatywach dla nich organizowanych. Co roku organizujemy również Staż z Lwem skierowany do studentów, którzy chcą rozwijać swoją karierę w bankowości. Jesteśmy obecni na uczelniach między innymi przez naszych Ambasadorów wśród studentów.

Dostawcy

Ocena współpracy dostawców jest badana raz do roku. Od 2018 roku wprowadziliśmy dodatkowe poszerzone ankiety w obszarze odpowiedzialności społecznej.

Kluczowe niefinansowe wskaźniki efektywności

ING Bank Śląski S.A.				
	2017	2018	2019	2020
Liczba klientów (tys.)	4 590	4 860	4 504	4 720
Liczba pracowników (osoby)	7 661	7 665	7 690	8 053
Stosunek wynagrodzeń podstawowych kobiet do mężczyzn (%)	97%	99%	98%	100%
Wskaźnik rotacji	8,2%	6,9%	7,3%	6,2%
Zużycie energii elektrycznej (kWh)*	31 530 936	30 558 890	31 920 924	27 666 453
Zużycie wody (m³)*	55 541	57 130	58 284	65 693

Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego S.A.				
	2017	2018	2019	2020
Liczba klientów (tys.)	4 590	4 860	4 504	4 720
Liczba pracowników (osoby)	8 032	8 086	8 135	8 507
Stosunek wynagrodzeń podstawowych kobiet do mężczyzn (%)	99%	99%	100%	102%
Wskaźnik rotacji	8,2%	7,0%	7,2%	6,3%
Zużycie energii elektrycznej (kWh)*	31 530 936	30 558 890	31 920 924	27 666 453
Zużycie wody (m³)*	55 541	57 130	58 284	65 693

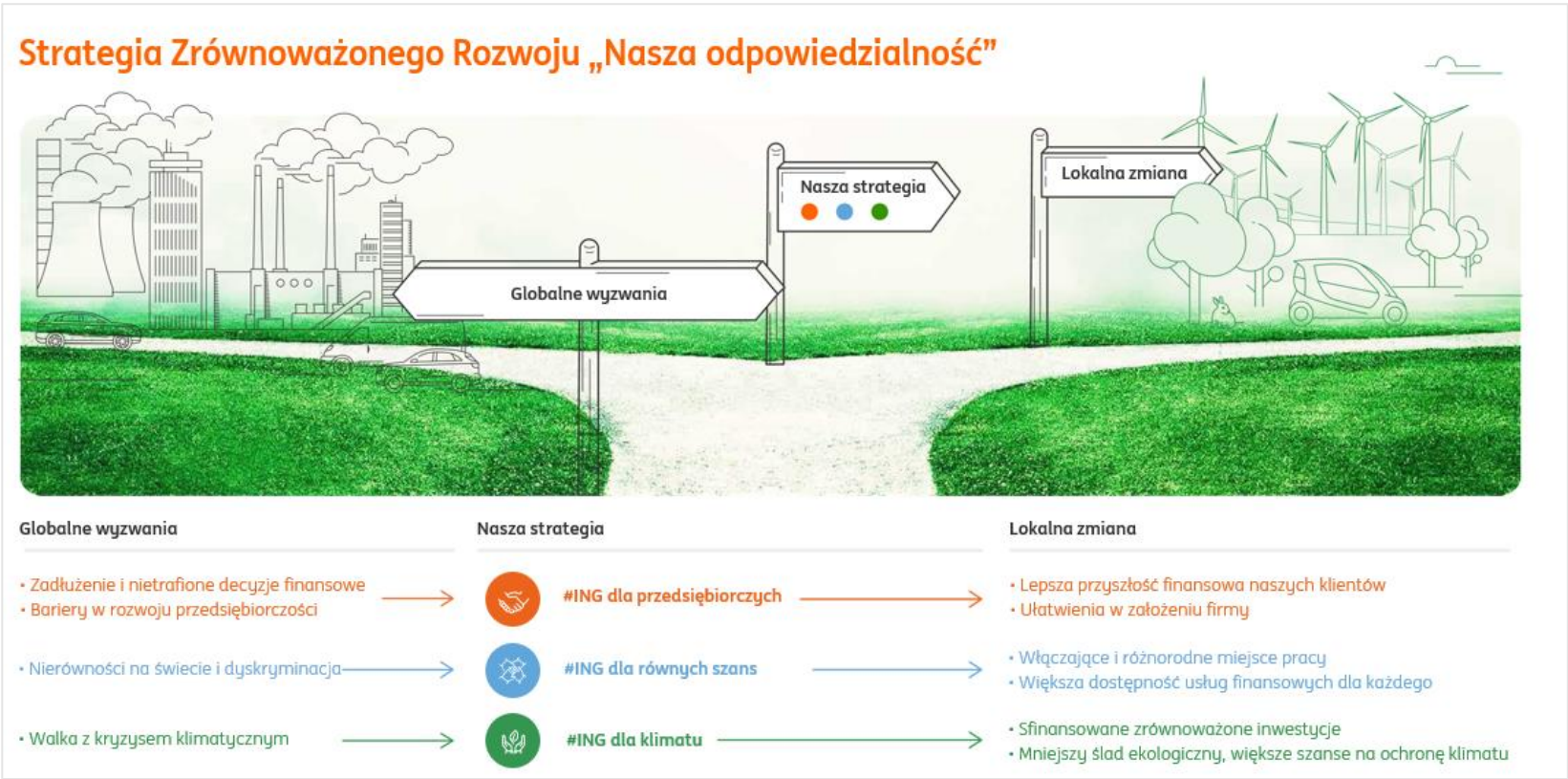
* W związku z tym, iż spółki zależne z Grupy Kapitałowej, wynajmują powierzchnie biurowe od spółki ING Banku Śląskiego S.A. i płacą opłatę za wynajem, która zawiera zryczałtowaną opłatę za media, nie ma możliwości wyodrębnienia danych w podziale na Bank i Grupę Kapitałową. Jest to związane z brakiem osobnych liczników na wynajmowanych powierzchniach.

Strategia zrównoważonego rozwoju „Nasza odpowiedzialność”

Od naszych dzisiejszych decyzji i działań zależy, jak będzie wyglądał świat i jaką rzeczywistość zastaną następne pokolenia. Misją ING Banku Śląskiego jest wspieranie naszych klientów do bycia o krok do przodu w życiu i biznesie. Każdy z nas jest częścią mniejszych i większych rodzin, grup i społeczności. Dlatego działamy na rzecz wspólnego dobra. Rozumiemy je jako poczucie wspólnoty, szacunek do siebie nawzajem i do natury. Łączy nas przekonanie, że musimy działać WSPÓLNIE – dla klientów, dla społeczeństwa, wspólnie w naszym banku.

Naszą odpowiedzialność widzimy w trzech priorytetach, związanych z naszą działalnością: #ING dla przedsiębiorczych #ING dla równych szans #ING dla klimatu. Dodatkowo określiliśmy, że nasza odpowiedzialność to:

- wspieranie klientów w zarządzaniu finansami, tak aby mogli robić swoje
- budowanie otwartości i wyrównywanie szans
- walka z kryzysem klimatycznym



Podsumowanie realizacji strategii za 2020 rok znajduje się tutaj: https://www.ing.pl/_files/ing/item/lpno2mc

Cała strategia dostępna jest tutaj: https://www.ing.pl/_files/ing/item/1128229

W związku z trwającą pandemią niektóre cele musieliśmy zrealizować w trybie zdalnym lub hybrydowym a część została zastąpiona innymi działaniami. Zrealizowaliśmy również szereg działań, które nie znalazły się w strategii lecz były związane z przeciwdziałaniem pandemii.

W 2021 roku będziemy kontynuować działania w ramach trzech tych samych priorytetów, jednak wyznaczając sobie nowe cele i miary sukcesu na kolejny rok.

Stosowane polityki z zakresu zagadnień niefinansowych i procedury należytej staranności

Polityki dotyczące zagadnień społecznych

W naszych działaniach społecznych skupiamy się głównie na edukacji finansowej i wsparciu przedsiębiorczości oraz na działaniach na rzecz wyrównywania szans. Cele związane z tymi działaniami realizujemy poprzez *Strategię Zrównoważonego Rozwoju* w kierunkach #ING dla przedsiębiorczych oraz #ING dla równych szans. Zgodnie z kierunkiem #ING dla przedsiębiorczych dajemy dostęp do edukacji finansowej osobom, które chcą się uczyć, zarówno dzieciom, jak i dorosłym. Zwiększamy liczbę beneficjentów działań i programów w zakresie edukacji finansowej. W ramach kierunku #ING dla równych szans usuwamy bariery w dostępie do naszych usług. Tworzymy standardy i narzędzia zwiększające skalę prostej komunikacji. Bank wspiera także inicjatywy pracowników (wolontariat, zbiórki charytatywne) i angażuje się jako partner społeczny, w projekty ogólnopolskie i lokalne.

Nasze działania prowadzimy poprzez realizacje własne oraz poprzez dwie fundacje korporacyjne ING Dzieciom i Fundację Sztuki Polskiej ING.

Pracownicy Grupy ING od 2007 roku mogą korzystać z rozwiązań formalno-prawnych zawartych w *Regulaminie Pracy*, ułatwiających działania w wolontariacie. Gwarantujemy naszym pracownikom 8 godzin pracy na wolontariat. Wolontariusze realizują akcje na rzecz szkół, przedszkoli, organizacji pozarządowych, szpitali. Uczą podstaw finansów i przedsiębiorczości, wspólnie z dziećmi remontują, czytają, uprawiają sport, biorą udział w akcjach krwiodawstwa i biegach charytatywnych. W okresie bożonarodzeniowym przygotowują paczki świąteczne dla dzieci w szpitalach, świetlicach środowiskowych i w domach dziecka. Od 2006 roku pracownicy ING uczestniczą w konkursie wolontariackim Dobry Pomysł, mogą też zgłaszać inicjatywy doraźne. W 2020 roku Fundacja ING Dzieciom przyznała finansowanie dla 74 projektów na rzecz lokalnych społeczności, stowarzyszeń, fundacji, szkół na łączną kwotę 416 945 zł. Nie wszystkie projekty udało się zrealizować w 2020 roku ze względu na ograniczenia związane z pandemią. Gdy bezpośrednie spotkania z dziećmi nie były możliwe, wolontariusze ING przeszli na tryb online. Ewolontariat to korepetycje indywidualne i spotkania tematyczne dla grup. Dzieci wspólnie z wolontariuszami np. uczyły się gotować lub uczestniczyły w konkursach o tematyce ekologicznej. W sumie wolontariusze w 2020 roku przeprowadzili różne zajęcia dla 1 822 dzieci. Otrzymujemy wiele ofert i propozycji sponsoringowych, a także prośb o darowizny. W Banku

funkcjonuje *Polityka darowizn charytatywnych ING Banku Śląskiego*. Określa ona zasady przyznawania i przekazywania darowizn charytatywnych. W 2020 roku ING Bank Śląski S.A. przekazywał darowizny charytatywne o charakterze finansowym i rzeczowym. Bank przekazał darowizny finansowe w kwocie 5 549 600 zł. Darowizny były przekazywane na podstawie Polityki darowizn ING Banku Śląskiego S.A. która została zaktualizowana w 2019 roku. Polityka określa te cele, które bank wspiera w ramach darowizn, w wybranych obszarach inwestycji społecznych:

- działalności na rzecz dzieci i młodzieży, w tym wypoczynek dzieci i młodzieży,
- nauka, szkolnictwo wyższe, edukacja, oświata i wychowanie (szczególnie w obszarze edukacji finansowej),
- ochrona zdrowia i profilaktyka,
- wsparcie finansowe w przypadku zdarzeń szczególnych, w których ucierpiał pracownik lub członek (członkowie) jego rodziny.

