



Sprawozdanie Zarządu z działalności

Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A

w 2021 roku

Obejmujące sprawozdanie z działalności ING Banku Śląskiego S.A.





Spis treści

Wprowadzenie	3	Akcje i akcjonariusze ING Banku Śląskiego S.A.	84	Zrównoważone finansowanie	170
List Prezesa Zarządu	4	Statut oraz zasady jego zmiany	86	Wpływ działalności operacyjnej na środowisko naturalne i klimat	172
Podsumowanie 2021 roku	5	Walne Zgromadzenie	86		
Wydarzenia 2021 roku	6	Rada Nadzorcza	88	ING dla społeczności (S)	181
Perspektywy	7	Współpraca z audytorem zewnętrznym	100	Zaangażowanie społeczne	182
Cele strategii biznesowej i cele finansowe	7	Audyt wewnętrzny	101	Darowizny i sponsoring	184
Wpływ sytuacji w Ukrainie na polską gospodarkę, sektor bankowy i Grupę ING Banku Śląskiego S.A.	8	System kontroli i zarządzania ryzykiem w procesie sporządzania sprawozdań finansowych	102	Nasze fundacje korporacyjne	185
		Zarząd Banku	103		
		Wynagrodzenia członków Zarządu i Rady Nadzorczej	112	ING dla pracowników (S)	191
		Polityka różnorodności	115	Zarządzanie kapitałem ludzkim	192
ING Bank Śląski	10	Bezpieczeństwo banku i klientów (G)	118	Nasz tryb pracy, elastyczność	195
Kim jesteśmy	11	System zarządzania ryzykiem oraz kapitałem	119	Wiemy, jak oceniają nas pracownicy	199
Tworzenie wartości dla interesariuszy	18	Ryzyko kredytowe	127	Różnorodność i równe szanse	199
Segmenty biznesowe	38	Ryzyko rynkowe	132	Zasady wynagradzania	201
		Ryzyko płynności i finansowania	134	Przyjazne miejsce pracy	201
Otoczenie, w którym funkcjonujemy	43	Ryzyko niefinansowe	135	Komunikacja z pracownikami	203
Zarządzanie relacjami	44	Ryzyko modeli	142	Troska o well-being pracowników	204
Nasza obecność na rynku kapitałowym	45	Ryzyko biznesowe	143	Bezpieczeństwo i higiena pracy	207
Odpowiedzialność w łańcuchu dostaw	49	Cyberbezpieczeństwo	143		
Zaangażowanie w inicjatywy i organizacje branżowe	50			O raporcie	210
Otoczenie gospodarcze	51	ING dla klientów (S)	145	Jak powstawał raport zintegrowany	211
Rynek finansowy i jego regulacje	56	Rozwój technologiczny	146	Wskaźniki GRI	214
		Odpowiedzialność biznesowa	148	Indeks SDG	218
Nasze wyniki finansowe	61	Doświadczenie klienta	153	Załączniki	219
Skonsolidowane wyniki Grupy ING Banku Śląskiego S.A.	62	Prosta i zrozumiała bankowość	155	Słownik	220
Jednostkowe wyniki ING Banku Śląskiego S.A.	74	Obsługa w placówkach	156	Dane liczbowe o naszych klientach	224
		Dostępność i elastyczność	157	Dane liczbowe o naszych pracownikach	225
Oświadczenie Zarządu ING Banku Śląskiego S.A. o stosowaniu zasad ładu korporacyjnego	78	Udoskonalamy, rozwijamy i wspieramy	158	Zmiany w prawie	228
Etyka, wartości i Compliance	79	Edukujemy i dzielimy się wiedzą	163		
Nasze polityki działania	79	ING dla klimatu (E)	166	Oświadczenie Zarządu	237
Zasady i zakres stosowania ładu korporacyjnego	82	Deklaracja Ekologiczna	167	Prawdziwość i rzetelność prezentowanych sprawozdań	237
		Ujawnienie taksonomiczne	167		



Wprowadzenie

Po wydarzeniach w 2020 roku każdy z nas z nadzieją spoglądał na 2021 rok. I ten w wielu aspektach te nadzieje spełnił – światowa i polska gospodarka (wzrost polskiego PKB o niecałe 6% r/r) była w znacznie lepszej kondycji, poprawiły się nasze nastroje. Niestety pandemia COVID-19 wciąż nam towarzyszyła i rzucała cień na 2021 rok, co widać było m.in. poprzez zwiększoną liczbę zachorowań (ponad 4 mln przypadków od początku pandemii w Polsce) i zgonów (niecałe 100 tys. zgonów) spowodowanych tą chorobą. Niestety, poziom zaszczepienia w Polsce pozostaje poniżej średniej w Unii Europejskiej.

Rok 2021 kończyliśmy w otoczeniu wysokiej inflacji, rosnących stóp procentowych i pandemii przechodzącej do fali schyłkowej. Ale nikt z nas nie spodziewał się, że w pierwszych tygodniach 2022 roku dojdzie do eskalacji napięcia, a w rezultacie do bezwzględnej agresji Federacji Rosyjskiej na Ukrainę. Okrutna wojna toczy się w naszym bezpośrednim sąsiedztwie. Giną niewinni ludzie, fala uchodźców przybrała niespotykaną skalę. Niewyobrażalne bestialstwo odbywa się na naszych oczach. Wojna zmieni przewidywania, kształt świata i relacje gospodarcze.

Sprawozdanie Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego jest naszą odpowiedzią na oczekiwania naszych interesariuszy w zakresie informacji o nas, o tym jak działamy i jakie są tego efekty. Sprawozdanie zaczynamy od przedstawienia naszej Grupy Kapitałowej, wskazania miejsca, które zajmujemy w sektorze, identyfikację trendów, przed którymi stajemy i naszej odpowiedzi na nie poprzez strategię

działania i nasz model tworzenia wartości. W kolejnej części przedstawiamy informacje o tym w jakim otoczeniu funkcjonujemy. Bardzo ważnym elementem jest dla nas ład korporacyjny, dlatego poświęcamy mu znaczną część w sprawozdaniu. Następnie przedstawiamy nasze podejście do zarządzania bezpieczeństwem banku i naszych klientów, opisując zarządzanie kapitałem i poszczególnymi rodzajami ryzyka (zarówno finansowymi, jak i niefinansowymi). W kolejnych rozdziałach przedstawiamy nasze działania w stosunku do ważnych obszarów zaczynając od klientów, poprzez klimat i środowisko, przechodząc następnie do społeczności oraz pracowników.

Sprawozdanie zarządu zostało przygotowane w oparciu o ramy dotyczące raportowania zintegrowanego w wersji z 2013 roku opublikowane przez IIRC (obecnie *Value Reporting Foundation*). Podejmujemy prace, by sprawozdanie za 2022 rok było oparte o zaktualizowane wytyczne, opublikowane w styczniu 2021 roku. Posługujemy się w nim również *GRI Standards* na poziomie *Core* oraz dodatkowo wprowadzamy oznaczenie Celów Zrównoważonego Rozwoju ONZ (SDG). Zostały one zaprezentowane przy tekście w stosownym oznaczeniu: **GRI** oraz **SDG**. Ponadto, w raporcie wykorzystujemy *Greenhouse Gas Protocol* oraz *Global GHG Accounting and Reporting Standard for the Financial Industry* w zakresie liczenia emisji gazów cieplarnianych przez nasz bank. Firmą audytującą sprawozdanie finansowe za 2021 rok było KPMG. Ponadto, sprawozdanie zarządu zostało zaudytowane w zakresie wskaźników GRI przez Bureau Veritas Polska.





List Prezesa Zarządu

GRI [102-14] [102-15]

Szanowni Państwo,

Z przyjemnością przekazuję Państwu raport roczny Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za 2021 rok. Dla banku był to kolejny rok stabilnego wzrostu zgodnego z długoterminową strategią. Był to jednak okres pełen nieprzewidywalności dla całej gospodarki, który upłynął pod znakiem pandemii, ale też wzrostu inflacji i podwyżek stóp procentowych. Podstawowym zadaniem pozostawało zapewnienie bezpieczeństwa naszym pracownikom oraz klientom.

Konsekwentnie budowaliśmy bazę klientów oraz osiągaliliśmy wzrost wolumenów komercyjnych. W 2021 roku liczba klientów w bankowości detalicznej wzrosła o 112 tys. do 4,3 mln, a w bankowości korporacyjnej osiągnęliśmy przyrost o 17 tys. do poziomu 503 tys. firm. Pod względem przyrostu akcji kredytowej pozytywnie odróżnialiśmy się od tempa przyrostu całego rynku. W minionych miesiącach sfinansowaliśmy wiele firm produkcyjnych, których odbiorcy skokowo zwiększali zamówienia, dywersyfikując geograficzne źródła dostaw. Widzieliśmy wzrost zainteresowania kredytem inwestycyjnym i leasingiem oraz zwiększający się obrót gospodarczy. W rezultacie nasz udział w kredytach segmentu korporacyjnego wzrósł do 12,62%, a w rynku kredytów dla klientów indywidualnych do 8,86%, a pomijając portfele hipoteczne w walutach obcych udział ten wzrósł do 10,25%. Łącznie w porównaniu z analogicznym okresem poprzedniego roku wartość kredytów wzrosła o 16% do 146,5 mld zł. Wzrostowi akcji kredytowej towarzyszyła równocześnie poprawa jakości portfela kredytowego.

Bank umocnił także swoją pozycję na rynku depozytowym. W ciągu roku udział w depozytach segmentu korporacyjnego wzrósł do 9,77%, a w rynku

depozytów dla klientów indywidualnych do 10,11%. Łączna wartość depozytów wzrosła o 13% do 168,5 mld zł.

W minionym roku sukcesywnie poprawialiśmy jakość i atrakcyjność rozwiązań cyfrowych, zachęcając klientów do korzystania ze zdalnych kanałów kontaktu z bankiem oraz transakcji i operacji bezgotówkowych. W okresie pandemii był to ważny element poprawy bezpieczeństwa. Miarą dla nas w tym przypadku był przyrost liczby przelewów i innych transakcji bezgotówkowych przy jednoczesnym spadku liczby transakcji w oddziałach. W bankowości firmowej zanotowaliśmy przyrost liczby oferowanych przez nas terminali płatniczych i liczby sklepów z aktywną bramką internetową imoje.

W efekcie działalność komercyjna banku przełożyła się na znaczny wzrost wyników finansowych. W minionym roku skonsolidowany zysk netto Grupy ING Banku Śląskiego wyniósł 2 308,3 mln zł w porównaniu z 1 337,6 mln zł w 2020 roku. Przełożyło się to na współczynnik ROE, który wyniósł 13,6%. Osiągnięte przez nas wyniki komercyjne i idące na nimi rezultaty finansowe pokazują, że Bank wywiązuje się dobrze ze swojej misji i sprawnie funkcjonuje niezależnie od sytuacji na rynku.

W 2021 roku bank podjął wiele inicjatyw wykraczających poza standardowe działania. Jednym z takich działań był udział w kolejnych programach pomocowych skierowanych do przedsiębiorców oferowanych przez Polski Fundusz Rozwoju oraz Bank Gospodarstwa Krajowego. Cały rok konsekwentnie realizowaliśmy również Strategię Zrównoważonego Rozwoju w 3 obszarach: ING dla przedsiębiorczych, ING dla równych szans, ING dla klimatu. W ramach realizacji tych celów przyjęliśmy nową Deklarację Ekologiczną w połowie 2021 roku. Zobowiązaliśmy się w niej m.in. do przeznaczenia 5,3 mld zł do końca 2023 roku na sfinansowanie odnawialnych źródeł energii i projektów proekologicznych. Podtrzymaliśmy w nim nasze wcześniejsze zobowiązanie, że po 2025 roku nie będziemy finansować klientów, których działalność jest bezpośrednio zależna od węgla energetycznego w stopniu wyższym niż 5%. W nowej deklaracji

zobowiązaliśmy się do realizacji szeregu zadań z zakresu działalności operacyjnej banku mających na celu zmniejszanie naszego negatywnego wpływu na środowisko. Zapowiedzieliśmy również utworzenie funduszu grantowego dla start-upów i młodych naukowców na projekty proekologiczne oraz zaplanowaliśmy kontynuację działań w obszarze edukacji ekologicznej. Jednocześnie widzimy wzrost istotności tematów ESG oraz nowych obowiązujących regulacji w tym zakresie, m.in. Taksonomii UE. Będzie to miało przełożenie na nasze działania w najbliższych latach.

Ważną decyzją minionego roku było uruchomienie, zgodnego z propozycją Przewodniczącego KNF, programu ugód dla klientów, posiadających kredyty mieszkaniowe indeksowane kursem CHF. Od 25 października, kiedy uruchomiliśmy program, do końca grudnia klienci złożyli 522 wnioski, czego 147 zakończyło się podpisaniem ugód. Na koniec 2021 roku w banku mieliśmy 3,9 tys. aktywnych kredytów hipotecznych indeksowanych do CHF.

W zeszłym roku zaczęliśmy wdrażać innowacyjny system centralny Vault firmy Thought Machine, który bazuje na rozwiązaniach chmurowych. Nowy system centralny zapewnia modularność systemu oraz jego pełną skalowalność. Przyczyni się do podwyższenia poziomu satysfakcji klientów, przyspieszy wprowadzanie nowych produktów oraz pozwoli na pełną personalizację oferty dopasowanej do indywidualnych potrzeb każdego klienta.

To tylko wybrane inicjatywy zrealizowane przez bank w zeszłym roku. Zachęcam do lektury raportu i zapoznania się ze szczegółowym opisem naszej działalności.

Z poważaniem,

Brunon Bartkiewicz, Prezes Zarządu

20 lutego 2022 roku



Podsumowanie 2021 roku

Środowisko

-28,4%

Spadek emisji CO_{2e} względem 2019 roku jako bazowego

W trosce o środowisko dużą uwagę przykładamy do wpływu jaki sami wywieramy przez nasze działania operacyjne. Jednym z naszych najważniejszych celów jest osiągnięcie neutralności klimatycznej w zakresie I i II do 2030 roku. Więcej na ten temat prezentujemy w rozdziale [ING dla klimatu](#).

87,0 MWh

Wyprodukowana przez nas energia elektryczna (panele fotowoltaiczne)

4,5 mld zł

Zadeklarowana wartość nowego finansowania OZE do 2023 roku

W 2021 roku ogłosiliśmy nową Deklarację Ekologiczną Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego. Kontynuujemy działania związane z finansowaniem OZE oraz wsparciem w transformacji środowiskowej naszych klientów. Więcej na ten temat prezentujemy w rozdziale [ING dla klimatu](#).

23,5%

Odsetek aktywów ogółem, które klasyfikują się do Taksonomii

Społeczność

8 694

Liczba naszych pracowników na koniec roku

Zależy nam na tworzeniu przyjaznego miejsca pracy, w którym dbamy o dobrostan naszych pracowników. Troszczymy się o *well-being* i zdrowie, ale także wspieramy pracowników w ich rozwoju. Więcej na ten temat prezentujemy w rozdziale [ING dla pracowników](#).

2 109

Liczba pracowników, która wzięła udział w działaniach związanych z dobrostanem mentalnym

2,7 mln zł

Łączna kwota darowizn finansowych przekazanych przez bank

Odpowiedzialność społeczna to jeden z najważniejszych elementów naszych działań wynikających z wartości, które wyznajemy. Wspieramy organizacje oraz partnerów społecznych na różne sposoby. Więcej o naszych działaniach na rzecz społeczeństwa publikujemy w rozdziale [ING dla społeczności](#).

1 045

Liczb godzin przeznaczonych na wolontariat przez pracowników

Ład korporacyjny

50%

Udział kobiet w Zarządzie

Przykładamy bardzo dużo uwagi do różnorodności i równości płci w naszym banku. Dlatego polityki, które przyjęliśmy w tym zakresie realizowane są już od wielu lat. O szczegółach naszych działań w tym zakresie przeczytasz w rozdziale o [Ładzie korporacyjnym](#).

3,83 p.p.

Nadwyżka łącznego współczynnika kapitałowego ponad wymagany poziom

Do zarządzania powierzonym nam kapitałem podchodzimy z najwyższą starannością. Dbamy o utrzymanie kapitałów powyżej regulacyjnych poziomów minimalnych zachowując przy tym wysoką jakość aktywów i rentowność naszej działalności. Pozwala nam to na dzielenie się zyskiem z naszymi akcjonariuszami. A to wszystko przy zachowaniu troski i ostrożności w zakresie ochrony naszych klientów i ich danych. Więcej na ten temat przeczytasz w rozdziale o [Bezpieczeństwie banku i klientów](#).

99%

Stosunek wynagrodzenia całkowitego kobiet do mężczyzn

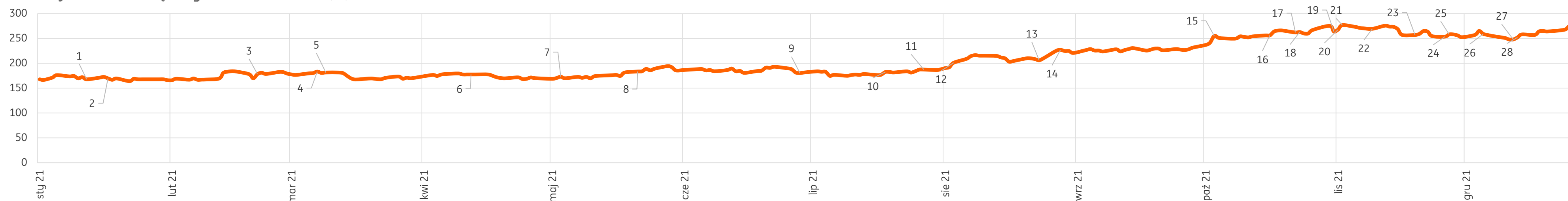
5,10 zł

Dywidenda na akcję wypłacona z zysku netto za 2020 rok



Wydarzenia 2021 roku

Kurs akcji ING Banku Śląskiego S.A. w 2021 roku (zł)



- 15 stycznia** - decyzja Zarządu Banku dotycząca stosowania się do indywidualnego zalecenia KNF odnośnie polityki dywidendowej w I półroczu 2021 roku ([link](#)).
- 20 stycznia** - informacja o szacowanej wartości dodatkowych odpisów z tytułu strat oczekiwanych na kredyty hipoteczne CHF w IV kwartale 2020 roku ([link](#)).
- 24 lutego** - publikacja wstępnych, niezaudytowanych wyników finansowych za IV kwartał 2020 roku ([link](#)).
- 10 marca** - decyzja Zarządu Banku w sprawie propozycji podziału zysku netto za 2020 rok oraz niepodzielonego zysku netto z lat ubiegłych ([link](#)).
- 12 marca** - publikacja raportu rocznego za 2020 rok ([link](#)).
- 15 kwietnia** - Zwyczajne Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy banku, uchwały w zakresie m.in. podziału zysku za 2020 rok, zmiany statutu banku i zmiany Regulaminu Walnego Zgromadzenia ([link](#)).
- 6 maja** - publikacja raportu okresowego za I kwartał 2021 roku ([link](#)).
- 24 maja** - powierzenie Pani Joannie Erdman stanowiska Wiceprezesa Zarządu Banku odpowiedzialnego za nadzór nad zarządzaniem ryzykiem istotnym ([link](#)).
- 1 lipca** - publikacja nowej Deklaracji Ekologicznej banku ([link](#)).
- 21 lipca** - opinia Rady Nadzorczej Banku dotycząca stosowania się do indywidualnego zalecenia KNF odnośnie polityki dywidendowej w II półroczu 2021 roku ([link](#)).
- 30 lipca** - publikacja raport dotyczącego stanu stosowania Dobrych Praktyk 2021 ([link](#)).
- 6 sierpnia** - publikacja raportu okresowego za I półrocze 2021 roku ([link](#)).
- 26 sierpnia** - rezygnacja Pani Susan Poot z funkcji członka Rady Nadzorczej ([link](#)).
- 31 sierpnia** - powołanie Pani Alicji Żyły na stanowisko Wiceprezesa Zarządu Banku odpowiedzialnego za obszar operacji ([link](#)).
- 6 października** - decyzja RPP w zakresie podniesienia stóp procentowych oraz podwyższeniu stopy rezerwy obowiązkowej (stopa referencyjna podniesiona z 0,1% do 0,5%, a poziom rezerwy obowiązkowej z 0,5% do 2,0%; [link](#)).
- 19 października** - decyzja Zarządu Banku w sprawie propozycji wypłaty dywidendy za 2020 rok ([link](#)).
- 25 października** - uruchomienie programu ugód dla klientów mających kredyty mieszkaniowe indeksowane kursem CHF ([link](#)).
- 25 października** - rezygnacja Pana Aleksandra Kuteli z funkcji członka Rady Nadzorczej Banku ([link](#)).
- 3 listopada** - decyzja RPP w zakresie podniesienia stóp procentowych (stopa referencyjna podniesiona z 0,5% do 1,25%; [link](#)).
- 4 listopada** - publikacja raportu okresowego za III kwartał 2021 roku ([link](#)).
- 5 listopada** - decyzja KNF o zmianie poziomu bufora innych instytucji o znaczeniu systemowym nałożonego na bank ([link](#)).
- 12 listopada** - zezwolenie KNF na spłatę pożyczki podporządkowanej ([link](#)).
- 22 listopada** - aktualizacja informacji dotyczącej wymogu MREL dla banku ([link](#)).
- 29 listopada** - Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy banku, uchwały w zakresie m.in. podziału zysku za 2020 rok oraz zmian w Radzie Nadzorczej ([link](#)).
- 30 listopada** - aktualizacja informacji o stanie stosowania Dobrych Praktyk 2021 ([link](#)).
- 8 grudnia** - decyzja RPP w zakresie podniesienia stóp procentowych (stopa referencyjna podniesiona z 1,25% do 1,75%; [link](#)).
- 15 grudnia** - aktualizacja polityki dywidendowej banku ([link](#)).
- 16 grudnia** - publikacja informacji o wdrożeniu nowego systemu centralnego banku ([link](#)).



Perspektywy

Cele strategii biznesowej i cele finansowe

Cele strategii biznesowej na lata 2022-2024	
Cel	Wybrane ambicje na 2024 rok
Aktywność klientów i digitalizacja	- Klienci <i>primary</i> – 2,3 mln w segmencie detalicznym i 215 tys. w segmencie korporacyjnym*. - Relacyjny NPS około: 29 dla klientów indywidualnych, 51 dla przedsiębiorców, 45 dla średnich i dużych firm oraz 69 dla klientów strategicznych. - Przeniesienie obsługi przedsiębiorców z Moje ING do ING Business.
Pełna zgodność z regulacjami	- Poziom ryzyka niefinansowego nie wyższy niż 2,4. - Poziom ryzyka Compliance nie wyższe niż 2,4. - Terminowa realizacja wszystkich zaleceń pokontrolnych.
Motywacja i wzmocnienie pozycji pracowników	- Pracowniczy NPS na poziomie około 60. - Wynik badania OHI około 85. - Odsetek rekrutacji wewnętrznych na stanowiska kierownicze około 80%. - Czas rekrutacji około 45 dni.
Stabilność, dostępność i bezpieczeństwo systemów informatycznych	- Dostępność Mojego ING i ING Business na poziomie minimum 99,94%. - Odsetek aplikacji zmigrowanych do chmury minimum 50%. - Automatyzacja kontroli na poziomie minimum 90%.
Efektywność operacyjna, sztuczna inteligencja i zarządzanie danymi	200 punktów spotkań. 50 punktów kasowych w punktach spotkań. - Liczba klientów przypadająca na jeden etat Pionu Operacji wzrośnie o 15%. - Stosunek kosztów ogólnego zarządu do średniego salda komercyjnego będzie o 10 p.p. niższy niż w 2021 roku (2021 = 100%).
ESG	- Utrzymanie wskaźnika różnicy wynagrodzeń mężczyzn i kobiet w wysokości nie większej niż 1%. - Wyznaczenie min. jednego celu związanego z ESG dla 100% managerów i 50% pracowników. - Przeznaczenie 4,5 mld PLN na finansowanie OZE oraz projektów proekologicznych w obszarze korporacyjnym zgodnie z Deklaracją Ekologiczną do końca 2023 roku.

*W oparciu o zaktualizowaną (wdrożoną w 2022 roku) definicję klientów *primary* dla przedsiębiorców.

Nasze cele finansowe na 2024 rok					
	Wskaźnik	2019	2020	2021	Cel 2024
Obszar wzrostu	Średnioroczny* wzrost portfela kredytów brutto	13,4%	6,5%	16,2%	~9%
	Średnioroczny* wzrost wyniku z opłat i prowizji	2,7%	14,0%	20,7%	>7%
Obszar efektywności	Wskaźnik kosztów do dochodów**	43,1%	44,3%	43,0%	<40%
	Wskaźnik marży kosztów ryzyka	54 p.b.	88 p.b.	27 p.b.	<50 p.b.
Obszar stabilności	Łączny współczynnik wypłacalności	16,87%	19,52%	15,08%	>15%
	Wskaźnik kredytów do depozytów	90,7%	82,6%	85,9%	90-95%
Obszar rentowności	Zwrot na kapitale własnym (skorygowanym o MCFH)	11,6%	7,6%	13,6%	>13%
	Wskaźnik wypłaty dywidendy z zysku	0%	49,6%	-	30-50%

*Średniorocznie w latach 2021-2024; **Dochody z uwzględnieniem udziału w zyskach jednostek stowarzyszonych.

Więcej o naszej strategii biznesowej i jej celach przeczytasz w [tym miejscu](#).



Wpływ sytuacji w Ukrainie na polską gospodarkę, sektor bankowy i Grupę ING Banku Śląskiego S.A.

Otoczenie makroekonomiczne

24 lutego 2022 roku Rosja rozpoczęła zakrojoną na szeroką skalę wojnę przeciwko Ukrainie. Społeczność międzynarodowa zareagowała wprowadzeniem sankcji przeciwko Rosji i Białorusi.

Według wstępnych szacunków ekonomistów Banku, wojna w Ukrainie może obniżyć PKB Polski. Głównym źródłem wpływu będzie najprawdopodobniej handel z Ukrainą, Rosją i Białorusią, chociaż niższe zaufanie wpłynie także na krajowe otoczenie inwestycyjne. Niemniej jednak, niższa skłonność do inwestycji polskich gospodarstw domowych powinna zostać zrekompensowana przez wydatki prywatne i rządowe związane z przyjmowaniem uchodźców. W rezultacie, konsumpcja powinna być silniejsza. Ostateczny wpływ wojny na PKB będzie poddawany dalszym analizom.

Według ekonomistów Banku, rząd powinien przedłużyć tarczę antyinflacyjną do końca 2022 roku, niwelując w ten sposób wzrost cen ropy i podwyżki regulowanych cen gazu w 2022 roku. Jednak dodatkowym zagrożeniem inflacyjnym są wysokie ceny żywności. Ukraina i Rosja są dużymi producentami żywności, może wystąpić efekt przeniesienia wzrostów cen na inne towary rolne.

Krótkoterminowa słabość kursu PLN, braki siły roboczej (część Ukraińców opuszcza Polskę, by wstąpić do wojska) również powinny zwiększać ryzyko wzrostu wskaźnika CPI. Powyższe ryzyka są odzwierciedlone w nowej projekcji inflacyjnej NBP, która jest bardzo wysoka i prawdopodobnie uwzględnia duży skok cen ropy, nowy szok na rynkach żywności oraz przełożenie się osłabienia PLN na CPI. Jednocześnie bank centralny widzi ograniczone ryzyko dla PKB w 2022 roku ze strony wojny. Zważywszy na powyższe, występuje ryzyko, że docelowa stopa procentowa może być wyższa niż 4.5%.

Złoty prawdopodobnie pozostanie pod presją w miarę trwania konfliktu. Przedłużający się konflikt zwiększa ryzyko na zaostrenie sankcji, co wpłynie na rynki surowcowe i rynkowe obawy o nowy szok energetyczny. Ponadto, inwestorzy nie mogą pozbyć się aktywów w rublach, co w warunkach trwających odpływów z funduszy rynków wschodzących zmusza ich do wyprzedaży innych aktywów, jak polskie obligacje rządowe. Stąd wpływ wojny na pozycję złotego jest większy, niż wskazują analizy ekonomiczne. Gdyby walki w Ukrainie przesunęły się na Zachód,

w pobliże polskiej granicy, z pewnością zwiększyłoby to ryzyko geopolityczne. W odniesieniu do aktywności Narodowego Banku Polskiego, ekonomiści Banku spodziewają się, że interwencje walutowe będą kontynuowane i nadal będą skupiać się na ograniczaniu zmienności, a nie na obronie konkretnych poziomów EUR/PLN.

Ekspozycja na ryzyko kredytowe

Grupa ING Banku Śląskiego S.A. nie prowadzi bezpośredniej działalności w Ukrainie, Rosji ani Białorusi. Niemniej jednak, Grupa jest w trakcie analizy portfela należności klientów pod kątem powiązań z tymi rynkami.

Detaliczny portfel kredytowy wobec obywateli Ukrainy, Rosji i Białorusi jest ograniczony i jego udział w portfelu detalicznym nie przekracza 1%. Zdecydowana większość (ponad 90%) dotyczy kredytów zabezpieczonych hipotecznie, dla których nieruchomości stanowiąca zabezpieczenie jest zlokalizowana na terenie Polski.

Portfel kredytowy jest również na bieżąco monitorowany i na dzień zatwierdzenia niniejszego sprawozdania finansowego nie występują znaczące zmiany w profilu ryzyka ani w udziale kredytów w poszczególnych przedziałach przeterminowania.

Bezpośrednia ekspozycja bilansowa i pozabilansowa Grupy w segmencie korporacyjnym na firmy zarejestrowane w Ukrainie, Rosji lub Białorusi, a także firmy, w których strukturze właścicielskiej znajdują się podmioty (powyżej 50% udziałów) zarejestrowane w Ukrainie, Rosji lub Białorusi wynosi 0,02% portfela korporacyjnego. Ponadto, w ramach nadal toczących się analiz portfela kredytowego, Bank zidentyfikował również klientów segmentu korporacyjnego, których udział przychodów lub kosztów przekracza 25% w stosunku do rynków ukraińskiego, rosyjskiego i/lub białoruskiego (ekspozycje pośrednie). Udział ekspozycji (łącznie bilansowych i pozabilansowych) względem tych klientów wynosi (według stanu na 31 grudnia 2021 roku) 3,2% ekspozycji łącznej segmentu korporacyjnego. W grupie tych zidentyfikowanych klientów, 91% ekspozycji łącznej stanowią strategiczne z punktu widzenia polskiej gospodarki spółki Skarbu Państwa. Poniższa tabela przedstawia podsumowanie zaangażowania wobec tych grup podmiotów na 31 grudnia 2021 roku.

Skonsolidowana ekspozycja bilansowa i pozabilansowa w Ukrainie, Rosji i Białorusi			
mIn zł	Zaangażowanie bilansowe	Zaangażowanie pozabilansowe	Zaangażowanie łącznie
Ekspozycje bezpośrednie	8,3	10,0	18,3
Ekspozycje pośrednie*	2 105,5	1 729,8	3 835,3
w tym strategiczne spółki Skarbu Państwa	1 867,0	1 632,3	3 499,3

*Klienci, których udział przychodów lub kosztów przekracza 25% w stosunku do rynków ukraińskiego, rosyjskiego i/lub białoruskiego.



Powyższa analiza ma charakter wstępny i będzie przez Grupę pogłębianą w kolejnych okresach sprawozdawczych, co może mieć wpływ na inne zdefiniowanie ekspozycji, na których ryzyko kredytowe opisywane zdarzenia mogą mieć pośredni wpływ oraz na zmianę wartości portfela kredytowego objętego podwyższonym ryzykiem.

Dodatkowo, przeprowadzona analiza istniejącego portfela kredytowego nie wskazuje na znaczące ryzyko jego pogorszenia. Według stanu na dzień sporządzenia skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupa nie obserwuje wzrostu udziału klientów w statusie niewykonania zobowiązania czy z opóźnieniami w spłacie ekspozycji w przedziale przeterminowania 1- 30 dni. Zarówno udział kierunków Rosja, Ukraina i Białoruś w handlu zagranicznym, jak i udział klientów korporacyjnych posiadających istotne relacje handlowe z tymi krajami stanowi kilka procent portfela kredytowego.

W sytuacji, gdy ryzyka związane z wojną w Ukrainie przełożą się na pogorszenie oczekiwań co do koniunktury gospodarczej, może to mieć wpływ na jakość portfela kredytowego oraz na poziom odpisów z tytułu strat oczekiwanych Grupy.

Pozostałe aspekty

Grupa w sposób ciągły monitoruje sytuację i adekwatnie reaguje w odniesieniu do sankcji Unii Europejskiej, a także analogicznych sankcji nakładanych przez Stany Zjednoczone Ameryki Północnej oraz Zjednoczone Królestwo Wielkiej Brytanii i Irlandii Północnej. Stosunki gospodarcze z klientami i ich beneficjentami rzeczywistymi powiązanymi lub pochodzącymi z Federacji Rosyjskiej, Białorusi oraz separatystycznych obwodów Ukrainy są monitorowane i w razie konieczności podejmowane są działania wynikające z sankcji.

Od 1 marca 2022 roku ING Bank Śląski zrezygnował z rozliczeń w rublu rosyjskim. Oznacza to, że Bank nie będzie realizował transakcji przychodzących i wychodzących w rublu rosyjskim oraz nie będzie wymieniał tej waluty. Jednocześnie Bank zaprzestaje otwierania nowych rachunków w tej walucie.

Bank obserwuje podwyższony poziom wypłat gotówki, zarówno w punktach obsługi kasowej, jak i poprzez bankomaty. Zapotrzebowanie klientów na gotówkę jest stałym procesem występującym w okresach odczucia przez klientów zagrożeń pandemicznych czy ogólnego bezpieczeństwa. Jednocześnie, Bank nie obserwuje całkowitych wypłat środków z depozytów bankowych, a jedynie częściowe wypłaty mające na celu posiadanie gotówki zabezpieczającej bieżące wydatki w okresie 2-3 miesięcy. Transakcje konsumpcyjne pozostają stabilne na nieznacznie podwyższonym poziomie, przy czym ogólne salda rachunków bieżących wzrastają, a salda rachunków depozytowych gospodarstw domowych wykazują nieznaczne spadki.

Salda depozytów gospodarstw domowych w walutach obcych pozostają stałe, gdyż część klientów dokonuje wypłat gotówkowych w walutach obcych, natomiast inne grupy klientów dokonują przewalutowania posiadanych środków z PLN na waluty obce. Całkowity ruch zmian sald depozytów walutowych nie przekracza 1-2% ogółu sald.

Warto podkreślić, że stabilizująco na pozycję płynności Banku wpływają bieżące napływy wynikające m.in. z zasileń z wynagrodzeń. W konsekwencji, Bank obserwuje stabilny poziom salda ogółem depozytów gospodarstw domowych.

W ocenie Zarządu Banku, zarówno Bank jak i cała Grupa Kapitałowa Banku posiadają stabilną pozycję płynnościową i kapitałową. Niemniej jednak, mając na uwadze zakres, skomplikowanie oraz wzajemne przenikanie się skutków finansowych i ekonomicznych, nie wszystkie efekty są możliwe obecnie do oszacowania, zarówno w kontekście wpływu na całą gospodarkę, jak i na poszczególnych klientów. Na dzień zatwierdzenia niniejszego skonsolidowanego sprawozdania finansowego nie można przewidzieć, jak dalej będzie się rozwijał konflikt zbrojny i międzynarodowa reakcja na ten konflikt.

Opisane powyżej wydarzenia, które miały miejsce po dacie bilansowej tj. 31 grudnia 2021 roku, stanowią zdarzenia, które wskazują na stan zaistniały po zakończeniu okresu sprawozdawczego a tym samym nie wymagają korekt do kwot prezentowanych w sprawozdaniu finansowym. W dacie zatwierdzenia skonsolidowanego sprawozdania finansowego nie jest możliwe dokonanie szacunków wpływu finansowego powyższych zdarzeń na kolejne okresy sprawozdawcze.





ING Bank Śląski

Kim jesteśmy	11
Tworzenie wartości dla interesariuszy	18
Segmenty biznesowe	38



W tym rozdziale dowiesz się kim jesteśmy, jaka stoi za nami historia i w jaki sposób działamy w Polsce jako grupa. Co więcej, znajdziesz tu również informacje o skali naszego działania, udziałach rynkowych oraz nagrodach i wyróżnieniach, które otrzymaliśmy. Poznasz również odpowiedź na pytanie jak ING Bank Śląski tworzy wartość dla swoich interesariuszy. Zapoznasz się także z opisem naszej strategii biznesowej, strategii zrównoważonego rozwoju oraz modelu tworzenia wartości.

Kim jesteśmy

GRI [102-2] [102-3] [102-4] [102-6] [102-7]

Nasza historia sięga do 1988 roku. W tym właśnie roku, dokładnie 11 kwietnia Rada Ministrów wydała rozporządzenie w sprawie utworzenia Banku Śląskiego w Katowicach i tu po dziś mieści się nasza siedziba. niespełna rok później, z początkiem lutego 1989 roku Bank Śląski rozpoczął swoją działalność. W 1992 nastąpiło przekształcenie naszego banku z banku państwowego w spółkę akcyjną. W 1993 roku otrzymaliśmy od Komisji Papierów Wartościowych zgodę na wprowadzenie akcji do obrotu publicznego. W styczniu 1994 roku ING nabyło 2,4 mln akcji naszego banku co odpowiadało 25,9% kapitału akcyjnego. 25 stycznia 1994 roku akcje Banku Śląskiego zadebiutowały na Warszawskiej Giełdzie Papierów Wartościowych.

Od 6 września 2001 roku – po połączeniu Banku Śląskiego z oddziałem ING – funkcjonujemy pod obecną nazwą ING Bank Śląski S.A. Wtedy też Grupa ING została większościowym udziałowcem w naszym banku (z udziałem 87,77%, który został zredukowany do poziomu 75,00% w marcu 2005 roku).

Bank skutecznie rozwija się w sposób organiczny. Misją banku jest inspirowanie i wspomaganie klientów w podejmowaniu trafnych decyzji życiowych. Osiągnięcie tego wymaga zaangażowanych i wrażliwych pracowników. Realizujemy tą misję poprzez nasz bank, jego spółki zależne, a przede wszystkim przez grupę ponad 8 tys. naszych pracowników.

Po ponad 30 latach nieustannego rozwoju, zajmujemy obecnie 4 miejsce pod względem wielkości aktywów w polskim sektorze banków komercyjnych. Nasza skala działania przyczynia się do rozwoju polskiej gospodarki, ale niesie też ze sobą świadomość ogromnej odpowiedzialności za naszych pracowników, klientów, społeczeństwo i środowisko.

Jesteśmy bankiem uniwersalnym, który obsługuje zarówno klientów detalicznych, jak i podmioty gospodarcze. Podstawowym kanałem komunikacji z blisko 5 mln naszych klientów jest Internet, z silnie rosnącą rolą bankowości mobilnej. Naszych klientów obsługujemy również poprzez sieć 257 punktów spotkań. Są to miejsca, w których nasi klienci mogą spytać o poradę i porozmawiać.

W 2021 ING kontynuował wzrost siły marki (Brand Power) z poprzednich lat i aktualnie zajmuje pozycję lidera wśród banków w Polsce. Wskaźnik Brand Power wskazuje na wyróżnialność marki na tle konkurencji, jej dopasowanie do potrzeb klientów oraz rozpoznawalność banku. W opinii konsumentów, ING w 2021 roku był najbardziej preferowanym bankiem w sytuacji wyboru: aplikacji mobilnej i konta oszczędnościowego oraz drugą z najczęściej rozważanych marek dla konta osobistego, kredytu hipotecznego oraz pożyczki. Tym, co wyróżnia markę na tle innych banków jest postrzeganie ING jako innowacyjnego banku wprowadzającego nowe rozwiązania dla klientów, wysoki poziom zaufania do marki, aspiracyjny wizerunek klientów ING: „bank dla osób zaradnych i przedsiębiorczych” oraz zaangażowanie marki w działania pro-ekologiczne.

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 również należymy. Jesteśmy spółką o największym udziale w indeksie mWIG40.

Jak działamy jako Grupa ING w Polsce

GRI [102-1] [102-10] [102-45]

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, plasując się na czwartej pozycji pod względem sumy bilansowej i salda komercyjnego (sumy depozytów i kredytów). Podstawowym obszarem naszej działalności jest bankowość, czyli m.in. obciążanie ryzykiem środków powierzonych nam przez naszych klientów (szczegółowo jest to wskazane w paragrafie 8 naszego statutu). Jako bank wraz ze spółkami zależnymi tworzymy grupę kapitałową, w której prowadzimy również działalność w zakresie m.in.:



- leasingu,
- faktoringu,
- usług kadrowo-płacowych oraz księgowych.

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

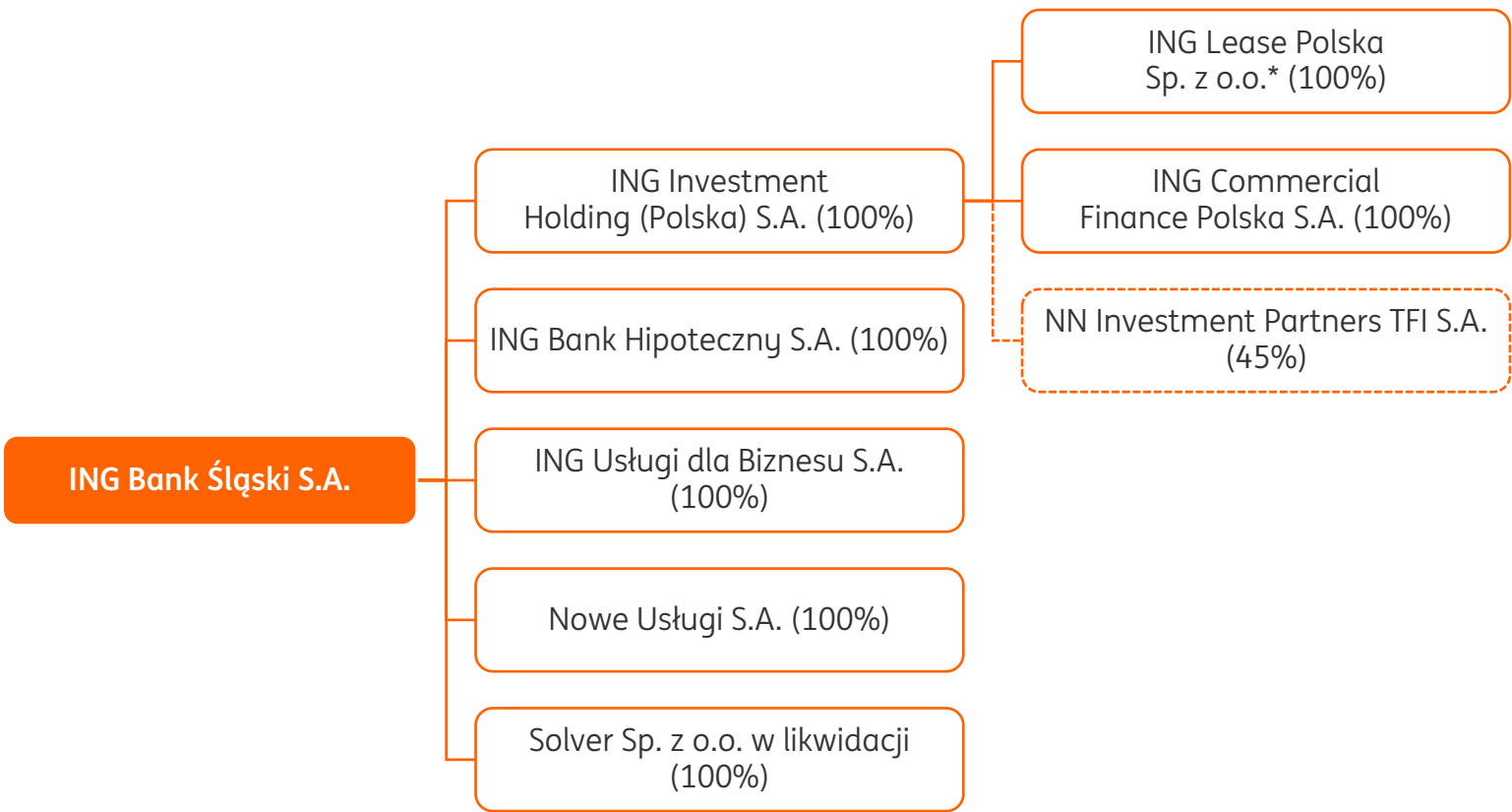
W 2021 roku, bank i jego jednostki zależne nie zawarły z podmiotami powiązanymi transakcji, które byłyby pojedynczo lub łącznie transakcjami istotnymi i zawartymi na innych warunkach niż rynkowe.

ING Bank Śląski dokonuje na rynku międzybankowym operacji z ING Bank N.V. 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, jak również świadczy usługi outsourcingowe i doradcze. 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, wsparcia operacyjnego, obsługi operacyjnej kart płatniczych oraz przetwarzania i analizy danych, udostępniania licencji oprogramowania, czy 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 2021 rok.

Skład Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego

Spółki zależne i stowarzyszone w ramach Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. na 31 grudnia 2021 roku



Ciągła linia ramki oznacza spółkę zależną, a przerywana oznacza spółkę stowarzyszoną; *w skład grupy kapitałowej ING Lease (Polska) wchodzi dodatkowo 5 spółek zależnych, w których ING Lease (Polska) Sp. z o.o. posiada 100% udziałów.

Bank, poprzez ING Investment Holding (Polska) S.A., posiada 45% akcji w NN Investment Partners TFI 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).



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, które pozwalają sfinansować zarówno ruchomości (w postaci samochodów osobowych, dostawczych, środków transportu ciężkiego, maszyn i urządzeń, sprzętu budowlanego, medycznego, wyposażenia oraz IT), jak i nieruchomości. W skład grupy kapitałowej ING Lease (Polska) wchodzi dodatkowo 5 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 2021 roku nowa produkcja leasingowa spółki wyniosła 6,3 mld zł (+64,0% r/r). Na koniec 2021 roku spółka obsługiwała niemal 36 tys. klientów (wzrost o 6,5% r/r), a wartość portfela wynosiła 11,5 mld zł (+11,6% r/r; w oparciu o dane rachunkowości zarządczej).

ING Commercial Finance Polska S.A.

ING Commercial Finance Polska 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 2021 roku ING Commercial Finance Polska była drugą największą spółką faktoringową w Polsce, według danych Polskiego Związku Faktoringu. W 2021 roku obroty ING Commercial Finance Polska wyniosły 53 mld zł (+43 % r/r), co stanowiło 14,7% obrotu na całym rynku. W 2021 roku spółka miała 8,2 tys. klientów (wzrost o 49% r/r) i wykupiła 3,9 mln faktur (wzrost o 19% 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 w 2019 roku 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 ostatnich latach 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 dokonywał 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 spółka 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 oraz usługi księgowe i kadrowo-płacowe - pod marką ING Księgowość,
- dystrybucja oprogramowania do robotyzacji procesów biznesowych – pod marką SAIO,
- aplikacja dla klientów indywidualnych agregująca w jednym miejscu rachunki od wielu dostawców – pod marką Rachunki imoje.



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. w likwidacji

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

W ostatnich latach działalność spółki obejmowała głównie organizowanie wypoczynku dla pracowników i ich rodzin oraz emerytów ING Banku Śląskiego S.A. Działalność ta była prowadzona w Ośrodku Szkoleniowo-Wypoczynkowym „Pan Tadeusz” w Krynicy-Zdroju. W kwietniu 2021 roku, zgodnie z decyzją Rady Nadzorczej oraz Zgromadzenia Wspólników, spółka zbyła wymienioną nieruchomość. Od tego momentu prowadzenie podstawowej działalności nie było już możliwe. W rezultacie rozpoczęła się likwidacja spółki.

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 26,2 mld zł (dane NN Investment Partners TFI S.A. na koniec grudnia 2021 roku) ulokowanymi w funduszach i portfelach dla szerokiego grona odbiorców. Obsługuje ponad 500 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.

19 sierpnia 2021 roku Grupa NN ogłosiła, że zawarła umowę, na podstawie której Goldman Sachs Group stanie się nowym właścicielem NN Investment Partners (NN IP) oraz nawiąże 10-letnie partnerstwo strategiczne, w ramach którego NN IP i Goldman Sachs Asset Management będą kontynuowały świadczenie usługi zarządzania aktywami na rzecz Grupy NN. Zamknięcie transakcji planowane jest do końca I kwartału 2022 roku, z zastrzeżeniem

zwyczajowo przyjętych warunków finalizacji transakcji, w tym zezwoleń regulacyjnych i zezwoleń antymonopolowych. Niniejsze ogłoszenie jest następstwem przeglądu strategicznego NN IP przeprowadzonego przez Grupę NN.

Skala naszej działalności

GRI [102-2] [102-7]

Nasi klienci

Akwizycja nowych klientów pozostawała względem poprzednich lat na satysfakcjonującym poziomie – w 2021 roku pozyskaliśmy 319 tys. nowych klientów indywidualnych (359 tys. w 2020 roku), 62 tys. przedsiębiorców (64 tys. w 2020 roku) oraz 13 tys. klientów korporacyjnych (13 tys. w 2020 roku).

W ciągu roku baza klientów zwiększyła się o 128 tys., wobec wzrostu o 219 tys. rok wcześniej. Relatywny niższy wzrost liczby klientów ogółem względem liczby nowych klientów wynikał z kontynuowania obowiązków regulacyjnych oraz weryfikacji portfela klientów pod względem potencjału aktywizacyjnego (efekt ten był też widoczny w 2019 roku).

Na koniec grudnia 2021 roku liczba klientów wynosiła 4,85 mln i dzieliła się na następujące segmenty działalności:

- 4,35 mln klientów indywidualnych (wzrost o 112 tys. r/r),
- 502 tys. klientów korporacyjnych (wzrost o 17 tys. r/r), w tym:
 - 420 tys. przedsiębiorców (wzrost o 12 tys.),
 - 79 tys. średnich i dużych firm (wzrost o 5 tys.),
 - 3,4 tys. klientów strategicznych (płasko r/r).

Wzrost naszej bazy klientowskiej lepiej opisuje liczba klientów *primary*, czyli takich, dla których jesteśmy bankiem pierwszego wyboru i którzy posiadają kilka (określonych) produktów. Takich klientów łącznie na koniec 2021 roku mieliśmy 2,18 mln, czyli o 105 tys. więcej niż na koniec 2020 roku, a w tym:

- 2,02 mln klientów indywidualnych (wzrost o 96 tys. r/r),
- 119 tys. przedsiębiorców (wzrost o 6 tys. r/r), oraz

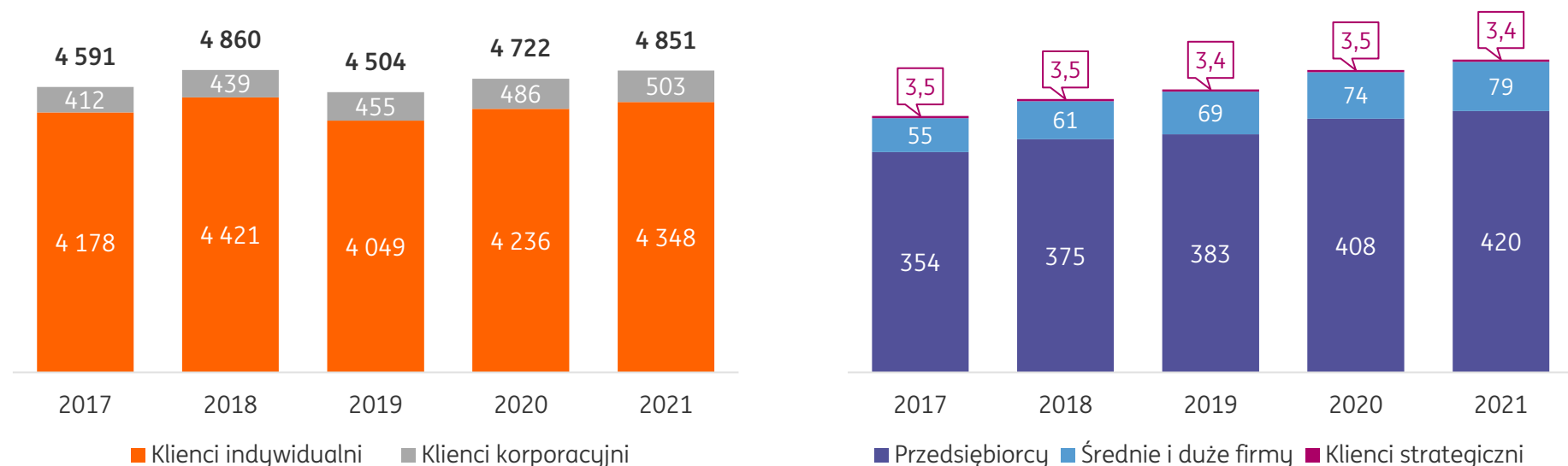


- 39 tys. klientów korporacyjnych (bez uwzględnienia klientów strategicznych; wzrost o 3 tys. r/r).

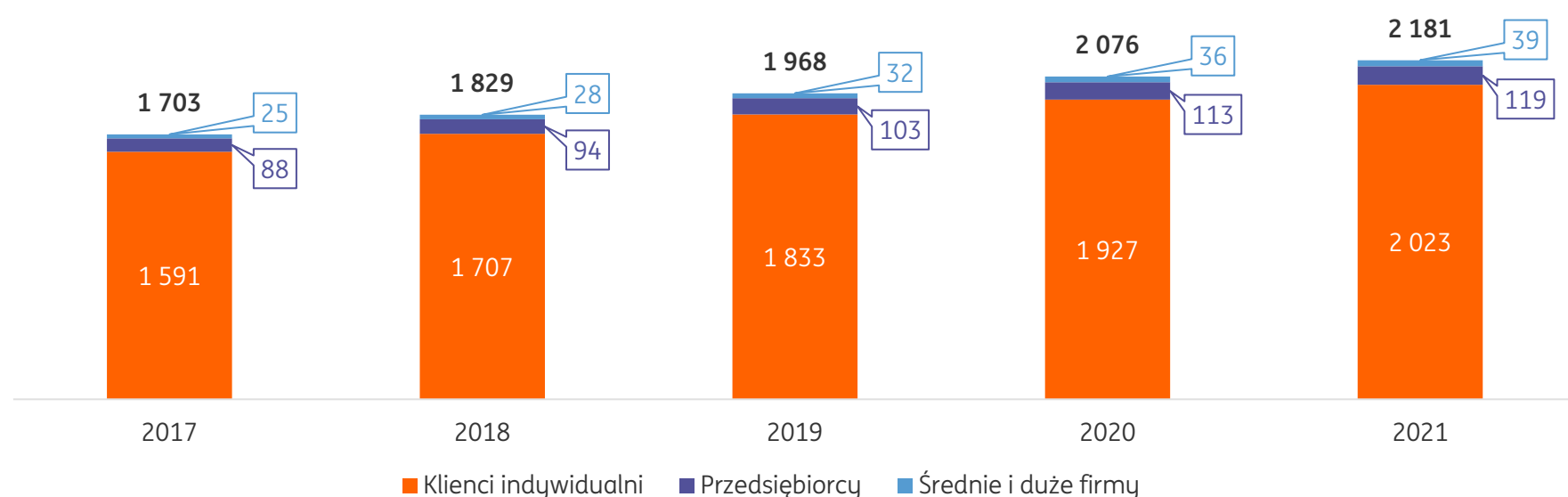
Klienci *primary* stanowili na koniec 2021 roku 45% wszystkich naszych klientów (podobnie jak na koniec 2020 roku, ale więcej niż na koniec 2017 roku – 37%).

Stale rosnąca liczba klientów jest efektem działań, które podejmujemy, aby umocnić długoterminowe relacje z klientami. Relacje te bazują na naszej, godnej zaufania marce, przejrzystej i elastycznej ofercie produktowej oraz na stale rozwijanym, nowoczesnym systemie dystrybucji i obsługi.

Liczba klientów Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego (tys., stan na koniec roku)

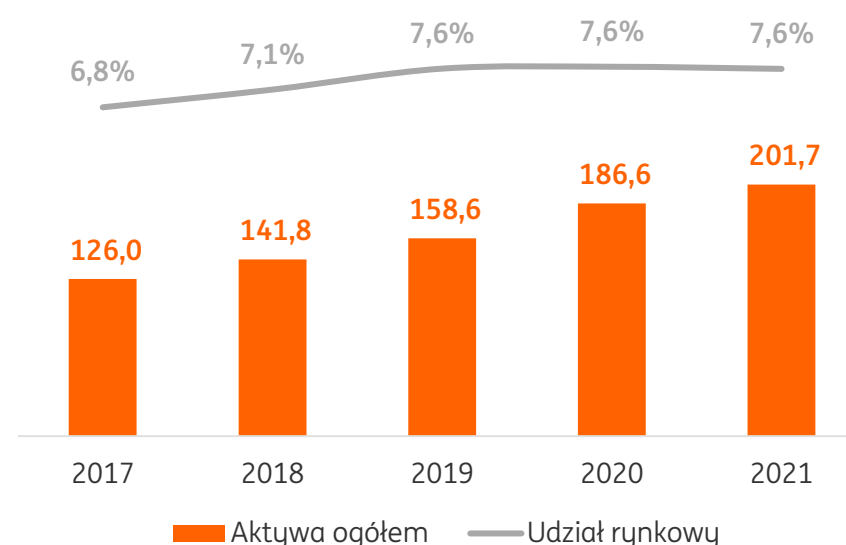


Klienci *primary* (tys.)



Wartość aktywów i udział rynkowy

Wartość aktywów Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego (mld zł) i udział rynkowy w aktywach sektora



Źródło: Dane rynkowe – NBP (Bilans zagregowany pozostałych monetarnych instytucji finansowych)

Wartość należności od klientów i udział rynkowy

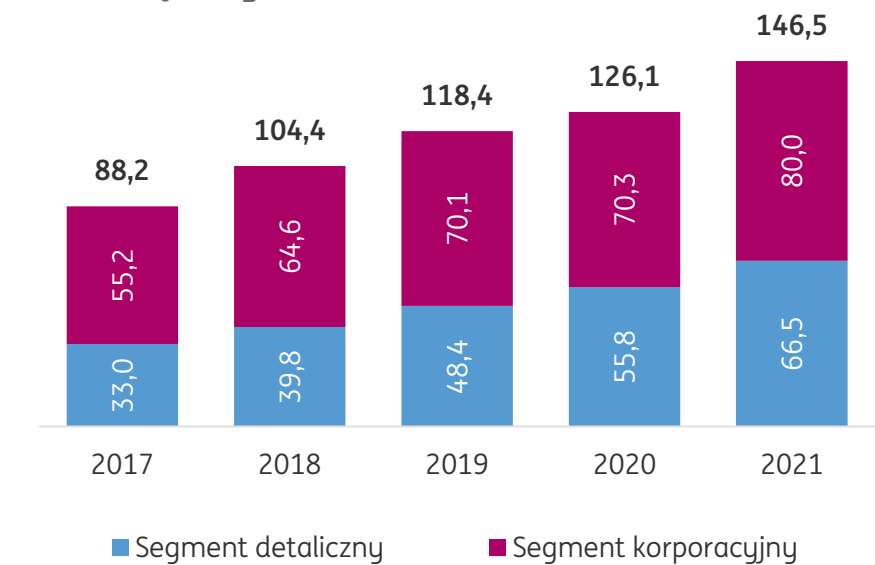
Wolumen należności brutto (łącznie z kredytami w wycenianymi do wartości godziwej) od naszych klientów na koniec 2021 roku wynosił 146,5 mld zł i był o 16,2% wyższy niż na koniec 2020 roku. Przełożyło się to na wzrost naszego udziału rynkowego w kredytach do 10,3%, czyli o 1,0 p.p. więcej niż na koniec 2020 roku.

Najistotniejszą częścią portfela należności brutto wciąż są należności od klientów korporacyjnych, ale ich udział w strukturze sukcesywnie spada (z 63% na koniec 2017 roku do 55% na koniec 2021 roku).

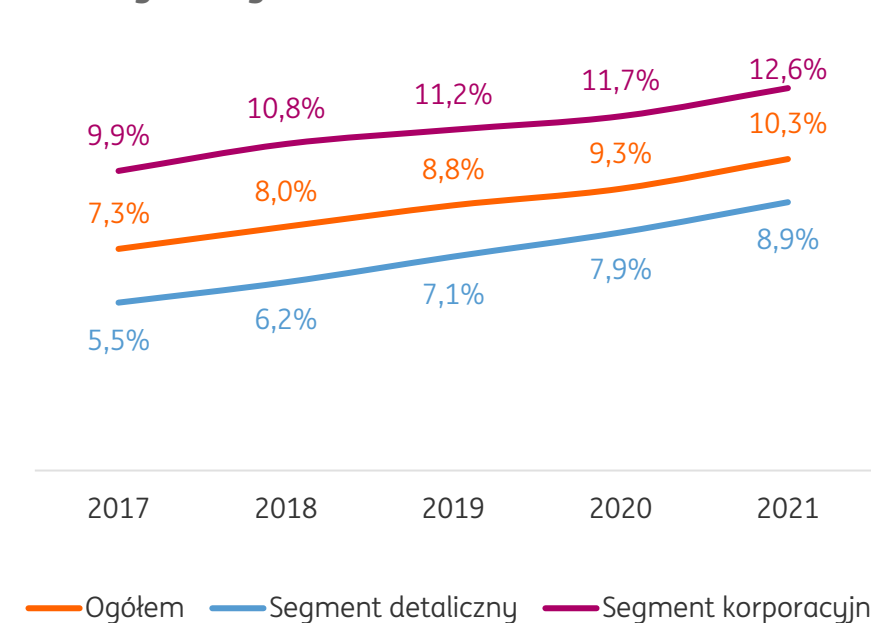
Pod względem wielkości portfela należności od klientów ogółem byliśmy czwartym bankiem na rynku na koniec 2021 roku.



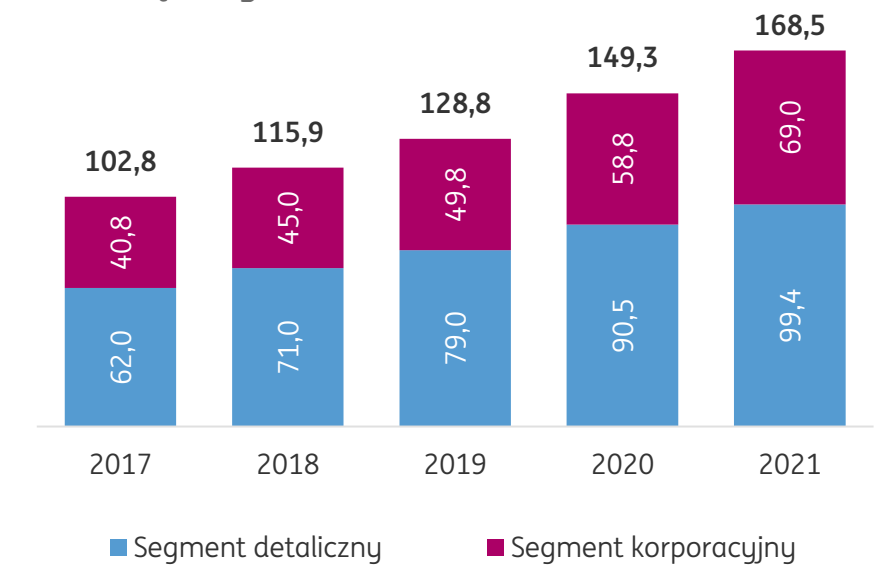
Należności brutto od klientów Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego (mld zł)



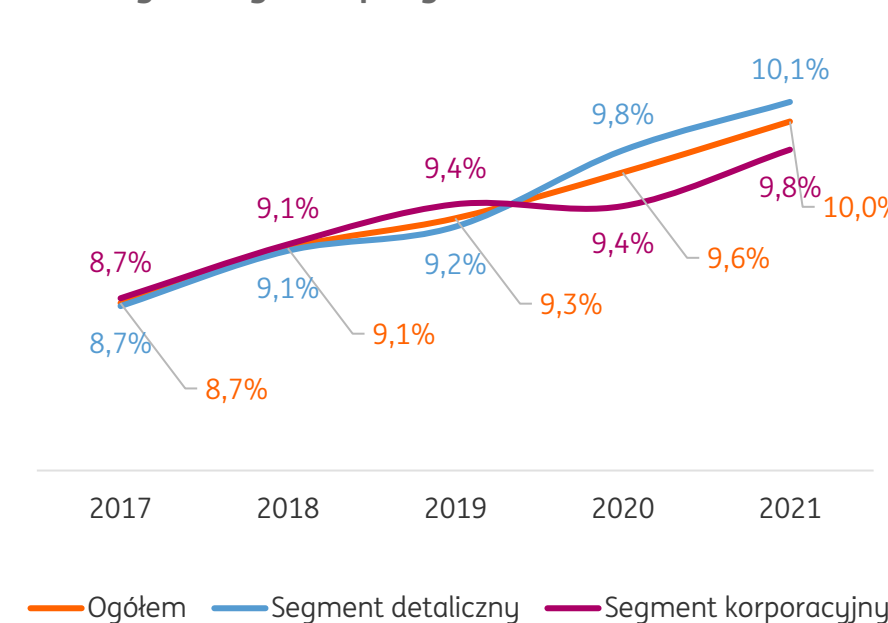
Udział rynkowy w należnościach brutto



Zobowiązania wobec klientów Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego (mld zł)



Udział rynkowy w depozytach



Wartość depozytów i udział rynkowy

Oszczędności naszych klientów (z pominięciem oszczędności pozabilansowych segmentu bankowości detalicznej) wyniosły na koniec 2021 roku 168,5 mld zł i były wyższe o 12,9% r/r. Pozwoliło to na wzrost naszego udziału rynkowego w depozytach o 0,4 p.p. w stosunku do 2020 roku do 10,0% na koniec 2021 roku.

Przeważającą częścią oszczędności bilansowych naszych klientów pozostają zobowiązania wobec segmentu detalicznego (stanowiły one 59% wszystkich depozytów na koniec 2021 roku).

Pod względem wielkości portfela zobowiązań wobec klientów ogółem byliśmy czwartym bankiem na rynku na koniec 2021 roku.

Nasza pozycja konkurencyjna

Jesteśmy czwartym bankiem w Polsce w oparciu o wielkość aktywów, depozytów, czy należności od klientów – na bazie danych na koniec IV kwartału 2021 roku w ujęciu skonsolidowanym. Pod względem rentowności – w gronie polskich banków notowanych na GPW - jesteśmy liderem biorąc pod uwagę zwrot na kapitale własnym. Byliśmy też trzecim największym bankiem pod względem kapitalizacji rynkowej (34,7 mld zł) na koniec 2021 roku, przy czym nasz wskaźnik Ceny do Wartości Księgowej był najwyższy i wynosił 2,6x.

Nasza pozycja konkurencyjna

Miara	Wartość	Data wartości	Pozycja na rynku
Liczba klientów (mln)	4,85	31 grudnia 2021 roku	4
Aktywa ogółem (mld zł)	201,7	31 grudnia 2021 roku	4
Portfel depozytów klientów (mld zł)	168,5	31 grudnia 2021 roku	4
Portfel należności brutto od klientów (mld zł)	146,5	31 grudnia 2021 roku	4
Saldo komercyjne (mld zł)	314,9	31 grudnia 2021 roku	4
Zwrot na kapitale własnym (ROE)	13,6%	2021 rok*	1
Kapitalizacja (mld zł)	34,7	30 grudnia 2021 roku	3
Wskaźnik C/WK	2,6x	30 grudnia 2021 roku**	1

*liczony jako suma zysku netto za 2021 rok do średniej wartości kapitałów własnych za pięć kolejnych kwartałów kończących się IV kwartale 2021 roku; **wskaźnik obliczony w oparciu o cenę akcji na koniec 2021 roku.



Nagrody i wyróżnienia

Nasze codzienne starania w oferowaniu atrakcyjnych produktów i usług dla naszych klientów, dbałość o wysoką jakość obsługi i przejrzystą komunikację, działania i praktyki na rzecz zrównoważonego rozwoju oraz wyróżniające się wyniki komercyjne i finansowe są doceniane przez rynek. Poniżej przedstawiamy wybrane wyróżnienia z 2021 roku. Ich pełna lista jest dostępna na [naszej stronie](#).

Za całokształt działań

- ING Bank Śląski po raz szósty z rzędu zwyciężył w rankingu „Gwiazdy Bankowości 2021”, który ocenia całokształt działalności banku. ING uzyskał również pierwsze miejsca w kategoriach podsumowujących wzrost, efektywność, innowacyjność i relacje z klientami. Ranking jest organizowany przez Dziennik Gazetę Prawną i firmę doradczą PwC.
- ING Bank Śląski zajął 3. miejsce w klasyfikacji generalnej Rankingu Banków Miesięcznika Finansowego BANK – Wybór Klienta.
- ING Bank Śląski otrzymał tytuł „Instytucji Roku” aż w sześciu kategoriach. Bank zdobył I miejsce w dwóch z nich: „Najlepsza aplikacja mobilna” i „Najlepsza bankowość internetowa”. Jednocześnie bank zajął II miejsce w „Rankingu generalnym”.
- ING Bank Śląski został uznany za Najlepszy Bank w Polsce w 2021 roku w międzynarodowym konkursie Awards for Excellence.
- ING otrzymał nagrodę Orła „Rzeczpospolitej” 2021 w kategorii „Usługi finansowe”.
- ING Bank Śląski otrzymał dwie nagrody w XXVI edycji Rankingu Banków Miesięcznika Finansowego Bank 2021.
- Brunon Bartkiewicz Bankowcem Roku 2021.

- W trzeciej edycji rankingu serwisu Cashless.pl, Barbara Borgieł-Cury, Dyrektor Centrum Bankowości Codziennej w ING Banku Śląskim, znalazła się w TOP 10 „Najbardziej wpływowych kobiet polskiej branży płatniczej”.
- W rankingu Złoty Bankier, ING Bank Śląski został doceniony aż w trzech kategoriach: „Kredyt gotówkowy”, „Social media” oraz „Najlepszy spot reklamowy”.

Za jakość obsługi klientów i innowacje

- ING Bank Śląski został liderem rankingu satysfakcji klientów, według raportu „Monitor satysfakcji klientów banków 2020” przygotowanego przez ARC Rynek i Opinia.
- Moje ING z najwyższą oceną aplikacji mobilnej na polskim rynku bankowym.
- ING Bank Śląski został doceniony w Rankingu usług private banking magazynu Forbes.
- ING Bank Śląski otrzymał wyróżnienie za Robo-doradcę Investo w tegorocznej edycji konkursu Gazety Bankowej „TechnoBiznes 2021”.
- Robo-doradca Investo od ING z tytułem Bankowej Innowacji Roku.
- W tegorocznej edycji konkursu Invest Cuffs, ING został nominowany w dwóch kategoriach: „Produkt inwestycyjny roku” oraz „Dom maklerski roku”.
- ING po raz kolejny wyróżniony za rozwój digitalizacji. ING został potrójnie wyróżniony w Rankingu Best Digital Solutions for SMEs in the CEE region 2021.
- ING Najlepszym Bankiem dla SME w Europie Środkowo-Wschodniej.

- ING Bank Śląski został liderem wśród banków pod względem udziału w dystrybucji środków unijnych w ramach inicjatywy „Kredyt na innowacje technologiczne”.
- ING liderem w kredytowaniu innowacji technologicznych.

Za działania i praktyki CSR

- ING Bank Śląski po raz trzeci otrzymał Złoty Listek za działania z zakresu zrównoważonego rozwoju. Dodatkowo wyróżniona została dobra praktyka banku - Przeciwdziałanie skutkom pandemii COVID-19.
- ING na podium Rankingu Odpowiedzialnych Firm.
- ING z nagrodą Złotego Lauru Konsumenta w kategorii ekologiczne strategię w biznesie.
- ING Liderem Etyki w Biznesie.

Za komunikację z klientami, rynkiem oraz pracownikami

- ING nagrodzony w konkursie „The Best Annual Report” 2020.
- ING zwycięzcą Konkursu Raporty Zrównoważonego Rozwoju 2021.
- ING wyróżniony przez UN Global Compact Network Poland za wkład w promocję oraz wdrażanie założeń „Agendy na Rzecz Zrównoważonego Rozwoju – 2030” oraz realizację Celów ONZ.
- ING z tytułem Poland's Best Employers 2021.
- ING Bank Śląski po raz dwunasty z rzędu został wyróżniony certyfikatem Top Employer Polska.
- ING otrzymał certyfikat HR Najwyższej Jakości za stosowanie najlepszych praktyk i promowanie wysokich standardów w obszarze zarządzania zasobami ludzkimi.



- ING jednym z liderów rynku kapitałowego w kategoriach: „Nagroda GPW dla dystrybutorów informacji” za największy wzrost liczby abonentów danych giełdowych czasu rzeczywistego w 2020 roku oraz „Nagroda BondSpot” dla lidera rynku transakcji warunkowych Treasury BondSpot Poland.

Za działania marketingowe

- W konkursie Effie Awards Poland, ING Bank Śląski otrzymał dwie statuetki za najbardziej efektywne kampanie reklamowe: srebrną w kategorii „Finanse” za kampanię „Robimy swoje, tylko inaczej” i brązową w kategorii „Business to business” za kampanię „Działam dalej z firmą w internecie”.
- ING z nagrodą YouTube Works 2021 – Akcja społeczna ING „Porozmawiajmy o pieniądzach” z Czesławem Mozilem i Marią Rotkiel zdobyła 1. miejsce w kategorii „Ingenious Insight” - pierwszej polskiej edycji YouTube Works Awards 2021.
- W konkursie Power of Content Marketing Awards 2021, organizowanym przez Stowarzyszenie Content Marketing Polska, ING otrzymał Grand Prix. Bank został uznany za trendsettera technologii, formatów i contentu oraz otrzymał 9 nagród, w tym aż 7 złotych.
- ING Bank Śląski w tegorocznej edycji konkursu IAB MIXX Awards zdobył brąz w kategorii „Data Driven & Precision Marketing” oraz wyróżnienie w kategorii „Content Marketing”.
- W tegorocznej edycji konkursu branży PR #ZłoteSpinacze2020, ING Bank Śląski otrzymał Srebrny Spinacz, w kategorii "Finanse", za projekt #zdalnidpomocy.
- ING Bank Śląski po raz kolejny został wyróżniony przez ekspertów z Pracowni Prostej Polszczyzny Uniwersytetu Wrocławskiego.

Tworzenie wartości dla interesariuszy

Trendy, przed którymi stoimy

Trendy rynkowe to czynniki wpływające na przyszłość m.in. naszego banku, sektora, gospodarki, czy społeczeństwa. Horyzont czasowy, w jakim je identyfikujemy i opisujemy, to najbliższe 2-3 lata.

2020 rok był wyjątkowy – nakreślił nowe ramy funkcjonowania wielu gospodarek, branż, czy społeczeństw. 2021 rok, pomimo wysiłków rządów i rozpoczęcia szczepień przeciw koronawirusowi, nie pozwolił na powrót do rzeczywistości, którą znamy sprzed czasu pandemii. Znajdujemy się w punkcie przełomowym, a aktywność w wielu obszarach po pandemii będzie wymagała zdefiniowania na nowo. Może to spowodować, że trendy, które obserwujemy dziś mogą się nie zrealizować bądź pojawią się nowe, które swoją siłą i wpływem zmienią bardzo wiele.

Gospodarka

Napięcia w globalnych łańcuchach dostaw, kryzys energetyczny i wzrost cen surowców to wybrane elementy, które nałożyły na globalną gospodarkę, w tym polską, wyraźną presję inflacyjną. Kraje naszego regionu już od połowy 2021 roku zaczęły podnosić stopy procentowe, a Rada Polityki Pieniężnej rozpoczęła cykl zacieśniania polityki pieniężnej w październiku 2021 roku. Zakładamy, że cykl zacieśnienia będzie kontynuowany w 2022 roku.

Presja inflacyjna, poza działaniami monetarnymi, wywołuje również zmiany w polityce fiskalnej i czasowe obniżki podatków pośrednich na paliwa, energię i żywność w celu wygładzenia ścieżki wzrostu cen. Nasi ekonomiści oczekują, że podwyższona inflacja będzie obserwowana przynajmniej do końca 2023 roku, co wymusi dalsze podwyżki stóp procentowych w Polsce. To gwałtowna zmiana trendu gospodarczego, względem tego co opisywaliśmy w raporcie rocznym za 2020 rok, gdzie oczekiwaliśmy, że

niskie stopy procentowe będą nam towarzyszyć dłużej. Bezspornie wpływa to na wzrost rentowności sektora bankowego z tytułu wyniku odsetkowego. Jednocześnie rosną obawy o wpływ wyższych stóp procentowych na pogorszenie jakości portfela kredytowego banków.

Zielona transformacja

Spodziewamy się przyspieszenia zielonej transformacji w Polsce i zwiększenia inwestycji w odnawialne źródła energii i efektywność energetyczną w obliczu wysokich cen paliw kopalnych (rekordowe ceny gazu). Jest to niezbędne by osiągnąć neutralność klimatyczną naszej gospodarki w 2050 roku zgodnie z postanowieniem paryskim. Jako bank, wspieramy ten trend przez finansowanie inwestycji energetycznych – m.in. farmy fotowoltaiczne, jak również od strony edukacyjnej. Podkreślamy znaczenie ochrony środowiska czy poprawy jakości powietrza w naszej komunikacji marketingowej, akcjach edukacyjnych dla naszych pracowników, publikacjach i udziale w debacie publicznej. Dodatkowo, nowe regulacje prawne dla sektora finansowego na poziomie europejskim wymagają większej przejrzystości działań w tym zakresie, większego zaangażowania się sektora w ochronę klimatu i szerzej w działania zrównoważonego rozwoju.

Technologia

Od strony technologicznej – rozwój i powszechność rozwiązań cyfrowych będzie przyspieszać. Pandemia koronawirusa i zamknięcie gospodarek udowodniły, że jesteśmy w stanie – jako gospodarka i społeczeństwo – szybko i w znaczącej części przenieść swoją działalność w tryb zdalny. Praca, rozrywka, zakupy, kontakty towarzyskie, sprawy urzędowe – zarówno w 2020, jak i 2021 roku podstawowym kanałem ich realizacji był Internet. Sprzedaż e-commerce w Polsce wzrosła w 2021 roku o 12% w stosunku do 2020 roku, a nasz rynek należy do najszybciej rosnących w Europie. W najbliższych dwóch latach prognozowane jest utrzymanie dwucyfrowego tempa wzrostu. Po wygaszeniu pandemii część z aktywności wróci zapewne



do znanej nam sprzed 2020 roku formy, ale cyfryzacja części z nich z pewnością jeszcze przyspieszy w kolejnych latach.

Jesteśmy świadomi, że konsekwencją postępu technologicznego jest cyfryzacja usług bankowych, a co za tym idzie – nowe kanały interakcji z klientem oraz wzrost znaczenia bezpieczeństwa w sieci. Nowe potrzeby klientów wymagają spersonalizowanego podejścia. Czynniki te wpływają na konieczność koncentracji na usługach bankowych z perspektywy doświadczenia, jakie oferujemy klientowi. Dlatego doświadczenie klienta w naszym banku wyznacza rozwiązania technologiczne, które wdrażamy. Stawiamy na dostępność, szybkość i intuicyjność, czytelność i prostotę komunikacji, a także bezpieczeństwo klienta.

Spółeczeństwo

W zakresie trendów społecznych należy zwrócić uwagę na dwa, ważne aspekty. Pierwszy trend ma globalny charakter – jest nim polaryzacja grup społecznych. Z perspektywy firm i osób budujących markę, jest to wyzwanie przy budowaniu komunikacji marketingowej, czy wizerunku firmy. Drugim wyzwaniem jest poprawa wiedzy i dobrych nawyków finansowych Polaków. Musimy stale pracować nad tym, by to zmienić. Wiedzę w tym zakresie należy budować już od wieku szkolnego. Starzejące się społeczeństwo i niska wiedza finansowa niesie zagrożenie dla finansów w postaci oszustw realizowanych głównie w kanałach zdalnych.

Rynek pracy

Pandemia koronawirusa oraz okresowe lockdowny wymusiły i przyspieszyły niektóre zmiany na rynku pracy. Praca zdalna oraz hybrydowa to trend, który zaczyna się utrzymywać i rozpowszechniać w perspektywie długoterminowej. Kluczowe nadal będzie zapewnianie pracownikom bezpieczeństwa, dążenie do zredukowania poziomu stresu i dbanie o ich kondycję psycho-fizyczną. Na znaczeniu zyskają wszelkie działania składające się na obszar *well-being*. Ważne może okazać się również dalsze

uelastycznianie czasu pracy oraz działania wspierające menadżerów w budowaniu zaufania w zespole i poczucia przynależności pracowników do organizacji. Coraz większą rolę mogą też pełnić modele pracy oparte na współdziałaniu ludzi i technologii, a także bardziej spersonalizowana komunikacja wewnętrzna. Będzie ona służyła tworzeniu i utrzymaniu zaangażowanych, zintegrowanych zespołów mimo ograniczeń w kontaktach społecznych. Wyzwaniem stanie się też zaprojektowanie i wdrożenie takiego modelu pracy, który – w ramach formy zdalnej i hybrydowej – zapewni atrakcyjne możliwości samorozwoju pracowników, uwalnianie ich potencjału, zarządzanie talentami i skuteczną rekrutację. Stałym elementem budowania wizerunku pracodawców może okazać się aktywna obecność w kanałach digital, z których dotąd nie korzystali (np. spoza katalogu popularnych mediów społecznościowych).

Strategia biznesowa

GRI [203-2]

Nasza strategia Think Forward (przyjęta w 2014 roku) jest ważna jak nigdy przedtem. Z naszym podejściem opartym o dane i priorytetem dla kanału mobilnego, kontynuujemy wspieranie naszych klientów w byciu o krok do przodu w życiu i w biznesie – również w czasie społecznego i gospodarczego szoku, jakim jest pandemia COVID-19. Pandemia uświadomiła nam jak bardzo nasze społeczeństwo jest już zdigitalizowane, przyspieszając trendy przesuwania się klientów do kanałów mobilnych i wykorzystania płatności bezgotówkowych.

Realizacja naszej strategii opiera się na dostarczeniu takiego doświadczenia klienta, które jest proste i zrozumiałe, dostępne zawsze i wszędzie, wspierające i inspirujące oraz ciągle doskonałe. Cyfryzacja pozostaje w tym kluczowa, a my dostosowujemy nasze procesy i usługi, aby uczynić bankowość jeszcze bezpieczniejszą, bardziej osobistą, łatwiejszą i inteligentniejszą. W połączeniu z naszymi umiejętnościami

wykorzystywania danych, postrzegamy się jako bank, który naprawdę zna swoich klientów i przewiduje ich ewoluujące potrzeby, znajdując innowacyjne sposoby dodawania wartości, również w obszarach poza tradycyjnie rozumianą bankowością.

Robimy to wszystko, starając się sprostać najwyższym możliwym standardom uczciwości. Bycie bezpiecznym, pewnym i zgodnym z regulacjami bankiem – pozostaje naszym głównym priorytetem. Nasz Pomarańczowy Kod stawia uczciwość ponad wszystko.



Naszym celem jest umożliwienie ludziom bycia o krok do przodu w życiu i biznesie. W naszej strategii Think Forward obiecujemy klientom, że nasza bankowość będzie przejrzysta i łatwa, dostępna w dowolnym miejscu i czasie oraz umożliwi im podejmowanie świadomych decyzji finansowych. Kierując się naszym celem, strategiczne priorytety określone w strategii Think Forward pomagają nam skupić się na elementach, których potrzebujemy, aby odnieść sukces. Te strategiczne priorytety to:

- Chcemy być głównym bankiem dla naszych klientów.



- Rozwijamy nasze kompetencje, by lepiej zrozumieć klientów.
- Wdrażamy innowacje, aby zaspokoić potrzeby klientów.
- Myślimy niestandardowo i oferujemy nowe usługi wykraczające poza tradycyjną bankowość.

Priorytety strategiczne

Chcemy być głównym bankiem dla naszych klientów

Priorytet ten rozumiemy, jako zwiększenie liczby klientów, którzy mają wiele naszych produktów. Jest to ściśle powiązane z ich doświadczeniem i satysfakcją: im bardziej zadowoleni są klienci, tym większe prawdopodobieństwo, że wybiorą nasz bank w celu uzyskania dodatkowych produktów i usług. W ciągu ostatnich lat konsekwentnie zwiększaliśmy liczbę klientów, w tym klientów *primary*.

Rozwijamy nasze kompetencje, aby lepiej rozumieć klientów

Posiadanie odpowiednich danych na wyciągnięcie ręki pozwoli nam osiągnąć wiele z naszych strategicznych priorytetów. Używamy danych do personalizowania interakcji z naszymi klientami, aby zapewnić wrażenia odróżniające naszą ofertę od konkurencji. Pomaga nam to także podejmować rozsądne decyzje biznesowe oraz napędza innowacje. Jednocześnie, uznajemy potrzebę ochrony danych osobowych oraz zobowiązujemy się do bezpiecznego obchodzenia się z nimi, a także do bycia otwartym na temat tego, jak ich używamy.

Wdrażamy innowacje, aby zaspokajać potrzeby klientów

Nowe technologie zarówno burzą status quo oraz umożliwiają nowe sposoby działania. Aby pozostać na czasie, musimy nieustannie ewoluować. Oznacza to tworzenie przełomowych produktów, usług i doświadczeń, które wspierają nasze strategiczne ambicje i pozwalają być o krok do przodu.

Myślimy niestandardowo i oferujemy nowe usługi wykraczające poza tradycyjną bankowość

Niskie stopy procentowe stanowią niewielką zachętę dla oszczędzających do trzymania pieniędzy na rachunkach, co może stanowić wyzwanie dla naszego tradycyjnego modelu biznesowego. Platformy cyfrowe są okazją, aby stać się również partnerem dla naszych klientów w obszarach wykraczających poza tradycyjną bankowość, otwierając się tym samym na nowe źródła przychodów dla naszego banku.

Kierunki działania

Usprawnianie i upraszczanie

Nieustanne usprawnianie i upraszczanie naszych wewnętrznych procesów i systemów stanowią podstawę wysokiej jakości cyfrowych doświadczeń. Pozwala nam to szybciej reagować na zmieniające się potrzeby klientów, szybciej wdrażać nowe produkty i usługi oraz stać się bardziej elastycznymi i efektywnymi kosztowo.

Doskonałość operacyjna

Obiecujemy naszym klientom, że będziemy coraz lepsi. Obejmuje to przyspieszenie cyfryzacji procesów aby zapewnić bezproblemową obsługę klienta i większą wydajność. Chodzi również o zapewnienie bezpiecznych operacji, stabilnych systemów i platform IT oraz najwyższych standardów bezpieczeństwa danych.

Skuteczność działania

Zapewnienie wyróżniającej się obsługi klienta wymaga zaangażowanych pracowników, którzy są zmotywowani do pójścia o krok dalej. Dlatego dążymy do tworzenia pozytywnych doświadczeń pracowników oraz do rozwijania liderów, którzy mogą zwiększyć efektywność i zainspirować pracowników do realizacji naszej strategii. Przyczyniają się do tego różnorodność i integracja – ludzie osiągają lepsze wyniki, kiedy mogą być

sobą. Nie tolerujemy żadnej formy dyskryminacji. We wszystkim, co robimy, kierujemy się wartościami i zachowaniami określonymi w naszym Pomarańczowym Kodzie i Globalnym Kodeksie Postępowania Grupy ING.

Szerokie możliwości produktowe

Na nasze produkty i usługi patrzymy szerzej niż tylko w świetle tradycyjnie rozumianej bankowości. Chcemy być dla naszych klientów partnerem w wielu obszarach. Zwiększa to ich satysfakcję, przywiązuje do naszego banku, a nam pozwala zdywersyfikować źródła przychodów.





Rozliczenie celów strategii biznesowej na 2021 rok

W ramach realizacji strategii biznesowej, wyznaczyliśmy sobie kilka kluczowych obszarów, nad którymi pracowaliśmy w 2021 roku. Wyniki realizacji tych celów prezentuje poniższa tabela:

Cele strategii biznesowej na 2021 rok (1/2)			
Cel	Miara	Ambicja na 2021 rok	Realizacja w 2021 roku
Wzrost aktywności klientów i digitalizacja	- Wzrost liczby klientów, w tym klientów <i>primary</i>, i ich aktywności. - Zwiększenie aktywności w kanałach samoobsługowych. - Utrzymanie wysokiego poziomu satysfakcji klientów (NPS), z priorytetem na doświadczeniach klientów.	Chcemy mieć ponad 2 mln klientów <i>primary</i> w segmencie bankowości detalicznej oraz ponad 160 tys. klientów <i>primary</i> w segmencie bankowości korporacyjnej.	- Na koniec 2021 roku mieliśmy 2,2 mln klientów <i>primary</i>, z czego ponad 2,0 w segmencie detalicznym oraz 158 tys. w segmencie korporacyjnym. - NPS relacyjny wyniósł średnio w 2021 roku 29 w segmencie detalicznym, 51 dla przedsiębiorców, 45 dla średnich i dużych firm oraz 69 dla klientów strategicznych. - Średnia dzienna liczba transakcji elektronicznych wzrosła w segmencie detalicznym o 16% r/r, o 10% r/r w zakresie przedsiębiorców, średnich i dużych firm oraz o 13% r/r w zakresie klientów strategicznych.
Zgodność z wymogami regulacyjnymi	- Poprawa wskaźnika efektywności kontroli Compliance oraz wskaźnika poziomu ryzyka Compliance. - Utrzymanie poziomu ryzyka operacyjnego zgodnie z deklarowanym apetytem na ryzyko.	Deklarowany poziom apetytu na ryzyko niefinansowe jest poniżej 2,5.	- Wskaźnik ryzyka niefinansowego wyniósł 2,5 na koniec 2021 roku. - Dostosowaliśmy regulacje bankowe do zapisów Rekomendacji R i Z.
Motywacja i wzmocnienie pozycji pracowników	- Wdrożenie hybrydowego modelu pracy dla zidentyfikowanych jednostek organizacyjnych. - Dalszy rozwój programu <i>well-being</i> (dobre samopoczucie). - Promocja wartości marki w obszarze zrównoważonego rozwoju, z priorytetem na wolontariat w zakresie ekologii i leśnictwa.	- Rozwój oferty benefitowej (m.in. rozwój kafeterii). - Kontynuacja upraszczania struktury stanowisk. - Wypracowanie nowego podejścia do warunków pracy na okres po zakończeniu pandemii. - Szereg konferencji zdrowotnych dla pracowników. - Rozwój działań skierowanych do Talentów.	- Zakończyliśmy przygotowania do wdrożenia modelu pracy hybrydowej, który zostanie wdrożony po ustaniu pandemii. - Uruchomiliśmy nową ofertę ubezpieczeń grupowych dla pracowników. - Przeprowadziliśmy szereg inicjatyw w zakresie well-being dla naszych pracowników, w tym skupiających się na zdrowiu mentalnym. - Wpłaciliśmy specjalne świadczenia dla pracowników w związku z pandemią.



Cele strategii biznesowej na 2021 rok (2/2)

Cel	Miara	Ambicja na 2021 rok	Realizacja w 2021 roku
Stabilność, dostępność i bezpieczeństwo systemów informatycznych	- Budowanie świadomości pracowników i klientów w obszarze cyberprzestępczości. - Dalsza praca w zakresie wykorzystania rozwiązań chmurowych.	- Dostępność systemów Front-End na poziomie nie gorszym niż w 2020 roku. - Redukcja negatywnych zdarzeń odczuwalnych przez klientów o 15% r/r.	- Średnia dostępność Mojego ING w 2021 roku to 99,93%, a ING Business 99,92% (odpowiednio 99,91% i 100,00% w 2020 roku). - Uruchomiliśmy w chmurze publicznej dwie aplikacje bankowe na środowisku testowym. - Wdrożyliśmy nowoczesny system centralny Vault firmy Thought Machine. - Przeprowadziliśmy szereg inicjatyw w zakresie edukacji klientów i pracowników w obszarze cyberbezpieczeństwa.
Efektywność operacyjna, sztuczna inteligencja i zarządzanie danymi	- Kontynuacja transformacji profilu detalicznej sieci dystrybucyjnej. - Wypracowanie koncepcji pełnej cyfryzacji procesów. - Podnoszenie wiedzy i świadomości w zakresie danych, w tym danych osobowych.	Kontynuacja redukcji liczby miejsc spotkań zgodnie z trendem lat poprzednich.	- Liczba miejsc spotkań spadła w ciągu 2021 roku o 33 (-27 w 2020 roku). - Przeprowadziliśmy reorganizację procesu wypłaty gotówki w punktach obsługi gotówkowej. - Wprowadziliśmy automatyczny system <i>onboardingu</i> przedsiębiorców oraz średnich i dużych firm z wykorzystaniem video-weryfikacji.
Priorytety zrównoważonego rozwoju	- Opracowanie i wdrożenie strategii zrównoważonego finansowania. - Opracowanie i wdrożenie podejścia do zarządzania ryzykiem klimatycznym.	- Strategia zrównoważonego finansowania została opracowana i wdrożona. - Podejście do zarządzania ryzykiem zostało wdrożone.	- Publikacja nowej Deklaracji Ekologicznej. - Wdrożenie definicji i wskazanie czynników ryzyka ESG w regulacjach wewnętrznych. - Wdrożenie <i>heatmap</i> ryzyka ESG dla klientów korporacyjnych – identyfikacja sektorów wysokiego, średniego i niskiego ryzyka. - Uwzględnienie ryzyka ESG w procesie kredytowym, standardach analizy kredytowej oraz w raportach zarządczych w ramach segmentu korporacyjnego.



Cele strategii biznesowej i główne ryzyka ich realizacji w latach 2022-2024 roku

Cele strategii biznesowej na lata 2022-2024		
Cel	Miara	Wybrane ambicje na 2024 rok
Aktywność klientów i digitalizacja	- Będziemy kontynuować wzrost liczby klientów <i>primary</i>. - Kontynuujemy prace nad wzrostem cyfrowych interakcji z klientami. - Usprawniamy samoobsługę klientów. - Utrzymujemy pozycję silnej marki. - Rozwijamy ofertę <i>beyond banking</i>.	- Klienci <i>primary</i> – 2,3 mln w segmencie detalicznym i 215 tys. w segmencie korporacyjnym*. - Relacyjny NPS około: 29 dla klientów indywidualnych, 51 dla przedsiębiorców, 45 dla średnich i dużych firm oraz 69 dla klientów strategicznych. - Przeniesienie obsługi przedsiębiorców z Moje ING do ING Business.
Pełna zgodność z regulacjami	- Zapewniamy zgodność z wymogami regulacyjnymi. - Utrzymujemy ryzyko niefinansowe zgodne z wyznaczonymi limitami. - Pracujemy nad dalszą automatyzacją procesów w celu ograniczenia występowania nieuczciwych działań.	- Poziom ryzyka niefinansowego nie wyższy niż 2,4. - Poziom ryzyka Compliance nie wyższe niż 2,4. - Terminowa realizacja wszystkich zaleceń pokontrolnych.
Motywacja i wzmocnienie pozycji pracowników	- Kontynuujemy promocję zdrowego stylu życia. - Przeprowadzimy kompleksowy przegląd benefitów pracowniczych. - Przeprowadzimy transformację w kierunku hybrydowego modelu pracy. - Będziemy pracować nad jakością modelu sukcesji. - Będziemy kontynuować promocję silnej kultury nauki i rozwoju.	- Pracowniczy NPS na poziomie około 60. - Wynik badania OHI około 85. - Odsetek rekrutacji wewnętrznych na stanowiska kierownicze około 80%. - Czas rekrutacji około 45 dni.
Stabilność, dostępność i bezpieczeństwo systemów informatycznych	- Wdrożymy nowy system centralny. - Kontynuujemy wzmacnianie naszych praktyk w zakresie bezpieczeństwa cybernetycznego.	- Dostępność Mojego ING i ING Business na poziomie minimum 99,94%. - Odsetek aplikacji zmigrowanych do chmury minimum 50%. - Automatyzacja kontroli na poziomie minimum 90%.
Efektywność operacyjna, sztuczna inteligencja i zarządzanie danymi	- Będziemy kontynuować transformację miejsc spotkań. - Zredukujemy wolumen i koszty obsługi transakcji gotówkowych. - Będziemy efektywnie zarządzali i wykorzystywali dane.	200 punktów spotkań. 50 punktów kasowych w punktach spotkań. - Liczba klientów przypadająca na jeden etat Pionu Operacji wzrośnie o 15%. - Stosunek kosztów ogólnego zarządu do średniego salda komercyjnego będzie o 10 p.p. niższy niż w 2021 roku (2021 = 100%).
ESG	- Rozwiniemy pro-klimatyczną ofertę dla klientów. - Będziemy wspierać klientów w ich transformacji w kierunku zrównoważonej działalności. - Będziemy kontynuować dbanie o różnorodność i włączanie wśród pracowników. - Będziemy wspierać lokalne działania na rzecz środowiska	- Utrzymanie wskaźnika różnicy wynagrodzeń mężczyzn i kobiet w wysokości nie większej niż 1%. - Wyznaczenie min. jednego celu związanego z ESG dla 100% managerów i 50% pracowników. - Przeznaczenie 4,5 mld PLN na finansowanie OZE oraz projektów proekologicznych w obszarze korporacyjnym zgodnie z Deklaracją Ekologiczną do końca 2023 roku.

*W oparciu o zaktualizowaną (wdrożoną w 2022 roku) definicję klientów *primary* dla przedsiębiorców; stan na koniec 2021 roku w oparciu o nową definicję *primary* wynosiłby 193 tys. dla segmentu korporacyjnego przy 158 tys. wg poprzedniej definicji.

Pełna prezentacja podsumowująca naszą strategię i plany do 2024 roku jest dostępna pod [tym linkiem](#).



Nasze cele finansowe na 2024 rok

	Wskaźnik	2019	2020	2021	Cel 2024
Obszar wzrostu	Średnioroczny* wzrost portfela kredytów brutto	13,4%	6,5%	16,2%	~9%
	Średnioroczny* wzrost wyniku z opłat i prowizji	2,7%	14,0%	20,7%	>7%
Obszar efektywności	Wskaźnik kosztów do dochodów**	43,1%	44,3%	43,0%	<40%
	Wskaźnik marży kosztów ryzyka	54 p.b.	88 p.b.	27 p.b.	<50 p.b.
Obszar stabilności	Łączny współczynnik wypłacalności	16,87%	19,52%	15,08%	>15%
	Wskaźnik kredytów do depozytów	90,7%	82,6%	85,9%	90-95%
Obszar rentowności	Zwrot na kapitale własnym (skorygowanym o MCFH)	11,6%	7,6%	13,6%	>13%
	Wskaźnik wypłaty dywidendy z zysku	0%	49,6%	-	30-50%

*Średniorocznie w latach 2021-2024; **Dochody z uwzględnieniem udziału w zyskach jednostek stowarzyszonych

Ryzyka i szanse w realizacji strategii biznesowej w 2022 roku

	Komentarz
Ryzyko	
Pandemia COVID-19	Ryzyko dalszych obostrzeń pandemicznych w ślad za niskim poziomem szczepień i nowymi wariantami koronawirusa.
Makroekonomia	Ryzyka geopolityczne, w szczególności konflikt Rosji z Ukrainą. Zmniejszona skuteczność prognoz za sprawą gwałtownego wzrostu inflacji (co może doprowadzić do działań typu podwyżki stóp procentowych, tarcze antyinflacyjne).
Ograniczenia rynku pracy	Rywalizacja o talenty na rynku pracy. Niejasność nowego systemu podatkowego nasila presję płacową. Niski poziom bezrobocia.
Regulacje	Rosnące obciążenia sektora bankowego. Kontynuacja procesów mediacyjnych w zakresie walutowych kredytów hipotecznych. Trwające dyskusje i wdrożenia w zakresie wytycznych ESG. Wdrażanie nowych, pro-konsumenckich przepisów (MIFID, ochrona danych osobowych). Wymogi w zakresie przeciwdziałania praniu pieniędzy.
Regulacje w zakresie technologii	Nowe przepisy dotyczące odporności, zarządzania dostawcami i technologii chmurowej.
Cyberbezpieczeństwo / oszustwa	Wysoka zależność od bezpieczeństwa i stabilności systemów IT.
Szansa	
Klienci	- Akwizycja nowych klientów. - Zwiększenie udziału klientów <i>primary</i> w łącznej liczbie klientów. - Wykorzystanie potencjału płynącego z bankowości elektronicznej.
Zrównoważony rozwój	- Wzrost świadomości ekologicznej społeczeństwa. - Wzrost dostępności źródeł zielonej energii. - Neutralność klimatyczna UE. - Dostęp do nowych technologii. - Fundusz Odbudowy EU oraz sposób jego wykorzystania.
Wyniki finansowe	- Wzrost wolumenów biznesowych. - Wpływ podwyżek stóp procentowych na wynik z tytułu odsetek. - Wzrost znaczenia wyniku z opłat i prowizji w dochodach. - Efektywność kosztowa.



Strategia Zrównoważonego Rozwoju „Nasza odpowiedzialność”

SDG 3, 4, 7, 8, 10, 11, 13

W 2021 roku realizowaliśmy Strategię Zrównoważonego Rozwoju „Nasza odpowiedzialność”. Skupiliśmy się na działaniach w ramach 3 priorytetów: #ING dla przedsiębiorczych, #ING dla równych szans, #ING dla klimatu.

W ramach działań na rzecz przedsiębiorczości wspieraliśmy Polaków w podejmowaniu racjonalnych decyzji finansowych, dzięki czemu mogli być o krok do przodu w życiu i biznesie oraz wspieraliśmy klientów w zakładaniu firmy i rozwoju ich biznesu. Prowadziliśmy także edukację finansową skierowaną do wszystkich grup wiekowych. Zachęcaliśmy pracowników do większej świadomości finansowej.

Realizując cele związane z wyrównywaniem szans dążyliśmy do pełnej dostępności naszych produktów i usług. Oferując nasze rozwiązania zwracaliśmy uwagę na potrzeby wszystkich klientów. Pomagaliśmy również stawiać pierwsze kroki w cyfrowej rzeczywistości a bezpieczeństwo było naszym priorytetem. Cały czas dbamy o to, aby każdy czuł się u nas dobrze i mógł być sobą, ponieważ wierzymy, że różnorodność to siła.

Najważniejszym działaniem związanym z przeciwdziałaniem klimatu było ogłoszenie nowej Deklaracji Ekologicznej. Kontynuujemy jednak inspirowanie innych i budowanie partnerstw w zakresie zrównoważonego rozwoju, gospodarki obiegu zamkniętego, zmian klimatycznych. Ograniczamy także nasz negatywny wpływ na środowisko.

Cała Strategia Zrównoważonego Rozwoju na 2021 rok znajduje się pod tym [linkiem](#). Podsumowanie realizacji strategii za 2021 rok znajduje się pod tym [linkiem](#).



Strategia ESG

SDG 3, 4, 5, 7, 8, 10, 12, 13, 16

W latach 2022-2024 ING Bank Śląski będzie realizował Strategię ESG, w ramach strategii biznesowej. Strategia ESG zastąpi Strategię Zrównoważonego Rozwoju.

	Środowisko (E)	Przedsiębiorczość i równe szanse (S)	Etyka i zgodność z regulacjami (G)
Priorytety MY (działamy dając przykład)	• Prowadzimy zrównoważoną gospodarkę własną. • Digitalizujemy procesy z uwzględnieniem wpływu na środowisko. • Uwzględniamy czynniki klimatyczne w naszych decyzjach biznesowych.	• Tworzymy środowisko pracy, w którym dbamy o wellbeing pracowników (zdrowie, energia, aktywność i finanse). • Wspieramy pracowników w byciu przedsiębiorczym. • Dbamy o różnorodność i włączanie wśród pracowników banku.	• Budujemy świadomość i kulturę ESG wśród pracowników, rozwijamy kompetencje ESG. • Włączamy ESG w strategię banku, strukturę organizacyjną, procesy projektowania produktów, zarządzanie ryzykiem, politykę zakupów i ład korporacyjny. • Dostosowujemy się do regulacji – ryzyko, finanse, compliance i portfel klientów.
Kluczowe cele	Osiągnięcie zeroemisyjności w zakresie I i II do 2030 roku.	Utrzymanie wskaźnika różnicy wynagrodzeń mężczyzn i kobiet (luka płacowa) - 1% do 2024 roku.	Wyznaczenie min. 1 celu związanego z ESG dla 100% managerów i 50% pracowników do 2024 roku.
Priorytety KLIENCI (inspirujemy i wspieramy)	• Rozwijamy pro-klimatyczną ofertę produktową dla naszych klientów. • Finansujemy zrównoważone projekty. • Wspieramy klientów w transformacji środowiskowej oraz w ocenie na ile ich biznes jest zrównoważony.	• Wspieramy klientów w zarządzaniu swoimi finansami i edukujemy jak być przedsiębiorczym. • Ułatwiamy transformację technologiczną i cyfrową klientom biznesowym. • Ułatwiamy bankowanie grupom zagrożonym wykluczeniem.	• Budujemy świadomość i zrozumienie zagadnień biznesowych i regulacyjnych ESG wśród klientów. • Dbamy o bezpieczeństwo naszych klientów.
Kluczowe cele	Przeznaczenie 4,5 mld PLN na finansowanie OZE oraz projektów proekologicznych w obszarze korporacyjnym zgodnie z Deklaracją Ekologiczną do końca 2023 roku.	Pełne dostosowanie aplikacji mobilnej Moje ING, systemu bankowości internetowej Moje ING oraz strony internetowej banku do wytycznych WCAG 2.1 do 2024 roku.	Osiągnięcie satysfakcji klientów na poziomie 4/5 z prowadzonych działań edukacyjnych do 2024 roku.
Priorytety SPOŁECZEŃSTWO (wspólnie budujemy lepszy świat)	• Wspieramy innowacje na rzecz klimatu (granty dla startupów i naukowców). • Wspieramy lokalne działania na rzecz środowiska.	Wspieramy lokalne działania na rzecz społeczeństwa.	Dzielimy się dobrymi praktykami i wiedzą w ramach współpracy branżowej oraz z naszymi interesariuszami. Wypracowujemy wspólne rozwiązania.
Kluczowe cele	Zrealizowanie 6 edycji programu grantowego i przekazanie 6 mln zł do 2024 roku.	150 akcji wolontariackich w ramach programu Dobry Pomysł zrealizowanych z Fundacją ING Dzieciom, 40 Turnusów Uśmiechu w Wiśle zorganizowanych przez Fundację do 2024 roku.	Postrzeganie ING jako aktywnego facylitatora ekosystemu, poprzez cykliczne zorganizowanie min. 10 konferencji ogólnokrajowych we współpracy z NGOs i organizacjami branżowymi do 2024 roku.



Model tworzenia wartości

SDG 3, 4, 5, 8, 10, 13

Wspólnie z zarządem i wyższą kadrą menedżerską stworzyliśmy szczegółowy model tworzenia wartości. Powstał on na bazie metodyki Międzynarodowej Rady Raportowania Zintegrowanego (w wersji opublikowanej w 2013 roku). Model tworzenia wartości jest naszą odpowiedzią na pytania: jaką wartość tworzymy dla klientów, akcjonariuszy, pracowników, społeczeństwa i otoczenia, jak ją mierzymy i jak maksymalizujemy. Wszystko po to, aby stale doskonalić strategiczne zarządzanie naszą organizacją.

Nasz 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 i compliance. 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 niepowiązane z tradycyjnie rozumianą bankowością. Nasze kompetencje pozwalają nam na budowanie pozytywnego doświadczenia klienta. Wykorzystujemy

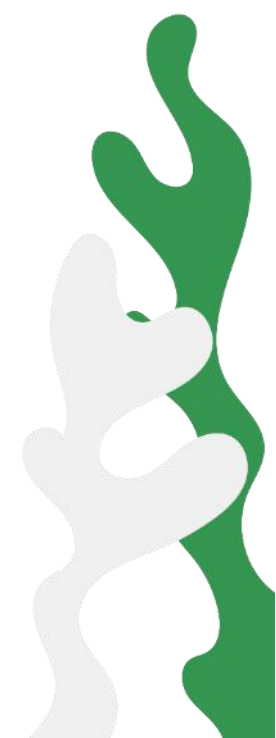
również big data i sztuczną inteligencję oraz współpracujemy z fintechami, co pozwala nam sięgać wyżej. Nie są to wyłącznie produkty ubezpieczeniowe, obsługa księgowa czy produkty inwestycyjne. Oferujemy naszym klientom również szeroki wachlarz narzędzi do zarządzania finansami.

Naszych klientów dzielimy na dwa główne segmenty – klientów detalicznych i klientów korporacyjnych.

Podstawowym kanałem interakcji z klientami – zarówno detalicznymi, jak i korporacyjnymi – jest dla nas bankowość elektroniczna i mobilna. Chcemy by nasi klienci dysponowali narzędziami, które umożliwią im nowoczesne płatności oraz zdalne załatwianie prostych spraw.

Jednocześnie dostrzegamy zmieniającą się rolę placówek. Dlatego w 2019 roku przeprowadziliśmy zmiany w zakresie dystrybucji. Nie mówimy więc już o oddziałach, a o miejscach spotkań, gdzie pomagamy w codziennym bankowaniu, mieszkając lepiej, rozwijać biznes oraz dbać o finansową przyszłość.

Klienci korporacyjni, oczekujący obsługi wysokiej jakości, w zależności od potrzeb mogą być obsługiwani w oddziale lub w siedzibie swojej firmy. Zadaniem naszych pracowników jest wspieranie ich w podejmowaniu decyzji finansowych, m.in. poprzez analizę ich potrzeb i celów finansowych, sytuacji finansowej czy poziomu ryzyka inwestycji.







Wykorzystywane kapitały



Kapitał ludzki

To nasi pracownicy, ich wiedza, kompetencje oraz zaangażowanie. To również nasi klienci współpracujący z nami przy rozwijaniu produktów i usług.

Jak zarządzamy kapitałem?

Wspieramy naszych pracowników w rozwoju, dajemy im narzędzia i możliwość wykorzystywania swojego potencjału. Dbamy także o różnorodność, dobre samopoczucie. Wprowadzamy nowe elementy *well-beingu*. Z naszymi klientami jesteśmy na każdym etapie ich życia i podejmowania decyzji. Współtworzymy z nimi produkty i wprowadzamy usprawnienia w ramach metodologii PACE.

Stan kapitału na koniec roku

Miara	2020	2021
Zatrudnienie (osoby)	8 507	8 694
Wskaźnik rotacji	6,3%	6,9%
Kobiety na stanowiskach kierowniczych	349	364
Liczba klientów <i>primary</i> (tys.)	2 076	2 181

Wynik przetworzenia w 2021 roku

- 493 pracowników ukończyło AI Academy.
- 62% pracowników wzięło udział w listopadowej edycji badania OHI Pulse.
- Pozyskaliśmy 318,8 tys. nowych klientów detalicznych oraz 74,8 tys. nowych klientów korporacyjnych.

Przykładowy wpływ na inne kapitały

- Wpływ na kapitał finansowy poprzez ponoszone koszty wynagrodzeń.
- Wpływ na kapitał intelektualny poprzez wewnętrzne szkolenia dla naszych pracowników i dzielenie się wiedzą.
- Wpływ na kapitał środowiskowy poprzez wewnętrzne i zewnętrzne kampanie zwiększające świadomość ekologiczną.



Kapitał finansowy

Przez który rozumiemy środki powierzone nam przez klientów, kapitał dostarczony przez akcjonariuszy oraz obligatariuszy i wygenerowany przez nasz bank wynik netto.

Jak zarządzamy kapitałem?

Kapitałem finansowym zarządzamy tak, by maksymalizować efektywność jego wykorzystania w ramach zdefiniowanego apetytu na ryzyko, mierzoną stosunkiem kosztów do dochodów i zwrotem z kapitału własnego. Jednocześnie dbamy o bezpieczeństwo powierzonych nam depozytów i spełnienie wymogów m.in. kapitałowych oraz płynnościowych.

Stan kapitału na koniec roku

Miara	2020	2021
Kapitał własny (mln zł)	18 618,3	13 531,4
Zgromadzone depozyty (mln zł)	151 028,5	170 609,9
Zobowiązania podporządkowane (mln zł)	2 309,2	1 610,3
Łączny współczynnik kapitałowy	19,52%	15,08%

Wynik przetworzenia w 2021 roku

- Wskaźnik kosztów do dochodów wyniósł 43,0%.
- Wskaźnik ROE (zwrotu na kapitale) wyniósł 13,6%.
- Koszty odsetkowe wyniosły 462,7 mln zł.

Przykładowy wpływ na inne kapitały

- Wpływ na kapitał ludzki poprzez poniesione koszty wynagrodzeń pracowników.
- Wpływ na kapitał intelektualny poprzez poniesione koszty szkoleń i działań rozwojowych dla pracowników.
- Wpływ na kapitał środowiskowy dzięki emisji zielonych listów zastawnych.



Kapitał intelektualny

To nasze umiejętności i wiedza, które wykorzystujemy do tworzenia nowoczesnych produktów i usług odpowiadających na obecne i przyszłe potrzeby klientów.



Kapitał środowiskowy

To środowisko naturalne, na które głównie oddziałujemy pośrednio poprzez finansowane przez nas projekty. Nasz bezpośredni wpływ staramy się minimalizować.

Jak zarządzamy kapitałem?

Organizujemy szkolenia, staże wewnętrzne. Dajemy dostęp do e-learningów. Nasi pracownicy są prelegentami na konferencjach. Pracujemy w oparciu o własną metodologię PACE. Wykorzystujemy Agile w organizacji pracy.

Stan kapitału na koniec roku		
Miara	2020	2021
Liczba działań rozwojowych na pracownika	22	25
Odsetek pracowników wzięło udział w przynajmniej jednym działaniu rozwojowym	99%	98%
Liczba uczestników Stażu z Lwem	264	269

Wynik przetworzenia w 2021 roku

- Zorganizowaliśmy ponad 30 webinarów dla naszych klientów.
- Do programu International Talent Programme dołączyły 4 nowe osoby.
- 83% kredytów gotówkowych sprzedaliśmy poprzez kanały zdalne.
- 8,4% sprzedanych kredytów hipotecznych to kredyty na stałą stopę.

Przykładowy wpływ na inne kapitały

- Wpływ na kapitał społeczny poprzez tworzenie nowych produktów i usług dostosowanych do potrzeb klientów.
- Wpływ na kapitał finansowy poprzez obniżenie kosztów szkoleń w związku z promowaniem szkoleń wewnętrznych.
- Wpływ na kapitał ludzki poprzez zwiększanie kompetencji i umiejętności pracowników.
- Wpływ na kapitał środowiskowy poprzez tworzenie rozwiązań oddziałujących pozytywnie na środowisko.

Jak zarządzamy kapitałem?

Nie zgadzamy się na degradację środowiska. W 2021 roku ogłosiliśmy nową Deklarację Ekologiczną. W dokumencie tym zobowiązaliśmy się do realizacji konkretnych celów w najbliższych latach.

Stan kapitału na koniec roku		
Miara	2020	2021
Zużycie prądu (MWh)	27 666	25 710
Zużycie wody (m3)	65 693	40 438
Emisja CO _{2e} (tony)	8 588	8 243
Udział odpadów poddanych recyklingowi	100%	100%

Wynik przetworzenia w 2021 roku

- 100% umów z kontrahentami uwzględnia klauzulę odnoszącą się do poszanowania środowiska naturalnego.
- 100% wykorzystywanej energii pochodzi ze źródeł odnawialnych.
- Zmniejszyliśmy o 28,4% emisję dwutlenku węgla względem 2019 roku.
- Udzieliliśmy finansowania na OZE na kwotę 302,3 mln zł.

Przykładowy wpływ na inne kapitały

- Wpływ na kapitał ludzki poprzez promowanie zrównoważonego transportu.
- Wpływ na kapitał finansowy poprzez zwiększenie finansowania proekologicznych projektów.
- Wpływ na kapitał intelektualny poprzez poszukiwanie rozwiązania dla platformy mobilności miejskiej.
- Wpływ na kapitał społeczny poprzez wdrożenie proekologicznych produktów dla klientów.



Kapitał społeczny

To relacje z interesariuszami z naszego otoczenia: klientami, pracownikami, dostawcami, społecznościami lokalnymi i organizacjami społecznymi oraz charytatywnymi.

Jak zarządzamy kapitałem?

Dbamy o nasze relacje ze wszystkimi interesariuszami. Wiemy, że mamy wpływ bezpośredni na naszych interesariuszy, ale także pośredni na całe otoczenie np. rodziny naszych pracowników, podopiecznych organizacji społecznych, z którymi współpracujemy, uczestników naszych partnerstw itd. Prowadzimy dialog, jesteśmy otwarci i dostępni we wszystkich kanałach komunikacji.

Stan kapitału na koniec roku		
Miara	2020	2021
Godziny przeznaczone na wolontariat	1 072	1 045
Liczba studentów w programie „Artysta zawodowiec”	1 280	2 012
Liczba uczestników ING w Biegnij Warszawo	2 962	639

Wynik przetworzenia w 2021 roku

- Zrealizowaliśmy w sumie blisko 1 500 badań profilaktycznych dla pracowników w ramach programu profilaktyki onkologicznej.
- Przekazaliśmy w formie darowizn finansowych ponad 2,7 mln zł.
- Do realizacji Wyzwania ING w ramach partnerstwa z Zwolnieni z Teorii zgłosiło się 68 zespołów.

Przykładowy wpływ na inne kapitały

- Wpływ na kapitał finansowy poprzez ponoszone koszty wynagrodzeń.
- Wpływ na kapitał intelektualny poprzez wewnętrzne szkolenia dla naszych pracowników i dzielenie się wiedzą.
- Wpływ na kapitał środowiskowy poprzez wewnętrzne i zewnętrzne kampanie zwiększające świadomość ekologiczną.



Nasz model tworzenia wartości





Doświadczenie klienta



Szybkość i intuicyjność

Umożliwiamy łatwy i szybki dostęp do konta - jest on możliwy poprzez wszystkie kanały i na wszystkich urządzeniach. Ułatwiamy komunikację z bankiem oraz uwzględniamy potrzeby osób z niepełnosprawnościami.

Jak to mierzymy

	2017	2018	2019	2020	2021
Miejsca spotkań	357	337	317	290	257
Miejsca spotkań z obsługą w języku migowym	100%	100%	100%	100%	100%
Sieć urządzeń do obsługi gotówkowej	1 081	1 051	1 012	1 001	932
Przelewy detaliczne zlecone przez bankowość elektroniczną	99,75%	99,88%	99,90%	99,94%	99,96%
Udział klientów aktywnie korzystających z Moje ING	46,9%	49,4%	58,8%	60,5%	63,5%
Średni czas oczekiwania na połączenie z doradcą Contact Centre (sekundy)	20	48	65	104	167
Problemy rozwiązane podczas pierwszej rozmowy telefonicznej z Contact Centre	80%	81%	80%	79%	86%

Dialog i prosta komunikacja

Słuchamy naszych klientów. Dzięki ich opiniom wdrażamy nowe rozwiązania, produkty i funkcjonalności w aplikacjach oraz zmieniamy nasze placówki. Nawet banki mogą pisać bez żargonu i zwrotów urzędowych. Nasze teksty piszemy po prostu, czyli tak aby klient szybko zrozumiał treść.

Jak to mierzymy

	2017	2018	2019	2020	2021
Komunikaty i dokumenty dostosowane do zasad prostego języka (tys.)*	1,4	2,0	2,5	3,0	12 (prostomat)
Liczba fanów na profilu ING Banku Śląskiego w serwisie Facebook (tys.)	214	247	249	254	256
Liczba interakcji obsługowanych przez Contact Centre w serwisie Facebook (tys.)	52	78	95	156	140
Liczba użytkowników odwiedzających Społeczność ING co miesiąc (tys.)	80	100	113	139	127

*liczba skumulowana od początku trwania projektu

Samodzielność i świadomość w wyborach

Przygotowujemy klientów do samodzielnych i świadomych decyzji finansowych – pomagają w tym programy edukacji finansowej oraz oferowane przez bank rozwiązania technologiczne.

Jak to mierzymy

	2017	2018	2019	2020	2021
Dyspozycja regularnego inwestowania (tys.)	82,1	89,4	107,3	109,7	108,4
Liczba rachunków maklerskich (tys.)	70,2	80,4	91,0	133,6	151,1
Liczba subskrybentów w serwisie YouTube (tys.)	59	126	195	204	234
Miejsce w badaniu marki – wskaźnik „bank dla zaradnych i przedsiębiorczych”	TOP 1	TOP 1	TOP 1	TOP 1	TOP 1
Miejsce w badaniu marki – wskaźnik „bank umożliwiający podejmowanie lepszych decyzji finansowych	TOP 1	TOP 1	TOP 1	TOP 1	TOP 1





Zrównoważony rozwój i CSR



Wspieramy zielone inwestycje

Wspieramy i promujemy rozwiązania związane z ochroną środowiska naturalnego. Podejmujemy inicjatywy na rzecz tworzenia i oferowania nowych produktów, wspierania proekologicznych przedsięwzięć, kształtowania świadomości proekologicznej oraz zarządzania ryzykiem środowiskowym i społecznym. Pomagamy naszym klientom w transformacji energetycznej.

Jak to mierzymy

	2017	2018	2019	2020	2021
Projekty segmentu korporacyjnego zbadane pod kątem zgodności z polityką ESR	100%	100%	100%	100%	100%
Odsetek aktywów ogółem, które klasyfikują się do Taksonomii	-	-	-	-	23,5%

Zmniejszamy nasz wpływ środowiskowy

Dążymy do zminimalizowania niekorzystnego wpływu, jaki wywieramy na środowisko. Prowadzimy akcje informacyjne, które wpływają na ograniczenie zużycia zasobów oraz zwiększają świadomość i wrażliwość proekologiczną pracowników.

Jak to mierzymy

	2017	2018	2019	2020	2021
Energia wyprodukowana w panelach fotowoltaicznych banku (kWh)	-	-	-	43 270	86 965
Zużycie wody (m³)	55 541	57 130	58 284	65 693	40 438
Poziom recyklingu odpadów	99,4%	100%	100%	100%	100%

Odpowiedzialność społeczna i edukacja finansowa

Nasze działania kierujemy przede wszystkim do dzieci i młodzieży. Służą one rozwojowi przedsiębiorczości, edukacji finansowej, a także społecznościom lokalnym.

Jak to mierzymy

	2017	2018	2019	2020	2021
Liczba zespołów realizujących wyzwanie ING w ramach Zwolnieni z Teorii	-	-	-	36	68
Godziny przeznaczone przez pracowników na wolontariat	-	5 221	7 052	1 072	1 045
Kwota darowizn charytatywnych przekazanych przez bank (tys. zł)	1 041,5	717,0	1 006, 9	5 544,6	2 731,7



Zarządzanie ryzykiem i bezpieczeństwem



Stabilność systemów IT i bezpieczeństwo transakcji

Zapewniamy bezpieczne i stabilne systemy IT, które pozwalają klientom na bezpieczne korzystanie ze swoich finansów.

Jak to mierzymy

	2017	2018	2019	2020	2021
Odsetek pracowników przeszkolonych z zakresu Compliance	97%	98%	98%	97%	99%
Odsetek pracowników przeszkolonych z zakresu przeciwdziałania oszustwom	98%	94%	80%	91%	97%
Średnia dostępność Moje ING	99,65%	99,87%	99,92%	99,91%	99,93%
Średnia dostępność ING Business	99,91%	99,81%	99,83%	100,00%	99,92%
Ilość zablokowanych loginów do Moje ING na podstawie podejrzenia próby popełnienia oszustwa	-	-	5 860	13 228	40 744

Bezpieczeństwo danych osobowych

Dbamy o cyfrowe i fizyczne bezpieczeństwo wszystkich powierzonych nam danych. Edukujemy naszych klientów i pracowników.

Jak to mierzymy

	2017	2018	2019	2020	2021
Uzasadnione skargi dotyczące naruszenia prywatności klienta	0	0	0	0	0
Odsetek pracowników przeszkolonych z zakresu bezpieczeństwa danych osobowych	100%	99%	97%	97%	99%

Bezpieczeństwo środków finansowych

Nasz system zarządzania ryzykiem obejmuje stałą identyfikację, pomiar i monitorowanie poziomu ponoszonego przez bank ryzyka w celu zapewnienia bezpieczeństwa środków powierzonych nam przez klientów.

Jak to mierzymy

	2017	2018	2019	2020	2021
Współczynnik Tier 1	15,77%	14,74%	14,41%	16,91%	13,47%
Łączny współczynnik kapitałowy	16,71%	15,58%	16,87%	19,52%	15,08%
Udział kredytów w etapie 3 (bilans otwarcia 2018 dla kolumny 2017 roku)	3,0%	2,8%	3,0%	3,3%	2,6%
Wskaźnik pokrycia kredytów w etapie 3 (bilans otwarcia 2018 dla kolumny 2017 roku)	59,6%	59,6%	54,1%	60,7%	65,2%
LCR	145%	133%	130%	220%	164%
NSFR	122%	131%	130%	144%	157%



Zaangażowani pracownicy i silny pracodawca



Solidny pracodawca

Tworzymy przyjazne, elastyczne i sprzyjające różnorodności miejsce pracy. Dbamy o well-being. Regularnie pytamy pracowników o ich satysfakcję z pracy.

Jak to mierzymy

	2017	2018	2019	2020	2021
Stosunek wynagrodzenia pracowników najniższego szczebla do rynku	143%	125%	119%	114%	120%
Wskaźnik utrzymania pracowników po powrocie z urlopu rodzicielskiego	99,0%	99,7%	98,9%	99,3%	99,6%
Odsetek kobiet na stanowiskach kierowniczych	52%	52%	51%	49%	48%
Odsetek pracowników w Pracowniczym Programie Emerytalnym	70%	77%	77%	77%	75%

Kultura innowacji i rozwój pracowników

Zachęcamy naszych pracowników do eksperymentowania przy tworzeniu i rozwijaniu produktów. Angażujemy w to też naszych klientów zgodnie z podejściem PACE. Dbamy o kompetencje pracowników, dajemy narzędzia i możliwości rozwoju.

Jak to mierzymy

	2017	2018	2019	2020	2021
Odsetek pracowników wzięło udział w przynajmniej jednym działaniu rozwojowym	-	-	97%	99%	98%
Odsetek pracowników, którzy wzięli udział w rozmowach rocznych	97%	96%	93%	94%	96%
Liczba pracowników, którzy wzięli udział w stażach wewnętrznych	170	180	151	102	47
Liczba uczestników Stażu z Lwem	131	331	530	264	269



Stabilność i przewidywalność



Konsekwentny i stabilny rozwój

Konsekwentnie realizujemy naszą strategię biznesową. Stawiamy na wzrost liczby klientów i wolumenów biznesowych, co przekłada się na wzrost naszych udziałów rynkowych.

Jak to mierzymy

	2017	2018	2019	2020	2021
Wskaźnik kredyty/depozyty	83,8%	87,6%	90,7%	82,6%	85,9%
Wartość udzielonych kredytów hipotecznych (mld zł)	6,7	8,5	11,4	11,4	16,4
Wartość udzielonych pożyczek gotówkowych (mld zł)	2,9	3,5	4,1	3,1	5,1
Udział rynkowy w obrotach faktoringowych	15,1%	13,0%	12,7%	12,8%	14,7%
Udział rynkowy w wartości zawartych umów leasingowych	5,5%	5,6%	6,5%	5,7%	7,1%
Udział rynkowy w kredytach	7,3%	8,0%	8,8%	9,3%	10,3%
Udział rynkowy w depozytach	8,7%	9,1%	9,3%	9,6%	10,0%

Przewidywalne wyniki

Dbamy o powierzone nam kapitały i staramy się aby zostały efektywnie alokowane. Pracujemy nad tym by dostarczały średnio- i długoterminowy zwrot, który usatysfakcjonuje naszych dostawców kapitału.

Jak to mierzymy

	2017	2018	2019	2020	2021
Marża odsetkowa	2,88%	2,92%	2,95%	2,63%	2,58%
Stosunek kosztów do dochodów	44,8%	44,5%	43,1%	44,3%	43,0%
Marża kosztów ryzyka	0,50%	0,52%	0,54%	0,88%	0,27%
Zwrot na kapitale własnym (ROE)	12,7%	12,5%	11,6%	7,6%	13,6%



Segmenty biznesowe

Naszą działalność biznesową dzielimy na dwa segmenty – segment bankowości detalicznej oraz segment bankowości korporacyjnej. Pozostałe obszary działalności, w tym np. działalność skarbową, jest alokowana pomiędzy tymi dwoma segmentami. W ramach segmentu bankowości detalicznej obsługiwani są klienci indywidualni. W ramach segmentu bankowości korporacyjnej obsługujemy przedsiębiorców oraz firmy prowadzone w oparciu o pełną księgowość. Segment bankowości korporacyjnej dzielimy na trzy grupy klientów, które są zależne od wartości rocznych obrotów – zgodnie z poniższym schematem:



Przedsiębiorcy
do **1,2 mln EUR**



Średnie i duże firmy
do **125 mln EUR**



Klienci strategiczni
powyżej **125 mln EUR**





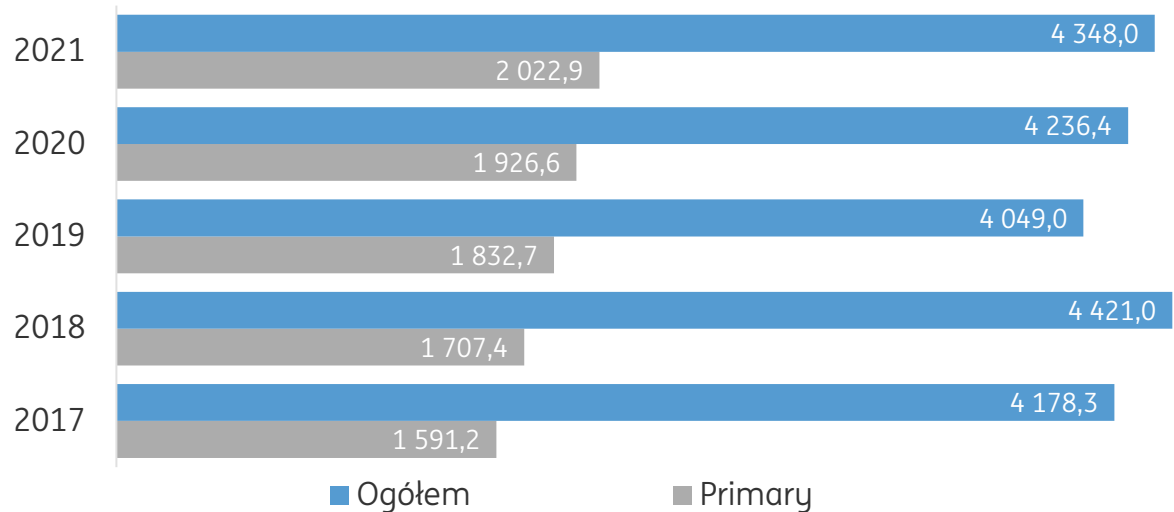
Segment detaliczny

W ramach segmentu detalicznego obsługujemy klientów indywidualnych – mamy ich już 4,3 mln, z czego 2,0 mln to klienci *primary*, dla których jesteśmy bankiem pierwszego wyboru.

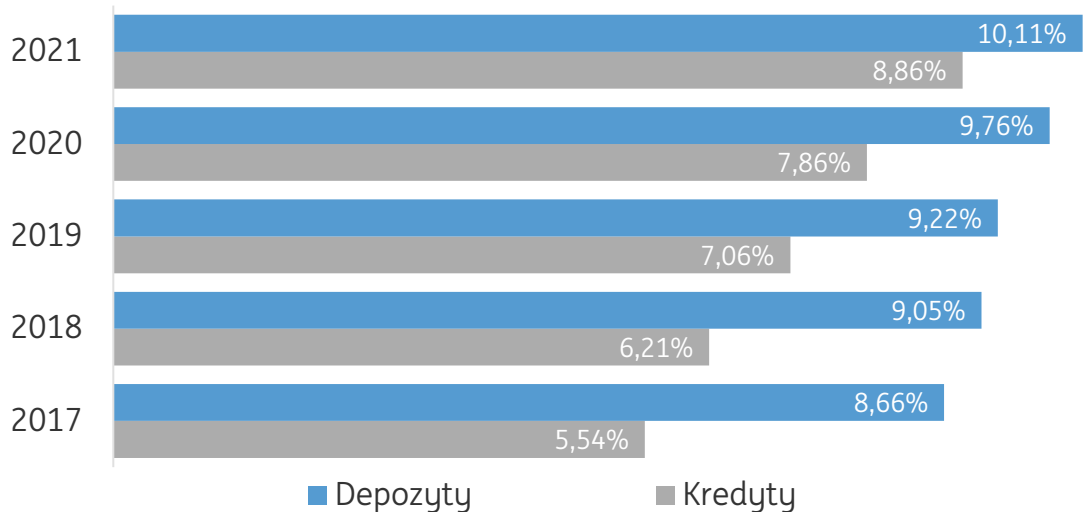
Komentarz do wyników segmentu

Wynik brutto segmentu detalicznego był wyższy w 2021 roku o 656,0 mln zł (+88,8% r/r), głównie z powodu spadku kosztów ryzyka o 451,9 mln zł (-77,1% r/r), w tym niższych kosztów rezerw na ryzyko prawne walutowych kredytów hipotecznych (56,4 mln zł w 2021 roku względem 270,3 mln zł w 2020 roku). Drugim istotnym elementem sprzyjającym poprawie wyniku brutto był wynik z tytułu odsetek (wyższy o 275,5 mln zł, +11,3% r/r) za sprawą m.in. wyższych wolumenów kredytowych. Pozytywną dynamikę odnotował również wynik z opłat i prowizji (wyższy o 98,0 mln zł, +21,3% r/r) za sprawą wyższej aktywności i transakcyjności naszych klientów oraz oferowanych produktów ubezpieczeniowych. Koszty działania były wyższe niż w poprzednim roku (o 104,0 mln zł, +7,2% r/r) m.in. ze względu na wyższe koszty wynagrodzeń. Za sprawą wzrostu aktywów segmentu, wyższy o 18,1% r/r był także podatek bankowy (wzrost o 35,6 mln zł).

Liczba klientów (tys.)



Udziały rynkowe



Rachunek zysków i strat (mln zł)					
	2019	2020	2021	r/r (mln zł)	r/r (%)
Wynik z tytułu odsetek	2 309,9	2 439,9	2 715,4	+275,5	+11,3%
Wynik z tytułu opłat i prowizji	417,9	460,0	558,0	+98,0	+21,3%
Pozostałe dochody*	71,9	61,5	31,6	-29,9	-48,6%
Dochody	2 799,7	2 961,4	3 305,0	+343,6	+11,6%
Koszty działania	-1 323,9	-1 439,6	-1 543,5	-103,9	+7,2%
Wynik przed kosztami ryzyka	1 475,8	1 521,8	1 761,5	+239,7	+15,8%
Koszty ryzyka**	-193,6	-586,3	-134,4	+451,9	-77,1%
Podatek bankowy	-167,3	-196,4	-232,0	-35,6	+18,1%
Wynik brutto	1 114,9	739,1	1 395,0	+656,0	+88,8%

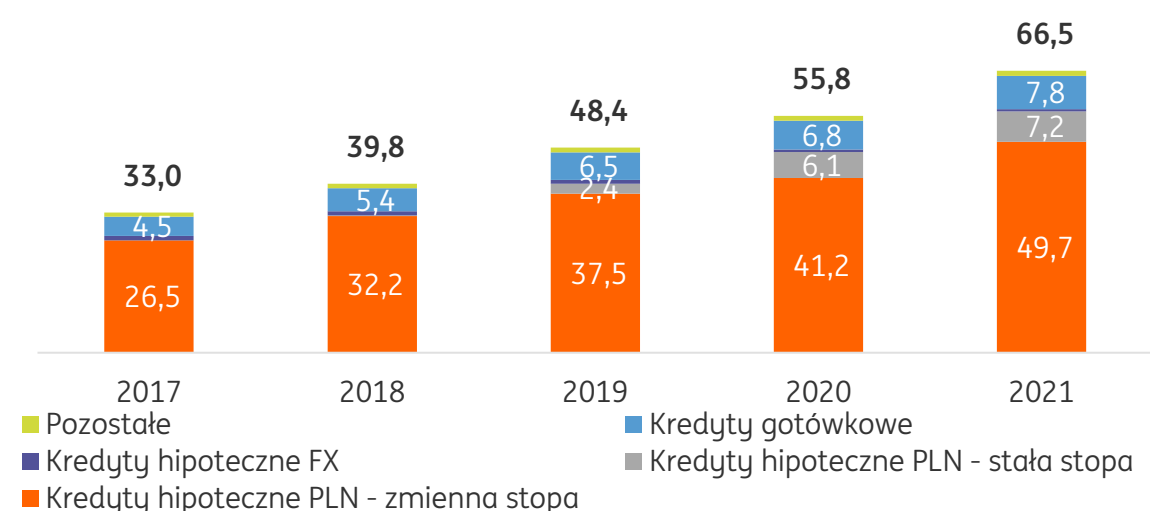
*Łącznie z udziałem w zysku jednostek stowarzyszonych; **Łącznie z kosztami ryzyka prawnego walutowych kredytów hipotecznych

Bilans i kluczowe wskaźniki (mld zł)					
	2019	2020	2021	r/r (mld zł)	r/r (%)
Aktywa ogółem	67,9	83,1	92,0	+9,0	+10,8%
Należności od klientów (brutto)	48,4	55,8	66,5	+10,7	+19,1%
Zobowiązania wobec klientów	79,0	90,5	99,4	+8,9	+9,8%
Kredyty do depozytów	60,3%	60,5%	65,9%	-	+5,4 p.p.
Koszty do dochodów	47,3%	48,6%	46,7%	-	-1.9 p.p.
Marża kosztów ryzyka	0,44%	1,12%	0,22%	-	-90 p.p.



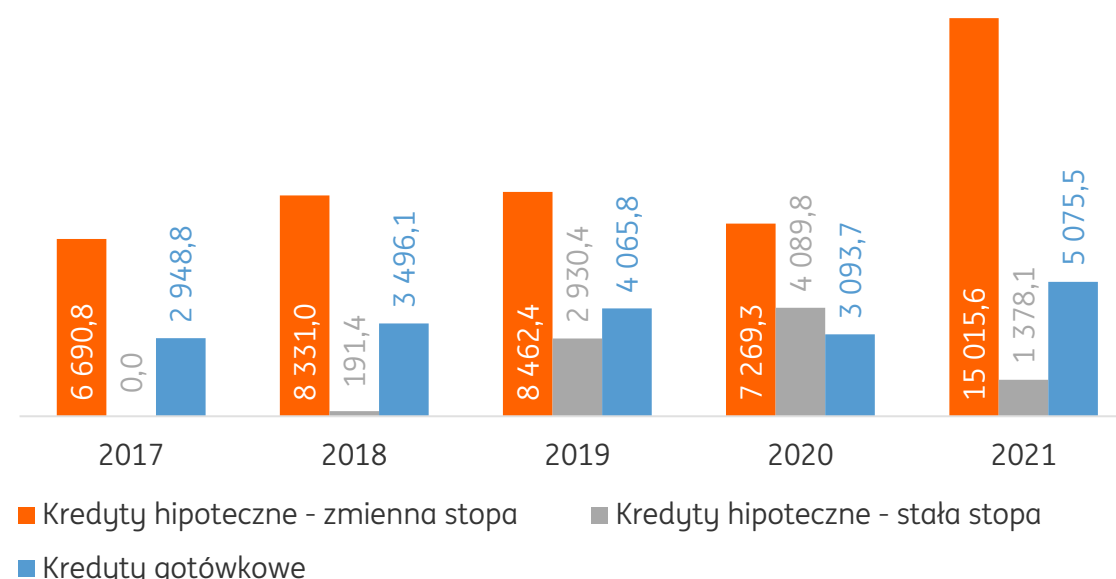
Segment detaliczny

Portfel należności brutto od klientów segmentu w podziale na produkty (mld zł)



Na koniec 2021 roku łączna wartość należności brutto od klientów detalicznych wzrosła o 19,1% r/r do 66,5 mld zł. Główną kategorią, która przyczyniła się do wzrostu tego portfela były złotówkowe kredyty hipoteczne (wzrost o +20,4% r/r). Kredyty walutowe w walutach obcych spadły o 21,3% r/r. Spadek wynikał z naturalnej amortyzacji portfela oraz zwiększenia korekty wartości bilansowej brutto tego portfela o wartość rezerwy na ryzyko prawne (na koniec 2021 roku korekta wynosiła 345,6 mln zł w porównaniu do 300,0 mln zł na koniec 2020). W części te dwa efekty zostały zniesione przez deprecjacje złotówki. Portfel kredytów gotówkowych wzrósł o 15,3% r/r, czyli szybciej niż to miało miejsce w 2020 roku ze względu na wyższą sprzedaż tych kredytów w 2021 roku (+64,1% r/r).

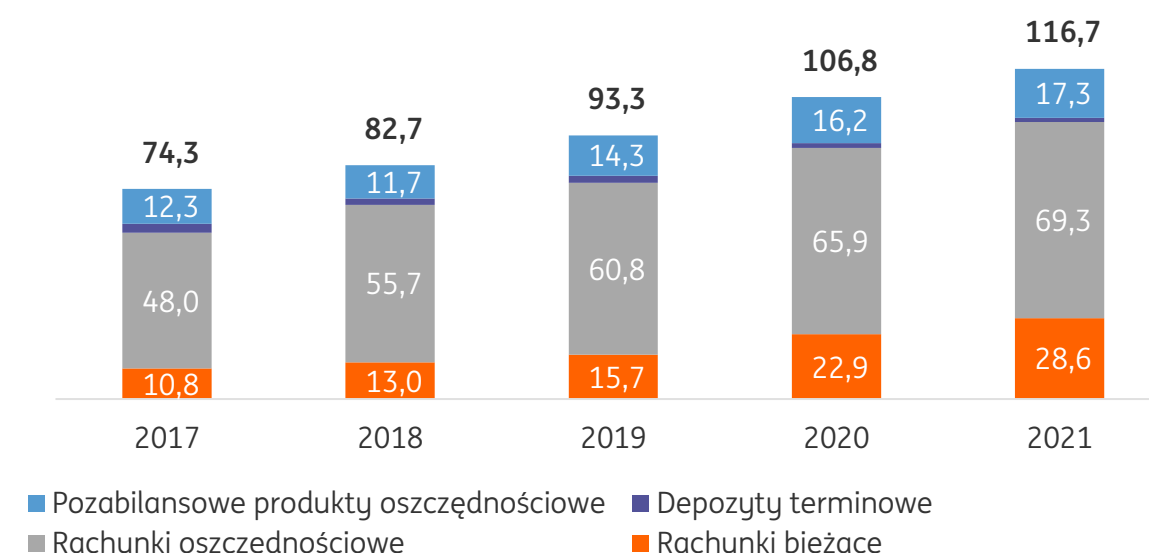
Sprzedaż kredytów detalicznych (mln zł)



W 2021 roku, udzieliliśmy łącznie 16,4 mld zł kredytów hipotecznych (o 44,3% więcej r/r). Pozwoliło to nam utrzymać drugie miejsce na rynku pod względem nowej sprzedaży z udziałem rynkowym na poziomie 19,6% (19,2% rok wcześniej). W 2021 roku wartość sprzedaży kredytów hipotecznych o czasowo stałej stopie oprocentowania osiągnęła wartość 1,4 mld zł i stanowiła 8,4% całkowitej sprzedaży kredytów hipotecznych (odpowiednio 4,1 mld zł i 36% w 2020 roku). Nasi klienci coraz częściej wybierają ofertę EKO kredytu hipotecznego – w 2021 roku udzieliliśmy kredytów w tym wariantie produktu o łącznej wartości 1,8 mld zł (0,7 mld zł rok wcześniej).

W 2021 roku udzieliliśmy 5,1 mld zł pożyczek gotówkowych dla osób fizycznych, co oznacza wzrost o 64,1% r/r. Wzrost ten wynikał z wyższego popytu ze strony klientów, jak również zmniejszenia obostrzeń w zakresie tego produktu, które bank wprowadził w okresie wybuchu pandemii COVID-19 w 2020 roku. 83,1% z tych kredytów sprzedaliśmy w kanale internetowym (79,4% w 2020 roku), co przełożyło się na oszczędność 3,9 mln kartek papieru w 2021 roku.

Portfel zobowiązań wobec klientów segmentu w podziale na produkty (mld zł)



Portfel zobowiązań bilansowych wobec klientów detalicznych wzrósł o 9,9% r/r do 99,4 mld zł. Największą dynamikę wzrostu r/r odnotowały rachunki bieżące (+24,9% r/r do wartości 28,6 mld zł). Środki zgromadzone na rachunkach oszczędnościowych rosły w wolniejszym tempie (+5,1% r/r do wartości 69,3 mld zł), a lokaty terminowe spadły (-11,4% r/r do wartości 1,5 mld zł). Tym samym, rachunki bieżące zyskały na znaczeniu w ramach portfela zobowiązań bilansowych wobec klientów detalicznych (28,8% portfela na koniec 2021 roku wobec 25,3% rok wcześniej), co przyczyniło się do poprawy (obniżenia) kosztu finansowania banku.

W ramach produktów pozabilansowych oferujemy m.in. usługi maklerskie oraz pośredniczymy w sprzedaży funduszy zarządzanych przez TFI. Na koniec 2021 roku oszczędności zgromadzone na kontach maklerskich naszych klientów wyniosły 5,4 mld zł (+18,5% r/r), a oszczędności naszych klientów zgromadzone w TFI wyniosły 12,0 mld zł (stabilnie r/r).



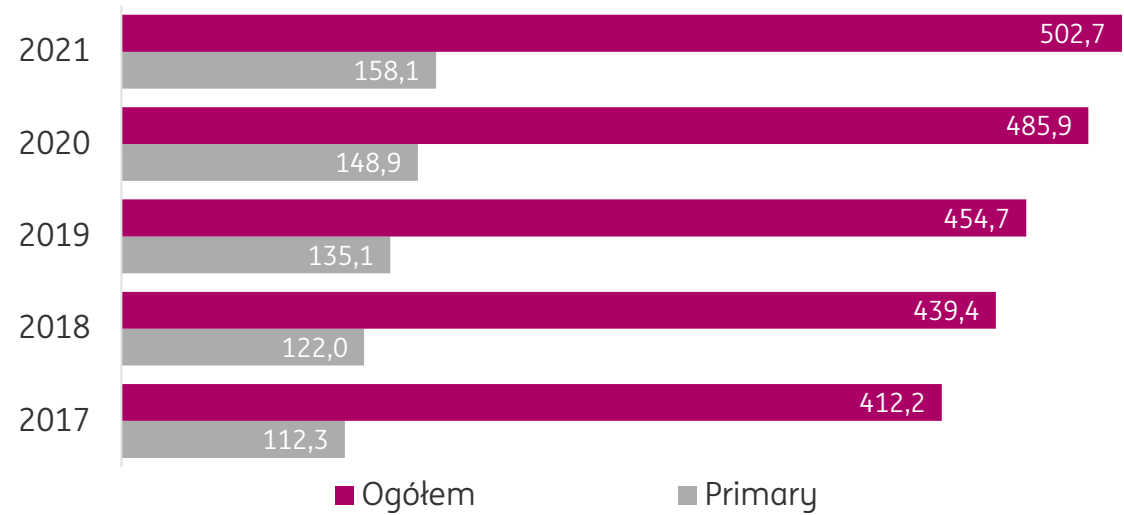
Segment korporacyjny

W ramach segmentu korporacyjnego obsługujemy klientów firmowych, których mieliśmy na koniec 2021 roku 502,7 tys., z czego 158,1 tys. to klienci *primary*, dla których jesteśmy głównym bankiem.

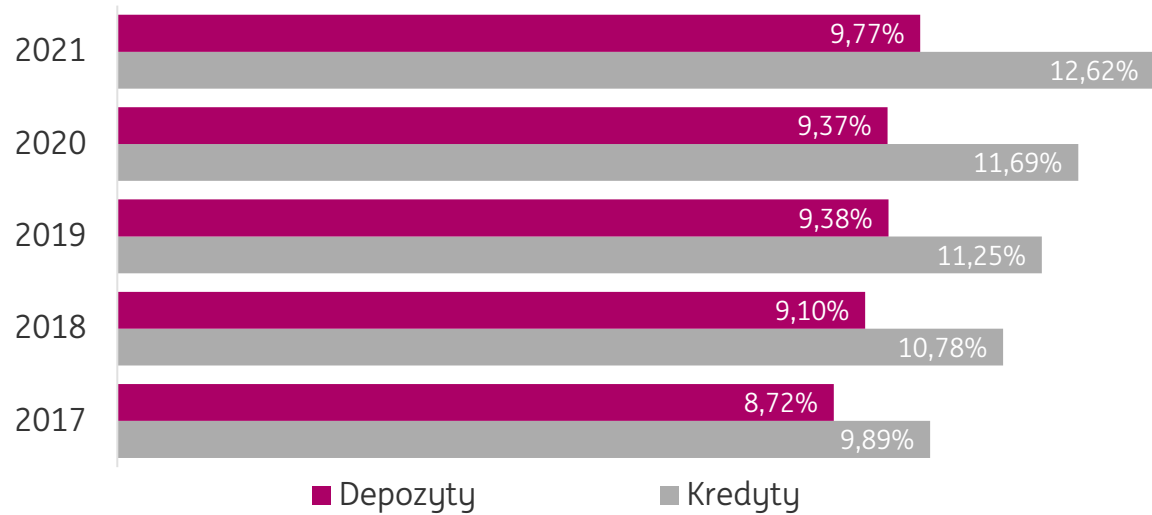
Komentarz do wyników segmentu

Wynik brutto segmentu korporacyjnego był wyższy w 2021 roku o 447,6 mln zł (+38,2% r/r), głównie z powodu niższych kosztów ryzyka o 250,6 mln zł (-51,3% r/r), w tym lekko pozytywnego wpływu zmian założeń makroekonomicznych w modelach (9,0 mln zł w 2021 roku względem 242,5 mln zł negatywnego wpływu w 2020 roku). Za sprawą rosnących wolumenów biznesowych oraz wyższej aktywności i transakcyjności wzrosły znacząco dochody segmentu (o 322,6 mln zł, +9,9% r/r). Na szczególną uwagę zasługuje wynik z tytułu opłat i prowizji, który wzrósł o 218,4 mln zł (+20,4%) względem 2020 roku, m.in. za sprawą dużej poprawy na transakcjach wymiany walut i prowadzeniu rachunków klientów. Koszty działania segmentu były wyższe niż w poprzednim roku (o 98,0 mln zł, +7,4% r/r) m.in. ze względu na wyższe koszty wynagrodzeń. Za sprawą wzrostu aktywów segmentu, wyższy o 9,6% r/r był także podatek bankowy (wzrost o 27,5 mln zł).

Liczba klientów (tys.)



Udziały rynkowe



Rachunek zysków i strat (mln zł)					
	2019	2020	2021	r/r (mln zł)	r/r (%)
Wynik z tytułu odsetek	2 015,2	2 101,9	2 254,3	+152,4	+7,2%
Wynik z tytułu opłat i prowizji	922,6	1 068,4	1 286,8	+218,4	+20,4%
Pozostałe dochody*	58,9	99,0	50,8	-48,2	-48,7%
Dochody	2 996,7	3 269,3	3 591,9	+322,6	+9,9%
Koszty działania	-1 173,5	-1 322,9	-1 421,0	-98,0	+7,3%
Wynik przed kosztami ryzyka	1 823,2	1 946,4	2 171,0	+224,5	+11,5%
Koszty ryzyka	-411,9	-488,6	-238,0	+250,6	-51,3%
Podatek bankowy	-268,4	-285,2	-312,7	-27,5	+9,6%
Wynik brutto	1 142,9	1 172,7	1 620,2	+447,6	+38,2%

*Łącznie z udziałem w zysku jednostek stowarzyszonych

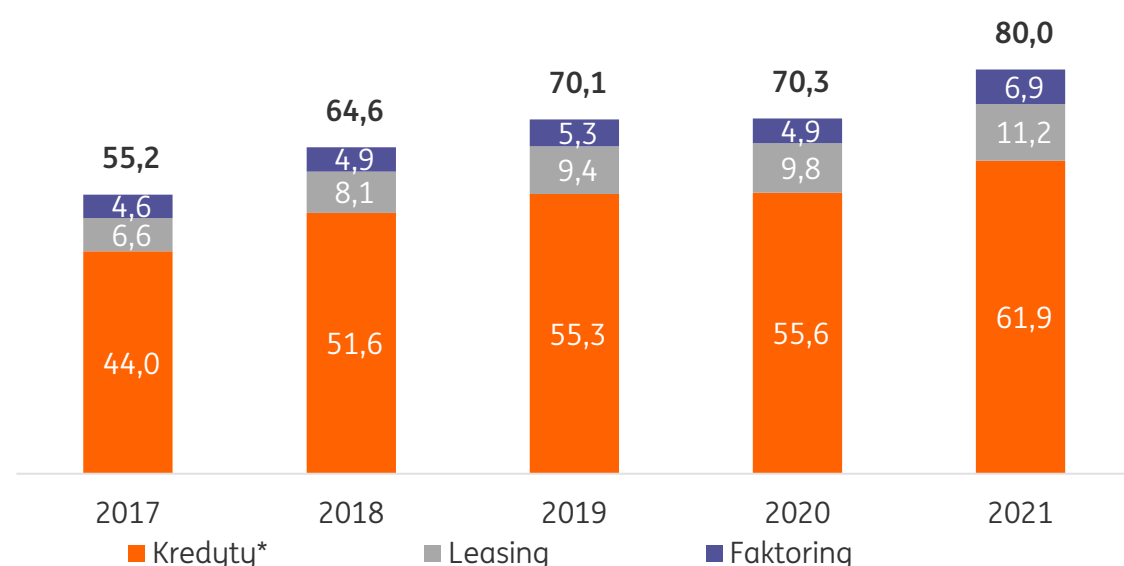
Bilans i kluczowe wskaźniki (mld zł)					
	2019	2020	2021	r/r (mld zł)	r/r (%)
Aktywa ogółem	88,8	101,7	106,4	+4,5	+4,6%
Należności od klientów (brutto)*	70,1	70,3	80,0	+9,7	+13,8%
Zobowiązania wobec klientów	49,9	58,8	69,0	+10,3	+17,5%
Kredyty do depozytów	137,2%	115,9%	112,8%	-	-3,1 p.p.
Koszty do dochodów	39,2%	40,5%	39,6%	-	-0,9 p.p.
Marża kosztów ryzyka	0,61%	0,69%	0,32%	-	-37 p.b.

*Łącznie z kredytami wycenianymi w wartości godziwej



Segment korporacyjny

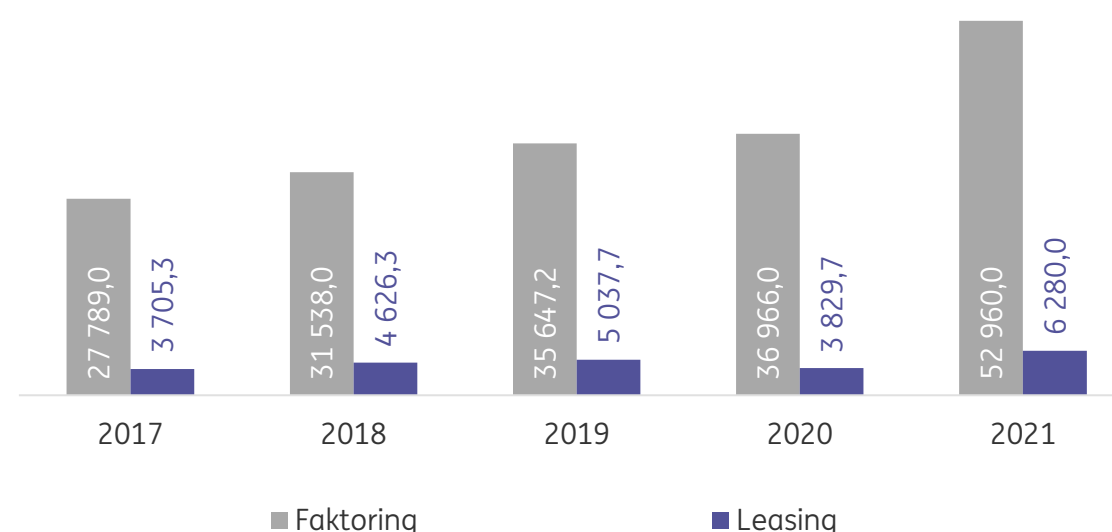
Portfel należności brutto od klientów segmentu w podziale na produkty (mld zł)



*Łącznie z kredytami wycenianymi w wartości godziwej

Na koniec 2021 roku łączna wartość należności brutto (łącznie z kredytami wycenianymi do wartości godziwej) od klientów segmentu korporacyjnego wzrosła o 13,8% r/r do 80,0 mld zł. Portfel kredytowy wzrósł o 11,4% r/r (o 6,3 mld zł do 61,9 mld zł) – wszystkie trzy grupy klientów zanotowały wzrost względem 2020 roku. Portfel należności leasingowych wzrósł o 13,7% r/r do 11,2 mld zł (głównie dzięki portfelowi małych i średnich firm). Natomiast portfel faktoringowy wzrósł o 41,9% r/r do 6,9 mld zł (za wzrost odpowiadały portfele małych i średnich firm oraz klientów strategicznych).

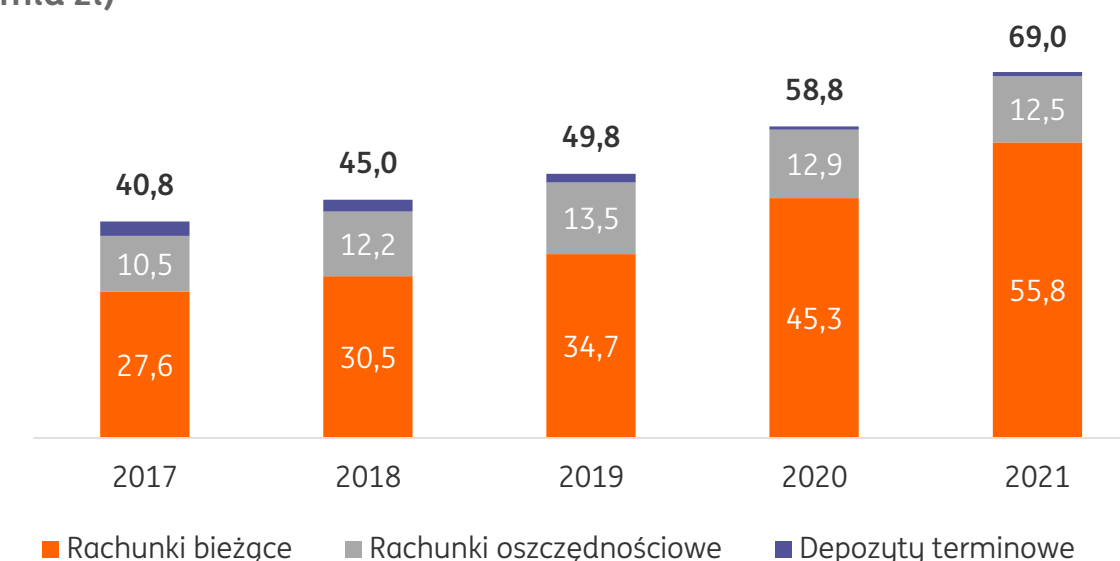
Obroty w faktoringu oraz sprzedaży leasingu (mln zł)



Obroty faktoringowe w 2021 roku wyniosły 53,0 mld zł, czyli były o 43,3% wyższe niż w 2020 roku. Każdy kolejny kwartał 2021 roku był lepszy od poprzedniego. Obroty w 2021 roku pozwoliły nam na osiągnięcie 14,7% udziału rynkowego. Liczba naszych klientów faktoringowych wzrosła o 49% r/r do 8,2 tys. W 2021 roku wykupiliśmy 3,9 mln faktur – o 19% więcej niż przed rokiem.

Sprzedaż produktów leasingowych wyniosła w 2021 roku 6,3 mld zł i była o 64,0% wyższa niż rok wcześniej. Każdy z kwartałów 2021 roku był lepszy niż najmocniejszy w 2020 roku IV kwartału. Nasz udział rynkowy w sprzedaży produktów leasingowych wyniósł 7,1% w 2021 roku (5,7% w 2020 roku). Liczba klientów leasingowych to 36 tys. (+6,5% r/r).

Portfel zobowiązań wobec klientów segmentu w podziale na produkty (mld zł)



Środki zgromadzone przez naszych klientów korporacyjnych wynosiły na koniec 2021 roku 69,0 mld zł i były o 17,5% wyższe niż na koniec poprzedniego roku. Najistotniejszą częścią zobowiązań wobec tej grupy klientów stanowią środki zgromadzone na rachunkach bieżących (81% względem 77% rok wcześniej). Sprzyjało to poprawie kosztu finansowania banku.

Środki zgromadzone na rachunkach bieżących wzrosły o 23,3% r/r do 55,8 mld zł, najsilniej wzrosły rachunki bieżące małych i średnich firm (+26,7%), a w mniejszym stopniu rachunki bieżące przedsiębiorców (+19,6%) oraz klientów strategicznych (+17,9%).

Środki zgromadzone na kontach oszczędnościowych spadły o 3,5% r/r do 12,5 mld zł, głównie za sprawą odpływu środków zgromadzonych przez małe i średnie firmy (-5,8% r/r) oraz klientów strategicznych (-48,0%). Z drugiej strony, przyrosły w ujęciu r/r środki zgromadzone przez przedsiębiorców (+4,3% r/r).