Swoją politykę darowizn posiada spółka ING Lease sp. z o.o. Pozostałe spółki nie posiadają swoich polityk darowizn. Jednak w razie potrzeby, darowizny przekazywane są na podstawie uchwały zarządu. Stosujemy również *Politykę sponsoringową ING Banku Śląskiego*, uzupełnioną o zapisy szczegółowe w *Zasadach sponsoringu ING Banku Śląskiego*. W 2020 roku ING Bank Śląski S.A. angażował się w działania sponsoringowe skierowane do przedsiębiorców, ludzi młodych, działania związane z ekologią, elektromobilnością, jak również w działania skierowane do właścicieli i kadry zarządzającej firmami średniej i dużej wielkości. Ich celem było inspirowanie i motywowanie ludzi by byli o krok do przodu w życiu i w biznesie. Spółki z Grupy ING nie posiadają polityk sponsoringowych.

Rezultaty stosowania polityk

Rezultaty stosowania polityk w zakresie zagadnień społecznych				
	2017	2018	2019	2020
Liczba godzin wykorzystanych na wolontariat				
Bank	4 929	5 221	7 176	1 072
Grupa Kapitałowa	5 041	5 301	7 283	1 072

Polityki dotyczące zagadnień pracowniczych

W Grupie zatrudniamy ponad 8 tys. pracowników. Aby prowadzić swoją działalność zgodnie wymogami prawa, stosujemy wiele dokumentów, które regulują zagadnienia pracownicze.

Kluczowym dokumentem jest *Regulamin Pracy ING Banku Śląskiego S.A.*, który ustala organizację i porządek w procesie pracy oraz związane z tym prawa i obowiązki pracodawcy i pracowników. Przepisy Regulaminu obowiązują wszystkich pracowników banku, bez względu na stanowisko, rodzaj i wymiar czasu pracy oraz bez względu na okres, na jaki zawarto umowę o pracę. Dokumentem określającym zasady wynagradzania jest natomiast *Polityka wynagradzania w Grupie Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A.* Polityka ta określa kluczowe założenia kształtowania polityki wynagrodzeń stosowanej w celu przyciągania i utrzymania pracowników poprzez zapewnianie konkurencyjnego rynkowo poziomu wynagrodzeń oraz definiuje składniki wynagrodzeń. . Polityka wynagradzania ma zastosowanie do wszystkich pracowników Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. z wyłączeniem członków Zarządu ING Banku Śląskiego S.A., dla których zastosowanie znajduje *Regulamin wynagradzania członków Zarządu ING Banku Śląskiego S.A.* W odniesieniu do członków Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A. zastosowanie znajdują zasady opisane w *Polityce wynagradzania członków Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A.* wprowadzonej Uchwałą Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia ING Banku Śląskiego S.A. Zarząd ING Banku Śląskiego S.A. zapewnia opracowanie, wdrożenie i aktualizację *Polityki wynagradzania* oraz dba o spójność regulacji wynagrodzeniowych w ramach Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A., a Zarządy podmiotów Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. zapewniają ich wdrożenie i aktualizację w poszczególnych podmiotach. Regulamin Pracy uzupełniają także *Regulamin procesu rozmów rocznych ING Banku Śląskiego S.A.* oraz *Regulamin premiowania pracowników ING Banku Śląskiego S.A.*

W banku mamy korzystniejsze rozwiązania w zakresie urlopów okolicznościowych niż wynika to przepisów Rozporządzenia z 15 maja 1996 roku w sprawie sposobu usprawiedliwiania nieobecności w pracy oraz udzielania pracownikom zwolnień od pracy. Ponadto rodzice dzieci z niepełnosprawnościami mają prawo do dodatkowych 5 dni urlopu w roku kalendarzowym.

Budujemy środowisko, w którym wszyscy pracownicy mają równe szanse. W ramach pakietu świadczeń na rzecz osób z niepełnosprawnościami, który wspiera pracowników i ich rodziny, możemy znaleźć wprowadzone od 2019 roku miesięczne, stałe dodatki finansowane z Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych dla pracowników z orzeczeniem o umiarkowanym lub znacznym stopniu niepełnosprawności oraz wychowujących dzieci z orzeczeniem o niepełnosprawności.

Wspierając osoby opiekujące się najbliższymi z orzecznym umiarkowanym lub znacznym stopniem niepełnosprawności, oferujemy możliwość skorzystania z dodatkowych 2 dni wolnych od pracy w przypadku opieki nad współmałżonkiem/partnerem, rodzicami, teściami lub dziadkami. W przypadku opieki nad dzieckiem z

orzecznym stopniem niepełnosprawności, pracownik może skorzystać z dodatkowych 5 dni opieki. Dbając o naszych pracowników z orzecznym lekkim stopniem niepełnosprawności, oferujemy dodatkowe 3 dni wolnego z zachowaniem prawa do wynagrodzenia. Zapisy Regulaminu uzupełnia m.in. *Deklaracja Różnorodności ING*, która została przyjęta we wszystkich jednostkach Grupy ING na świecie oraz *Polityka Różnorodności*, która definiuje obszary i określa sposób zarządzania różnorodnościami w naszym banku. W ING wierzymy, że każdy dysponuje ogromnym potencjałem, który może realizować. Oczekujemy jednak, że nasi pracownicy będą traktowali innych z życzliwością i szacunkiem.

Ważnym elementem w zakresie zagadnień pracowniczych jest także Pomarańczowy Kod obowiązujący wszystkich pracowników Grupy. To zestaw Wartości, czyli obietnic, które składamy światu, i Zachowań, czyli zobowiązań, które - jako współpracownicy - składamy sobie nawzajem.

Na podstawie Pomarańczowego Kodu wprowadziliśmy *Zasady etyki zawodowej*, które mają zastosowanie do postępowania pracowników banku w związku z realizacją obowiązków służbowych, ale mogą również dotyczyć prywatnej aktywności, która może w negatywny sposób wpływać na reputację banku lub powodować konflikt interesów. Zasady etyki zawodowej są egzekwowane również na poziomie spółek zależnych.

Zagadnienia pracownicze są również elementem *Strategii zrównoważonego rozwoju ING Banku Śląskiego S.A.* Dodatkowo w priorytecie #ING dla równych szans zawarliśmy cele dotyczące well-beingu pracowniczego oraz promowania różnorodności.

Jeśli podmioty Grupy Kapitałowej nie są uwzględnione w politykach wspólnych, we wszystkich podmiotach Grupy Kapitałowej obowiązują odrębne regulacje dostosowane do potrzeb organizacyjnych poszczególnych spółek, które pozostają w spójności z politykami bankowym.

Rezultaty stosowania polityk

Rezultaty stosowania polityk w zakresie zagadnień pracowniczych				
	2017	2018	2019	2020
Zatrudnienie (osoby)				
Bank	7 661	7 665	7 690	8 053
Grupa Kapitałowa	8 032	8 086	8 135	8 507
Stosunek wynagrodzeń podstawowych kobiet do mężczyzn (%)				
Bank	97%	99%	98%	100%
Grupa Kapitałowa	99%	99%	100%	102%
Wskaźnik rotacji (%)				
Bank	8,2%	6,9%	7,3%	6,2%
Grupa Kapitałowa	8,2%	7,0%	7,2%	6,3%

Polityki dotyczące środowiska naturalnego

Ochrona środowiska naturalnego to istotna część zrównoważonego rozwoju i stanowi ważny element naszej długoterminowej strategii. Mamy świadomość, jakie zagrożenia płyną z nadmiernego korzystania z zasobów naturalnych. Staramy się przeciwdziałać zmianom klimatycznym. Wiemy, że każdy aspekt naszej działalności ma wpływ na środowisko. Głęboko wierzymy, że troska o środowisko to nie tylko dobra wola. To nasz obowiązek i nieodłączny element prowadzenia biznesu. Dlatego proaktywnie wspieramy i promujemy rozwiązania związane z ochroną środowiska naturalnego.

Pod koniec 2017 roku ogłosiliśmy Deklarację Ekologiczną, w której zobowiązaliśmy się m.in. do wspierania obszarów, takich jak:

- Projekty w zakresie odnawialnych źródeł energii realizowane przez grupy energetyczne,
- Projekty wspierające rozwój nowoczesnej infrastruktury przesyłu i dystrybucji energii,
- Projekty ESCO, polegające na oferowaniu kompleksowych rozwiązań energetycznych, które przyczyniają się do oszczędzania energii,
- Projekty wspierające elektromobilność,
- Inne projekty mające na celu zapobieganie zanieczyszczeniom oraz zwiększanie możliwości recyklingu.

Jednocześnie zamierzamy zwiększać swoje zaangażowanie w finansowanie projektów opartych o zieloną energię. Chcemy pomagać klientom w transformacji energetycznej i przechodzeniu na działalność niskoemisyjną. Równolegle podejmujemy wewnętrzne działania proekologiczne.