Otoczenie, w którym funkcjonujemy

Zarządzanie relacjami	44
Nasza obecność na rynku kapitałowym	45
Odpowiedzialność w łańcuchu dostaw	49
Zaangażowanie w inicjatywy i organizacje branżowe	50
Otoczenie gospodarcze	51
Rynek finansowy i jego regulacje	56



Otoczenie, w którym funkcjonujemy jest bardzo złożone. Jako grupa kapitałowa wchodzimy w interakcje z szerokim gronem interesariuszy. Dlatego bardzo ważne jest dla nas zarządzanie relacjami z otoczeniem. W rozdziale tym znajdziesz informacje jak do tego podchodzimy, jak wygląda nasza obecność na rynku kapitałowym, co charakteryzuje obecną sytuację gospodarczą i jakie są oczekiwania naszych ekonomistów w tym zakresie. Zarządzanie relacjami z otoczeniem.

Zarządzanie relacjami

GRI [102-40] [102-42] [102-43]



Nasze działania mają wpływ na klientów, pracowników, akcjonariuszy, dostawców oraz szeroko rozumiane otoczenie społeczne. Mamy świadomość, że oczekiwania naszych interesariuszy są różne. W naszej codziennej pracy działamy tak, aby na te różne oczekiwania odpowiadać. Dbamy o profesjonalną a jednocześnie prostą komunikację naszego banku, zarówno z otoczeniem wewnętrznym, jak i zewnętrznym. Korzystamy ze specjalistycznych narzędzi, aby wypracowywać jak najlepsze praktyki współpracy i dialogu z interesariuszami.

Działamy ze świadomością i poszanowaniem międzynarodowych standardów – Powszechnej Deklaracji Praw Człowieka oraz Global Compact ONZ. Stosujemy również Zasady Dobrej Praktyki Bankowej – dbamy o równe traktowanie

wszystkich akcjonariuszy i przykładamy wagę do szerokiego dostępu do informacji i efektywnej komunikacji z uczestnikami rynku kapitałowego.

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. NPS oraz FCR prowadzone są w systemie ciągłym. 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 (i ze względu na panującą pandemię – wirtualne) spotkania z zarządem przy okazji publikacji wyników finansowych. Więcej informacji o relacjach inwestorskich naszego banku znajduje się na [naszej stronie](#).

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 [naszej stronie](#).

[Wstęp](#)[ING Bank Śląski](#)[Nasze otoczenie](#)[Nasze wyniki finansowe](#)[Ład korporacyjny \(G\)](#)[Bezpieczeństwo banku i klientów \(G\)](#)[ING dla klientów \(S\)](#)[ING dla klimatu \(E\)](#)[ING dla społeczności \(S\)](#)[ING dla pracowników \(S\)](#)[O raporcie](#)[Załączniki](#)[Oświadczenie Zarządu](#)

Pracownicy

Poznajemy opinie i oceny pracowników m.in. poprzez badanie zdrowia organizacji (OHI) przeprowadzane co 18 miesięcy, maksymalnie co dwa lata oraz badanie Pulse Check (raz lub dwa razy w roku). W intranecie pracownicy dyskutują za pośrednictwem społeczności oraz bloga z prezesem. Organizujemy również anonimowe czaty z członkami zarządu, na których 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 dedykowane szkolenia. Bieżący dialog to jeden z elementów, który zwiększa zaangażowanie pracowników w projekty i lokalne akcje. W 2021 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.

Nasza obecność na rynku kapitałowym

Relacje inwestorskie

Jako ING Bank Śląski S.A. dążymy do najwyższych standardów w zakresie komunikacji z rynkiem kapitałowym. Przykładamy szczególną wagę do rzetelności informacji, transparentności oraz do równego traktowania wszystkich interesariuszy oraz przestrzegania wszystkich zapisów prawa w zakresie obowiązków informacyjnych spółek notowanych na giełdzie. Zadania te realizujemy m.in. w oparciu o zasady ładu korporacyjnego oraz [politykę informacyjną](#) (opisanych szerzej w rozdziale [Oświadczenie Zarządu ING Banku Śląskiego S.A. o stosowaniu zasad ładu korporacyjnego](#)).

Istotne informacje finansowo-biznesowe - w postaci raportów okresowych, raportów bieżących, prezentacji inwestorskich oraz edytowalnych plików z kluczowymi danymi dotyczącymi naszego banku - udostępniamy rynkowi kapitałowemu. Komunikacją z inwestorami, analitykami oraz agencjami ratingowymi zajmuje się dedykowana jednostka – Biuro Relacji Inwestorskich.



Dane kontaktowe do Biura Relacji Inwestorskich

e-mail: biuro.relacji.inwestorskich@ing.pl | **tel.: +48 (22) 820 44 16**

W 2021 roku przedstawiciele Zarządu oraz Biura Relacji Inwestorskich uczestniczyli w indywidualnych i grupowych spotkaniach z inwestorami, brali udział także w kluczowych konferencjach inwestorskich.

Regułą jest też, że raz na kwartał w dniu publikacji raportu okresowego, Biuro Relacji Inwestorskich wspólnie z Biurem Prasowym, organizuje otwarte spotkania dla inwestorów, analityków oraz dziennikarzy. Ze względu na pandemię COVID-19 konferencje organizowane w 2021 roku były transmitowane wyłącznie przez Internet (bez możliwości fizycznego uczestnictwa w siedzibie banku jak przed wybuchem pandemii). Uczestnicy konferencji niezmiennie mieli możliwość zadawania pytań poprzez stronę transmisji bądź kontaktując się bezpośrednio na adres mailowy Biura Relacji Inwestorskich. Zapisy naszych transmisji konferencji są dostępne do odtworzenia na stronie internetowej Biura Relacji Inwestorskich.

Przykładamy dużą wagę do jakości komunikacji z interesariuszami za pośrednictwem [naszej strony internetowej](#). Znajdują się tam aktualne informacje, dotyczące m.in. notowań akcji naszego banku na GPW, akcjonariatu spółki, Walnych Zgromadzeń, historii wypłaty dywidendy czy ratingów kredytowych. Na stronie internetowej publikowane

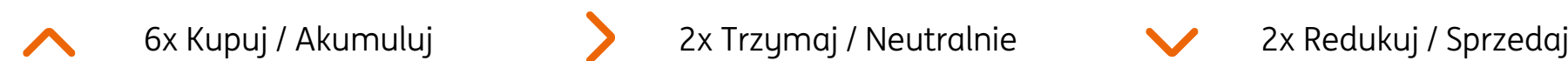


są również raporty bieżące i okresowe, prezentacje wynikowe, arkusze .xlsx z kluczowymi informacjami finansowymi i biznesowymi. Dzięki zastosowaniu technologii RWD, strona internetowa jest dostosowana również do urządzeń mobilnych – tabletów i smartfonów.

Nasz bank należy do grona spółek będących przedmiotem obserwacji i analiz rynkowych. Na koniec 2021 roku, analitycy reprezentujący 10 krajowych i zagranicznych instytucji finansowych publikowali raporty i rekomendacje dla akcji ING Banku Śląskiego.

Na stronie internetowej Biura Relacji Inwestorskich oraz w oddzielnej zakładce Analitycy (znajdującej się [pod tym adresem](#)), Biuro Relacji Inwestorskich na bieżąco aktualizuje zestawienie rekomendacji wydanych przez analityków wraz ze średnią ceną docelową oraz konsensusu rynkowego opartego na średniej oczekiwań.

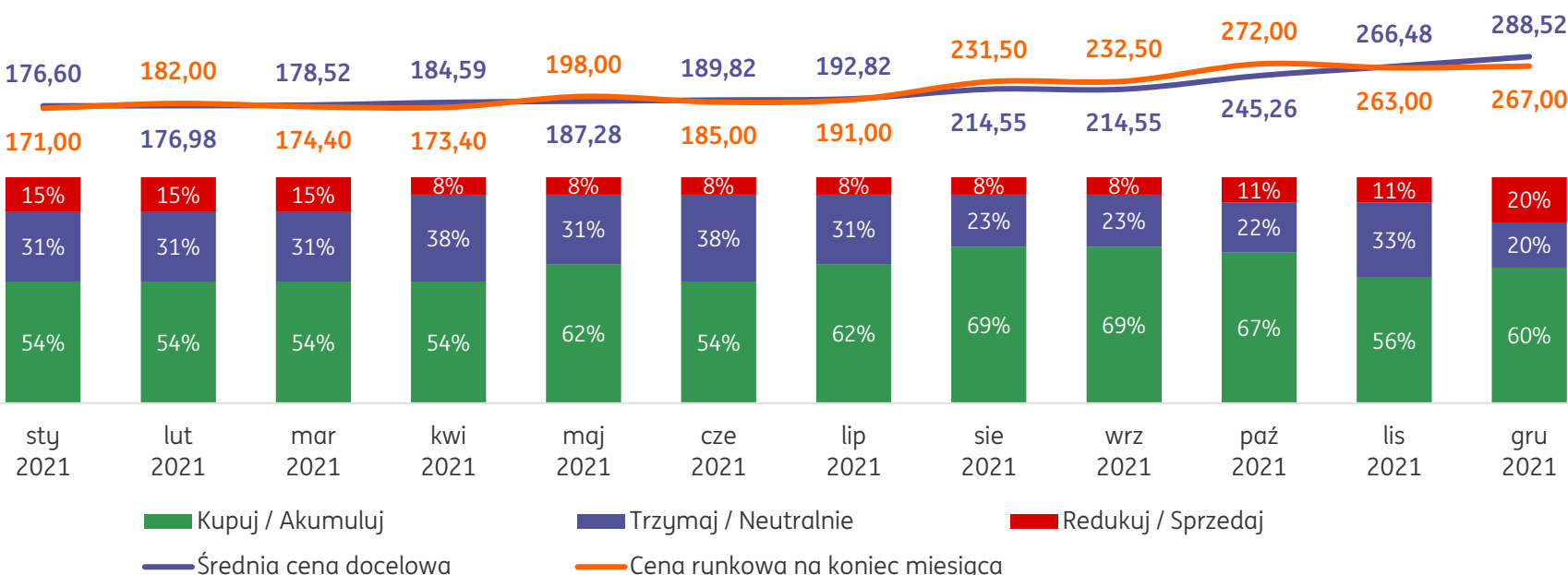
Struktura rekomendacji dla akcji ING Banku Śląskiego na 31 grudnia 2021 roku



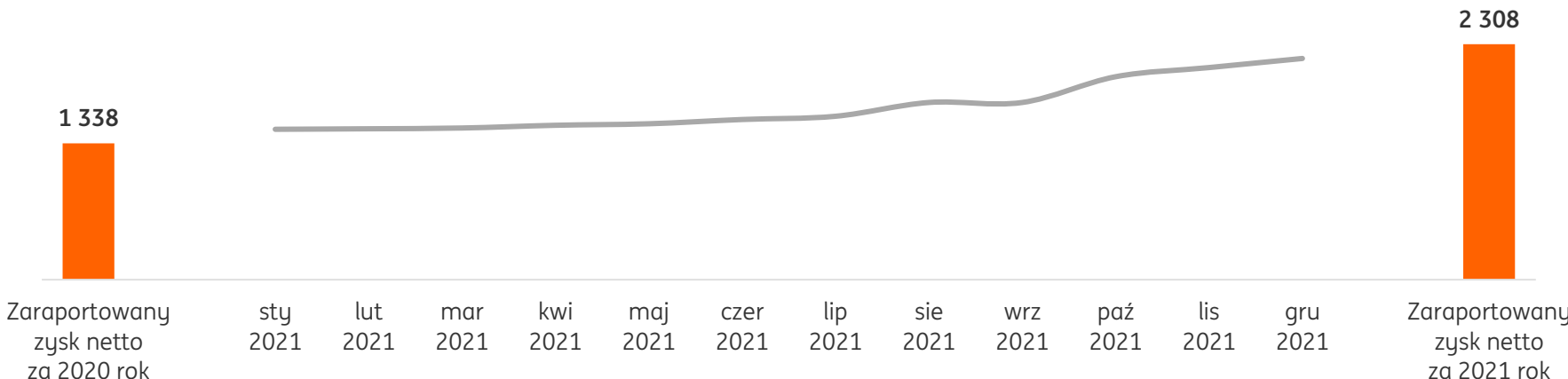
Średnia cena docelowa dla akcji ING Banku Śląskiego na 31 grudnia 2021 roku

288,52 zł

Struktura rekomendacji i średnia cena docelowa na przestrzeni 2021 roku



Oczekiwania analityków względem wyniku skonsolidowanego ING Banku Śląskiego w trakcie 2020 roku (mln zł)



Cena akcji

W 2021 roku kurs akcji ING Banku Śląskiego na GPW wahał się w przedziale od 167,2 zł do 282,0 zł. 30 grudnia 2021 roku cena akcji naszego banku wyniosła na zamknięciu sesji 267,0 zł, czyli była o 56,1% wyższa niż w ostatnim dniu notowań 2020 roku (średnia cena ważona wolumenem obrotu wynosiła odpowiednio 277,6867 zł na 30 grudnia 2021 roku i 171,0374 zł rok wcześniej). Dla porównania, indeks sektorowy WIG-banki wzrósł w tym czasie o 81,3%.

Na koniec 2021 roku wartość rynkowa naszego banku ukształtowała się na poziomie 34,7 mld zł, podczas gdy wartość księgowa grupy kapitałowej banku wynosiła 13,5 mld zł.

Nasz bank wchodzi w skład indeksów WIG (aktualny udział w indeksie 2,3694%), mWIG40 (aktualny udział 9,7038%) oraz WIG-ESG (aktualny udział 2,0845%) od momentu ich powstania. Nasze akcje wchodzą też w skład indeksu WIG-banki (szacowany udział 8,769% na ostatniej sesji w 2021 roku i 9,926% rok wcześniej).

Udział w głównych indeksach akcji ING Banku Śląskiego S.A. (na podstawie ostatniej rewizji w danym roku)

	2018	2019	2020	2021
WIG	2,0300%	2,2023%	1,8181%	2,3694%
mWIG40	9,9700%	9,9998%	9,7038%	9,9999%
WIG-ESG	-	-	2,0845%	3,3669%



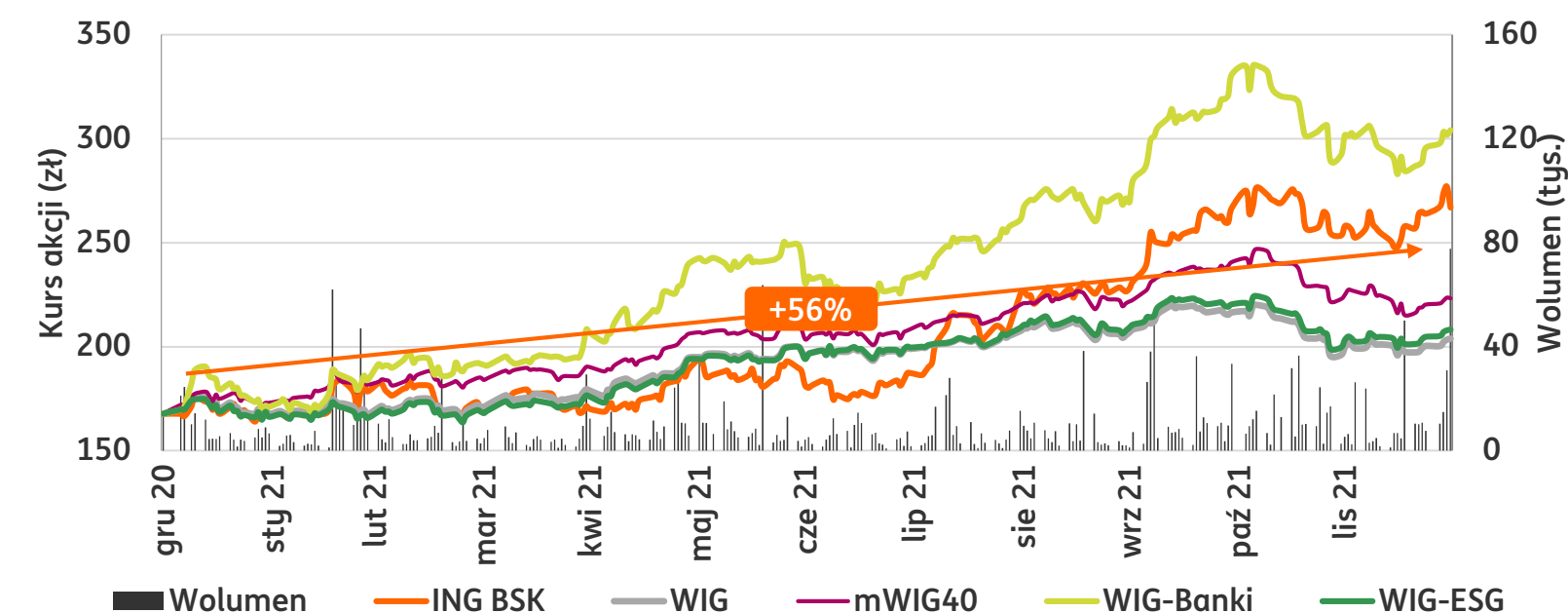
Dane na temat akcji ING Banku Śląskiego S.A.

	2018	2019	2020	2021
Cena akcji na koniec roku (zł)	180,0	202,5	171,0	267,0
Maksymalna cena akcji (zł)	221,5	204,5	207,0	282,0
Minimalna cena akcji (zł)	160,6	180,0	102,6	167,2
Średni <i>spread</i> ważony obrotami (pkt bazowe)	36	35	43	43
Kapitalizacja na koniec roku (mld zł)	23,4	26,3	21,8	34,7
Liczba akcji	130 100 000	130 100 000	130 100 000	130 100 000
Liczba transakcji ogółem	52 863	39 974	88 567	60 865
Liczba transakcji pakietowych	7	3	0	2
Średnia liczba transakcji na sesję	214	161	351	242
Wolumen obrotu	2 892 622	1 949 283	3 799 640	2 404 219
Średni wolumen obrotu na sesję	11 711	7 860	17 078	9 579
Udział animatorów rynku w obrotach	6,39%	9,85%	12,41%	8,78%
Udział dealerów w obrotach	13,00%	11,93%	3,50%	2,50%
Zysk na akcję (zł)	11,71	12,75	10,3	17,7
Wartość księgowa na akcję (zł)	102,40	117,01	143,1	104,0
Dywidenda na akcję wypłacona w danym roku (zł)	3,20	3,50	0,00	5,10
Wskaźnik C/Z (x)*	15,3	15,9	16,6	15,0
Wskaźnik C/WK (x)*	1,8	1,7	1,2	2,6

*wskaźnik obliczony w oparciu o cenę akcji na koniec danego roku

Akcje naszego banku są pod numerem ISIN PLBSK0000017. Ticker na rynku GPW to „ING”, a informacje o naszym banku w serwisach Bloomberg i Reuters są dostępne odpowiednio pod „ING PW” i „INGP.WA”.

Notowania cen akcji ING Banku Śląskiego S.A. w 2021 roku na tle wybranych indeksów GPW doprowadzonych do porównywalności



Ratingi ING Banku Śląskiego S.A.

Potwierdzeniem naszej stabilnej pozycji finansowej są też zewnętrzne ratingi kredytowe. Nasz bank współpracuje z dwiema agencjami ratingowymi: Fitch Ratings oraz Moody's Investors Service. Historia zmian ratingów nadanych przez obie agencje znajduje się na [naszej stronie internetowej](#).

Fitch Ratings Ltd.

Agencja Fitch Ratings (Fitch Ratings Ireland Limited z siedzibą w Dublinie) nadaje rating pełny – na podstawie umowy pomiędzy naszym bankiem a agencją. Na dzień podpisania raportu rocznego za 2021 rok, ocena ratingowa przyznana naszemu bankowi od Agencji jest następująca:



Fitch Ratings Ltd.	
Rating podmiotu (Long-term IDR)	A+
Perspektywa utrzymania oceny	Stabilna
Rating krótkoterminowy (Short-term IDR)	F1+
Viability Rating	bbb+
Shareholder Support Rating	a+
Rating długoterminowy na skali krajowej	AAA (pol)
Perspektywa utrzymania wyżej wymienionej oceny	Stabilna
Rating krótkoterminowy na skali krajowej	F1+ (pol)

W komunikacie opublikowanym przez Fitch 1 grudnia 2021 roku, w ramach rocznego przeglądu, Agencja podtrzymała ratingi dla ING Banku Śląskiego S.A.

Perspektywa ratingu długoterminowego podmiotu jest Stabilna i została zmieniona z Negatywnej. Agencja Fitch wskazała, że wynika to bezpośrednio z analogicznej zmiany perspektywy ratingu dla podmiotu dominującego banku, ING Bank N.V. Perspektywa ratingu długoterminowego na skali krajowej jest Stabilna.

Dodatkowo, Agencja Fitch wycofała nadany Support Rating i wprowadziła Shareholder Support Rating (na poziomie a+) co wynika z dokonanej 12 listopada 2021 roku aktualizacji metodologii nadawania ratingów kredytowych dla banków.

Moody’s Investors Service Ltd.

Agencja Moody’s Investors Sevice (Moody's Investors Service Cyprus Ltd.) nadaje naszemu bankowi rating na podstawie ogólnodostępnych publicznych informacji. Na dzień podpisania raportu rocznego za 2021 rok, ocena ratingowa banku od Agencji jest następująca:

Moody’s Investors Service Ltd.	
Długookresowy rating depozytów (<i>LT rating</i>)	A2
Krótkookresowy rating depozytów (<i>ST rating</i>)	P-1
Ocena indywidualna (<i>BCA</i>)	baa2
Skorygowana ocena indywidualna (<i>Adjusted BCA</i>)	baa1
Perspektywa ratingu (<i>Outlook</i>)	Stabilna
Długoterminowa/krótkoterminowa ocena ryzyka kontrahenta (<i>CR Assessment</i>)	A1 (cr) / P-1 (cr)
Rating ryzyka kontrahenta (CR Rating)	A1 / P-1

W komunikacie opublikowanych 21 października 2019 roku, Agencja podtrzymała nadane bankowi ratingi. Podkreśliła w nim, że rating banku odzwierciedla:

- dobrej jakości, choć niewysezonowany, portfel kredytowy banku z bardzo ograniczonym zaangażowaniem w walutowe kredyty hipoteczne,
- adekwatny współczynnik kapitałowy,
- umiarkowaną rentowność, oraz
- stabilny profil finansowania banku bazujący na depozytach i wysokie bufory płynnościowe.

Ratingi ING Banku Hipotecznego S.A.

Moody’s Investors Service Ltd.

Agencja Moody’s Investors Service (Agencja) nadaje ING Bankowi Hipotecznemu S.A. rating pełny. 13 lipca 2021 roku w efekcie zmienionej metodologii Agencji w zakresie oceny ryzyk dla podmiotów silnie zintegrowanych, długookresowe ratingi ING Banku Hipotecznego zostały podwyższone. Na dzień podpisania raportu rocznego za 2021 rok, ocena ratingowa ING Banku Hipotecznego nadawana przez Agencję jest następująca:



Moody's Investors Service Ltd.

Długookresowy rating kontrahenta (LT Counterparty Risk)	A1
Krótkookresowy rating kontrahenta (ST Counterparty Risk)	P-1
Długoterminowy rating emitenta (LT Issuer Ratings)	A3
Krótkoterminowy rating emitenta (ST Issuer Ratings)	P-2
Perspektywa ratingu emitenta (Outlook)	Stabilna
Długoterminowa/krótkoterminowa ocena ryzyka kontrahenta (CR Assessment)	A1 (cr) / P-1 (cr)

W wyniku dokonanej oceny Agencja uznała, że prawdopodobieństwo, iż podmiot dominujący - tj. ING Bank Śląski S.A. - w sytuacji stresowej może zmienić priorytety w zakresie realizacji swoich zobowiązań w sposób niekorzystny dla ING Banku Hipotecznego jest niewielkie. Ponadto, Agencja w swoim komunikacie podkreśliła, że bieżący rating ING Banku Hipotecznego odzwierciedla:

- 100% własność ING Banku Śląskiego i jego stabilną perspektywę rozwoju,
- istotne strategiczne znaczenie ING Banku Hipotecznego oraz jego operacyjną integrację w ramach struktur Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego,
- zobowiązanie ze strony ING Banku Śląskiego do wsparcia pozycji kapitałowej i płynnościowej ING Banku Hipotecznego w celu spełnienia wymagań regulacyjnych.

Odpowiedzialność w łańcuchu dostaw

GRI [102-9] [308-1] [403-7] [414-1]

Profesjonalne zarządzanie relacjami z dostawcami oparte jest na badaniu kompleksowej informacji na ich temat. W ramach procesu Zarządzania Dostawcami, który obejmuje nawiązanie i utrzymanie relacji, wyznaczamy następujące cele:

- spójna wizja i strategia współpracy z dostawcami banku,
- minimalizowanie ryzyka we współpracy z dostawcami,

- objęcie dostawców jednolitym procesem zarządzania, w tym kompleksowa informacja zarządcza na temat dostawcy.

Centre of Expertise - Procurement tworzy i utrzymuje standardy współpracy z dostawcami, wyznacza cele i zakres odpowiedzialności uczestników procesu. Istotnym elementem zarządzania dostawcami jest kwalifikacja dostawców.

Zgodnie z Polityką dokonywania zakupów, w 2021 roku kontynuowaliśmy działania w ramach kwalifikacji dostawców. Proces ten ogranicza ryzyko współpracy z dostawcami zaangażowanymi w niepożądane działania przestępcze, finansowe i gospodarcze, w tym noszące znamiona przekupstwa i korupcji lub o niepewnej sytuacji finansowej, społecznej lub środowiskowej.

Na koniec 2021 roku na 725 dostawców w obszarze zakupowym pozytywny status kwalifikacji posiadało 701 dostawców co daje nam 97% zakwalifikowanych dostawców.

Weryfikacja dostawców odbywa się w oparciu o ustalone kryteria zgodne z wartościami i zasadami etycznymi zawartymi w misji i strategii banku.

Proces kwalifikacji dostawcy obejmuje:

- identyfikację spółki w wywiadowni gospodarczej, weryfikację kondycji finansowej,
- weryfikację na listach kontrolnych,
- weryfikację pod kątem negatywnej prasy,
- weryfikację w odniesieniu do polityk w zakresie przeciwdziałania przestępstwom finansowo-gospodarczym, w zakresie przeciwdziałania przekupstwom i korupcji czy też polityki ryzyka środowiskowego i społecznego.

Dostawcy, z którymi bank współpracuje, to w 90% dostawcy z Polski. Pozostałe 10% to dostawcy zagraniczni. W samym tylko 2021 roku zrealizowaliśmy 420 procesów zakupowych.

Ważnym aspektem w ramach kwalifikacji dostawców jest postawa gwarantująca przestrzeganie kodeksu dla dostawców. Dostawcy, którzy deklarują przestrzeganie kodeksu dla dostawców (kodeks jest dostępny na [naszej stronie internetowej](#)), zobowiązują się tym samym do przestrzegania podstawowych norm. Należą do nich: przestrzeganie w relacjach z pracownikami obowiązującego prawa, w tym praw pracowniczych, jak również respektowanie ich godności osobistej, prywatności oraz praw jednostki. Dostawca powinien też zapewnić swoim



pracownikom bezpieczne i nieszkodliwe pod kątem zdrowotnym miejsce pracy, oraz dbać o ochronę środowiska, dążąc do minimalizowania obciążenia środowiska w ramach prowadzonej działalności i podejmując działania zmierzające do jego poprawy. Powinien również przestrzegać zakazów pracy przymusowej, zatrudniania dzieci, korupcji i dyskryminacji. Dla nas istotne jest, aby móc udokumentować przestrzeganie powyższych norm. W tym celu bank może zwrócić się do dostawców prosząc o dostarczenie tzw. Dowodów:

- certyfikatów wydanych przez osoby trzecie potwierdzających przestrzeganie przepisów przez dostawcę, o ile są dostępne,
- kopii aktualnych dokumentów wewnętrznych, potwierdzających działania dostawcy podejmowane w celu ich ustanowienia i przestrzegania.

Dobra komunikacja jest podstawą znalezienia porozumienia we wzajemnej współpracy, dlatego wybierając partnera bank zwraca uwagę na finansowe, ale również na pozafinansowe aspekty tej współpracy. Od swoich dostawców oczekuje innowacyjnego podejścia i wsparcia, dzielenia się wiedzą, elastycznego reagowania na potrzeby banku i budowania partnerskich relacji.

W 2021 roku 36 dostawców strategicznych oceniło współpracę z bankiem na poziomie bardzo dobrym i dobrym. Ponadto, na podstawie otrzymanych kart kontrahenta od dostawców analizujemy:

- sposób wywiązywania się dostawców z zapisów umów w ramach Employment Screening,
- czy dostawcy przestrzegają zasad zawartych w Kodeksie postępowania dla dostawców ING Banku Śląskiego S.A.,
- w jaki sposób minimalizują obciążenia środowiska w ramach prowadzonej działalności.

Dodatkowo, dostawcy proszeni są o przedstawienie informacji odnośnie innowacji jakie wprowadzono lub planuje się wprowadzić w firmie.

W 2021 roku koordynowaliśmy proces inspekcji u dostawców dotyczący powierzania przetwarzania danych osobowych. Audyt wykonano dla wybranych kontraktów (106 z 1 120). Inspekcja była przeprowadzana w zakresie:

- bezpieczeństwa danych banku i danych osobowych,
- bezpieczeństwa fizycznego,
- zarządzania tożsamością i dostępem,

- zarządzania i konfiguracją infrastruktury systemowej,
- monitoringu i zarządzania incydentami.

Dostawcy ING Banku Śląskiego S.A. korzystali również z platformy handlowo – aukcyjnej dla firm pod nazwą Aleo. Po dokonaniu rejestracji na www.aleo.com/pl, dostawcy mieli możliwość udziału w aukcjach organizowanych w ramach bankowych postępowań ofertowych. W 2021 roku za pośrednictwem platformy zorganizowano ponad 65 aukcji, natomiast wszystkich aukcji z wykorzystaniem platformy było 132. Dostawcy i klienci banku mogli także w dalszym ciągu wykorzystywać platformę do wspierania własnych procesów zakupowych.

Zaangażowanie w inicjatywy i organizacje branżowe

GRI [102-12] [102-13]

Zaangażowanie w inicjatywy i organizacje branżowe jest dla nas bardzo istotne. Dzięki temu możemy wymieniać się wiedzą i doświadczeniami, wskazywać co jest dla nas ważne, współtworzyć oraz uczestniczyć w projektach branżowych dla nas istotnych.

Grupa ING jest sygnatariuszem m.in.:

United Nations Global Compact (UNGC)

United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights (UNGPs)

UN Environment Finance Initiative Principles for Responsible Banking

United Nations-backed Principles for Responsible Investment (PRI)

Grupa ING należy też m.in. do:

Circle Economy

Equator Principles Association (EPA)

International Integrated Reporting Council (IIRC)

United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP FI)



Wszystkie partnerstwa Grupy ING dostępne są pod [tym linkiem](#).

W Polsce jesteśmy członkiem:

Związku Banków Polskich

Polskiego Związku Faktorów

Związku Polskiego Leasingu

Polskiego Komitetu Użytkowników SWIFT

Krajowej Izby Rozliczeniowej

Biura Informacji Kredytowej

Polskiego Standardu Płatności

Rady Prawa Bankowego

Rady Wydawców Kart Bankowych

Polskiego Stowarzyszenia Inwestorów Kapitałowych

Koalicji na Rzecz Polskich Innowacji

Forum Odpowiedzialnego Biznesu

Koalicji na rzecz Przyjaznej Rekrutacji

Polskiego Stowarzyszenia Paliw Alternatywnych

Otoczenie gospodarcze

GRI [102-15]

2021 rok

Produkt Krajowy Brutto

Wstępny szacunek GUS wskazuje na wzrost gospodarczy w 2021 roku na poziomie 5,7%, po recesji rzędu 2,5% w 2020 roku. Dynamicznemu wzrostowi konsumpcji prywatnej (6,2%) oraz odbiciu inwestycji (8%) towarzyszył wysoki wkład ze strony zmiany stanu zapasów (~2,6 pkt. proc.) oraz negatywny wpływ eksportu netto (-1,9 pkt. proc.).

W oparciu o dane za cały 2021 rok oraz wcześniej opublikowane dane za pierwsze trzy kwartały 2021 roku ekonomiści ING Banku Śląskiego oszacowali PKB i jego strukturę w IV kwartale 2021 roku. W ostatnim kwartale ubiegłego roku wzrost PKB był zbliżony do 7% r/r, przy dynamicznym (8% r/r) wzroście konsumpcji prywatnej oraz dwucyfrowym wzroście inwestycji (blisko 12% r/r). Aż 4 p.p. ze wzrostu PKB w IV kwartale 2021 roku można przypisać zmianie stanu zapasów. Z kolei handel zagraniczny obniżył roczne tempo wzrostu PKB w ostatnim kwartale 2021 roku o nieco ponad 3 p.p.

Wyniki gospodarki w IV kwartale 2021 roku wskazują, że jest ona rozgrzana, a koniunktura jest wysoce korzystna. Takie otoczenie sprzyja utrzymywaniu się presji inflacyjnej.

Podwyższona niepewność globalna i szybki wzrost stóp procentowych w Polsce

Pomimo postępujących programów szczepień przeciw COVID-19, niepewność gospodarcza utrzymywała się na podwyższonym poziomie w trakcie 2021 roku. Problemy z dostępem do szczepionek przeciw COVID-19 w I połowie 2021 roku zostały zastąpione przez podobnie, jeśli nie bardziej, dotkliwą barierę po stronie popytu. Wynikała ona z niechęci pokaźnego odsetka obywateli do akcji szczepień oraz wstrzeźliwości niektórych rządów w promowaniu kampanii profilaktycznej. Kraje czy regiony wprowadzały obostrzenia sanitarne w sposób mało skoordynowany. Polityka Zero-Covid władz chińskich skutkowałą wstrzymaniem działalności portów i lockdownami niektórych regionów, co przy nierównym odbiciu popytu na rynkach światowych i zastępowaniem mniej niedostępnych usług towarami, skutkowało zaburzeniami w globalnych łańcuchach dostaw. Kilukrotnie wzrosły koszty transportu międzynarodowego, co przełożyło się szybko na ceny producenta i stopniowo na ceny konsumenta.

Polskie władze monetarne szybko i zdecydowanie zareagowały na wybuch pandemii w 2020 roku, ale wstrzymywały się z reakcją w sytuacji ożywienia koniunktury i szybkiego narastania presji inflacyjnej, wywołanej przez szoki zewnętrzne (wzrost cen surowców energetycznych, żywności, uprawnień do emisji CO₂ w UE). Czechy i Węgry rozpoczęły cykl zacieśniania polityki pieniężnej w połowie 2021 roku, natomiast RPP w październiku 2021 roku. W poprzednich miesiącach stopniowo wygaszono skup z rynku wtórnego obligacji emitowanych i gwarantowanych przez Skarb Państwa, a z końcem roku program został wstrzymany. W odpowiedzi na szybko przyspieszającą inflację i podwyższeni prognoz inflacyjnych, również cykl podwyżek stóp NBP odbywał się w szybkim tempie. Od października 2021 roku do marca 2022 roku, stopa referencyjna po sześciu podwyżkach wzrosła z 0,1% do 3,50%, a RPP jasno zakomunikowała dalsze podwyżki w kolejnych miesiącach.



Ekonomiści ING Banku Śląskiego uważają, że stopy będą podnoszone w Polsce (w marcu 2022 roku spodziewają się kolejnej podwyżki o 50 p.b.) do docelowego poziomu stopy referencyjnej 4,5% na koniec 2022 roku. Gospodarka uodporniła się na kolejne fale pandemii. Piąta fala zakażeń, choć rekordowa jeśli chodzi o liczbę zakażeń, w porównaniu z poprzednimi falami, nie przekłada się tak istotnie na liczbę hospitalizacji i zgonów. To pozwala na uniknięcie wprowadzania ograniczeń działalności gospodarczej. W ostatnim okresie wzrosła determinacja NBP w walce z inflacją. Podniesieniu podstawowych stóp procentowych do poziomów powyżej tych sprzed pandemii, towarzyszyło przywrócenie przedpandemicznej stopy rezerwy obowiązkowej 3,5% oraz zapowiedź działań na rzecz umocnienia złotego, takich jak częściowa wymiana budżetowych środków walutowych na złote na rynku walutowym, a nie w banku centralnym.

Międzynarodowe otoczenie gospodarcze

Gospodarka światowa wychodzi z pandemicznej zapaści w sposób nierównomierny. Czynnikiem, który od początku 2020 roku zdeterminował przebieg koniunktury na świecie jest pandemia COVID-19. O ile Chinom już w 2020 roku udało się powrócić do poziomu realnego PKB sprzed pandemii, o tyle gospodarka amerykańska osiągnęła ten poziom w połowie 2021 roku, a gospodarkom strefy euro zajmuje to znacznie dłużej. Wprawdzie Francja wróciła do PKB sprzed pandemii w III kwartale, ale gospodarka niemiecka rozczarowała swoimi wynikami w IV kwartale i prawdopodobnie także w I kwartale 2022 roku, a poziom PKB sprzed pandemii zostanie osiągnięty dopiero w II kwartale 2022 roku. Ma to związek z jej silnym nastawieniem eksportowym i zaburzeniami w globalnych łańcuchach dostaw, w szczególności z niedoborem półprzewodników w sektorze samochodowym.

Od połowy 2021 roku przyspieszająca inflacja stała się kluczowym problemem w gospodarce światowej. Stopy inflacji notowane w USA (około 7% w ujęciu rocznym) są najwyższe od 40 lat, natomiast ponad 5% inflacja w strefie euro jest najwyższa od czasu wprowadzenia wspólnej waluty europejskiej ponad 20 lat temu. O ile wysoka inflacja w USA jest związana z silną koniunkturą i zbliżeniem się do poziomu pełnego zatrudnienia, o tyle wysoka inflacja w strefie euro wynika z wysokich cen surowców energetycznych i nośników energii, w szczególności gazu ziemnego, oraz rekordowo wysokich cen uprawnień do emisji CO₂, przy przygaszonej koniunkturze w większości gospodarek strefy euro.

Dysproporcje te przekładają się na oficjalne zapowiedzi Fed i EBC dotyczące normalizacji polityki pieniężnej. Już pod koniec 2021 roku Fed zapowiedział wygaszenie programu QE (*Quantitative Easing*) do marca 2022 roku oraz rozpoczęcie cyklu podwyżek stóp procentowych najprawdopodobniej również w marcu. Ekonomiści grupy ING spodziewają się nawet 5 podwyżek stóp procentowych w 2022 roku. Jednocześnie Prezes Fed zasugerował, że program zacieśnienia pieniężnego, polegający na redukcji bilansu Fed będzie szybszy niż miało to miejsce po

kryzysie finansowym z 2008 roku. Szybkie zacieśnienie parametrów polityki pieniężnej w USA i wzrost rentowności *Treasuries* byłyby wsparciem dla kursu dolara w tym roku i spowodowałyby napływ inwestycji do USA.

Choć ożywienie gospodarcze w strefie euro jest umiarkowane, a w gospodarce niemieckiej silniejsze odbicie jest wciąż wyczekiwane dzięki złagodzeniu napięć w handlu międzynarodowym, to wysoka inflacja bieżąca i podwyższone prognozy inflacyjne na początku 2022 roku wymusiły jastrzębi zwrot w retoryce EBC. Jednocześnie EBC zapowiedział przyspieszone wygaszenie programów skupu aktywów i zasugerował podwyżki stóp procentowych wcześniej niż wyceniały to instrumenty rynkowe.

Komunikaty ze strony EBC z początku 2022 roku skłoniły uczestników rynku do zmiany oczekiwań odnośnie przyszłych stóp procentowych w strefie euro. Obecnie nie jest wykluczone rozpoczęcie cyklu podwyżek już na przełomie 2022/23 roku, co wynika z obaw o trwałe podniesienie oczekiwań inflacyjnych w związku z szokami zewnętrznymi. Gospodarce europejskiej służyć będzie uruchomienie dodatkowych inwestycji finansowych z Funduszu Odbudowy. Scenariusz umiarkowanie szybkich podwyżek stóp procentowych w strefie euro ogranicza przestrzeń dla umocnienia dolara, która powstałaby przy szybkiej reakcji Fed.

Słabsze euro może ograniczać przestrzeń do umocnienia złotego i innych walut regionu, w szczególności węgierskiego forinta. Polska i Węgry należą do nielicznej grupy kilku krajów UE, które nie uzyskały akceptacji swoich krajowych planów odbudowy (KPO). Blokada KPO z powodu sporu prawnego o praworządność stanowi ograniczenie dla aprecjacji złotego i komplikuje walkę z rekordową inflacją. To prawdopodobnie z tego powodu kurs EUR/PLN z trudnościami przebił 4,50 i spada stosunkowo wolno, pomimo wyraźnego jastrzębiego zwrotu w retoryce i działaniach NBP.

2022 rok

Niżej prezentowane prognozy i oczekiwania ekonomistów ING Banku Śląskiego zostały sporządzone na przełomie 2021 i 2022 roku.

Produkt Krajowy Brutto

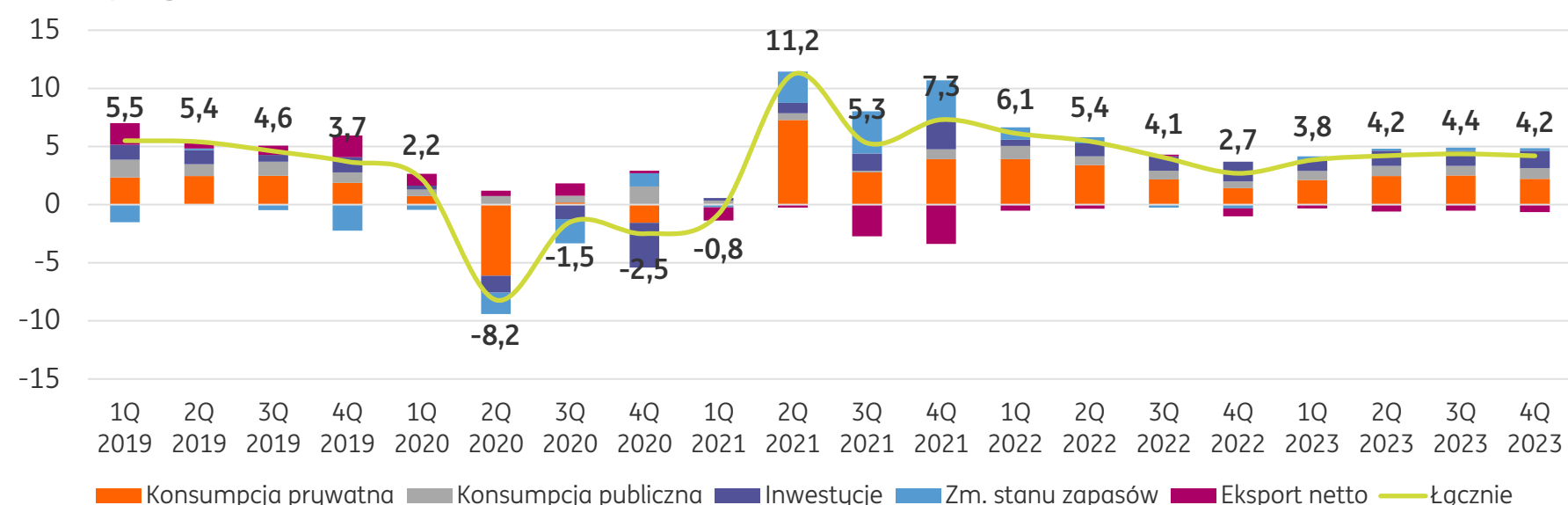
Ekonomiści ING Banku Śląskiego szacują, że PKB w Polsce w 2022 roku wzrośnie o 4,5%, czyli wolniej niż w 2021 roku (5,7%). Wysoka dynamika konsumpcji zostanie wyhamowana przez wolniejszy wzrost realnych dochodów z uwagi na silny wzrost cen oraz zacieśnienie polityki pieniężnej. Wyższe stopy procentowe ograniczą dostęp do kredytu oraz zwiększą koszty obsługi już istniejących zobowiązań kredytowych. Presja ta będzie łagodzona przez obniżki



podatków bezpośrednich dla słabiej zarabiających (Polski Ład) oraz pośrednich na nośniki energii i żywność (tarcze antyinflacyjne). Wzrost konsumpcji powinien wyraźnie spowolnić do 4,7% w 2022 roku z 6,2% rok wcześniej.

W 2022 roku oczekiwana jest kontynuacja odbudowy inwestycji, ale scenariusz ten jest obciążony szeregiem ryzyk. Oczekiwany jest wzrost nakładów o 7,1%, wobec 8,0% rok wcześniej. Negatywnie na inwestycje publiczne wpłynie ograniczenie środków z UE z powodu opóźnień w uruchomieniu KPO oraz ewentualne przesunięcia w wypłatach funduszy strukturalnych i funduszy spójności w związku z mechanizmem „pieniądze za praworządność”. Zagrożeniem dla inwestycji prywatnych są przeciągające się zakłócenia w globalnych (i pośrednio europejskich) łańcuchach dostaw i wzrost cen dóbr inwestycyjnych. Prezydencki projekt reformy Sądu Najwyższego daje nadzieje na załagodzenie sporu z Komisją Europejską, ale pełny proces legislacyjny będzie wymagać czasu i nie jest pewne czy spełni wymagania strony europejskiej. Konsekwencją wzrostu gospodarczego opartego na popycie wewnętrznym będzie prawdopodobnie utrzymanie negatywnego wkładu eksportu netto do PKB i osłabienie wskaźników równowagi zewnętrznej.

Dekompozycja wzrostu PKB (%)



Źródło: GUS, prognoza ING

Rynek pracy i poziom wynagrodzeń

Sytuacja na rynku pracy pozostaje dobra, bliska stanu pełnego zatrudnienia. Dzięki uruchomieniu programów wsparcia w szczytowym okresie pandemii udało się zahamować wzrost stopy bezrobocia w najtrudniejszym momencie. W efekcie Polska wyjdzie z pandemii z drugim najniższym bezrobociem w Unii Europejskiej. Na koniec 2022 roku stopa bezrobocia rejestrowanego powinna wynieść 4,8%. Dostępne badania (np. Narodowego Banku

Polskiego) sugerują odbudowę popytu na pracę w branżach silnie dotkniętych pandemią, np. usługach. Zatrudnienie rosnąć będzie też prawdopodobnie w branżach przetwórczych wraz z rozładowywaniem się zaburzeń w łańcuchach dostaw, które hamowały wzrost produkcji w 2021 roku. W ocenie ekonomistów ING Banku Śląskiego konsekwencją tego będzie wysoka dynamika płac, która w sektorze przedsiębiorstw w tym roku wyniesie około 12% r/r wobec 8,6% rok wcześniej. Na silne żądania płacowe wskazują badania ankietowe (np. Narodowego Banku Polskiego), jak i dane o niezapełnionych wakatach. Wzrost żądań płacowych jest motywowany wysoką stopą inflacji, która skutkuje rosnącymi oczekiwaniami inflacyjnymi gospodarstw domowych, gdyż mają one w dużej mierze charakter adaptacyjny, tzn. związany z bieżącą inflacją. Również zmiany podatkowe w ramach Polskiego Ładu wymuszą wzrost wynagrodzeń w wielu branżach, aby skompensować efektywny wzrost obciążeń podatkowych.

Inflacja

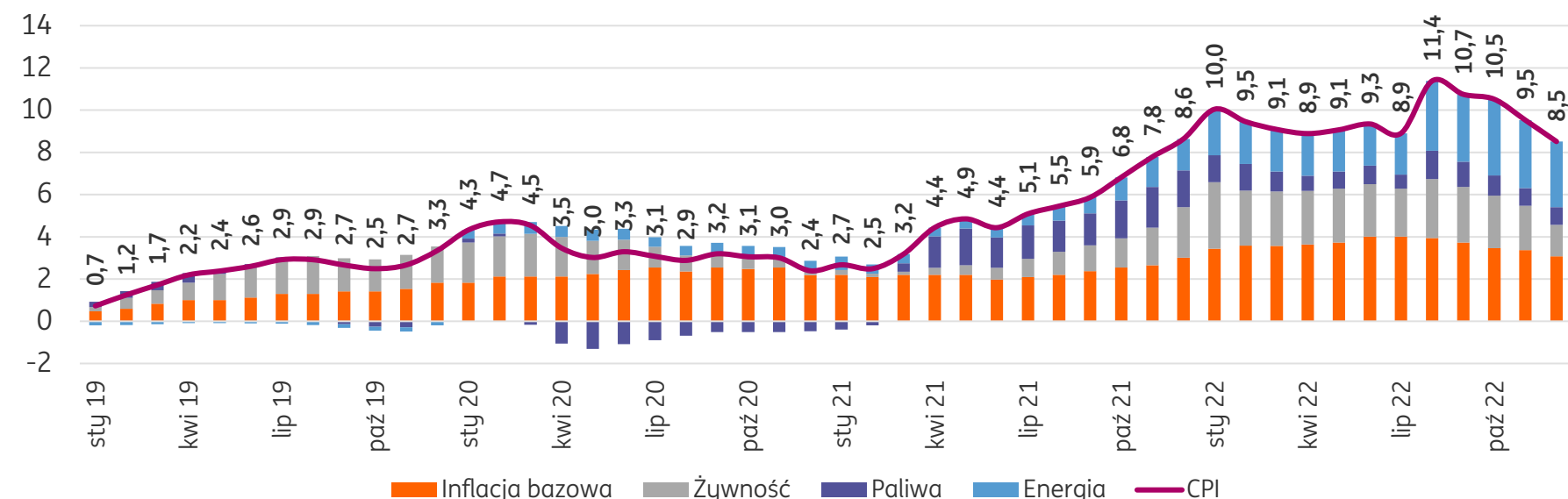
Pomimo wdrożenia dwóch tarcz antyinflacyjnych, prognozy średniej inflacji ekonomistów ING Banku Śląskiego na 2022 rok wzrosły. Odzwierciedla to następujące czynniki:

- szokowy wzrost cen energii i gazu dla odbiorców detalicznych, ale także firm,
- historycznie wysokie wzrosty cen w listopadzie i grudniu 2022 roku,
- silny wzrost PKB w IV kwartale 2021 roku: kontynuacja boomu konsumpcyjnego, wysoki wzrost ogólnego PKB (domknięcie luki popytowej); struktura PKB jest przy tym proinflacyjna, oparta na silnym popycie gospodarstw domowych,
- oczekiwane efekty drugiej rundy, tj. łatwość przerzucania wysokich kosztów firm na ceny detaliczne oraz ryzyko powstania spirali płacowo-cenowej; badania ankietowe (np. PMI) sugerują, że przedsiębiorstwa ciągle są na etapie przenoszenia wysokich cen surowców czy energii na odbiorców detalicznych.

W ocenie ekonomistów ING Banku Śląskiego średnia inflacja w 2022 i 2023 roku wyniesie odpowiednio 9,1% i 6,1% w sytuacji, gdy tarcze osłonowe zostaną utrzymane do lipca 2022 roku. Gdyby zostały one wydłużone na cały rok, to wzrost cen w 2022 i 2023 roku powinien wynieść odpowiednio 8,1% i 7,1%.



Inflacja (CPI) – dekompozycja (%)



Źródło: GUS, prognoza ING

Wpływ sytuacji na globalnych rynkach finansowych na polską gospodarkę

W 2021 roku doszło do ponownego umocnienia dolara, kurs €/US\$ z ponad 1,22 na początku ubiegłego roku zbliżył się do 1,12. Odzwierciedlało to m.in. pogorszenie perspektyw gospodarek wschodzących (m.in. efekt agresywnych obostrzeń sanitarnych w Azji, mimo niewielkiej liczby zakażeń COVID-19), przez co nie były one w stanie wchłonąć kapitału z USA. Jednocześnie silny impuls fiskalny w USA, w otoczeniu rosnących cen m.in. surowców, doprowadził do nienotowanej od dziesięcioleci inflacji w amerykańskiej gospodarce. W efekcie podniosły się oczekiwania na szybką normalizację polityki pieniężnej Rezerwy Federalnej, wspierając dolara.

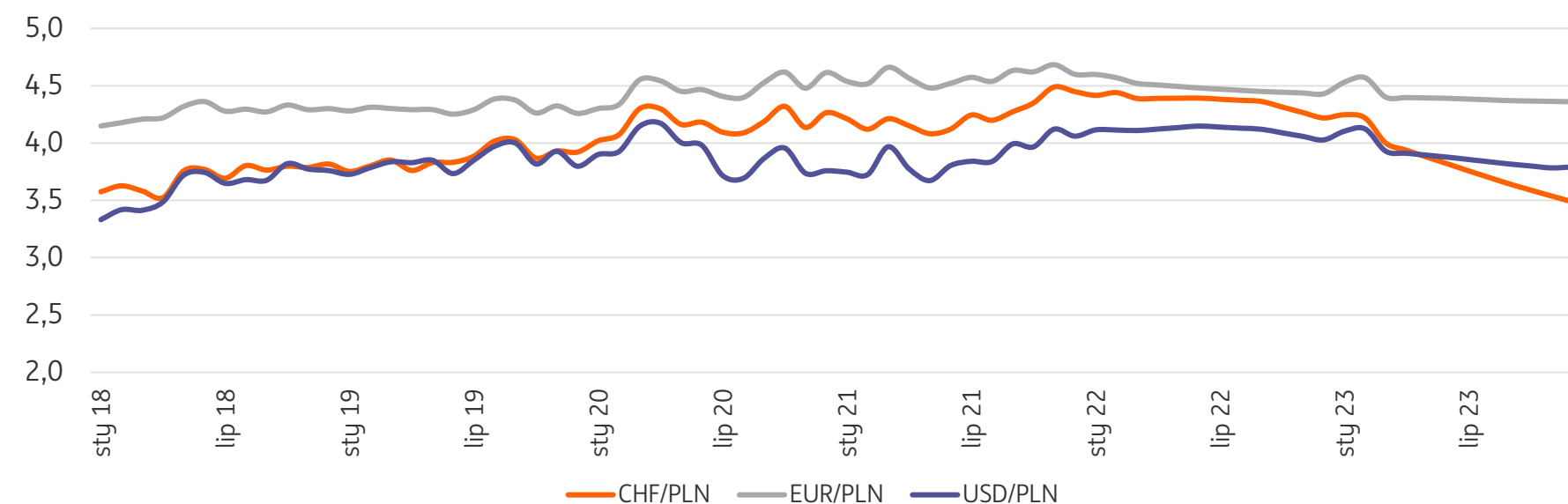
W ocenie ekonomistów ING Banku Śląskiego, para €/US\$ utrzyma się blisko 1,13 w pierwszej połowie 2022 roku. Chwilowe zaburzenia wywołane szczytem fali omikron, zdaniem ekonomistów ING Banku Śląskiego nie zniechęcą Rezerwy Federalnej do rozpoczęcia podwyżek stóp, najprawdopodobniej już w marcu. Scenariusz taki wspierają m.in. ostatnie komentarze członków FOMC. Jest to jednak scenariusz już wyceniany przez rynek i nie wystarczy do sprowadzenia pary niżej.

Ekonomiści ING Banku Śląskiego uważają, że dolar może zacząć tracić wobec euro w drugiej połowie roku. Oczekiwane jest wówczas dalsze zaostrenie retoryki EBC, który powinien przygotowywać inwestorów na rozpoczęcie podwyżek stóp procentowych pod koniec 2022 roku lub na początku 2023 roku.

W 2022 roku oczekiwane jest dalsze umocnienie złotego, do blisko 4,40 wobec euro na koniec roku. Dużym wsparciem dla złotego jest obecnie polityka NBP. Według szacunków ekonomistów ING Banku Śląskiego, poziom równowagi dla pary €/PLN, przy wycenianej obecnie ścieżce stóp NBP, to blisko 4,40. Ponadto, NBP rozważa ograniczenie skali wymiany euro, będących w dyspozycji budżetu ze środków unijnych, na złote bezpośrednio w banku centralnym. Wymiana na rynku mogłaby wzmocnić krajową walutę.

Ekonomiści ING Banku Śląskiego widzą też szanse, że prezydencki projekt reformy Sądu Najwyższego wzmocni oczekiwania inwestorów na osiągnięcie porozumienia z Unią Europejską i dostęp do środków z Funduszu Odbudowy. Byłby to istotny czynnik wspierający popyt na złotego.

Notowania złotego



Źródło: NBP, prognoza ING

Finanse publiczne

Po silnym wzroście deficytu finansów publicznych (7,1% PKB) i długu publicznego w 2020 roku z powodu kosztownych tarcz antykryzysowych w czasie pandemii, w 2021 roku wynik finansów publicznych istotnie się poprawił. Ekonomiści ING Banku Śląskiego szacują je na około 45 mld zł (1,7% PKB), co wynika z silnego wzrostu bazy podatkowej, na którą z kolei wpłynęła zaskakująco wysoka dynamika wzrostu PKB i inflacji, szczególnie w IV kwartale 2021 roku. Jednocześnie koszty tarcz, które przerzucono w dużej mierze na instytucje rozwoju zostały zatrzymane (PFR) lub stopniowo wygaszone (BGK).



Przy 5,7% wzroście realnego PKB i wysokiej inflacji, stosunkowo niski deficyt fiskalny kształtowały w głównej mierze czynniki koniunkturalne, silnie wzrosły dochody z podatków pośrednich i bezpośrednich, co można wiązać z rekordowymi wynikami finansowymi sektora przedsiębiorstw, niskim bezrobociem i solidnym wzrostem funduszu wynagrodzeń w sektorze przedsiębiorstw.

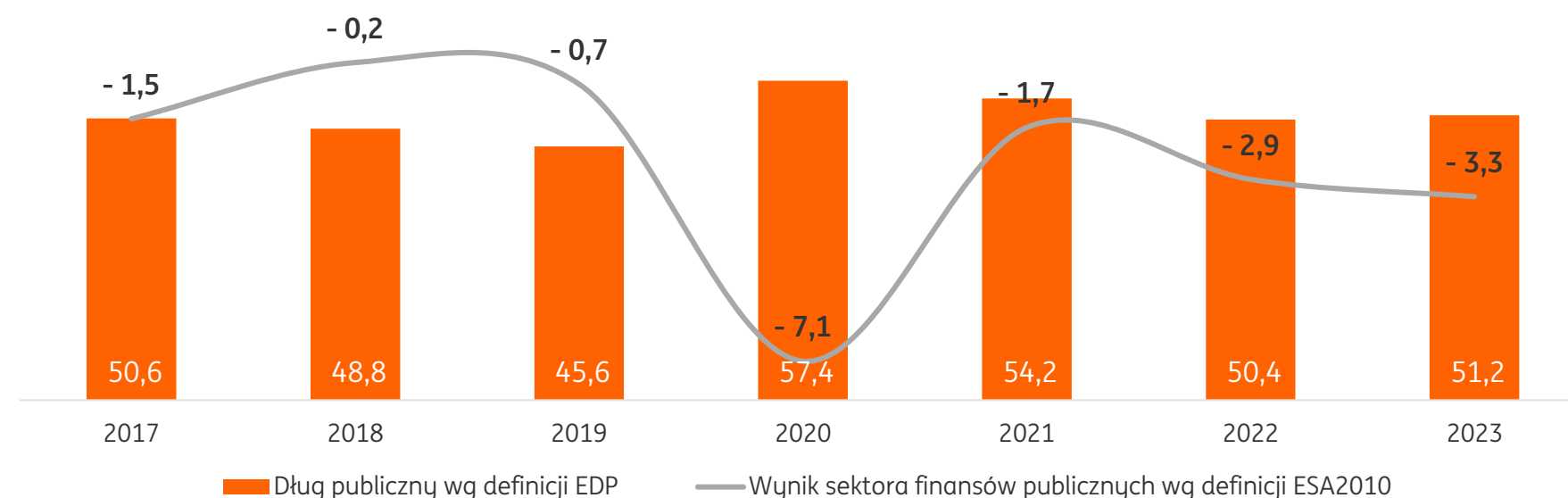
Ekonomiści ING Banku Śląskiego szacują, że w 2022 roku saldo sektora finansów publicznych istotnie się pogorszy w porównaniu do 2021 roku, a jego prognoza jest obciążona wyjątkowo wysoką niepewnością. Wynika ona z istotnych zmian podatkowych w ramach Polskiego Ładu, które weszły w życie od początku 2022 roku i wywołały szereg niespodziewanych efektów z powodu nadmiernie skomplikowanych czy niespójnych przepisów. Ponadto, obowiązująca ustawa budżetowa bazuje na wskaźnikach makroekonomicznych, które istotnie się zdezaktualizowały. W szczególności budżet jest oparty na istotnie zaniżonej inflacji i ścieżce stóp procentowych.

Ponadto, rząd przyjął dwie tarcze anty-inflacyjne, zakładające czasowe (do lipca) obniżki podatków pośrednich na żywność i nośniki energii, a ostatnio ogłosił hojniejszą waloryzację emerytur niż wcześniej założono, oraz zapowiedział wypłatę tzw. 14 emerytury. Zmiany te powodują, odpowiednio, uszczerbek dochodów budżetowych o 1% PKB i wzrost wydatków budżetowych o około 0,5% PKB. Wreszcie ze względu na blokadę środków z KPO, prefinansowanie inwestycji z krajowych środków budżetowych wpłynie na pogorszenie salda sektora finansów publicznych.

Zdaniem Ekonomistów ING odblokowanie środków unijnych z KPO byłoby nie tylko wsparciem dla notowań złotego i ułatwieniem walki z inflacją, ale pozwoliłoby również na uniknięcie dodatkowych kosztów finansowania inwestycji publicznych i ograniczenie skali emisji skarbowych papierów wartościowych. W scenariuszu bazowym, Ekonomiści ING zakładają dostęp do środków z KPO w II połowie 2022 roku, ale materializacja tego scenariusza wymaga realizacji kamieni milowych określonych przez Komisję Europejską, w szczególności dotyczących zmian w sądownictwie m.in. likwidacji Izby Dyscyplinarnej Sądu Najwyższego. Obszarami priorytetowymi KPO jest zielona i cyfrowa transformacja, czyli obszary, w których potrzeby inwestycyjne Polski są bardzo wysokie.

Prognoza ścieżki deficytu i długu publicznego w kolejnych latach jest równie niepewna jak dla 2022 roku. Co istotne, rok 2023 będzie rokiem wyborczym, co może się wiązać z dodatkowym ryzykiem poluzowania fiskalnego. Jednakże, ze względu na spodziewaną konieczność powrotu do obowiązujących unijnych reguł fiskalnych po opanowaniu pandemii, Ekonomiści ING zakładają umiarkowane pogorszenie salda finansów publicznych i deficytu nieznacznie powyżej 3% PKB w 2023 roku.

Dług publiczny i deficyt budżetowy wg metodologii UE (ESA2010; %)



Źródło: GUS, prognoza ING

Polityka pieniężna

Ekonomiści ING Banku Śląskiego oczekują, że Rada Polityki Pieniężnej będzie kontynuować zacieśnienie swojej polityki doprowadzając stopę referencyjną do 4,5% jeszcze w 2022 roku.

Odzwierciedla to zmianę w nastawianiu RPP, szczególnie Prezesa A. Glapińskiego, od jej styczniowego posiedzenia. A. Glapiński stwierdził m.in., że stopy osiągną poziom wyższy niż wyceniany przez rynek (wówczas około 4%). W ocenie ekonomistów ING Banku Śląskiego, zmiana retoryki wynika m.in. ze wzrostu obaw przed narastaniem spirali płacowo-cenowej, szczególnie w kontekście bardzo mocnych danych za IV kwartał 2021 roku.

RPP zdecydowała także o podwyżce stopy rezerwy obowiązkowej do 3,5% z 2,0%, co będzie miało zastosowanie począwszy od rezerwy obowiązkowej utrzymywanej od 31 marca 2022 roku. Oznacza to powrót do stopy rezerwy sprzed pandemii i może wynikać z utrzymywania się wysokiej nadpłynności w systemie bankowym (na przetargu w lutym 2022 roku NBP wyemitował 7-dniowe bony o wartości 217 mld zł) oraz z utrzymywania się krótkoterminowej stopy POLONIA wyraźnie poniżej stopy referencyjnej. W ocenie ekonomistów ING, decyzja ta jest spójna z cyklem zaostrzenia parametrów polityki pieniężnej, co potwierdził również Prezes Adam Glapiński.

Stopy procentowe NBP wynoszą (po posiedzeniu RPP w marcu 2022 roku):

- depozytowa – 3,00%,
- referencyjna – 3,50%,



- dyskonta weksli – 3,60%,
- redyskonta weksli – 3,55%,
- lombardowa – 4,00%.

NBP nie prowadzi obecnie operacji skupu obligacji skarbowych oraz gwarantowanych przez Skarb Państwa. Bank centralny nie przedstawił szczegółowej strategii zarządzania już posiadany portfelem. W szczególności nie stwierdził czy środki z zapadających instrumentów będą reinwestowane.

Podsumowanie

Globalna gospodarka uodparnia się na kolejne fale pandemii. Przebieg fali wywołanej wariantem omikron pokazał, że mimo wysokiej liczby zachorowań, ilość ciężkich przypadków, np. wymagających hospitalizacji, była niska. Sugeruje to, że w kolejnych miesiącach nie będzie konieczne ponowne wprowadzanie dotkliwych dla koniunktury ograniczeń sanitarnych, ani w głównych gospodarkach, ani w kraju. Analizy branżowe sugerują również, że stopniowo rozładowywać się będą zaburzenia w łańcuchach dostaw, czy poprawi się dostępność np. komponentów elektronicznych.

Ekonomiści ING Banku Śląskiego oczekują utrzymania korzystnej koniunktury w Polsce. Prawdopodobnie będzie jej jednak towarzyszyć wysoka inflacja, wywołana np. napięciami na rynku pracy, wymuszając dalsze podwyżki stóp procentowych NBP.

Najbliższe lata powinny być przełomowe dla zielonej transformacji w Polsce, ale istotny będzie impuls wynikający ze środków KPO, którego priorytetem jest transformacja zielona i cyfrowa. Przyjęcie ambitniejszego celu redukcji emisji w UE (55% redukcji zamiast 40% w stosunku do poziomu z 1990 roku) jest zbieżne z celem neutralności klimatycznej 2050 roku i dążeniem do celu 1,5°C. W związku z tym proponowane polityki i regulacje w Pakiecie Fit for 55, ogłoszone w lipcu 2021 roku, opierają się na większej skali użycia dotychczasowych instrumentów, a nowe rozwiązania, np. graniczny podatek węglowy, mogą poprawić warunki konkurowania.

Krótkoterminowe koszty transformacji niskoemisyjnej będą istotne, ale powinny być szacowane w oparciu o cały cykl życia i korzyści z inwestycji. Należy także uwzględnić powiązane korzyści środowiskowe (poprawa jakości powietrza) i szanse dla gospodarki (rozwój nowych branż, specjalizacji, przestrzeń dla innowacji). Transformacja w kierunku neutralności klimatycznej wymaga odpowiedniego zarządzania ryzykami oraz sprawnego państwa do wykorzystania pojawiających się szans rozwojowych.

Wyłączając eksplozję cen gazu ziemnego w Europie pod koniec 2021 roku, w ostatnich latach średni koszt produkcji energii elektrycznej w Polsce był wyższy niż średnia w UE. Wynika to ze spadku cen energii odnawialnej (głównie fotowoltaika, wiatr na lądzie i morzu) i wzrostu kosztów technologii konwencjonalnych przy rosnących cenach paliw i uprawnień CO₂. Natomiast cena energii dla odbiorcy końcowego pozostaje jednak w Polsce niższa niż w EU, co wynika z stosunkowo niskiego opodatkowania energii w Polsce na tle Europy Zachodniej. Ostatnie zmiany w podatkach pośrednich, nakierowane na wyhamowanie wzrostu inflacji, zawężają różnicę między kosztem a ceną i powodują ubytek wpływów podatkowych. Ich efektem ubocznym może być osłabienie inwestycji w efektywność energetyczną. Pogodzenie walki inflacji z polityką ochrony środowiska wymaga odpowiedniego zbilansowania.

Prognozy makroekonomiczne					
	2019	2020	2021	2022P	2023P
Wzrost PKB (%)	4,7	-2,5	5,7	4,5	4,2
Dług sektora <i>general government</i> wg metodologii UE (% PKB)	45,9	57,4	54,2	50,4	51,2
Inflacja (CPI) średnia w roku (%)	2,3	3,4	5,1	9,0	6,1
Stopa bezrobocia (%; GUS)	5,2	6,3	5,5	4,8	4,4
Kurs USD/PLN (koniec roku)	3,80	3,76	4,06	4,03	3,79
Kurs EUR/PLN (koniec roku)	4,30	4,44	4,58	4,48	4,40
WIBOR 3M (koniec roku)	1,71	0,21	2,54	4,65	4,65

Rynek finansowy i jego regulacje

Na wyniki finansowe i kondycję sektora bankowego, w tym ING Banku Śląskiego, w 2021 roku miało wpływ wiele czynników zewnętrznych. Mają one bezpośrednie przełożenie na rentowność sektora.

Na dane sektorowe, podobnie jak na naszą działalność patrzymy w rozbiciu na dwa segmenty:

- segment detaliczny:
 - osoby fizyczne,
 - rolnicy indywidualni;
- segment korporacyjny;



- przedsiębiorcy indywidualni,
- przedsiębiorstwa,
- instytucje niekomercyjne działające na rzecz gospodarstw domowych,
- niemonetarne instytucje finansowe,
- instytucje samorządowe i Fundusze Ubezpieczeń Społecznych (FUS).

Sektor bankowy

Zobowiązania

Na koniec grudnia 2021 roku podstawowe kategorie pieniężne kształtowały się następująco:

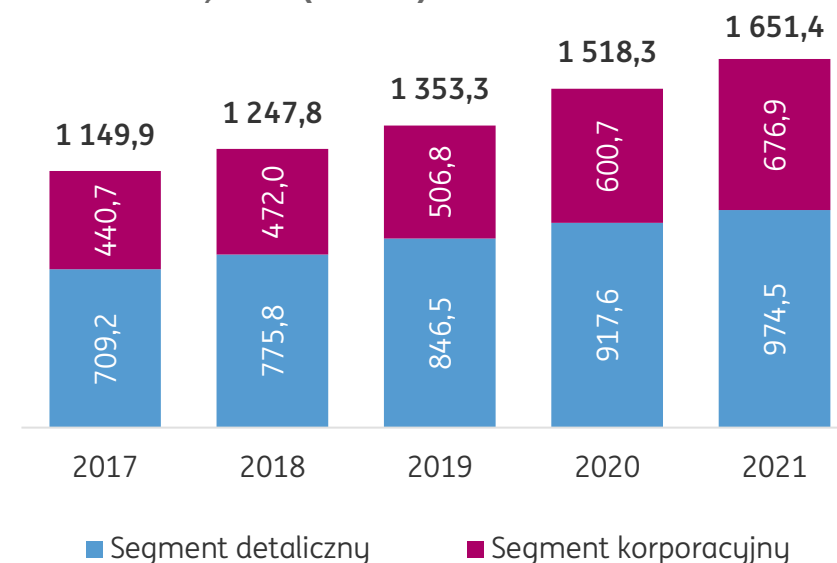
- Zobowiązania ogółem wzrosły o 8,8% r/r do łącznej wartości 1 651,4 mld zł (wzrost o 133,0 mld zł r/r) i charakteryzowały się wyższą dynamiką wzrostu po stronie depozytów segmentu korporacyjnego niż segmentu detalicznego.
- Zobowiązania wobec segmentu detalicznego osiągnęły wartość 974,5 mld zł, co oznacza przyrost o 56,9 mld zł r/r (+6,2% r/r) w porównaniu do końca 2020 roku.
- Zobowiązania wobec segmentu korporacyjnego ukształtowały się na poziomie 676,9 mld zł, czyli były o 12,7% wyższe niż na koniec 2020 roku. Wzrost wolumenu o 76,2 mld zł r/r został osiągnięty przede wszystkim dzięki przyrostowi zobowiązań wobec przedsiębiorstw (o 10,4% tj. o 39,1 mld zł do 416,5 mld zł) oraz zobowiązań wobec instytucji samorządowych i FUS (o 35,9% tj. o 20,3 mld zł do 76,8 mld zł). Dynamika wzrostu depozytów przedsiębiorców indywidualnych wyniosła na koniec 2021 roku 11,6% r/r (wzrost o 9,8 mld zł do 94,8 mld zł). Depozyty zgromadzone przez instytucje niekomercyjne działające na rzecz gospodarstw domowych wynosiły 31,6 mld zł na koniec 2021 roku i były o 1,9 mld zł większe (+6,4% r/r) niż na koniec 2020 roku. Natomiast zobowiązania wobec niemonetarnych instytucji finansowych wzrosły w omawianym okresie o 9,8%, czyli o 5,1 mld zł do 57,2 mld zł.

Należności

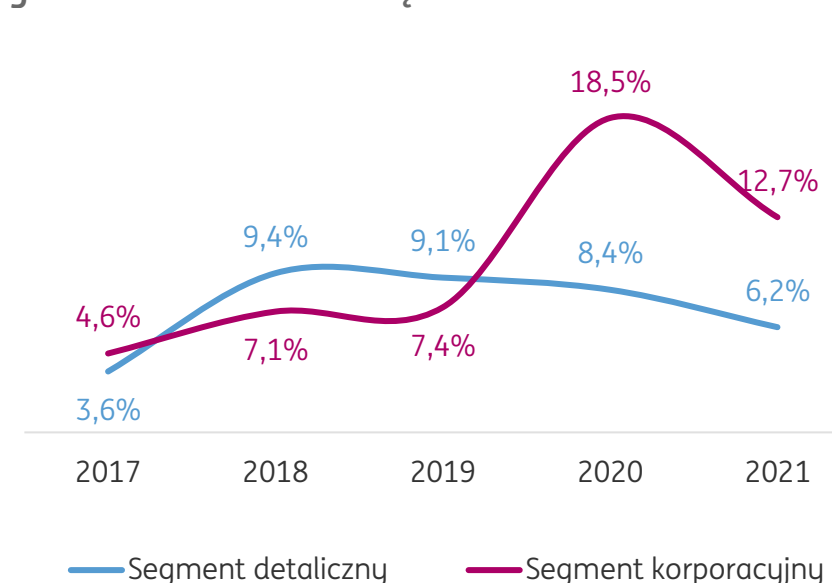
- Należności ogółem wzrosły w 2021 roku o 4,7% r/r (wzrost o 58,2 mld zł do łącznej wartości 1 284,5 mld zł). Wyższą dynamikę wzrostu zanotował segment detaliczny za sprawą kredytów mieszkaniowych w polskim złotym.

- Należności od segmentu detalicznego osiągnęły w grudniu 2021 roku poziom 753,9 mld zł i były o 5,4% wyższe niż przed rokiem. Kredyty mieszkaniowe, stanowiące główną część zaangażowania kredytowego banków w stosunku do segmentu detalicznego (stanowią 67,9% należności od tej grupy klientów, w stosunku do 66,6% przed rokiem), zwiększyły się o 7,4% do 512,0 mld zł. Wzrost ten wynikał z rekordowo wysokiej sprzedaży złotówkowych kredytów hipotecznych. Na koniec 2021 roku, portfel złotówkowych kredytów mieszkaniowych osiągnął poziom 401,2 mld zł i wzrósł o 45,0 mld zł r/r. Sama sprzedaż kredytów hipotecznych – w oparciu o dane NBP – wyniosła w 2021 roku 86,3 mld zł (+48,2% r/r). Portfel walutowych kredytów mieszkaniowych spadł o 9,5 mld zł r/r do poziomu 110,8 mld zł z powodu osłabienia się złotówki o 4,3% względem franka szwajcarskiego, naturalnej amortyzacji portfela oraz realizacji programów ugód z klientami przez banki. Pozostałe kredyty detaliczne, w tym kredyty konsumpcyjne, wzrosły o 1,3% (o 3,1 mld zł) względem końca 2020 roku i osiągnęły wartość 241,9 mld zł. Sprzedaż pozostałych kredytów detalicznych – w oparciu o dane NBP – wyniosła w 2021 roku 101,1 mld zł, czyli była wyższa o 23,7% r/r.
- Należności od klientów korporacyjnych wzrosły w porównaniu do grudnia 2020 roku o 19,7 mld zł (+3,8%) do poziomu 530,6 mld zł. Same należności od przedsiębiorstw wzrosły o 12,9 mld zł (+3,9% r/r) do poziomu 342,8 mld zł. Popyt na kredyty korporacyjne pozostawał w 2021 roku relatywnie niski, ale ulegał w ciągu roku stopniowej poprawie. Sprzedaż kredytów dla przedsiębiorstw niefinansowych – w oparciu o dane NBP – wyniosła w 2021 roku 180,9 mld zł i była wyższa o 22,6% r/r. Należności od przedsiębiorców indywidualnych były względnie stabilne – ich saldo spadło o 0,7% r/r (-440 mln zł) do 62,4 mld zł.

Stan zobowiązań* (mld zł)

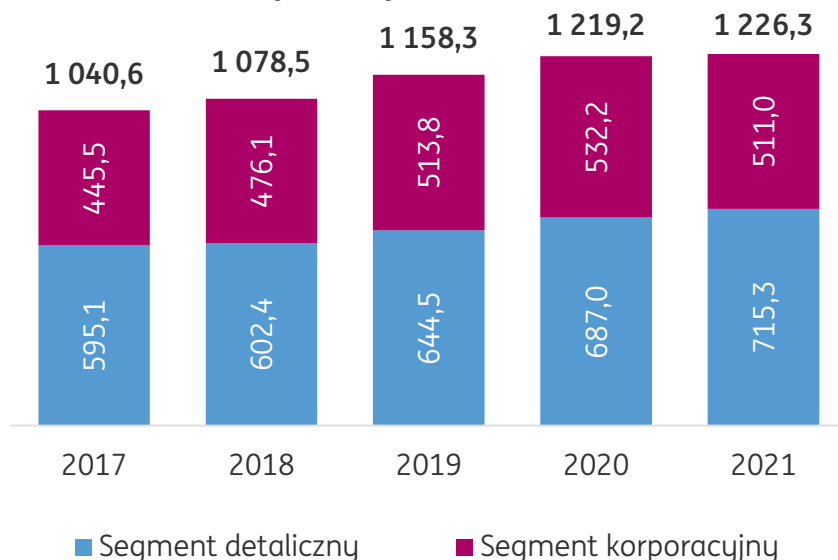


Dynamika stanu zobowiązań*

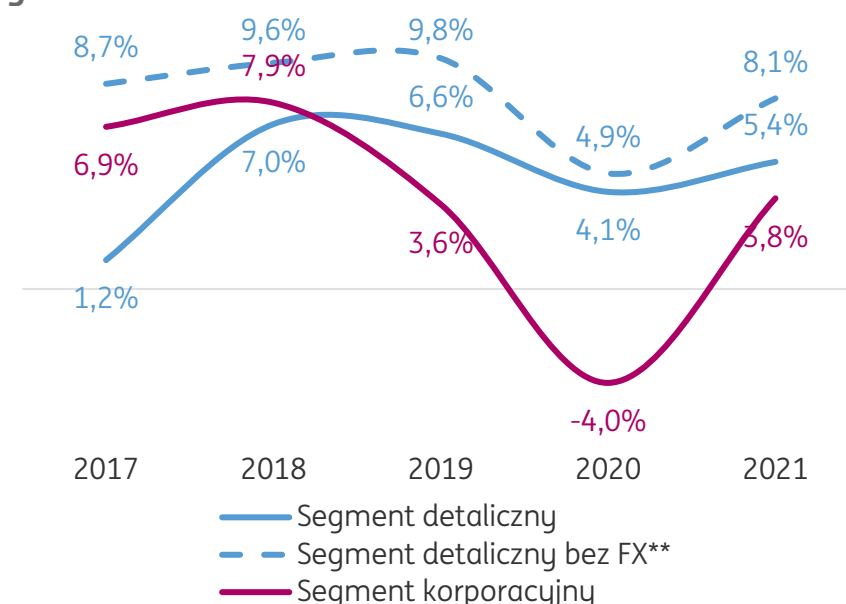




Stan należności* (mld zł)



Dynamika stanu należności*



*na podstawie danych NBP; **z wyłączeniem portfela walutowych kredytów hipotecznych

Ekonomiści naszego banku oczekują, że tempo wzrostu PKB w 2022 roku pozostanie wysokie (4,5% r/r), ale spowolni w stosunku do 2021 roku (5,7% r/r). Prognozy ekonomistów zakładają, że należności kredytowe banków w 2022 roku wzrosną o 2,9% po wzroście o 5,4% r/r w 2021 roku. Wolumen kredytów dla przedsiębiorstw w 2022 roku powinien wzrosnąć o 5,9% r/r (5,1% w 2021 roku). Tempo wzrostu kredytów dla gospodarstw domowych powinno być niższe niż w 2021 roku. Z jednej strony oczekiwany jest wzrost dynamiki kredytów konsumpcyjnych, z drugiej strony jednak rosnące stopy procentowe mogą (wyraźnie) wyhamować popyt na kredyty hipoteczne. Ekonomiści banku spodziewają się tempa wzrostu depozytów na poziomie około 8% w tym roku, podobnie jak w 2021 roku. Z jednej strony oczekiwane jest spowolnienie depozytów przedsiębiorstw (z 10,4% do 8,3% r/r), gdyż zakończyły się już programy pomocowe rządu. Dynamika depozytów gospodarstw domowych powinna jednak przyspieszyć (z 6,7% do 9,4% r/r), odzwierciedlając dobrą sytuację na rynku pracy i wzrost stawek depozytowych.

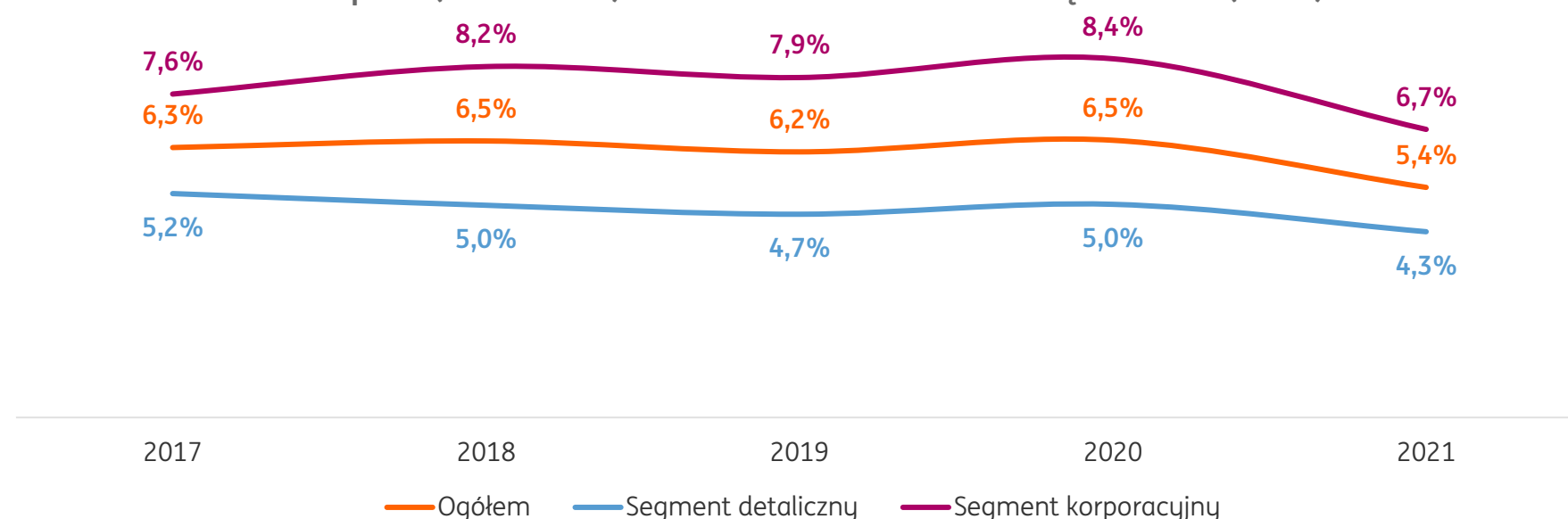
Jakość aktywów

W zakresie jakości aktywów, w grudniu 2021 roku udział kredytów w Etapie 3 w całości kredytów wycenianych według zamortyzowanego kosztu wynosił 5,4% (w porównaniu do 6,5% na koniec 2020 roku).

Poprawa wskaźnika jakości aktywów w trakcie 2021 roku była widoczna zarówno w segmencie detalicznym (z 5,0% do 4,3%), jak również w segmencie korporacyjnym (z 8,4% do 6,7%). W segmencie detalicznym wynikało to zarówno z niższej jakości kredytów na nieruchomości (z 2,7% do 2,4%), jak i kredytów konsumpcyjnych (z 11,0% do

9,4%). Wyższa jakość kredytów klientów korporacyjnych była spowodowana poprawą jakości kredytów operacyjnych (z 11,8% do 8,3%) i kredytów inwestycyjnych (z 7,3% do 6,2%) oraz poprawiającej się jakości kredytów na nieruchomości (z 9,9% do 9,7%).

Udział należności w etapie 3 (2018-2021) lub udział należności z utratą wartości (2017)



Źródło: szacunek na podstawie danych KNF

Wyniki finansowe

W 2021 roku zysk netto sektora bankowego wzrósł do 8,8 mld zł po stracie netto 0,3 mld zł w 2020 roku.

Widoczna poprawa wyników sektora w 2021 roku to głównie efekt wydarzeń, które miały miejsce i negatywny wpływ na wyniki 2020 roku: pogorszenie koniunktury gospodarczej, obniżka stóp procentowych, duże koszty rezerw na ryzyko prawne walutowych kredytów hipotecznych, czy rezerwy na zwrot prowizji od przedpłaconych kredytów detalicznych. Te elementy nie występowały w 2021 roku, albo ich wpływ był zdecydowanie niższy.

W 2021 roku wynik brutto sektora bankowego wyniósł 15,0 mld zł i był czterokrotnie wyższy niż wyniku brutto za 2020 rok. Do wzrostu wyniku brutto przyczyniły się rosnące dochody (+9,9% r/r) i spadek kosztów ryzyka (-48,2% r/r).

Wzrost dochodów wynikał przede wszystkim z niższych kosztów rezerw, które banki tworzyły na ryzyko prawne związane z walutowymi kredytami hipotecznymi (element pozostałych dochodów; niższa r/r strata). Znaczącej poprawie uległ wynik z tytułu opłat i prowizji (+15,3% r/r) oraz udział w zyskach jednostek stowarzyszonych (+168,2% r/r). Wynik z tytułu odsetek był stabilny (-0,9% r/r) – wzrost wolumenów biznesowych w sektorze został

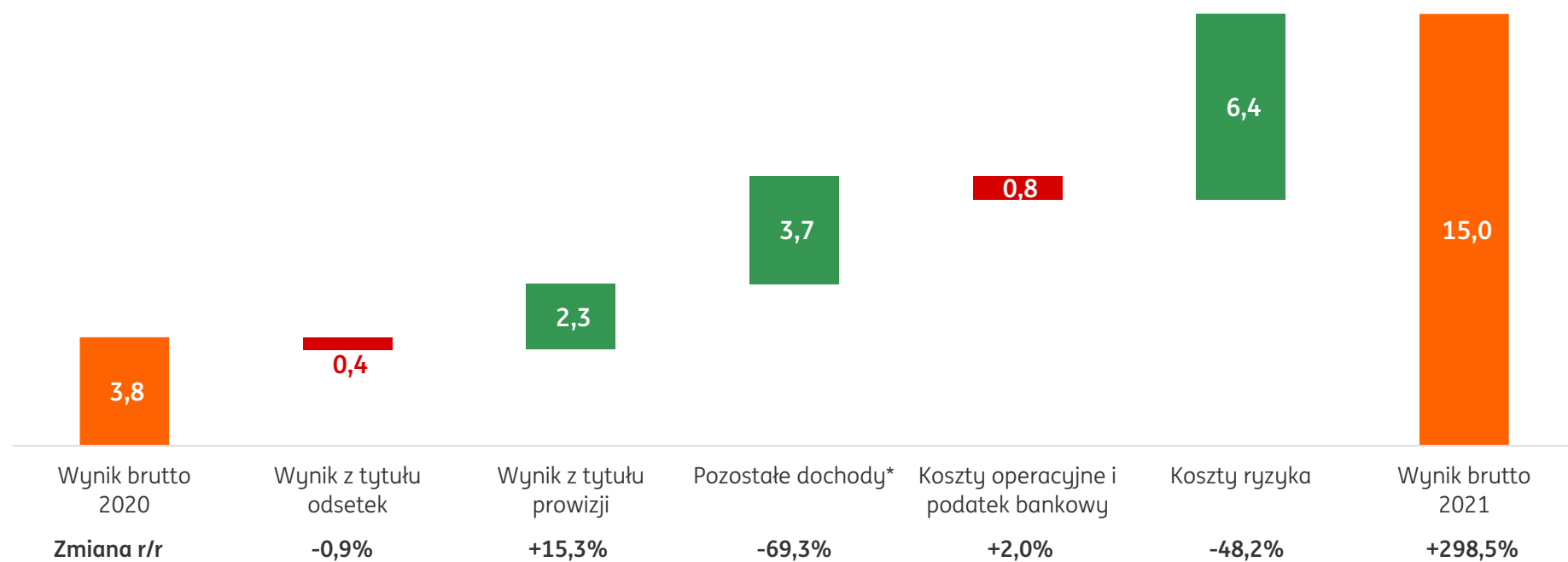


zrównoważony presją wynikającą z obniżek stóp procentowych z 2020 roku. Podwyżki stóp procentowych, które miały miejsce w ostatnim kwartale 2021 roku będą miały pełen wpływ na wynik z tytułu odsetek dopiero w 2022 roku.

Koszty działania banków były pod kontrolą (+2,0% r/r), ale bankom nie udało się w pełni zniwelować presji na wzrost kosztów wynagrodzeń – koszty administracyjne (w tym podatek bankowy i składki na BFG) były o 0,7% niższe r/r, ale koszty wynagrodzeń (pomimo dalszego spadku zatrudnienia w sektorze) wzrosły o 5,0% r/r.

Wysoki spadek kosztów ryzyka (-48,2% r/r) wynikał z wysokiej bazy 2020 roku (m.in. wysoki wpływ niekorzystnych zmian parametrów makroekonomicznych w modelach ryzyka kredytowego).

Czynniki zmiany wyniku brutto sektora bankowego w 2021 roku (mld zł)



Źródło: szacunek na podstawie danych KNF; *z uwzględnieniem udziału w zyskach jednostek stowarzyszonych

Rynek finansowania zabezpieczonego aktywami

Leasing

W roku 2021 rynek leasingu w Polsce wzrósł o 30,7% r/r do poziomu 88,0 mld zł. Na koniec 2021 roku łączna wartość aktywnego portfela umów leasingowych wyniosła 165,8 mld zł (wzrost o blisko 5% r/r).

Największym segmentem rynku leasingowego były w 2021 roku pojazdy lekkie (44,6% udziału), a w drugiej kolejności maszyny i urządzenia (28,1% udziału). Zyskało też na znaczeniu finansowanie pojazdów ciężarowych

powyżej 3,5 tony, ciągników siodłowych, naczep, przyczep i autobusów (22,0% udział). W II połowie 2021 roku sektor mierzył się z ograniczoną dostępnością nowych samochodów w ślad za sytuacją w sektorze motoryzacyjnym. Może to być również widoczne w 2022 roku – wyniki sektora mogą zależeć od dostępności finansowanych aktywów.

Źródło: Związek Polskiego Leasingu

Factoring

Obroty na rynku faktorów, zrzeszonych w Polskim Związku Faktorów (PZF), wzrosły w 2021 roku o 25,8% r/r i osiągnęły 362,4 mld zł. Najczęściej wybieraną przez przedsiębiorców formą finansowania był faktoring pełny (51,0% wartości obrotów), w ramach którego w 2021 roku obroty wyniosły 184,8 mld zł, a dynamika wzrostu wyniosła 31,7% r/r.

Liczba klientów firm zrzeszonych w PZF wyniosła 26,0 tys. po wzroście o 41% r/r. Liczba wystawionych faktur w 2021 roku wyniosła 21,1 mln. W ujęciu sektorowym, najwięcej wierzytelności firmom faktoringowym powierzają przedsiębiorstwa produkcyjne i dystrybucyjne (odpowiednio 44,6% oraz 35,5%).

Źródło: Polski Związek Faktorów

Rynek kapitałowy

Giełda Papierów Wartościowych

2021 rok wydawał się kontynuować trendy, które można było zaobserwować w II połowie 2020 roku. Poprawiająca się dynamika polskiej gospodarki przy narastającej presji inflacyjnej oraz napływach netto do funduszy sprawiły, że warszawski rynek zakończył rok na wyraźnym plusie. Jednak po bardzo dobrym dla rynku okresie maj-październik, optymizm osłabł. Stały za tym m.in. obawy wywołane przez pojawienie się nowego wariantu COVID-19. W efekcie wszystkich tych czynników, wartość indeksu szerokiego rynku - WIG - wyraźnie wzrosła w 2021 roku o 21,5% r/r. Indeks rynku alternatywnego akcji – NewConnect – zanotował jednak bardzo wyraźny spadek o 21,3% r/r.

Sentyment do sektorów branżowych był w zdecydowanej większości optymistyczny. Najmocniej wzrósł indeks WIG-odzież (+83,8% r/r) oraz WIG-banki (+81,3% r/r). Natomiast spadek zanotował wyłącznie sektor WIG-górnictwo (-19,3% r/r).

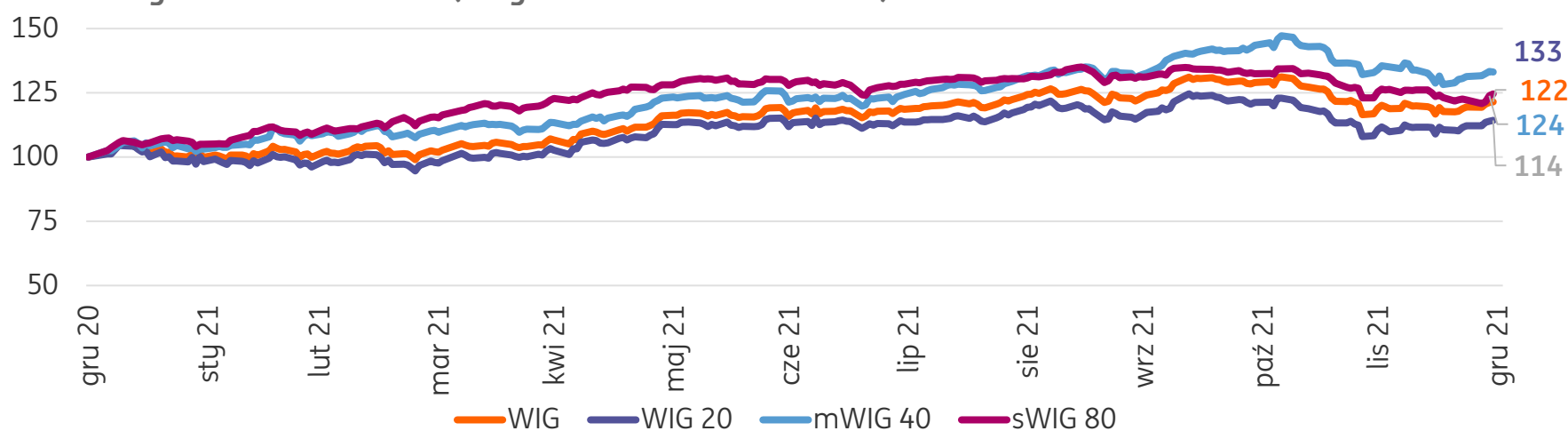
Wolumeny obrotów akcjami, prawami do akcji i prawami poboru na głównym parkiecie wyniosły 331,0 mld zł, czyli wzrosły o 6,4% r/r. Podobną dynamikę wzrostu można było zaobserwować na rynku kontraktów terminowych (+5,3% r/r do 11,7 mln). Natomiast w zakresie obrotu opcjami nastąpił wyraźny spadek (-25,8% r/r do 278 tys.).



Wysokiemu spadkowi indeksu NC Index, towarzyszył bardzo wysoki spadek obrotów na NewConnect (obroty spadły z 14,9 mld zł w 2020 roku do 6,3 mld zł w 2021 roku, czyli o 57,9% r/r). Na Catalyst zanotowano wzrost wolumenu obrotów o 12,1% r/r do poziomu 3,1 mld zł.

Z perspektywy liczebności podmiotów notowanych na GPW, 2021 rok był kolejnym rokiem (piątym z rzędu), w którym więcej spółek zostało wycofanych (19) niż wprowadzonych (16) na główny parkiet. Na koniec 2021 roku, na głównym parkiecie notowane były 430 spółki (433 rok wcześniej). Ich łączna kapitalizacja wzrosła do 1 312,7 bln zł (+22,8% r/r). Większą liczbę debiutów odnotował rynek NewConnect (32 w 2021 roku względem 14 rok wcześniej) dzięki czemu liczba spółek notowanych na tym rynku wzrosła do 380 (25 wycofań z obrotu w 2021 roku, z czego 4 to przeniesienia na rynek główny GPW). Wartość notowanych emisji korporacyjnych i komunalnych na rynku Catalyst spadła o 4,3% r/r do 95,1 mld zł.

Główne indeksy GPW w 2021 roku (30 grudnia 2020 roku = 100)



Źródło: Giełda Papierów Wartościowych

Fundusze inwestycyjne

Rynek funduszy inwestycyjnych, mierzony wartością środków pod zarządzaniem zgromadzonych przez te instytucje, wzrósł w 2021 roku o 21,0 mld zł (7,5% r/r) do poziomu 301,5 mld zł. W funduszach niededykowanych zgromadzone aktywa przyrosły do poziomu 185,0 mld zł (8,7% r/r), a w dedykowanych do 116,4 mld zł (5,6% r/r).

W 2021 roku saldo zakupu i umorzeń jednostek uczestnictwa i certyfikatów inwestycyjnych było dodatnie (+10,0 mld zł), wyraźnie lepsze niż w 2020 roku (+0,3 mld zł). Wynik ten udało się osiągnąć pomimo bardzo wysokich umorzeń, które były obserwowane pod koniec roku – umorzenia netto w ostatnim kwartale roku to aż -9,1 mld zł.

Klienci funduszy niededykowanych najchętniej lokowali swoje środki w fundusze o niskim profilu ryzyka. Najpopularniejszą kategorią były fundusze pieniężne i obligacji (aż 52% aktywów funduszy niededykowanych), których aktywa jednak zmniejszyły się w ciągu roku o 10,3% (był to efekt rosnących rentowności polskich obligacji skarbowych i umorzeń w tej klasie funduszy). Kolejne były fundusze akcyjne, które stanowiły 19% tej części rynku (wzrost aktywów o 51,3% r/r) oraz fundusze mieszane odpowiadające za 15% aktywów funduszy niededykowanych (wzrost aktywów o 26,5% r/r).

Źródło: Izba Zarządzających Funduszami i Aktywami

Otwarte Fundusze Emerytalne

Na koniec grudnia 2021 roku, aktywa otwartych funduszy emerytalnych wyniosły 188,0 mld zł, czyli o 39,4 mld zł (26,5%) więcej niż przed rokiem. 92% aktywów było ulokowane w akcjach, prawach poboru i prawach do akcji (przed rokiem było to 86%). Pierwotnie, likwidacja OFE była zaplanowana na 2020 rok, ale ze względu na wybuch pandemii COVID-19 została wstrzymana i obecnie nie jest znany termin, w którym wróci ona na rządową agendę.

Źródło: Komisja Nadzoru Finansowego

Pracownicze Plany Kapitałowe

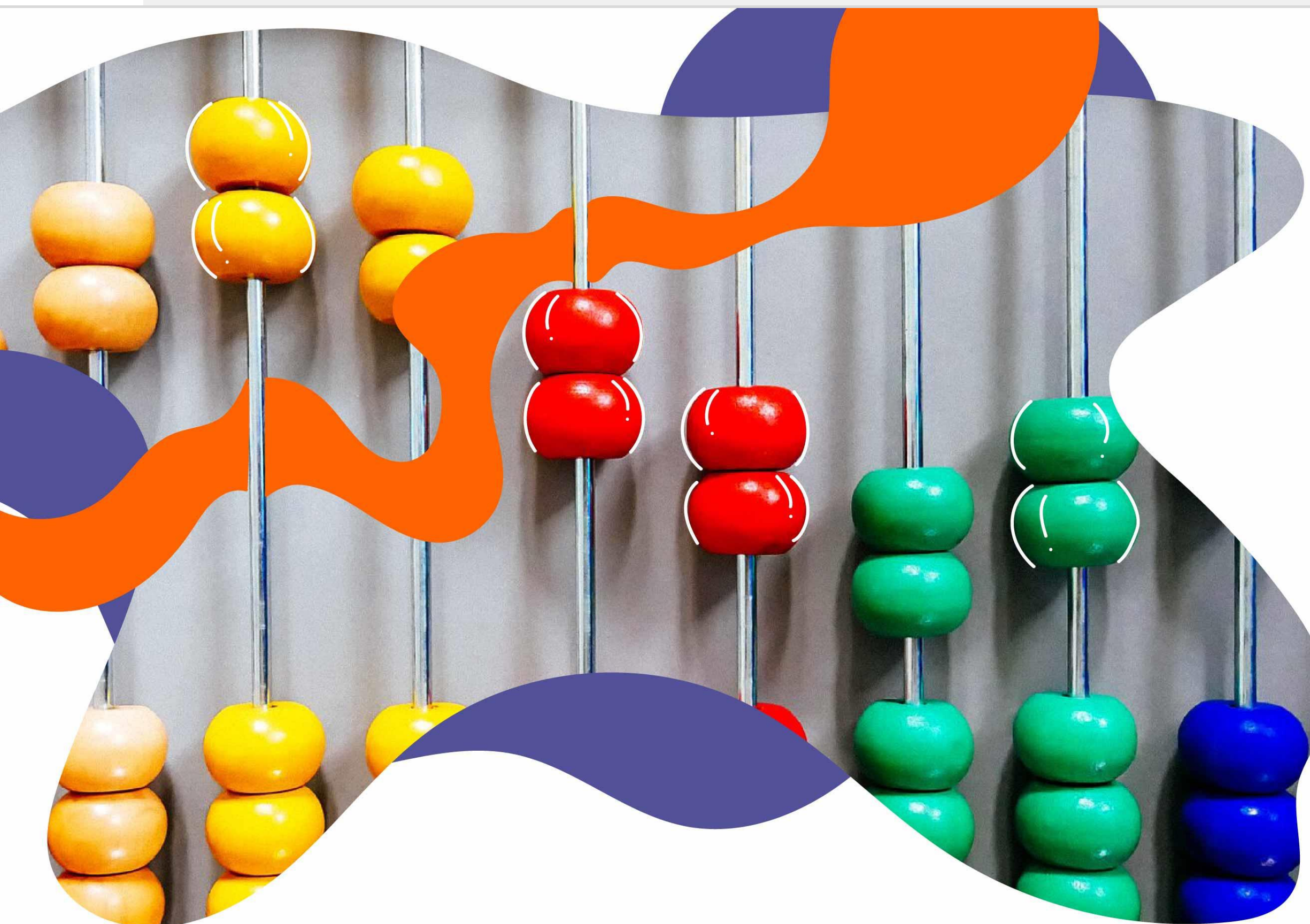
Ustawa o Pracowniczych Planach Kapitałowych (PPK) weszła w życie od 1 stycznia 2019 roku i przewidywała cztery etapy obejmowania coraz szerszej grupy firm programem PPK (ostatni etap wszedł w życie 1 stycznia 2021 roku).

W oparciu o dane KNF, w ramach funduszy PPK było zebrane na koniec 2021 roku 7,7 mld zł aktywów (na koniec 2020 roku było to 2,8 mld zł). Skala zgromadzonych środków jest niewielka ze względu na wczesny etap życia tego rozwiązania oraz niską (niższą niż oczekiwano) partycypację uczestników w programie.

Źródło: Komisja Nadzoru Finansowego

Zmiany w prawie

Szczegółowa informacja w zakresie zmian prawnych dotyczących sektora bankowego znajdują się w Załączniku, w punkcie [Zmiany w prawie](#).



Nasze wyniki finansowe

Skonsolidowane wyniki Grupy ING Banku Śląskiego S.A. 62

Jednostkowe wyniki ING Banku Śląskiego S.A. 74



W tym rozdziale opisujemy nasze wyniki finansowe zarówno w ujęciu skonsolidowanym, jak i jednostkowym. Wskazujemy najważniejsze czynniki wpływające na zaraportowane wyniki. Wierzymy, że transparentne przedstawienie naszych wyników finansowych pomoże interesariuszom w podejmowaniu przyszłych decyzji inwestycyjnych.

Skonsolidowane wyniki Grupy ING Banku Śląskiego S.A.

[GRI \[103-1\]](#) [\[103-2\]](#) [\[103-3\]](#) [\[201-1\]](#)

Podstawowe wskaźniki efektywności

Podstawowe wskaźniki efektywności Grupy ING Banku Śląskiego S.A. za lata 2017-2021

	2017	2018	2019	2020	2021	Zmiana 2021 do 2020
Wskaźnik udziału kosztów w dochodach* (C/I)	44,8%	44,5%	43,1%	44,3%	43,0%	-1,4 p.p.
Wskaźnik zwrotu na aktywach (ROA)	1,16%	1,15%	1,10%	0,76%	1,18%	+0,42 p.p.
Wskaźnik zwrotu z kapitału własnego (ROE)	12,7%	12,5%	11,6%	7,6%	13,6%	+6,0 p.p.
Wskaźnik zwrotu z kapitału własnego (ROE) – skorygowany o MCFH	13,0%	12,8%	12,8%	9,4%	14,4%	+5,0 p.p.
Wskaźnik marży odsetkowej	2,88%	2,92%	2,95%	2,63%	2,58%	-0,05 p.p.
Wskaźnik Kredyty/Depozyty	83,8%	87,6%	90,7%	82,6%	85,9%	+3,3 p.p.
LCR	145%	133%	130%	220%	164%	-56 p.p.
NSFR	122%	131%	130%	144%	157%	+13 p.p.
LR wg definicji przejściowej	7,7%	7,4%	7,2%	7,3%	6,4%	-0,9 p.p.
Łączny współczynnik kapitałowy	16,71%	15,58%	16,87%	19,52%	15,08%	-4,44 p.p.
Współczynnik kapitału Tier 1	15,77%	14,74%	14,41%	16,91%	13,47%	-3,44 p.p.

*łącznie z zyskiem netto jednostek stowarzyszonych wykazywanych metodą praw własności

Podstawowe dane finansowe

Skrócona informacja o wynikach finansowych Grupy ING Banku Śląskiego S.A. za lata 2017-2021

mln zł	2017	2018	2019	2020	2021	Zmiana 2021 do 2020
Dochody*	4 769	5 232	5 796	6 231	6 897	+10,7%
Koszt	-2 136	-2 327	-2 497	-2 763	-2 965	+7,3%
Koszt ryzyka**	-421	-501	-606	-1 075	-372	-65,4%
Zysk brutto	1 882	2 031	2 258	1 912	3 015	+57,7%
Zysk netto***	1 403	1 524	1 659	1 338	2 308	+72,6%
Suma bilansowa	117 478	125 972	141 813	158 611	186 596	+8,1%
Zobowiązania wobec klientów	95 825	104 503	117 683	130 474	151 029	+13,0%
Kredyty i inne należności udzielone klientom, netto****	78 070	83 711	103 126	118 288	124 762	+17,5%
Kapitały własne***	10 477	11 534	13 322	15 223	18 618	-27,3%
Zysk na 1 akcję (w zł)	10,78	11,71	12,75	10,28	17,74	+72,6%
Dywidenda na 1 akcję (w zł) za dany rok	3,20	3,50	0,00	5,10	-	-

*łącznie z zyskiem netto jednostek stowarzyszonych wykazywanych metodą praw własności; **łącznie z kosztami ryzyka prawnego walutowych kredytów hipotecznych; ***przypadający akcjonariuszom jednostki dominującej; ****z uwzględnieniem kredytów w wartości godziwej, ale z wyłączeniem euroobligacji.

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

- dla pozycji sprawozdania z sytuacji finansowej – kurs NBP z dnia 31 grudnia roku,
- dla pozycji rachunku zysków i strat – kurs wyliczony jako średnia z kursów NBP obowiązujących na ostatni dzień każdego miesiąca w roku.



Kurs EUR / PLN

	2017	2018	2019	2020	2021
Dla pozycji sprawozdania z sytuacji finansowej	4,1709	4,3000	4,2585	4,6148	4,5994
Dla pozycji rachunku zysków i strat	4,2447	4,2669	4,3018	4,4742	4,5775

Skrócona informacja o wynikach finansowych Grupy ING Banku Śląskiego S.A. za lata 2017-2021

mln EUR	2017	2018	2019	2020	2021	Zmiana 2021 do 2020
Dochody*	1 124	1 226	1 347	1 393	1 507	+8,2%
Koszt	-503	-545	-581	-617	-648	+4,9%
Koszt ryzyka**	-99	-117	-141	-240	-81	-66,1%
Zysk brutto	443	476	525	427	659	+54,2%
Zysk netto***	331	357	386	299	504	+68,7%
Suma bilansowa	30 203	32 980	37 246	40 434	43 844	+8,4%
Zobowiązania wobec klientów	25 055	27 368	30 638	32 727	37 094	+13,3%
Kredyty i inne należności udzielone klientom, netto****	20 070	23 983	27 777	27 035	31 877	+17,9%
Kapitały własne***	2 765	3 098	3 575	4 034	2 942	-27,1%
Zysk na 1 akcję (w zł)	2,54	2,74	2,96	2,30	3,88	+68,7%
Dywidenda na 1 akcję (w zł) za dany rok	0,75	0,82	0,00	1,14	-	-

*łącznie z zyskiem netto jednostek stowarzyszonych wykazywanych metodą praw własności; **łącznie z kosztami ryzyka prawnego walutowych kredytów hipotecznych; ***przypadający akcjonariuszom jednostki dominującej; ****z uwzględnieniem kredytów w wartości godziwej, ale z wyłączeniem euroobligacji.

Stanowisko Zarządu odnośnie możliwości realizacji wcześniej publikowanych prognoz

Bank nie publikował prognozy wyników finansowych na 2021 rok.

Rachunek zysków i strat

Podstawowe wielkości skonsolidowanego rachunku zysków i strat Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za 2021 rok oraz ich zmiany w porównaniu z rokiem poprzednim przedstawia tabela poniżej.

Podstawowe wielkości skonsolidowanego rachunku zysków i strat w ujęciu analitycznym

mln zł	2017	2018	2019	2020	2021	Zmiana 2021 do 2020	
						mln zł	%
Wynik z tytułu odsetek	3 389,4	3 759,3	4 325,1	4 541,8	4 969,7	427,9	9,4%
Wynik z tytułu prowizji	1 196,0	1 304,9	1 340,5	1 528,4	1 844,8	316,4	20,7%
Pozostałe dochody*	183,7	168,2	130,8	160,5	82,4	-78,1	-48,7%
Dochody ogółem	4 769,1	5 232,4	5 796,4	6 230,7	6 896,9	666,2	10,7%
Koszty operacyjne	-2 135,8	-2 326,8	-2 497,4	-2 762,5	-2 964,5	-202,0	7,3%
Odpisy na utratę wartości i rezerwy**	-421,2	-500,9	-605,5	-1 074,9	-372,4	702,5	-65,4%
Podatek bankowy	-330,1	-373,8	-435,7	-481,6	-544,7	-63,1	13,1%
Wynik finansowy brutto	1 882,0	2 030,9	2 257,8	1 911,7	3 015,3	1 103,6	57,7%
Podatek dochodowy	-478,9	-507,1	-599,1	-574,1	-707,0	-132,9	23,1%
Wynik netto przypadający akcjonariuszom niekontrolującym	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	-
Wynik finansowy netto	1 403,1	1 523,8	1 658,7	1 337,6	2 308,3	970,7	72,6%

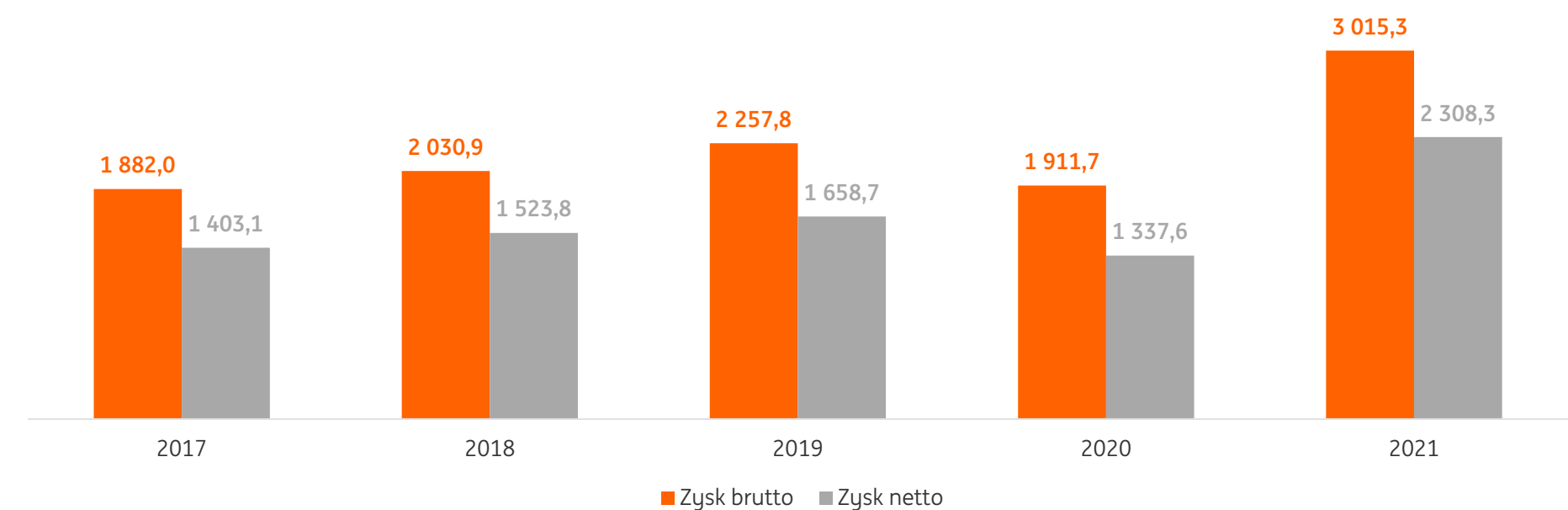
*łącznie z udziałem w zyskach netto jednostek stowarzyszonych wycenianych metodą praw własności; **łącznie z kosztami ryzyka prawnego walutowych kredytów hipotecznych

Zysk brutto i netto

W 2021 roku Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego S.A wypracowała zysk netto przypadający akcjonariuszom jednostki dominującej na poziomie 2 308,3 mln zł. Oznacza to, że wynik netto wzrósł o 72,6% w porównaniu do 2020 roku. Ponieważ od początku 2018 roku bank stosuje w swoich sprawozdaniach jednostkowych metodę praw własności do wyceny inwestycji w jednostkach zależnych i stowarzyszonych, skonsolidowany wynik netto grupy kapitałowej banku jest równy jednostkowemu wynikowi netto banku.



Zysk brutto i netto Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. (mln zł)



Wynik brutto ukształtował się w wysokości 3 015,3 mln zł i wzrósł o 57,7% w porównaniu z 2020 rokiem.

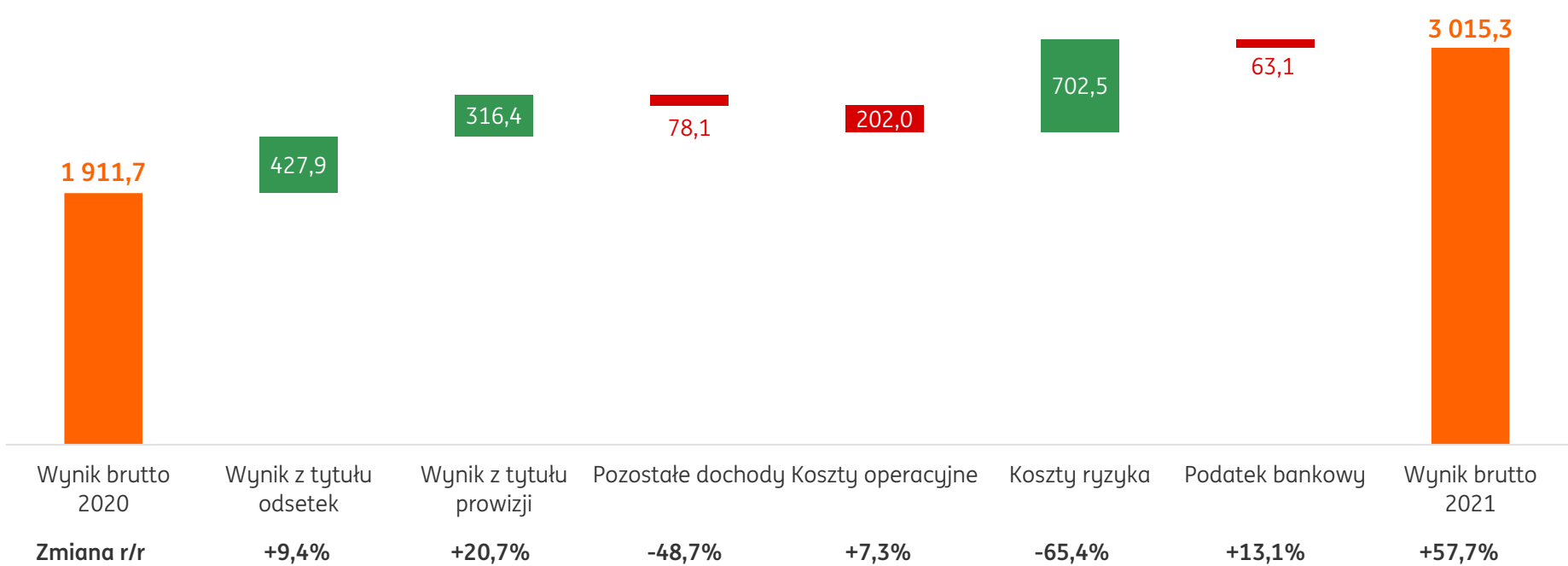
Na wzrost zysku brutto za 2021 rok o 1 103,6 mln zł względem 2020 roku w największym stopniu wpłynęły:

- wzrost wyniku z tytułu odsetek (o 427,9 mln zł, +9,4% r/r),
- wzrost wyniku z tytułu prowizji (o 316,4 mln zł, +20,7% r/r),
- spadek kosztów ryzyka (łącznie z kosztami ryzyka prawnego walutowych kredytów hipotecznych; o 702,5 mln zł, -65,4%).

Z drugiej strony, do czynników, które wpływały negatywnie na poziom wyniku brutto w 2021 roku względem 2020 roku były:

- spadek pozostałych dochodów (o 78,1 mln zł, -48,7% r/r),
- wzrost kosztów działania (o 202,0 mln zł, +7,3% r/r),
- wzrost podatku bankowego (o 63,1 mln zł, +13,1% r/r).

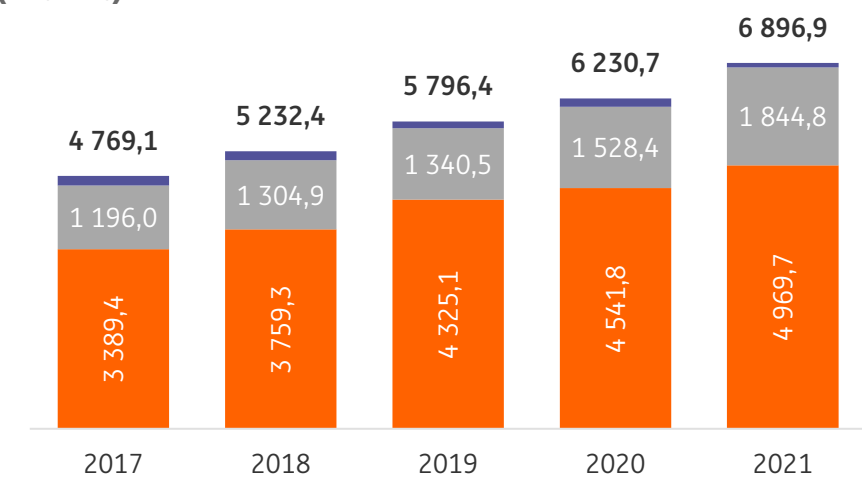
Czynniki zmiany wyniku brutto Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego w 2021 roku (mln zł)



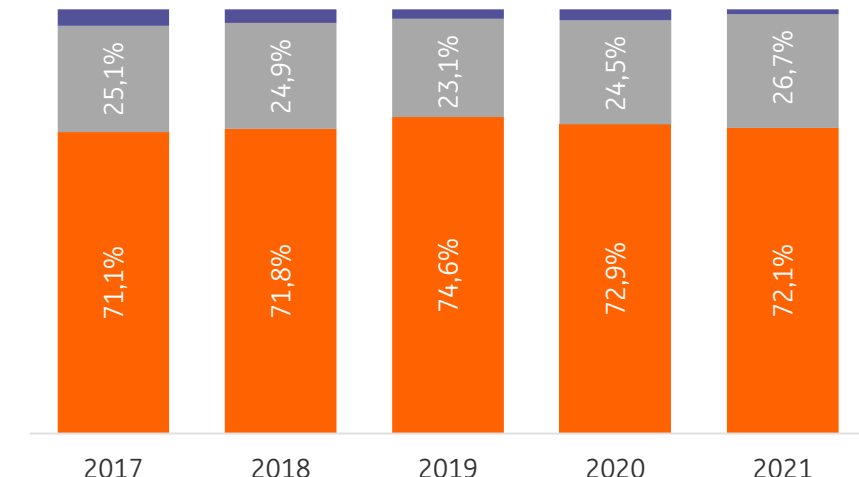
W 2021 roku całkowite dochody Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. przypadające na akcjonariuszy jednostki dominującej (obejmujące oprócz zysku netto również inne pozycje przychodów i kosztów uwzględnione w kapitałach własnych) wyniosły -3 246,0 mln zł w porównaniu z 3 395,0 mln zł w 2020 roku. Spadek wynika przede wszystkim z ujemnej wyceny instrumentów pochodnych w ramach rachunkowości zabezpieczeń.

Dochody

W 2021 roku dochody ogółem Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. ukształtowały się na poziomie 6 896,9 mln zł. Oznacza to, że poprawa względem 2020 roku wyniosła 666,2 mln zł lub 10,7% i wynikała z poprawy w zakresie wyniku odsetkowego i wyniku z tytułu prowizji.

**Dochody* według kategorii rachunku zysków i strat (mln zł)**

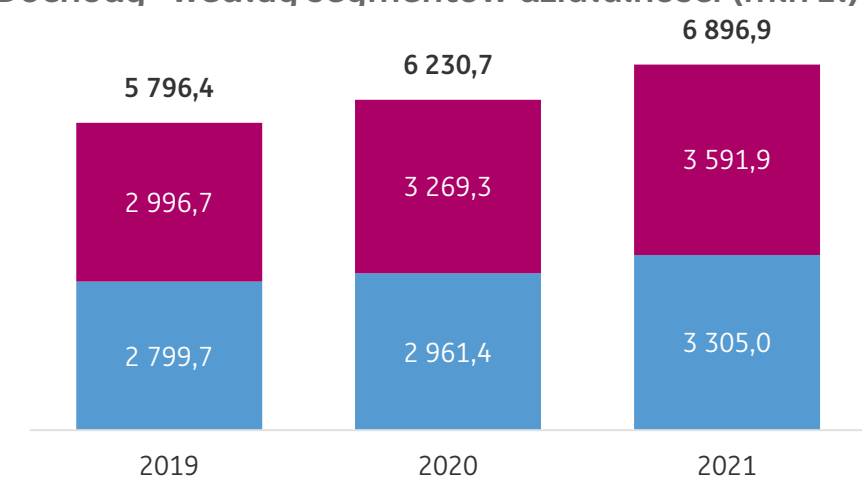
■ Wynik z tytułu odsetek ■ Wynik z tytułu prowizji ■ Pozostałe dochody*

Struktura dochodów*

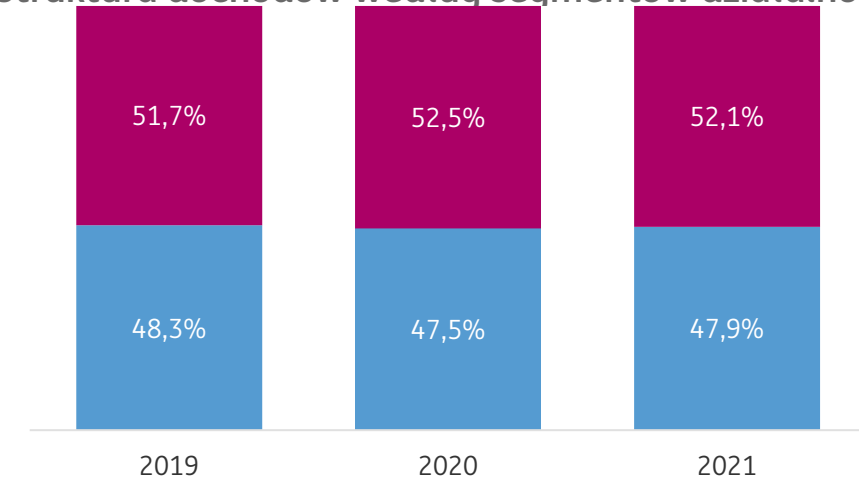
■ Wynik z tytułu odsetek ■ Wynik z tytułu prowizji ■ Pozostałe dochody*

*łącznie z udziałem w zyskach netto jednostek stowarzyszonych wycenianych metodą praw własności

W 2021 roku głównym czynnikiem wzrostu dochodów był segment detaliczny. Jego dochody zwiększyły się o 343,6 mln zł, czyli o 11,6%, do poziomu 3 305,0 mln zł. W konsekwencji jego udział w strukturze zwiększył się o 0,4 p.p. do 47,9%. Dochody segmentu korporacyjnego przyrosły o 322,6 mln zł, czyli o 9,9%, do 3 591,9 mln zł.

Dochody* według segmentów działalności (mln zł)

■ Segment detaliczny ■ Segment korporacyjny

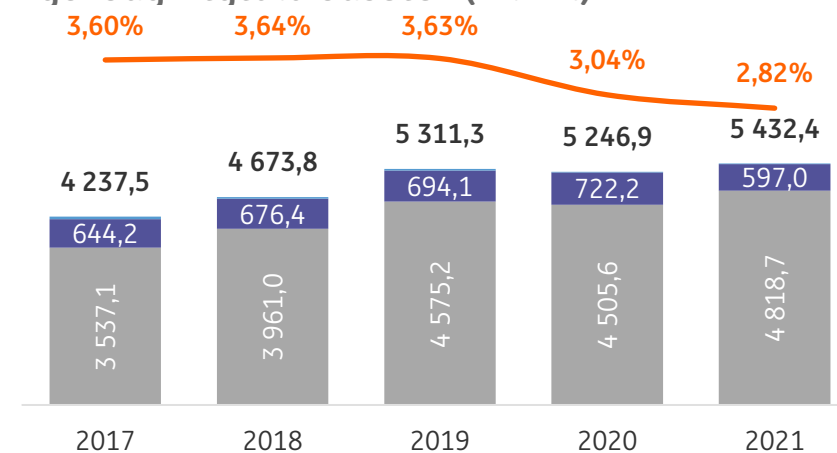
Struktura dochodów według segmentów działalności*

■ Segment detaliczny ■ Segment korporacyjny

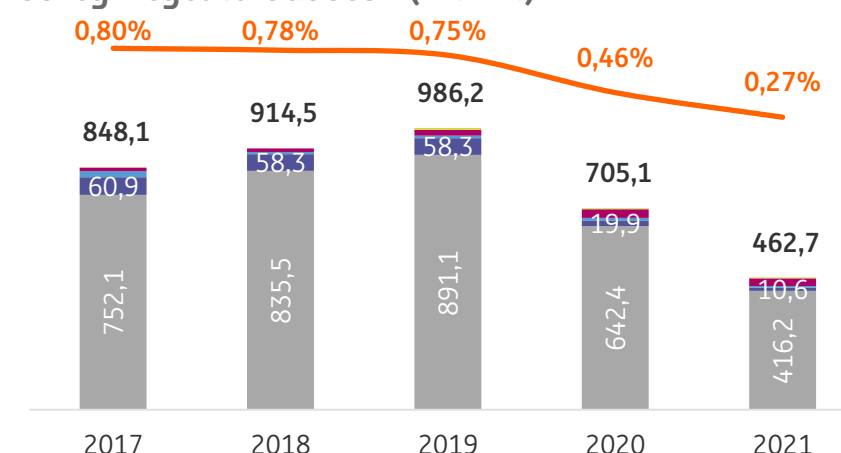
*łącznie z udziałem w zyskach netto jednostek stowarzyszonych wycenianych metodą praw własności

Wynik z tytułu odsetek

W 2021 roku przychody z tytułu odsetek wzrosły o 3,5% względem 2020 roku, głównie za sprawą wyższych odsetek od kredytów i innych należności. Z drugiej strony, koszty z tytułu odsetek spadły o 34,4% r/r, przede wszystkim ze względu na niższe koszty zobowiązań wobec klientów. W konsekwencji, wynik netto z tytułu odsetek zwiększył się o 9,4% r/r, czyli o 427,9 mln zł do poziomu 4 969,7 mln zł. Pozytywnie na wynik odsetkowy wpłynęło dwukrotne podwyższenie stóp procentowych (stopa referencyjna została podwyższona przez Radę Polityki Pieniężnej w ciągu roku z 0,10% do 1,75% - przy czym podwyżki miały miejsce w ostatnim kwartale 2021 roku). Miało to bezpośrednie przełożenie na rentowność aktywów odsetkowych (m.in. wyższe oprocentowanie kredytów).

Przychody z tytułu odsetek (mln zł)

■ Kredyty i inne należności udzielone innym bankom
■ Aktywa finansowe
■ Kredyty i inne należności udzielone klientom
— Rentowność aktywów dsetkowych

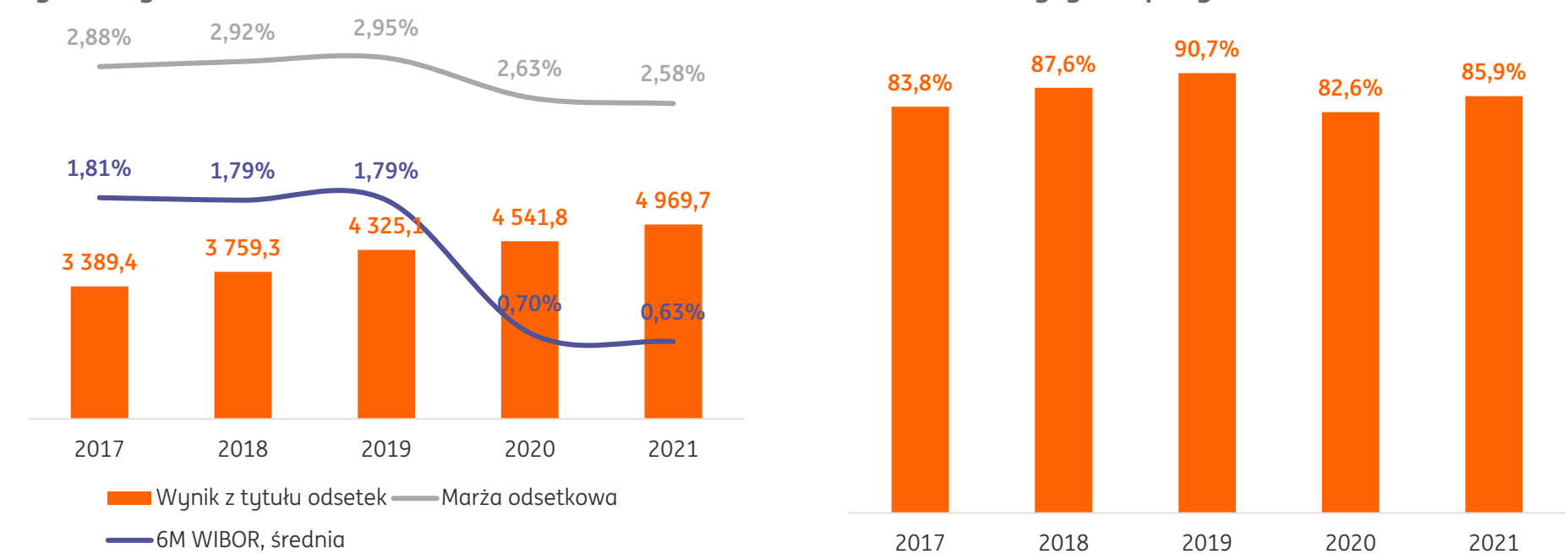
Koszty z tytułu odsetek (mln zł)

■ Pozostałe
■ Zobowiązania z tytułu emisji papierów wartościowych
■ Zobowiązania wobec innych banków
■ Zobowiązania wobec klientów
— Koszt finansowania

Marża odsetkowa netto wyniosła w 2021 roku 2,58%, czyli nieznacznie poniżej poziomu z 2020 roku (2,63%).



Wynik z tytułu odsetek (mln zł) oraz marża odsetkowa Wskaźnik kredyty / depozytów



Średnia podstawowa stopa procentowa* w 2021 roku

Segment			Ogółem
	Detaliczny	Korporacyjny	
Depozyty			
złotowe	0,07%	0,05%	0,06%
walutowe	0,004%	0,001%	0,003%
Kredyty			
złotowe	2,87%	2,24%	2,60%
walutowe	0,42%	1,60%	1,53%
w tym: hipoteczne			
złotowe	2,35%	-	2,35%
walutowe	0,42%	-	0,42%

*w oparciu o dane zarządcze

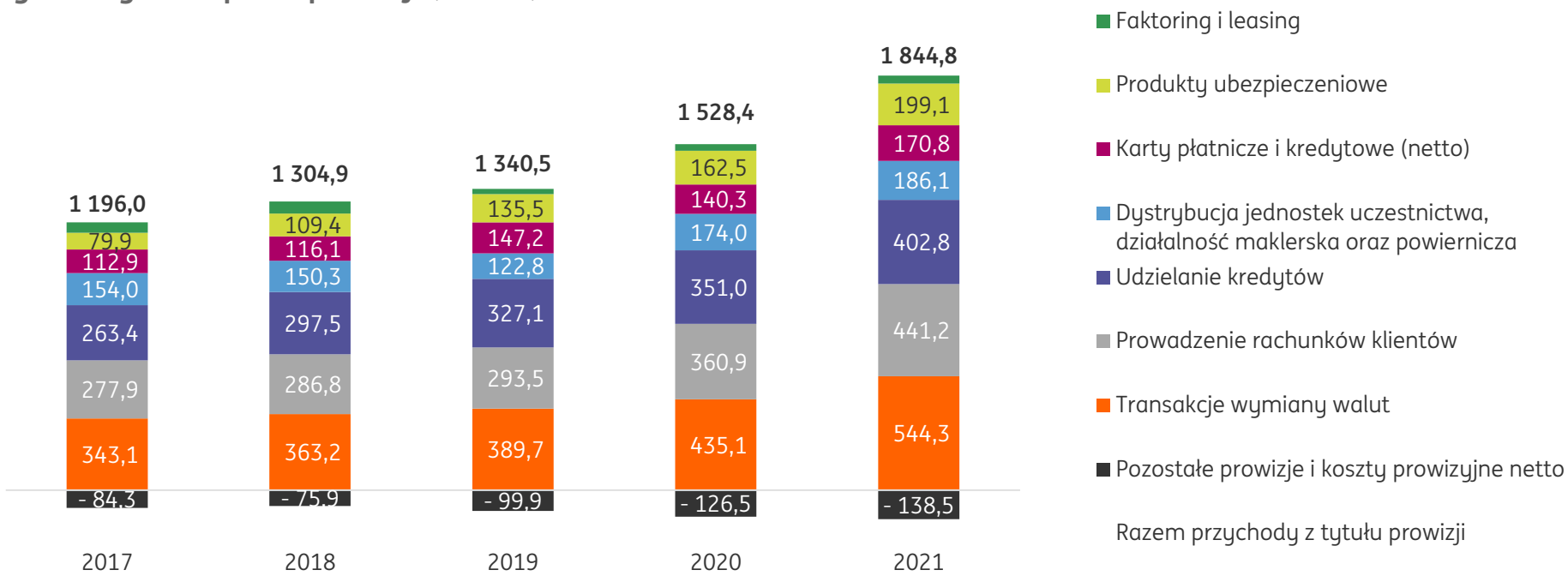
Wynik z tytułu opłat i prowizji

W 2021 roku wynik z tytułu opłat i prowizji Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. zwiększył się o 316,4 mln zł lub o 20,7% względem 2020 roku do poziomu 1 844,8 mln zł.

Najistotniejszy wzrost w ramach przychodów z tytułu opłat i prowizji wystąpił w:

- transakcjach wymiany walut – wzrost o 109,2 mln zł (+25,1% r/r), za sprawą wysokiej aktywności naszych klientów w tym obszarze,
- prowadzeniu rachunków klientów – wzrost o 80,3 mln zł (+22,2% r/r), za sprawą m.in. opłaty od wysokiego salda depozytowego w segmencie klientów korporacyjnych,
- udzielaniu kredytów – wzrost o 51,8 mln zł (+14,8% r/r), za sprawą wysokiej aktywności kredytowej w segmencie korporacyjnym.

Wynik z tytułu opłat i prowizji (mln zł)



Pozostałe dochody

W 2021 roku pozostałe dochody Grupy banku (łącznie z udziałem w wyniku netto jednostek stowarzyszonych wycenianych metodą praw własności) wyniosły 82,4 mln zł i były niższe o 78,1 mln zł w porównaniu do poprzedniego roku. Spadek ten wynikał głównie z niższego wyniku na rachunkowości zabezpieczeń (-64,0 mln zł r/r)



i niższego wyniku na instrumentach finansowych wycenianych według wartości godziwej przez wynik finansowy oraz wyniku z pozycji wymiany (-39,2 mln zł).

Pozostałe dochody							
mln zł	2017	2018	2019	2020	2021	Zmiana 2021 do 2020	
						mln zł	%
Wynik na instrumentach finansowych wycenianych według wartości godziwej przez wynik finansowy oraz wynik z pozycji wymiany	118,8	90,9	108,3	103,5	64,3	-39,2	-37,9%
Wynik na sprzedaży papierów wartościowych wycenianych według amortyzowanego kosztu	46,6	55,3	0,0	7,3	2,8	-4,5	-61,6%
Wynik na rachunkowości zabezpieczeń	15,3	7,9	-14,3	11,5	-52,5	-64,0	-
Wynik na pozostałej działalności podstawowej	3,0	14,4	-6,1	-9,0	0,1	9,1	-
Udział w zyskach netto jednostek stowarzyszonych wycenianych metodą praw własności	0,0	-0,3	6,6	16,1	29,3	13,2	82,0%
Pozostałe dochody	183,7	168,2	130,8	160,5	82,4	-78,1	-48,7%

Koszty działania

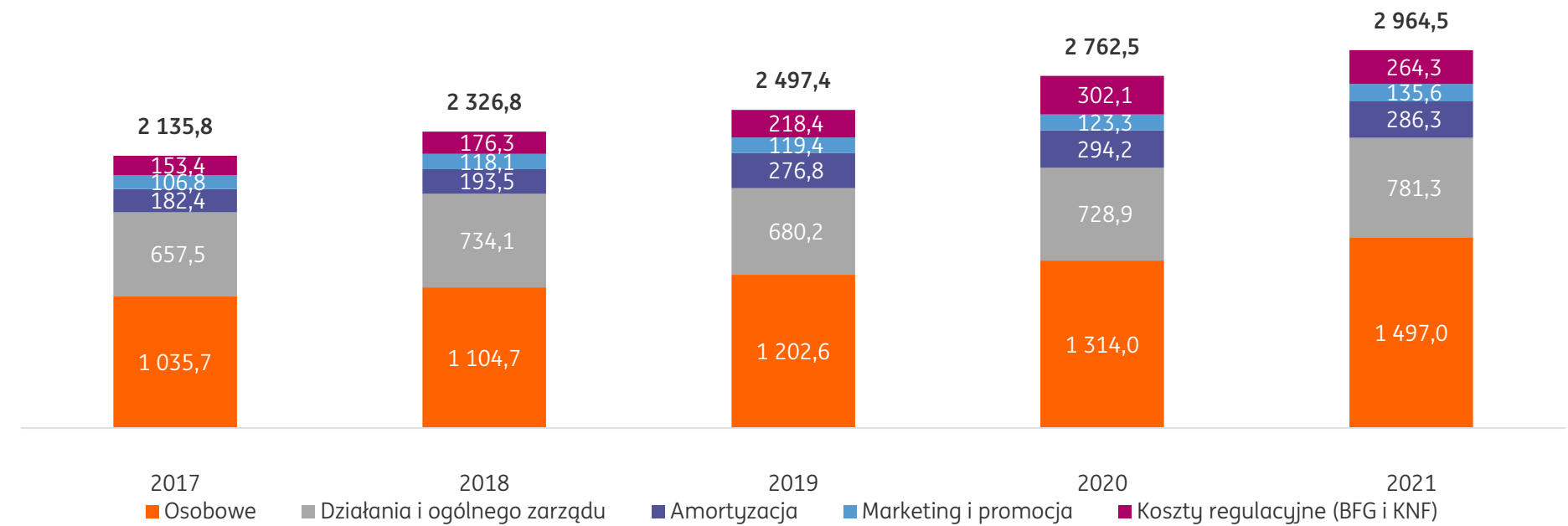
W 2021 roku koszty działania Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. wzrosły o 7,3% r/r do poziomu 2 964,5 mln zł, w tym koszty własne wzrosły o 9,7% r/r do 2 700,2 mln zł (koszty regulacyjne - łącznie koszty BFG i KNF - spadły o 12,5% r/r do 264,3mln zł). Koszty opłat BFG były o 43,7 mln zł niższe r/r (-15,1% r/r; opłata na fundusz restrukturyzacji wzrosła z 125,4 mln zł do 132,6 mln zł, ale opłata na fundusz gwarancyjny spadła z 163,3 mln zł do 112,4 mln zł). Koszty nadzoru KNF wzrosły do 19,3 mln zł względem 13,4 mln zł rok wcześniej (+44,0% r/r).

Wzrost wartości kosztów własnych był widoczny we wszystkich głównych kategoriach (z wyjątkiem amortyzacji), co było związane z rozwojem działalności. Najmocniej wzrosły w 2021 roku:

- koszty osobowe (o 183,0 mln zł, +13,9% r/r) na skutek zmiany wynagrodzeń, wzrost zatrudnienia, ale również świadczenia dla naszych pracowników związane z pandemią COVID-19 (koszt 31,8 mln zł) i zawiązaną rezerwą na optymalizację procesów operacyjnych (koszt 29,6 mln zł),
- koszty marketingu i promocji (wzrost o 12,3 mln zł, +10,0% r/r), oraz

- koszty działania i ogólnego zarządu (wzrost o 52,4 mln zł, +7,2% r/r), głównie ze względu na wyższe koszty IT (+41,5 mln zł, +15,5% r/r).

Koszty działania (mln zł)

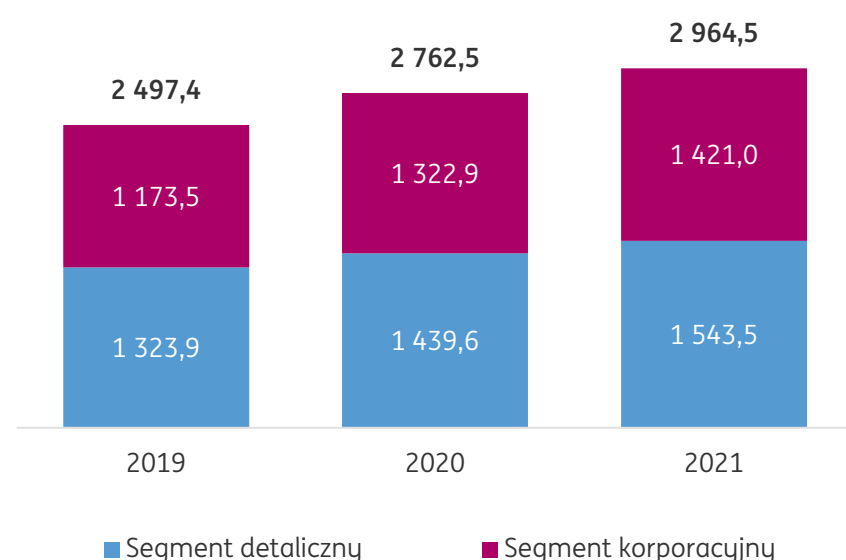


Zatrudnienie w Grupie Kapitałowej ING Banku Śląskiego wzrosło r/r z 8 451 etatów na koniec 2020 roku do 8 643 etatów na koniec 2021.

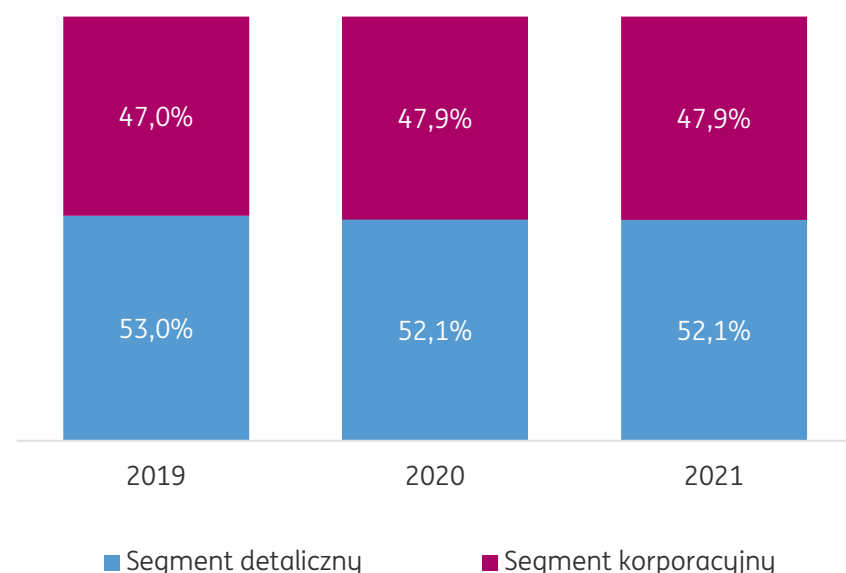
Koszty działania segmentu detalicznego wzrosły o 104,0 mln zł r/r (+7,2%) do 1 543,5 mln zł, podczas gdy koszty działania segmentu korporacyjnego wzrosły o 98,0 mln zł r/r (+7,4%) do 1 421,0 mln zł. W konsekwencji segmentowa struktura kosztów pozostała na niezmienionym poziomie względem 2020 roku.



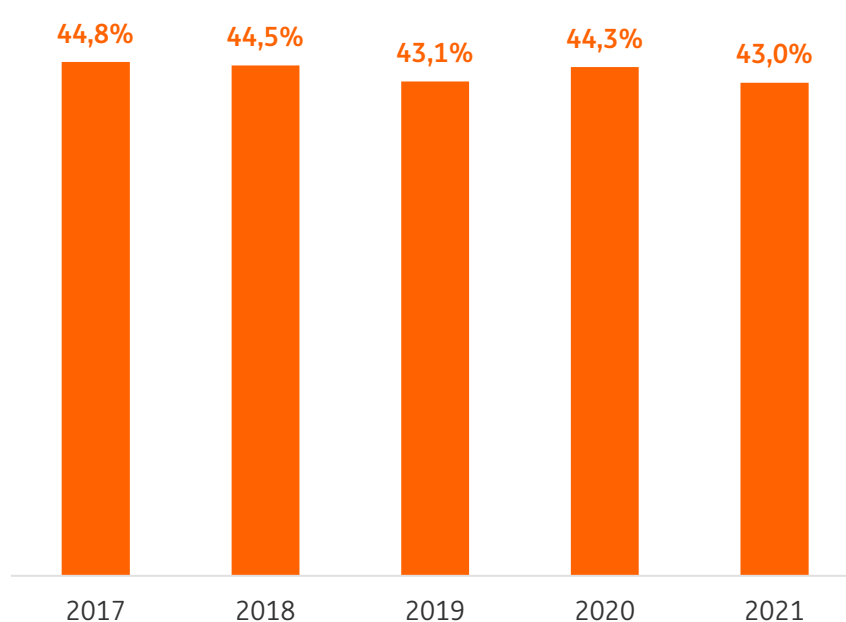
Koszty działania według segmentów działalności (mln zł)



Struktura kosztów działania według segmentów działalności



Wskaźnik koszty / dochodów



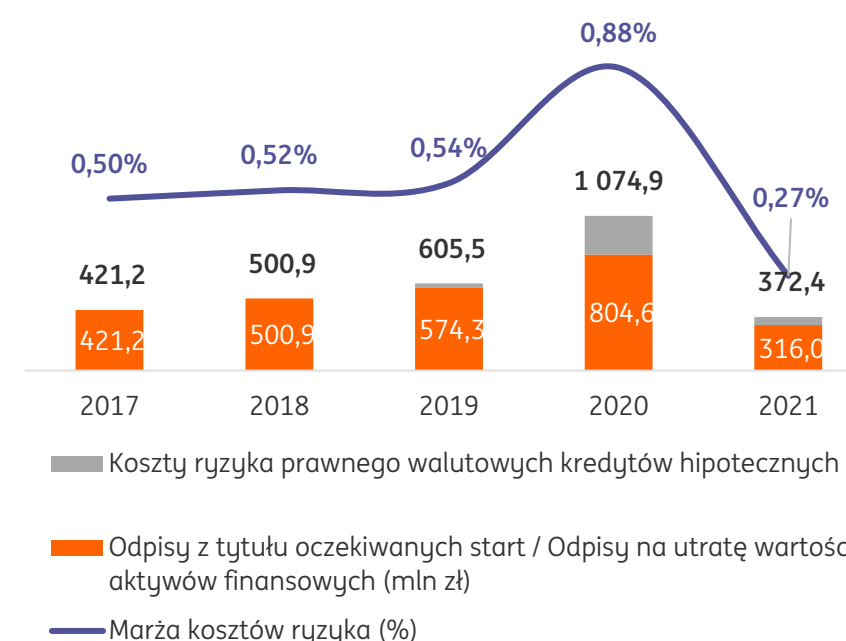
Ze względu na szybsze tempo przyrostu dochodów niż kosztów działania, wskaźnik efektywności - koszty do dochodów - poprawił się w 2021 roku względem roku poprzedniego. Wyniósł on 43,0%, co oznacza spadek o 1,3 p.p. r/r.

Odpisy na utratę wartości i rezerwy

W 2021 roku nastąpił spadek wskaźnika marży kosztów ryzyka (relacja odpisu z tytułu strat oczekiwanych netto oraz rezerw na ryzyko prawne walutowych kredytów hipotecznych do portfela kredytowego brutto) do 0,27% z 0,88% w poprzednim roku. Spadek wynikał w głównej mierze z wysokiej bazy 2020 roku, ze względu na zmiany (na

niekorzyść) parametrów makroekonomicznych zastosowanych w modelach szacowania ryzyka kredytowego, co było powiązane z pandemią COVID-19 i jej skutkami gospodarczymi oraz wysokimi rezerwami na ryzyko prawne walutowych kredytów hipotecznych.

Skonsolidowane odpisy z tytułu strat oczekiwanych / na utratę wartości aktywów finansowych netto, łącznie z kosztami ryzyka prawnego walutowych kredytów hipotecznych (mln zł)



Łącznie koszty ryzyka (odpisy z tytułu strat oczekiwanych oraz koszty ryzyka prawnego walutowych kredytów hipotecznych) wyniosły w 2021 roku 372,4 mln zł. W kwocie tej znajduje się 9,0 mln zł wpływu zmiany założeń parametrów makroekonomicznych w modelach (korzystny wpływ, pomniejszający koszt ryzyka) oraz 56,4 mln zł rezerwy na ryzyko prawne walutowych kredytów hipotecznych. Wpływy tych dwóch elementów na koszty ryzyka w 2020 roku wynosiły odpowiednio 242,5 mln zł (niekorzystny wpływ, powiększający koszty ryzyka) oraz 270,3 mln zł.

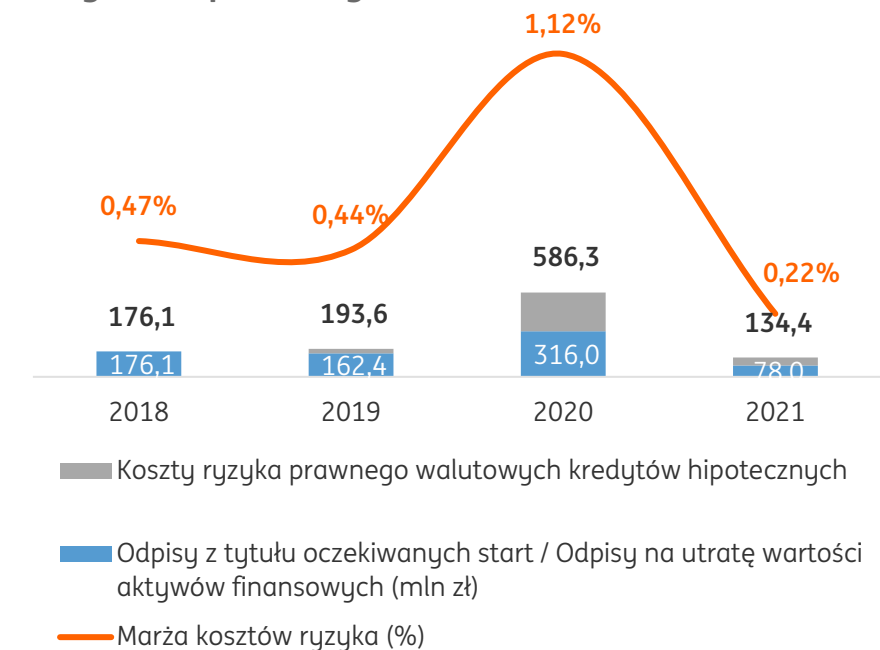
Koszty ryzyka w segmencie detalicznym w 2021 roku wyniosły 134,4 mln (wobec 586,3 mln zł w 2020 roku, spadek o 77,1% r/r). Wpływ rezerwy na ryzyko prawne walutowych kredytów hipotecznych był zauważalnie niższy (56,4 mln zł względem 270,3 mln zł rok wcześniej). Zmiany parametrów makroekonomicznych były neutralne dla kosztów ryzyka segmentu detalicznego w 2021 roku (negatywny wpływ o wartości 51,9 mln zł w 2020 roku).

Koszty ryzyka w segmencie korporacyjnym wyniosły 238,0 mln zł (wobec 488,6 mln zł w 2020 roku, spadek o 51,3% r/r), a pozytywny wpływ zmiany parametrów makroekonomicznych w modelach wyniósł 9,0 mln zł (w 2020 roku wpływ był negatywny i wyniósł 190,6 mln zł).

W II kwartale 2021 roku bank sprzedał należności korporacyjne i detaliczne z etapu 3. Wpływ tej transakcji na koszty ryzyka był zauważalny (61,6 mln zł pozytywnego wpływu). Bank regularnie sprzedaje portfele należności w etapie 3 w ramach swojej polityki zarządzania ryzykiem kredytowym. Poprzednia transakcja – dotycząca ekspozycji korporacyjnych - została zrealizowana w I kwartale 2020 roku (pozytywny wpływ na koszty ryzyka w wysokości 4,1 mln zł).



Odpisy z tytułu strat oczekiwanych / na utratę wartości aktywów finansowych netto w segmencie detalicznym, łącznie z kosztami ryzyka prawnego walutowych kredytów hipotecznych (mln zł)

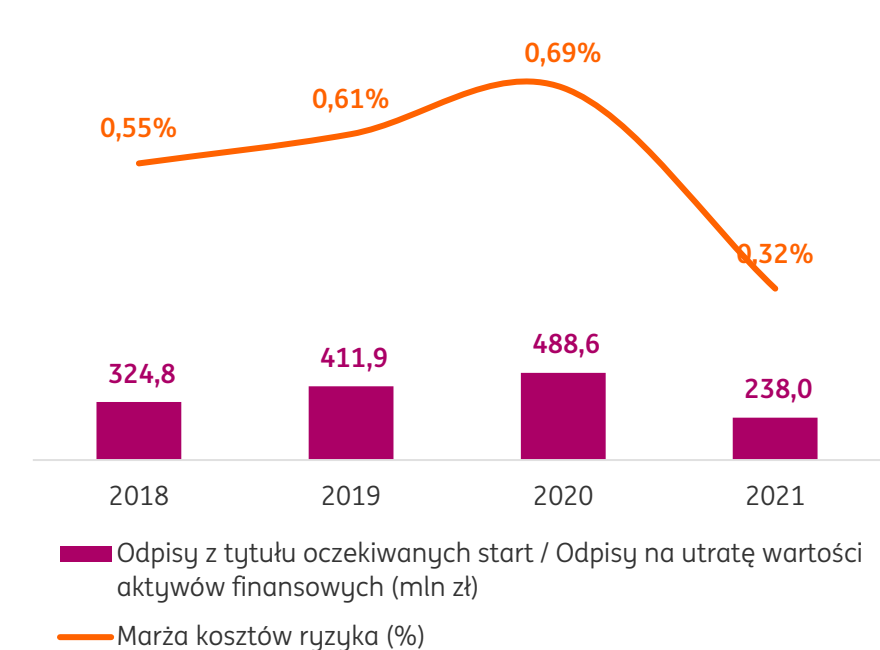


Jakość naszego portfela kredytowego jest opisana w rozdziale Bezpieczeństwo banku i klientów, w punkcie [Ryzyko kredytowe](#).

Podatek od niektórych instytucji finansowych

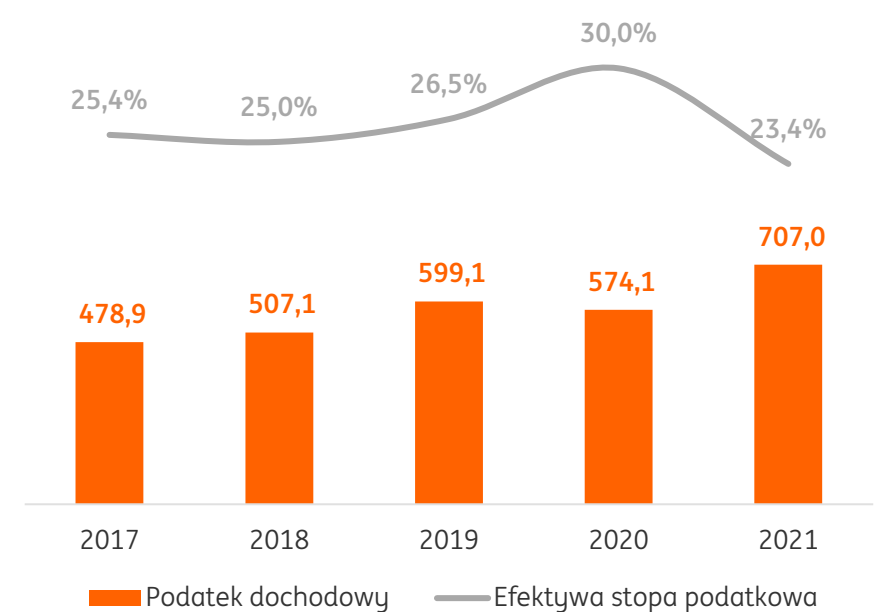
W 2021 roku Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego S.A. odprowadziła podatek od niektórych instytucji finansowych (tzw. podatek bankowy) w wysokości 544,7 mln zł. Wzrost o 63,1 mln zł, czyli o 13,1%, względem 2020 roku wynika z wyższej podstawy opodatkowania, co jest konsekwencją wzrostu wolumenów biznesowych, spadku udziału polskich obligacji skarbowych w strukturze aktywów oraz spadku funduszy własnych.

Odpisy z tytułu strat oczekiwanych / na utratę wartości aktywów finansowych netto w segmencie korporacyjnym (mln zł)



Podatek dochodowy

Podatek dochodowy (mln zł) i efektywna stopa podatkowa



W 2021 roku Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego odnotowała podatek dochodowy w wysokości 707,0 mln zł. Wzrósł on o 23,1% w porównaniu z rokiem poprzednim z powodu wyższego r/r wyniku brutto. Efektywna stopa podatkowa w 2021 roku wyniosła 23,4%, podczas gdy rok wcześniej 30,0%. Zarówno w 2020 jak i 2021 roku – zgodnie z art. 16 ust. 1 pkt 71 Ustawy o CIT - składka na fundusz gwarancyjny banków, jak i składka na fundusz przymusowej restrukturyzacji banków, nie były kosztem uzyskania przychodów. Podatek bankowy również nie jest kosztem uzyskania przychodów (zgodnie z art. 16 ust 1 pkt 70 Ustawy o CIT). Ponadto, kosztem uzyskania przychodów nie są też zawiązane rezerwy na ryzyko prawne walutowych kredytów hipotecznych.

Sprawozdanie z sytuacji finansowej

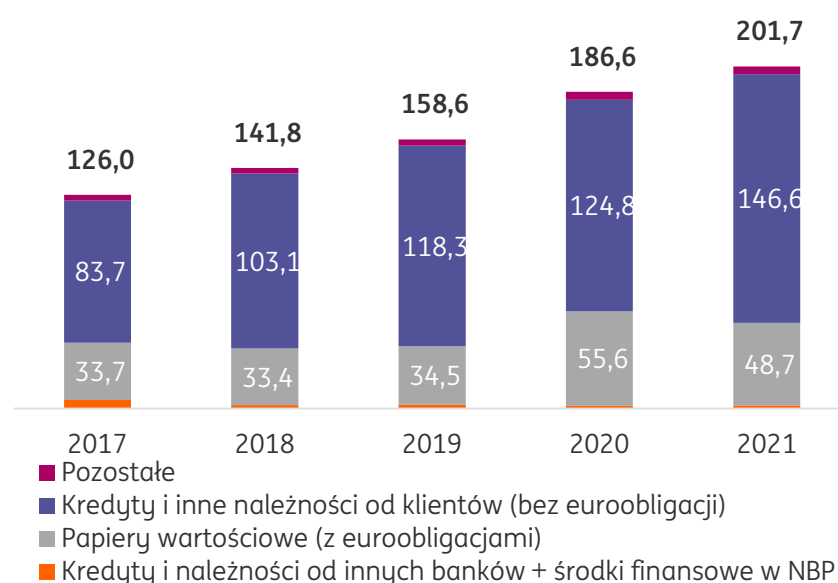
Aktywa

Aktywa ogółem Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A na koniec 2021 roku przekroczyły próg 200 mld zł (201,7 mld zł). Oznacza to wzrost o 8,1% względem końca 2020 roku. Głównym czynnikiem wzrostu były kredyty i inne należności od klientów, które na koniec 2021 roku wyniosły łącznie 146,6 mld zł (+17,5% r/r). Przełożyło się to na wzrost znaczenia tej pozycji w strukturze aktywów – do 72,7% z 66,9% rok wcześniej.