Nasze działania i cele dotyczące naszego operacyjnego wpływu na środowisko są zarządzane za pośrednictwem ING Environmental Program, który ustanowił System Zarządzania Środowiskiem (EMS). Zapewnia on efektywne procesy i ciągłą poprawę naszej wydajności. Przyjmując cele na 2020 rok dotyczące poprawy efektywności ekologicznej, zobowiązaliśmy się, że:

- zredukujemy nasz całkowity ślad węglowy o 84% do 2020 roku względem roku 2014. Do 2020 zredukowaliśmy nasz całkowity ślad węglowy o 89%,
 - zredukujemy zużycie wody o 20% do roku 2020 względem roku 2014. Do 2020 zredukowaliśmy zużycie wody o 9%. Celu nie udało się zrealizować z uwagi na liczne remonty i awarie.
 - będziemy korzystać w 100% z energii pochodzącej ze źródeł odnawialnych. Od 2016 roku w 100% korzystamy z zielonej energii.
 - nasze odpady będą recyklingowane w 100%. Obecnie 100 % naszych odpadów podlega recyklingowi.
- W 2020 roku wyznaczyliśmy cele na dalsze lata działania w ramach Programu Środowiskowego:
- zredukujemy naszą całkowitą emisję CO2 o 95% do końca 2030 względem roku 2014,
 - zredukujemy nasze zużycie energii elektrycznej o 50% do końca 2030 względem roku 2014,
 - zredukujemy nasz ślad wodny o 20% do końca 2030 względem roku 2014,
 - będziemy kontynuować recykling 100% naszych odpadów,
 - nadal będziemy korzystać w 100% z energii odnawialnej.

W ramach nowej Strategii Zrównoważonego Rozwoju wyznaczyliśmy kierunek #ING dla klimatu, który ma nam pomóc w realizacji założeń z Deklaracji Ekologicznej oraz ING Environmental Program. Strategia wspiera również dodatkowe działania jak wolontariat ekogłoczinyczny.

Instrukcja ryzyka środowiskowego i społecznego wskazuje działalności, w które bank nie inwestuje z uwagi na szczególnie wysokie ryzyko negatywnego wpływu na środowisko naturalne i zasady zrównoważonego rozwoju. Wymagamy, aby nasi klienci prowadzili działalność zgodnie z przepisami regulującymi zagadnienia społeczno - środowiskowe oraz aby posiadali wszystkie wymagane prawem pozwolenia i licencje. Instrukcja ma zastosowanie do klientów, którym oferujemy produkty kredytowe. Nie nawiązujemy relacji z klientami, których podstawowa działalność objęta jest Polityką wykluczeń.

Polityki szczegółowe w zakresie środowiska naturalnego dotyczą następujących obszarów:

- Dobrostan zwierząt,
- Leśnictwo i plantacje,
- Przetwórstwo przemysłowe,
- Przemysł chemiczny oraz wykorzystywanie chemikaliów,
- Górnictwo węgla, energetyka węglowa oraz działalności powiązane,
- Pozostałe górnictwo i energetyka, petrochemia oraz produkcja metali.

Kierujemy się działaniami zgodnymi z etyką biznesu, dążąc do przejrzystych relacji z dostawcami. Nasi dostawcy zobowiązują się do przestrzegania *Kodeksu dla dostawców*, który promuje prawa człowieka, uczciwe praktyki rynkowe, ochronę środowiska oraz przeciwdziałanie korupcji.

Rezultaty stosowania polityk

Zużycie wody				
m3	2017	2018	2019	2020
Woda (źródłem poboru są dostawy wody miejskiej)	55 541	57 130	58 284	65 693

Powodem wzrostu zużycia wody były liczne awarie oraz modernizacje: remont zbiornika przeciwpożarowego, kilkukrotne napełnianie i sprawdzanie, modernizacje instalacji tryskaczowej na Chorzowskiej, wymagała kilkukrotnego napełniania, wybudowaliśmy w lato zbiornik wody deszczowej na Sokolskiej, wymagał prób szczelności, awaria instalacji tryskaczowej na Sokolskiej, awaria pomp hydrantowych na Sokolskiej, wymiana pionów wody użytkowej na Sokolskiej, wymiana zaworów gł. wody lodowej na Sokolskiej, remont kolektora wody lodowej na Sokolskiej, modernizacja kolektora ciepła technologicznego na Sokolskiej, awaria w miejscu spotkań w Kielcach, remonty w budynkach centrali i miejsc spotkań.

Łączna waga odpadów niebezpiecznych				
kg	2017	2018	2019	2020
Recykling	17 894	4 130	1 487	1 162

Łączna waga odpadów innych niż niebezpieczne				
kg	2017	2018	2019	2020
Recykling	571 028	536 836	506 389	261 159

Metodę usuwania odpadów ustala firma odpowiedzialna za recykling dostarczonych przez bank odpadów.

Całkowita waga odpadów				
kg	2017	2018	2019	2020
Makulatura	554 052	523 040	486 125	243 100
Monitory	14 094	570	1 487	1 162
Elementy elektroniki i odpady wielkogabarytowe	16 976	13 796	17 000	15 510
Tonery	3 800	3 560	3 264	2 549
Suma odpadów ogółem	588 922	540 966	507 876	262 321
Odpady, które poddane są recyklingowi	585 390	540 966	507 876	262 321
Odpady, które nie są poddane recyklingowi	3 532	0	0	0

Zużycie energii elektrycznej				
kWh	2017	2018	2019	2020
Energia elektryczna	31 530 936	30 558 890	31 920 924	27 666 453

Spadek zużycia energii spowodowany był głównie pracą zdalną większości pracowników z powodu epidemii koronawirusa.

Emisje				
tony CO2	2017	2018	2019	2020
Scope 1	462	385	271	203
Scope 2	2 097	1 681	1 656	1 155
Scope 3	3 906	3 955	1 341	828
Suma	6 465	6 021	3 268	2 186

Raportowane emisje zostały obliczone zgodnie ze standardem GHG Protocol.

W związku z tym, iż spółki zależne z Grupy Kapitałowej, wynajmują powierzchnie biurowe od spółki ING Banku Śląskiego S.A. i płacą opłatę za wynajem, która zawiera zryczałtowaną opłatę za media, nie ma możliwości

wyodrębnienia danych w podziale na Bank i Grupę Kapitałową. Jest to związane z brakiem osobnych liczników na wynajmowanych powierzchniach. W miarę możliwości będziemy się starali wyodrębniać jak najwięcej danych w podziale na Bank i Grupę Kapitałową.

Polityki dotyczące poszanowania praw człowieka

Działania Grupy dotyczą wielu grup interesariuszy m.in.: klientów, pracowników, dostawców. Przedstawiciele każdej z tych grup mogą i powinni oczekiwać od nas właściwego traktowania. W ramach prowadzonej działalności zobowiązujemy się do przestrzegania i promowania praw człowieka w odniesieniu do wszystkich osób, z którymi współpracujemy.

Zagadnienia dotyczące praw człowieka są ujęte w kilku dokumentach. W odniesieniu do pracowników fundamentalne są zapisy *Regulaminu pracy ING Banku Śląskiego S.A.* Określa on, że jako pracodawca zobowiązujemy się szanować godność i inne dobra osobiste pracownika, przestrzegać zasady równego traktowania w zakresie nawiązania i rozwiązania stosunku pracy, warunków zatrudnienia, awansowania oraz dostępu do szkoleń. Zobowiązujemy się również przeciwdziałać dyskryminacji i mobbingowi. We wszystkich podmiotach Grupy Kapitałowej obowiązują odrębne regulacje dostosowane do potrzeb organizacyjnych poszczególnych spółek, które pozostają w spójności z regulaminem bankowym. W 2019 roku weszły w życie *Polityka dbałości o środowisko pracy wolnego od dyskryminacji i mobbingu* oraz *Procedura regulująca sposób działania w przypadku podejrzenia wystąpienia zjawisk niepożądanych*.. Każdy pracownik jest zobowiązany do zrobienia szkolenia e-learningowego „Praca wolna od dyskryminacji i mobbingu”. W ramach procedury określono również jak zgłaszać wystąpienia mogące nosić znamiona niewłaściwego oraz jak wygląda weryfikacja zgłoszeń oraz postępowanie wyjaśniające.

Regulamin Pracy uzupełniają m.in. zapisy *Pomarańczowego Kodu*, w którym jasno opisujemy, w jakie wartości wierzymy i jakich zachowań należy się po nas spodziewać. Pomarańczowy Kod promuje m.in. uczciwość, zdrowy rozsądek i odpowiedzialność. Jest obecny w wielu procesach bankowych np. w systemie oceny pracowników, (*Regulamin procesu rozmów rocznych ING Banku Śląskiego S.A.* oraz *Regulamin premiowania pracowników ING Banku Śląskiego S.A.*) stanowi ważny element procesu rekrutacji i jest częścią kultury organizacyjnej. Dotyczy to również pracowników spółek zależnych.

Dokumentem, który wspiera nas w przestrzeganiu i promowaniu praw człowieka jest również *Polityka Różnorodności*. Polityka służy budowaniu świadomości organizacji, w której stosujemy zasady równego traktowania, co oznacza niedyskryminowanie w jakikolwiek sposób, zarówno bezpośrednio, jak i pośrednio ze względu m.in. na płeć, wiek,

niepełnosprawność, styl życia, formę, zakres, i podstawę zatrudnienia, pozostałe typy współpracy oraz inne przesłanki uważane za zachowania dyskryminacyjne. Dodatkowo w styczniu 2016 roku zarząd ING Banku Śląskiego przyjął Deklarację Różnorodności ING. Przyjmowanie różnych perspektyw jest motorem innowacyjności, wspiera wzrost, podejmowanie właściwych decyzji i osiąganie lepszych wyników.

Poprzez Deklarację chcemy dać wyraz naszej otwartości i odpowiedzialności oraz świadomie wpływać na wzajemny szacunek. Zależy nam na stworzeniu przyjaznej atmosfery pracy i miejsca, w którym wszyscy mogą czuć się sobą. Deklaracja Różnorodności ING została przyjęta we wszystkich jednostkach Grupy ING na świecie. Wszystkie nieprawidłowości dotyczące łamania praw człowieka pracownicy mogą zgłosić za pomocą specjalnego formularza tzn. Gwizdek. Formularz jest anonimowy i za jego pomocą mogą dokonywać zgłoszenia wszyscy pracownicy Grupy Kapitałowej. Zgłoszenia przyjmuje dyrektor Departamentu Compliance, który informuje prezesa zarządu i uzgadnia z nim działania. Jeśli zgłoszenie się potwierdzi, podejmowane są właściwe działania naprawcze oraz zapobiegawcze na przyszłość.