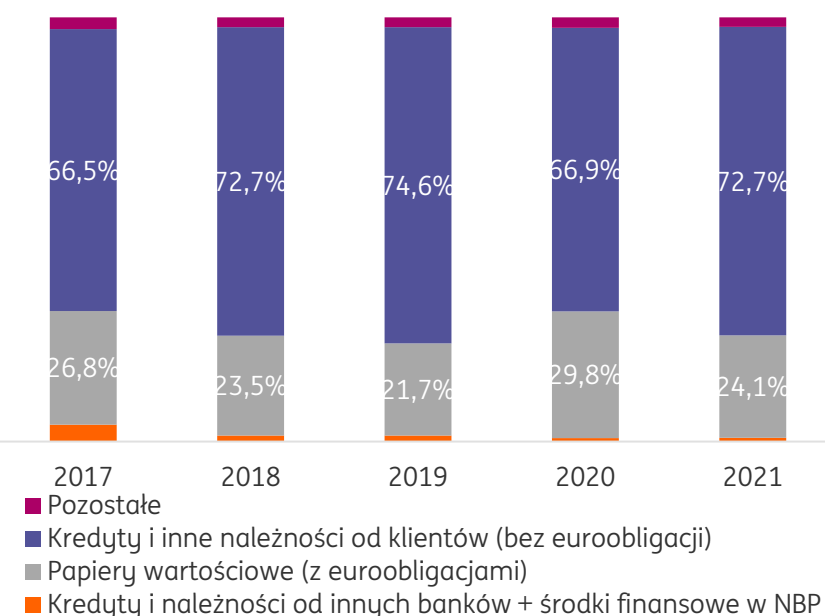
Wzrost portfela kredytów i innych należności od klientów został w dużej części zamortyzowany spadkiem portfela papierów wartościowych. Ich spadek wyniósł 6,9 mld zł (-12,5% r/r) do wartości 48,7 mld zł. Udział papierów wartościowych w strukturze aktywów spadł do 24,1% z 29,8% rok wcześniej.



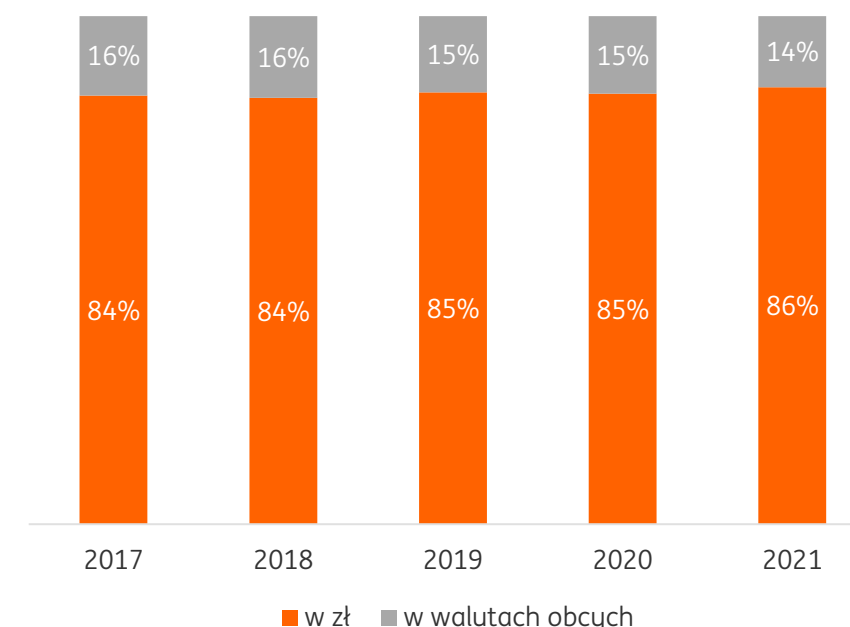
Aktywa Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego (mld zł)



Struktura aktywów Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego



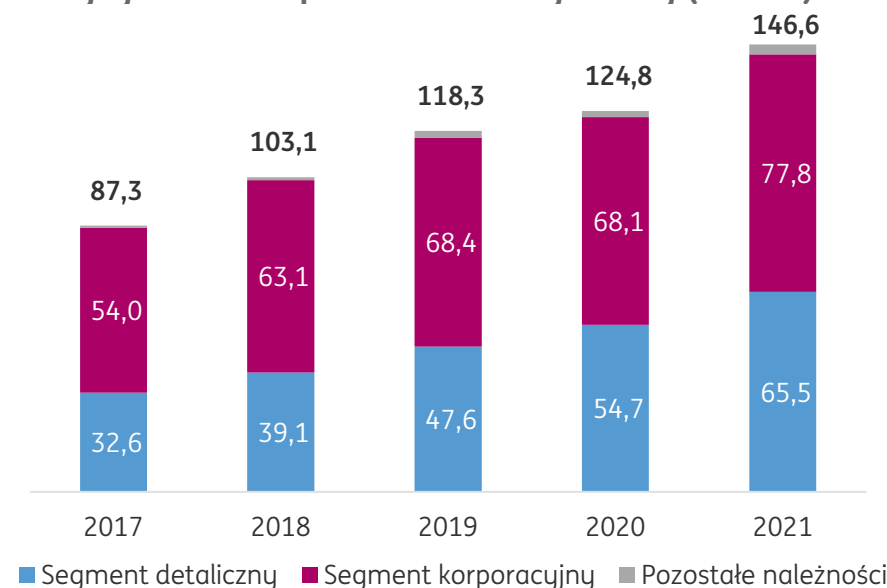
Struktura walutowa portfela należności od klientów netto*



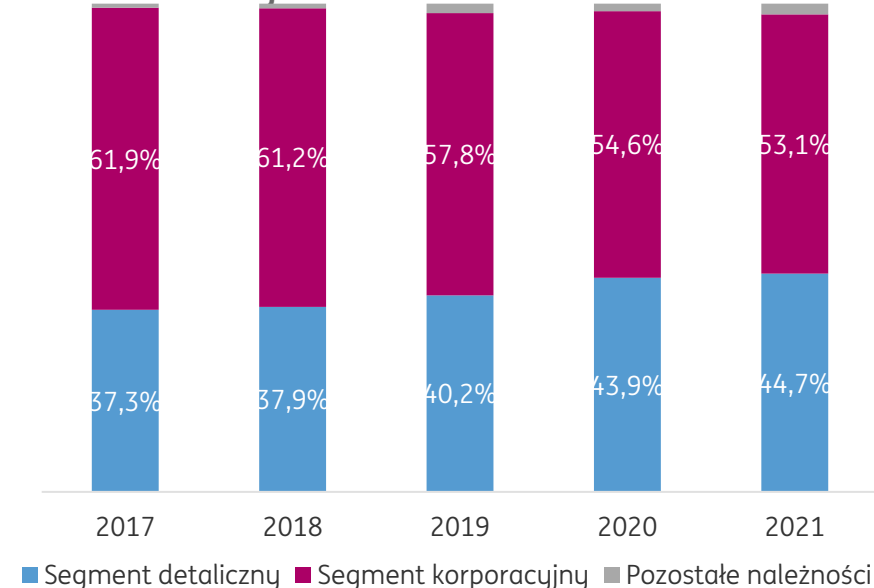
*kredyty i inne należności od klientów z wyłączeniem euroobligacji

W 2021 roku wzrost kredytów i innych należności netto został odnotowany w segmencie detalicznym (+19,7% r/r do 65,5 mld zł na koniec roku) oraz w segmencie korporacyjnym (+14,3% r/r do 77,8 mld zł). W związku z tym, udział segmentu detalicznego w portfelu kredytów i innych należności netto wzrósł do 44,7% z 43,9% rok wcześniej, a udział segmentu korporacyjnego spadł do 53,1% z 54,6% rok wcześniej.

Kredyty netto* w podziale na segmenty (mld zł)



Struktura kredytów netto*



*kredyty i inne należności od klientów z wyłączeniem euroobligacji



[Wstęp](#)[ING Bank Śląski](#)[Nasze otoczenie](#)[Nasze wyniki finansowe](#)[Ład korporacyjny \(G\)](#)[Bezpieczeństwo banku i klientów \(G\)](#)[ING dla klientów \(S\)](#)[ING dla klimatu \(E\)](#)[ING dla społeczności \(S\)](#)[ING dla pracowników \(S\)](#)[O raporcie](#)[Załączniki](#)[Oświadczenie Zarządu](#)

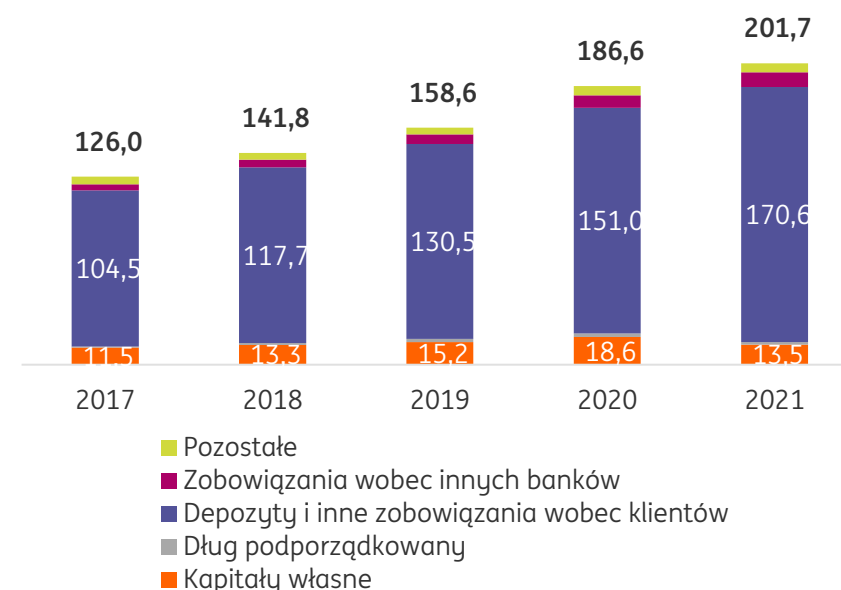
Portfel należności od klientów netto (z wyłączeniem euroobligacji)

mln zł	2017	2018	2019	2020	2021	Zmiana 2021 do 2020	
						mln zł	%
Portfel należności od klientów netto – ogółem							
Wyceniane wg zamortyzowanego kosztu	87 275,3	102 907,4	118 127,8	124 655,3	146 536,0	21 880,7	17,6%
Wyceniane do wartości godziwej przez rachunek zysków i strat	0,0	218,4	160,3	106,2	78,4	-27,8	-26,2%
Razem	87 275,3	103 125,8	118 288,1	124 761,5	146 614,4	21 852,9	17,5%
Portfel należności od klientów netto – wyceniane wg zamortyzowanego kosztu							
Portfel kredytowy, w tym:	86 556,3	101 956,8	115 831,0	122 722,1	143 286,7	20 564,6	16,8%
gospodarstwa domowe	38 840,4	47 525,7	57 284,9	63 345,0	76 908,7	13 563,7	21,4%
podmioty gospodarcze	44 868,6	51 223,9	55 527,2	56 059,7	63 432,4	7 372,7	13,2%
sektor instytucji rządowych i samorządowych	2 847,3	3 207,2	3 018,9	3 317,4	2 945,6	-371,8	-11,2%
Razem, w tym:	86 556,3	101 956,8	115 831,0	122 722,1	143 286,7	20 564,6	16,8%
Bankowość korporacyjna	53 997,8	62 861,1	68 230,7	67 976,7	77 756,3	9 779,6	14,4%
kredyty w rachunku bieżącym	9 599,6	10 982,5	10 999,5	8 982,1	11 848,6	2 866,5	31,9%
kredyty i pożyczki terminowe	30 716,4	36 138,0	40 099,2	41 510,8	44 675,6	3 164,8	7,6%
należności leasingowe	6 560,1	8 093,6	9 334,7	9 697,6	11 090,0	1 392,4	14,4%
należności faktoringowe	4 589,6	4 837,7	5 293,3	4 794,5	6 823,8	2 029,3	42,3%
dłużne papiery wartościowe (komercyjne i komunalne)	2 532,1	2 809,3	2 504,0	2 991,7	3 318,3	326,6	10,9%
Bankowość detaliczna	32 558,5	39 095,7	47 600,3	54 745,4	65 530,4	10 785,0	19,7%
kredyty i pożyczki hipoteczne	27 369,4	33 146,8	40 597,4	47 621,8	57 192,3	9 570,5	20,1%
kredyty w rachunku bieżącym	560,3	563,7	596,5	594,3	631,9	37,6	6,3%
pozostałe kredyty i pożyczki	4 628,8	5 385,2	6 406,4	6 529,3	7 706,2	1 176,9	18,0%
Inne należności, w tym:	719,0	950,6	2 296,8	1 933,2	3 249,3	1 316,1	68,1%
złożone depozyty zabezpieczające typu call	540,1	733,0	1 598,6	1 272,2	2 531,5	1 259,3	99,0%
należności z tytułu transakcji z przyrzeczeniem odkupu	19,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	-
pozostałe należności	159,1	217,6	698,2	661,0	717,8	56,8	8,6%
Razem	87 275,3	102 907,4	118 127,8	124 655,3	146 536,0	21 880,7	17,6%

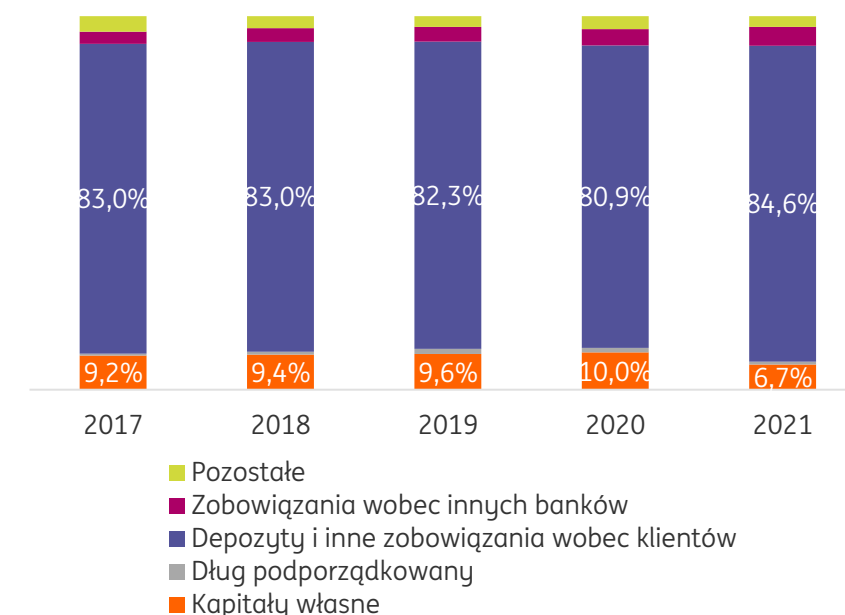
Pasywa

Dominującym źródłem finansowania działalności Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego były środki klientów. Na koniec 2021 roku zobowiązania wobec klientów wynosiły 170,6 mld zł (+19,6 mld zł, +13,0% r/r), czyli 84,6% wszystkich pasywów.

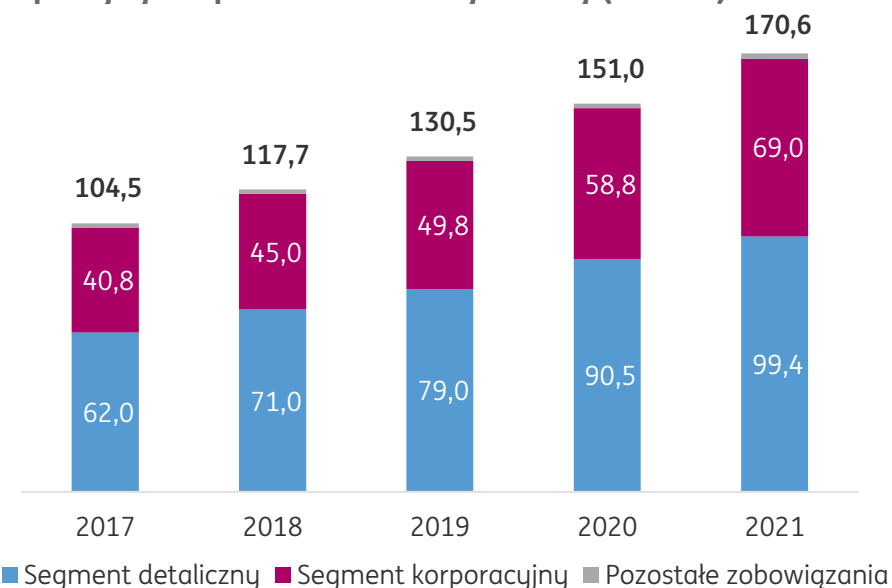
Pasywa Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego (mld zł)



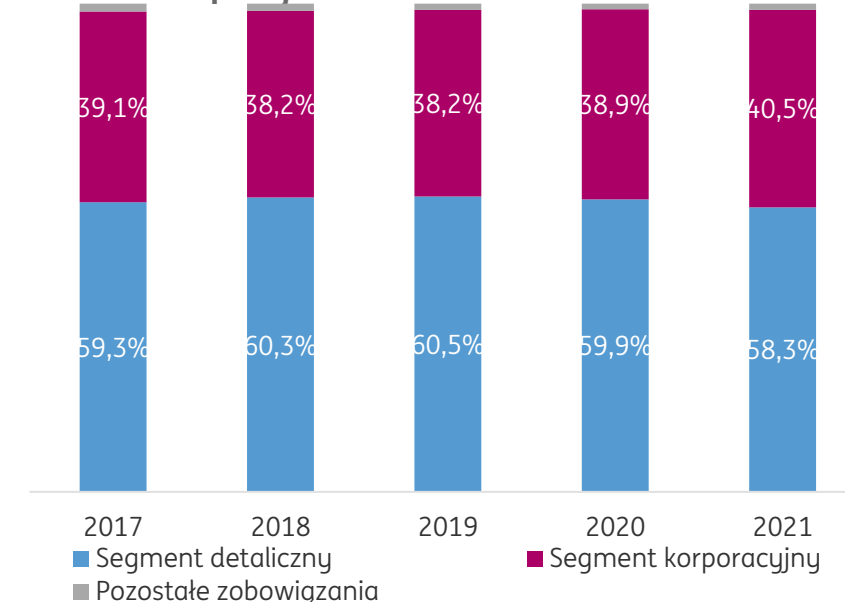
Struktura pasywów Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego



Depozyty* w podziale na segmenty (mld zł)



Struktura depozytów*



*depozyty i inne zobowiązania wobec klientów



Depozyty i inne zobowiązania wobec klientów segmentu detalicznego wzrosły o 8,9 mld zł (+9,8% r/r), a wobec segmentu korporacyjnego o 10,3 mld zł (+17,5% r/r). Udział segmentu korporacyjnego w depozytach i innych zobowiązaniach wobec klientów wzrósł o 1,6 p.p. r/r do 40,5% (udział segmentu detalicznego spadł o 1,7 p.p. r/r do 58,3%).

Kolejnym najistotniejszym źródłem finansowania był kapitał własny, który na koniec 2021 roku wynosił 13,5 mld zł i stanowił 6,7% sumy pasywów. Istotny spadek kapitału własnego był w głównej mierze konsekwencją spadku wyceny (i w rezultacie ujemnej wartości) instrumentów zabezpieczających przepływy pieniężne (element skumulowanych innych całkowitych dochodów). Natomiast art. 33 ust. 1a CRR wskazuje, że rezerwy odzwierciedlające wartość godziwą związaną z zyskami lub stratami z tytułu instrumentów zabezpieczających przepływy pieniężne z tytułu instrumentów finansowych (które nie zostały wycenione według wartości godziwej) nie są uwzględniane w funduszach własnych. Oznacza to, że co do zasady spadek kapitałów własnych z tego tytułu nie przekłada się na spadek funduszy własnych i w konsekwencji nie ma bezpośredniego negatywnego wpływu na współczynniki kapitałowe banku.

W ING Lease (Polska) źródłem finansowania długoterminowych kontraktów leasingowych w EUR (tzw. „matched-funding”) są kredyty otrzymane od ING Bank N.V. w Amsterdamie. Aktualna umowa kredytowa z 15 lipca 2021 roku wprowadziła łączny limit finansowania dla grupy ING Lease (Polska) w kwocie 1 305 mln EUR. Na koniec 2021 roku saldo zadłużenia wynosiło 841,8 mln EUR. Wypłata środków jest realizowana w formie transz kredytowych, które są zaciągane zgodnie z zapotrzebowaniem wynikającym z uruchamianych umów leasingu i pożyczek. Spłata zaciągniętego finansowania jest realizowana terminowo zgodnie z harmonogramami spłat uruchomionych transz kredytowych.

Dodatkowo, ING Lease (Polska) podpisała w 2016 roku umowę kredytową z Europejskim Bankiem Inwestycyjnym (EBI). Umowa miała na celu finansowanie umów leasingu w EUR dla średnich i dużych firm z okresem finansowania do 5 lat. Na koniec 2021 roku saldo zadłużenia wynosiło 2,1 mln EUR. W 2021 roku ING Lease (Polska) nie zaciągała nowego finansowania, a jedynie realizowała terminowo wymagalne spłaty zaciągniętych transz kredytów. Zabezpieczeniem umowy kredytowej z EBI są polskie obligacje skarbowe.

W 2021 roku w ramach Programu Emisji Obligacji (Program obligacji) podmiot zależny Grupy – ING Bank Hipoteczny S.A. – wyemitował obligacje o łącznej wartości nominalnej 654 mln zł (tj. 1 308 sztuk o wartości nominalnej 500 tys. zł każda). Obligacje zostały wyemitowane w trzech seriach:

- Seria 4 o wartości 150 mln zł oraz terminie wykupu ustalonym na 10 miesięcy,
- Seria 5 o wartości 79 mln zł oraz terminie wykupu ustalonym na 6 miesięcy,

- Seria 6 o wartości 425 mln zł oraz terminie wykupu ustalonym na 3 miesiące.

Obligacje zostały zarejestrowane w Krajowym Depozycie Papierów Wartościowych w Warszawie. Obligacje serii 4 i 6 skierowane były do inwestorów kwalifikowanych. Obligacje serii 5 zostały w całości nabyte przez podmiot z Grupy Kapitałowej Banku. Przedmiotowe emisje obligacji reguluje Umowa Programu Emisji Obligacji zawarta z ING Bankiem Śląskim SA. Na podstawie umowy, maksymalna nominalna wartość wyemitowanych i niewykupionych obligacji wynosi 4,0 mld zł. Jednocześnie Seria 4 objęta jest gwarancją bankową udzieloną przez ING Bank Śląski (Gwarant), w ramach której Gwarant zobowiązuje się do wykupu obligacji w sytuacji gdyby ING Bank Hipoteczny nie wykonał swoich zobowiązań pieniężnych w dacie wymagalności ww. serii obligacji.

W 2021 roku ING Bank Hipoteczny S.A. wykupił obligacje, wyemitowane w ramach Programu obligacji w 2020 roku, tj. obligacje 1-szej Serii o wartości 675 mln zł, 2-giej serii o wartości 50 mln zł oraz 3-ciej serii o wartości 250 mln zł.

Na koniec 2021 roku łączna wartość nominalna wyemitowanych i niewykupionych obligacji własnych wynosiła 654 mln zł.



Portfel zobowiązań wobec klientów

mln zł	2017	2018	2019	2020	2021	Zmiana 2021 do 2020	
						mln zł	%
Depozyty, w tym:	102 849,1	115 908,0	128 800,1	149 269,9	168 458,5	19 188,6	12,9%
gospodarstwa domowe	67 918,6	78 255,5	87 643,7	102 920,0	113 570,2	10 650,2	10,3%
podmioty gospodarcze	33 156,6	35 735,0	36 191,2	43 454,5	51 415,7	7 961,2	18,3%
sektor instytucji rządowych i samorządowych	1 773,9	1 917,5	4 965,2	2 895,4	3 472,6	577,2	19,9%
Razem, w tym:	102 849,1	115 908,0	128 800,1	149 269,9	168 458,5	19 188,6	12,9%
Bankowość korporacyjna	40 841,5	44 956,5	49 848,1	58 755,4	69 029,9	10 274,5	17,5%
depozyty bieżące	27 607,1	30 522,2	34 707,2	45 250,6	55 776,1	10 525,5	23,3%
konta oszczędnościowe	10 504,1	12 212,7	13 513,1	12 920,5	12 462,4	-458,1	-3,5%
depozyty terminowe	2 730,3	2 221,6	1 627,8	584,3	791,4	207,1	35,4%
Bankowość detaliczna	62 007,6	70 951,5	78 952,0	90 514,5	99 428,6	8 914,1	9,8%
depozyty bieżące	10 789,9	13 007,6	15 706,7	22 924,1	28 641,5	5 717,4	24,9%
konta oszczędnościowe	47 984,7	55 704,7	60 812,0	65 896,2	69 286,6	3 390,4	5,1%
depozyty terminowe	3 233,0	2 239,2	2 433,3	1 694,2	1 500,5	-193,7	-11,4%
Pozostałe zobowiązania, w tym:	1 654,2	1 774,5	1 673,4	1 758,6	2 151,4	392,8	22,3%
zobowiązania z tytułu zabezpieczeń pieniężnych	274,0	329,5	400,1	547,1	476,3	-70,8	-12,9%
depozyty zabezpieczające typu call	1,4	8,6	11,6	20,7	12,5	-8,2	-39,6%
pozostałe zobowiązania	1 378,8	1 436,4	1 261,7	1 190,8	1 662,6	471,8	39,6%
Razem	104 503,3	117 682,5	130 473,5	151 028,5	170 609,9	19 581,4	13,0%

Pozycje pozabilansowe

Pozycje pozabilansowe Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego

mln zł	2017	2018	2019	2020	2021
Zobowiązania warunkowe udzielone	29 953,3	34 284,1	36 547,7	43 587,5	48 693,8
niewykorzystane linie kredytowe	22 250,4	25 791,0	27 699,0	33 997,6	38 972,4
gwarancje	4 897,7	5 575,6	5 837,2	6 058,6	6 215,5
niewykorzystane kredyty w rachunku bieżącym	1 336,1	1 371,2	1 425,6	1 580,5	1 563,2
limity na kartach kredytowych	1 078,9	1 251,2	1 389,9	1 520,5	1 549,1
akredytywy	390,2	295,1	196,0	430,3	393,6
Zobowiązania warunkowe otrzymane	5 074,4	7 109,7	8 645,7	11 586,1	21 645,4
Razem pozycje pozabilansowe	35 027,7	41 393,8	45 193,4	55 173,6	70 339,2

Szczegółowe informacje dotyczące pozycji pozabilansowych zostały przedstawione w Rocznym Skonsolidowanym Sprawozdaniu Finansowym Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za 2021 rok.



Jednostkowe wyniki ING Banku Śląskiego S.A.

Podstawowe wskaźniki efektywności

Podstawowe wskaźniki efektywności ING Banku Śląskiego S.A. za lata 2017-2021						
	2017	2018	2019	2020	2021	Zmiana 2021 do 2020
Wskaźnik udziału kosztów w dochodach* (C/I)	44,2%	43,6%	42,4%	44,0%	42,2%	-1,8 p.p.
Wskaźnik zwrotu na aktywach (ROA)	1,20%	1,19%	1,13%	0,78%	1,21%	+0,43 p.p.
Wskaźnik zwrotu z kapitału własnego (ROE)	12,6%	12,4%	11,7%	7,7%	13,8%	+6,1 p.p.
Wskaźnik Kredyty/Depozyty	88,1%	84,5%	85,0%	77,3%	80,8%	+3,5 p.p.
LCR	151%	138%	135%	214%	167%	-47 p.p.
NSFR	119%	127%	126%	140%	159%	+19 p.p.
LR wg definicji przejściowej	8,5%	8,2%	8,1%	8,0%	6,8%	-1,0 p.p.
Łączny współczynnik kapitałowy	18,39%	17,17%	18,30%	20,87%	16,05%	-4,82 p.p.
Współczynnik kapitału Tier 1	17,34%	16,24%	15,63%	18,05%	14,29%	-3,76 p.p.

*łącznie z zyskiem netto jednostek stowarzyszonych wykazywanych metodą praw własności

Podstawowe dane finansowe

Skrócona informacja o wynikach finansowych ING Banku Śląskiego S.A. za lata 2017-2021						
mln zł	2017	2018	2019	2020	2021	Zmiana 2021 do 2020
Dochody*	4 637	5 073	5 591	5 951	6 670	+12,1%
Koszt	2 049	2 213	2 370	2 616	2 813	+7,5%
Koszt ryzyka**	400	477	569	970	342	-64,8%
Zysk brutto	1 859	2 010	2 217	1 883	2 971	+57,8%
Zysk netto	1 403	1 524	1 659	1 338	2 308	+72,6%
Suma bilansowa	118 701	137 935	153 917	181 117	195 905	8,2%
Zobowiązania wobec klientów	98 068	117 294	130 037	150 737	170 104	12,8%
Kredyty i inne należności udzielone klientom, netto***	86 392	99 126	110 537	116 459	137 419	18,0%
Kapitały własne	11 486	13 322	15 115	18 371	13 216	-28,1%
Zysk na 1 akcję (w zł)	10,78	11,71	12,75	10,28	17,74	+72,6%
Dywidenda na 1 akcję (w zł) za dany rok	3,20	3,50	0,00	5,10	-	-

*łącznie z zyskiem netto jednostek stowarzyszonych wykazywanych metodą praw własności; **łącznie z kosztami ryzyka prawnego walutowych kredytów hipotecznych; ***z uwzględnieniem kredytów w wartości godziwej, ale z wyłączeniem euroobligacji.

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

- dla pozycji sprawozdania z sytuacji finansowej – kurs NBP z dnia 31 grudnia roku,
- dla pozycji rachunku zysków i strat – kurs wyliczony jako średnia z kursów NBP obowiązujących na ostatni dzień każdego miesiąca w roku.



Kurs EUR / PLN					
	2017	2018	2019	2020	2021
Dla pozycji sprawozdania z sytuacji finansowej	4,1709	4,3000	4,2585	4,6148	4,5994
Dla pozycji rachunku zysków i strat	4,2447	4,2669	4,3018	4,4742	4,5775

Skrócona informacja o wynikach finansowych ING Banku Śląskiego S.A. za lata 2017-2021						
mln EUR	2017	2018	2019	2020	2021	Zmiana 2021 do 2020
Dochody*	1 092	1 189	1 300	1 330	1 457	+9,6%
Koszt	483	519	551	585	614	+5,1%
Koszt ryzyka**	94	112	132	217	75	-65,6%
Zysk brutto	438	471	515	421	649	+54,3%
Zysk netto	331	357	386	299	504	+68,7%
Suma bilansowa	28 459	32 078	36 144	39 247	42 594	8,5%
Zobowiązania wobec klientów	23 512	27 278	30 536	32 664	36 984	13,2%
Kredyty i inne należności udzielone klientom, netto***	20 713	23 053	25 957	25 236	29 878	18,4%
Kapitały własne	2 754	3 098	3 549	3 981	2 873	-27,8%
Zysk na 1 akcję (w zł)	2,54	2,74	2,96	2,30	3,88	+68,7%
Dywidenda na 1 akcję (w zł) za dany rok	0,75	0,82	0,00	1,14	-	-

*łącznie z zyskiem netto jednostek stowarzyszonych wykazywanych metodą praw własności; **łącznie z kosztami ryzyka prawnego walutowych kredytów hipotecznych; ***z uwzględnieniem kredytów w wartości godziwej, ale z wyłączeniem euroobligacji.

Rachunek zysków i strat

Podstawowe wielkości rachunku zysków i strat ING Banku Śląskiego S.A. za 2021 rok oraz ich zmiany w porównaniu z rokiem poprzednim przedstawia tabela poniżej.

Podstawowe wielkości rachunku zysków i strat w ujęciu analitycznym							
mln zł	2017	2018	2019	2020	2021	Zmiana 2021 do 2020	
						mln zł	%
Wynik z tytułu odsetek	3 254,3	3 619,1	4 089,8	4 276,7	4 672,7	+396,0	9,3%
Wynik z tytułu prowizji	1 145,9	1 236,6	1 295,8	1 472,1	1 778,8	+306,7	20,8%
Pozostałe dochody*	237,1	217,2	205,3	201,7	218,8	+17,1	8,5%
Dochody ogółem	4 637,3	5 072,9	5 590,9	5 950,5	6 670,3	+719,8	12,1%
Koszty operacyjne	2 048,6	2 212,9	2 369,8	2 616,2	2 812,5	-196,3	7,5%
Odpisy na utratę wartości i rezerwy**	-399,6	-476,6	-568,9	-970,0	-341,7	-628,3	-64,8%
Podatek bankowy	-330,1	-373,8	-435,7	-481,6	-544,7	-63,1	13,1%
Wynik finansowy brutto	1 859,0	2 009,6	2 216,5	1 882,7	2 971,4	+1 088,7	57,8%
Podatek dochodowy	-455,9	-485,8	-557,8	-545,1	-663,1	-118,0	21,6%
Wynik finansowy netto	1 403,1	1 523,8	1 658,7	1 337,6	2 308,3	+970,7	72,6%

*łącznie z udziałem w zyskach netto jednostek stowarzyszonych wycenianych metodą praw własności; **łącznie z kosztami ryzyka prawnego walutowych kredytów hipotecznych

Zysk brutto i netto

W 2021 roku ING Banku Śląskiego S.A wypracował zysk netto na poziomie 2 308,3 mln zł. Oznacza to, że wynik netto poprawił się o 72,6% w porównaniu do 2020 roku.

Wynik brutto ukształtował się w wysokości 2 971,4 mln zł i wzrósł o 57,8% w porównaniu z 2020 rokiem.

Na poprawę zysku brutto za 2021 rok o 1 088,7 mln zł względem 2020 roku w największym stopniu wpłynęły:

- spadek kosztów ryzyka (łącznie z kosztami ryzyka prawnego walutowych kredytów hipotecznych) o 64,8% r/r (- 628,3 mln zł),
- wzrost wyniku z tytułu odsetek o 9,3% r/r (+396,0 mln zł),
- wzrost wyniku z tytułu opłat i prowizji o 20,8% r/r (+306,7 mln zł).

Z drugiej strony, do czynników, które wpływały negatywnie na poziom wyniku brutto względem 2020 roku były:

- wzrost kosztów operacyjnych o 7,5% r/r (-196,3 mln zł),



- wzrost kosztu podatku bankowego o 13,1% r/r (-63,1 mln zł).

W 2021 roku całkowite dochody ING Banku Śląskiego S.A. (obejmujące oprócz zysku netto również inne pozycje przychodów i kosztów uwzględnione w kapitałach własnych) wyniosły -4 491,3 mln zł w porównaniu z 3 255,7 mln zł w 2020 roku.

Dochody

Wynik z tytułu odsetek

W 2021 roku wynik netto z tytułu odsetek ING Banku Śląskiego S.A. poprawił się o 396,0 mln zł w stosunku do 2020 roku (+9,3% r/r) do 4 672,7 mln zł. Poprawa wynikała ze wzrostu wolumenów biznesowych, przy stabilnym oraz niskim koszcie finansowania. Podwyżki stóp procentowych w ostatnim kwartale 2021 roku miały pozytywny wpływ na wyniki odsetkowe, ale ich pełen wpływ będzie widoczny dopiero w wynikach 2022 roku.

Wynik z tytułu prowizji

W 2021 roku wynik banku z tytułu prowizji zwiększył się o 306,7 mln zł (+20,8% r/r) względem 2020 roku do poziomu 1 778,8 mln zł.

Najistotniejszy wzrost w ramach przychodów z tytułu prowizji wystąpił w kategoriach:

- marża na transakcjach wymiany walut – wzrost o 109,1 mln zł (+25,0% r/r),
- prowadzenie rachunków klientów – wzrost o 80,7 mln zł (+22,3% r/r),
- udzielanie kredytów – wzrost o 56,5 mln zł (+15,7% r/r).

Koszty działania

W 2021 roku koszty działania ING Banku Śląskiego S.A. wzrosły o 7,5% r/r do poziomu 2 812,5 mln zł. W ramach głównych kategorii kosztów dynamiki były następujące:

- koszty pracownicze wzrosły o 176,4 mln zł (+14,4% r/r),
- koszty marketingu i promocji wzrosły o 12,4 mln zł (+10,2% r/r),
- pozostałe koszty działania wzrosły o 17,1 mln zł (+1,7% r/r), w tym koszty BFG spadły o 47,4 mln zł (-16,5% r/r),
- koszty amortyzacji spadły o 9,6 mln zł (-3,4% r/r).

Zatrudnienie w ING Banku Śląskim wzrosło (8 211 etatów na koniec 2021 roku w stosunku do 8 013 etatów na koniec 2020 roku).

Odpisy na utratę wartości i rezerwy

W 2021 roku wartość odpisów z tytułu oczekiwanych strat kredytowych (łącznie z kosztami ryzyka prawnego walutowych kredytów hipotecznych) ukształtowała się na poziomie 341,7 mln zł względem 970,0 mln zł rok wcześniej (-64,8% r/r). Spadek kosztów ryzyka wynikał m.in. z niższych kosztów ryzyka prawnego walutowych kredytów hipotecznych.

Podatek od niektórych instytucji finansowych

W 2021 roku ING Bank Śląski S.A. odprowadził podatek od niektórych instytucji finansowych (tzw. podatek bankowy) w wysokości 544,7 mln zł. Wzrost o 63,1 mln zł (+13,1%) względem 2020 roku wynikał m.in. z wyższej podstawy opodatkowania, co jest konsekwencją wzrostu wolumenów biznesowych.

Podatek dochodowy

W 2021 roku ING Bank Śląski S.A. odnotował podatek dochodowy w wysokości 663,1 mln zł. Jest on wyższy o 21,6% w porównaniu z rokiem poprzednim. Efektywna stopa podatkowa w 2021 roku wyniosła 22,3%, podczas gdy rok wcześniej 29,0%. Zarówno w 2020 jak i 2021 roku – zgodnie z art. 16 ust. 1 pkt 71 Ustawy o CIT – składka na fundusz gwarancyjny banków, jak i składka na fundusz przymusowej restrukturyzacji banków, nie były kosztem uzyskania przychodów. Podatek bankowy również nie jest kosztem uzyskania przychodów (zgodnie z art. 16 ust 1 pkt 70 Ustawy o CIT). Dodatkowo, kosztem uzyskania przychodów nie są również odpisy na ryzyko prawne walutowych kredytów hipotecznych.

Sprawozdanie z sytuacji finansowej

Aktywa

Aktywa ogółem ING Banku Śląskiego S.A na koniec 2021 roku wyniosły 195,9 mld zł. Oznacza to wzrost o 8,2% względem końca 2020 roku. Głównym czynnikiem przyrostu był portfel należności netto od klientów (wzrost o 18,0% r/r). Stanowiły one 70,1% aktywów ogółem. Portfel papierów wartościowych był drugim najważniejszym składnikiem aktywów banku (udział 25,1%), a wartość tego portfela zmniejszyła się w 2021 roku o 13,3% r/r.

W zakresie portfela należności netto od klientów wzrost zanotował zarówno segment detaliczny, jak i segment korporacyjny. Portfel segmentu detalicznego wzrósł o 10,5 mld zł (+20,7% r/r), dzięki czemu udział tego segmentu w portfelu należności netto ogółem wzrósł do 46%. Segment korporacyjny wzrósł o 9,1 mld zł (+14,3% r/r) – udział tego segmentu w portfelu ogółem wyniósł na koniec 2021 roku 54%.



ING Bank Śląski udziela również finansowania swoim spółkom zależnym (segment korporacyjny) w sumie na 13,5 mld zł na koniec 2021 roku. Wszystkie transakcje odbywają się na zasadach nieodbiegających od warunków rynkowych. W 2021 roku:

- bank udzieli ING Lease (Polska) i jej spółkom zależnym nowych transz kredytowych w ramach istniejącej umowy o finansowanie z 2016 roku,
- ING Bank Hipoteczny zwiększył wykorzystanie *revolving credit facility*,
- ING Commercial Finance zwiększył limit finansowania w ING Banku Śląskim oraz poziom jego wykorzystania.

Portfel kredytów dla spółek zależnych ING Banku Śląskiego S.A. – 2021 rok

mln zł	ING Commercial Finance S.A.	ING Bank Hipoteczny S.A.	ING Lease (Polska) Sp. z o.o.*	Razem
Podział na zapadalność				
Do roku	3 913,4	-	344,6	4 258,0
Powyżej roku	-	2 453,7	6 754,2	9 207,8
Razem	3 913,4	2 453,7	7 098,8	13 465,9
Podział na waluty				
PLN	2 943,3	2 453,7	7 020,1	12 417,0
EUR	886,2	-	78,7	964,9
Pozostałe	84,0	-	-	84,0
Razem	3 913,4	2 453,7	7 098,8	13 465,9

*łącznie ze spółkami zależnymi

Portfel kredytów dla spółek zależnych ING Banku Śląskiego S.A. – 2020 rok

mln zł	ING Commercial Finance S.A.	ING Bank Hipoteczny S.A.	ING Lease (Polska) Sp. z o.o.*	Razem
Podział na zapadalność				
Do roku	3 150,2	-	262,0	3 412,3
Powyżej roku	-	1 969,6	6 061,8	8 031,4
Razem	3 150,2	1 969,6	6 323,9	11 443,7

Podział na waluty

PLN	2 522,7	1 969,6	6 236,8	10 729,1
EUR	570,4	-	87,1	657,5
Pozostałe	57,1	-	-	57,1
Razem	3 150,2	1 969,6	6 323,9	11 443,7

*łącznie ze spółkami zależnymi

Pasywa

Dominującym źródłem finansowania działalności ING Banku Śląskiego S.A. były środki klientów. Na koniec 2021 roku zobowiązania wobec klientów wynosiły 170,1 mld zł i stanowiły 86,8% wszystkich pasywów.

Kolejnym istotnym źródłem finansowania był kapitał własny, który na koniec grudnia 2021 roku wynosił 13,2 mld zł i odpowiadał za 6,7% sumy pasywów.

W 2021 roku depozyty i inne zobowiązania wobec klientów wzrosły o 19,4 mld zł r/r, czyli o 12,8%, głównie za sprawą depozytów segmentu korporacyjnego (+10,2 mld zł, +17,3% r/r), a w mniejszym segmencie detalicznego (+8,9 mld zł, +9,8% r/r).

Pozycje pozabilansowe

Pozycje pozabilansowe ING Banku Śląskiego

mln zł	2017	2018	2019	2020	2021
Zobowiązania warunkowe udzielone	28 844,2	31 958,8	37 583,1	47 544,0	51 390,1
niewykorzystane linie kredytowe	21 598,6	24 097,0	29 314,1	38 165,3	41 511,7
gwarancje	4 439,9	4 943,8	5 257,0	5 847,1	6 372,5
niewykorzystane kredyty w rachunku bieżącym	1 336,1	1 371,2	1 425,6	1 580,5	1 563,2
limity na kartach kredytowych	1 079,4	1 251,7	1 390,4	1 520,8	1 549,1
akredytywy	390,2	295,1	196,0	430,3	393,6
Zobowiązania warunkowe otrzymane	4 046,6	6 374,9	8 285,7	11 727,3	19 564,0
Razem pozycje pozabilansowe	32 890,8	38 333,7	45 868,8	59 271,3	70 954,1

Szczegółowe informacje dotyczące pozycji pozabilansowych zostały przedstawione w Rocznym Skonsolidowanym Sprawozdaniu Finansowym Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za 2021 rok.



Oświadczenie Zarządu ING Banku Śląskiego S.A. o stosowaniu zasad ładu korporacyjnego

Etyka, wartości i Compliance	79
Nasze polityki działania	79
Zasady i zakres stosowania ładu korporacyjnego	82
Akcje i akcjonariusze ING Banku Śląskiego S.A.	84
Statut oraz zasady jego zmiany	86
Walne Zgromadzenie	86
Rada Nadzorcza	88
Współpraca z audytorem zewnętrznym	100
Audyt wewnętrzny	101
System kontroli i zarządzania ryzykiem w procesie sporządzania sprawozdań finansowych	102
Zarząd Banku	103
Wynagrodzenie członków Zarządu i Rady Nadzorczej	112
Polityka różnorodności	115



W tym rozdziale przedstawiamy informacje oraz oświadczenie w zakresie ładu korporacyjnego, w tym m.in. informacje o naszych akcjonariuszach, statucie, walnym zgromadzeniu, Radzie Nadzorczej oraz o naszym Zarządzie.

Zarząd ING Banku Śląskiego S.A. przedstawia Oświadczenie o stosowaniu zasad ładu korporacyjnego w 2021 roku, zgodnie z § 70 ust. 6 pkt 5) Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 29 marca 2018 roku w sprawie informacji bieżących i okresowych przekazywanych przez emitentów papierów wartościowych oraz warunków uznawania za równoważne informacji wymaganych przepisami prawa państwa niebędącego państwem członkowskim (Dz.U. poz. 57).

Etyka, wartości i Compliance

GRI [102-16] [103-1] [103-2] [103-3] | SDG 16

Kultura organizacyjna

Nasza kultura organizacyjna opiera się na jasno określonych zasadach etycznych. W ich określaniu kierowaliśmy się wymogami, które wskazuje Komisja Nadzoru Finansowego, Kodeks Etyki Bankowej, a także Globalny Kodeks Postępowania Grupy ING. Dbamy o to, żeby pracownicy znali zasady etyczne i stosowali je w swojej pracy.

Zasady etyki zawodowej naszych pracowników opierają się m.in. na „Wartościach i Zachowaniach ING”, które określa tzw. Pomarańczowy Kod. Przestrzeganie tych zasad to jeden z podstawowych obowiązków pracowników.

Wartości wskazują, że jesteśmy uczciwi, jesteśmy rozważni/kierujemy się zdrowym rozsądkiem oraz jesteśmy odpowiedzialni. Zachowania ING wymagają podejmowania inicjatywy i skutecznego działania, pomagania innym osiągać sukcesy, bycia zawsze o krok do przodu.

Pomarańczowy Kod jest ważnym elementem kultury naszej organizacji. Jest również obecny w wielu procesach bankowych, np. w systemie oceny pracowników. Pracownicy wraz ze swoimi przełożonymi wyznaczają działania, poprzez które wspierają realizację Pomarańczowego Kodu. Nasze wartości i zachowania są również elementem procesu rekrutacji. Dodatkowo, pracownicy mogą sobie nawzajem przyznawać tzw. Kudosy. Kudos to nasz sposób na wyrażanie uznania. Stosujemy go na co dzień, bo jest wygodną i dobrą metodą podziękowania za zachowania zgodne z naszym Pomarańczowym Kodem.

Na naszą kulturę organizacyjną składa się również kultura ryzyka, którą kształtujemy m.in. poprzez uświadamianie pracowników w zakresie obowiązujących przepisów i regulacji wewnętrznych, przykład z góry od kadry zarządzającej, podejmowanie decyzji zgodnie z naszym Pomarańczowym Kodem, odpowiedni sposób wynagradzania oraz apetyt na ryzyko. Chcemy, aby każdy z naszych pracowników niezależnie od stanowiska zdawał sobie sprawę z ryzyk z jakimi może się spotkać w swojej pracy i wiedział jak z nimi postępować.

Poznaj Pomarańczowy Kod ING



Podejmujesz inicjatywę
i działasz skutecznie



Pomagasz innym
osiągać sukcesy



Jesteś zawsze
o krok do przodu



Jesteśmy uczciwi



Jesteśmy rozważni.
Kierujemy się
zdrowym rozsądkiem



Jesteśmy
odpowiedzialni

Nasze polityki działania

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. Pracownicy Grupy ING nie akceptują 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.



Szczegółowo te kwestie opisuje 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 (są one zakazane),
- 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,
- podejmowanej współpracy z partnerami biznesowymi,
- 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 w każdej sytuacji musi mieć racjonalne uzasadnienie biznesowe. Zawsze musi istnieć zgodny z prawem cel przyjęcia lub wręczenia korzyści, a jej przyjęcie lub wręczenie 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 oddelegowania pracownika muszą być oparte na merytorycznych, obiektywnych kryteriach, a ich celem nie może być wywieranie niedozwolonego wpływu. Polityka określa zasady, w tym górne limity kwotowe korzyści w postaci prezentów oraz udziału w imprezach okolicznościowych, jakie mogą być wręczane lub przyjmowane przez naszych pracowników.

Korzyści wręczane, przyjmowane czy odmówione podlegają ewidencji w tzw. Rejestrze korzyści - w przypadku przekroczenia określonej wartości lub zawsze kiedy dotyczą relacji z osobami spełniającymi definicję urzędnika państwowego.

Opisane powyżej reguły postępowania są elementem Deklaracji antykorupcyjnej ING Banku Śląskiego, która stanowi załącznik do umów zawieranych z dostawcami. Bank, jak i cała Grupa ING, zgodnie z Deklaracją, nie

akceptuje działań noszących znamiona przekupstwa lub korupcji, bądź mogących sprawiać wrażenie próby dokonania przekupstwa czy korupcji, 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 przekupstwem, 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.

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

Przeciwdziałamy korupcji

GRI [205-2] [205-3]

W ING Banku Śląskim nie tolerujemy korupcji. Podnosimy świadomość wszystkich naszych pracowników w tym zakresie, aby lepiej rozpoznawali i przeciwdziałali korupcji poprzez szkolenia e-learningowe oraz regularne działania uświadamiające np. wysyłane komunikaty mailowe lub informacje umieszczane w Intranecie, w szczególności w okresie świątecznym, który sprzyja przyjmowaniu i wręczaniu prezentów i innych korzyści. Wszyscy nowo zatrudnieni pracownicy zostają objęci programem szkoleń z zakresu obowiązujących w banku standardów postępowania.

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, odmowę przyjęcia lub wręczenie korzyści powyżej dozwolonej wartości do elektronicznego rejestru korzyści – obecnie progiem jest 200 zł. Takie przyjęcie, odmowę przyjęcia lub wręczenie zgłaszamy w relacjach z klientami i partnerami biznesowym. W relacjach z urzędnikami zgłaszamy każdy przypadek przyjęcia, odmowy przyjęcia lub wręczenia korzyści bez względu na wartość.

Wymagamy również od naszych dostawców i partnerów biznesowych przestrzegania tych samych zasad. Deklaracja ING Banku Śląskiego S.A w sprawie standardów przeciwdziałania przekupstwom i korupcji stanowi standardowy załącznik do umów w takich relacjach.



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

W ramach obowiązującego w banku systemu kontroli wewnętrznej weryfikowane są elementy dotyczące przeciwdziałania korupcji poprzez:

- weryfikację bieżącą, w szczególności dotyczącą zgłoszeń wprowadzanych do Rejestru Korzyści,
- niezależne testy Compliance,
- coroczne testy kluczowych mechanizmów kontrolnych (KCT).

W 2021 roku nie stwierdzono przypadków podejrzenia o przekupstwo lub korupcję.

Przeciwdziałamy konfliktom interesów

GRI [102-17]

Posiadamy wewnętrzne procedury i mechanizmy kontrolne, które mają przeciwdziałać konfliktom interesów. Zaktualizowana w 2021 roku Polityka przeciwdziałania konfliktom interesów przewiduje rejestrację konfliktów interesów: strukturalnych i incydentalnych (z podziałem na konflikty organizacyjne i personalne).

Polityka określa wymogi dotyczące:

- konfliktów interesów w zakresie działania organizacji oraz stosowanych w banku metod zarządzania konfliktami interesów na poziomie organizacyjnym.
- metodykę zarządzania konfliktami interesów w zakresie zachowań pracowników, które mogą powstać pomiędzy interesem banku lub klientów, a interesem prywatnym pracowników, w tym kadry zarządzającej banku.

Mechanizmy kontrolne stosowane w banku dotyczą m.in.:

- podziału odpowiedzialności w strukturze organizacyjnej banku i relacji pomiędzy różnymi szczeblami zarządzania, a także powiązań personalnych między pracownikami,
- konsultowania przez pracowników i zawiadamiania banku o podjęciu dodatkowej aktywności zawodowej,
- realizacji prywatnych inwestycji przez pracowników posiadających dostęp do informacji poufnych, informacji podlegających ochronie lub stanowiących tajemnicę zawodową.

- Zgodnie z wymogami Rekomendacji Z, bank ujawnia na [stronie internetowej](#) zasady zarządzania konfliktami interesów wynikające z Polityki przeciwdziałania konfliktom interesów. W Polityce określono standardy zachowań adresowane do członków organów banku w związku z pełnieniem przez nich swoich funkcji. Polityka wprowadza również obowiązek oceny transakcji przeprowadzanych z podmiotami powiązanymi pod względem konfliktów interesów oraz publikowania na [stronie internetowej](#) banku informacji o takich konfliktach.

Zgłaszamy naruszenia prawa i zasad etyki zawodowej

GRI [102-17]

Pracownicy mogą anonimowo zgłaszać podejrzenia popełnienia przestępstwa i łamanie zasad etyki zawodowej za pomocą dedykowanego formularza oraz pocztą tradycyjną. 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. Co do zasady zgłoszenia przyjmuje Prezes Zarząd. Powyższe znajduje swoje odzwierciedlenie w Polityce anonimowego zgłaszania naruszeń prawa, regulacji wewnętrznych i standardów etycznych (dalej: Polityka) oraz procedurach wewnętrznych banku.

W 2021 roku zostały przekazane 24 zgłoszenia kwalifikujące się do rozpatrzenia w trybie określonym w Polityce, dotyczące m.in. dyskryminacji, mobbingu lub naruszenia regulacji wewnętrznych banku. Po analizie i działaniach wyjaśniających w 6 przypadkach potwierdzono nieprawidłowości i zastosowano działania naprawcze.

Każdy nowy pracownik banku przechodzi obligatoryjne szkolenie z zakresu zgłaszania naruszeń prawa i zasad etyki zawodowej. W celu przypomnienia zasad zgłaszania zachowań niezgodnych z prawem, niewłaściwych lub nieetycznych, w III kwartale 2021 roku wysłano do pracowników banku informację wskazującą odpowiednie kanały zgłaszania naruszeń zapewniające poufność i anonimowość. Alternatywnie, pracownicy banku mogą dokonać zgłoszenia naruszenia zasad etyki przy użyciu zewnętrznych kanałów raportowania obsługiwanych przez podmiot zewnętrzny, za pośrednictwem linii telefonicznej (dostępna 24/7), strony internetowej lub adresu mailowego.



Zasady i zakres stosowania ładu korporacyjnego

Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW

Zbiór zasad ładu korporacyjnego, którym w 2021 roku podlegał bank zawarty jest w dwóch dokumentach:

- „Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW 2016” wprowadzonym Uchwałą Nr 26/413/2015 Rady Nadzorczej Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie S.A. z 13 października 2015 roku.
- „Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW 2021” wprowadzonym uchwałą Rady Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie S.A. z 29 marca 2021 roku. Tekst tego dokumentu jest dostępny na stronie internetowej banku pod [tym adresem](#).

Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW 2016

Bank stosował rekomendacje i zasady określone w Dobrych Praktykach Spółek Notowanych na GPW 2016 roku, z zastrzeżeniami wskazanymi poniżej:

- Zasada VI.Z.2.: Aby powiązać wynagrodzenie członków zarządu i kluczowych menedżerów z długookresowymi celami biznesowymi i finansowymi spółki, okres pomiędzy przyznaniem w ramach programu motywacyjnego opcji lub innych instrumentów powiązanych z akcjami spółki, a możliwością ich realizacji powinien wynosić minimum 2 lata.

Komentarz banku dotyczący sposobu stosowania powyższej zasady:

Bank przyjął i stosuje Politykę zmiennych składników wynagrodzenia dla Identified Staff ING Banku Śląskiego S.A. („Polityka”), która reguluje okres pomiędzy przyznaniem a możliwością realizacji instrumentów finansowych w ramach wynagrodzeń zmiennych zgodnie z obowiązującymi regulacjami oraz wytycznymi w zakresie wynagrodzeń zmiennych dla instytucji finansowych w Polsce (Rozporządzenie Ministra Rozwoju i Finansów z 6 marca 2017 roku, Dyrektywa CRD III, Dyrektywa CRD IV, Wytyczne CEBS/EBA). Zgodnie z Polityką minimum 40% wynagrodzenia zmiennego kadry zarządzającej podlega odroczeniu przez okres czterech lat (a w przypadku Prezesa Zarządu Banku minimum 50%, okres odroczenia wynosi sześć lat, a premia dzielona jest na pięć równych części), przy czym wynagrodzenie to wypłacane jest w trakcie okresu odroczenia w czterech kolejnych latach w równych częściach, o ile nie wystąpiły przesłanki do obniżenia lub niewypłacenia części wynagrodzenia. W przypadku istotnej części wynagrodzenia zmiennego (minimum 50%) przyznawanej w akcjach fantomowych,

dla których instrumentem bazowym są akcje banku, ma zastosowanie roczny okres przetrzymania odpowiednio dla każdej transzy. Powyższe zapisy mają na celu powiązanie poziomu wynagrodzeń kadry zarządzającej z długoterminowymi celami strategicznymi banku. Intencją banku jest stosowanie wyżej wymienionej zasady w zakresie wynikającym z przywołanych regulacji.

Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW 2021

Zgodnie z uchwałą Zarządu Banku oraz decyzją Rady Nadzorczej, bank przyjął do stosowania DPSN 2021 z wyłączeniem zasad 1.4.1, 1.4.2 oraz 2.9 o czym informowaliśmy [raportem EBI](#) z 30 lipca 2021 roku (wraz z [załącznikiem](#)). Dokonanie 29 listopada 2021 roku podczas NWZ zmian w składzie Rady Nadzorczej pozwoliło na opublikowanie 30 listopada 2021 roku kolejnego [raportu EBI](#) (wraz z [załącznikiem](#)) informującego o stosowaniu zasady 2.9. NWZ podjęło również uchwałę odnośnie stosowania DPSN skierowanych do Walnego Zgromadzenia i akcjonariuszy.

Bank stosuje rekomendacje i zasady określone w Dobrych Praktykach Spółek Notowanych na GPW 2021 roku, z zastrzeżeniem Zasad 1.4.1 oraz 1.4.2, wskazanych poniżej:

- Zasada 1.4. W celu zapewnienia należytej komunikacji z interesariuszami, w zakresie przyjętej strategii biznesowej spółka zamieszcza na swojej stronie internetowej informacje na temat założeń posiadanej strategii, mierzalnych celów, w tym zwłaszcza celów długoterminowych, planowanych działań oraz postępów w jej realizacji, określonych za pomoc mierników, finansowych i niefinansowych. Informacje na temat strategii w obszarze ESG powinny m.in.
 - 1.4.1 objaśniać, w jaki sposób w procesach decyzyjnych w spółce i podmiotach z jej grupy uwzględniane są kwestie związane ze zmianą klimatu, wskazując na wynikające z tego ryzyka;

Komentarz banku dotyczący stosowania powyższej zasady:

Zasada stosowana częściowo. Bank publikuje na swoich stronach [www.m.in.](#) w zakładce Odpowiedzialność Społeczna informacje z obszaru ESG, w tym m.in. w Deklaracji Ekologicznej, Strategii Zrównoważonego Rozwoju, oraz w raportach rocznych. Z uwagi na szerokość zagadnień dotyczących ESG objętych Dobrymi Praktykami Spółek Notowanych na Giełdzie bank rozważył możliwość podjęcia działań mających na celu rozszerzenie publikowanych informacji o elementy wskazane w DPSN 2021, tj. o ujęcie kwestii związanych ze zmianami klimatu w procesach decyzyjnych.



- 1.4.2 przedstawiać wartość wskaźnika równości wynagrodzeń wypłacanych jej pracownikom, obliczanego jako procentowa różnica pomiędzy średnim miesięcznym wynagrodzeniem (z uwzględnieniem premii, nagród i innych dodatków) kobiet i mężczyzn za ostatni rok, oraz przedstawiać informacje o działaniach podjętych w celu likwidacji ewentualnych nierówności w tym zakresie, wraz z prezentacją ryzyk z tym związanych oraz horyzontem czasowym, w którym planowane jest doprowadzenie do równości.

Komentarz banku dotyczący stosowania powyższej zasady:

Zgodnie ze zmienionymi zapisami w Banku, corocznie przeprowadzana jest analiza wynagrodzeń pracowników ze względu na płeć połączona z prezentacją wskaźnika równości wynagrodzeń kobiet i mężczyzn za ostatni rok, wraz z informacją o działaniach podjętych w celu likwidacji ewentualnych nierówności w tym zakresie.

Zasady ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych

W banku stosowane są „Zasady ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych” wprowadzone uchwałą nr 218/2014 Komisji Nadzoru Finansowego z 22 lipca 2014 roku (Dz. Urz. KNF poz. 17) (dalej: „ZŁK”). ZŁK zostały przyjęte w zakresie określonym w Oświadczeniu Zarządu Banku z 30 grudnia 2014 roku, zamieszczonym na stronie internetowej banku pod [tym adresem](#).

W związku ze zmianami w Statucie Banku wprowadzonymi Uchwałą nr 26 Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia Banku z 31 marca 2015 roku - w banku stosowane są wszystkie zasady określone w ZŁK.

Jednocześnie, Uchwałą nr 25 z 31 marca 2015 roku Zwyczajne Walne Zgromadzenie Banku zaakceptowało Oświadczenie Zarządu Banku z 30 grudnia 2014 roku oraz 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 [tym adresem](#).

Od 2020 roku, w związku z przeprowadzaniem Walnego Zgromadzenia z możliwością elektronicznego udziału, Bank stosuje również w pełni zasadę wynikającą z § 8 ust. 4 ZŁK.

Oświadczenie Zarządu o stosowaniu zasad ładu korporacyjnego

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

Zarząd ING Banku Śląskiego S.A. oświadcza, że Bank przestrzegał w 2021 roku zasad ładu korporacyjnego określonych w „Dobrych praktykach spółek notowanych na GPW” oraz „Zasadach Ładu Korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych”, w zakresie przyjętym przez Bank.

Bank nie stwierdził przypadków naruszenia przyjętych przez bank zasad ładu korporacyjnego w okresie objętym tym raportem.

Kodeks etyki bankowej

Niezależnie od zasad ładu korporacyjnego, w banku stosowany jest Kodeks Etyki Bankowej przyjęty na XXV Walnym Zgromadzeniu Związku Banków Polskich 18 kwietnia 2013 roku. Kodeks Etyki Bankowej dostępny jest na [stronie internetowej Związku Banków Polskich](#).

Zasady etyki zawodowej pracowników ING Banku Śląskiego S.A.

W banku wprowadzono również Regulamin – Zasady etyki zawodowej pracowników ING Banku Śląskiego S.A. Jego celem jest ograniczenie ryzyka braku zgodności poprzez wskazanie pracownikom zasad, których przestrzeganie jest warunkiem koniecznym dla zapewnienia integralności działań banku, w tym dla zapewnienia zgodności z przepisami prawa, wymogami regulatora i standardami etycznymi, obowiązującymi w branży usług finansowych. Określone w Regulaminie zasady mają zastosowanie do wszystkich działań pracownika związanych z realizacją obowiązków służbowych. Niektóre z zasad mogą mieć również zastosowanie do prywatnej aktywności pracownika, jeżeli może ona mieć negatywny wpływ na reputację banku lub powodować konflikt interesów.

Polityka informacyjna ING Banku Śląskiego

Bank, jako instytucja zaufania publicznego, prowadzi politykę informacyjną na zasadach otwartej i przejrzystej komunikacji w stosunku do akcjonariuszy, inwestorów, mediów oraz wszystkich zainteresowanych. Realizując politykę informacyjną, bank stosuje wymogi wynikające z przepisów prawa dotyczących poufności i bezpieczeństwa informacji, spoczywające na banku jako spółce publicznej oraz instytucji nadzorowanej. Bank, realizując politykę informacyjną, kieruje się zasadami ładu korporacyjnego, w szczególności poprzez zapewnianie akcjonariuszom, inwestorom, mediom oraz wszystkim zainteresowanym właściwego dostępu do informacji banku. Pełna treść Polityki informacyjnej jest dostępna na [tej stronie](#).

Zawarte umowy

Zarząd Banku oświadcza, że na dzień 31 grudnia 2021 roku ING Bank Śląski S.A. nie posiadał:

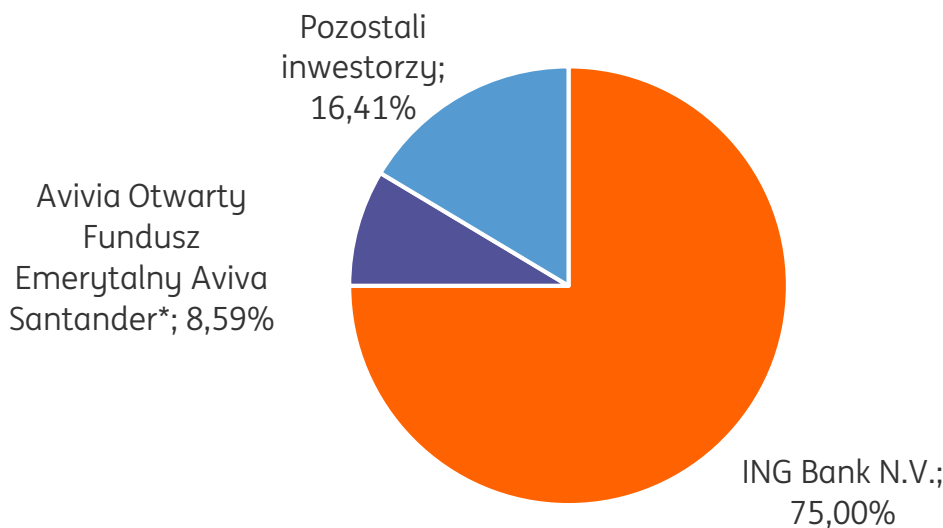


- znaczących umów pożyczek, poręczeń i gwarancji nie dotyczących działalności operacyjnej,
- znaczących umów o subemisję,
- znaczących umów gwarancji udzielonych podmiotom zależnym,
- zobowiązań w stosunku do banku centralnego,
- istotnych umów z bankiem centralnym lub organami nadzoru,
- umów, o których mowa w art. 141t ust. 1 ustawy Prawo bankowe.

Szczegółowe informacje dotyczące transakcji z jednostkami powiązanymi zostały przedstawione w Rocznym Skonsolidowanym Sprawozdaniu Finansowym Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za 2021 rok oraz w Sprawozdaniu Finansowym ING Banku Śląskiego S.A. za 2021 rok.

Akcje i akcjonariusze ING Banku Śląskiego S.A.

Struktura akcjonariatu



*Na podstawie informacji o rocznej strukturze aktywów Aviva Otwartego Funduszu Emerytalnego Aviva Santander na 31 grudnia 2021 roku.

GRI [102-5]

ING Bank Śląski S.A. jest spółką zależną od ING Bank N.V., który według stanu na dzień 31 grudnia 2021 roku posiadał 75% udziału w kapitale zakładowym ING Banku Śląskiego S.A. oraz 75% udziału w ogólnej liczbie głosów na Walnym Zgromadzeniu - niezmiennie od marca 2005 roku. Pozostała część akcji banku (25,0%) znajduje się w wolnym obrocie (free float). Posiadają je inwestorzy instytucjonalni - w szczególności polskie fundusze emerytalne oraz krajowe i zagraniczne fundusze inwestycyjne, a także inwestorzy indywidualni. Na koniec 2021 roku największym z nich był Aviva Otwarty Fundusz Emerytalny Aviva Santander, który zgodnie z informacją roczną o strukturze aktywów Aviva Otwartego Funduszu Emerytalnego Aviva Santander na 31 grudnia 2021 roku posiadał 8,59% udziału w kapitale zakładowym i ogólnej liczbie głosów na WZ. Na dzień sprawozdania bank nie posiada informacji aby inny akcjonariusz przekroczył próg 5% udziału w kapitale spółki.

W ciągu 2021 roku wartość kapitału zakładowego ING Banku Śląskiego S.A., jak i udział głównego akcjonariusza w kapitale nie uległy zmianie.

Nazwa akcjonariusza	Liczba akcji i głosów na WZ		Udział w kapitale zakładowym i ogólnej liczbie głosów na WZ	
	31 grudnia 2020	31 grudnia 2021	31 grudnia 2020	31 grudnia 2021
ING Bank N.V. (podmiot zależny od ING Groep N.V.)	97 575 000	97 575 000	75,00%	75,00%
Aviva Otwarty Fundusz Emerytalny Aviva Santander*	11 018 205	11 179 441	8,47%	8,59%
Pozostali	21 506 795	21 345 559	16,53%	16,41%
Razem	130 100 000	130 100 000	100,00%	100,00%

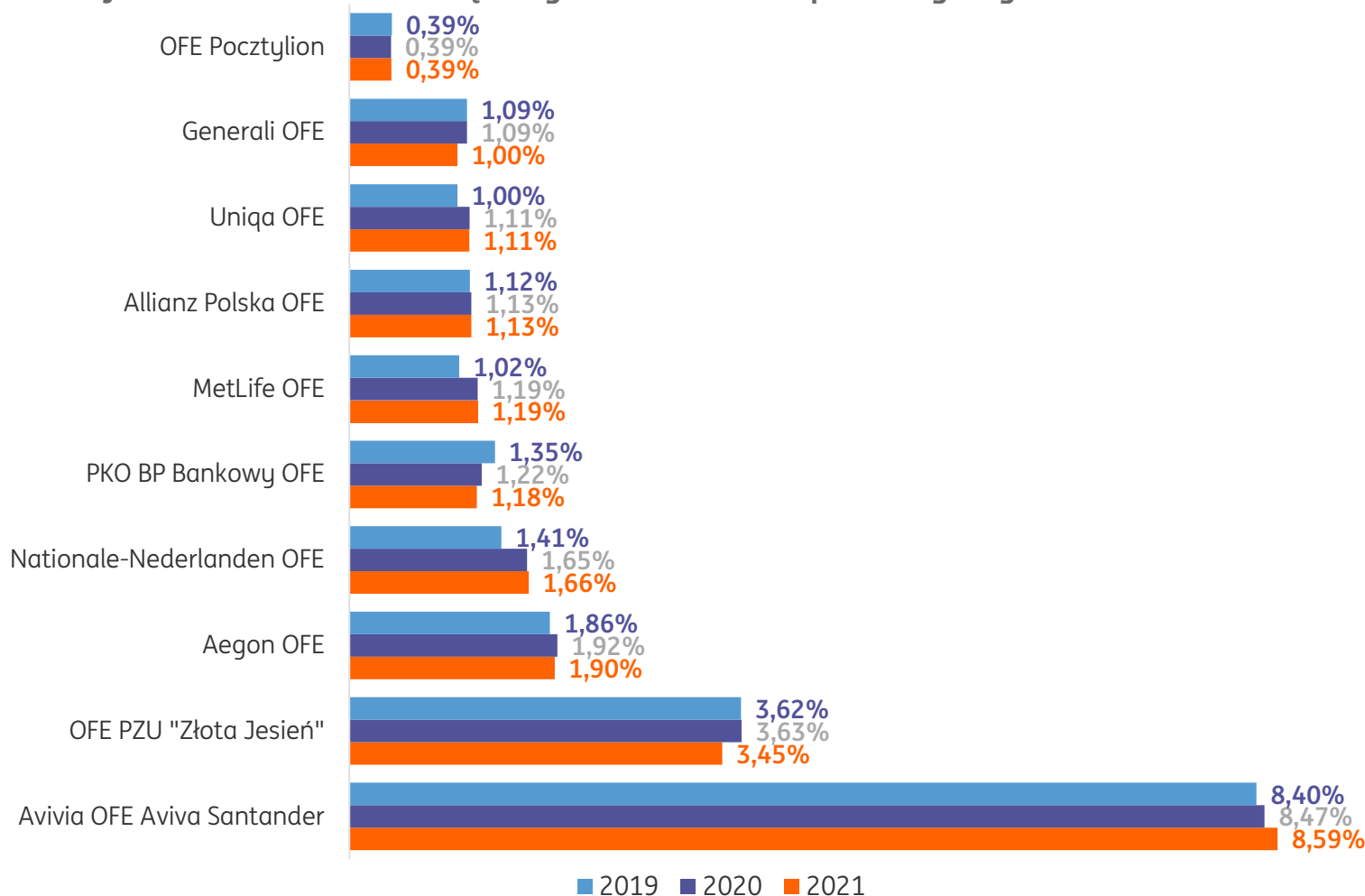
*Na podstawie informacji o rocznej strukturze aktywów Aviva Otwartego Funduszu Emerytalnego Aviva Santander na 31 grudnia 2021 roku oraz 31 grudnia 2020.

Struktura zaangażowania poszczególnych otwartych funduszy emerytalnych (w oparciu o ich raporty o strukturze aktywów na koniec ostatnich trzech lat) w akcje naszego banku kształtuje się zgodnie z poniższym wykresem. Udział wszystkich OFE w akcjonariacie naszego banku na koniec 2021 roku wyniósł 21,61% (w stosunku 21,25% i 21,80% odpowiednio na koniec 2019 i 2020 roku).



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.

Udział OFE w akcjonariacie ING Banku Śląskiego S.A. na koniec poszczególnych lat



Charakterystyka akcjonariusza dominującego

ING Bank N.V. należy do Grupy ING – grupy instytucji finansowych o zasięgu globalnym, oferującej usługi bankowości detalicznej i korporacyjnej 38 milionom klientów. Podmioty Grupy ING zatrudniają ponad 57 tysięcy pracowników prowadząc działalność w ponad 40 krajach w Europie, Ameryce Północnej i Południowej, na Bliskim Wschodzie oraz w Azji i Australii. Grupa ING prowadzi swoje operacje w czterech obszarach: Liderzy Rynkowi (Market Leaders), w skład których wchodzi operacje w Holandii, Belgii i Luksemburgu; Kraje Pretendenci (Challengers), w skład których wchodzi operacje w Niemczech, Austrii, Hiszpanii, Włoszech, Francji, Australii; Rynki Wzrostu (Growth Markets), w skład których wchodzi operacje w Polsce, Rumunii, Turcji, na Filipinach oraz w Azji; oraz globalną sieć bankowości korporacyjnej dla klientów strategicznych (Wholesale Banking).

Podmiotem dominującym w Grupie ING jest holenderska instytucja finansowa ING Groep N.V. Powstała w 1991 roku w wyniku fuzji holenderskiej spółki ubezpieczeniowej Nationale-Nederlanden oraz holenderskiego banku NMB Postbank Groep. Przez kolejne lata Grupa ING rozwijała się w oparciu zarówno o rozwój organiczny oraz fuzje i przejęcia. W wyniku kryzysu finansowego, w latach 2008-2009 Grupa ING otrzymała wsparcie rządowe (spłacone później w latach 2009-2014) pod warunkiem przeprowadzenia restrukturyzacji. Restrukturyzacja zakładała m.in. oddzielenie działalności bankowej od ubezpieczeniowo-inwestycyjnej, która powinna zostać sprzedana. Restrukturyzacja Grupy ING została sfinalizowana w kwietniu 2016 roku.

ING Groep N.V. jest spółką publiczną notowaną na giełdzie w Amsterdamie (INGA NA, INGA.AS), Brukseli oraz w Nowym Jorku (ADR: ING US, ING.N). ING Groep N.V. ma rozproszony akcjonariat. Na koniec 2021 roku akcjonariusze posiadający udział w kapitale spółki powyżej 3% to: BlackRock Inc. (5,07%), Artisan Investments GP LLC (3.08%), Capital Research and Management Company (5.09%) oraz Goldman Sachs Group Inc. (3.05%). W 2021 roku Grupa ING wygenerowała zysk netto na poziomie 4 776 mln EUR względem 2 485 mln EUR w 2020 roku. Aktywa ogółem wyniosły na koniec 2021 roku 951 mld EUR. Aktywa Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego stanowiły na koniec 2021 roku 4,6% aktywów Grupy ING. Natomiast nasz zysk netto stanowił 10,6% zysku netto Grupy ING.

Więcej informacji na temat dominującego akcjonariusza jest dostępne na <https://www.ing.com/Home.htm>.

Akcje i kapitał zakładowy

Zgodnie ze statutem, kapitał zakładowy ING Banku Śląskiego S.A. dzieli się na 130 100 000 akcji o wartości nominalnej 1 zł każda. 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 upoważnia ponadto Zarząd do podwyższenia kapitału zakładowego o kwotę nie wyższą niż 26 mln zł (czyli emisji maksymalnie 26 mln akcji) w terminie do 21 kwietnia 2023 roku (kapitał docelowy) oraz do wyłączenia prawa poboru przy emisji akcji w ramach kapitału docelowego. Decyzje Zarządu w sprawie ustalenia ceny emisyjnej akcji i wyłączenia prawa poboru wymagają zgody Rady Nadzorczej. Upoważnienie do emisji kapitału docelowego umożliwi Zarządowi podjęcie, w razie wystąpienia takiej potrzeby, szybkich działań zmierzających do kapitałowego



wzmocnienia banku. Pełne uzasadnienie w tym zakresie zostało dołączone do projektu uchwały Walnego Zgromadzenia w tej sprawie (s. 13 [tego dokumentu](#)).

Statut oraz zasady jego zmiany

Aktualny statut ING Banku Śląskiego S.A. jest dostępny na stronie internetowej pod [tym adresem](#).

Zasady zmiany statutu

Zmiana Statutu Banku wymaga uchwały Walnego Zgromadzenia oraz wpisu do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego. Zmiana Statutu Banku wymaga również uzyskania zezwolenia 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.

Zmiany wprowadzone do statutu w 2021 roku

Zarejestrowane w 2021 roku zmiany w Statucie Banku obejmują:

- dostosowanie do zmiany wprowadzonej w Ustawie o obrocie instrumentami finansowymi, na podstawie której Bank może bez zezwolenia na prowadzenie działalności maklerskiej wykonywać określone w ustawie czynności, których przedmiotem są obligacje emitowane przez Bank Gospodarstwa Krajowego na rzecz Funduszu Przeciwdziałania COVID-19, Funduszu Gwarancji Płynnościowych lub Krajowego Funduszu Gwarancyjnego,
- dostosowanie do zmian w Kodeksie spółek handlowych związanych z:
 - prowadzeniem rejestru akcjonariuszy,
 - obowiązkiem zapewnienia transmisji obrad Walnego Zgromadzenia i zasadami organizacji Walnego Zgromadzenia przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej.

Walne Zgromadzenie

Zasady zwoływania i uprawnienia Walnego Zgromadzenia

Walne Zgromadzenie jest zwoływane przez ogłoszenie na stronie internetowej banku oraz w sposób określony dla przekazywania informacji bieżących przez spółki publiczne. Walne Zgromadzenie 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.

Do kompetencji Walnego Zgromadzenia (oprócz innych spraw zastrzeżonych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa) należy podejmowanie uchwał m. in. w poniższych sprawach:

- rozpatrzenia i zatwierdzenia rocznych sprawozdań finansowych, a także sprawozdań Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego, obejmujących sprawozdania z działalności ING Banku Śląskiego, w tym Oświadczenia o stosowaniu zasad ładu korporacyjnego oraz rozpatrzenia i zatwierdzenia sprawozdań na temat informacji niefinansowych Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego, obejmujących informacje niefinansowe,
- przyjmowanie sprawozdań Rady Nadzorczej oraz oceny polityki wynagradzania Banku,
- udzielenia członkom Zarządu Banku i Rady Nadzorczej absolutorium z wykonania obowiązków,
- podziału zysku oraz pokrycia straty z lat ubiegłych,
- wypłaty dywidendy, określania dnia dywidendy oraz terminu wypłaty dywidendy,
- zmian Statutu Banku,
- zmian w składzie Rady Nadzorczej,
- oceny spełniania przez Członków Rady Nadzorczej wymogów, o których mowa w art. 22aa Prawa bankowego (ocena adekwatności),
- polityki wynagradzania Członków Zarządu i Rady Nadzorczej,
- podwyższenia lub obniżenia kapitału zakładowego Banku.



Uprawnienia akcjonariuszy

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

- żądać zwołania Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia,
- 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.

Sposób działania Walnego Zgromadzenia

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.

Z zastrzeżeniem przypadków określonych w Kodeksie Spółek Handlowych, 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 się w siedzibie Spółki, która mieści się w Katowicach. Obrady Walnego Zgromadzenia są transmitowane w Internecie. Spółka może zorganizować Walne Zgromadzenia w sposób umożliwiający akcjonariuszom udział przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, obejmującej w szczególności dwustronną komunikację w czasie rzeczywistym, umożliwiającą akcjonariuszom wypowiedanie się w toku Walnego Zgromadzenia, a także wykonywanie prawa głosu osobiście lub przez pełnomocnika. 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. Prawo uczestniczenia w Walnym Zgromadzeniu Banku mają wyłącznie osoby będące akcjonariuszami banku na szesnaście dni przed datą Walnego Zgromadzenia (dzień rejestracji uczestnictwa w Walnym Zgromadzeniu). Akcjonariusze mogą uczestniczyć w Walnym Zgromadzeniu oraz wykonywać prawo głosu osobiście lub przez pełnomocników.

Akcjonariusz ma prawo m. in. do:

- głosowania, zgłaszania wniosków i sprzeciwów,
- zgłoszenia kandydatury na stanowisko Przewodniczącego Walnego Zgromadzenia,
- zgłaszania projektów uchwał dotyczących spraw wprowadzonych do porządku obrad oraz zgłaszania wniosków w sprawie formalnej dotyczącej w szczególności sposobu obradowania i głosowania,
- wnoszenia propozycji zmian i uzupełnień do projektów uchwał objętych porządkiem obrad Walnego Zgromadzenia
- zgłaszania kandydatów do Rady Nadzorczej Banku,
- dywidendy w przypadku jej uchwalenia przez Walne Zgromadzenie (listę uprawnionych akcjonariuszy ustala się na dzień dywidendy określony w uchwale).

Podczas obrad Walnego Zgromadzenia Zarząd jest obowiązany do udzielenia akcjonariuszowi na jego żądanie informacji dotyczących spółki, jeżeli jest to uzasadnione dla oceny sprawy objętej porządkiem obrad.

Zarząd odmawia udzielenia informacji, jeżeli mogłoby to wyrządzić szkodę spółce, spółce z nią powiązanej albo spółce zależnej, w szczególności przez ujawnienie tajemnic technicznych, handlowych lub organizacyjnych przedsiębiorstwa. Członek Zarządu może również odmówić udzielenia informacji, jeżeli udzielenie informacji mogłoby stanowić podstawę jego odpowiedzialności karnej, cywilnoprawnej bądź administracyjnej.

Zarząd może udzielić informacji na piśmie poza walnym zgromadzeniem, jeżeli przemawiają za tym ważne powody.

Akcjonariuszom przysługuje również prawo do zaskarżania uchwał Walnego Zgromadzenia. Uprawnienie to może wykonywać akcjonariusz, który:

- głosował przeciwko uchwale, a po jej powzięciu zażądał zaprotokołowania sprzeciwu,



- został bezzasadnie niedopuszczony do udziału w Walnym Zgromadzeniu,
- nie był obecny na Walnym Zgromadzeniu, w przypadku wadliwego zwołania Walnego Zgromadzenia lub też powzięcia uchwały w sprawie nieobjętej porządkiem obrad.

Prawo do zaskarżania uchwał Walnego Zgromadzenia obejmuje możliwość:

- wytoczenia powództwa o uchylenie uchwały w przypadku uchwały sprzecznej ze statutem bądź dobrymi obyczajami i godzącej w interes spółki lub mającej na celu pokrzywdzenie akcjonariusza,
- wytoczenia powództwa o stwierdzenie nieważności uchwały sprzecznej z ustawą.

Pełna treść Regulaminu Walnego Zgromadzenia znajduje się pod [tym adresem](#).

Zmiany Regulaminu – zgodnie z przyjętymi przez bank Dobrymi Praktykami Spółek Notowanych na GPW 2021 - wchodzi w życie począwszy od następnego Walnego Zgromadzenia.

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

Rada Nadzorcza

Skład Rady Nadzorczej

Rada Nadzorcza ING Banku Śląskiego S.A. działa na podstawie Prawa bankowego, Kodeksu Spółek Handlowych, Statutu Banku oraz Regulaminu Rady Nadzorczej. Rada Nadzorcza składa się z od 5 do 11 członków powoływanych przez Walne Zgromadzenie na okres wspólnej kadencji, która rozpoczyna się z dniem powołania i obejmuje cztery kolejne pełne lata obrotowe.

Walne Zgromadzenie ustala liczbę członków Rady w danej kadencji. Członkowie Rady mogą być za każdym razem odwołani uchwałą Walnego Zgromadzenia. Obecna kadencja rozpoczęła się 29 marca 2019 roku i upływa z dniem Walnego Zgromadzenia zatwierdzającego sprawozdanie finansowe za rok 2023.

W skład Rady Nadzorczej wchodzi niezależni członkowie, stosownie do przyjętych przez bank zasad ładu korporacyjnego i wymogów wynikających z przepisów prawa. 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 przepisów prawa i przyjętych przez bank Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na Giełdzie Papierów Wartościowych i są szczegółowo określone w Regulaminie Rady Nadzorczej.

W 2021 roku nastąpiły następujące zmiany w składzie Rady Nadzorczej:

- 26 sierpnia 2021 roku Pani Susan Poot złożyła rezygnację z funkcji członka Rady Nadzorczej Banku, z dniem 30 września 2021 roku. Rezygnacja Pani Susan Poot skutkowałą także zmianą w składzie Komitetu Ryzyka, którego była członkiem.
- 25 października 2021 roku Pan Aleksander Kutela złożył rezygnację z funkcji członka Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A., z przyczyn osobistych, z dniem odbycia Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia Banku, tj. 29 listopada 2021 roku. Rezygnacja Pana Aleksandra Kuteli skutkowałą także zmianą Przewodniczącego Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji oraz zmianą w składzie Komitetu Ryzyka i Komitetu Audytu, których był członkiem.
- 29 listopada 2021 roku Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie Banku podjęło uchwałę nr 7 w sprawie odwołania ze składu Rady Nadzorczej Banku Pana Antoniego F. Reczka, dotychczas pełniącego funkcję Przewodniczącego Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A. oraz Przewodniczącego Komitetu Audytu Rady Nadzorczej. Powodem odwołania była długotrwała nieobecność Pana Antoniego F. Reczka, uniemożliwiająca jego aktywny udział w pracach Rady Nadzorczej. Odwołanie Pana Antoniego F. Reczka skutkowałą także zmianą Przewodniczącego Komitetu Audytu oraz zmianą w składzie Komitetu Ryzyka, którego był członkiem.
- Jednocześnie Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie w dniu 29 listopada 2021 roku powołało Pana Stephena Creese’a, Panią Dorotę Dobija i Panią Monikę Marcinkowską w skład Rady Nadzorczej od dnia 29 listopada 2021 roku. Pan Stephen Creese jest powiązany z Grupą ING. Panie Dorota Dobija i Monika Marcinkowska posiadają status Członka Niezależnego Rady Nadzorczej w rozumieniu ustawy z dnia 11 maja 2017 roku o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym.



Skład Rady Nadzorczej na 31 grudnia 2021 roku

	Funkcja w Radzie Nadzorczej	Komitet Audytu	Komitet Wynagrodzeń i Nominacji	Komitet Ryzyka
p. Aleksander Galos	Przewodniczący, Członek Niezależny	●	●	●
p. Małgorzata Kołakowska	Wiceprzewodnicząca	●	●	
p. Michał Szczurek	Sekretarz			●
p. Stephen Creese	Członek			●
p. Dorota Dobija	Członek Niezależny	●	●	●
p. Monika Marcinkowska	Członek Niezależny	●		●
p. Remco Nieland	Członek	●		

● - Przewodniczący/a ● - Członek

Profile kompetencyjne członków Rady Nadzorczej

W skład Rady Nadzorczej Banku powoływane są osoby z wysokimi kwalifikacjami. Wszyscy członkowie wykazują się odpowiednim doświadczeniem i wiedzą umożliwiającymi im sprawowanie nadzoru nad bankiem. Pięciu z siedmiu członków Rady ma obywatelstwo polskie i posługuje się płynnie językiem polskim. Nowi członkowie Rady powołani w listopadzie 2021 roku są sukcesywnie wprowadzani w swoje obowiązki.

Kwalifikacje członków Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A. zostały przedstawione na [stronie internetowej banku](#). Poniżej znajdują się krótkie biogramy członków Rady wskazujące ich indywidualne kompetencje.

Pan Aleksander Galos – niezależny Członek Rady Nadzorczej

(Przewodniczący Rady Nadzorczej, Przewodniczący Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji, Członek Komitetu Ryzyka, Członek Komitetu Audytu)

Jest magistrem prawa. W 1984 roku ukończył studia prawnicze na Wydziale Prawa i Administracji Uniwersytetu Jagiellońskiego w Krakowie. Od 1994 roku posiada uprawnienia radcy prawnego. W 2009 roku ukończył z dyplomem podyplomowe studia menadżerskie w Szkole Głównej Handlowej w Warszawie. W latach 2009-2010 studiował na podyplomowych studiach z rachunkowości w Szkole Głównej Handlowej (studia ukończył bez

dyplomu). Zasiadał między innymi w Radzie Nadzorczej Banku PKO BP S.A. i Banku Zachodniego WBK S.A. Od 2017 roku pozostaje związany z kancelarią Kochański Zięba i Partnerzy Sp. k. W Radzie Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A. zasiada od kwietnia 2014 roku. Do listopada 2021 roku pełnił funkcję Sekretarza Rady. W dniu 29 listopada 2021 roku został wybrany na Przewodniczącego Rady Nadzorczej.

Pani Małgorzata Kołakowska – Wiceprzewodnicząca Rady Nadzorczej

(Członek Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji, Członek Komitetu Audytu)

Ukończyła studia na kierunku Ekonomia i organizacja handlu zagranicznego, w Szkole Głównej Planowania i Statystyki (obecnie Szkoła Główna Handlowa). W 2014 roku ukończyła program Advanced Management Program (AMP) w Harvard Business School. Od lutego 2010 roku do marca 2016 roku pełniła funkcję Prezesa Zarządu ING Banku Śląskiego S.A. Od 2018 roku jest Prezesem ING Bank N.V., London Branch (Wielka Brytania, Kraje Bliskiego Wschodu). Przed dołączeniem do ING, pełniła funkcję dyrektora w Europejskim Banku Odbudowy i Rozwoju oraz McDonalds’s Polska.

Pan Michał Szczurek – Sekretarz Rady Nadzorczej

(Członek Komitetu Ryzyka)

Ma tytuł magistra nauk ekonomicznych, uzyskany po ukończeniu wspólnego programu Uniwersytetu Warszawskiego i Columbia University. Odbił także studia magisterskie na Wydziale Prawa i Administracji Uniwersytetu Warszawskiego oraz na kierunku Informatyka, Wydział Elektroniki Uniwersytetu Warszawskiego. Od początku swojej kariery zawodowej jest związany z Grupą ING. Pełnił między innymi funkcję Wiceprezesa Zarządu sprawującego nadzór nad finansami i polityką inwestycyjną funduszu emerytalnego Nationale-Nederlanden Polska PTE S.A. oraz Wiceprezesa Zarządu ING Banku Śląskiego S.A. nadzorującego Pion Bankowości Detalicznej i Prezesa Zarządu ING Bank, Rumunia. Obecnie pełni funkcję Zarządzającego rynkiem Challengers & Growth Markets (C&G), ING Azja.

Pan Stephen Creese – Członek Rady Nadzorczej

(Członek Komitetu Ryzyka)

Ma tytuł licencjata, uzyskany po ukończeniu studiów na kierunku Ekonomia i Historia ekonomii na Wydziale Nauk Humanistycznych na Uniwersytecie w Manchesterze. Posiada także certyfikację w dziedzinie bezpieczeństwa teleinformatycznego – Certified Information Systems Security Professional (CISSP). Od 1998 roku do maja 2021 związany z Citigroup Inc., gdzie odpowiadał między innymi za obszar operacji na rynkach globalnych Forex

[Wstęp](#)[ING Bank Śląski](#)[Nasze otoczenie](#)[Nasze wyniki finansowe](#)[Ład korporacyjny \(G\)](#)[Bezpieczeństwo banku i klientów \(G\)](#)[ING dla klientów \(S\)](#)[ING dla klimatu \(E\)](#)[ING dla społeczności \(S\)](#)[ING dla pracowników \(S\)](#)[O raporcie](#)[Załączniki](#)[Oświadczenie Zarządu](#)

i rynkach lokalnych, pełnił rolę Dyrektora regionalnego odpowiedzialnego za ryzyko operacyjne oraz Dyrektora zarządzającego - Region EMEA. Od czerwca 2021 roku związany z Grupą ING w roli Dyrektora globalnego w obszarze ryzyka niefinansowego.

Pani Dorota Dobija - niezależny Członek Rady Nadzorczej

(Przewodnicząca Komitetu Ryzyka, Członek Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji, Członek Komitetu Audytu)

Pracownik naukowy. Od 2015 roku Profesor nauk ekonomicznych; tytuł przyznany przez Prezydenta Rzeczypospolitej Polskiej. Od 2009 roku dyplomowany księgowy. Od 2005 roku pracownik naukowy w stopniu doktora habilitowanego nauk ekonomicznych w dyscyplinie nauk o zarządzaniu. Na stałe związana z Akademią Leona Koźmińskiego – od sierpnia 2015 roku jako Profesor w dziedzinie nauk społecznych w dyscyplinach: zarządzanie i jakość oraz finanse i ekonomia a wcześniej jako Profesor Akademii Leona Koźmińskiego w dziedzinie nauk ekonomicznych, dyscyplinie nauki o zarządzaniu, specjalność: rachunkowość. Doświadczenie na stanowiskach nadzorczych dało jej zaangażowanie w Narodowym Funduszu Inwestycyjnym Fortuna (13Fortuna) oraz PEKAO Investment Banking. Od maja 2017 roku pełni funkcję Wiceprezesa Europejskiego Stowarzyszenia Zarządzania EURAM (odpowiedzialna za nadzór i finanse) a od września 2016 roku jest Dyrektorem studiów doktoranckich na Akademii Leona Koźmińskiego. Posiada bogate międzynarodowe doświadczenie w nauczaniu oraz bogaty dorobek naukowy. W 2018 roku została odznaczona Srebrnym Krzyżem Zasługi.

Pani Monika Marcinkowska - niezależny Członek Rady Nadzorczej

(Przewodnicząca Komitetu Audytu, Członek Komitetu Ryzyka)

Pracownik naukowy. Od 2014 roku Profesor nauk ekonomicznych. Od 2004 roku pracownik naukowy w stopniu doktora habilitowanego nauk ekonomicznych. Na stałe związana z Uniwersytetem Łódzkim, gdzie od 2010 roku jest dyrektorem Instytutu Finansów a od 2006 roku kierownikiem Katedry Bankowości. Wcześniej związana z Wydziałem Zarządzania i Katedrą Rachunkowości. Doświadczenie na stanowiskach nadzorczych dało jej m.in. zaangażowanie od 2016 roku w European Banking Authority's Banking Stakeholder Group, gdzie od marca 2020 roku pełni funkcję przewodniczącej zespołu roboczego ds. zrównoważonych finansów. W latach 2016-2021 była członkiem rady nadzorczej spółki Polski Gaz TUW a w latach 2016-2019 członkiem Rady Fundacji Uniwersytetu Łódzkiego. Posiada bogate doświadczenie w nauczaniu oraz bogaty dorobek naukowy. W 2021 roku została Człowiekiem Corporate Governance roku 2021 – tytuł przyznawany za wkład w budowę i rozwój ładu korporacyjnego w Polsce. Natomiast w 2016 roku została odznaczona Srebrnym medalem Mikołaja Kopernika Związku Banków Polskich za wyjątkowe osiągnięcia dla rozwoju i bezpiecznego funkcjonowania polskiej bankowości.

Pan Remco Nieland - Członek Rady Nadzorczej

(Członek Komitetu Audytu)

Ukończył studia na kierunku Ekonomia biznesu na Vrije Universiteit w Amsterdamie. Od 1992 roku posiada uprawnienia biegłego kontrolera, po ukończeniu studiów podyplomowych na Vrije Universiteit w Amsterdamie. Od początku swojej kariery zawodowej jest związany z Grupą ING. Pełnił między innymi funkcję Dyrektora ds. globalnej sprawozdawczości finansowej, Commercial Banking International. Obecnie jest Wiceprezesem ds. Finansów Grupy ING na kraje należące do Rynków pretendentów i Rynków wzrostu (Challengers & Growth Markets).

Zgodnie z obowiązującą w Banku Polityką oceny adekwatności członków Rady Nadzorczej, członków Zarządu oraz osób pełniących kluczowe funkcje w ING Banku Śląskim S.A. została przeprowadzona Ocena adekwatności członków Rady oraz kandydatów na członków Rady. Przedmiotowa Ocena została przeprowadzona przez niezależny podmiot zewnętrzny, tj. firmę Deloitte Doradztwo Podatkowe Dąbrowski i Wspólnicy sp. k. W ocenie tej potwierdzono, że wszystkie osoby posiadają wiedzę, umiejętności i doświadczenie odpowiednie do pełnienia funkcji Członka Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A., dają rękojmię należytego wykonywania obowiązków związanych z pełnieniem tej funkcji oraz wypełniają pozostałe wymogi określone w art. 22aa ustawy – Prawo bankowe, a tym samym spełniają kryteria adekwatności określone w Polityce. Jednocześnie Komitet Wynagrodzeń i Nominacji stwierdził, że indywidualne kompetencje poszczególnych członków Rady Nadzorczej dopełniają się w taki sposób, aby umożliwić sprawowanie odpowiedniego poziomu kolegialnego nadzoru nad wszystkimi obszarami banku.

Kierując się wskazaną w Dobrych praktykach dla spółek notowanych na Giełdzie Papierów Wartościowych zasadą dotyczącą stosowania polityki różnorodności Bank posiada politykę różnorodności i zapewnia 30% zróżnicowanie i w odniesieniu do kobiet i mężczyzn w Zarządzie i Radzie Nadzorczej. Stąd, skład osobowy Rady jest zróżnicowany i obejmuje osoby pochodzące z różnych środowisk, posiadające różnorodne umiejętności, doświadczenie praktyczne i wiedzę, dzięki czemu zapewniony jest skuteczny nadzór Rady we wszystkich obszarach działalności Banku, a Rada jest w stanie należycie wykonywać powierzone zadania i obowiązki. Na 31 grudnia 2021 roku udział kobiet i mężczyzn w Radzie Nadzorczej wynosił odpowiednio 43% i 57%. Jeżeli chodzi o zróżnicowanie wiekowe to 43% członków Rady znajduje się w przedziale między 30 a 50 lat, a 57% w przedziale powyżej 50 lat.



Kryterium niezależności i posiadane kompetencje

Spełnia kryterium niezależności zgodnie z ustawą o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz o nadzorze publicznym		Wiedza i umiejętności z zakresu rachunkowości lub badania sprawozdań finansowych (w tym potwierdzone uprawnieniami biegłego)		Posiada wiedzę i umiejętności z zakresu bankowości
		Spełnia kryterium	Sposób nabycia	
p. Aleksander Galos	tak	nie		tak
p. Małgorzata Kołakowska	nie	nie		tak
p. Michał Szczurek	nie	nie		tak
p. Stephen Creese	nie	nie		tak
p. Dorota Dobija	tak	tak	dyplomowany księgowy profesor nauk ekonomicznych (studia wyższe – główna specjalność: przetwarzanie danych i rachunkowość)	tak
p. Monika Marcinkowska	tak	tak	profesor nauk ekonomicznych (studia wyższe – specjalność: rachunkowość)	tak
p. Remco Nieland	nie	tak	uprawnienia Biegłego Kontrolera w Holandii	tak

Kompetencje, 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. Oprócz uprawnień i obowiązków przewidzianych w tych regulacjach do kompetencji Rady Nadzorczej należy w szczególności:

- zatwierdzanie uchwalonych przez Zarząd: strategii ING Banku Śląskiego S.A. i rocznego planu finansowego,
- zatwierdzanie określonego przez Zarząd akceptowalnego ogólnego poziomu ryzyka, w tym ryzyka operacyjnego i Compliance,
- sprawowanie nadzoru nad wprowadzeniem i zapewnieniem funkcjonowania adekwatnego i skutecznego systemu zarządzania ryzykiem i systemu kontroli wewnętrznej w banku,
- sprawowanie nadzoru nad zgodnością regulacji banku w zakresie podejmowania ryzyka zgodnego ze strategią i planem finansowym banku,



- wybór firmy audytorskiej do przeprowadzania badania i przeglądu sprawozdań finansowych banku oraz skonsolidowanych sprawozdań finansowych grupy kapitałowej banku,
- uchwalanie Regulaminów Rady Nadzorczej i jej komitetów,
- zatwierdzanie tworzonych przez Zarząd strategii oraz procedur w zakresie systemu kontroli wewnętrznej, systemu zarządzania ryzykiem, procesu szacowania kapitału wewnętrznego, zarządzania kapitałowego oraz planowania kapitałowego,
- zatwierdzanie uchwalonych przez Zarząd polityk i regulaminów, m.in.: Polityki dywidendowej, Polityki wynagrodzeń, Regulaminu Zarządu, Regulaminu Organizacyjnego Banku,
- opiniowanie wniosków i spraw podlegających uchwałom Walnego Zgromadzenia, w tym projektów uchwał Walnego Zgromadzenia,
- przedstawianie zwyczajnemu Walnemu Zgromadzeniu sprawozdań i ocen określonych w przepisach, rekomendacjach organu nadzoru oraz w innych regulacjach przyjętych przez bank, w tym oceny sytuacji banku z uwzględnieniem oceny systemów kontroli wewnętrznej, zarządzania ryzykiem, Compliance oraz funkcji audytu wewnętrznego,
- oceny funkcjonowania polityki wynagrodzeń w banku,
- oceny stosowania przez bank „Zasad ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych”,
- powołanie i odwołanie członków Zarządu, a także zawieszanie w czynnościach członków Zarządu oraz delegowanie członków Rady Nadzorczej do czasowego wykonywania czynności członków Zarządu,
- występowanie do Komisji Nadzoru Finansowego z wnioskiem o wyrażenie zgody na powołanie Prezesa Zarządu oraz członka Zarządu nadzorującego zarządzanie ryzykiem istotnym w działalności banku,
- zawieranie z członkami Zarządu Banku umów dotyczących wykonania powierzonych im funkcji oraz ustalanie wynagrodzeń wynikających z tych umów (w ramach ogólnych zasad przyjętych przez Walne Zgromadzenie),
- zatwierdzanie polityki zmiennych składników wynagrodzeń osób zajmujących stanowiska kierownicze w banku,
- wyrażanie zgody na pełnienie przez Członków Zarządu Banku funkcji w organach spółek, товариств, organizacji i stowarzyszeń spoza grupy kapitałowej banku,

- wyrażanie zgody na udzielanie kredytów, pożyczek, gwarancji bankowych oraz poręczeń członkom Zarządu i Rady Nadzorczej oraz podmiotom powiązany z nimi kapitałowo lub organizacyjnie,
- wyrażanie zgody na czynności spełniające określone statutowo kryteria, w tym m.in. na nabycie i zbycie składników aktywów trwałych, założenie spółki, objęcie lub nabycie udziałów i akcji, zawarcie przez bank istotnych transakcji z akcjonariuszem, w tym również wyrażanie zgody lub opinii na określone transakcje z podmiotami powiązanymi z banku,
- wyrażanie zgody na powołanie i odwołanie dyrektorów Departamentu Audytu Wewnętrznego oraz Centre of Expertise – Compliance oraz zatwierdzanie ich wynagrodzeń,
- rozpatrywanie otrzymywanych od Zarządu regularnych i wyczerpujących informacji o wszystkich istotnych sprawach dotyczących działalności banku, ryzyku związanym z prowadzoną działalnością oraz o sposobach i efektywności zarządzania tym ryzykiem.

W toku wykonywania nadzoru nad działalnością banku Rada ma prawo kontrolowania pełnego zakresu działalności banku, a w szczególności:

- sprawdzania ksiąg, akt i dokumentacji,
- dokonywania rewizji majątku banku i kontroli finansowej,
- żądania od Zarządu Banku przedstawienia wszelkich dokumentów, materiałów i informacji dotyczących działalności Spółki,
- żądania od pracowników banku stosownych sprawozdań i wyjaśnień,
- uczestniczenia w posiedzeniach Zarządu Banku.

Frekwencja i tematyka posiedzeń Rady Nadzorczej w 2021 roku

W 2021 roku Członkowie Rady Nadzorczej Banku poświęcali niezbędną ilość czasu na wykonywanie swoich obowiązków. W okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2021 roku Rada Nadzorcza odbyła dziesięć regularnych posiedzeń oraz dziesięć w trybie obiegowym. Posiedzenia odbyły się w następujących terminach: 2 lutego, 11 lutego, 12 marca, 24 maja, 11 czerwca, 31 sierpnia, 17 września, 22 października, 29 listopada i 15 grudnia, w tym posiedzenia w trybie obiegowym w dniach: 18 stycznia, 26 stycznia, 17 marca, 14 kwietnia, 24 czerwca, 19 lipca, 22



lipca, 5 października, 13 października i 19 listopada. Ze względu utrzymujący się okres pandemii koronawirusa, w 2021 roku posiedzenia odbywały się w trybie wideokonferencji/online.

Rada Nadzorcza podjęła ogółem 123 uchwały, z czego 16 podjęto w trybie obiegowym. Wszystkie posiedzenia odbywały się w składzie i trybie umożliwiającym podejmowanie wiążących uchwał, przy bardzo wysokiej frekwencji. Udział członków Rady Nadzorczej w posiedzeniach w 2021 roku ilustruje poniższa tabela.

Frekwencja w 2021 roku	
Aleksander Galos	18/20
Małgorzata Kołakowska	20/20
Michał Szczurek	19/20
Stephen Creese (członek Rady od dnia powołania przez NWZ, tj. 29 listopada 2021 roku)	2/2**
Dorota Dobija (członek Rady od dnia powołania przez NWZ, tj. 29 listopada 2021 roku)	2/2**
Monika Marcinkowska (członek Rady od dnia powołania przez NWZ, tj. 29 listopada 2021 roku)	2/2**
Remco Nieland	19/20
Członkowie Rady, którzy pełnili funkcje w okresie sprawozdawczym	
Antoni F. Reczek (członek Rady do dnia odbycia NWZ, tj. 29 listopada 2021 roku)	8/18*
Aleksander Kutela (członek Rady do dnia odbycia NWZ, tj. 29 listopada 2021 roku)	18/18*
Susan Poot (członek Rady do 30 września 2021 roku)	16/17*

**Obecność na posiedzeniach / liczba posiedzeń w trakcie sprawowania mandatu; **Nowo powołani członkowie Rady Nadzorczej uczestniczyli w obydwu posiedzeniach Rady Nadzorczej, które miały miejsce od czasu ich powołania w skład Rady Nadzorczej z dniem 29 listopada 2021 roku.*

Niezależnie od regularnych posiedzeń, członkowie Rady Nadzorczej pozostawali w stałym i bezpośrednim kontakcie z Zarządem Banku, biorąc aktywny udział we wszystkich istotnych kwestiach dotyczących działalności Spółki.

W trakcie posiedzeń Rada Nadzorcza rozpatrywała sprawy wynikające z przepisów prawa i rekomendacji nadzorczych, jak również sprawy związane z bieżącą działalnością spółki. Rada Nadzorcza otrzymywała od Zarządu

Banku obszerne informacje o aktualnej sytuacji ekonomiczno-finansowej banku, jego funkcjonowania, planach działania oraz wszelkich istotnych wydarzeniach mogących mieć wpływ na jego funkcjonowanie. W porządku obrad posiedzeń uwzględniano również bieżącą informację na temat wpływu pandemii koronawirusa na działalność banku.

W toku realizowanych prac, w I kwartale 2021 roku Rada Nadzorcza sporządziła i przedstawiła Zwyczajnemu Walnemu Zgromadzeniu: wymaganą ocenę sytuacji spółki, z uwzględnieniem oceny systemów kontroli wewnętrznej, zarządzania ryzykiem, compliance oraz funkcji audytu wewnętrznego, a także sprawozdanie z działalności Rady Nadzorczej. Ponadto, Rada przedstawiła Zwyczajnemu Walnemu Zgromadzeniu ocenę sposobu wypełniania przez bank obowiązków informacyjnych, które dotyczyły stosowania zasad ładu korporacyjnego, a także ocenę racjonalności prowadzonej przez bank polityki w zakresie działalności sponsoringowej i charytatywnej. W 2021 roku Rada Nadzorcza rozpatrzyła i pozytywnie zaopiniowała projekty uchwał przedstawione Walnemu Zgromadzeniu zwołanemu na 15 kwietnia 2021 roku oraz projekty uchwał przedstawione Nadzwyczajnemu Walnemu Zgromadzeniu zwołanemu na 29 listopada 2021 roku.

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

Komitet Wynagrodzeń i Nominacji

Komitet Wynagrodzeń i Nominacji wspiera Radę w zakresie monitorowania i nadzorowania obszaru kadrowego i płacowego banku, a w szczególności wyboru Członków Zarządu, polityki różnorodności, oceny adekwatności Członków Zarządu, 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. Większość Członków Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji, w tym Przewodniczący, powinna spełniać kryteria Członków Niezależnych Rady. Aktualnie w skład Komitetu wchodzi trzech członków, w tym dwóch niezależnych członków Rady Nadzorczej.

Komitet Wynagrodzeń i Nominacji odbywa posiedzenia co najmniej raz na kwartał.

W 2021 roku miały miejsce następujące zmiany w składzie Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji.



25 października 2021 roku Pan Aleksander Kutela złożył rezygnację z funkcji członka Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A., z przyczyn osobistych, z dniem odbycia Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia Banku, tj. 29 listopada 2021 roku.

29 listopada 2021 roku Rada Nadzorcza powołała w skład Komitetu Panią Dorotę Dobija. Pani Dorota Dobija posiada status Członka Niezależnego Rady Nadzorczej w rozumieniu ustawy z dnia 11 maja 2017 roku o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym. Jednocześnie Rada powierzyła członkowi niezależnemu Panu Aleksandrowi Galosowi funkcję Przewodniczącego Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji Rady Nadzorczej.

Tym samym, na 31 grudnia 2021 roku skład Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji przedstawiał się następująco:

- Aleksander Galos - Przewodniczący (członek niezależny),
- Dorota Dobija - Członek (członek niezależny),
- Małgorzata Kołakowska – Członek.

Krótkie biogramy Członków Komitetu ukazujące indywidualne kompetencje zostały przedstawione [tutaj](#).

Kompetencje, uprawnienia i zadania Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji

Do kompetencji Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji należy m.in.

- wybór i ocena adekwatności Członków Zarządu, w tym analiza kandydatur na członków Zarządu oraz przedstawianie Radzie Nadzorczej rekomendacji w tym zakresie i określanie zakresu obowiązków dla kandydata do Zarządu Banku,
- przedstawianie propozycji dotyczących treści umów o wykonywanie funkcji członka Zarządu, z uwzględnieniem wysokości wynagrodzenia, w tym wynagrodzenia zmiennego,
- nadzorowanie polityki w zakresie doboru i powoływania osób zajmujących stanowiska kierownicze w banku,
- monitorowanie planów sukcesji, procesów rotacji pracowników oraz badania satysfakcji pracowników banku,
- nadzorowanie polityki w zakresie obowiązującego w banku systemu wynagrodzeń, w tym monitorowanie polityki płacowej i premiowej,
- nadzorowanie Polityki zmiennych składników wynagrodzeń dla Identified Staff ING Banku Śląskiego S.A.,

- monitorowanie mechanizmów kontroli poziomu wynagrodzeń pracowników Departamentu Audytu Wewnętrznego i Centre of Expertise – Compliance oraz ochrony pracowników tych jednostek przed nieuzasadnionym rozwiązaniem stosunku pracy,
- nadzorowanie pakietu wynagrodzenia dla osób odpowiedzialnych za funkcje kontrolne raportujących bezpośrednio do Zarządu ING Banku Śląskiego S.A.,
- przedstawianie Radzie Nadzorczej rekomendacji w sprawie zatwierdzenia Polityki oceny adekwatności członków Rady Nadzorczej, Zarządu oraz osób pełniących kluczowe funkcje w ING Banku Śląskim S.A. oraz zmian do jej treści,
- określenie wartości docelowej reprezentacji niedostatecznie reprezentowanej płci w Zarządzie Banku i Radzie Nadzorczej,
- opracowanie polityki różnorodności w składzie Zarządu Banku i Rady Nadzorczej,
- okresowa ocena struktury, wielkości, składu i skuteczności działania Zarządu,
- okresowa analiza wiedzy, kompetencji i doświadczenia Zarządu jako całości i poszczególnych członków Zarządu,
- analiza planów sukcesji i rozwoju pracowników, w tym w szczególności kadry kierowniczej,
- monitorowanie procesu fluktuacji pracowników banku w oparciu o cykliczne raporty przedstawiane przez Zarząd,
- monitorowanie procesy badania satysfakcji pracowników banku, w szczególności w zakresie metodologii, wyników badań oraz podejmowanych na ich podstawie działań,
- opracowanie propozycji w zakresie wynagrodzeń członków Rady Nadzorczej i przedstawianie ich Radzie w celu wystąpienia z wnioskiem do Walnego Zgromadzenia,
- analiza polityki wynagradzania i premiowania, ze szczególnym uwzględnieniem wynagradzania wyższej kadry kierowniczej,
- przedstawianie Radzie Nadzorczej rekomendacji w sprawie wyników przeglądu, dokonanego przez kierujących jednostkami Departamentu Audytu Wewnętrznego i Centre of Expertise – Compliance we współpracy z HR dotyczącego poziomu i struktury zatrudnienia oraz wynagrodzeń,



- przedstawianie Radzie Nadzorczej rekomendacji w sprawie informacji o realizacji polityki płacowej w stosunku do osoby kierującej oraz pracowników Departamentu Audytu Wewnętrznego, a także osoby kierującej oraz pracowników Centre of Expertise - Compliance z uwzględnieniem ewentualnych zmian oraz budżetu wynagrodzeń.

Frekwencja i tematyka posiedzeń Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji w 2021 roku

W okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2021 roku Komitet Wynagrodzeń i Nominacji odbył jedenaście regularnych posiedzeń oraz pięć posiedzeń w trybie obiegowym. Posiedzenia Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji odbyły się w następujących terminach: 2 lutego, 11 lutego, 12 marca, 19 marca, 11 czerwca, 8 lipca, 31 sierpnia, 17 września, 4 października, 23 listopada i 14 grudnia, w tym posiedzenia w trybie obiegowym w dniach: 26 stycznia, 17 marca, 24 maja, 19 listopada i 26 listopada. Komitet wydał ogółem 52 rekomendacje (w tym 6 w trybie obiegowym) oraz 2 opinie dla Rady Nadzorczej. Ponadto Komitet wydał 1 ocenę i 2 decyzje.

Wszystkie posiedzenia odbywały się w składzie i trybie umożliwiającym wydawanie wiążących rekomendacji, przy bardzo wysokiej frekwencji. Udział członków Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji w posiedzeniach Komitetu w 2021 roku ilustruje poniższa tabela.

Frekwencja w 2021 roku	
Aleksander Galos	16/16
Dorota Dobija (członek Komitetu od dnia powołania przez NWZ, tj. 29 listopada 2021 roku)	**1/1
Małgorzata Kołakowska	15/16
Członkowie Rady, którzy pełnili funkcje w okresie sprawozdawczym	
Aleksander Kutela (Przewodniczący Komitetu do dnia odbycia NWZ, tj. 29 listopada 2021 roku)	*14/15

Obecność na posiedzeniach / liczba posiedzeń w trakcie sprawowania mandatu.Nowo powołany członek Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji uczestniczył w posiedzeniu Komitetu, które miało miejsce od czasu powołania w skład Komitetu z dniem 29 listopada 2021 roku.*

W 2021 roku prace Komitetu były skoncentrowane przede wszystkim w następujących obszarach:

- aktywny nadzór nad procesem oceny adekwatności członków Rady Nadzorczej, Zarządu oraz osób pełniących kluczowe funkcje w banku,
- monitorowanie adekwatności i skuteczności polityki banku w obszarze zatrudnienia,

- nadzór nad procesem rekrutacyjnym na Członka Zarządu Banku w związku ze zmianami w Zarządzie Banku,
- wydawanie opinii dotyczących procesu rekrutacyjnego na Członka Zarządu Banku,
- przegląd sukcesji na stanowiska członków Zarządu Banku,
- monitorowanie adekwatności i skuteczności polityki banku w obszarze wynagrodzeń,
- analiza informacji na temat założeń polityki/praktyki płacowej na 2021 i 2022 rok,
- ocena poziomu realizacji celów za rok 2020 przez członków Zarządu Banku i ustalenie zadań premiowych na rok 2021,
- opracowanie i przedstawienie rekomendacji Radzie Nadzorczej w zakresie Raportu w sprawie realizacji polityki płacowej w stosunku do pracowników oraz Dyrektora Departamentu Audytu Wewnętrznego,
- opracowanie i przedstawienie rekomendacji Radzie Nadzorczej w zakresie Raportu w sprawie realizacji polityki płacowej w stosunku do pracowników oraz Leada II Centre of Expertise – Compliance,
- analiza przedkładanych przez Zarząd propozycji pakietów wynagrodzeń osób pełniących funkcje kontrolne w banku,
- analiza wyników przeglądu wynagrodzeń na podstawie raportu Hay Group.

Ponadto, w związku z przedłużającą się nieobecnością Przewodniczącego Rady Nadzorczej i Komitetu Audytu, Komitet Wynagrodzeń i Nominacji przeprowadził proces oceny zbiorczej Komitetu Audytu i stwierdził konieczność dokonania zmian w składzie Rady Nadzorczej. Następnie, wystąpił ze stosowną rekomendacją do Rady Nadzorczej. Komitet przeprowadził proces oceny indywidualnej kandydatów do Rady Nadzorczej oraz oceny zbiorowej Rady Nadzorczej, proces oceny indywidualnej kandydata na Przewodniczącego Rady Nadzorczej, a także proces oceny indywidualnej kandydatów do Komitetu Audytu Rady Nadzorczej oraz oceny zbiorowej Komitetu Audytu, wydając stosowne rekomendacje dotyczące zmian w składzie Rady do Rady Nadzorczej oraz Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia.

Komitet Ryzyka

Komitet Ryzyka wspiera 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.



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

Zgodnie z Regulaminem, w skład Komitetu Ryzyka wchodzi przynajmniej 3 członków Rady Nadzorczej. Większość Członków Komitetu, w tym Przewodniczący, powinni spełniać kryteria Członków Niezależnych Rady.

Komitet Ryzyka odbywa posiedzenia co najmniej raz na kwartał.

W 2021 roku miały miejsce następujące zmiany w składzie Komitetu Ryzyka:

- 26 sierpnia 2021 roku Pani Susan Poot złożyła rezygnację z funkcji członka Rady Nadzorczej Banku, z 30 września 2021 roku.
- 25 października 2021 roku Pan Aleksander Kutela złożył rezygnację z funkcji członka Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A., z przyczyn osobistych, z dniem odbycia Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia Banku, tj. 29 listopada 2021 roku.
- 29 listopada 2021 roku Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie Banku podjęło uchwałę nr 7 w sprawie odwołania ze składu Rady Nadzorczej Banku Pana Antoniego F. Reczka, dotychczas pełniącego funkcję Przewodniczącego Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A.
- 29 listopada 2021 roku Rada Nadzorcza powołała w skład Komitetu Panią Dorotę Dobija, Panią Monikę Marcinkowską oraz Pana Stephena Creese’a, powierzając jednocześnie Pani Dorocie Dobija funkcję Przewodniczącej Komitetu Ryzyka Rady Nadzorczej.

Tym samym, na 31 grudnia 2021 roku skład Komitetu Ryzyka przedstawiał się następująco:

- Dorota Dobija - Przewodnicząca (członek niezależny),
- Aleksander Galos - Członek (członek niezależny),
- Stephen Creese – Członek,
- Monika Marcinkowska - Członek (członek niezależny),
- Michał Szczurek - Członek.

Aktualnie w skład Komitetu Ryzyka wchodzi 5 członków, w tym 3 członków niezależnych.

Krótkie biogramy Członków Komitetu ukazujące indywidualne kompetencje zostały przedstawione [tutaj](#).

Kompetencje, uprawnienia i zadania Komitetu Ryzyka

Do kompetencji Komitetu Ryzyka należy m.in.

- opiniowanie całościowej bieżącej i przyszłej gotowości banku do podejmowania ryzyka,
- opiniowanie opracowanej przez Zarząd Banku strategii zarządzania ryzykiem w działalności banku oraz przedkładanych przez Zarząd informacji dotyczących realizacji tej strategii,
- wspieranie Rady Nadzorczej w nadzorowaniu wdrażania strategii zarządzania ryzykiem w działalności banku przez kadrę kierowniczą wyższego szczebla, szacowania kapitału wewnętrznego i dokonywania przeglądów strategii i procedur szacowania kapitału wewnętrznego i stałego utrzymywania kapitału wewnętrznego,
- weryfikacja, czy ceny pasywów i aktywów oferowanych klientom w pełni uwzględniają model biznesowy banku i jego strategię w zakresie ryzyka,
- opiniowanie powoływania przez Radę Nadzorczą ekspertów zewnętrznych,
- przedstawianie Radzie Nadzorczej rekomendacji w zakresie zmian na kluczowych stanowiskach w obszarze ryzyka,
- przedstawianie Radzie Nadzorczej rekomendacji w sprawie udzielenia pożyczki pieniężnej, gwarancji bankowej, poręczenia lub innych zobowiązań pozabilansowych członkom Zarządu, Rady Nadzorczej i innym osobom wskazanym w art. 79-79c Prawa bankowego, w zakresie w jakim wymagana jest zgoda Rady.

Frekwencja i tematyka posiedzeń Komitetu Ryzyka w 2021 roku

W okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2021 roku Komitet Ryzyka odbył pięć regularnych posiedzeń oraz trzy posiedzenia w trybie obiegowym. Posiedzenia Komitetu odbywały się w następujących terminach: 11 lutego, 11 marca, 11 czerwca, 17 września i 15 grudnia oraz w trybie obiegowym w dniach: 24 maja, 24 czerwca i 13 października.

Komitet wydał ogółem 28 rekomendacji (w tym 4 w trybie obiegowym). Wszystkie posiedzenia odbywały się w składzie i trybie umożliwiającym wydawanie wiążących rekomendacji, przy bardzo wysokiej frekwencji. Udział członków Komitetu Ryzyka w posiedzeniach Komitetu w 2021 roku ilustruje poniższa tabela.



Frekwencja w 2021 roku

Dorota Dobija (Przewodnicząca Komitetu od dnia powołania przez NWZ, tj. 29 listopada 2021 roku)	**1/1
Aleksander Galos	8/8
Stephen Creese (członek Komitetu od dnia powołania przez NWZ, tj. 29 listopada 2021 roku)	**1/1
Monika Marcinkowska (członek Komitetu od dnia powołania przez NWZ, tj. 29 listopada 2021 roku)	**1/1
Michał Szczurek	6/8
Członkowie Rady, którzy pełnili funkcje w okresie sprawozdawczym	
Antoni F. Reczek (członek Komitetu do dnia odbycia NWZ, tj. 29 listopada 2021 roku)	*3/5
Aleksander Kutela (członek Komitetu do dnia odbycia NWZ, tj. 29 listopada 2021 roku)	*7/7
Susan Poot (członek Komitetu do 30 września 2021 roku)	*6/6

**Obecność na posiedzeniach / liczba posiedzeń w trakcie sprawowania mandatu; **Nowo powołani członkowie Komitetu Ryzyka uczestniczyli w posiedzeniu Komitetu, które miało miejsce od czasu powołania w skład Komitetu z dniem 29 listopada 2021 roku.*

W ramach procesu monitorowania poziomu ryzyka w banku, stałym punktem porządku obrad Komitetu Ryzyka w 2021 roku był raport ryzyka, którego części składowe stanowią raporty z obszaru ryzyka kredytowego, rynkowego, operacyjnego (niefinansowego) i modeli. Istotny element omawianego raportu stanowiły informacje na temat ryzyka pandemii koronawirusa, instrumentów wakacji kredytowych oraz kredytów hipotecznych indeksowanych kursem waluty obcej.

W 2021 roku prace Komitetu były skoncentrowane także między innymi w następujących obszarach:

- opracowanie i przedstawienie rekomendacji Radzie Nadzorczej w zakresie dokumentów dotyczących obszaru zarządzania ryzykiem, w tym Strategii zarządzania ryzykiem na lata 2021-2023,
- opracowanie i przedstawienie rekomendacji Radzie Nadzorczej w zakresie kluczowych limitów apetytu na ryzyko dla obszaru detalicznego i korporacyjnego ryzyka kredytowego oraz Deklaracji apetytu na ryzyko niefinansowe,

- opracowanie i przedstawienie rekomendacji Radzie Nadzorczej z obszaru zawierania przez bank umów, które powinny zostać zakwalifikowane jako mogące mieć istotny wpływ na sytuację finansową lub prawną banku,
- analiza Raportu z procesu zarządzania kapitałem i adekwatnością kapitałową (ICAAP) w ING Banku Śląskiego S.A. za 2020 rok,
- analiza Raportu z przeglądu wewnętrznego procesu oceny adekwatności płynności (ILAAP) w ING Banku Śląskiego S.A. za 2020 rok.

Komitet Audytu

Komitet Audytu wspiera Radę w zakresie monitorowania i nadzoru nad procesem sprawozdawczości finansowej, 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, 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. Większość członków Komitetu Audytu, w tym jego przewodniczący powinna spełniać kryteria niezależności, a co najmniej jeden z Członków Niezależnych w Komitecie Audytu powinien dodatkowo posiadać kwalifikacje w dziedzinie rachunkowości lub rewizji finansowej. Aktualnie w skład Komitetu Audytu wchodzi trzech niezależnych członków Rady Nadzorczej, co spełnia wymogi określone w ustawie z dnia 11 maja 2017 roku o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym.

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

W 2021 roku miały miejsce następujące zmiany w składzie Komitetu Audytu:

- 25 października 2021 roku Pan Aleksander Kutela złożył rezygnację z funkcji członka Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A., z przyczyn osobistych, z dniem odbycia Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia Banku, tj. 29 listopada 2021 roku.



- 29 listopada 2021 roku Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie Banku podjęło uchwałę nr 7 w sprawie odwołania ze składu Rady Nadzorczej Banku Pana Antoniego F. Reczka, dotychczas pełniącego funkcję Przewodniczącego Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A. oraz Przewodniczącego Komitetu Audytu Rady Nadzorczej.
- 29 listopada 2021 roku Rada Nadzorcza powołała w skład Komitetu Panią Dorotę Dobija oraz Panią Monikę Marcinkowską. Obie Panie posiadają status Członka Niezależnego Rady Nadzorczej w rozumieniu ustawy z dnia 11 maja 2017 roku o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym. W tym samym dniu Rada Nadzorcza powierzyła Pani Monice Marcinkowskiej funkcję Przewodniczącej Komitetu Audytu Rady Nadzorczej.

Komitet Wynagrodzeń i Nominacji potwierdził, że Komitet Audytu spełnia kryterium zbiorowej odpowiedniości obejmujące posiadanie przez wystarczającą liczbę członków wiedzy i umiejętności w zakresie rachunkowości, w zakresie badania sprawozdań finansowych oraz w zakresie bankowości, oraz kryterium niezależności wystarczającej liczby członków, w tym niezależności Przewodniczącego Komitetu Audytu Rady Nadzorczej Banku ING Śląskiego S.A.

Tym samym, na 31 grudnia 2021 roku skład Komitetu Audytu przedstawiał się następująco:

- Monika Marcinkowska - Przewodnicząca (członek niezależny)
- Dorota Dobija - Członek (członek niezależny)
- Aleksander Galos - Członek (członek niezależny)
- Małgorzata Kołakowska - Członek
- Remco Nieland - Członek.

Zgodnie z wymogami Ustawy z dnia 11 maja 2017 roku o biegłych rewidentach większość członków, w tym Przewodniczący Komitetu, spełnia kryteria niezależności. Panie Monika Marcinkowska i Dorota Dobija posiadają wiedzę i doświadczenie w zakresie rachunkowości / badania sprawozdań finansowych. Pan Remco Nieland – po ukończeniu studiów podyplomowych na Vrije Universiteit w Amsterdamie – od 1992 roku posiada uprawnienia biegłego kontrolera.

Wszyscy Członkowie Komitetu Audytu posiadają wiedzę i umiejętności z obszaru finansów.

Krótkie biogramy Członków Komitetu ukazujące indywidualne kompetencje zostały przedstawione [tutaj](#).

Kompetencje, uprawnienia i zadania Komitetu Audytu

Do kompetencji Komitetu Audytu należy m.in.:

- monitorowanie procesu sprawozdawczości finansowej,
- monitorowanie skuteczności systemów kontroli wewnętrznej, audytu wewnętrznego oraz zarządzania ryzykiem, w tym w zakresie sprawozdawczości finansowej,
- monitorowanie wykonywania czynności rewizji finansowej, w szczególności przeprowadzania przez firmę audytorską badania, z uwzględnieniem wszelkich wniosków i ustaleń Komisji Nadzoru Audytowego wynikających z kontroli przeprowadzonej w firmie audytorskiej,
- kontrolowanie i monitorowanie niezależności biegłego rewidenta i firmy audytorskiej, w szczególności w przypadku świadczenia przez firmę audytorską innych usług niż badanie.

Do zadań Komitetu Audytu należy również:

- nadzorowanie relacji banku z podmiotami powiązanymi poprzez monitorowanie umów zawieranych przez bank z tymi podmiotami,
- wykonywanie innych czynności nadzorczych, w zakresie obszarów określonych odrębnie przez Radę Nadzorczą lub wynikających z zatwierdzonych przez Radę regulacji wewnętrznych,
- ocena i przedstawianie rekomendacji w zakresie polityki dywidendowej,
- opracowanie i przedstawianie rekomendacji Radzie Nadzorczej w zakresie wdrożenia polityki wyboru firmy audytorskiej do przeprowadzania badania oraz polityki świadczenia dozwolonych usług niebędących badaniem przez firmę audytorską przeprowadzającą badanie, przez podmioty powiązane z tą firmą audytorską oraz przez członka sieci firmy audytorskiej,
- określanie i przyjęcie procedury wyboru firmy audytorskiej.

Frekwencja i tematyka posiedzeń Komitetu Audytu w 2021 roku

Zgodnie z zatwierdzonym planem pracy, w okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2021 roku Komitet Audytu odbył siedem regularnych posiedzeń oraz dwa posiedzenia w trybie obiegowym. Posiedzenia odbyły się w następujących terminach: 11 lutego, 11 marca, 8 kwietnia, 11 czerwca, 17 września, 27 września i 15 grudnia, w tym posiedzenia w trybie obiegowym w dniach: 19 lutego i 24 czerwca.



Zgodnie z wymogami Regulaminu Komitetu Audytu 11 marca 2021 roku Komitet odbył zamknięte spotkanie z przedstawicielami audytora wewnętrznego i audytora zewnętrznego.

Komitet Audytu wydał ogółem 18 rekomendacji dla Rady Nadzorczej (w tym 1 rekomendację w trybie obiegowym), 2 decyzje (w tym 1 w trybie obiegowym) i 2 opinie (w tym 1 w trybie obiegowym). Wszystkie posiedzenia odbywały się w składzie i trybie umożliwiającym wydawanie wiążących rekomendacji, przy bardzo wysokiej frekwencji. Udział członków Komitetu Audytu w posiedzeniach Komitetu w 2021 roku ilustruje poniższa tabela.

Frekwencja w 2021 roku

Monika Marcinkowska (Przewodnicząca Komitetu od dnia odbycia NWZ, tj. 29 listopada 2021 roku)	**1/1
Dorota Dobija (członek Komitetu od dnia powołania przez NWZ, tj. 29 listopada 2021 roku)	**1/1
Aleksander Galos	9/9
Małgorzata Kołakowska	7/9
Remco Nieland	9/9
Członkowie Rady, którzy pełnili funkcje w okresie sprawozdawczym	
Antoni F. Reczek (Przewodniczący Komitetu do dnia odbycia NWZ, tj. 29 listopada 2021 roku)	*4/8
Aleksander Kutela (członek Komitetu do dnia odbycia NWZ, tj. 29 listopada 2021 roku)	*8/8

**Obecność na posiedzeniach / liczba posiedzeń w trakcie sprawowania mandatu; **Nowo powołani członkowie Komitetu Audytu uczestniczyli w posiedzeniu Komitetu, które miało miejsce od czasu powołania w skład Komitetu z dniem 29 listopada 2021 roku.*

W 2021 roku prace Komitetu były skoncentrowane przede wszystkim w następujących obszarach:

- monitorowanie adekwatności i skuteczności systemu kontroli wewnętrznej i systemu zarządzania ryzykiem, w tym ryzykiem braku zgodności,
- opracowanie i przedstawienie rekomendacji Radzie Nadzorczej w zakresie wdrożenia zmian do polityki wyboru firmy audytorskiej do przeprowadzania badania oraz polityki świadczenia dozwolonych usług niebędących badaniem przez firmę audytorską przeprowadzającą badanie, przez podmioty powiązane z tą firmą audytorską oraz przez członka sieci firmy audytorskiej,

- ustalenie zakresu prac podmiotu uprawnionego do badania sprawozdania finansowego ING Banku Śląskiego S.A. i skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. po dokonaniu wyboru podmiotu uprawnionego przez Radę Nadzorczą,
- nadzór nad relacją pomiędzy bankiem a podmiotem wykonującym badanie sprawozdań finansowych banku, w tym analiza prac wykonanych przez podmiot uprawniony do badania sprawozdania i wyników badania wraz z założeniami do Listu do Zarządu,
- ocena rocznych sprawozdań finansowych ING Banku Śląskiego S.A. i Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A.,
- analiza informacji i materiałów przekazywanych okresowo przez audytora zewnętrznego oraz prezentacji audytora zewnętrznego przedstawianych członkom Komitetu Audytu bezpośrednio podczas posiedzeń Komitetu,
- stała analiza okresowych sprawozdań przekazywanych przez Dyrektora Departamentu Audytu Wewnętrznego dotyczących statusu realizacji planu audytu Departamentu Audytu Wewnętrznego na 2021 rok oraz statusu i zmian terminu realizacji rekomendacji poaudytowych,
- monitorowanie prac z obszaru zgodności (compliance).

Pozostałe obszary prac Komitetu Audytu w 2021 roku to między innymi:

- ocena i przedstawianie rekomendacji w zakresie polityki dywidendowej,
- monitorowanie relacji banku z podmiotami powiązanymi, w tym analiza okresowej informacji w sprawie umów z podmiotami powiązanymi,
- nadzór nad obszarem zgodności w banku, w tym opracowanie i przedstawienie rekomendacji Radzie Nadzorczej w zakresie zatwierdzenia nowej Polityki – zasady ładu wewnętrznego w ING Banku Śląskim S.A. oraz nowej Polityki – zasady ładu wewnętrznego w Grupie kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A.,
- stała analiza okresowych sprawozdań raport kwartalny ryzyka braku zgodności (Compliance),
- analiza zestawienia rekomendacji krytycznego i wysokiego ryzyka,
- analiza informacji w zakresie raportowania finansowego i regulacyjnego oraz środowiska kontroli w zakresie sprawozdawczości.



Ponadto, w toku swoich prac w 2021 roku, Komitet na bieżąco pochylał się nad kwestiami wskazanymi w opublikowanych 24 grudnia 2019 roku przez Urząd Komisji Nadzoru Finansowego Dobrych praktykach dla jednostek zainteresowania publicznego dotyczących zasad powołania, składu i funkcjonowania komitetu audytu. Mając na uwadze zapisy Praktyk dotyczące działań w zakresie:

- monitorowania procesu sprawozdawczości finansowej,
- monitorowania skuteczności systemów kontroli wewnętrznej, audytu wewnętrznego oraz zarządzania ryzykiem,
- monitorowania wykonywania czynności rewizji finansowej,
- kontrolowania i monitorowania niezależności biegłego rewidenta i firmy audytorskiej, w szczególności, gdy na rzecz jednostki zainteresowania publicznego świadczone są przez firmę audytorską inne usługi niż badanie.

Komitet Audytu – w oparciu o informacje i dokumenty przekazywane przez Zarząd Banku oraz analizy prowadzone podczas posiedzeń – dokonywał oceny ryzyka monitorowanych procesów i obszarów. Ocena Komitetu nie odbiegała od ocen dokonywanych przez Zarząd. W ramach prowadzonych prac nie stwierdzono obszarów, dla których działania podejmowane przez Zarząd byłyby nieadekwatne do sytuacji banku, wymagań rynkowych czy zaleceń regulacyjnych. Tak jak w latach ubiegłych, szczególną uwagę objęto obszar zgodności banku, oraz ryzyka modeli, IT i outsourcingu.

Współpraca z audytorem zewnętrznym

W 2021 roku firma audytorska badająca sprawozdanie finansowe (KPMG Audyt Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Sp.k.) świadczyła następujące usługi niebędące badaniem sprawozdań finansowych:

- przegląd półroczny sprawozdania finansowego banku oraz Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A.,
- usługa poświadczająca - wypełnienie wymogów w zakresie przechowywania aktywów klienta,
- usługa atestacyjna – zgodność rocznych informacji dotyczących adekwatności kapitałowej banku.

Świadczenie wyżej wymienionych usług zostało zatwierdzone przez Komitet Audytu po przeprowadzeniu oceny zagrożeń i zabezpieczeń niezależności biegłego rewidenta i firmy audytorskiej.

Główne założenia opracowanej Polityki wyboru firmy audytorskiej do badania sprawozdań finansowych, oceny jej niezależności oraz świadczenia innych dozwolonych usług w ING Banku Śląskim S.A.:

- Komitet Audytu podejmuje decyzję w sprawie wyrażenia zgody na zaangażowanie biegłego rewidenta (firmy audytorskiej przeprowadzającej badanie, podmiotu powiązanego z tą firmą audytorską oraz przez członka sieci firmy audytorskiej) do świadczenia przez niego dozwolonych usług niebędących badaniem,
- świadczenie usług dozwolonych jest możliwe wyłącznie w zakresie niezwiązanym z polityką podatkową banku, po przeprowadzeniu przez Komitet Audytu oceny zagrożeń i zabezpieczeń niezależności biegłego rewidenta i firmy audytorskiej,
- weryfikacja i monitorowanie niezależności biegłego rewidenta lub firmy audytorskiej są dokonywane na każdym etapie procesu wyboru firmy audytorskiej do przeprowadzenia badania sprawozdań finansowych,

Rada Nadzorcza podczas dokonywania finalnego wyboru, a Komitet Audytu na etapie przygotowywania rekomendacji, kierują się następującymi przejrzystymi i niedyskryminującymi kryteriami wyboru, które są stosowane przez bank do oceny ofert złożonych przez firmy audytorskie:

- ocena niezależności firmy audytorskiej do przeprowadzania badania już na etapie procedury wyboru,
- możliwość zapewnienia świadczenia pełnego zakresu usług określonych przez bank (badanie sprawozdań jednostkowych, badania sprawozdań skonsolidowanych, przeglądy itd.),
- dotychczasowe doświadczenie firmy w badaniu sprawozdań jednostek o podobnym do banku profilu działalności,
- dotychczasowe doświadczenie firmy w badaniu sprawozdań jednostek zainteresowania publicznego z sektora bankowego,
- kwalifikacje zawodowe, doświadczenie odpowiednie do wykonywanych w ramach badania czynności oraz liczba osób bezpośrednio zaangażowanych w prowadzone w banku badanie,
- zaproponowane warunki cenowe przez firmę audytorską do przeprowadzania badania.

Rekomendacja Komitetu Audytu dotycząca wyboru firmy audytorskiej do przeprowadzania badania sprawozdań finansowych banku spełniała obowiązujące warunki i została sporządzona w następstwie zorganizowanej przez bank procedury wyboru spełniającej obowiązujące kryteria.



Wybór podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych

Wybór firmy audytorskiej przeprowadzającej badanie jednostkowego oraz skonsolidowanego sprawozdania finansowego za 2021 rok został dokonany zgodnie z obowiązującymi przepisami, w tym przepisami dotyczącymi wyboru oraz procedury wyboru firmy audytorskiej.

Wyboru niezależnego biegłego rewidenta do badania sprawozdań finansowych dokonuje Rada Nadzorcza Banku na podstawie rekomendacji Komitetu Audytu. Wybór jest dokonany przy uwzględnieniu konieczności konsolidacji sprawozdań finansowych oraz związanym z tym jednolitym podejściem Grupy ING odnośnie zasad zmian audytora. Takie podejście spełnia wymogi wynikające z obowiązujących przepisów UE.

30 czerwca 2020 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 i przeglądu sprawozdań finansowych ING Banku Śląskiego S.A. oraz Grupy Kapitałowej Banku za lata 2020-2022. Podmiot ten badał sprawozdania finansowe banku i grupy kapitałowej banku za lata 2013-2019.

Zgodnie z przedstawionym oświadczeniem, firma audytorska KPMG Audyt spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp.k. oraz członkowie zespołu wykonującego badanie spełniali warunki do sporządzenia bezstronnego i niezależnego sprawozdania z badania rocznego sprawozdania finansowego zgodnie z obowiązującymi przepisami, standardami wykonywania zawodu i zasadami etyki zawodowej.

W banku są przestrzegane obowiązujące przepisy dotyczące rotacji firmy audytorskiej i kluczowego biegłego rewidenta oraz obowiązkowych okresów karencji. Zgodnie z aktualnie obowiązującym prawem, maksymalny, nieprzerwany okres zatrudnienia tej samej firmy audytorskiej nie może przekraczać 10 lat. Maksymalny 10-letni okres trwania zlecenia udzielonego przez bank obecnej firmie audytorskiej (KPMG Audyt spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp.k.) zakończy się badaniem sprawozdania za 2022 rok.

Umowa na badanie i przegląd sprawozdań finansowych za lata 2020-2022, pomiędzy bankiem a KPMG Audyt spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp.k., została podpisana 31 lipca 2020 roku.

Bank posiada Politykę wyboru firmy audytorskiej do badania sprawozdań finansowych, oceny jej niezależności oraz świadczenia innych dozwolonych usług w ING Banku Śląskim S.A., która obejmuje politykę w zakresie wyboru firmy audytorskiej oraz politykę w zakresie świadczenia na rzecz banku - przez firmę audytorską, podmiot powiązany z firmą audytorską lub członka jego sieci - dodatkowych usług niebędących badaniem, w tym usług warunkowo

zwolnionych z zakazu świadczenia przez firmę audytorską. Usługi świadczone przez firmę audytorską zostały ocenione jako dozwolone oraz zatwierdzone zgodnie z zapisami tej polityki.

Wynagrodzenie audytora

Wynagrodzenie audytora (tys. zł)										
	2017		2018		2019		2020		2021	
	KPMG	Inny audytor	KPMG	Inny audytor	KPMG	Inny audytor	KPMG	Inny audytor	KPMG	Inny audytor
Usługi badania sprawozdań finansowych	*1 071,0	38,5	*700,0	83,5	*790,0	128,5	567,6	129,0	567,6	129,0
Inne usługi poświadczające	462,0	-	372,0	-	392,0	66,5	234,0	30,0	234,0	30,0

**Dodatkowo zwrot udokumentowanych wydatków*

Audyt wewnętrzny

Funkcjonujące w banku systemy zarządzania ryzykiem oraz kontroli wewnętrznej są zorganizowane na trzech, niezależnych poziomach (tzw. Model Trzech Linii Obrony), gdzie Departament Audytu Wewnętrznego (dalej: DAW) pełni funkcję trzeciej linii obrony. Podstawowym zadaniem DAW jest niezależna ocena adekwatności i skuteczności funkcjonowania systemu kontroli wewnętrznej, systemu zarządzania ryzykiem, ładu organizacyjnego oraz wdrożonych systemów i procesów. Zadanie to realizowane jest poprzez prowadzone w banku audyty obejmujące wszystkie istotne obszary działalności banku i jego spółek zależnych.

Kluczowym czynnikiem dla właściwej realizacji zadań audytowych jest zapewnienie pełnej niezależności funkcji audytu wewnętrznego w banku. W tym celu stosowany jest szereg rozwiązań organizacyjnych, z których najważniejszymi są:

- właściwe umiejscowienie w strukturze organizacyjnej – DAW podlega bezpośrednio Prezesowi Zarządu Banku,



- formalne określenie roli, uprawnień i zakresu odpowiedzialności DAW w zatwierdzonej przez Radę Nadzorczą Banku Karcie Audytu,
- zatwierdzanie powoływania i odwoływania Dyrektora DAW przez Radę Nadzorczą Banku.

Niezależność DAW jest dodatkowo wzmocniona przez:

- bezpośredni kontakt przedstawicieli audytu z członkami Zarządu, Komitetu Audytu, Rady Nadzorczej oraz biegłym rewidentem Banku,
- udział przedstawicieli audytu w posiedzeniach Zarządu, Komitetu Audytu i Rady Nadzorczej Banku,
- nieangażowanie się audytorów w działalność operacyjną banku.

Audytorzy DAW zobowiązani są do wykonywania swoich zadań z zachowaniem obiektywizmu oraz należytej staranności zawodowej. DAW zatrudnia w większości audytorów posiadających rozpoznawane certyfikaty branżowe (np. CIA, CISA, ACCA) oraz wspiera ich w dalszym doskonaleniu kwalifikacji zawodowych. Zadania DAW realizowane są zgodnie z zapisami Międzynarodowych Standardów Praktyki Zawodowej Audytu Wewnętrznego określonych przez Instytut Audytorów Wewnętrznych (IIA), z uwzględnieniem wymogów określonych przez organ nadzorczy (UKNF) w szczególności w Rekomendacji H.

W 2021 roku DAW wykonał wszystkie zaplanowane zadania audytowe, wydając 40 raportów i 33 kluczowe zalecenia poaudytowe. Plan audytów był okresowo analizowany oraz modyfikowany tak, aby pokryć istotne dla strategii banku obszary oraz uwzględnić oczekiwania organu nadzorczego (jeden audyt ad hoc). Ponadto, DAW monitorował status realizacji zaleceń poaudytowych oraz pochodzących od organów regulacyjnych i opiniował poprawność ich realizacji. Wyniki prac oraz monitoringu prowadzonego przez audyt wewnętrzny były cyklicznie przekazywane Zarządowi, Komitetowi Audytu oraz Radzie Nadzorczej Banku.

System kontroli i zarządzania ryzykiem w procesie sporządzania sprawozdań finansowych

Proces sporządzania sprawozdań finansowych jest realizowany w ramach Pionu CFO, 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 bank zidentyfikował 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 oraz sprawozdawczych.

W celu ograniczenia tego ryzyka bank określił 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 jest kontrolowana zgodnie z przyjętą w banku polityką bezpieczeństwa systemów IT. Kontrole 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.

Bank przygotował opis procesu wg przejętych w banku zasad dla potrzeb prawidłowości zarządzania procesem sporządzania sprawozdań finansowych. Opis 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 bank zalicza 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, jest ujęty w polityce rachunkowości. Dla uniknięcia ryzyka błędnych szacunków bank przyjął m.in. następujące rozwiązania:

- dla oszacowania utraty wartości kredytów – bank wdrożył 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 – bank zaimplementował wymaganą funkcjonalność systemów podstawowych, a ponadto wprowadził kontrolę sprawowaną przez jednostki zarządzania ryzykiem rynkowym,
- dla estymacji rezerw na ryzyko prawne związane z kredytami hipotecznymi indeksowanymi kursem franka szwajcarskiego – bank oszacował ich wpływ bazując na analizie scenariuszowej zróżnicowanej pod względem oczekiwanej przez bank skali ugód z klientami oraz prawdopodobieństwa zaistnienia możliwych wyroków sądowych,
- dla oszacowania wpływu zmiany interpretacji przepisów dotyczących zwrotów prowizji z tytułu kredytów konsumenckich – przyjęto założenia odnośnie oczekiwanych wpływów z tytułu zgłoszeń reklamacyjnych i profili przedpłat bazując na danych historycznych,
- dla wyceny instrumentów finansowych nienotowanych na aktywnych rynkach – bank zaimplementował modele wyceny, które podlegały wcześniejszemu sprawdzeniu przed ich zastosowaniem,
- dla oszacowania rezerwy na odprawy emerytalne i rentowe – bank zlecił wykonanie szacunku niezależnemu aktuariuszowi,
- dla oszacowania rezerwy na premie dla pracowników i kadry kierowniczej – bank stosuje wyliczenia zgodnie z przyjętym w banku regulaminem premiowania z zastosowaniem prognozy wyników banku,
- dla wyceny nieruchomości własnych – bank przyjął jako zasadę uzyskiwanie wyceny od niezależnych ekspertów z częstotliwością 3-5 lat.

Szczegółowy opis zasad rachunkowości jest ujęty w Rocznym Skonsolidowanym Sprawozdaniu Finansowym ING Banku Śląskiego S.A. za 2021 rok, w części „Polityka 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 zaplecza organizacyjnego (back-office) 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.

Zarząd Banku

Skład Zarządu

Zgodnie z postanowieniami Statutu Banku, Zarząd Banku składa się z od 3 do 8 członków powoływanych przez Radę Nadzorczą. Liczba członków Zarządu w danej kadencji ustalana jest przez Radę Nadzorczą. Członkowie Zarządu są powoływani na okres wspólnej kadencji, która rozpoczyna się z dniem powołania i obejmuje cztery kolejne pełne lata obrotowe. Powołanie następuje po uprzednim przeprowadzeniu postępowania kwalifikacyjnego, którego celem jest sprawdzenie i ocena kwalifikacji kandydatów. Proces oceny adekwatności przeprowadzany jest przy zaangażowaniu podmiotu zewnętrznego, w celu zwiększenia obiektywności wykonania prac związanych z przeprowadzaniem weryfikacji dokumentów oraz wstępnej oceny adekwatności. W ramach tego postępowania Rada Nadzorcza, w oparciu o rekomendacje Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji, ocenia odpowiedniość indywidualną kandydatów do funkcji w Zarządzie (w szczególności spełnianie wymogów z art. 22aa Prawa bankowego), jak również odpowiedniość zbiorową Zarządu jako całości.

Przynajmniej połowa członków Zarządu powinna być obywatelami polskimi. Dwóch członków Zarządu, w tym Prezes oraz Wiceprezes Zarządu nadzorujący zarządzanie ryzykiem istotnym w działalności banku, powoływanych jest za zgodą Komisji Nadzoru Finansowego. Członkowie Zarządu mogą być w każdej chwili odwołani przez Radę Nadzorczą. Odwołanie Wiceprezesa Zarządu następuje po zasięgnięciu przez Radę Nadzorczą opinii Prezesa Zarządu.



Zmiany w składzie Zarządu w 2021 roku

30 listopada 2020 roku Pan Lorenzo Tassan-Bassut złożył rezygnację z funkcji Wiceprezesa Zarządu ING Banku Śląskiego S.A., ze skutkiem na koniec 31 stycznia 2021 roku. Tym samym skład oraz podział odpowiedzialności Członków Zarządu od 1 lutego do 31 sierpnia 2021 roku przedstawiał się następująco:

- **p. Brunon Bartkiewicz** - Prezes Zarządu Banku nadzorujący Pion CEO;
- **p. Joanna Erdman** - Wiceprezes Zarządu Banku (do 23 maja 2021 roku tymczasowo pełniąca obowiązki w zakresie organizacyjnego nadzoru nad Pionem CRO, z zastrzeżeniem sprawowania nadzoru nad zarządzaniem ryzykiem istotnym kolegialnie przez Zarząd Banku). 24 maja 2021 roku, w związku z decyzją Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 14 maja 2021 roku, Rada Nadzorcza powierzyła p. Joannie Erdman funkcję Wiceprezesa Zarządu nadzorującego zarządzanie ryzykiem istotnym w działalności Banku;
- **p. Marcin Giżycki** - Wiceprezes Zarządu Banku nadzorujący Pion Klientów Detalicznych oraz podmiot zależny – Nowe Usługi S.A.;
- **p. Bożena Graczyk** - Wiceprezes Zarządu Banku nadzorująca Pion CFO oraz następujące podmioty zależne: Solver Sp. z o.o. i ING Bank Hipoteczny S.A.;
- **p. Ewa Łuniewska** - Wiceprezes Zarządu Banku nadzorująca Pion Klientów Biznesowych oraz następujące podmioty zależne: ING Usługi dla Biznesu S.A., ING Investment Holding (Polska) S.A. ING Lease (Polska) Sp. z o.o. oraz ING Commercial Finance Polska S.A.;
- **p. Michał H. Mrozek** - Wiceprezes Zarządu Banku nadzorujący Pion Wholesale Banking;
- **p. Sławomir Soszyński** - Wiceprezes Zarządu Banku nadzorujący Pion CIO;
- Wiceprezes Zarządu Banku nadzorujący Pion COO – vacat.

Jednocześnie na posiedzeniu 31 sierpnia 2021 roku Rada Nadzorcza, po zapoznaniu się z opinią Prezesa Zarządu, oraz z rekomendacją Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji, powołała 1 września 2021 roku p. Alicję Żyłę na stanowisko Wiceprezesa Zarządu Banku. W związku z powyższym powołaniem, Rada Nadzorcza zatwierdziła przyjęty przez Zarząd nowy podział odpowiedzialności członków Zarządu, zgodnie z którym p. Alicja Żyła objęła nadzór nad Pionem COO. Podział odpowiedzialności członków Zarządu przedstawia się następująco:

- **p. Brunon Bartkiewicz** - Prezes Zarządu Banku nadzorujący Pion CEO;
- **p. Joanna Erdman** - Wiceprezes Zarządu Banku nadzorująca Pion CRO;
- **p. Marcin Giżycki** - Wiceprezes Zarządu Banku nadzorujący Pion Klientów Detalicznych oraz podmiot zależny – Nowe Usługi S.A.;
- **p. Bożena Graczyk** - Wiceprezes Zarządu Banku nadzorująca Pion CFO oraz następujące podmioty zależne: Solver Sp. z o.o. w likwidacji i ING Bank Hipoteczny S.A.;
- **p. Ewa Łuniewska** - Wiceprezes Zarządu Banku nadzorująca Pion Klientów Biznesowych oraz następujące podmioty zależne: ING Usługi dla Biznesu S.A., ING Investment Holding (Polska) S.A. ING Lease (Polska) Sp. z o.o. oraz ING Commercial Finance Polska S.A.;
- **p. Michał H. Mrozek** - Wiceprezes Zarządu Banku nadzorujący Pion Wholesale Banking;
- **p. Sławomir Soszyński** - Wiceprezes Zarządu Banku nadzorujący Pion CIO;
- **p. Alicja Żyła** - Wiceprezes Zarządu Banku nadzorująca Pion COO.

[Wstęp](#)[ING Bank Śląski](#)[Nasze otoczenie](#)[Nasze wyniki finansowe](#)[Ład korporacyjny \(G\)](#)[Bezpieczeństwo banku i klientów \(G\)](#)[ING dla klientów \(S\)](#)[ING dla klimatu \(E\)](#)[ING dla społeczności \(S\)](#)[ING dla pracowników \(S\)](#)[O raporcie](#)[Załączniki](#)[Oświadczenie Zarządu](#)

Brunon Bartkiewicz

**Prezes Zarządu
Nadzrouje Pion CEO**

Pan Brunon Bartkiewicz spełnia wszystkie wymogi określone w przepisach art. 22aa ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 rok - Prawo bankowe.

Na stanowisku Prezesa Zarządu w ING Banku Śląskim S.A. od 2016 roku (poprzednio w latach 1995-2000 oraz 2004 -2009).

Od czerwca 2021 roku Członek Rady Nadzorczej ING Banku Hipotecznego S.A. – tę funkcję pełnił też w okresie marzec - kwiecień 2018 roku. Wcześniej (kwiecień 2018 roku - czerwiec 2021 roku) Przewodniczący Rady Nadzorczej tej spółki. Przez dwa lata (2014 -2016) Chief Innovation Officer w ING Bank N.V. Od 2012 roku do 2014 roku Zarządzający Pionem Międzynarodowej Bankowości Detalicznej w ING Bank N.V., gdzie nadzorował działalność ING we Francji, Włoszech, Polsce, Hiszpanii, Rumunii oraz Turcji.

W latach 2010 – 2016 pełnił funkcje nadzorcze w ING Banku Śląskim – najpierw (kwiecień 2010 roku – maj 2011 roku) Członek Rady Nadzorczej, a następnie (maj 2011 roku – marzec 2016 roku) Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej. W latach 2010 - 2012 związany był z ING Direct N.V. jako Dyrektor Generalny.

Od października 2010 roku do marca 2012 roku Członek Rady Dyrektorów w ING Bank (Australia) Ltd. Funkcję Członka Rady Dyrektorów pełnił również w ING Oyak Bank A.S. (obecnie ING Bank A.S.) w latach 2008 - 2010. Przez 5 lat (2004-2009) Członek Rady Nadzorczej ING Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie. W 2004 roku został Prezesem Zarządu ING Banku Śląskiego i pełnił tę funkcję do końca 2009 roku. W 2000 roku na kolejne cztery lata objął funkcję Dyrektora Generalnego oraz Członka Zarządu w ING Direct N.V. W latach 2003 – 2004 Członek Zarządu ING Direct UK.

Ponadto, w latach 2000-2004 był Członkiem Rady Dyrektorów ING Bank Direct Canada, ING DiBa AG, a w ING Bank (Australia) Ltd. był Przewodniczącym Rady Dyrektorów. W latach 1991 -2000 był związany z Bankiem Śląskim S.A. najpierw jako Dyrektor Banku, następnie Członek Zarządu i Pierwszy Wiceprezes. Od 1995 roku, przez 5 lat Prezes Zarządu. Wcześniej pracował w Penetrator S.A. (1990 – 1991), Digital Laboratories International S.A. (1986-1990) oraz w Szkole Głównej Planowania i Statystyki (obecnie SGH), Katedra Finansów Międzynarodowych (1986-1989).

Ponadto, od kwietnia 2021 roku jest Członkiem Rady Programowej Fundacji Liderów Biznesu. Przez wiele lat zaangażowany w działalność Związku Banków Polskich, gdzie m.in. był Członkiem Zarządu (2005- 2010), Przewodniczącym Rady Związku (czerwiec 2020 – kwiecień 2021), a obecnie Członek Prezydium. Przez dwa lata (2019 – 2020) był Członkiem Rady Uczelni Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie.

Absolwent Szkoły Głównej Planowania i Statystyki (SGH) w Warszawie. Uczestniczył w szkoleniach z zakresu zarządzania i bankowości m.in. CEDEP - Insead France oraz Executive Program at the Graduate School of Business na Stanford University.



Joanna Erdman

**Wiceprezes Zarządu
Nadzoruje Pion CRO**

Pani Joanna Erdman spełnia wszystkie wymogi określone w przepisach art. 22aa ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 rok - Prawo bankowe.

Stanowisko Wiceprezesa Zarządu w ING Banku Śląskim S.A. objęła w kwietniu 2013 roku.

Od czerwca 2020 roku pełni funkcję Członka Rady Nadzorczej w spółkach zależnych: ING Commercial Finance Polska S.A., ING Lease (Polska) Sp. z o.o. oraz Nowe Usługi S.A.

W grudniu 2018 roku została Wiceprzewodniczącą Rady Nadzorczej ING Investment Holding (Polska) S.A. i nadal pełni tę funkcję. Od marca 2018 roku jest Członkiem Rady Nadzorczej ING Banku Hipotecznego S.A.

Od 2010 do 2013 roku Dyrektor Banku nadzorująca Pion Klientów Strategicznych w ING Banku Śląskim. W 2007 roku objęła stanowisko Dyrektora Departamentu Klientów Strategicznych w ING Banku Śląskim. W latach 2001 - 2007 pełniła funkcję Dyrektora Centrum Klientów Strategicznych w Pionie Bankowości Korporacyjnej ING Banku Śląskiego. W 1996 roku rozpoczęła pracę w części korporacyjnej oddziału ING Bank N.V.

Ponadto, od czerwca 2020 roku do września 2021 roku była Członkiem Rady Nadzorczej Biura Informacji Kredytowej S.A., a następnie od września 2021 jest Zastępcą Przewodniczącego Rady Nadzorczej.

W czerwcu 2020 roku zaangażowała się w działalność Forum Odpowiedzialnego Biznesu. Przez 5 lat - od czerwca 2016 roku do kwietnia 2021 roku związana była z Fundacją ING Dzieciom. Najpierw jako Członek Rady Fundacji, a następnie Przewodnicząca Rady Fundacji (czerwiec 2019 roku - kwiecień 2021 roku).

Absolwentka Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie oraz London Business School.

[Wstęp](#)[ING Bank Śląski](#)[Nasze otoczenie](#)[Nasze wyniki finansowe](#)[Ład korporacyjny \(G\)](#)[Bezpieczeństwo banku i klientów \(G\)](#)[ING dla klientów \(S\)](#)[ING dla klimatu \(E\)](#)[ING dla społeczności \(S\)](#)[ING dla pracowników \(S\)](#)[O raporcie](#)[Załączniki](#)[Oświadczenie Zarządu](#)

Marcin Giżycki

Wiceprezes Zarządu Nadzoruje Pion Klientów Detalicznych

Pan Marcin Giżycki spełnia wszystkie wymogi określone w przepisach art. 22aa ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 rok - Prawo bankowe.

Na stanowisku Wiceprezesa Zarządu w ING Banku Śląskim S.A. od sierpnia 2016 roku.