Instrukcja ryzyka środowiskowego i społecznego wskazuje działalności, w które bank nie inwestuje z uwagi na szczególnie wysokie ryzyko naruszania praw człowieka. Wymagamy, aby nasi klienci prowadzili działalność zgodnie z przepisami regulującymi zagadnienia społeczno-środowiskowe oraz aby posiadali wszystkie wymagane prawem pozwolenia i licencje. Instrukcja ma zastosowanie do klientów, którym oferujemy produkty kredytowe. Nie nawiązujemy relacji z klientami, których podstawowa działalność objęta jest Polityką wykluczeń. Najważniejsze ryzyka społeczno-środowiskowe, związane z naruszaniem praw człowieka na skutek pracy przymusowej, zatrudniania dzieci, nieodpowiednich warunków pracy, stosowania przemocy występują przede wszystkim w leśnictwie i plantacjach oraz przetwórstwie przemysłowym.

Każdy dostawca Grupy 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 Grupą 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.

Rezultaty stosowania polityk

- Kodeks Postępowania dla Dostawców ING Banku Śląskiego S.A., stosujemy do wszystkich dostawców, bez względu na miejsce prowadzenia działalności.
- 100% dostawców ING Banku Śląskiego S.A. deklaruje przestrzeganie standardów zawartych w Kodeksie.
- Pracownicy mogą anonimowo zgłaszać podejrzenia popełnienia przestępstwa i łamanie zasad etyki zawodowej za pomocą dedykowanego formularza. Zgłoszenie mogą przekazać również imiennie i w takim przypadku zapewniamy poufność i dyskrecję, a także ochronę przed działaniami o charakterze represyjnym. Jeśli zgłoszenie się potwierdzi, podejmowane są właściwe działania naprawcze oraz zapobiegawcze na przyszłość. Alternatywnie, pracownicy Banku mogą także skorzystać z udostępnionego przez Grupę ING kanału raportowania o naruszeniach zasad etyki: linii telefonicznej, strony internetowej lub adresu mailowego, pod którym można przysyłać zgłoszenia.
- W 2020 roku zostało przekazanych 16 zgłoszeń kwalifikujących się do rozpatrzenia w trybie Gwizdek. Po analizie i działaniach wyjaśniających w 5 przypadkach potwierdzono nieprawidłowości i zastosowano działania naprawcze.
- W celu przypomnienia zasad zgłaszania zachowań niezgodnych z prawem, niewłaściwych lub nieetycznych w III kwartale 2020 roku przeprowadzono komunikację do pracowników banku wskazującą odpowiednie kanały zgłaszania naruszeń zapewniające poufność i anonimowość.

Polityki dotyczące przeciwdziałania korupcji

Bank jako instytucja zaufania publicznego, traktuje kwestię zabezpieczenia przed zagrożeniem korupcją jako priorytetowe zagadnienie w relacjach z klientami, partnerami biznesowymi i urzędnikami państwowymi. Wszelkie formy przekupstw i korupcji są bezwzględnie zabronione. Wszyscy pracownicy Grupy ING zobowiązani są nie aprobować działań wskazujących na próbę dokonania przekupstwa lub korupcji. Podstawą formalną w tym zakresie jest *Regulamin – Zasady etyki zawodowej pracowników ING Banku Śląskiego S.A.*, który określa reguły postępowania każdego pracownika związane między innymi z przeciwdziałaniem przekupstwom i konfliktom interesów, ochroną informacji oraz ze zgłaszaniem nieprawidłowości.

Kwestie przeciwdziałania korupcji realizuje szczegółowo *Polityka przeciwdziałania przekupstwom i korupcji*, do stosowania której zobowiązani są wszyscy nasi pracownicy. Przewidziane ograniczenia dotyczą przyjmowania i wręczania korzyści materialnych i niematerialnych w relacji z klientami, partnerami biznesowymi i urzędnikami państwowymi w zakresie:

- prezentów lub zaproszeń do udziału w imprezach okolicznościowych,
- gotówki lub jej ekwiwalentów,
- finansowania kosztów podróży i zakwaterowania,
- zatrudnienia w banku określonej osoby albo przyjęcia jej na staż lub praktykę,
- podjęcia przez bank działań sponsoringowych lub przekazywania darowizn na cele charytatywne,
- udziału w posiłkach biznesowych.

Zgodnie z przyjętą Polityką, Grupa ING działa w uczciwy i etyczny sposób, stosując zasadę „zero tolerancji dla nieuczciwych zachowań”.

Przyjmowanie lub wręczanie przez pracowników prezentów lub korzyści związanych z udziałem w imprezach okolicznościowych zawsze musi mieć racjonalne uzasadnienie biznesowe, a wartość tych korzyści musi być proporcjonalna do specyfiki relacji biznesowej. Zawsze musi istnieć zgodny z prawem cel przyjęcia lub wręczenia korzyści, a przyjęcie lub wręczenie korzyści nie może stwarzać konfliktu interesów, ani wywoływać wrażenia, że taki konflikt zaistniał. Bank nie zezwala na przekazywanie w jego imieniu korzyści stanowiących darowizny na cele polityczne. Decyzje kadrowe dotyczące zatrudnienia i oddelegowaniu pracownika muszą być oparte na merytorycznych, obiektywnych kryteriach, a ich celem nie może być wywieranie niedozwolonego wpływu. Polityka określa górne limity kwotowe korzyści w postaci prezentów oraz udziału w imprezach okolicznościowych, jakie mogą być wręczane lub przyjmowane przez naszych pracowników.

Ponadto, w Grupie ING funkcjonuje Rejestr korzyści. W zależności od wartości korzyści może być konieczne zgłoszenie otrzymanych lub wręczonych prezentów, udziału w imprezach okolicznościowych lub posiłku biznesowego – w relacjach z klientami, partnerami biznesowymi i z urzędnikami państwowymi.

Opisane powyżej reguły postępowania są elementem *Deklaracji antykorupcyjnej ING Banku Śląskiego*, która stanowi załącznik do umów zawieranych z dostawcami. Grupa ING, zgodnie z Deklaracją, nie akceptuje działań noszących znamiona przekupstwa bądź mogących sprawiać wrażenie próby dokonania przekupstwa, oczekuje od partnerów biznesowych przestrzegania standardów antykorupcyjnych i nie utrzymuje relacji z partnerami, którzy nie akceptują naszych standardów.

Wszyscy pracownicy są zobowiązani do zgłaszania nieprawidłowości związanych z korupcją lub konfliktem interesów. Naruszenia powyżej wskazanych regulacji oraz przepisów prawa zgłaszane mogą być imiennie lub anonimowo

w trybie tzw. whistleblowing, przewidzianym w *Polityce anonimowego zgłaszania naruszeń prawa, regulacji wewnętrznych i standardów etycznych*.

Zgodność z politykami jest zapewniona również na poziomie spółek zależnych.

Tekst deklaracji znajduje się na [naszej stronie internetowej](#).

Rezultaty stosowania polityk

W ING Banku Śląskim nie tolerujemy korupcji. Podnosimy świadomość naszych pracowników w tym zakresie, aby lepiej rozpoznawali i przeciwdziałali korupcji. Stosujemy kilka prostych zasad:

- Nie przyjmujemy i nie wręczamy prezentów lub zaproszeń do udziału w imprezach okolicznościowych, których wartość przekracza dozwolone progi kwotowe chyba, że uzyskają one akceptację dla odstępstwa w tym zakresie.
- Zgłaszamy przyjęcie lub wręczenie korzyści powyżej dozwolonej wartości do elektronicznego rejestru korzyści – obecnie progiem jest 200 zł. Takie przyjęcie lub wręczenie zgłaszamy w relacjach z klientami i partnerami biznesowym. W relacjach z urzędnikami zgłaszamy każdy przypadek przyjęcia lub wręczenia korzyści bez względu na wartość.

Wymagamy również od naszych dostawców i partnerów biznesowych przestrzegania tych samych zasad. Zachęcamy ich do przyjęcia Deklaracji ING Banku Śląskiego S.A w sprawie standardów przeciwdziałania przekupstwu.

Szczegółowe informacje dot. dostawców znajdują się na [naszej stronie internetowej](#).

W ramach obowiązującego systemu kontroli wewnętrznej w Banku weryfikowane są elementy dot. przeciwdziałania korupcji poprzez:

- weryfikację bieżącą w szczególności dot. zgłoszeń wprowadzanych do Rejestru Korzyści,
- niezależne testy Compliance,
- coroczne testy kluczowych mechanizmów kontrolnych (KCT).
- W 2020 roku nie stwierdzono przypadków podejrzanych o przekupstwo lub korupcję.

Polityka przeciwdziałania przekupstwu i korupcji oraz Regulamin – Zasady etyki zawodowej pracowników ING Banku Śląskiego S.A. stanowią część dokumentacji pracowniczej, której znajomość jest potwierdzana przez pracownika

w związku z zatrudnieniem w Grupie. Ponadto, z zakresu przeciwdziałania korupcji i konfliktów interesów przeprowadzane są szkolenia.

Opis istotnych ryzyk dla zagadnień niefinansowych

Wstęp

Ryzyko niefinansowe obejmuje funkcje zarządzania ryzykiem operacyjnym i ryzykiem braku zgodności (Compliance) oparte na wspólnych ramach określających jasne zasady i standardy identyfikacji, oceny, monitorowania, ograniczania i raportowania ryzyka. Bank zarządza ryzykiem niefinansowym zgodnie z przyjętą przez Zarząd Banku Strategią oraz Deklaracją Apetytu na Ryzyko Niefinansowe określającą limity i tolerancję na ryzyko. Zgodność z deklarowanym apetytem na ryzyko jest monitorowana z wykorzystaniem okresowego Raportu o stanie ryzyka niefinansowego (NFRD). Ponadto w Banku funkcjonuje Komitet Ryzyka Niefinansowego powoływany przez Zarząd Banku, który wykonuje funkcje doradcze dla Zarządu Banku w zakresie zarządzania ryzykiem niefinansowym. Rada Nadzorcza pełni nadzór nad zarządzaniem ryzykiem operacyjnym przez Zarząd i dokonuje co najmniej raz w roku oceny efektywności działań w tym zakresie.

Wspólne ramy zarządzania ryzykiem niefinansowym pozwalają Bankowi aktywnie identyfikować główne zagrożenia i luki oraz związane z nimi ryzyka, które mogą powodować niepożądane zdarzenia. Wspierają je takie procesy jak samoocena ryzyka i kontroli, analizy scenariuszowe, monitorowanie kluczowych wskaźników ryzyka czy testowanie kluczowych kontroli. Wyniki analiz zdarzeń wewnętrznych i zewnętrznych stale poprawiają adekwatność i efektywność funkcjonującego w Banku systemu kontroli wewnętrznej.

Bank jest przekonany, że skuteczne środowisko kontroli jest niezbędne do budowy i utrzymania zrównoważonego biznesu, a także zachowuje i zwiększa zaufanie klientów, pracowników i akcjonariuszy.

Ryzyko operacyjne

Wstęp

Bank definiuje ryzyko operacyjne jako możliwość wystąpienia bezpośredniej lub pośredniej straty wynikającej z niedostosowania lub zawodności wewnętrznych procesów, ludzi i systemów lub ze zdarzeń zewnętrznych. Jako element ryzyka operacyjnego Bank uznaje ryzyko prawne.

Definicja ryzyka operacyjnego jest szeroka i obejmuje następujące obszary:

- ryzyko błędów w kontroli,
- ryzyko niedozwolonych działań,
- ryzyko błędów w przetwarzaniu,
- ryzyko niewłaściwych praktyk kadrowych i bezpieczeństwa miejsca pracy,
- ryzyko naruszenia bezpieczeństwa osób i zasobów,
- ryzyko informacji (ang. IT risk),
- ryzyko zakłócenia ciągłości działalności,
- ryzyko oszustw wewnętrznych i zewnętrznych,.

Definicje tych ryzyk znajdują się w Rocznym Skonsolidowanym Sprawozdaniu Finansowym Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za 2020 rok.

Proces zarządzania ryzykiem operacyjnym

Celem Banku w zarządzaniu ryzykiem operacyjnym jest ciągła poprawa bezpieczeństwa Banku i klientów, obniżenie kosztów funkcjonowania i poprawa efektywności działania.

Zarząd Banku – po uzyskaniu akceptacji Rady Nadzorczej – określił strategię zarządzania ryzykiem operacyjnym. Bank wprowadził spójny pakiet wewnętrznych dokumentów normatywnych. Uregulowany tam zakres, zasady i obowiązki jednostek organizacyjnych oraz pracowników mają na celu ograniczanie skutków i prawdopodobieństwa strat finansowych i reputacyjnych w tym obszarze. Strategia zarządzania ryzykiem operacyjnym Banku uwzględnia wymagania prawne i regulacyjne oraz wykorzystuje dobre praktyki Grupy ING.

Ponadto Zarząd – także w porozumieniu z Radą Nadzorczą - w deklaracji apetytu na ryzyko 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 regulacjami. Poziom wykorzystania limitów jest monitorowany i przedstawiany okresowo Zarządowi, Komitetowi Ryzyka oraz Radzie Nadzorczej.

System zarządzania ryzykiem operacyjnym dotyczy wszystkich sfer działalności Banku oraz działalności Grupy Kapitałowej, współpracy z klientami, dostawcami i partnerami. Stanowi on spójną, stałą praktykę, która obejmuje następujące elementy:

- identyfikację i ocenę ryzyka,

- ograniczanie ryzyka i monitorowanie działań ograniczających,
- wykonywanie kontroli,
- monitorowanie i zapewnienie jakości.

Zarządzanie ryzykiem operacyjnym Bank opiera na następujących ogólnych zasadach:

- utrzymuje kompletną, spójną i transparentną strukturę zarządzania ryzykiem operacyjnym z jasno przypisanym zakresem zadań i odpowiedzialności,
- rozpoznaje charakter środowiska wewnętrznego i zewnętrznego – w tym ograniczenia oraz słabości – wyciąga wnioski ze zdarzeń zewnętrznych i wewnętrznych, aby ustalić przyczyny zdarzenia oraz rozpoznać ewentualne nieprawidłowości w środowisku kontrolnym lub określić nierozpoznane ekspozycje na ryzyko,
- identyfikuje przyczyny, rodzaje i poziomy ryzyka, które jest gotowy podjąć; wyznacza standardy działań kontrolnych i ograniczających uwzględniając transfer ryzyka na rynek ubezpieczeniowy,
- posiada skuteczną i spójną identyfikację i kontrolę ryzyka dla wszystkich produktów, działań, procesów i systemów funkcjonujących w Banku,
- monitoruje i raportuje wielkość wymaganego kapitału, profil ryzyka oraz ekspozycji na ryzyko,
- ciągle zwraca uwagę na podnoszenie świadomości pracowników oraz managerów; zapewnia, aby pracownicy posiadali odpowiednie kwalifikacje w celu wykonywania czynności związanych z zarządzaniem ryzykiem niefinansowym oraz byli wyposażeni w odpowiednie narzędzia.

Priorytetem jest efektywność procesów zarządzania ryzykiem oraz wysoka jakość wykorzystywanych danych.

Jako główne czynniki mające wpływ na poziom ryzyka Bank uznaje:

- wiedzę i kompetencje pracowników,
- warunki pracy,
- odpowiedni podział obowiązków i nadzór nad ich wypełnianiem,
- poziom bezpieczeństwa informacyjnego,
- integralność procesów biznesowych oraz systemów informatycznych i technicznych,
- czynności zlecone na zewnątrz (outsourcing),

- jakość dokumentacji wewnętrznej i zewnętrznej,
- zdarzenia zewnętrzne związane ze zmianami w środowisku biznesowym,
- klęski żywiołowe, awarie i katastrofy.

Główne zmiany jakie miały miejsce w 2020 roku

W 2020 roku Bank kontynuował doskonalenie systemu zarządzania ryzykiem operacyjnym, jednocześnie mając na uwadze zapewnienia zgodności z nowymi wymogami regulacyjnymi, w tym między innymi:

- wzmocnił mechanizmy kontrolne i zakres monitorowania w obszarze przeciwdziałania oszustwom wewnętrznym i zewnętrznym,
- poszerza wykorzystanie testów warunków skrajnych zgodnie z wymogami EBA Stress tests guidelines,
- wdrożył metodę standardową kalkulacji wymogu kapitałowego z tytułu ryzyka operacyjnego w miejsce metody wskaźnika bazowego,
- optymalizuje System Kontroli Wewnętrznej poprzez odpowiedni dobór mechanizmów kontroli dla kluczowych procesów na bazie okresowej oceny jego efektywności oraz wdrożenie mierników ilościowych służących do wykonania tej oceny,
- prowadził przegląd procesów zarządzania ryzykiem pod kątem optymalizacji działań pierwszej i drugiej linii obrony oraz użycia wypracowanych narzędzi zarządzania danymi,
- wdrożył nową zintegrowaną metodę wyliczania poziomu ryzyka ciągłości działania,
- wprowadził analizę ryzyka dla aplikacji stron trzecich użytkowanych przez Bank,
- dostosował procesy outsourcingowe do wymagań EBA,
- kontynuował prace związane z bezpieczeństwem funkcjonowania Banku po wdrożeniu dyrektywy PSD2,
- usprawnił metody komunikacji kryzysowej,
- współpracował z biznesem na rzecz bezpiecznego dostosowania procesów bankowych do nowej rzeczywistości związanej z pandemią COVID-19,
- wprowadził nowe lub uaktualnił istniejące regulacje, m.in. politykę zarządzania ryzykiem operacyjnym, polityki bezpieczeństwa informacji, politykę dot. systemu kontroli wewnętrznej, polityki zarządzania ciągłością działania,

politykę przeciwdziałania oszustwom, politykę outsourcingu, procedury dotyczące zarządzania danymi, oceny ryzyka oraz testowania kluczowych kontroli,

- prowadził działania w zakresie dostosowania się do wymogów regulatora dotyczących chmury obliczeniowej.

Bank stale dba o jakość wykorzystywanych danych, podnoszenie kwalifikacji oraz poszerzanie możliwości wykorzystywania zaawansowanych metod analiz danych w procesach identyfikacji i monitorowania zagrożeń. Automatyzuje również czynności operacyjne związane z zarządzaniem ryzykiem z wykorzystaniem narzędzi RPA (Robotics Process Automation).

Bank podnosi świadomość ryzyka swoich pracowników oraz klientów wskazując na bieżące zagrożenia i sposoby właściwego postępowania. Wyciąga lekcje z zaistniałych zdarzeń, wyjaśnia ich przyczyny oraz wprowadza rozwiązania minimalizujące możliwość ich wystąpienia w przyszłości.

Ryzyko braku zgodności (Compliance)

Wstęp

Misją Banku w zakresie zapewnienia zgodności jest budowanie kultury korporacyjnej opartej na znajomości i przestrzeganiu przepisów prawa, regulacji wewnętrznych, standardów rynkowych oraz Wartości i Zachowań ING, określonych w Pomarańczowym Kodzie.

Proces zarządzania ryzykiem braku zgodności

Rada Nadzorcza Banku sprawuje nadzór nad zarządzaniem ryzykiem braku zgodności, a Zarząd Banku odpowiada za efektywne zarządzanie ryzykiem braku zgodności, w tym za: wdrożenie rozwiązań organizacyjnych, regulacji i procedur, umożliwiających efektywne zarządzanie ryzykiem braku zgodności oraz za zapewnienie adekwatnych zasobów i środków wymaganych dla realizacji zadań.

Jednostka Compliance jest wyodrębnioną organizacyjnie, niezależną komórką, która odpowiada za organizację i funkcjonowanie procesu zarządzania ryzykiem braku zgodności. Celem jednostki Compliance jest kształtowanie rozwiązań w zakresie identyfikacji, oceny, kontroli i monitorowania ryzyka braku zgodności działalności Banku z przepisami prawa, regulacjami wewnętrznymi i standardami rynkowymi oraz przedstawianie raportów w tym zakresie. Działania podejmowane w ramach zapewniania zgodności mają na celu aktywny udział pracowników Banku w zarządzaniu ryzykiem braku zgodności poprzez kształtowanie kultury ryzyka opartej na znajomości i przestrzeganiu przepisów prawa, regulacji wewnętrznych, standardów rynkowych.

W ostatnim roku, jednostka Compliance kontynuowała zmiany organizacyjne w celu dostosowania się do zmieniającego się środowiska zewnętrznego. Zmiany mają spowodować dalszy wzrost efektywności zarządzania ryzykiem braku zgodności i skutecznie ograniczać ryzyko w tym obszarze. Mając to na uwadze jednostka Compliance:

- opracowała wymagane procedury i metodyki na podstawie których realizowała niezależne kontrole, programy szkoleniowe, wydawała zalecenia i rekomendacje w procesach bankowych, w tym w procesie opiniowania zmian produktowych, legislacyjnych oraz materiałów marketingowych,
- wzmacniała kompetencje podległych pracowników,
- wdrożyła plan automatyzacji w obszarze ryzyka braku zgodności.