Od grudnia 2018 roku pełni funkcję Członka Rady Nadzorczej w ING Investment Holding (Polska) S.A. W okresie marzec – kwiecień 2018 roku był Członkiem Rady Nadzorczej w ING Banku Hipotecznym S.A., a następnie został Wiceprzewodniczącym Rady Nadzorczej i nadal pełni tę funkcję. Od sierpnia 2015 roku pełni funkcje nadzorcze w spółce Nowe Usługi S.A. – najpierw jako Członek Rady Nadzorczej, a następnie Przewodniczący Rady Nadzorczej. W 2015 roku został Członkiem Zarządu ING Securities S.A., a potem Prezesem Zarządu (sierpień 2015 roku - maj 2016 roku). W 2006 roku objął funkcję dyrektora zarządzającego odpowiedzialnego za część Pionu Bankowości Detalicznej i pełnił ją przez 10 lat. W latach 1996 – 2006 zajmował różne stanowiska w obszarze sprzedaży i zarządzania siecią detaliczną w ING Banku Śląskim.

Od maja 2021 roku jest Członkiem Rady w Fundacji ING Dzieciom.

Absolwent Akademii Ekonomicznej w Katowicach oraz Wyższej Szkoły Bankowej w Poznaniu.



Bożena Graczyk

Wiceprezes Zarządu Nadzoruje Pion CFO

Pani Bożena Graczyk spełnia wszystkie wymogi określone w przepisach art. 22aa ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 rok - Prawo bankowe.

Stanowisko Wiceprezesa Zarządu w ING Banku Śląskim S.A. objęła w czerwcu 2017 roku.

Od czerwca 2021 roku jest Przewodniczącą Rady Nadzorczej ING Banku Hipotecznego S.A.

Pełni też funkcję Członka Rady Nadzorczej w spółkach zależnych: ING Commercial Finance Polska S.A., ING Lease (Polska) Sp. z o.o. oraz ING Investment Holding (Polska) S.A. W latach 2018 (kwiecień) - 2020 (czerwiec) była Członkiem Rady Nadzorczej Solver Sp. z o.o. w likwidacji, natomiast od czerwca 2020 roku jest Przewodniczącą Rady Nadzorczej tej spółki.

W latach 1994 - 2017 związana była z KPMG, w 2001 roku została Partnerem w obszarze audytu i doradztwa dla sektora finansowych. Zajmowała stanowiska Dyrektora Zespołu ds. Usług Doradczych z zakresu rachunkowości, a następnie Dyrektora Zespołu ds. Zarządzania Ryzykiem Finansowym. W latach 1996-1997 brała udział w badaniu sprawozdań finansowych instytucji finansowych wykonywanych przez KPMG Hiszpania.

Absolwentka Uniwersytetu Łódzkiego. Ukończyła Program Executive MBA in International Business, University of Bristol oraz École Nationale des Ponts et Chaussées, jak również Advanced Management Program, IESE Business School na Uniwersytecie Nawarry.

Posiada uprawnienia biegłego rewidenta.

[Wstęp](#)[ING Bank Śląski](#)[Nasze otoczenie](#)[Nasze wyniki finansowe](#)[Ład korporacyjny \(G\)](#)[Bezpieczeństwo banku i klientów \(G\)](#)[ING dla klientów \(S\)](#)[ING dla klimatu \(E\)](#)[ING dla społeczności \(S\)](#)[ING dla pracowników \(S\)](#)[O raporcie](#)[Załączniki](#)[Oświadczenie Zarządu](#)

Ewa Łuniewska

Wiceprezes Zarządu Nadzoruje Pion Klientów Biznesowych

Pani Ewa Łuniewska spełnia wszystkie wymogi określone w przepisach art. 22aa ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 rok - Prawo bankowe.

Na stanowisku Wiceprezesa Zarządu w ING Banku Śląskim S.A. od stycznia 2021 roku.

Jest Przewodniczącą Rady Nadzorczej spółek zależnych: ING Lease (Polska) Sp. z o.o., ING Commercial Finance Polska S.A., ING Usługi dla Biznesu S.A. oraz ING Investment Holding (Polska) S.A.

W latach 2012–2020 pełniła także inne funkcje nadzorcze w wymienionych spółkach oraz w Nowe Usługi S.A.

Od początku 2016 roku do końca 2020 roku zajmowała stanowisko Prezesa Zarządu ING Lease (Polska) Sp. z o.o.

W 2006 roku została powołana na stanowisko Dyrektora Banku w Pionie Korporacyjnej Sieci Sprzedaży ING Banku Śląskiego S.A., gdzie pracowała do 2015 roku. Wcześniej, w latach 2001 - 2005 była Dyrektorem Departamentu Klientów Strategicznych. Przez dwa lata (2000 rok - 2001 rok) była związana z ING Bank N.V., gdzie jako Dyrektor Zarządzający nadzorowała Departament Bankowości Korporacyjnej, Departament Zarządzania Środkami Finansowymi, Departament Finansowania Strukturalnego oraz była Członkiem Komitetu Wykonawczego.

Od kwietnia 1997 roku do 1999 roku pełniła funkcję Zastępcy Dyrektora, a następnie Dyrektora Departamentu Rynków Kapitałowych i Finansowania Strukturalnego w ING Bank N.V. Swoją karierę rozpoczęła w 1991 roku w Departamencie Bankowości Korporacyjnej ING Bank N.V.

W 2020 roku sprawowała funkcję Przewodniczącej Komitetu Wykonawczego Związku Polskiego Leasingu. Od 2000 roku zaangażowana w działalność Fundacji Sztuki Polskiej ING, gdzie od 2021 jest Przewodniczącą Rady Fundacji.

Absolwentka Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie.



Michał H. Mrozek

Wiceprezes Zarządu Nadzoruje Pion Wholesale Banking

Pan Michał H. Mrozek spełnia wszystkie wymogi określone w przepisach art. 22aa ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 rok - Prawo bankowe.

Na stanowisku Wiceprezesa Zarządu w ING Banku Śląskim S.A. od lipca 2020 roku.

Od kwietnia 2019 roku do czerwca 2020 roku zajmował stanowisko Dyrektora Generalnego i Szefa Wholesale Banking w HSBC France HBFR, Oddział w Polsce. W latach 2015-2019 był Prezesem HSBC Bank Polska SA., zaś w latach 2011-2014 zajmował stanowisko Dyrektora Zarządzającego w Citibank N.A. Wcześniej, w latach 1998-2011 był związany z Citibankiem Handlowym - najpierw jako Zastępca Dyrektora ds. Bankowości Korporacyjnej, następnie jako Dyrektor ds. Planowania Strategicznego i Rozwoju Korporacyjnego, zaś w latach 2004-2011 był Zastępcą CEO Zarządu. W latach 1995-1998 był Dyrektorem Departamentu Bankowości Korporacyjnej w Banku Handlowym w Warszawie.

Od 1991 roku do 1995 roku związany był z Price Waterhouse (International Privatization Group), Washington, D.C., najpierw na stanowisku Managera, a następnie Dyrektora Departamentu. Swoją karierę zawodową rozpoczął w oddziale Banku Austria w Nowym Jorku.

Ponadto, od 2019 roku do 2020 roku pełnił funkcję Wiceprezesa w Związku Pracodawców Banków i Instytucji Finansowych LEWIATAN. Przez dwa lata (2018-2019) Przewodniczący Rady w Radzie Związku Banków Polskich. Od 2013 roku jest członkiem nowojorskiej Rady Fundacji Kościuszkowskiej oraz Rady Fundacji Edukacyjnej Jana Karckiego.

Absolwent Uniwersytetu Georgetown w Waszyngtonie.

W 2013 roku odznaczony przez Ministra Spraw Zagranicznych Odznaką Honorową „Bene Merito” za wkład w promowanie i wzmacnianie roli Polski na arenie międzynarodowej. W 2011 roku odznaczony Brązowym Krzyżem Zasługi przez Prezydenta Rzeczypospolitej Polskiej za wkład w rozwój polskiego rynku bankowego.

[Wstęp](#)[ING Bank Śląski](#)[Nasze otoczenie](#)[Nasze wyniki finansowe](#)[Ład korporacyjny \(G\)](#)[Bezpieczeństwo banku i klientów \(G\)](#)[ING dla klientów \(S\)](#)[ING dla klimatu \(E\)](#)[ING dla społeczności \(S\)](#)[ING dla pracowników \(S\)](#)[O raporcie](#)[Załączniki](#)[Oświadczenie Zarządu](#)

Sławomir Soszyński

Wiceprezes Zarządu
Nadzoruje Pion CIO

Pan Sławomir Soszyński spełnia wszystkie wymogi określone w przepisach art. 22aa ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 rok - Prawo bankowe.

Stanowisko Wiceprezesa Zarządu w ING Banku Śląskim S.A. objął w październiku 2019 roku.

W latach 2017 - 2019 roku był członkiem zarządu nadzorującym Globalne Centrum Korporacyjne J.P. Morgan w Warszawie. Wcześniej, od 2015 roku związany był z J.P. Morgan w Londynie jako Dyrektor Wykonawczy Architektury dla Sektora Technologii Korporacyjnej i Infrastruktury Technologicznej.

W 2014 roku objął stanowisko CIO w OSTC Group w Polsce.

Wcześniej przez 10 lat był związany z Citibankiem, początkowo w Polsce, a następnie w Londynie, Nowym Jorku i Singapurze. Odpowiadał w tym czasie za bezpieczeństwo informatyczne, technologię w Globalnym Pionie Audytu, a następnie technologię bankowości detalicznej i architektury IT w regionie EMEA w randze CTO.

Od lutego 2020 roku jest Członkiem Prezydium Rady Bankowości Elektronicznej Związku Banków Polskich.

Absolwent Uniwersytetu Mikołaja Kopernika. Ukończył program MBA na Akademii Leona Koźmińskiego.



Alicja Żyła

Wiceprezes Zarządu
Nadzoruje Pion COO

Pani Alicja Żyła spełnia wszystkie wymogi określone w przepisach art. 22aa ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 rok - Prawo bankowe.

Stanowisko Wiceprezesa Zarządu w ING Banku Śląskim S.A. objęła we wrześniu 2021 roku.

Od listopada 2018 roku do sierpnia 2021 roku związana z ING Lease (Polska) Sp. z o.o., najpierw jako Wiceprezes (listopad 2018 roku – luty 2021 roku) a następnie Prezes Zarządu (marzec 2021 roku - sierpień 2021 roku). Przez 10 lat, w latach 2008-2018, Dyrektor Banku odpowiedzialna za Pion Operacji w ING Banku Śląskim. Od 1998 roku, przez 10 lat pracowała w Pionie Bankowości Detalicznej, gdzie pełniła szereg kluczowych funkcji, w tym od 2006 roku jako Dyrektor Detalicznych Produktów Depozytowych. W 1996 roku rozpoczęła pracę w ING Banku Śląskim w dziale HR.

Ponadto, w latach 2009-2020 pełniła funkcję Członka Rady Nadzorczej Krajowej Izby Rozliczeniowej, a od sierpnia 2019 roku do sierpnia 2021 roku pełniła funkcję Członka Rady Nadzorczej NN Investment Partners TFI S.A. Od lipca do sierpnia 2021 roku Członek Rady Fundacji Sztuki Polskiej ING. W okresie maj 2021 - sierpień 2021 roku Wiceprzewodnicząca Komitetu Wykonawczego w Związku Polskiego Leasingu.

Absolwentka Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach.

[Wstęp](#)[ING Bank Śląski](#)[Nasze otoczenie](#)[Nasze wyniki finansowe](#)[Ład korporacyjny \(G\)](#)[Bezpieczeństwo banku i klientów \(G\)](#)[ING dla klientów \(S\)](#)[ING dla klimatu \(E\)](#)[ING dla społeczności \(S\)](#)[ING dla pracowników \(S\)](#)[O raporcie](#)[Załączniki](#)[Oświadczenie Zarządu](#)

Lorenzo Tassan-Bassut

**Wiceprezes Zarządu
Nadzorował Pion Operacji**

Pan Lorenzo Tassan-Bassut spełniał wszystkie wymogi określone w przepisach art. 22aa ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 rok - Prawo bankowe.

Na stanowisku Wiceprezesa Zarządu w ING Banku Śląskim S.A. od stycznia 2019 do stycznia 2021.

Od kwietnia 2020 roku do stycznia 2021 roku Członek Rady Nadzorczej ING Bank Hipoteczny S.A. Od 2013 roku do 2018 roku był Wiceprezesem Zarządu nadzorującym obszar Operacji w TMB Bank Public Company Limited w Tajlandii. W 2010 roku został Dyrektorem Zarządzającym w ING Banku (EurAsia) w Moskwie, gdzie również został powołany na stanowisko Wiceprezesa Zarządu nadzorującego obszar Operacji. W 2007 roku został powołany na Zastępcę Dyrektora Zarządzającego w Oddziale ING Banku N.V. na Węgrzech oraz Wiceprezesa Zarządu nadzorującego obszar Operacji. Obie funkcje pełnił do 2010 roku. W latach 2000-2007 związany z ING Bank N.V., Oddział w Hong Kongu, Wholesale Banking Asia. W 2000 roku objął stanowisko Dyrektora Regionalnego ds. infrastruktury IT na Azję, a następnie Wiceprezesa Zarządu nadzorujący obszar Operacji. Od 1998 roku do 2000 roku pracował w ING Bank N.V., Oddział w Curaçao (Antyle Holenderskie) jako Dyrektor ds. IT oraz Zastępcą Dyrektora ds. Operacji. W 1992 roku został Dyrektorem ds. infrastruktury i komunikacji w ABN AMRO Bank N.V., Curaçao i pełnił tę funkcję przez 6 lat, do 1998 roku.

Absolwent Hogeschool Enschede w Holandii. Ukończył również General Management Program na INSEAD / CEDEP oraz Center for Professional Development Program na Stanford University.





Kompetencje Zarządu

Zarząd zarządza bankiem i reprezentuje go na zewnątrz. Wszelkie sprawy niezastrzeżone, na mocy przepisów prawa lub Statutu, do kompetencji innych organów banku, należą do zakresu działania Zarządu. Zarząd działa kolegialnie, z zastrzeżeniem spraw, które stosownie do postanowień regulacji wewnętrznych banku zostały powierzone poszczególnym członkom Zarządu. W banku obowiązuje, co do zasady, reprezentacja dwuosobowa – w następujących konfiguracjach:

- dwóch Członków Zarządu Banku,
- jeden Członek Zarządu Banku z prokurentem,
- dwóch prokurentów.

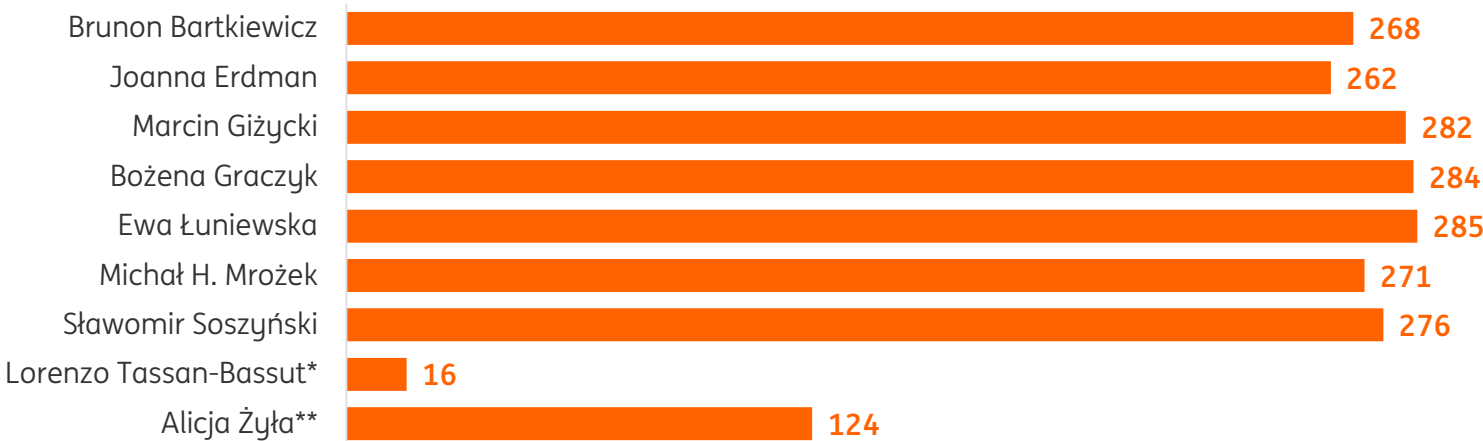
Do dokonywania określonych czynności lub dokonywania określonego rodzaju czynności mogą być ustanawiani pełnomocnicy działający samodzielnie albo łącznie z osobami wskazanymi powyżej lub z innym pełnomocnikiem.

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.

W 2021 roku odbyło się 70 posiedzeń Zarządu Banku. Podjęto jednogłośnie łącznie 298 uchwał.

Liczba uchwał, w których podejmowaniu brali udział poszczególni Członkowie Zarządu Banku



*do 31 stycznia; **od 1 września

Członkowie Zarządu Banku nadzorują poszczególne Piony i jednostki organizacyjne, zgodnie z ustalonym przez Zarząd i zatwierdzonym przez Radę Nadzorczą 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.

Uchwał Zarządu, oprócz spraw wymienionych w Statucie lub Regulaminie Organizacyjnym, wymagają – z zastrzeżeniem kompetencji Rady Nadzorczej – w szczególności następujące sprawy:

- wszystkie sprawy, które zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa oraz postanowieniami Statutu Banku wymagają decyzji innych statutowych organów banku,
- określanie polityk banku, w tym w szczególności polityki kredytowej, polityki zarządzania ryzykami i polityki płacowej,
- ustalenie zasad pozyskiwania środków od innych instytucji finansowych oraz zasad ich wykorzystania oraz ustalanie zasad lokowania własnych środków w innych bankach,
- określanie zasad ustalania oprocentowania produktów oferowanych przez bank, w tym w szczególności oprocentowania kredytów i pożyczek, środków na rachunkach terminowych i płatnych na każde żądanie oraz karnych odsetek,
- rozpatrywanie wniosków o uznanie strat nadzwyczajnych oraz tworzenie rezerw przekraczających kwoty ustalone przez Zarząd Banku odrębnie,
- uchwalanie planów inwestycyjnych i ustalanie zasad realizacji inwestycji,
- decyzje w sprawach związanych z nabyciem, obciążeniem, zbyciem i wydzierżawieniem nieruchomości oraz innych praw majątkowych, w zakresie przekraczającym kwoty odrębnie ustalone przez Zarząd,
- decyzje w sprawie nabywania i zbywania przez bank udziałów lub akcji innych osób prawnych, o wartości przekraczającej kwoty odrębnie ustalone przez Zarząd,
- ustalanie zasad udzielania i odwoływania pełnomocnictw do wykonywania określonych czynności lub czynności określonego rodzaju,



- sprawy przekraczające zakres zwykłego zarządu, w tym w szczególności sprawy wykraczające poza kompetencje poszczególnych członków Zarządu oraz Komitetów powołanych przez Zarząd,
- inne sprawy, w których rozstrzygnięcia zostały zastrzeżone do kompetencji Zarządu w odrębnych regulacjach uchwalonych przez Zarząd oraz inne sprawy wniesione przez Prezesa Zarządu lub innego Członka Zarządu,
- sprawy, w których przepisy prawa lub inne regulacje wymagają wydania opinii przez Zarząd.

W sprawach innych niż wymienione powyżej rozstrzygnięcia zapadają przy zachowaniu następujących zasad:

- rozstrzygnięcia w sprawach, w których nie jest wymagane kolegialne działanie Zarządu, a które zostały przekazane do kompetencji poszczególnych członków Zarządu, zapadają w formie decyzji członka Zarządu, jednakże Zarząd może w drodze uchwały określić sprawy, które wymagają podjęcia decyzji przez co najmniej dwóch członków Zarządu,
- rozstrzygnięcia w sprawach, które zostały przekazane przez Zarząd do kompetencji właściwego Komitetu, powołanego przez Zarząd, zapadają w formie uchwał tego Komitetu,
- rozstrzygnięcia w sprawach, niezastrzeżonych do kompetencji Zarządu, członka Zarządu lub właściwego Komitetu zapadają w formie decyzji kierującego jednostką organizacyjną odpowiedniego szczebla, w zakresie powierzonych mu kompetencji.

Kompetencje poszczególnych członków Zarządu określone są w Regulaminie Organizacyjnym oraz regulacjach dotyczących funkcjonowania ich obszarów wprowadzonych przez Zarząd.

Ponadto, Zarząd jest upoważniony do podwyższenia kapitału zakładowego o kwotę nie wyższą niż 26 mln zł (czyli emisji maksymalnie 26 mln akcji) w terminie do 21 kwietnia 2023 roku (kapitał docelowy) oraz do wyłączenia prawa poboru przy emisji akcji w ramach kapitału docelowego. Decyzje Zarządu w sprawie ustalenia ceny emisyjnej akcji i wyłączenia prawa poboru wymagają zgody Rady Nadzorczej.

Na 31 grudnia 2021 roku w banku funkcjonowały następujące stałe komitety, które powołuje Zarząd Banku, zatwierdzając ich skład osobowy, zadania oraz regulamin:

- Komitet Aktywów i Pasywów (ALCO),
- Komitet Polityki Kredytowej,
- Komitety Kredytowe:

- ING Banku Śląskiego S.A.,
- ds. Restrukturyzacji,

- Komitet ds. Produktów Detalicznych,
- Komitet ds. Produktów Korporacyjnych i Rynków Finansowych,
- Komitet Ryzyka Niefinansowego w ING Banku Śląskim S.A.,
- Komitet ds. Parametryzacji Produktów Pionu Rynków Finansowych i Departamentu Skarbu,
- Komitet ds. Ochrony Klientów i Zatwierdzania Produktów,
- Komitet Evaluation Team (SOX),
- Komitet ds. Darowizn,
- Komitet Operational Risk in a Trading Environment (ORiate),
- Komitet Architektury IT,
- Komitet Cen Detalicznych,
- Komitet Stawek Referencyjnych,
- Komitet ds. Zarządzania Ryzykiem Klienta (CIRC) w ING Banku Śląskim S.A.,
- Komitet ds. Poznaj Swojego Klienta (KYC) w ING Banku Śląskim S.A.,
- Komitet Ryzyka i Bezpieczeństwa IT w ING Banku Śląskim S.A.,
- Komitet Cen dla Klientów Biznesowych.

Komitety wydają opinie i rekomendacje oraz podejmują decyzje w sprawach określonych przez Zarząd.

GRI [102-18]

Decyzją Zarządu banku 8 lutego 2022 roku został powołany Komitet ESG Council w formie komitetu stałego. Misją Komitetu ESG Council jest kreowanie właściwego ekosystemu, tak aby ESG stało się ważnym, trwałym i inherentnym elementem dla całej organizacji angażując w to pracowników. Komitet będzie nadzorować postępy,



spójność działań i komunikacji w całej organizacji w obszarze ESG i zrównoważonego rozwoju. Jednym z głównych zadań Komitetu jest zatwierdzenie struktur odpowiedzialnych za zarządzanie tematami ESG, długoterminowej Strategii ESG a następnie monitoring postępów działań i realizacji mierników. Dodatkowo Komitet będzie zatwierdzał wytyczne dla biznesu tj. kryteria klasyfikacyjne w zakresie produktów czy usług spełniających kryteria ESG. Minimum raz w roku Komitet przedkłada sprawozdanie z działalności Radzie Nadzorczej.

Wynagrodzenia członków Zarządu i Rady Nadzorczej

Od roku 2020 w banku funkcjonuje uchwalona przez Zwyczajne Walne Zgromadzenie ING Banku Śląskiego S.A. [Polityka wynagradzania Członków Rady Nadzorczej i Zarządu ING Banku Śląskiego S.A.](#) Stosownie do wymogów:

- Ustawy Prawo bankowe,
- Zasad Ładu Korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych,
- Ustawy o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych.

Polityka określa zasady wynagradzania członków organów naszego banku.

Zasady wynagradzania członków Zarządu

Wynagrodzenie członka Zarządu Banku - zgodnie z Regulaminem Wynagradzania Członków Zarządu ING Banku Śląskiego S.A., będącym doprecyzowaniem Polityki wynagradzania Członków Rady Nadzorczej i Zarządu ING Banku Śląskiego S.A. i jednocześnie realizacją Polityki zmiennych składników wynagrodzeń dla Identified Staff ING Banku Śląskiego S.A. - składa się z:

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

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

Bank 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 (Złoty Pakiet Karty 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.

Od 2020 roku obowiązują zapisy Polityki wynagradzania w Grupie Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A., które odnoszą się do powiązania zasad wynagradzania na wszystkich szczeblach ze strategią zrównoważonego rozwoju. Zgodnie z zapisami bank identyfikuje ryzyka społeczne i środowiskowe diagnozowane w ramach strategii zrównoważonego rozwoju. Polityka wynagradzania pozostaje w spójności z przyjętą w banku na dany okres strategią oraz wspiera społeczną odpowiedzialność biznesu, co znajduje odzwierciedlenia w celach wyznaczanych Zarządowi oraz pracownikom na dany rok i bezpośrednio przekłada się na poziom wynagrodzenia zmiennego.

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.

Kryteria niefinansowe stanowią co najmniej 50% wszystkich celów, z wyłączeniem członków Zarządu odpowiedzialnych za funkcje kontrolne. Cele członka Zarządu odpowiedzialnego za funkcje kontrolne obejmują wyłącznie zadania niefinansowe. Wagi dla celów finansowych i niefinansowych są określane corocznie przez Radę Nadzorczą. Dodatkowo, zadania o charakterze finansowym nie mogą być powiązane z wynikami uzyskiwanymi w obszarach kontrolowanych przez tego członka Zarządu.



Prawo do premii rocznej uzależnione jest od osiągnięcia przez bank w roku obrotowym stanowiącym okres oceny przynajmniej 80% zysku brutto założonego w planie na dany rok. W przypadku nieosiągnięcia takiego poziomu zysku, członek Zarządu nie nabywa prawa do premii rocznej, a wartość bazowa premii rocznej nie jest obliczana. Zgodnie z Polityką Zarządzania Kapitałem w ING Banku Śląskim S.A., ING Bank Śląski S.A. przeprowadza test kapitału celem zapewnienia, że całkowita pula premiowa dotycząca wszystkich pracowników nie ogranicza zdolności banku do utrzymania adekwatnej bazy kapitałowej. W przypadku takiego ograniczenia, może zostać podjęta decyzja o nieuruchomieniu puli premiowej. 40% premii podlega odroczeniu, a w przypadku przekroczenia określonej w Regulaminie kwoty – odroczeniu podlega 60% premii. Wyniki oceny realizowanych celów są weryfikowane w okresie odroczenia tj. przez pięć kolejnych lat, by ocenić wpływ działań pracownika na długoterminowe wyniki banku. W przypadku Prezesa Zarządu Banku, odroczeniu podlega minimum 50% kwoty wynagrodzenia zmiennego, okres odroczenia wynosi sześć lat, a premia dzielona jest na sześć równych części.

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 banku,
- pozostałość w formie pieniężnej.

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

Wynagrodzenie członków Zarządu

W 2021 roku łączna kwota świadczeń należnych i wypłaconych przez bank członkom Zarządu wyniosła 16 063,8 tys. zł, podczas gdy w 2020 roku było to 18 662,9 tys. zł.

Świadczenia wypłacone członkom Zarządu ING Banku Śląskiego S.A. w 2021 roku (tys. zł)

Imię i nazwisko	Okres od – do	Wynagrodzenia	Nagrody*	Inne korzyści**	Razem
p. Brunon Bartkiewicz	01.01.2021 - 31.12.2021	2 514,0	1 147,1	444,6	4 105,7
p. Joanna Erdman	01.01.2021 - 31.12.2021	1 348,8	757,1	235,4	2 341,3
p. Ewa Łuniewska	01.01.2021 - 31.12.2021	952,2	0,0	187,1	1 139,3
p. Marcin Giżycki	01.01.2021 - 31.12.2021	1 327,2	***742,9	250,9	2 321,0
p. Bożena Graczyk	01.01.2021 - 31.12.2021	1 320,0	687,7	242,7	2 250,4
p. Lorenzo Tassan-Bassut	01.01.2021 - 31.01.2021	99,4	222,9	61,3	383,7
p. Sławomir Soszyński	01.01.2021 - 31.12.2021	1 110,6	262,2	196,4	1 569,1
p. Michał Mrozek	01.01.2021 - 31.12.2021	1 245,0	115,2	231,1	1 591,3
p. Alicja Żyła	01.09.2021 - 31.12.2021	310,4	0,0	51,6	362,0
Razem		10 227,6	3 935,1	1 901,1	16 063,8

*Premia wynikająca z Programu Zmiennych Składników Wynagrodzeń: za rok 2020 gotówka nieodroczone, za rok 2018 I transza gotówka odroczone oraz za rok 2017 II transza gotówka odroczone; Akcje Fantomowe wynikające z Programu Zmiennych Składników Wynagrodzeń: za rok 2019 przetrzymane, za rok 2017 I transza odroczone oraz za rok 2016 III transza odroczone. **Ubezpieczenia, wpłaty na fundusz inwestycyjny, opieka medyczna oraz inne świadczenia przyznane przez Radę Nadzorczą Banku. ***Kwota 8,3 tys. zł dotyczy wypłaconych przez ING Securites S.A. za rok 2016 III transzy odroczonej akcji fantomowych wynikających z Programu Zmiennych Składników Wynagrodzeń

Świadczenia za 2021 rok 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 2021 rok, którego wypłata będzie miała miejsce w latach 2022-2029. W związku z tym została utworzona rezerwa na wypłatę bonusu za 2021 rok dla Członków Zarządu, która wynosiła 13,0 mln zł na 31 grudnia 2021 roku. Ostateczną decyzję odnośnie wysokości tego bonusu podejmie Rada Nadzorcza Banku.



Umowy o pracę przewidują odprawę pieniężną na rzecz wszystkich Członków Zarządu Banku w wysokości 6-krotności miesięcznego wynagrodzenia zasadniczego z ostatnich sześciu miesięcy pracy poprzedzających rozwiązanie stosunku pracy. Powyższe nie ma zastosowania w przypadku odwołania z przyczyn:

- rozwiązania stosunku pracy w trybie art. 52 Kodeksu pracy,
- rozwiązania stosunku pracy w związku z rezygnacją członka Zarządu, przy czym nowelizacją z grudnia 2021 roku doprecyzowano, że chodzi o przypadki zakończenia współpracy z inicjatywy członka Zarządu, który rozwiązuje umowę o pracę w celu podjęcia zatrudnienia w innym podmiocie lub prowadzenia własnej działalności gospodarczej,
- odwołania członka Zarządu z powodu jego zawieszenia lub zawieszenia całego Zarządu przez Komisję Nadzoru Finansowego na podstawie przepisów Prawa bankowego.

Nowelizacja Regulaminu uzupełniła przesłanki skutkujące brakiem wypłaty odprawy o sytuacje, w których członek Zarządu po rozwiązaniu umowy z bankiem kontynuuje zatrudnienie w Grupie ING.

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 odszkodowania karencyjnego w wysokości 12-miesięcznego wynagrodzenia zasadniczego brutto pobieranego przez Członka Zarządu w ostatnim roku trwania umowy.

W przypadku odwołania członka Zarządu z przyczyn uzasadniających rozwiązanie stosunku pracy bez wypowiedzenia (art. 52 Kodeksu pracy) lub z powodu zawieszenia członka Zarządu lub całego Zarządu Banku przez Komisję Nadzoru Finansowego na podstawie przepisów Prawa bankowego, wysokość odszkodowania karencyjnego wynosi 25% 12-miesięcznego wynagrodzenia zasadniczego brutto pobieranego w ostatnim roku trwania umowy.

W przypadku rozwiązania stosunku pracy w związku z rezygnacją członka Zarządu, wysokość odszkodowania karencyjnego wynosi 50% 12-miesięcznego wynagrodzenia zasadniczego brutto pobieranego w ostatnim roku trwania umowy, z zastrzeżeniem, iż Rada Nadzorcza upoważnia Przewodniczącego do zwiększenia odszkodowania powyżej tego poziomu. Ten punkt został doprecyzowany analogicznie jak w przypadku odprawy pieniężnej, co oznacza, że członek Zarządu uprawniony jest do pomniejszonego odszkodowania karencyjnego gdy zakończenie współpracy nastąpiło z inicjatywy członka Zarządu, który rozwiązuje umowę o pracę w celu podjęcia zatrudnienia w innym podmiocie lub prowadzenia własnej działalności gospodarczej.

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.

Przykładamy bardzo dużą uwagę do równości wynagrodzeń w naszym banku. Poza obszarem równości wynagrodzeń pomiędzy kobietami a mężczyznami, istotnym elementem jest nie dopuszczenie do dysproporcji pomiędzy wynagrodzeniem członków zarządu a średnim wynagrodzeniem naszych pracowników. Dlatego, obszar ten regulują dwie polityki: *Polityka wynagradzania Członków Rady Nadzorczej i Zarządu ING Banku Śląskiego S.A.* oraz *Polityka wynagradzania w Grupie Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A.*

Pierwsza z przywołanych polityk wskazuje, że miesięczne wynagrodzenie poszczególnych członków zarządu nie może przekroczyć 40-sto krotności średniego wynagrodzenia zasadniczego brutto otrzymywanego przez pracownika banku. Druga z przywołanych polityk wskazuje, że średnie roczne całkowite wynagrodzenie brutto poszczególnych członków zarządu również nie może przekroczyć 40-sto krotności średniego całkowitego wynagrodzenia brutto pozostałych pracowników w okresie rocznym.

Informacje o stosunku wynagrodzeń członków zarządu do średniej dla pracowników		
	Limit	Wartość za 2021 rok
Stosunek krotności średniego wynagrodzenia zasadniczego brutto (miesięcznego)	40	13
Stosunek krotności średniego wynagrodzenia całkowitego brutto (rocznego)	40	22

Wynagrodzenie członków Rady Nadzorczej

Stałe wynagrodzenie Członków Rady Nadzorczej składa się z:

- wynagrodzenia podstawowego,
- miesięcznego dodatku stałego z tytułu pełnienia przez Członków Rady Nadzorczej każdej dodatkowej funkcji w Radzie Nadzorczej lub jej komitetach; dodatek jest ustalany procentowo w stosunku do wynagrodzenia podstawowego.

W 2021 roku łączna kwota wynagrodzeń (definiowana jak w przypadku wynagrodzenia Zarządu Banku) należnych i wypłaconych przez bank członkom Rady Nadzorczej wyniosła 839,1 tys. zł, podczas gdy w 2020 roku było to 852,1 tys. zł.



Świadczenia wypłacone członkom Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A. w 2021 roku (tys. zł)

Imię i nazwisko	Okres od – do	Wynagrodzenia i nagrody	Inne korzyści	Razem
p. Aleksander Galos	01.01.2021 - 31.12.2021	271,3	0,0	271,3
p. Aleksander Kutela	01.01.2021 - 29.11.2021	205,4	0,0	205,4
p. Antoni Reczek	01.01.2021 - 29.11.2021	323,2	0,0	323,2
p. Dorota Dobija	29.11.2021 - 31.12.2021	20,6	0,0	20,6
p. Monika Marcinkowska	29.11.2021 - 31.12.2021	18,6	0,0	18,6
p. Małgorzata Kołakowska	01.01.2021 - 31.12.2021	0,0	0,0	0,0
p. Michał Szczurek	01.01.2021 - 31.12.2021	0,0	0,0	0,0
p. Susan Poot	01.01.2021 - 30.09.2021	0,0	0,0	0,0
p. Remco Nieland	01.01.2021 - 31.12.2021	0,0	0,0	0,0
p. Stephen Creese	29.11.2021 - 31.12.2021	0,0	0,0	0,0
Razem		839,1	0,0	839,1

Na koniec 2021 roku żaden z członków Zarządu Banku ani też Rady Nadzorczej nie posiadał akcji ING Banku Śląskiego S.A. ani udziałów w spółkach powiązanych banku.

Polityka różnorodności

SDG 5

Nasza Polityka Różnorodności:

- definiuje obszary, na których skupiamy się w ramach zarządzania różnorodnością,
- określa sposób zarządzania różnorodnością w naszym banku,
- integruje wszystkie działania, w tym procesy, procedury i inne dokumenty, które mają związek z zarządzaniem różnorodnością w naszym banku,
- zapewnia wszystkim pracownikom i kandydatom do pracy równe traktowanie oraz przyjazne środowisko pracy,
- wspiera organizacje w budowaniu świadomości zasad równego traktowania w miejscu pracy, co oznacza niedyskryminowanie w jakikolwiek sposób, zarówno bezpośrednio, jak i pośrednio ze względu na: płeć, wiek, niepełnosprawność, stan zdrowia, rasę, narodowość, pochodzenie etniczne, religię, wyznanie, bezwyznaniowość, przekonania polityczne, przynależność związkową, orientację seksualną, tożsamość płciową, status rodzinny, styl życia, formę, zakres, i podstawę zatrudnienia, pozostałe typy współpracy oraz inne przesłanki narażające na zachowania dyskryminacyjne,
- dotyczy wszystkich pracowników i kandydatów, niezależnie od zajmowanego stanowiska, ze szczególnym uwzględnieniem władz banku i kluczowych managerów,
- jest monitorowana regularnie w cyklach sześciomiesięcznych.

Mając na względzie dostosowanie regulacji wewnętrznych banku do zapisów Rekomendacji Z oraz nowych wymogów wynikających z ustawy Prawo bankowe, w 2021 roku doprecyzowane zostały zapisy Polityki wynagradzania w Grupie Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. w zakresie zapewnienia neutralności zasad pod względem płci, co oznacza niestwarzanie warunków do nieuzasadnionego uprzywilejowania którejś z płci w zakresie zatrudnienia, rozwoju kariery, awansów oraz przyznawania i wypłaty wynagrodzenia.

System wynagradzania jest jawny i transparentny, a jego zasady są komunikowane wszystkim pracownikom banku. Polityka wynagradzania ma przede wszystkim na celu wspieranie procesów przyciągania, motywowania



i zatrzymywania utalentowanych pracowników, a także ich rozwoju, jednocześnie traktując wszystkich pracowników w sposób uczciwy, niezależnie od płci.

Do Polityki wprowadzono zapisy odnoszące się wprost do zasady równości wynagrodzeń wypłacanych pracownikom, a w szczególności:

- określenie poziomu wynagrodzenia Członków Zarządu w stosunku do wynagrodzenia pozostałych pracowników,
- wprowadzenie zapisów dotyczących monitorowania wskaźnika wynagrodzeń oraz dokonywania analiz wynagrodzeń w ramach corocznego przeglądu wynagrodzeń.

W ramach monitorowania wskaźnika wynagrodzeń analizie poddaliśmy wynagrodzenie całkowite pracowników za rok 2021. Przeprowadzona analiza pokazała, że stosunek wynagrodzenia kobiet do mężczyzn w Grupie ING Banku Śląskiego za 2021 rok wyniósł 99%.

Wskaźnik został wyliczony dla wynagrodzeń całkowitych pracowników pozostających w zatrudnieniu na 31 grudnia 2021 roku. Metoda wyliczenia to średnia wynagrodzeń ważona liczebnością kobiet i mężczyzn w poszczególnych kategoriach zaszeregowania pracowników. Pozostałe założenia przyjęte do kalkulacji obejmują: przeliczenie wynagrodzeń na pełny etat dla pracowników zatrudnionych w niepełnym wymiarze etatu, urocznienie wynagrodzeń pracowników zatrudnionych niepełny 2021 rok. Jest to metodologia zgodna z Dobrymi Praktykami Spółek Notowanych 2021 (zasada 1.4.2).

Widoczne zróżnicowanie wynagrodzeń, szczególnie w odniesieniu do wyższej kadry zarządzającej oraz kadry zarządzającej wynika z faktu, że analizowane w tych grupach stanowiska należy traktować jako stanowiska indywidualne i wysoko wyspecjalizowane w odrębnych obszarach działalności banku (sprzedaż, wsparcie, funkcje kontrolne obejmujące finanse, sprawy kadrowe, prawne oraz zarządzanie ryzykiem). Zróżnicowanie wynagrodzeń na tych stanowiskach wynika z przesłanek obiektywnych związanych ze stażem pracy, obszarem działalności i związanym z tym wymaganym poziomem kompetencji oraz umiejscowieniem w planie sukcesji.

ING Bank Śląski S.A. planuje podjąć dodatkowe działania mające na celu zapewnienie, że wskaźnik zróżnicowania wynagrodzeń pod względem płci będzie analizowany na przestrzeni czasu i w uzasadnionych przypadkach będzie eliminowany. Wśród nich wymienić należy bieżący przegląd regulacji wewnętrznych w celu uzupełnienia o zapisy dotyczące równości płci, bieżący monitoring luki oraz zwiększanie świadomości menadżerów oraz pracowników odnośnie obowiązującej w Banku polityki niedyskryminującej żadnej z płci.

W odniesieniu do poszczególnych grup pracowników i kategorii zaszeregowania luka płacowa kształtuje się zgodnie z poniższą tabelą.

Luka płacowa (wynagrodzenie całkowite pracowników)			
Kategoria pracowników	Liczba kobiet	Liczba mężczyzn	Stosunek wynagrodzeń kobiet do mężczyzn
2021 rok			
Wyższa kadra zarządzająca	62	127	93%
Kadra zarządzająca	299	254	94%
Pozostali pracownicy	5 422	2 719	99%
Razem	5 783	3 100	99%
2020 rok			
Wyższa kadra zarządzająca	59	121	92%
Kadra zarządzająca	298	245	96%
Pozostali pracownicy	5 380	2 583	98%
Razem	5 737	2 949	98%

Polityka różnorodności w odniesieniu do organów nadzorujących, zarządzających i administrujących

W ING Banku Śląskim S.A. obowiązuje Polityka różnorodności w odniesieniu do Członków Zarządu i Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A. Polityka ma na celu:

- dotarcie do szerokiego zakresu kompetencji przy powoływaniu członków Rady Nadzorczej i Zarządu, aby pozyskać różne punkty widzenia i doświadczenia oraz umożliwić wydawanie niezależnych opinii i rozsądnych decyzji w ramach organu,
- zapewnienie wysokiej jakości realizacji zadań przez organy zarządzające, poprzez wybór kompetentnych osób do pełnienia funkcji w Radzie Nadzorczej oraz Zarządzie, stosując w pierwszej kolejności obiektywne kryteria merytoryczne i uwzględniając korzyści wynikające z różnorodności.



W zakresie kryteriów merytorycznych, strategia zróżnicowania zapewnia wybór osób posiadających zróżnicowaną wiedzę, umiejętności i doświadczenie, adekwatne do pełnionych przez nie funkcji i powierzonych im obowiązków, które dopełniają się na poziomie całego składu Zarządu i Rady Nadzorczej. Kryteria te podlegają weryfikacji w procesie oceny adekwatności opisanym w Polityce oceny adekwatności członków Rady Nadzorczej, Zarządu oraz osób pełniących kluczowe funkcje w ING Banku Śląskim S.A. Ponadto Polityka różnorodności obejmuje i wykorzystuje do osiągnięcia najlepszych rezultatów różnice, które oprócz wiedzy, kompetencji i doświadczenia zawodowego, wynikają z płci i wieku.

Polityka zakłada dążenie do zapewnienia reprezentantów obu płci w procesach doboru oraz planowania sukcesji, z uwzględnieniem przepisów o równym traktowaniu w zakresie nawiązywania stosunku pracy. Komitet Wynagrodzeń i Nominacji Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A. określa wartość docelową reprezentacji niedostatecznie reprezentowanej płci w Zarządzie Banku i Radzie Nadzorczej oraz przyjmuje plan zmierzający do osiągnięcia wartości docelowej. Wartość docelowa jest ustalana stosownie do długości kadencji Rady Nadzorczej i Zarządu Banku tj. raz na cztery kolejne pełne lata obrotowe liczone od początku kadencji danego organu.

Od wdrożenia Polityki w 2019 roku, wartość docelowa niedostatecznie reprezentowanej płci ustalona została na poziomie 30% kobiet i 70% mężczyzn (z zachowaniem odchylenia na poziomie +/- 2%). Środkiem do osiągnięcia wartości docelowej jest weryfikacja i aktualizacja bazy sukcesorów. Wartość docelowa jest corocznie weryfikowana na podstawie raportów przygotowywanych przez jednostki HR i przedstawianych Komitetowi Wynagrodzeń i Nominacji Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A. W przypadku, gdy wartość docelowa nie została osiągnięta, bank udokumentuje powody, środki, które zostaną podjęte, oraz terminy podjęcia takich środków, aby zapewnić osiągnięcie wartości docelowej.

Na koniec 2021 roku w składzie Zarządu były 4 kobiety (50% liczby członków Zarządu), a w składzie Rady Nadzorczej 3 kobiety (43% liczby członków Rady Nadzorczej).

Informacje o różnorodności w Zarządzie i Radzie Nadzorczej

	Zarząd	Rada Nadzorcza
Płeć		
Kobiety	4	3
Mężczyźni	4	4
Wiek		
41-50 lat	4	3
51-60 lat	4	2
61-70 lat	0	2
Staż na stanowisku		
do 5 lat	6	6
6-10 lat	0	1
26-30 lat	2	0



Bezpieczeństwo banku i klientów (G)

System zarządzania ryzykiem oraz kapitałem	119
Ryzyko kredytowe	127
Ryzyko rynkowe	132
Ryzyko płynności i finansowania	134
Ryzyko niefinansowe	135
Ryzyko modeli	142
Ryzyko biznesowe	143
Cyberbezpieczeństwo	143



Na przestrzeni ostatnich lat udowadniamy, że szybki wzrost organiczny naszego banku nie odbywa się kosztem pogorszenia jakości naszych aktywów. Szybkość i spójność podejmowanych decyzji kredytowych może stanowić przewagę konkurencyjną. Jest to zasługa całej organizacji oraz doświadczenia i motywacji naszych pracowników. W związku z coraz szerszym wykorzystaniem nowoczesnych technologii, coraz istotniejszym jest obszar bezpieczeństwa IT i danych naszych klientów.

System zarządzania ryzykiem oraz kapitałem

GRI [103-1] [103-2] [103-3] [102-15]

System zarządzania ryzykiem

System zarządzania ryzykiem stanowi zintegrowany zbiór zasad, mechanizmów i narzędzi (w tym m.in. polityk i procedur) odnoszących się do procesów dotyczących ryzyka. Rolą systemu zarządzania ryzykiem jest stała identyfikacja, pomiar lub szacowanie oraz monitorowanie poziomu ponoszonego przez Grupę ryzyka oraz zabezpieczenie ewentualnych strat poprzez odpowiednie mechanizmy kontrolne, system limitów oraz adekwatny poziom rezerw (odpisów), a także kapitałów i buforów płynnościowych.

W ramach systemu zarządzania ryzykiem Grupa:

- stosuje sformalizowane zasady służące określaniu wielkości podejmowanego ryzyka i zasady zarządzania ryzykiem,
- stosuje sformalizowane procedury mające na celu identyfikację, pomiar lub szacowanie oraz monitorowanie ryzyka, uwzględniające również przewidywany poziom ryzyka w przyszłości,
- stosuje sformalizowane limity ograniczające ryzyko i zasady postępowania w przypadku przekroczenia limitów,
- stosuje przyjęty system sprawozdawczości zarządczej umożliwiający monitorowanie poziomu ryzyka,
- posiada strukturę organizacyjną dostosowaną do wielkości i profilu ponoszonego ryzyka.

Struktura ryzyka i kontroli w Grupie opiera się na modelu trzech linii obrony. Model ten ma na celu zapewnienie stabilnych i efektywnych ram dla zarządzania ryzykiem poprzez zdefiniowanie i wdrożenie trzech „poziomów” zarządzania ryzykiem, z odmiennymi rolami, zakresem obowiązków i obowiązkami związanymi z nadzorem.

- **Pierwsza linia obrony** - jest odpowiedzialna za przestrzeganie zasad wynikających z zatwierdzonych polityk, regulaminów, instrukcji i procedur. W zakres odpowiedzialności pierwszej linii obrony wchodzi między innymi

analiza, kontrola oraz zarządzanie ryzykami w procesach, w tym również w odniesieniu do działań zleconych na zewnątrz. Są to jednostki biznesowe oraz organizacyjne banku wspierające operacyjnie i technologicznie biznes.

- **Druga linia obrony** - odpowiedzialna za wydawanie regulacji oraz zapewnienie metod i narzędzi zarządzania ryzykiem, w tym definiowanie i utrzymanie procesu zarządzania ryzykiem oraz wspieranie pierwszej linii obrony w trakcie realizacji tego procesu. W ramach działań kontrolnych dokonuje własnej niezależnej oceny efektywności funkcjonowania pierwszej linii obrony poprzez: inspekcje, testy, przeglądy i inne formy kontroli. Wspiera też pierwszą linię obrony w ocenie ryzyka. Drugą linię obrony stanowią jednostki z obszaru:

- ryzyka operacyjnego,
- ryzyka braku zgodności (compliance),
- ryzyka prawnego,
- ryzyka kredytowego i rynkowego,
- finansów,
- zarządzania zasobami ludzkimi, oraz
- Departament Inspekcji Ryzyka Kredytowego i Departament Walidacji Modeli.

- **Trzecia linia obrony** - zapewnia niezależną ocenę systemu kontroli wewnętrznej w odniesieniu do ryzyk zidentyfikowanych w procesach oraz zarządzania tymi ryzykami przez pierwszą i drugą linię obrony. Trzecią linię obrony stanowi Departament Audytu Wewnętrznego.

Szczególną rolę w procesie zarządzania ryzykiem pełnią Zarząd Banku oraz Rada Nadzorcza. Bank posiada także szereg komitetów, które pełnią aktywną rolę w zarządzaniu poszczególnymi rodzajami ryzyka.

Zasady zarządzania ryzykiem

ING Bank Śląski S.A. zarządza ryzykiem kredytowym, rynkowym i operacyjnym zgodnie z zasadami określonymi przez normy polskiego prawa, regulacje Komisji Nadzoru Finansowego (KNF) oraz inne uprawnione organy, a także



zgodnie ze standardami określonymi przez Grupę ING w stopniu, który nie prowadzi do naruszenia wspomnianych wcześniej regulacji oraz dokumentów z zakresu najlepszych praktyk.

Niezależnie od konieczności zapewnienia zgodności regulacyjnej i prawnej (compliance), Grupa traktuje zarządzanie ryzykiem kredytowym, rynkowym oraz operacyjnym jako fundamentalną i integralną część całościowego zarządzania Grupą.

Apetyt na ryzyko

Apetyt na ryzyko określa maksymalną wielkość ryzyka jaką Grupa jest gotowa zaakceptować wspierając tym samym stabilność oraz dalszy rozwój. W ramach zarządzania ryzykiem i kapitałem w Grupie ustalane są parametry apetytu na ryzyko (tzw. RAS - *Risk Appetite Statement*) w następujących podstawowych obszarach:

- RAS dotyczący adekwatności kapitałowej,
- RAS dotyczący płynności i finansowania oraz ryzyka rynkowego,
- RAS dotyczący ryzyka kredytowego
- RAS dotyczący ryzyka operacyjnego.

RAS dotyczący adekwatności kapitałowej

RAS dotyczący adekwatności kapitałowej Grupy został ustalony w 2021 roku dla następujących współczynników kapitałowych:

- współczynnik kapitału podstawowego Tier 1 (CET1) na poziomie co najmniej 10,75% ,
- współczynnik Tier 1 (T1) na poziomie co najmniej 12,25% , oraz
- łączny współczynnik kapitałowy (TCR) na poziomie co najmniej 14,25%.

Poziomy referencyjne określone w RAS opierają się na nominalnych poziomach poszczególnych buforów kapitałowych. Zastosowane podejście oznacza, że RAS dla adekwatności kapitałowej jest nieco wyższy niż wynikałoby to z regulacyjnych minimalnych poziomów współczynników kapitałowych opierających się na efektywnych i zmiennych w czasie poziomach niektórych buforów kapitałowych. W poziomach RAS utrzymano bufor ryzyka systemowego w wysokości 3%. W poziomach RAS odzwierciedlono zwiększony poziom bufora innej instytucji o znaczeniu systemowym, który zwiększył się pod koniec 2021 roku z 0,5% do poziomu 0,75%.

RAS dotyczący adekwatności kapitałowej wynika z obowiązku utrzymywania minimalnych poziomów współczynników kapitałowych wynikających z następujących regulacji zewnętrznych:

- Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 575/2013 z 26 czerwca 2013 roku (4,5% dla CET1, 6% dla T1 oraz 8% dla TCR),
- Ustawy z 5 sierpnia 2015 roku o nadzorze makroostrożnościowym nad systemem finansowym i zarządzaniu kryzysowym w systemie finansowym sankcjonującej dodatkowe bufory kapitałowe, w tym:
 - bufor zabezpieczający, który w 2021 roku (podobnie jak w roku 2019) wynosił 2,5%,
 - bufor innej instytucji o znaczeniu systemowym w wysokości 0,75% nałożony decyzją KNF otrzymaną 5 listopada 2021 roku (zmiana z poziomu 0,5%),
 - bufor antycykliczny z zastosowaniem do ekspozycji na które taki bufor został przez właściwe organy nałożony. Bufor antycykliczny jest zmienny w czasie w zależności od struktury odnośnych ekspozycji oraz poziomów wskaźników bufora antycyklicznego nałożonych na odnośne ekspozycje (według stanu na koniec grudnia 2021 roku bufor antycykliczny wynosił efektywnie 0,001%),
- Rozporządzenia Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 1 września 2017 roku w sprawie bufora ryzyka systemowego wprowadzającego bufor ryzyka systemowego w wysokości 3% łącznej kwoty ekspozycji na ryzyko z zastosowaniem do wszystkich ekspozycji znajdujących się na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej (dnia 18 marca 2020 roku opublikowano Rozporządzenie Ministra Finansów uchylające rozporządzenie w sprawie bufora ryzyka systemowego, kierując się jednak ostrożnym podejściem Grupa nie obniżyła limitów RAS o wielkość bufora ryzyka systemowego).

W ramach RAS dotyczących adekwatności kapitałowej ustalane są również limity kapitałowe na poszczególne rodzaje ryzyka.

Fundusze własne i wymóg kapitałowy

Fundusze własne

Fundusze własne Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego składają się z:

- kapitału podstawowego Tier 1, który na koniec 2021 roku wyniósł 14 021,8 mln zł (14 912,9 mln zł rok wcześniej),
- kapitału Tier 2, który na koniec 2021 roku wyniósł 1 668,1 mln zł (2 307,4 mln zł rok wcześniej).



Na 31 grudnia 2021 roku w Grupie nie jest identyfikowany kapitał dodatkowy Tier 1 (AT1).

Wymóg kapitałowy

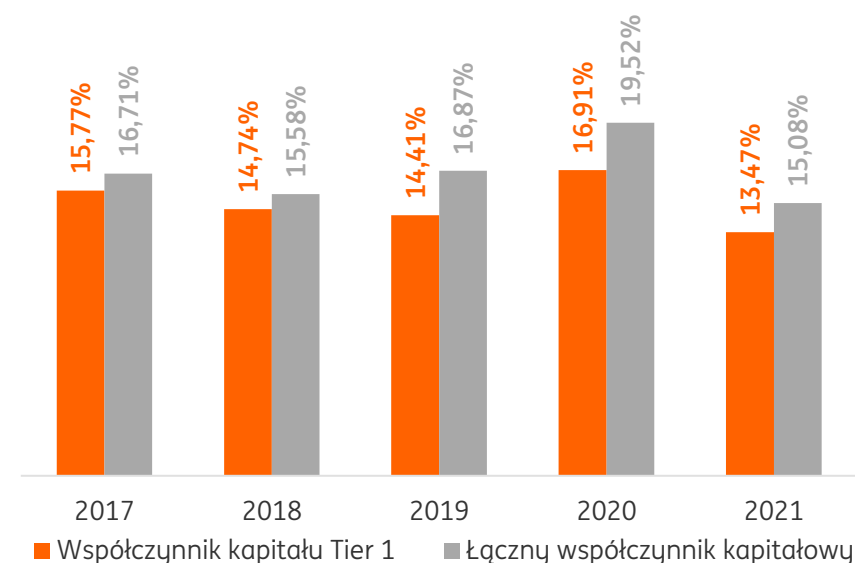
Na potrzeby sprawozdawcze w 2021 i 2020 roku do kalkulacji wymogu kapitałowego z tytułu ryzyka kredytowego Grupa wykorzystywała metodę zaawansowaną wewnętrznych ratingów oraz metodę standardową. Grupa uzyskała zgodę Komisji Nadzoru Finansowego oraz Narodowego Banku Holandii na stosowanie metody zaawansowanej wewnętrznych ratingów (AIRB) dla klas ekspozycji: przedsiębiorstwa oraz instytucje kredytowe dla Banku i ING Lease (Polska) Sp. z o.o. W obszarze ryzyka operacyjnego, od czerwca 2020 roku Grupa wykorzystuje metodę standardową TSA (the standardised approach). W obszarze ryzyka rynkowego Grupa wykorzystuje metodę podstawową i metodę zaktualizowanego średniego okresu zwrotu (w zależności od rodzaju ryzyk). Grupa wyznacza również wymogi kapitałowe z tytułu ryzyka koncentracji, ryzyka rozliczenia oraz ryzyka korekty wyceny kredytowej (CVA). We wszystkich przypadkach wymogi wyznaczane są zgodnie z Rozporządzeniem CRR.

Łączny wymóg kapitałowy na koniec 2021 roku wyniósł 8 325,9 mln zł i był o 1 269,0 mln zł większy niż rok wcześniej. W ramach swojej struktury był on zdominowany przez wymóg z tytułu ryzyka kredytowego. Na koniec 2021 roku stanowił on 89%, natomiast na koniec 2020 roku - 88% wymogu ogółem.

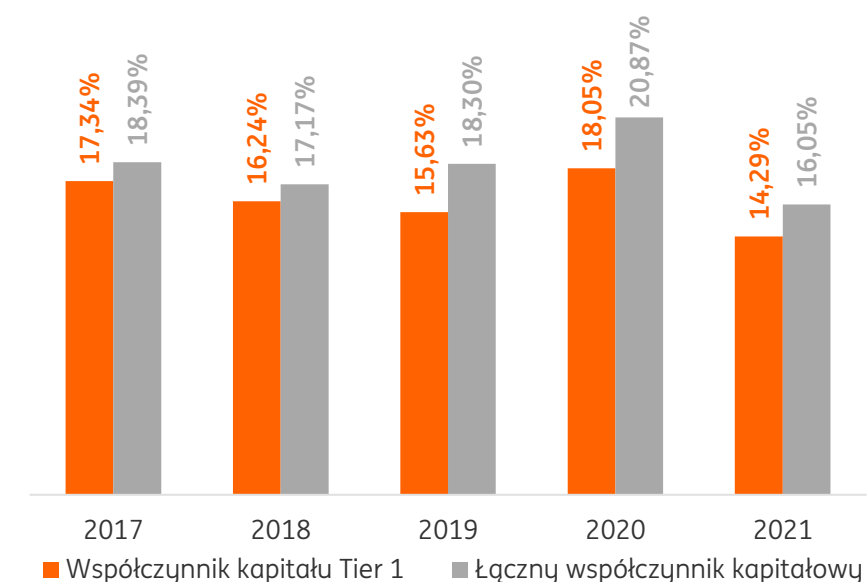
Adekwatność kapitałowa

31 grudnia 2021 roku wartość łącznego współczynnika kapitałowego dla Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego wyniosła 15,08% w porównaniu do 19,52% na koniec 2020 roku, a wartość współczynnika Tier 1 wyniosła 13,47% w porównaniu do 16,91% na koniec 2020 roku.

Współczynniki kapitałowe dla Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A.



Współczynniki kapitałowe dla ING Banku Śląskiego S.A.



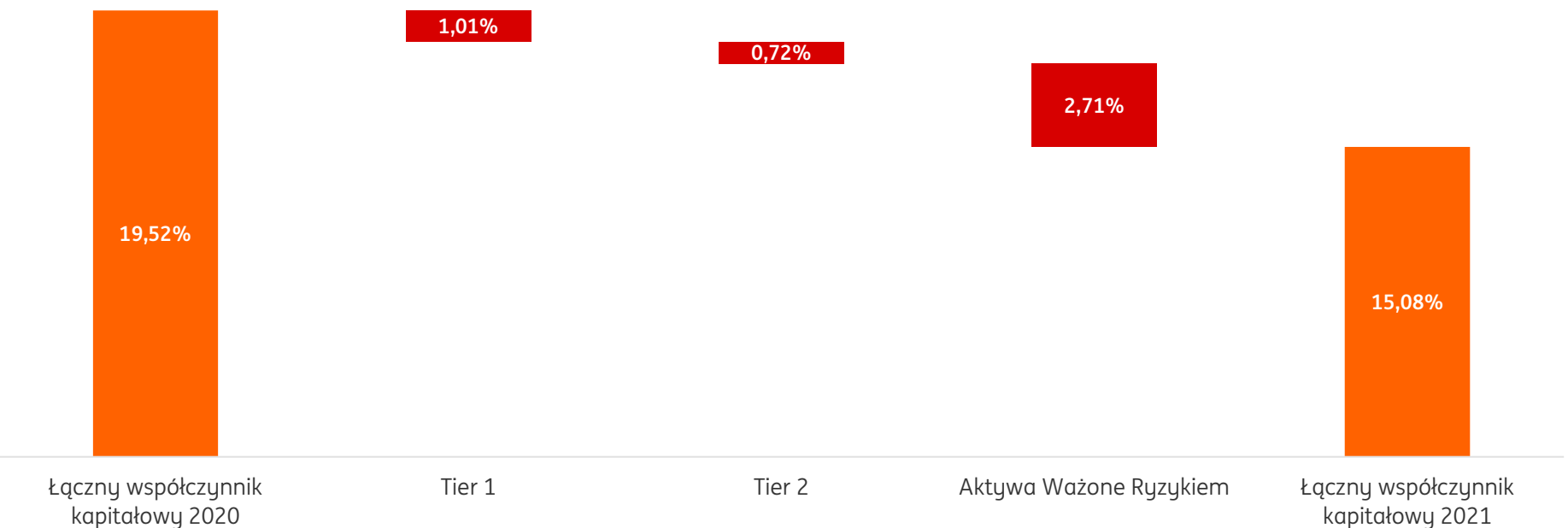
Główne czynniki zmiany łącznego współczynnika kapitałowego to:

- w ramach kapitału podstawowego Tier 1:
 - wypłata dywidendy z zysku netto wypracowanego w 2020 roku po podjęciu przez Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie (z 29 listopada 2021 roku) uchwały o wypłacie dywidendy (663,5 mln zł) – spadek łącznego współczynnika kapitałowego o 0,64 p.p.,
 - pomniejszenie kapitału podstawowego Tier 1 o wartość aktywów z tytułu odroczonego podatku dochodowego opartych na przyszłej rentowności i niewynikające z różnic przejściowych, w związku ze zrealizowaną stratą podatkową za 2021 rok na skutek wyceny portfela instrumentów IRS – spadek łącznego współczynnika kapitałowego o 0,48 p.p.,
 - uwzględnienie zysku za I półrocze 2021 roku, po pomniejszeniu o przewidywane dywidendy (500,5 mln zł) – wzrost łącznego współczynnika kapitałowego o 0,48 p.p.,
- w ramach kapitału Tier 2:
 - spłata pożyczki podporządkowanej w kwocie nominalnej 150 mln EUR – spadek łącznego współczynnika kapitałowego o 0,66 p.p.,
- w ramach wymogu kapitałowego:



- wzrost aktywów ważonych ryzykiem z tytułu ryzyka kredytowego – spadek łącznego współczynnika kapitałowego o 2,60 p.p.

Struktura rocznej zmiany łącznego współczynnika kapitałowego (ujęcie skonsolidowane)



W grudniu 2021 roku Bank wystąpił z notyfikacją do KNF w sprawie zastosowania tymczasowego traktowania niezrealizowanych zysków i strat wycenianych według wartości godziwej przez inne całkowite dochody, zgodnie z art. 468 CRR, począwszy od 31 grudnia 2021 roku. Wpływ zastosowanego rozwiązania na łączny współczynnik kapitałowy był pozytywny i wyniósł +0,11 p.p. w ujęciu skonsolidowanym oraz +0,12 p.p. w ujęciu jednostkowym.

Nadwyżka łącznego współczynnika kapitałowego ponad wymóg regulacyjny zmniejszyła się z 8,52% do 3,83%, a nadwyżka współczynnika Tier 1 zmniejszyła się z 7,91% do 4,22%.

Grupa w kalkulacji współczynników kapitałowych skorzystała z przepisów przejściowych w zakresie złagodzenia wpływu wdrożenia standardu MSSF 9 na poziom funduszy własnych. W przypadku pełnego ujęcia wpływu wdrożenia standardu MSSF 9 na koniec 2021 roku:

- na poziomie skonsolidowanym łączny współczynnik kapitałowy kształtowałby się na poziomie 14,95%, a współczynnik kapitału Tier 1 na poziomie 13,32% (w porównaniu do odpowiednio 19,28% oraz 16,56% w 2020 roku),

- na poziomie jednostkowym łączny współczynnik kapitałowy kształtowałby się na poziomie 15,93%, a współczynnik kapitału Tier 1 na poziomie 14,13% (w porównaniu do odpowiednio 20,61% oraz 17,69% w 2019 roku).

11 lutego 2022 roku Bank otrzymał pismo Komisji Nadzoru Finansowego (o czym informował w [raporcie bieżącym](#)) w sprawie zalecenia ograniczenia ryzyka występującego w działalności Banku poprzez utrzymywanie przez Bank na poziomie jednostkowym i skonsolidowanym funduszy własnych na pokrycie dodatkowego narzutu kapitałowego („P2G”) na poziomie 0,13 p.p. w celu zaabsorbowania potencjalnych strat wynikających z wystąpienia warunków skrajnych.

Zalecenie powinno być spełnione ponad wartość łącznego współczynnika kapitałowego (o którym mowa w art. 92 ust. 1 lit. c rozporządzenia nr 575/2013), powiększonego o dodatkowy wymóg w zakresie funduszy własnych („P2R”, o którym mowa w art. 138 ust. 2 pkt 2 ustawy Prawo bankowe) oraz o wymóg połączonego bufora (o którym mowa w art. 55 ust. 4 ustawy o nadzorze makroostrożnościowym). Narzut kapitałowy P2G powinien składać się w całości z kapitału podstawowego Tier 1.

P2G składa się z dwóch składowych:

- podstawowego narzutu kapitałowego w wysokości 0,05 p.p., oraz
- uzupełniającego narzutu kapitałowego w wysokości 0,08 p.p.

Zalecenie P2G obowiązuje Bank od momentu otrzymania informacji od UKNF. W konsekwencji tego, od 11 lutego 2022 roku nasze minimalne wymogi kapitałowe (na poziomie jednostkowym i skonsolidowanym) wynoszą:

- CET1 $\geq$ 7,88%,
- T1 $\geq$ 9,38%,
- TCR $\geq$ 11,38%.



Polityka dywidendowa

Najważniejsze założenia [polityki dywidendowej](#) naszego banku są następujące:

- ING Bank Śląski S.A. zakłada stabilne realizowanie wypłat dywidend w dającej się przewidzieć perspektywie w wysokości do 50% rocznego zysku netto banku, z zachowaniem zasady ostrożnego zarządzania oraz wszelkich wymogów regulacyjnych, do których zachowania Bank jest zobowiązany oraz z uwzględnieniem przyjętych do stosowania Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW 2021.
- Propozycja wypłaty dywidendy w wysokości wyższej niż wynikałoby to ze wskaźnika wskazanego powyżej jest możliwa, gdy jest to uzasadnione sytuacją finansową banku (np. z niepodzielonego zysku z lat ubiegłych) oraz pod warunkiem spełnienia wszystkich pozostałych wymogów określonych w przepisach prawa i Polityce.
- Polityka dywidendowa zakłada możliwość realizowania wypłat dywidendy z nadwyżki kapitału powyżej minimalnych współczynników adekwatności kapitałowej oraz powyżej określonego przez Komisję Nadzoru Finansowego dla celów wypłaty dywidendy minimalnych poziomów współczynników kapitałowych.

Decydując o proponowanej kwocie wypłaty dywidendy, Zarząd Banku bierze pod uwagę wymogi nadzorcze przekazywane w ramach oficjalnego komunikatu Komisji Nadzoru Finansowego dotyczącego polityki dywidendowej banków, jak również następujące przesłanki:

- aktualną sytuację ekonomiczno-finansową Banku i Grupy Kapitałowej Banku, w tym ograniczenia w sytuacji generowania strat finansowych lub niskiej rentowności (niski zwrot z aktywów / kapitału),
- założenia strategii zarządzania i strategii zarządzania ryzykiem Banku oraz Grupy Kapitałowej Banku,
- ograniczenia wynikające z art. 56 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 roku o nadzorze makroostrożnościowym nad systemem finansowym i zarządzaniu kryzysowym w systemie finansowym,
- konieczność pomniejszania zysków bieżącego okresu lub niezatwierdzonych zysków rocznych zaliczanych do funduszy własnych o możliwe do przewidzenia dywidendy, zgodnie z artykułem 26 Rozporządzenia UE nr 575/2013,
- otoczenie makroekonomiczne.

Wytyczne KNF w sprawie dywidend za 2020 rok

Dywidenda za 2020 rok

I półrocze 2021 roku

16 grudnia 2020 roku Komisja Nadzoru Finansowego przyjęła stanowisko w sprawie polityki dywidendowej banków w 2021 roku (dywidenda za 2020 rok). Mając na względzie:

- istotną niepewność co do dalszego rozwoju pandemii COVID-19,
- przejściowy charakter rozwiązań wykorzystywanych przez banki do poprawy pozycji kapitałowej w czasie pandemii,
- ostrożne podejście europejskich organów nadzoru do wypłaty dywidendy oraz innych form obniżania zasobów kapitałowych,
- zmianę wytycznych EUNB wydłużającą moratoria,

KNF uznała za konieczne wstrzymanie wypłaty dywidendy w I półroczu 2021 roku.

Pełna treść stanowiska KNF w sprawie dywidendy w 2021 roku (za 2020 rok) jest dostępna na stronie KNF pod [tym linkiem](#).

II półrocze 2021 roku

24 czerwca 2021 roku Komisja Nadzoru Finansowego, zgodnie z wcześniejszymi zapowiedziami, opublikowała stanowisko w zakresie polityki dywidendowej banków w II półroczu 2021 roku (dostępna pod [tym linkiem](#)).

Wytyczne oparte zostały o kryteria średnioterminowe opublikowane w 2018 roku z uwzględnieniem dodatkowych kryteriów związanych m.in. z pandemią COVID-19.

Dywidendę do wysokości 50% zysku z 2020 rok może wypłacić jedynie bank jednocześnie spełniający poniższe kryteria:

- nierealizujący programu naprawczego (programu postępowania naprawczego lub planu naprawy),
- posiadający ocenę końcową BION nie gorszą niż 2,5,
- wykazujący poziom dźwigni finansowej (LR) na poziomie wyższym niż 5%,



- posiadający współczynnik kapitału podstawowego Tier 1 (CET1) nie niższy niż wymagane minimum: 4,5% + 56%*add-on + wymóg połączonego bufora, przy uwzględnieniu bufora ryzyka systemowego na poziomie 3%,
- posiadający współczynnik kapitału Tier 1 (T1) nie niższy niż wymagane minimum: 6% + 75%*add-on + wymóg połączonego bufora, przy uwzględnieniu bufora ryzyka systemowego na poziomie 3%,
- posiadający łączny współczynnik kapitałowy (TCR) nie niższy niż wymagane minimum: 8% + add-on + wymóg połączonego bufora, przy uwzględnieniu bufora ryzyka systemowego na poziomie 3%.

Dywidendę do wysokości 75% zysku za 2020 rok może wypłacić jedynie bank spełniający wszystkie kryteria wypłaty dywidendy do 50% zysku, przy jednoczesnym dodatkowym uwzględnieniu w ramach kryteriów kapitałowych poziomu wrażliwości banku na niekorzystny scenariusz makroekonomiczny, mierzonego przy pomocy wyników stress testów nadzorczych. Poziom wrażliwości ujmowany jest jako różnica pomiędzy TCR w scenariuszu referencyjnym i TCR w scenariuszu szokowym na koniec okresu prognozy (2021), z uwzględnieniem korekt nadzorczych.

Dywidendę do wysokości 100% zysku z 2020 rok może wypłacić jedynie bank spełniający wszystkie kryteria wypłaty dywidendy do 50% zysku, przy jednoczesnym dodatkowym uwzględnieniu w ramach kryteriów kapitałowych poziomu wrażliwości banku na niekorzystny scenariusz makroekonomiczny, z zastrzeżeniem, że nie uwzględnia się zakładanych przez bank emisji kapitału T1 oraz T2 w scenariuszu szokowym.

Kryteria określone w powyższych punktach bank powinien spełniać zarówno na poziomie jednostkowym, jak i skonsolidowanym.

Banki z dużą ekspozycją na portfel walutowych kredytów hipotecznych muszą przy ustalaniu dopuszczalnej stopy dywidendy wziąć pod uwagę dodatkowe elementy korygujące.

Zgodnie z tymi wytycznymi, wymogi KNF wobec ING Banku Śląskiego S.A. na potrzeby wypłaty dywidendy z zysku za 2021 rok w wysokości do 50% zysku netto są następujące:

- CET1 $\geq$ 10,75% ,
- T1 $\geq$ 12,25% ,
- TCR $\geq$ 14,25%.

Dywidenda za 2021 rok

9 grudnia 2021 roku Komisja Nadzoru Finansowego opublikowała stanowisko w zakresie polityki dywidendowej w 2022 roku (jej pełna treść dostępna jest pod [tym linkiem](#)). Komisja zauważa silną bazę kapitałową banków komercyjnych pomimo trwającej pandemii, ale m.in. ze względu na jej dalsze trwanie, ryzyko związane z portfelem walutowych kredytów hipotecznych oraz ryzyko związane ze wzrostem stóp procentowych, zdecydowano się w stanowisku uwzględnić nowe elementy.

Kwotę do wysokości 50% zysku z 2021 rok mogą wypłacić jedynie banki spełniające jednocześnie poniższe kryteria:

- nierealizujące programu naprawczego,
- pozytywnie oceniane w ramach procesu Badania i Oceny Nadzorczej (ocena końcowa BION nie gorsza niż 2,5),
- wykazujące poziom dźwigni finansowej (LR) na poziomie wyższym niż 5%,
- posiadające współczynnik kapitału podstawowego Tier 1 (CET1) nie niższy niż wymagane minimum: 4,5% + 56%*wymóg P2R + wymóg połączonego bufora,
- posiadające współczynnik kapitału Tier 1 (T1) nie niższy niż wymagane minimum: 6% + 75%*wymóg P2R + wymóg połączonego bufora,
- posiadające łączny współczynnik kapitałowy (TCR) nie niższy niż wymagane minimum: 8% + wymóg P2R + wymóg połączonego bufora.

Kwotę do wysokości 75% zysku z 2021 roku mogą wypłacić jedynie banki spełniające jednocześnie kryteria do wypłaty 50% z uwzględnieniem, w ramach kryteriów kapitałowych, wrażliwości banku na niekorzystny scenariusz makroekonomiczny (podstawowy narzut kapitałowy).

Kwotę do wysokości 100% zysku z 2021 roku mogą wypłacić jedynie banki spełniające jednocześnie kryteria do wypłaty 75% z uwzględnieniem, w ramach kryteriów kapitałowych, wrażliwości banku na specyficzny niekorzystny scenariusz makroekonomiczny dotyczący wzrostu stóp procentowych i jego wpływu na ryzyko kredytowe (uzupełniający narzut kapitałowy).

Kryteria określone w powyższych punktach bank powinien spełniać zarówno na poziomie jednostkowym, jak i skonsolidowanym.



Banki z dużą ekspozycją na portfel walutowych kredytów hipotecznych muszą przy ustalaniu dopuszczalnej stopy dywidendy wziąć pod uwagę dodatkowe elementy korygujące.

Zadeklarowane dywidendy

Zarząd Banku rekomenduje Walnemu Zgromadzeniu dywidendę za 2021 rok w łącznej wysokości 689,53 mln zł, co stanowi 30% skonsolidowanego zysku Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego oraz 30% jednostkowego zysku ING Banku Śląskiego. Proponowana wartość dywidendy na jedną akcję to 5,30 zł brutto. Proponowany dzień dywidendy to 15 kwietnia 2022 roku, a proponowany dzień wypłaty dywidendy to 4 maja 2022 roku. Wysokość proponowanej dywidendy uwzględnia, zarówno obecną sytuację finansową Grupy i Banku, jak i jego plany rozwoju. Informacje w tym zakresie przekazaliśmy [raportem bieżącym z 8 marca 2022 roku](#).

[W raporcie bieżącym z 1 marca 2022 roku](#), Zarząd naszego banku poinformował, że bank otrzymał pismo KNF, w którym KNF wskazała, że Bank spełnia wymogi do wypłaty dywidendy na poziomie do 100% zysku netto za 2021 rok.

Jednocześnie, KNF zaleciła ograniczenie ryzyka występującego w działalności Banku poprzez niepodejmowanie, bez uprzedniej konsultacji z organem nadzoru, innych działań, w szczególności pozostających poza zakresem bieżącej działalności biznesowej i operacyjnej, mogących skutkować obniżeniem funduszy własnych, w tym również ewentualnych wypłat dywidend z niepodzielonego zysku z lat ubiegłych oraz wykupów akcji własnych.

Historia wypłaconych dywidend

W 2021 roku ING Bank Śląski wypłacił dywidendę z zysku za 2020 rok.

Pierwotnie, zgodnie z [raportem bieżącym z 15 stycznia 2021 roku](#), Zarząd poinformował, że podjęcie działania zmierzające do stosowania indywidualnego zalecenia Komisji Nadzoru Finansowego dotyczącego polityki dywidendowej banku w I połowie 2021 roku. W związku z powyższym, 10 marca 2021 roku, [Zarząd przedłożył Walnemu Zgromadzeniu Akcjonariuszy zwołanemu na 15 kwietnia 2021 roku](#), propozycję uchwały, która proponowała podzielić zysk netto oraz niepodzielony zysk netto z lat ubiegłych w następujący sposób:

- 675,4 mln zł przeznaczyć na kapitał rezerwowy,
- 1 157,9 mln zł pozostawić jako zysk netto niepodzielony, w celu zachowania możliwości jego podziału w przyszłości w sposób uwzględniający wypłatę dywidendy – wartość ta obejmuje poza niepodzielonym zyskiem za 2020 rok (663,5 mln zł) również niepodzielony zysk z poprzednich lat.

Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy, [uchwałą 25 z 15 kwietnia 2021 roku](#), podzieliło zysk za 2020 rok zgodnie z propozycją Zarządu.

W następstwie opublikowanego przez Komisję Nadzoru Finansowego stanowiska w zakresie polityki dywidendowej na II połowę 2021 roku, bank otrzymał 30 czerwca 2021 roku pismo w tym zakresie, o czym poinformował w [raporcie bieżącym z 1 lipca 2021 roku](#). Ustalono, że indywidualny wskaźnik ST dla naszego banku wynosi 0,00%. W związku z tym, 19 lipca 2021 roku Rada Nadzorcza zaakceptowała stanowisko Zarządu dotyczące realizacji indywidualnego zalecenia Komisji Nadzoru Finansowego w kwestii polityki dywidendowej banków komercyjnych w II półroczu 2021 roku – o czym informowaliśmy [raportem bieżącym z 21 lipca 2021 roku](#). To umożliwiło Zarządowi podjęcie decyzji i przedstawienie propozycji Nadzwyczajnemu Walnemu Zgromadzeniu zwołanemu na 29 listopada 2021 roku w zakresie podziału zysku za 2020 rok – o czym informowaliśmy [raportem bieżącym z 19 października 2021 roku](#). Zarząd zaproponował by część niepodzielona zysku netto za 2020 rok (zgodnie z decyzją Walnego Zgromadzenia Akcjonariuszy z 15 kwietnia 2021 roku) przeznaczyć na dywidendę. Kwota zaproponowanej dywidendy to 49,6% zysku netto za 2020 rok, czyli 663,5 mln zł (5,10 zł brutto na jedną akcję). Wysokość zaproponowanej dywidendy to równowartość 50% jednostkowego i skonsolidowanego zysku netto banku za 2020 rok. Jednocześnie, zgodnie z propozycją Zarządu, termin nabycia praw do dywidendy przypadłaby na 4 grudnia 2021 roku, a termin wypłaty na 10 grudnia 2021 roku.

Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy przyjęło uchwałę w zakresie dywidendy zgodnie z brzmieniem zaproponowanym przez Zarząd – o czym informowaliśmy [raportem bieżącym z 29 listopada 2021 roku](#).

Historia wypłaconych dywidend w ostatnich pięciu latach jest przedstawiona w tabeli poniżej. Pełna historia jest dostępna na [naszej stronie](#).