Główne inicjatywy jakie miały miejsce w 2020 roku

W 2020 roku Bank kontynuował prace w celu doskonalenia systemu zarządzania ryzykiem braku zgodności, obejmujące między innymi następujące elementy:

- przeciwdziałanie praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu, jak również regulacje dotyczące przeciwdziałaniu wykorzystania sektora finansowego do wyłudzeń skarbowych,
- wymogi Dyrektywy MIFID II i polskich przepisów wykonawczych,
- raportowanie schematów podatkowych oraz unikanie opodatkowania (MDR).

Dodatkowo zostały wprowadzone nowe lub zaktualizowane istniejące regulacje, m.in. polityka zgodności, polityka „poznaj swojego klienta”, polityka przeciwdziałania przekupstwu i korupcji, polityka przestrzegania prawa konkurencji, polityka przeciwdziałania konfliktom interesów.

Bezpieczeństwo transakcji i stabilność systemów IT

Wstęp

Bezpieczeństwo środków i danych klientów oraz partnerów jest kluczową kwestią, na którą Bank zwraca szczególną uwagę w swoich codziennych działaniach. Na bieżąco obserwuje zagrożenia i analizuje ich wpływ na infrastrukturę teleinformatyczną (aplikacje, systemy, sieci), a także procesy biznesowe, procesy swoich partnerów oraz ich potencjalny wpływ na klientów. Na tej podstawie projektuje i wdraża odpowiednie rozwiązania organizacyjne i techniczne w obszarach prewencji, detekcji i reakcji.

Systemy teleinformatyczne Banku chronią wielowarstwowe mechanizmy i systemy cyberbezpieczeństwa.

Niezwykle ważnym aspektem wysiłków Banku zmierzających do zapewnienia właściwego poziomu usług bankowych dla klientów jest zapewnienie stabilności działania systemów.

By to osiągnąć podejmowane są różnorodne działania takie jak:

- zapewnienie odpowiedniego procesu zarządzania zmianami w systemach informatycznych, które gwarantują przeprowadzenie adekwatnych testów wpływu zmian na działanie systemów,
- zapewnienie właściwej architektury systemów krytycznych gwarantującej pełną redundantność komponentów i odporność na awarie,
- zaimplementowanie mechanizmu monitoringu poprawności działania systemów, pozwalający na wczesne wykrywanie symptomów błędnego działania komponentów i szybką diagnostykę błędów,
- zaimplementowanie procesu zarządzania wzrostem zapotrzebowania na zasoby gwarantującego dostosowanie zasobów sprzętowych i oprogramowania do zmian w wolumenach biznesowych i zmianach sposobu działania klientów.

Proces zarządzania bezpieczeństwem IT

Zapewnienie bezpieczeństwa dla systemów informatycznych oraz przetwarzanych w nich danych jest dla Banku priorytetem, dlatego jego aspekty są wbudowane w każdy proces czy obszar działania Banku.

Procesy mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa są poddawane nieustannej kontroli efektywności, co pozwala stale doskonalić procedury związane z: przeciwdziałaniem, wykrywaniem i reagowaniem na zagrożenia oraz podejmowaniem działań eliminujących ich potencjalne skutki (np. niedostępność usług bankowych).

Do zarządzania bezpieczeństwem w obszarze IT Bank podchodzi w sposób systemowy i ciągły, regularnie identyfikując zagrożenia, wzmacniając mechanizmy ochronne, wdrażając długoterminową strategię cyberbezpieczeństwa. Procesy i role związane z bezpieczeństwem IT są organizowane zgodnie z najlepszymi i uznanymi międzynarodowymi standardami.

Działania w obszarze bezpieczeństwa IT nadzorowane są przez Zarząd Banku oraz przez powołaną przez niego dedykowaną Radę Bezpieczeństwa Środowiska Teleinformatycznego. Składa się ona m.in. z kierownictwa jednostek: biznesowych, IT, cyberbezpieczeństwa, ryzyka operacyjnego, bezpieczeństwa danych, przeciwdziałania oszustwom.

Rada ta regularnie ocenia odporność Banku na znane zagrożenia oraz wydaje kierunkowe decyzje technologiczne i proceduralne w zakresie zapewniającym adekwatny poziom cyberbezpieczeństwa Banku.

Za zadania związane z cyberbezpieczeństwem, w tym monitoring bezpieczeństwa w trybie ciągłym, odpowiada dedykowana do tego celu jednostka. Niemniej w Banku przyjęta jest zasada, że każdy pracownik odpowiada za zapewnienie bezpieczeństwa danych i systemów teleinformatycznych

w zakresie adekwatnym do jego funkcji, realizowanych zadań i posiadanych uprawnień. Podnoszenie świadomości i kompetencji pracowników w zakresie ochrony przed zagrożeniami jest stałym elementem prowadzonych szkoleń i akcji uświadamiających.

Bank nieustannie doskonali rozwiązania i systemy bezpieczeństwa służące do ochrony swoich klientów, jak i samego Banku, ustawicznie testując ich rzeczywistą efektywność poprzez m.in. wykonywanie testów penetracyjnych infrastruktury i aplikacji bankowych, zaawansowanych testów APT (ang. Advanced Persistent Threat), testów odporności na ataki DDoS (ang. Distributed Denial of Service) i wielu innych.

Bank projektuje i uaktualnia na bieżąco obowiązujące w Banku standardy i architektury bezpieczeństwa. W oparciu o zawarte w nich wymagania systemy teleinformatyczne są projektowane, budowane i wdrażane zgodnie z zasadą, by zapewniać wysoki poziom bezpieczeństwa na jak najwcześniejszych etapach ich życia. W trakcie tworzenia, przed wdrożeniem oraz cyklicznie po wdrożeniu systemy są poddawane różnym testom, weryfikującym odporność systemów i aplikacji na próby naruszenia ich integralności oraz ominięcia zastosowanych zabezpieczeń.

Komponenty systemu teleinformatycznego są poddawane ciągłemu procesowi skanowania mającemu na celu wykrycie wszelkich podatności oraz ich niezwłoczną likwidację. Ponadto, systemy bankowe (sieć, infrastruktura i aplikacje) posiadają wdrożony monitoring bezpieczeństwa, który pozwala na bieżąco wykrywać anomalie, działania niepożądane i próby naruszenia zabezpieczeń. Wdrożona jest też wielowarstwowa ochrona przed złośliwym oprogramowaniem (takim jak np. ransomware).

W ramach działań podnoszących poziom bezpieczeństwa, wdrożone są mechanizmy wielofaktorowego uwierzytelniania dostępu użytkowników do systemów teleinformatycznych i danych oraz monitorowanie ich aktywności.

Dla każdej technologii teleinformatycznej oraz konkretnego rozwiązania aplikacyjnego Bank opracowuje wzorcowe wymagania bezpieczeństwa, a ich skuteczność i poprawność wdrożenia jest regularnie weryfikowana w ramach

testów i przeglądów bezpieczeństwa, jak również audytów wewnętrznych i zewnętrznych. Takie audyty i testy wykonywane są przez renomowane firmy eksperckie.

Bank utrzymuje i aktualizuje istniejące oraz wdraża nowe narzędzia do wczesnego wykrywania wszelkiego rodzaju oszustw i nadużyć, zaawansowanych ataków celowanych, w tym także zapobiegania wyciekowi informacji czy realizacji nieautoryzowanego transferu dużych środków pieniężnych z systemu bankowego.

Bank stosuje rozwiązania wiodących dostawców narzędzi i usług z obszaru cyberbezpieczeństwa oraz unikalne rozwiązania opracowane przez wewnętrznych specjalistów. Jednocześnie Bank stale współpracuje z podmiotami Grupy ING oraz innymi firmami i organizacjami w Polsce (banki, dostawcy usług internetowych, stowarzyszenia branżowe). Pozwala to obserwować trendy, wykrywać nowe podatności i z wyprzedzeniem przeciwdziałać zagrożeniom w obszarze bezpieczeństwa IT.

Bank aktywnie współpracuje z instytucjami rządowymi i nadzoru finansowego, stosując się do wszystkich rekomendacji i zaleceń tych instytucji, w tym wymagań dla operatora kluczowej usługi, jakim został wskazany Bank w myśl Ustawy o Krajowym Systemie Cyberbezpieczeństwa.

W działaniach związanych z zapewnieniem bezpieczeństwa danych klientów Bank nie ogranicza się tylko do infrastruktury Banku, ale także wymaga równie wysokiego poziomu zabezpieczeń od współpracujących z nim Partnerów, zarówno za pomocą odpowiednich zapisów umownych z wymaganiami bezpieczeństwa IT jak i weryfikacji ich spełniania w ramach cyklicznie wykonywanych audytów.

W aplikacjach bankowości internetowej Bank stosuje następujące rozwiązania dla zwiększenia bezpieczeństwa klienta

- Autoryzacja operacji (transakcji, logowań, zmian danych, etc.) kodem jednorazowym - metoda ta umożliwia autoryzację dyspozycji w systemie bankowości internetowej za pomocą kodu autoryzacyjnego. Użytkownik otrzymuje kod przez SMS. Kod generowany jest do jednej konkretnej dyspozycji i ma ograniczony czas ważności. Wraz z kodem klient otrzymuje informację o szczegółach transakcji, co pozwala dodatkowo zweryfikować dyspozycję.
- Twardy limit dzienny - limit kwotowy, do którego mogą zostać wykonane przelewy w danym dniu w bankowości internetowej.
- Szyfrowane połączenie internetowe - dostęp do systemów bankowych jest możliwy tylko po podaniu identyfikatora i hasła. Komunikacja pomiędzy komputerami klientów a serwerem Banku jest szyfrowana protokołem TLS. Serwis ing.pl oraz system bankowości internetowej chronione są certyfikatami cyfrowymi

o wysokim poziomie zaufania, które zabezpieczają połączenie po szyfrowanym protokole HTTPS. To gwarantuje w pełni bezpieczne przesyłanie danych w formie zaszyfrowanej, zabezpiecza je przed zmianami z zewnątrz oraz uwierzytelnia komputery komunikujące się ze sobą.

- 3D Secure (standard płatności kartą przez internet) - gdy nasi klienci płacą kartą w sklepie internetowym obsługującym 3D Secure, płatność potwierdzają dodatkowo jednorazowym kodem SMS. Aby korzystać z płatności w 3D Secure w naszym banku, nie trzeba niczego uruchamiać ani aktywować – wystarczy karta obsługująca płatności internetowe.
- Hasło maskowane - logowanie do systemu bankowości internetowej odbywa się bez podania całego hasła – system automatycznie losuje tylko wybrane znaki.
- Automatyczne wylogowanie w razie bezczynności użytkownika.
- Biometria behawioralna - analiza interakcji użytkownika z komputerem, w celu wykrycia ewentualności ingerencji osób niepożądanych. Podczas tej weryfikacji nie jest sprawdzane co robi dany użytkownik, ale w jaki sposób to robi. Bank zbiera i analizuje m.in. informacje o tym, jak szybko i często użytkownik klika w poszczególne klawisze na klawiaturze, jak przewija ekran, jak szybko i często klika myszką. Profil użytkownika budowany jest tylko po zalogowaniu do systemu bankowości internetowej Moje ING i po każdym logowaniu porównywane są zachowania użytkownika.
- Monitoring transakcji – w Banku w czasie rzeczywistym działa monitoring korzystania z bankowości internetowej zarówno w trybie detekcji jak i prewencji.
- Wykrywanie złośliwego oprogramowania – zostało wdrożone narzędzie umożliwiające wykrycie działania złośliwego oprogramowania na stacji klienta, podczas korzystania z bankowości internetowej.

W odniesieniu do bankowości mobilnej, Bank stosuje następujące rozwiązania bezpieczeństwa:

- Autoryzacja transakcji w aplikacji mobilnej - metoda ta jest dostępna dla klientów, którzy korzystają z systemu bankowości internetowej Moje ING, wykonają przelew na komputerze i mają zainstalowaną aplikację Moje ING mobile; stosowana jest zamiennie z kodem SMS.
- Logowanie odciskiem palca - opcja ta jest dostępna dla telefonów z czytnikiem linii papilarnych. Aktywacja tej metody logowania, dostępna jest po zalogowaniu do aplikacji.

- Twardy limit dzienny - limit kwotowy, do którego mogą zostać wykonane przelewy w danym dniu przez aplikację mobilną.
- Automatyczne wylogowanie w razie bezczynności użytkownika.

W przypadku uzasadnionego podejrzenia zagrożenia cyberprzestępczością lub oszustwem wobec klientów, Bank podejmuje działania prewencyjne, np. odrzuca transakcje, blokuje usługi, chroniąc klientów przed przejęciem ich danych lub środków przez osoby nieupoważnione.

Bezpieczeństwo danych osobowych

Wstęp

Stabilność systemów IT to również ochrona danych osobowych klientów, partnerów biznesowych i pracowników. Jednak poza bezpieczeństwem informatycznym, Bank dba również o bezpieczeństwo fizyczne przechowywanych w Banku danych i informacji i stale doskonali swoje podejście do ochrony danych osobowych. Wewnętrzne regulacje Banku ściśle określają obecność osób postronnych w biurach i wykluczają podłączanie niezweryfikowanych urządzeń do bankowej sieci teleinformatycznej

Regularnie testowane są fizyczne zabezpieczenia, a wnioski z kontroli stanowią inspiracją dla zmian. Testowanie zabezpieczeń fizycznych stało się w Banku nieodłącznym elementem testów APT badających odporność cyberbezpieczeństwa Banku.

Zarządzanie bezpieczeństwem danych osobowych

W ostatnim roku Bank nie stwierdził uzasadnionych skarg dotyczących naruszenia prywatności klienta choć w jednej ze spraw toczy się postępowanie administracyjne.

Bank dba o wysoki poziom świadomości swoich pracowników na temat ochrony danych osobowych, finansowych i biznesowych nakładając na nich obowiązek odbycia obowiązkowego cyklu szkoleń.

W ostatnim roku, szkolenie zostało zaktualizowane i wszyscy pracownicy wykonywali je ponownie. Nieustannie realizowane są programy mające na celu ustawiczne zwiększanie kompetencji pracowników w zakresie ochrony danych, wskazując jak ważna jest ochrona prywatności klientów, partnerów biznesowych oraz samych pracowników.

Bank wykorzystuje w tym zakresie spotkania, warsztaty a także cykliczną komunikację do pracowników. Adekwatnie do zmian, Bank dostosował wymagane prawem, regulacjami wewnętrznymi oraz dobrymi praktykami zabezpieczenia techniczne i proceduralne w celu lepszej ochrony danych klientów.

- Bezpieczeństwo korzystania z usług bankowych zależy także od klientów, dlatego Bank dzieli się z nimi informacjami o potencjalnych zagrożeniach i rekomenduje rozwiązania bezpieczeństwa na urządzeniach, poprzez które klienci korzystają z bankowości internetowej. Bank oddaje do dyspozycji każdego klienta zbiór zasad prawidłowego korzystania z bankowości on-line:
- podpowiedzi, jak stworzyć bezpieczne hasło,
- informuje na bieżąco na temat zagrożeń w bankowości internetowej,
- przypomina o zasadach bezpiecznego bankowania,
- wyjaśnia, jak zabezpieczyć się przed kradzieżą danych w Internecie,
- uczy, jak chronić urządzenia, z których korzystają klienci,
- blokuje usługi w uzasadnionych przypadkach chroniąc klientów przed przejęciem ich danych przez osoby nieupoważnione,
- uświadamia zagrożenia podczas rozmów z klientami, którzy odwiedzają placówki bankowe,
- uczestniczy w warsztatach dla środowisk akademickich mających na celu podnoszenie świadomości.

Bank dba zarówno o bezpieczeństwo klientów detalicznych, jak i o bezpieczeństwie klientów korporacyjnych. Podobnie jak w latach ubiegłych kontynuowane są konferencje dla klientów korporacyjnych i strategicznych, w trakcie których Bank prezentuje zagrożenia związane z cyberprzestępczością oraz mechanizmy aplikacji bankowych i rozwiązań, które pozwalają przeciwdziałać nadużyciom.

Bank nie tylko wdrożył wymagania związane z wprowadzeniem Rozporządzenia Unii Europejskiej dotyczącego ochrony danych osobowych, ale również analizuje zmiany i wprowadza je bez zbędnej zwłoki w procedury i regulacje wewnętrzne. Tak jak w poprzednich latach, Bank współpracuje w ramach Związku Banków Polskich, z innymi bankami w celu wypracowania wspólnego kodeksu postępowania, a także wypracowania spójnych rozwiązań związanych z ochroną danych osobowych.

Cyberbezpieczeństwo

Rok 2020 ze względu na wydarzenia w kraju i na świecie był bardzo szczególny, również pod kątem cyberbezpieczeństwa. Wzrosła ilość działań realizowanych zdalnie, z wykorzystaniem nowoczesnych technologii i rozwiązań opartych o dostęp z wykorzystaniem sieci internetowej. W wyniku wprowadzonych ograniczeń i zaleceń

wynikających z przeciwdziałania pandemii, znacząco wzrosła ilość pracowników banku pracujących zdalnie, zwłaszcza w obszarze IT. Możliwość pracy zdalnej była w banku stosowana od wielu lat, dobrze wpisując się w obowiązujące procedury i sposoby działania. System informatyczny banku, dzięki poczynionym w poprzednich latach inwestycjom, był przygotowany na wzrost obciążeń w tym obszarze. Zmiana sposobu dostępu (ze stacjonarnego na zdalny) do systemów bankowych, nie miała wpływu na zapewnienie cyberbezpieczeństwa w banku. Wszystkie wdrożone mechanizmy bezpieczeństwa oraz wymagane działania w obszarze cyberbezpieczeństwa były w pełni realizowane. Specyficzna sytuacja spowodowana tzw. ogólnym *lockdownem* sprawiła, że częstotliwość ataków cyberprzestępców znacznie wzrosła. Co prawda większość metod ataków, wykorzystywanych przeciwko klientom, pozostała niezmienna w stosunku do lat poprzednich, jednak powstały nowe scenariusze, możliwe do wykorzystania na znacznie większą skalę. Scenariusze tych ataków były bardzo podobne na całym świecie, możemy wyróżnić następujące:

- Bardzo popularne są kampanie phishingowe dotyczące trwającej pandemii lub tematów powiązanych, w szczególności dystrybuowane za pomocą wiadomości SMS, czyli tzw. smishing. Szczególnie widoczny w tym roku był scenariusz dopłaty do paczki, która czeka np. na dezynfekcję, lub która przekroczyła dopuszczalną wagę. Do wypłaty, kradzieży środków z rachunków klientów przestępcy wykorzystywali nowe sposoby płatności głównie BLIK, ale również karty HCE.
- Z uwagi na wprowadzenie nowych typów płatności kartami zdigitalizowanymi takimi jak Apple Pay, popularne również stały się ataki phishingowe gdzie wyłudzane były dane kart płatniczych od klientów.
- Najpopularniejszym atakiem wykorzystującym socjotechnikę były próby wyłudzenia środków pod pretekstem wysokich zwrotów po zainwestowaniu swoich funduszy na giełdach kryptowalutowych.
- Wzrosła ilość ataków z wykorzystaniem połączeń telefonicznych (spoofing). Oszuści go stosujący podszywają się pod infolinię lub departament bezpieczeństwa banku, wykorzystując odpowiednie techniki tak, aby na telefonie klienta przy ich połączeniu wyświetlał się prawdziwy numer banku. Przestępcy nakłaniający klientów do instalowania dodatkowego oprogramowania, które pozwalało im na przejęcie kontroli nad urządzeniem klienta, stali się bardzo powszechnym problemem.
- Ataki realizowane za pomocą złośliwego oprogramowania (ang. *Malware*) również wykorzystywały wątek pandemii i m.in. kontekst przesyłki kurierskiej, jednakże sama liczba ataków była mniejsza od pozostałych scenariuszy.

- Odnotowano próby ataków / kompromitacji dostawców zewnętrznych w celu dostania się do infrastruktury firm współpracujących.

Stopień zaawansowania celowanych ataków na przedsiębiorstwa i instytucje (głównie finansowe) realizowane przez zorganizowane grupy cyberprzestępców był podobny do lat poprzednich.

Podobnie jak w poprzednich latach, dynamicznie zmienia się otoczenie, w którym przychodzi nam żyć i funkcjonować. Szybko rozwijają się nowe technologie i sposoby ich wykorzystania, co ma wpływ nie tylko na wygodę, sprawność i wydajność, ale również niesie z sobą wiele zagrożeń.

Mając to na uwadze, nieustannie wzmacniamy i rozwijamy własny system cyberzabezpieczeń na poziomie lokalnym jak i całej Grupy ING w celu zapobieżenia aktom cyberprzestępstw wobec klientów, pracowników oraz systemowi teleinformatycznemu naszego banku

Podejmowane działania w obszarze cyberbezpieczeństwa spowodowały iż bank nie odnotował istotnych incydentów lub oszustw jakie wynikałyby ze słabości bankowego systemu zabezpieczeń.

Odporność na cyberprzestępczość jest jedną z podstawowych zasad budowy przez nasz bank kanałów interakcji z klientami. Z uwagi na ciągły rozwój nowych, zaawansowanych metod ataków, zespoły bezpieczeństwa banku stale udoskonalają istniejące systemy a także budują nowe, skuteczniejsze mechanizmy detekcji i prewencji. Istotnym elementem naszej strategii rozwoju jest stałe udoskonalanie kompetencji specjalistów bezpieczeństwa oraz testowanie systemów, procesów i ludzi w ramach licznych ćwiczeń i testów. Wszystkie te czynności mają na celu ochronę zasobów banku przez zagrożeniami z wewnątrz oraz z zewnątrz, a tym samym ochronę naszych klientów i powierzonych nam środków.

Od połowy 2020 roku, stosujemy aktywnie metody weryfikacji behawioralnej do zidentyfikowania potencjalnych prób aktywności przestępczej w obszarze kanałów bankowości elektronicznej. Dzięki temu rozwiązaniu, możemy przeciwdziałać podszywaniu się osób trzecich pod użytkowników Mojego ING. Weryfikacja behawioralna pozwala na lepsze dopasowanie mechanizmów ochronnych do użytkownika bankowości elektronicznej poprzez stworzenie dedykowanego profilu behawioralnego klienta. Metody te stosowane są po uzyskaniu zgody klienta. W celu zachęcenia klientów do stosowania tego typu rozwiązania, uruchamialiśmy odpowiednie kampanie informacyjne. Wprowadziliśmy także mechanizm wykrywający anomalie w systemie transakcyjnym banku, który ma na celu wczesne ostrzeganie przed nieuprawnionymi ingerencjami w wykonywane przez klientów transakcje. Wykrywanie

wszelkich niezgodności transakcji pomiędzy tymi zainicjowanymi przez klienta, a finalnymi rejestrowanymi w systemie, pozwalają nam na zwiększenie bezpieczeństwa korzystania z naszego banku, ograniczając występowanie tzw. fraudów wewnętrznych.

Stale rozwijamy narzędzia, algorytmy i reguły służące do wykrywania różnego rodzaju oszustw i nadużyć, w tym także zapobieganiu wyciekowi danych. Wiele z tych zadań realizujemy wspólnie z innymi jednostkami Grupy ING, a także we współpracy z instytucjami finansowymi, organami państwa i organami ścigania. Nawiązujemy współpracę z dostawcami nowoczesnych technologii, celem wprowadzenia nowych metod autoryzacji opartych np. o biometrię czy zachowania klienta.

W ubiegłym roku nasz bank realizował wiele działań mających na celu podniesienie poziomu świadomości pracowników banku w zakresie zagrożeń cyberbezpieczeństwa oraz realizował programy mające na celu podniesienie umiejętności pracowników IT i zespołów odpowiedzialnych za zapewnienie odpowiedniego poziomu cyberbezpieczeństwa banku.

Uruchamialiśmy także wiele kampanii informacyjnych dla klientów naszego banku ostrzegających o aktualnych zagrożeniach. Na bieżąco informujemy klientów poprzez serwisy internetowe o istniejących zagrożeniach, edukujemy i wskazujemy jak należy się zachować, aby bezpiecznie korzystać z bankowości internetowej i mobilnej. Tego typu działania są widoczne w naszym systemie bankowości elektronicznej dla każdego użytkownika, a aktualne informacje systematycznie są umieszczane na podstawie aktualnie wykrytego zagrożenia celującego w każdego użytkownika bankowości elektronicznej. W minionym roku po raz pierwszy takie kampanie prowadziliśmy również w mediach społecznościowych już nie tylko jako artykuły, ale również krótkie spoty. W ramach uświadamiania klientów, prowadziliśmy szereg dedykowanych szkoleń dla wybranych klientów korporacyjnych i strategicznych.

Ryzyko środowiskowe i społeczne

Jako bank mamy wpływ na finansowanie i kredytowanie przedsięwzięć mogących wywierać znaczący negatywny wpływ na społeczeństwo i środowisko. Poszanowanie praw człowieka, ochrona środowiska naturalnego oraz zrównoważony rozwój stanowią ważny element długoterminowej strategii budowania wartości naszego banku. Jesteśmy świadomi zagrożeń płynących z nieodpowiedzialnego korzystania z zasobów naturalnych. Wspieramy klientów w prowadzeniu działalności w sposób zrównoważony oraz zachęcamy do ciągłego doskonalenia się w tym zakresie. Wymagamy, aby nasi klienci prowadzili działalność zgodnie z przepisami regulującymi zagadnienia społeczno-środowiskowe oraz aby posiadali wszystkie wymagane prawem pozwolenia i licencje. Dlatego chcąc unikać

zagrożeń związanych z finansowaniem przedsięwzięć wywierających negatywny wpływ na środowisko stosujemy ocenę ryzyka środowiskowego i społecznego oraz Politykę wykluczeń.

Najważniejsze ryzyka społeczno-środowiskowe, obejmują:

- naruszanie praw człowieka na skutek pracy przymusowej, zatrudniania dzieci, nieodpowiednich warunków pracy, stosowania przemocy. Ryzyko występuje przede wszystkim w leśnictwie i plantacjach oraz przetwórstwie przemysłowym,
- zagrożenie dla zdrowia pracowników oraz lokalnych społeczności na skutek skażenia środowiska, kontaktu ze szkodliwymi materiałami chemicznymi, przenoszenia na ludzi chorób zwierzęcych, nieprzestrzegania prawa pracy. Ryzyko związane jest przede wszystkim z przemysłem chemicznym, energetyką, górnictwem, produkcją metali oraz hodowlą zwierząt,
- zagrożenie dla zdrowia i życia konsumentów na skutek spożywania szkodliwych dla zdrowia produktów. Ryzyko występuje przede wszystkim w przemyśle tytoniowym,
- kontrowersyjną politykę handlową, polegającą na kontraktowaniu skrajnie niskich cen za produkty wytwarzane w krajach słabo rozwiniętych gospodarczo. Ryzyko związane jest przede wszystkim z przetwórstwem przemysłowym,
- niehumanitarne traktowanie zwierząt w procesie hodowli, transportu, uboju lub przeprowadzania eksperymentów medycznych (dobrostan zwierząt),
- utratę różnorodności biologicznej oraz niekontrolowane rozprzestrzenienie się gatunków inwazyjnych, w tym modyfikowanych genetycznie; erozja oraz degradacja gleb. Ryzyko związane jest przede wszystkim z leśnictwem i plantacjami,
- zanieczyszczenie gleb i wód metalami ciężkimi, odpadami, ściekami oraz wzrost zużycia wody na obszarach ubogich w zasoby wodne. Ryzyko związane jest przede wszystkim z hodowlą zwierząt, leśnictwem i plantacjami, przetwórstwem przemysłowym, przemysłem chemicznym, energetyką, górnictwem oraz produkcją metali.

Zarządzanie ryzykiem środowiskowym i społecznym

Ocena ryzyka środowiskowego i społecznego obejmuje klienta oraz transakcję. Oceny dokonujemy według naszej najlepszej wiedzy. Na poziomie klienta oceniamy, czy działalność prowadzona jest z poszanowaniem praw człowieka,

zasadami ochrony środowiska naturalnego oraz czy nie jest objęta polityką wykluczeń. Na poziomie transakcji oceniamy, czy jest ona zgodna z wymaganiami polityk szczegółowych.

Polityka wykluczeń dotyczy działalności, z którymi związane jest szczególnie wysokie ryzyko naruszania praw człowieka oraz ryzyko negatywnego wpływu na środowisko naturalne i zasady zrównoważonego rozwoju. Nie nawiązujemy relacji z klientami, których podstawowa działalność objęta jest polityką wykluczeń.

Identyfikujemy oraz odpowiednio zarządzamy relacjami z klientami, którzy działają w obszarach bardziej podatnych na zagrożenia społeczne lub środowiskowe. Stosujemy szczegółowe polityki, które mają za zadanie wspierać ochronę środowiska oraz minimalizować występujące ryzyka w narażonych obszarach.

Polityki szczegółowe dotyczą następujących obszarów:

- Dobrostan zwierząt,
- Leśnictwo i plantacje,
- Przetwórstwo przemysłowe,
- Przemysł chemiczny oraz wykorzystywanie chemikaliów,
- Obronność oraz przemysł zbrojeniowy,
- Górnictwo węgla, energetyka węglowa oraz działalności powiązane,
- Pozostałe górnictwo i energetyka, petrochemia oraz produkcja metali.

W celu lepszego zarządzania ryzykiem stworzyliśmy dla naszych pracowników *Instrukcję ryzyka środowiskowego i społecznego*. Wspiera ona identyfikację oraz odpowiednie zarządzanie relacjami z klientami, którzy działają w obszarach znacząco wpływających na środowisko, w którym żyjemy.

W najbliższym czasie planujemy mocniej skoncentrować się na imlementacji ryzk środowiskowych/ klimatu, społecznych i zarządczych do procesu zarządzania ryzykiem banku, w tym oceny ryzyka klientów i transakcji. Chcemy uwzględniać stopniowo (i w zależności od sektora) dodatkowe mierniki ryzyka jak przykładowo: poziom emisji gazów cieplarnianych, zużycie energii i efektywność energetyczna, efektywność zarządzania zużyciem wody, zarządzanie odpadami, zanieczyszczenia wody, powietrza, gleby, dążenie/ zaawansowanie w rozwoju technologii niskoemisyjnych i innych pro-środowiskowych. Zdajemy sobie jednak sprawę, że trwające już w banku prace nad wdrożeniem strategicznego, perspektywicznego i kompleksowego podejścia do zagrożeń klimatycznych i

środowiskowych, zdefiniowanymi w wydanych w ostatnim czasie wytycznych i dokumentach konsultacyjnych - będzie procesem rozłożonym na kilka lat. Przedmiotem naszej uwagi są nadal źródła danych - chociaż prace na poziomie UE dot. wymogów ujawniania informacji związanych z kwestiami środowiska, ekologii i klimatu przyspieszyły w ciągu ostatnich lat, nie osiągnęły jeszcze pełnej wymagalności.

Będziemy kontynuować podejście do preferowania finansowania działalności „zrównoważonych środowiskowo” czyli znacząco przyczyniających się do poprawy sytuacji środowiskowej i klimatycznej, spełniających techniczne kryteria/standardy takiej kwalifikacji, ale i prowadzonych zgodnie ze standardami społecznymi i zarządzania.