Skrócona historia wypłaty dywidendy przez ING Bank Śląski S.A.					
	2016	2017	2018	2019	2020
Kwota dywidendy za dany rok (mln zł)	0	416,3	455,4	0	663,5
Kwota dywidendy na akcję (zł)	0	3,20	3,50	0	5,10
Stopa wypłaty dywidendy (do zysku skonsolidowanego)	0%	29,7%	29,8%	0%	49,6%
Stopa wypłaty dywidendy (do ceny akcji z dnia dywidendy)	0%	1,6%	1,8%	0%	2,0%



Plan naprawy i przymusowej restrukturyzacji

8 grudnia 2021 roku grupa otrzymała pozytywną decyzję KNF w sprawie zatwierdzenia zaktualizowanego dokumentu Planu Naprawy dla Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. Plan naprawy jest zgodny z przepisami polskiego prawa transponującymi wymogi Dyrektywy BRR, to znaczy z ustawą o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym z dnia 10 czerwca 2016 roku oraz przepisami wykonawczymi do tej ustawy.

Równolegle do prac po stronie banku nad Planem Naprawy, Bankowy Fundusz Gwarancyjny (BFG) - w ramach zadań opisanych w ustawie - zobligowany jest do uczestniczenia w kolegiach przymusowej restrukturyzacji utworzonych przez właściwe organy przymusowej restrukturyzacji dla grup, do których należy podmiot krajowy lub istotny oddział działający na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. W ramach realizacji tych zadań BFG uczestniczy w utworzonym przez Jednolitą Radę ds. Restrukturyzacji i Uporządkowanej Likwidacji (ang. *Single Resolution Board* - SRB) kolegium przymusowej restrukturyzacji Grupy ING, składającej się z podmiotu dominującego ING Groep N.V. oraz podmiotów zależnych, w tym ING Banku Śląskiego S.A. BFG w piśmie z 17 listopada 2021 roku poinformował, że we współpracy z SRB, działając w ramach kolegium, uzgodniły i przyjęły w formie wspólnej decyzji, że dla Grupy ING została zastosowana strategia restrukturyzacji zakładająca jeden punkt kontaktowy (ang. *Single Point of Entry* - SPE), zgodnie z którą podmiotem restrukturyzacji jest ING Groep N.V. Preferowanym narzędziem przymusowej restrukturyzacji, zgodnie z planem grupowym, jest umorzenie lub konwersja zobowiązań (ang. *bail-in*). W konsekwencji, BFG i SRB uzgodniły i przyjęły minimalny poziom funduszy własnych i zobowiązań kwalifikowalnych (z ang. *Minimum Requirement for Own Funds and Eligible Liabilities*, MREL), w ujęciu skonsolidowanym dla ING Group N.V. oraz dla podmiotów zależnych, w tym dla ING Banku Śląskiego - na poziomie indywidualnym (wewnętrzny MREL).

Wymóg MREL wyznaczony przez BFG, w porozumieniu z SRB, dla naszego banku wynosi 16,34% łącznej kwoty ekspozycji na ryzyko (ang. *total risk exposure amount* - TREA) i 5,91% miary ekspozycji całkowitej (ang. *total exposure measure* - TEM), na poziomie jednostkowym. Bank jest zobowiązany do spełnienia wymogu MREL do 31 grudnia 2023 roku. Całość wymogu MREL powinna być spełniona w formie funduszy własnych i zobowiązań spełniających kryteria określone w art. 98 ustawy o BFG, stanowiącym transpozycję art. 45f(2) dyrektywy BRR. BFG oczekuje, że część MREL odpowiadająca kwocie rekapitalizacji będzie spełniona w formie instrumentów dodatkowych Tier 1 (AT1), instrumentów kapitału Tier 2 (T2) oraz innych podporządkowanych zobowiązań kwalifikowalnych nabytych bezpośrednio bądź pośrednio przez podmiot dominujący.

Wymóg MREL - według aktualnej metodologii BFG dla podmiotów zależnych w strukturach grup transgranicznych, dla których określono strategię SPE (ang. *Single Point of Entry*) - w odniesieniu do ekspozycji na ryzyko, można oszacować w oparciu o wzór:

$$(CRR_{TCR} + BFX) + [1 - (CRR_{TCR} + BFX)] * (CRR_{TCR} + BFX) + MCC$$

- CRR_{TCR} – Wymagane przez CRR minimum w zakresie łącznego współczynnika kapitałowego,
- BFX – Filar 2, czyli add-on z tytułu ekspozycji na walutowe kredyty hipoteczne,
- MCC - bufor wiarygodności rynkowej (wyrażona w procentach ekspozycji na ryzyko w ujęciu jednostkowym nominalna różnica wymogu MREL na bazie danych skonsolidowanych banku i wymogu MREL na bazie danych jednostkowych).

Wymóg MREL, w odniesieniu do miary całkowitej ekspozycji można oszacować w oparciu o wzór:

$$(CRR_{LR}) + [1 - CRR_{LR}] * CRR_{LR}$$

- CRR_{LR} – Wymagane przez CRR minimum w zakresie wskaźnika dźwigni.

Ponadto, BFG wskazał na śródkresowe cele MREL, które w relacji do:

- TREA wynoszą 12,17% na koniec 2021 roku i 14,26% na koniec 2022 roku, oraz
- TEM wynoszą 3,00% na koniec 2021 roku i 4,46% na koniec 2022 roku.

Jednocześnie, instrumenty w kapitale podstawowym Tier 1 (CET1) utrzymywane przez podmiot na potrzeby wymogu połączanego bufora nie mogą zostać zaliczone do wymogu MREL wyrażonego jako odsetek łącznej kwoty ekspozycji na ryzyko (co oznacza, że bank powinien utrzymywać wymóg połączanego bufora ponad wskazany wymóg MREL).

Strategia restrukturyzacji oraz wymóg MREL mogą podlegać zmianom, w szczególności w związku z pracami w ramach kolegiów nadzorczych.



Ryzyko kredytowe

Wstęp

Ryzyko kredytowe rozumiane jest jako:

- ryzyko poniesienia przez Grupę straty finansowej w wyniku nie wywiązania się dłużnika w całości i terminie ze swoich zobowiązań kredytowych wobec Grupy, lub
- ryzyko zmniejszenia się wartości ekonomicznej ekspozycji kredytowej lub grupy ekspozycji kredytowych w wyniku pogorszenia zdolności dłużnika do obsługi zadłużenia w uzgodnionych terminach.

Polityka Grupy w zakresie ryzyka portfela ekspozycji kredytowych uwzględnia fakt, że działalność generująca ryzyko kredytowe może być powiązana również z innymi rodzajami ryzyk, tj.: ryzykiem płynności, rynkowym, operacyjnym, środowiskowym, społecznym, prawnym i reputacyjnym, które mogą się wzajemnie wzmacniać.

Grupa optymalizuje oraz ogranicza straty z tytułu ponoszonego ryzyka poprzez:

- ustalenie wewnętrznych limitów,
- odpowiednią konstrukcję produktów kredytowych,
- stosowanie zabezpieczeń,
- stosowanie kontroli funkcjonalnej,
- sprawny monitoring, restrukturyzację i windykację,
- monitorowanie zmiany zdolności i wiarygodności kredytowej klientów,
- regularny monitoring i walidację modeli wykorzystywanych do identyfikacji i pomiaru ryzyka kredytowego
- przeprowadzanie analiz trendów i wartości kluczowych wskaźników ryzyka.

Podstawowym celem Grupy w procesie zarządzania ryzykiem kredytowym jest wspieranie efektywnej realizacji celów biznesowych poprzez proaktywne zarządzanie ryzykiem i działalność na rzecz wzrostu organicznego, przy jednoczesnym:

- utrzymywaniu bezpiecznego poziomu wypłacalności i płynności oraz odpowiedniego poziomu rezerw,

- zapewnieniu zgodności z przepisami prawa i wymaganiami instytucji nadzorczych.

Ryzykiem kredytowym Grupa zarządza w sposób zintegrowany w oparciu o:

- planowanie strategiczne,
- spójny system limitów, polityk i procedur, oraz
- narzędzia służące do zarządzania ryzykiem, w tym do identyfikacji, pomiaru i kontroli ryzyka.

Na ten zintegrowany system składają się wszystkie procesy w Grupie realizowane w związku z działalnością kredytową.

Szczegółowe cele zarządzania ryzykiem kredytowym to:

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

Strategia zarządzania ryzykiem i parametry apetytu na ryzyko

Zarządzanie ryzykiem kredytowym Grupa traktuje jako fundamentalną i integralną część całościowego zarządzania Grupą. Kluczowymi elementami zarządzania ryzykiem są ustalanie i monitorowanie wykonania strategii oraz parametrów RAS (ang. *Risk Appetite Statement*).

Strategia zarządzania ryzykiem kredytowym

Strategia zarządzania ryzykiem kredytowym wspiera wdrożenie celów biznesowych przy zachowaniu bezpiecznego poziomu wypłacalności i płynności Banku oraz adekwatnego poziomu rezerw. Wyznacza się ją w celu zapewnienia optymalnego rozwoju portfela kredytowego, przy zachowaniu odpowiedniej jakości i dochodowości operacji kredytowych oraz alokacji kapitału. Podstawowym celem określenia strategii zarządzania ryzykiem kredytowym



jest optymalizacja relacji między ryzykiem a zwrotem na kapitale, przy uwzględnieniu informacji o aktualnym i perspektywicznym otoczeniu makroekonomicznym, portfelu Banku oraz poziomie realizacji limitów RAS.

Strategia zarządzania ryzykiem kredytowym uwzględnia „spojrzenie w przyszłość”, w tym potrzebę utrzymania konkurencyjności, atrakcyjności oraz rozwoju oferty Banku.

Ustalanie apetytu na ryzyko (RAS)

RAS to apetyt na ryzyko Banku, który definiuje się poprzez wyznaczenie kluczowych i szczegółowych limitów. Ustalanie i monitorowanie poziomu apetytu na ryzyko (parametrów RAS) to integralna część procesu planowania w Banku oraz zarządzania przez Bank ryzykiem koncentracji.

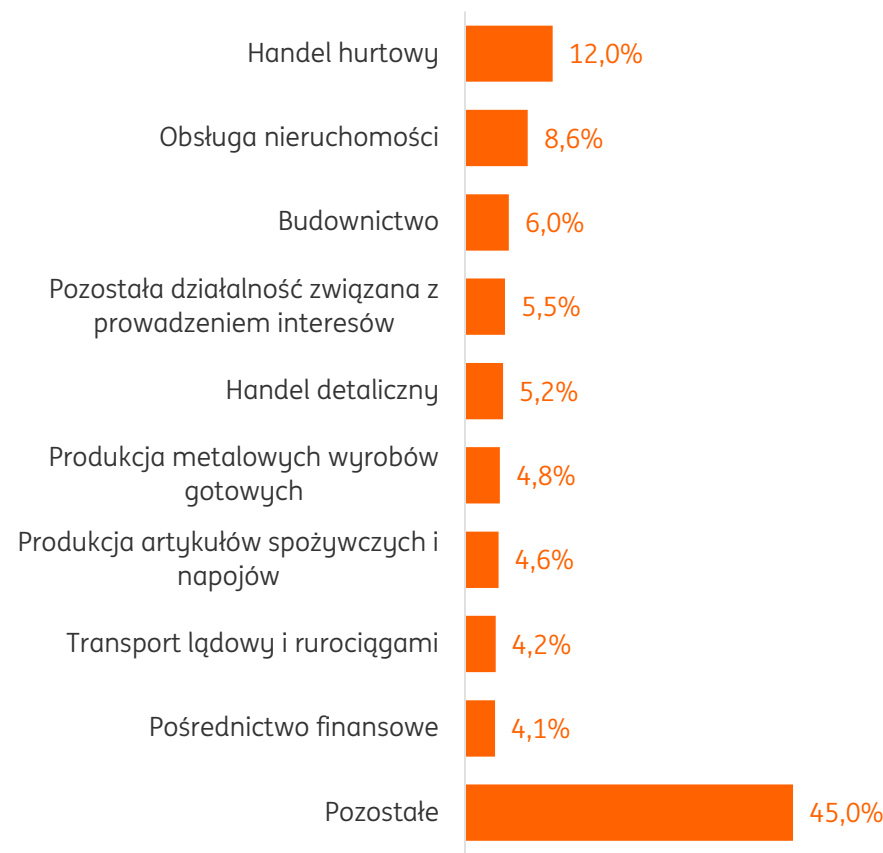
Rodzaje limitów RAS dla ryzyka kredytowego:

- limity wielkości portfela,
- limity dla wartości parametrów ryzyka portfela i nowej sprzedaży,
- limity koncentracji, w tym limity dla portfela ekspozycji kredytowych zabezpieczonych hipotecznie wynikające z wymogów Rekomendacji S Komisji Nadzoru Finansowego.

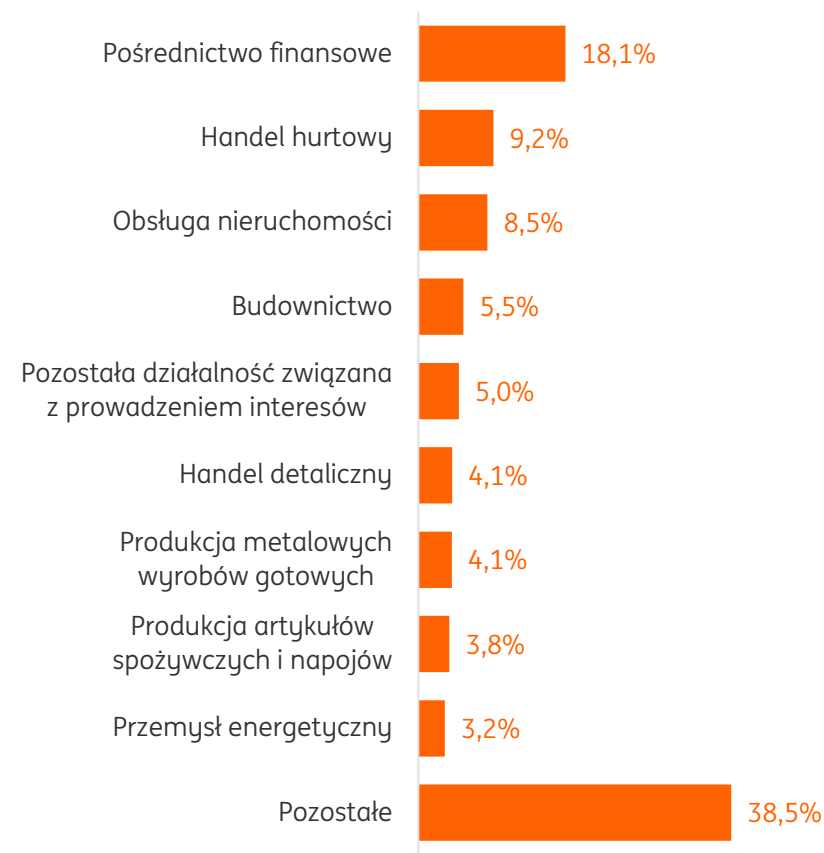
Oprócz limitów RAS, ustalone są w Banku limity na ryzyko kredytowe dla poszczególnych obszarów, linii biznesowych, produktów oraz limity transakcji, które są akceptowane przez właściwego decydenta kredytowego. Dodatkowo ustala się wewnętrzne limity koncentracji w odniesieniu do branż gospodarki, przyjmowanych form zabezpieczeń, regionów i ekspozycji kredytowych zabezpieczonych hipotecznie. Bieżące wykonanie limitów RAS jest monitorowane i raportowane w trakcie roku, w okresach miesięcznych.

Struktura niebankowego portfela klientów korporacyjnych - zaangażowanie bilansowe i pozabilansowe

Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego S.A.



ING Bank Śląski S.A.



Proces zarządzania ryzykiem kredytowym

Zarządzanie ryzykiem kredytowym jest procesem ciągłym, na który składają się wszystkie działania Banku związane z wykonywaniem działalności kredytowej. Wszystkie jednostki i osoby, które wykonują zadania w ramach procesu kredytowego ściśle współpracują ze sobą w celu:

- zwiększenia efektywności zarządzania ryzykiem, oraz
- utrzymania ryzyka na poziomie zgodnym ze strategią, apetytem na ryzyko i planami finansowymi Banku oraz zatwierdzonym poziomem RAS.

Proces zarządzania ryzykiem kredytowym realizowany jest w Banku w ramach trzech niezależnych organizacyjnie i funkcjonalnie linii obrony.

W Banku stosuje się rozwiązania organizacyjne uwzględniające rozdzielenie funkcji sprzedaży produktów bankowych od funkcji akceptacji ryzyka na wszystkich szczeblach struktury organizacyjnej, w tym Zarządu Banku.



Rozdzielenie funkcji monitorowania i kontroli ryzyka ekspozycji kredytowych (w tym ryzyka koncentracji) od funkcji sprzedaży produktów bankowych i funkcji akceptacji ryzyka utrzymywane jest na wszystkich szczeblach struktury organizacyjnej Banku poniżej poziomu Zarządu Banku, a dla detalicznych ekspozycji kredytowych również na poziomie Zarządu.

W przypadku uproszczonych, zautomatyzowanych ścieżek procesu kredytowego rozdzielenie funkcji sprzedaży produktów bankowych od funkcji akceptacji ryzyka ekspozycji kredytowych oparte jest na niezależności procesu budowy i walidacji narzędzi wspierających proces akceptacji ryzyka od funkcji sprzedażowych i operacyjnych. Kompetencje w zakresie decyzji kredytowych odnoszących się do indywidualnych transakcji kredytowych są oddzielone od kompetencji decyzyjnych w sferze kształtowania polityki kredytowej i zasad zarządzania ryzykiem kredytowym.

Struktura organizacyjna zarządzania ryzykiem

W ramach Pionu CRO (Chief Risk Officer, Wiceprezes Zarządu Odpowiedzialny za Ryzyko) wyodrębnione zostały trzy obszary ryzyka, podlegające Dyrektorom Banku:

- Transakcyjne Ryzyko Kredytowe, w skład którego wchodzi:
 - Departament Ryzyka Kredytowego Centrali,
 - Departament Ryzyka Kredytowego Regionów,
 - Stanowisko Ryzyka Kredytowego Instytucji Finansowych.
- Centrum Eksperckie – Ryzyko Kredytowe, w skład którego wchodzi:
 - Consumer Credit Risk,
 - Business Credit Risk.
- Modele, Dane i Raportowanie, w skład którego wchodzi:
 - Departament Modeli Ryzyka,
 - Departament Polityk, Procedur, Regulacji i Raportowania Ryzyka,
 - Zespół Credit Risk Tech.

Ponadto, w strukturze Pionu CRO znajduje się Departament Kredytów Zwiększonego Ryzyka, Departament Walidacji, Departament Ryzyka Operacyjnego, Departament Ryzyka Rynkowego oraz Departament Inspekcji Ryzyka Kredytowego.

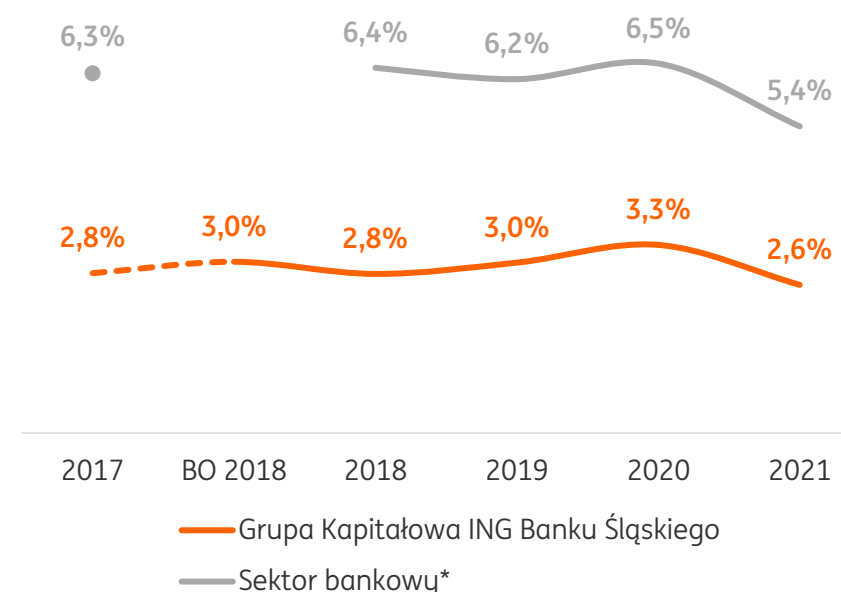
Każdy z tych obszarów sprawuje kontrolę i nadzór nad powierzonym mu zakresem działalności Banku i procesem zarządzania ryzykiem.

Więcej szczegółowych informacji dotyczących zasad działalności kredytowej, zarządzanie ryzykiem kredytowym, systemu zarządzania ryzykiem znajdują się w Rocznym Skonsolidowanym Sprawozdaniu Finansowym Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za 2021 rok.

Jakość portfela kredytowego

Udział należności w etapie 3 oraz POCI

Udział kredytów z utratą wartości / w etapie 3 oraz POCI dla Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego



*Szacunek na podstawie danych KNF

Co ważne, zarówno nasze kredyty w segmencie detalicznych, jak i w segmencie korporacyjnych, są wyższej jakości kredytowej niż odpowiednie średnie dla całego sektora bankowego. Na koniec 2021 roku udział kredytów w etapie 3 oraz POCI w segmencie detalicznym w Grupie Kapitałowej ING Banku Śląskiego wyniósł 1,5% względem 4,3% dla

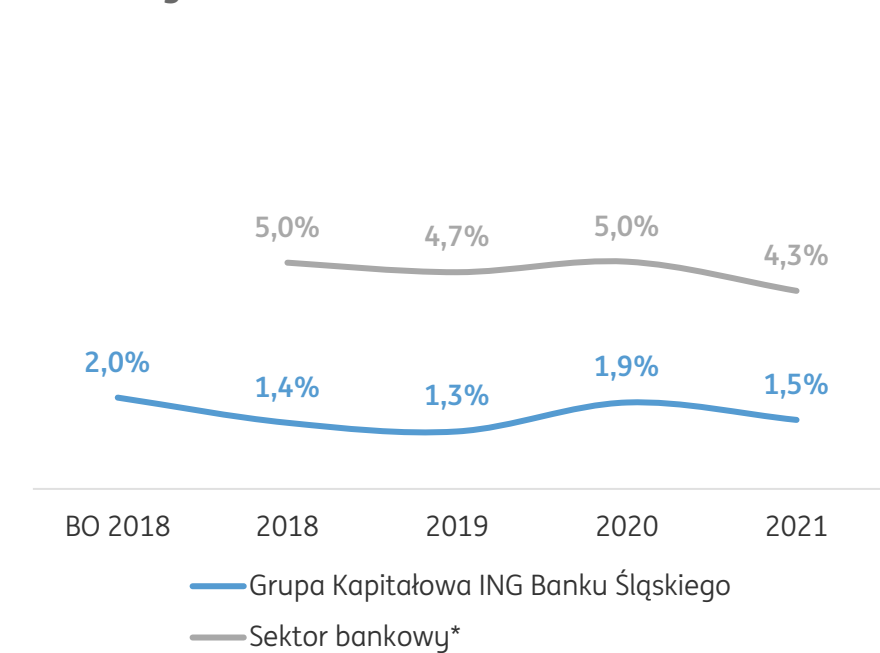
W 2021 roku jakość naszego portfela kredytowego poprawiła się w porównaniu do 2020 roku. Udział kredytów w etapie 3 oraz POCI w grupie kapitałowej naszego banku spadł z 3,3% na koniec 2020 roku do 2,6% na koniec 2021 roku. Wartość kredytów w etapie 3 oraz POCI w grupie ukształtowała się na poziomie 3 806,6 mln zł wobec 4 152,5 mln zł na koniec 2020 roku (spadek o 8,3% r/r).

Niezmiennie od wielu lat, jakość portfeli kredytowych naszego banku jest znacząco wyższa od średniej w całym sektorze bankowym. Udział należności w etapie 3 w sektorze na koniec roku wyniósł 5,4%.

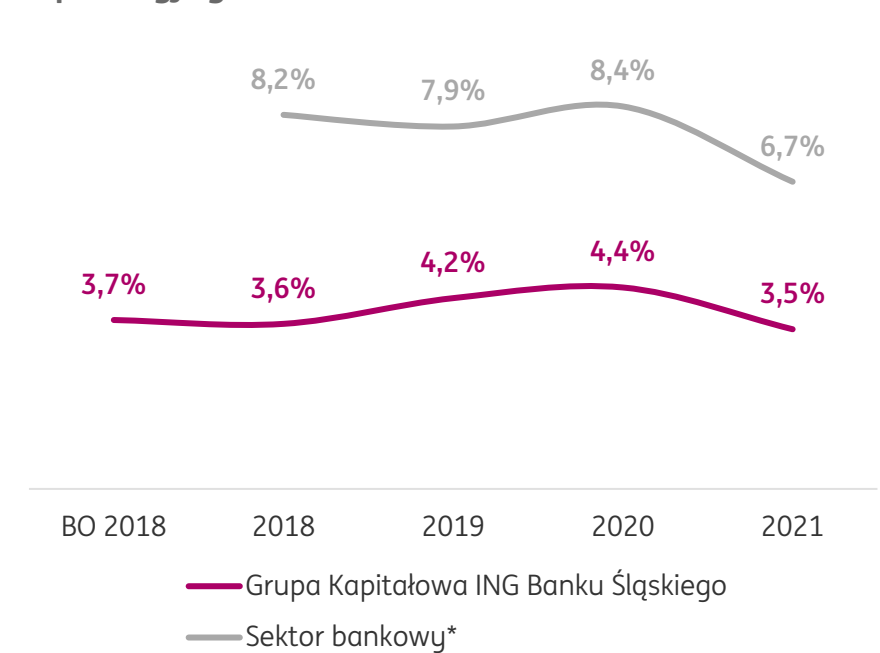


sektora (w tym odpowiednio 0,6% i 2,4% w zakresie kredytów hipotecznych). Analogiczne wskaźniki dla segmentu korporacyjnego wynoszą odpowiednio 3,5% dla Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego oraz 6,7% dla sektora.

Udział kredytów w etapie 3 oraz POCI w portfelu detalicznym



Udział kredytów w etapie 3 oraz POCI w portfelu korporacyjnym



*Szacunek na podstawie danych KNF

W 2021 roku na jakość naszego portfela kredytowego, oprócz wzrostu wolumenów biznesowych i ostrożnej polityki kredytowej, miała również wpływ transakcja sprzedaży wierzytelności klasyfikowanych jako kredyty w etapie 3 (zarówno w ramach segmentu detalicznego jak i korporacyjnego). Łączna kwota sprzedanych wierzytelności (kwoty główne, odsetki, pozostałe koszty wg stanu na dzień zawarcia umowy) wynosiła 468,2 mln zł, przy czym kwota 373,4 mln zł dotyczyła wierzytelności stanowiących zaangażowanie kredytowe.

Jakość portfela należności udzielonych klientom* Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego

mln zł	2018	2019	2020	2021	Zmiana 2021 do 2020	
					mln zł	%
Zaangażowanie ogółem	104 226,8	118 277,0	125 992,4	146 400,3	20 407,9	16,2%
Etap 1 i 2	101 321,8	114 746,7	121 839,9	142 593,7	20 753,8	17,0%
Etap 3 i POCI	2 905,0	3 530,3	4 152,5	3 806,6	-345,9	-8,3%
Odpis aktualizujący z tytułu utraty wartości i rezerwy	2 270,0	2 446,0	3 270,3	3 113,6	-156,7	-4,8%
Odpis dotyczący etapu 1 i 2	539,0	537,0	751,8	633,5	-118,3	-15,7%
Odpis dotyczący etapu 3 i POCI	1 731,0	1 909,0	2 518,5	2 480,1	-38,4	-1,5%
Udział portfela w etapie 3 i POCI	2,8%	3,0%	3,3%	2,6%	-	-0,7 p.p.
Współczynnik pokrycia portfela w etapie 3 i POCI	59,6%	54,1%	60,7%	65,2%	-	4,5 p.p.
Zaangażowanie – bankowość korporacyjna	64 385,5	69 916,7	70 159,9	79 914,5	9 754,6	13,9%
Etap 1 i 2	62 057,5	66 995,0	67 064,3	77 120,3	10 056,0	15,0%
Etap 3 i POCI	2 328,0	2 921,7	3 095,6	2 794,2	-301,4	-9,7%
Odpis aktualizujący z tytułu utraty wartości i rezerwy	1 524,4	1 686,0	2 183,2	2 158,2	-25,0	-1,1%
Odpis dotyczący etapu 1 i 2	218,0	211,9	419,8	387,1	-32,7	-7,8%
Odpis dotyczący etapu 3 i POCI	1 306,4	1 474,1	1 763,4	1 771,1	7,7	0,4%
Udział portfela w etapie 3 i POCI	3,6%	4,2%	4,4%	3,5%	-	-0,9 p.p.
Współczynnik pokrycia portfela w etapie 3 i POCI	56,1%	50,5%	57,0%	63,4%	-	6,4 p.p.
Zaangażowanie – bankowość detaliczna	39 841,3	48 360,3	55 832,5	66 485,8	10 653,3	19,1%
Etap 1 i 2	39 264,3	47 751,7	54 775,6	65 473,4	10 697,8	19,5%
Etap 3 i POCI	577,0	608,6	1 056,9	1 012,4	-44,5	-4,2%
Odpis aktualizujący z tytułu utraty wartości i rezerwy	745,6	760,0	1 087,1	955,4	-131,7	-12,1%
Odpis dotyczący etapu 1 i 2	321,0	325,1	332,0	246,4	-85,6	-25,8%
Odpis dotyczący etapu 3 i POCI	424,6	434,9	755,1	709,0	-46,1	-6,1%
Udział portfela w etapie 3 i POCI	1,4%	1,3%	1,9%	1,5%	-	-0,4 p.p.
Współczynnik pokrycia portfela w etapie 3 i POCI	73,6%	71,5%	71,4%	70,0%	-	-1,4 p.p.

*bez uwzględnienia pozostałych należności

[Wstęp](#)[ING Bank Śląski](#)[Nasze otoczenie](#)[Nasze wyniki finansowe](#)[Ład korporacyjny \(G\)](#)[Bezpieczeństwo banku i klientów \(G\)](#)[ING dla klientów \(S\)](#)[ING dla klimatu \(E\)](#)[ING dla społeczności \(S\)](#)[ING dla pracowników \(S\)](#)[O raporcie](#)[Załączniki](#)[Oświadczenie Zarządu](#)

Jakość portfela należności udzielonych klientom* ING Banku Śląskiego

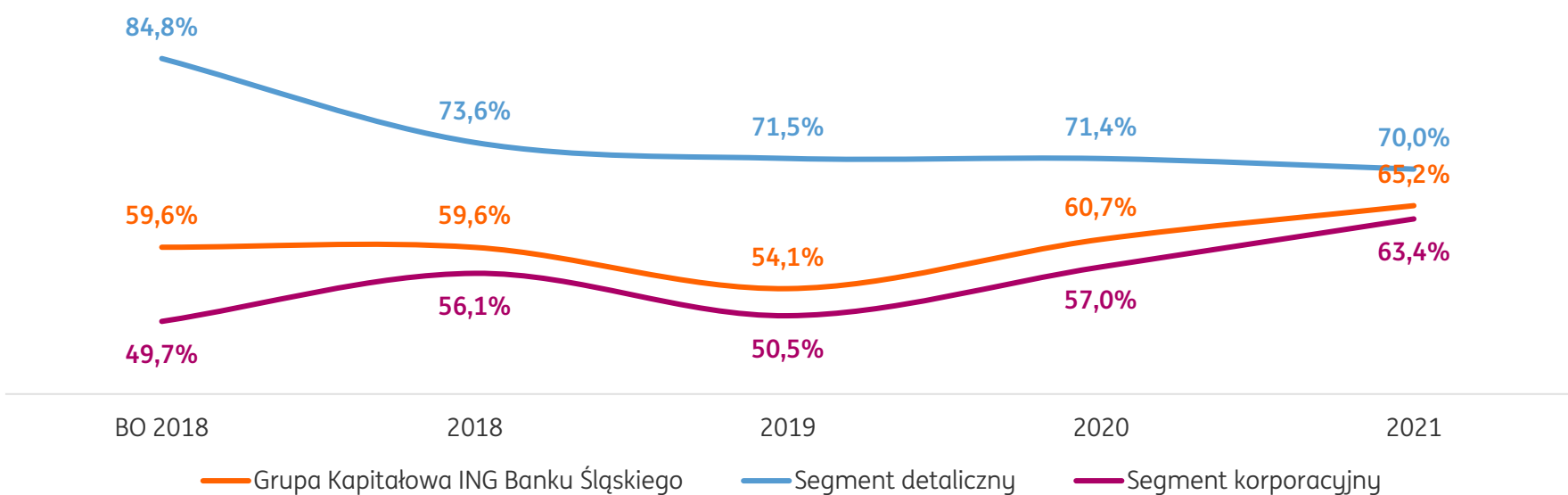
mln zł	2018	2019	2020	2021	Zmiana 2021 do 2020	
					mln zł	%
Zaangażowanie ogółem	100 067,6	102 488,0	106 779,9	126 791,5	20 011,6	18,7%
Etap 1 i 2	97 600,6	99 619,1	103 322,2	123 545,4	20 223,2	19,6%
Etap 3 i POCI	2 467,0	2 868,9	3 457,7	3 246,1	-211,6	-6,1%
Odpis aktualizujący z tytułu utraty wartości i rezerwy	2 110,8	2 260,6	2 987,7	2 855,2	-132,5	-4,4%
Odpis dotyczący etapu 1 i 2	520,3	522,5	690,4	597,2	-93,2	-13,5%
Odpis dotyczący etapu 3 i POCI	1 590,5	1 738,1	2 297,3	2 258,0	-39,3	-1,7%
Udział portfela w etapie 3 i POCI	2,5%	2,8%	3,2%	2,6%	-	-0,7 p.p.
Współczynnik pokrycia portfela w etapie 3 i POCI	64,5%	60,6%	66,4%	69,6%	-	3,1 p.p.
Zaangażowanie – bankowość korporacyjna	60 226,3	65 193,1	65 586,4	74 724,5	9 138,1	13,9%
Etap 1 i 2	58 336,3	62 932,2	63 170,5	72 460,8	9 290,3	14,7%
Etap 3 i POCI	1 890,0	2 260,9	2 415,9	2 263,7	-152,2	-6,3%
Odpis aktualizujący z tytułu utraty wartości i rezerwy	1 365,2	1 504,7	1 922,5	1 917,1	-5,4	-0,3%
Odpis dotyczący etapu 1 i 2	199,4	201,4	372,4	358,2	-14,2	-3,8%
Odpis dotyczący etapu 3 i POCI	1 165,8	1 303,3	1 550,1	1 558,9	8,8	0,6%
Udział portfela w etapie 3 i POCI	3,1%	3,5%	3,7%	3,0%	-	-0,7 p.p.
Współczynnik pokrycia portfela w etapie 3 i POCI	61,7%	57,6%	64,2%	68,9%	-	4,7 p.p.
Zaangażowanie – bankowość detaliczna	39 841,3	37 294,9	41 193,5	52 067,0	10 873,5	26,4%
Etap 1 i 2	39 264,3	36 686,9	40 151,7	51 084,6	10 932,9	27,2%
Etap 3 i POCI	577,0	608,0	1 041,8	982,4	-59,4	-5,7%
Odpis aktualizujący z tytułu utraty wartości i rezerwy	745,6	755,9	1 065,2	938,1	-127,1	-11,9%
Odpis dotyczący etapu 1 i 2	320,9	321,1	318,0	239,0	-79,0	-24,8%
Odpis dotyczący etapu 3 i POCI	424,7	434,8	747,2	699,1	-48,1	-6,4%
Udział portfela w etapie 3 i POCI	1,4%	1,6%	2,5%	1,9%	-	-0,6 p.p.
Współczynnik pokrycia portfela w etapie 3 i POCI	73,6%	71,5%	71,7%	71,2%	-	-0,6 p.p.

*bez uwzględnienia pozostałych należności

Pokrycie portfela kredytów w etapie 3 odpisami

Na koniec grudnia 2021 roku Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego posiadała rezerwy na portfel kredytowy w etapie 3 i POCI w wysokości 2 480,1 mln zł. Stopień pokrycia odpisami portfela w etapie 3 i POCI wyniósł 65,2%.

Współczynnik pokrycia portfela z rozpoznaną utratą wartości / w etapie 3 i POCI odpisami



Koszty ryzyka

W 2021 roku nastąpił znaczny spadek r/r wskaźnika marży kosztów ryzyka (relacja odpisu na rezerwy kredytowe netto oraz rezerw na ryzyko prawne walutowych kredytów hipotecznych do portfela kredytowego brutto). Więcej informacji na temat kosztów ryzyka opisujemy w rozdziale [Nasze wyniki finansowe](#).

Rodzaje stosowanych zabezpieczeń ryzyka kredytowego

W celu zabezpieczenia ryzyka związanego z działalnością kredytową Bank przyjmuje prawne zabezpieczenie osobiste i rzeczowe w różnej formie, np. gwarancji bankowej, poręczenia według prawa cywilnego, weksła 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 koniec 2021 roku wartość zabezpieczeń Basel2 ustanowionych na rachunkach lub aktywach kredytobiorców wyniosła 186,7 mld zł (z czego 66,5% to hipoteki) dla Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. oraz 151,1 mld zł (z czego 77,0% to hipoteki) dla ING Banku Śląskiego S.A.



W związku z wprowadzoną z dniem 27 listopada 2015 roku zmianą przepisów Prawa bankowego, Bank nie wystawia bankowych tytułów egzekucyjnych.

Ryzyko rynkowe

Wstęp

Głównymi celami zarządzania ryzykiem rynkowym w ING Banku Śląskim S.A. są: zapewnienie, że istnieje świadomość i zrozumienie ekspozycji Banku na ryzyko rynkowe, oraz że ta ekspozycja jest odpowiednio zarządzana, i tam gdzie ma to zastosowanie, mieści się w granicach przyjętych limitów.

Ryzyko rynkowe definiuje się jako potencjalną stratę, którą może ponieść Bank w związku z niekorzystnymi zmianami cen rynkowych (takich jak krzywe dochodowości, kursy walutowe, ceny na rynku kapitałowym), parametrów rynkowych (zmienności cen rynkowych, korelacji pomiędzy ruchami poszczególnych cen) oraz zachowań klientów (np. wcześniejsze spłaty kredytów).

Proces zarządzania ryzykiem rynkowym

Proces zarządzania ryzykiem rynkowym w Banku obejmuje identyfikację, pomiar, monitorowanie oraz raportowanie ryzyka. Departament Zarządzania Ryzykiem Rynkowym (DZRR) dostarcza menedżerom Obszaru Rynków Finansowych w Pionie Wholesale Banking oraz Centre of Expertise Treasury, wybranym członkom Zarządu oraz Komitetowi ALCO regularne raporty ryzyka. Ponadto, ALCO, Zarząd Banku oraz Rada Nadzorcza otrzymują okresowe raporty zawierające najważniejsze miary ryzyka rynkowego. Akceptacja poszczególnych limitów ryzyka rynkowego jest przeprowadzana na poziomie komitetu ALCO, Zarządu Banku lub Rady Nadzorczej, zgodnie z podziałem odpowiedzialności w określaniu poziomów limitów definiowanych w Polityce ustalania i monitorowania apetytu na ryzyko w obszarze ryzyka rynkowego, płynności i adekwatności kapitałowej. Pracownicy Departamentu Zarządzania Ryzykiem Rynkowym są wykwalifikowanymi specjalistami, a niezależność departamentu jest zapewniona poprzez jego oddzielenie od jednostek generujących ryzyko.

Zarządzanie ryzykiem rynkowym w Banku obejmuje również funkcję Kontroli Produktów („Product Control”), która zapewnia poprawność wyceny produktów Rynków Finansowych w Pionie Wholesale Banking i Centre of Expertise Treasury poprzez monitoring poprawności modeli wyceny oraz kontrolę jakości danych rynkowych stosowanych do wyceny i kalkulacji wyniku finansowego. Decyzje związane z kwestiami dotyczącymi procesu wyceny, takie jak:

źródła danych rynkowych używanych do wyceny, kalkulacja rezerw dotyczących modeli wycen rynkowych, są podejmowane przez Komitet Parametryzacji.

W raportowanym okresie profil ryzyka rynkowego oraz sposób zarządzania tym ryzykiem nie uległ istotnym zmianom.

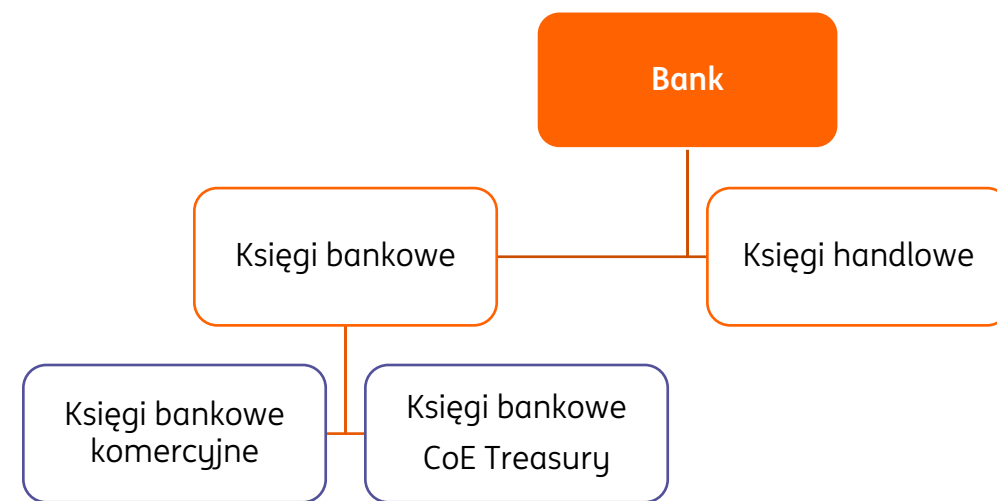
Struktura ksiąg i metody pomiaru ryzyka

Bank utrzymuje strukturę ksiąg bazującą na intencji, co przekłada się na wiele procesów, w tym zarządzanie ryzykiem rynkowym. Struktura ksiąg jest odzwierciedleniem typów ryzyka rynkowego, które są oczekiwane oraz akceptowane w poszczególnych obszarach Banku oraz tego, gdzie ryzyko rynkowe powinno być wewnętrznie transferowane/zabezpieczane. Księgi są pogrupowane według intencji utrzymania pozycji na:

- „handlowe” (pozycje zajmowane w celu uzyskania korzyści w krótkim okresie wynikających z ruchów cen rynkowych), oraz
- „bankowe” (wszystkie pozostałe pozycje).

Ogólna struktura ksiąg Banku wygląda następująco

Ogólna struktura ksiąg Banku



Księgi bankowe dzieli się na księgi bankowe komercyjne oraz księgi bankowe Centre of Expertise Treasury (CoE Treasury). Księgi bankowe komercyjne, to księgi pionów działalności detalicznej oraz korporacyjnej, zawierające depozyty oraz kredyty komercyjne. Ryzyko wynikające z tych pozycji jest transferowane do:



- ksiąg bankowych Centre of Expertise Treasury (dla ryzyka stopy procentowej, ryzyka bazowego i płynności), oraz
- ksiąg handlowych Obszaru Rynków Finansowych w Pionie Wholesale Banking (dla ryzyka walutowego) poprzez transakcje wewnętrzne.

Proces ten zapewnia, że w bankowych księgach komercyjnych nie pozostaje istotne ekonomiczne ryzyko rynkowe. Jednakże, jak zostanie to opisane bardziej szczegółowo w dalszej części dokumentu, krótkoterminowy wynik finansowy w tych księgach jest wrażliwy na zmiany stawek rynkowych. Działalność komercyjna spółek zależnych należy do komercyjnych ksiąg Banku.

Księgi Bankowe Centre of Expertise Treasury, to księgi służące do zarządzania:

- ryzykiem płynności Banku jako całości, oraz
- ryzykiem stopy procentowej księgi bankowej.

Utrzymywanie otwartych pozycji jest tu dopuszczalne w granicach przyjętych limitów ryzyka rynkowego.

Więcej o metodach pomiaru ryzyka znajduje się w Rocznym Skonsolidowanym Sprawozdaniu Finansowym Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za 2021 rok.

Pomiar ryzyka stopy procentowej w księdze bankowej

W pomiarze ryzyka stopy procentowej księgi bankowej Bank stosuje miary wymagane przez regulacje Europejskiego Nadzoru Bankowego (EBA/GL/2018/02).

Więcej o pomiarze ryzyka stopy procentowej w księdze bankowej znajduje się w Rocznym Skonsolidowanym Sprawozdaniu Finansowym Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za 2021 rok.

Pomiar ryzyka rynkowego w księdze handlowej

W pomiarze ryzyka rynkowego księgi handlowej, jest stosowany przez bank VaR, zgodnie z najlepszymi praktykami rynkowymi. Przy obliczaniu VaR, bank wykorzystuje następujące założenia:

- jednodniowy okres utrzymywania pozycji, 99% poziom ufności,
- 260-dniowy okres obserwacji.

Więcej o pomiarze ryzyka rynkowego w księdze handlowej znajduje się w Rocznym Skonsolidowanym Sprawozdaniu Finansowym Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za 2021 rok.





Wrażliwość wyniku i kapitału na ryzyko stopy procentowej

Aby zaprezentować wrażliwość wyniku z tytułu odsetek na zmiany stóp procentowych, Bank przeprowadził analizę wpływu szokowych zmian krzywej dochodowości (względem tej z 31 grudnia 2021 roku) na wynik odsetkowy za 2022 roku w porównaniu ze scenariuszem bazowym. Biorąc pod uwagę spektrum oczekiwanych zmian stóp procentowych, analiza została przygotowana w oparciu o sześć scenariuszy, po trzy na równoległe przesunięcie krzywej w górę i w dół, odpowiednio o 100 p.b., 200 p.b. i 300 pb, do których miałyby dojść 1 stycznia 2022 roku.

Wpływ na wynik z tytułu odsetek (mln zł)			
mln zł	100 p.b.	200 p.b.	300 p.b.
równoległe przesunięcie krzywej dochodowości w górę*	386	772	1 158
równoległe przesunięcie krzywej dochodowości w dół*	-580	-1 771	-1 882

*względem danych za 31 grudnia 2021

W powyższych wyliczeniach zostało przyjęte założenie m.in. stałego poziomu sald bilansowych z 31 grudnia 2021 roku, z uwzględnieniem szeregu założeń dotyczących zmian w poziomie kosztu finansowania, które mogą się różnić od tych będących konsekwencją faktycznych decyzji biznesowych.

Pozostałe informacje w zakresie wrażliwości wyniku oraz kapitału banku na stopy procentowe znajdują się w Rocznym Skonsolidowanym Sprawozdaniu Finansowym Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za 2021 rok.

Ryzyko płynności i finansowania

Wstęp

ING Bank Śląski S.A. uznaje proces stabilnego zarządzania ryzykiem płynności i finansowania za jeden z najważniejszych procesów w Banku.

Ryzyko płynności i finansowania jest rozumiane przez Bank, 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, wpływów z zapadających transakcji, dostępnych źródeł finansowania po cenach rynkowych i/lub z likwidacji zbywalnych aktywów.

Proces zarządzania ryzykiem płynności i finansowania

W celu optymalizacji procesu zarządzania ryzykiem płynności i finansowania, Bank stworzył Politykę zarządzania ryzykiem płynności i finansowania w ING Banku Śląskim S.A., której celem jest opisanie zasad zapewniających odpowiednie źródła finansowania oraz zminimalizowanie ryzyka i kosztów związanych z finansowaniem. Polityka opisuje ogólne podejście do procesu zarządzania ryzykiem płynności i finansowania w Banku. Głównym celem procesu zarządzania ryzykiem płynności i finansowania jest utrzymanie odpowiedniego poziomu płynności w celu zapewnienia bezpiecznego i stabilnego działania Banku w normalnych warunkach rynkowych oraz w trakcie kryzysu.

Polityka wynika z zatwierdzonej przez Radę Nadzorczą strategii zarządzania ryzykiem prowadzonej działalności (w tym strategii zarządzania ryzykiem płynności i finansowania). W szczególności odzwierciedla ona określony w strategii i zaakceptowany przez Radę Nadzorczą apetyt na ryzyko.

Dodatkowo, Bank przygotowuje raport procesu ILAAP. Prezentuje on, w sposób całościowy i spójny, kluczowe wskaźniki i dane liczbowe dotyczące profilu ryzyka płynności Banku. Uwzględnia on strategię, plan finansowania oraz tolerancję Banku na ryzyko. Wyniki raportu akceptowane są przez Zarząd, który informuje Radę Nadzorczą o wynikach oceny.

Ogólne podejście do zarządzania ryzykiem płynności i finansowania składa się z cyklu pięciu powtarzających się działań: 1) identyfikacji ryzyka, 2) oceny ryzyka, 3) kontroli ryzyka, 4) monitorowania i 5) raportowania.

- **Identyfikacja i ocena ryzyka.** Identyfikacja ryzyka jest wykonywana corocznie poprzez organizację warsztatów identyfikacji ryzyka. Każde zidentyfikowane ryzyko jest oceniane w celu określenia znaczenia takiego ryzyka dla Banku. Identyfikacja ryzyka jest również przeprowadzana w procesie wdrażania nowych produktów. Wycena ryzyka oraz jego istotność jest oceniana na podstawie prawdopodobieństwa, z jakim to ryzyko zachodzi i wielkości skutków finansowych, w przypadku zmaterializowania się tego ryzyka.
- **Kontrola.** Ryzyka są kontrolowane poprzez działania, które obniżają prawdopodobieństwo zajścia ryzyka, lub działania, które zmniejszają skutki w przypadku materializacji ryzyka. Ważnym elementem zarządzania ryzykiem jest ciągłe sprawdzanie, czy wdrożona kontrola ryzyka jest wykonywana. Jednym z elementów kontroli ryzyka jest zdefiniowanie dopuszczalnego poziomu ryzyka. Regularna kontrola pozwala wykazywać, czy działania w zakresie kontroli ryzyka są efektywne. Istotnym elementem procesu zarządzania ryzykiem płynności i finansowania jest odpowiednie raportowanie, które dostarcza zarządzającemu informacji potrzebnych do zarządzania ryzykiem.
- **Monitorowanie i raportowanie.** Monitorowanie ryzyka służy trzem ważnym celom: ciągłemu sprawdzaniu, czy wdrożona kontrola ryzyka jest wykonywana; czy działania w zakresie kontroli ryzyka są efektywne. Takie działanie pozwala zdobyć ich zaufanie, jeden z najistotniejszych



elementów w bankowości. Dobrze zorganizowane i zaprojektowane regularne kontrole lub monitorowanie, które funkcjonują pod nazwą zarządzania ryzykiem, są niezbędne do dobrego zarządzania ryzykiem. Odpowiednie raportowanie dostarcza zarządzającym informacji potrzebnych do zarządzania ryzykiem.

Zgodnie z wymogami Rekomendacji S, Bank przygotowuje pogłębioną analizę płynności długoterminowej, ze szczególnym uwzględnieniem kredytów hipotecznych. Powyższa analiza płynności pokazuje poziom ryzyka związany z finansowaniem długoterminowych kredytów hipotecznych.

Bank prowadzi aktywną politykę zarządzania płynnością w odniesieniu do walut głównych. Dla tych walut, pomiar i limitowanie ryzyka płynności odbywa się per waluta, a zarządzanie płynnością operacyjną przeprowadzane jest osobno dla każdej z walut oraz uwzględnia się je w systemie transferu ryzyka.

Płynność śróddzienna jest aktywnie zarządzana przez Centre of Expertise Treasury. W tym procesie zarządza się pozycją i ryzykiem płynności krótkoterminowej (jednodniowej i w ciągu dnia). Jego celem jest spełnianie obowiązków płatniczych i rozliczeniowych w sposób terminowy w warunkach regularnej działalności oraz w sytuacjach nadzwyczajnych/stresowych.

W Banku funkcjonuje system transferu ryzyka, w ramach, którego ryzyka rynkowe, w tym ryzyko płynności, są przekazywane do Centre of Expertise Treasury. Z wykorzystaniem odpowiednich narzędzi, zarządza on ryzykami w sposób zcentralizowany w ramach przyjętego w Banku systemu limitów.

Rodzaje ryzyka

Ryzyko płynności Bank dzieli na dwie grupy:

- ryzyko płynności wynikające z czynników zewnętrznych, oraz

- ryzyko czynników wewnętrznych związanych z danym bankiem.

Celem Banku jest konserwatywne podejście do zarządzania ryzykiem płynności, które pozwoli w sposób bezpieczny przetrwać zdarzenia specyficzne dla ING Banku Śląskiego S.A. oraz dla całego sektora bankowego.

W kontekście horyzontu czasowego, Bank dzieli ryzyko płynności na:

- operacyjne - skupione na bieżącym finansowaniu pozycji Banku oraz zarządzaniu płynnością śróddzienną,
- strategiczne - skupione na zapewnieniu, aby strukturalne pozycje płynnościowe Banku były na akceptowalnym poziomie.

Biorąc pod uwagę termin oraz sposób zachowania się klientów (dwa aspekty wpływające na płynność Banku), Bank rozróżnia trzy typy ryzyka płynności i finansowania:

- strukturalne,
- związane z zachowaniem klientów,
- związane z warunkami skrajnymi.

Więcej o strukturze i organizacji procesu zarządzania ryzykiem płynności i finansowania znajduje się w Rocznym Skonsolidowanym Sprawozdaniu Finansowym Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za 2021 rok.

Ramowe zasady zarządzania ryzykiem

Ramowe zasady zarządzania ryzykiem płynności i finansowania zawierają wszystkie istotne metody w odniesieniu do dziennego, krótkoterminowego, średnioterminowego i długoterminowego zarządzania ryzykiem płynności i finansowania. Składają się na nie, następujące kluczowe elementy:

- system limitów i pomiar ryzyka płynności,

- monitorowanie źródeł finansowania i ryzyka koncentracji,

- zarządzanie rezerwami płynności,

- zarządzanie płynnością śróddzienną,

- zarządzanie pozycjami zabezpieczeń,

- testy warunków skrajnych i plany awaryjne.

Więcej o ramowych zasadach zarządzania ryzykiem płynności i finansowania znajduje się w Rocznym Skonsolidowanym Sprawozdaniu Finansowym Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za 2021 rok.

Ryzyko niefinansowe

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, przy wsparciu Komitetu Ryzyka, 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.

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

Ryzyko operacyjne

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. 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.

Bank posiada w odniesieniu do zarządzania ryzykiem operacyjnym spójny i na bieżąco aktualizowany 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. Kultura zarządzania ryzykiem w tym świadomość ryzyka wzmacniana jest poprzez szereg szkoleń i programów uświadamiających.

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
- zapewnienie adekwatnych zasobów i środków wymaganych dla realizacji zadań.

Centre of Expertise – Compliance jest wyodrębnioną organizacyjnie, niezależną komórką, która odpowiada za organizację i funkcjonowanie procesu zarządzania ryzykiem braku zgodności. Celem Centre of Expertise – 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.

Centre of Expertise – Compliance elastycznie dopasowuje się organizacyjnie do zmieniającego się środowiska zewnętrznego. Zmiany są konieczne dla dalszego wzrostu efektywności zarządzania ryzykiem braku zgodności i skutecznego ograniczania tego ryzyka. 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 2021 roku

W 2021 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 unikania opodatkowania (MDR),
- wdrożenie przygotowanej i opublikowanej przez KNF Rekomendacji Z dotyczącej zasad ładu wewnętrznego w bankach,
- przyjęcie do stosowania Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW (z dwoma wyjątkami opisanymi szczegółowo w części raportu poświęconej [Zasadom Ładu Korporacyjnego](#)).

Zostały zaktualizowane m.in. następujące regulacje: Polityka „Poznaj swojego klienta”, Polityka przeciwdziałania przekupstwu i korupcji, Polityka przestrzegania prawa konkurencji, Polityka przeciwdziałania konfliktom interesów, Regulamin - Zasady etyki zawodowej pracowników ING Banku Śląskiego S.A., Polityka anonimowego zgłaszania naruszeń prawa, regulacji wewnętrznych i standardów etycznych, Polityka przeciwdziałania nadużyciom na rynku. Stosowane w banku zasady ładu wewnętrznego zostały spisane i opublikowane w postaci nowych polityk obowiązujących od 1 stycznia 2022 roku: Polityka - zasady ładu wewnętrznego w ING Banku Śląskim S.A. oraz Polityka - zasady ładu wewnętrznego w grupie kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A.

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 monitoruje zagrożenia i analizuje ich wpływ na infrastrukturę teleinformatyczną (aplikacje, systemy, sieci), a także procesy

biznesowe, procesy swoich partnerów i dostawców usług 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, pozwalającego 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 i Ryzyka IT. Składa się ona m.in. z kierownictwa jednostek: biznesowych, Tech, cyberbezpieczeństwa, ryzyka operacyjnego, bezpieczeństwa danych, przeciwdziałania oszustwom, audytu i compliance. 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 określających wymagania 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 lub metodą PUSH - metoda ta umożliwia autoryzację dyspozycji w systemie bankowości internetowej za pomocą kodu autoryzacyjnego lub potwierdzenia komunikatu w aplikacji mobilnej Moje ING. Wraz z żądaniem potwierdzenia transakcji, klient otrzymuje wyczerpującą 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 lub za pomocą FaceID - 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

GRI [103-1] [103-2] [103-3]

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 oraz stale doskonali swoje podejście do ochrony danych osobowych. Wewnętrzne regulacje banku ściśle określają dopuszczalność i zasady obecności osób postronnych w biurach i wykluczają podłączanie niezweryfikowanych urządzeń do bankowej sieci teleinformatycznej.

Regularnie testowane są fizyczne zabezpieczenia, a wnioski z kontroli stanowią inspirację dla zmian. Testowanie zabezpieczeń fizycznych oraz wszelkich metod dostępu zdalnego do systemów stało się w banku nieodłącznym elementem testów APT badających odporność cyberbezpieczeństwa banku.

Zarządzanie bezpieczeństwem danych osobowych

W 2021 roku w banku nie stwierdzono uzasadnionych skarg dotyczących naruszenia prywatności klienta, choć w trzech sprawach toczy się postępowanie administracyjne.

Pracownicy banku prezentują wysoki poziom świadomości na temat ochrony danych osobowych, finansowych i biznesowych realizując na bieżąco obowiązkowe cykle szkoleń.

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. W tym zakresie w banku

wykorzystywane są spotkania, warsztaty, a także cykliczna komunikacja do pracowników.

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 online:

- podpowiada, 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,
- realizuje liczne działania uświadamiające z wykorzystaniem bankowych kanałów komunikacyjnych, organizuje webinary w zakresie cyberbezpieczeństwa oraz ochrony danych.

Bank dba zarówno o bezpieczeństwo klientów detalicznych, jak i o bezpieczeństwo 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 do procedur i regulacji wewnętrznych. Tak jak w poprzednich latach, w ramach Związku Banków Polskich bank współpracuje z innymi bankami w celu wypracowania wspólnego kodeksu postępowania, a także wypracowania spójnych rozwiązań związanych z ochroną danych osobowych.

Ryzyko ESG

GRI [102-11]

Na początku 2021 roku zatwierdziliśmy Strategię zarządzania ryzykiem, w której jako kluczowe cele na lata 2021-2023 wskazaliśmy kwestie identyfikacji, oceny, zarządzania i raportowania ryzyka ESG.

Zarząd naszego banku, Rada Nadzorcza i kadra zarządzająca szczególne wagę przywiązują do kwestii identyfikacji ryzyka i szans oraz zarządzania ryzykiem ESG w banku. Między innymi Zarząd zainicjował stworzenie odpowiednich struktur organizacyjnych, które zapewniają kompleksowe podejście do tematu ESG z punktu widzenia zarządzania ryzykiem, kwestii biznesowych i raportowania / ujawnień oraz odpowiedni przepływ informacji oraz dzielenie się wiedzą pomiędzy jednostkami odpowiedzialnymi za poszczególne aspekty ESG, Zarządem i pozostałymi pracownikami.

Organizacja zarządzania ryzykiem ESG

GRI [102-18]

Zarząd powołał kompleksowy Projekt ESG, koordynujący zagadnienia ESG w ramach odrębnych zespołów roboczych ukierunkowywanych na kwestie ryzyka, biznesu i raportowania / ujawnień.

Nadzór nad zarządzaniem ryzykiem ESG został powierzony Członkowi Zarządu Banku nadzorującemu Pion CRO.

W 2021 roku nadzór operacyjny nad kwestiami Ryzyka ESG sprawował Komitet Polityki Kredytowej. Decyzją Zarządu banku 8 lutego 2022 roku został powołany Komitet Ryzyka ESG w formie komitetu stałego. Głównymi zadaniami Komitetu Ryzyka ESG będą kreowanie polityki zarządzania ryzykiem ESG, zatwierdzanie metodologii zarządzania ryzykiem ESG, zatwierdzanie narzędzi wykorzystywanych do oceny ryzyka ESG, określanie standardów analizy kredytowej ryzyka ESG oraz przebiegu procesu oceny i monitorowania ryzyka ESG, a także zasad uwzględniania ryzyka ESG w wycenie zabezpieczeń.

W ramach Pionu CRO została wskazana jednostka odpowiedzialna za zarządzanie ryzykiem ESG oraz inicjowanie i koordynację dalszych działań zmierzających do kompleksowego wdrożenia zarządzania tym ryzykiem do istniejącego systemu zarządzania ryzykiem kredytowym, rynkowym, płynności i operacyjnym oraz spełnienia oczekiwań wskazanych w dokumentach nadzorczych.

Zasady zarządzania ryzykiem ESG

SDG 3, 8, 13, 14, 15

ING Bank Śląski już w 2009 roku wdrożył instrukcję ryzyka środowiskowego i społecznego, wyznaczającą podejście do kwestii praw człowieka i działalności mogących istotnie negatywnie wpływać na środowisko, która jest systematycznie aktualizowana.

Ocena ryzyka środowiskowego i społecznego obejmuje klienta oraz transakcję. Oceny dokonujemy według 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 ING Banku Śląskiego.

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.

Regulacje banku wspierają identyfikację ryzyka środowiskowego i społecznego oraz odpowiednie zarządzanie relacjami z klientami, którzy działają w obszarach znacząco wpływających na środowisko, w którym żyjemy.

Posiadamy szczegółową politykę w zakresie finansowania obronności oraz działań związanych z przemysłem zbrojeniowym. Nie jesteśmy przeciwni nawiązywaniu relacji z tego typu klientami. Stoimy na stanowisku, że suwerenne państwa, w granicach prawa, rozporządzeń, konwencji



krajowych i międzynarodowych, mają prawo utrzymania porządku publicznego, uczestniczenia we wspólnych misjach wojskowych lub misjach pokojowych oraz do obrony i dysponowania odpowiednio wyposażonymi siłami zbrojnymi. Oprócz zakazów prawnych, jako ING Bank Śląski uważamy, że określone firmy, rodzaje broni i działania naruszają nasze wartości i etykę biznesową.

Ze względu na charakter różnych rodzajów broni, rozróżniamy broń kontrowersyjną kategorii A oraz Kategorii B. Do kategorii A zaliczamy amunicję kasetową, miny przeciwpiechotne, amunicję zawierającą zubożony uran oraz broń chemiczną i biologiczną. Do kategorii B zaliczamy broń nuklearną.

Nie finansujemy broni kontrowersyjnej i jej kluczowych komponentów. Nie finansujemy klientów lub konsorcjów bezpośrednio zaangażowanych w broń kontrowersyjną, ze względu na jej szczególnie destrukcyjny charakter i rezultaty użycia: masowe ofiary i zniszczenia na atakowanym obszarze, z których trudno wyłączyć ludność cywilną. Przez kluczowe komponenty broni kontrowersyjnej rozumiemy infrastrukturę, urządzenia części i materiały, usługi i programy oraz systemy (mechaniczne, elektroniczne i cyfrowe) specjalnie przeznaczone dla broni kontrowersyjnej.

Nie finansujemy również transakcji dostarczania broni, sprzętu wojskowego, technologii lub innych dóbr, jeżeli istnieje wysokie ryzyko ich wykorzystania do represji wewnętrznych, naruszeń międzynarodowego prawa humanitarnego, wzniecania lub przedłużania konfliktów zbrojnych lub zaostrzania istniejących napięć albo do innych celów, których nie można uznać za uzasadnione w związku z bezpieczeństwem lub obroną narodową. Restrykcje nie obejmują prowadzenia działalności w związku z misjami humanitarnymi lub wojskowymi misjami pokojowymi powołanymi przez wspólnoty międzynarodowe.

Nie świadczymy również usług finansowych na rzecz firm lub konsorcjów w sektorze obronnym, które prowadzą w sposób oczywisty działalność

w zakresie udostępniania broni, sprzętu wojskowego, technologii lub innych dóbr do krajów objętych embargiem ONZ, UE lub USA na dostawy broni lub grupom terrorystycznym, rebeliantom oraz innym ugrupowaniom pozarządowym bez odpowiedniej zgody ONZ, UE lub USA.

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.

W kwestii oddziaływania klienta na środowisko i kwestie społeczne, najważniejsze dla banku ryzyka 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; ryzyko związane jest przede wszystkim z działalnością w obszarze dobrostanu 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.

Dostosowanie do wymogów nadzorczych

Podążając za wymogami Europejskiego Banku Centralnego oraz wymogami zawartymi w ocenie nadzorczej lokalnego nadzoru finansowego, 30 czerwca 2021 roku wdrożyliśmy rekomendacje EBA określone w dokumencie Wytycznych dot. udzielania i monitorowania kredytów (ang. *Guidelines on Loan Origination and Monitoring*).



Ocena ryzyka ESG klientów strategicznych oraz średnich i dużych firm oraz ocena ryzyka ESG na poziomie tych portfeli (w ujęciu sektorowym) jest dokonywana w ramach standardowego procesu kredytowego / zarządzania ryzykiem kredytowym.

Uwzględniliśmy w regulacjach wewnętrznych definicje ryzyka ESG i wskazaliśmy czynniki ryzyka transformacji i ryzyka fizycznego klimatu (chronicznego i nagłego), które mogą mieć potencjalny wpływ na wyniki finansowe klienta i w rezultacie na jakość portfela kredytowego.

Na bazie danych statystycznych oraz oceny eksperckiej, przeprowadziliśmy analizę najważniejszych czynników ryzyka ESG w ujęciu sektorowym oraz sporządziliśmy mapę ryzyka sektorów (ang. *heatmap*) oraz wyznaczyliśmy sektory wysokiego, średniego i niskiego ryzyka ESG.

Do dokumentów wytycznych sektorowych dla każdego z sektorów włączyliśmy opisy najważniejszych czynników ryzyka ESG, przykładowych czynników ograniczających ryzyko oraz preferowanego profilu klienta. W zasadach analizy kredytowej dla klientów z segmentu korporacyjnego (z wyłączeniem przedsiębiorców) finansowanych w standardowych ścieżkach procesu kredytowego zostały dodane wymogi w zakresie oceny ryzyka ESG.

Z punktu widzenia ryzyka ESG, oceniamy klienta zgodnie z regułą podwójnej istotności (ang. *double materiality*), tj. uwzględniając zarówno wpływ działalności klienta na środowisko, jak również potencjalny wpływ czynników środowiskowych, klimatycznych i społecznych na wyniki finansowe klienta.

Badając potencjalny wpływ czynników ESG i ryzyka klimatu na wyniki finansowe klienta, skupiamy się na istotnych czynnikach ryzyka i oceniamy: wrażliwość klienta na czynniki ESG (czy mogą podwyższyć ryzyko kredytowe) i zdolność klienta do ograniczenia tego ryzyka, np. przez posiadanie strategii / planu działań dotyczących przejścia na działalność

zrównoważoną środowiskowo oraz inne czynniki ograniczające ryzyko ESG. W przypadku identyfikacji wysokiego poziomu ryzyka ESG istnieje możliwość apelacji (obniżenia) ratingu klienta.

Emisje CO₂ z portfela kredytowego banku

W zakresie oceny ryzyka transformacji związanego z emisjami CO₂ sektorów finansowanych przez bank, dokonaliśmy pierwszego szacunku emisji w zakresie III emisji (ang. *scope 3* według GHG Protocol) – omówienie szacunku znajduje się w rozdziale [ING dla klimatu](#). Dodatkowo przeprowadziliśmy oszacowanie emisji związanych z portfelem nieruchomości mieszkaniowych, co również jest omówione w rozdziale ING dla klimatu.

Klimatyczny Stress Test Płynności

Dostrzegając wpływ czynników ryzyka ESG na płynność banku, opracowaliśmy w 2021 roku Klimatyczny Stress Test Płynności. Celem było określenie wpływu zagrożeń wynikających ze zmian klimatycznych i zanieczyszczenia środowiska na płynność banku. Scenariusze testu określały zagrożenia, kierunki zmian klimatycznych, biznesowych, prawnych i społecznych, które wpływają na płynność banku. Horyzont przeprowadzonego Klimatycznego Stress Testu Płynności wynosił 20 lat. Wyniki testu są pozytywne, tj. nie jest zagrożona płynność banku w horyzoncie objętym testem. Wnioski wynikające z przeprowadzonego klimatycznego stress testu płynności będą wykorzystywane w określaniu kierunków rozwoju banku.

Kierunki rozwoju metodologii zarządzania ryzykiem ESG

Wyznaczając kierunek budowania kompleksowego systemu zarządzania ryzykiem ESG, bazujemy na oczekiwaniach Europejskiego Banku Centralnego wskazanych w „Przewodniku po ryzykach związanych z klimatem i środowiskiem – oczekiwania nadzorcze związane z zarządzaniem ryzykiem i ujawnieniami” (ang. *Guide on climate-related*

and Environmental risks – Supervisory expectations relating to risk management and disclosure). W odniesieniu do tego dokumentu, przeprowadziliśmy analizę zgodności, zatwierdzoną przez Komitet Polityki Kredytowej. Określiśmy szczegółowy plan dojścia do zgodności z tymi wymogami, rozłożony na najbliższe lata.

Na bieżąco monitorujemy ryzyko regulacyjne, wynikające ze zmian w środowisku prawnym w odniesieniu do sektora finansowego – śledząc prace organów nadzoru oraz propozycje legislacyjne. Uczestniczymy w pracach Związku Banków Polskich w zakresie interpretacji regulacji dotyczących ESG.

Ryzyko modeli

Zarządzanie ryzykiem modeli jest realizowane zgodnie z Polityką zarządzania ryzykiem modeli w ING Banku Śląskim. Polityka ta określa m. in.:

- cykl życia modeli,
- zasady oceny istotności i ryzyka modeli,
- zasady funkcjonowania rejestru modeli,
- zasady przeprowadzania monitorowania skuteczności i walidacji modeli,
- zasady wyliczania kapitału z tytułu ryzyka modeli i stosowania narzutów kapitałowych dla modeli.

Departament Walidacji Modeli zapewnia rejestr modeli, który stanowi repozytorium informacji na temat funkcjonujących w grupie kapitałowej banku modeli ryzyka i modeli wyceny, i który jest aktualizowany przez uczestników procesu zarządzania ryzykiem modeli, m.in. przez właścicieli modeli, walidatorów i modelarzy. Rejestr i dzienniki modeli zawierają m.in. informacje o istotności modeli, wynikach monitorowania ich skuteczności oraz rezultatach walidacji modeli i poziomach ich ryzyka.



Grupa kapitałowa banku regularnie ocenia ryzyko poszczególnych modeli, szacuje kapitał z tytułu ryzyka modeli a także, jeśli jest to wymagane, alokuje narzuty kapitałowe dla modeli zgodnie z zasadami przyjętymi w regulacjach wewnętrznych.

Jakość funkcjonowania modeli podlega weryfikacji w ramach monitorowania skuteczności modeli i walidacji modeli, w trakcie których dokonywana jest także ocena stopnia ich narażenia na źródła ryzyka modeli. Walidacja modeli jest wykonywana zgodnie z Polityką Walidacji Modeli w ING Banku Śląskim S.A. oraz instrukcjami walidacji.

Raportowanie zarządcze do Komitetów, Zarządu oraz Rady Nadzorczej statusu działań w zakresie zarządzania modelami oraz ich walidacji obejmuje m. in. wyniki walidacji oraz oceny ryzyka modeli, ocenę zagregowanego poziomu ryzyka modeli w kontekście przyjętego poziomu tolerancji na to ryzyko, a także poziom kapitału na ryzyko modeli.

Ryzyko biznesowe

W ramach ryzyka biznesowego grupa wyróżnia jedno istotne ryzyko – ryzyko makroekonomiczne.

Ryzyko makroekonomiczne to ryzyko wynikające ze zmian czynników makroekonomicznych oraz ich wpływu na wysokość minimalnych wymogów kapitałowych. Grupa zarządza tym ryzykiem poprzez regularne przeprowadzanie wewnętrznych testów warunków skrajnych, co pozwala na bieżący monitoring wrażliwości minimalnych wymogów kapitałowych na czynniki makroekonomiczne. W 2021 roku grupa przeprowadziła pełne testy kapitałowe dwa razy: według stanu na koniec IV kwartału 2020 roku oraz na koniec II kwartału 2021 roku.

W oparciu o wyniki wewnętrznych testów warunków skrajnych dla scenariusza łagodnej recesji, grupa szacuje dodatkowy wymóg kapitałowy,

aby zabezpieczyć się przed skutkami materializacji wspomnianego scenariusza. Wyniki testów warunków skrajnych pokazują, że materializacja scenariusza łagodnej recesji nie spowoduje spadku adekwatności kapitałowej poniżej wymaganego poziomu.

Cyberbezpieczeństwo

GRI [103-1] [103-2] [103-3]

Specyficzna sytuacja spowodowana pandemią sprawiła, że częstotliwość ataków cyberprzestępców stale wzrasta. Oszuści w swoich atakach wykorzystują zarówno nowoczesne środki techniczne, jak i socjotechnikę jednocześnie na bieżąco modyfikują scenariusze ataków, co wymaga od banku bardzo wysokiej elastyczności oraz szybkości reakcji. Z uwagi na wysoki, utrzymujący się trend oszustw wobec klientów banku, w marcu 2021 roku powołana została w banku specjalna jednostka, której celem jest skoordynowanie wszystkich działań podejmowanych w zakresie oszustw oraz szybkie reagowanie i dostosowanie działań prewencyjnych do aktywności oszustów. Jedną z przeszkód skutecznej reakcji banków na pojawiające się zagrożenia są przepisy prawa, które nie nadążają za rozwojem technologii i usług finansowych, jak również małe zainteresowanie klientów akcjami uświadamiającymi zagrożenia związane z oszustwami.

Najczęstszą metodą ataku pozostaje phishing, niemniej jednak największe straty klienci ponieśli w przypadku oszustw inwestycyjnych, w których oszuści wykorzystują socjotechnikę polegającą na wyłudzeniu środków klienta pod pretekstem wysokich zwrotów po zainwestowaniu ich na giełdach kryptowalutowych.

Istotnie wzrosła ilość ataków z wykorzystaniem połączeń telefonicznych (spoofing). Oszuści stosujący spoofing podszywają się pod infolinię lub

departament bezpieczeństwa banku, wykorzystując odpowiednie techniki tak, aby na telefonie klienta podczas połączenia wyświetlał się prawdziwy numer infolinii banku. Przestępcy nakłaniają klientów do instalowania dodatkowego oprogramowania, które pozwala im na przejęcie kontroli nad urządzeniem klienta.

Stopień zaawansowania celowanych ataków na przedsiębiorstwa i instytucje (głównie finansowe) realizowanych 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 w zakresie bezpieczeństwa oraz testowanie systemów, procesów i ludzi w ramach licznych ćwiczeń i testów. Wszystkie te czynności mają na celu ochronę zasobów banku przed zagrożeniami z wewnątrz oraz z zewnątrz, a tym samym ochronę naszych klientów i powierzonych nam środków.



Aktywnie rozwijamy 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.

Udoskonalamy również mechanizmy wykrywające anomalie zarówno w samym systemie transakcyjnym banku jak i w zleconych transakcjach przez klientów, wychwytyjąc w ten sposób transakcje podejrzane - zlecone przez osoby nieuprawnione oraz dbamy o integralność transakcji zleconych przez klienta ograniczając ryzyko wystąpienia oszustw 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.

Dbamy o świadomość naszych klientów i pracowników. Realizujemy wiele działań edukacyjnych w zakresie zagrożeń cyberbezpieczeństwa oraz programów mających na celu podniesienie umiejętności i wiedzy pracowników IT i zespołów odpowiedzialnych za zapewnienie odpowiedniego poziomu cyberbezpieczeństwa banku.

Ponadto, kampanie informacyjne dla klientów naszego banku ostrzegających o aktualnych zagrożeniach są już stałym elementem świadczonych przez nas usług. Na bieżąco informujemy klientów poprzez

serwisy internetowe, media społecznościowe 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 informacje systematycznie są umieszczane na podstawie aktualnie wykrytego zagrożenia celującego w każdego użytkownika bankowości elektronicznej. W ramach uświadamiania klientów, prowadziliśmy również szereg dedykowanych szkoleń dla wybranych klientów korporacyjnych i strategicznych.

Podobnie do lat poprzednich Bank bierze aktywny udział w pracach Bankowego Centrum Cyberbezpieczeństwa Fincyber.pl działającego w ramach Związku Banków Polskich. W 2021 roku Bank oraz inne instytucje działające w ramach BCC opracowały szereg rekomendacji w odniesieniu do oczekiwań regulatorów (np. sektorowe podejście do akcji uświadamiających, tzw. aktywnych linków oraz szyfrowania załączników) oraz do obserwowanych zagrożeń związanych np. z atakami DDoS.



ING dla klientów (S)

Rozwój technologiczny	146
Odpowiedzialność biznesowa	148
Doświadczenie klienta	153
Prosta i zrozumiała bankowość	155
Obsługa w placówkach	156
Dostępność i elastyczność	157
Udoskonalamy, rozwijamy i wspieramy	158
Edukujemy i dzielimy się wiedzą	163



Naszą misją jest wspieranie i inspirowanie ludzi do bycia o krok do przodu w życiu i biznesie. Stawiamy na rozwój technologiczny oraz wsparcie klientów w ich codziennym funkcjonowaniu w świecie bankowym. Odpowiadamy na potrzeby, zwiększamy dostępność i elastyczność. Dbamy o prosty język i zrozumiałą bankowość.

Rozwój technologiczny

SDG 9

Nowy system centralny

Pod koniec 2021 roku rozpoczęliśmy wdrażanie systemu centralnego Vault firmy Thought Machine. System *core banking* jest centralnym punktem dla wszystkich platform i aplikacji bankowych. Vault to nowoczesny system *core banking*, bazujący na rozwiązaniach chmurowych i stanowi istotny element transformacji cyfrowej i technologicznej banku.

Wdrożenie innowacyjnego systemu centralnego to ogromny krok w przyszłość nie tylko dla naszej instytucji, ale przede wszystkim dla klientów. Nowy system wpłynie m.in. na podwyższenie poziomu satysfakcji klientów. Pozwoli na szybsze wprowadzanie do oferty nowych produktów i usług, a będzie to możliwe dzięki modułowej budowie systemu. Dzięki temu eliminowane będą planowane przerwy serwisowe, w trakcie których bank wprowadza nowe funkcje. Pozwoli to również na zapewnienie wysoce spersonalizowanej oferty dopasowanej do indywidualnych potrzeb każdego klienta.

Ta zmiana jest odpowiedzią na oczekiwania klientów w zakresie niezawodnej bankowości, bez zakłóceń w postaci przerw na prace serwisowe, a także pełnej personalizacji oferty oraz funkcjonalności dopasowanych do potrzeb klientów. Poszukując rozwiązania, które docelowo zastąpi cały dotychczasowy system centralny, stawialiśmy na elastyczność oraz łatwość adopcji istniejących produktów bankowych do nowej platformy. Nowy system to także nowe perspektywy dla rozwoju

kompetencji technologicznych w banku i przyciągnięcia do Pionu Tech nowych pracowników.

Wdrażanie nowego systemu rozpoczęło się od przeniesienia do niego procesów związanych z pożyczkami gotówkowymi dla klientów indywidualnych. Jest to jednocześnie pierwszy element długoterminowej strategii transformacji systemu centralnego banku. Na nową platformę technologiczną będziemy sukcesywnie migrować kolejne produkty bankowe, co pozwoli też na stopniowe rezygnowanie z używania poprzedniego systemu w kolejnych obszarach.

Moje ING

Płatności zbliżeniowe BLIK

W ubiegłym roku we współpracy z Polskim Standardem Płatności udostępniliśmy kolejną funkcjonalność w ramach Platformy mobilnej BLIK – zbliżeniowe płatności BLIKIEM. Klienci nie muszą już każdorazowo przepisywać kodu BLIK podczas płatności na terminalu w sklepach stacjonarnych. Wystarczy, że odblokują telefon z aktywnym BLIKIEM Zbliżeniowym za pomocą PIN-u lub biometrii i przyłożą go do terminala. Rozwiązanie wdrożyliśmy równolegle wraz z pięcioma innymi bankami. Dzięki współpracy Polskiego Standardu Płatności z organizacją płatniczą Mastercard, klienci mogą płacić BLIKIEM zbliżeniowo globalnie, wszędzie tam, gdzie akceptowane są płatności zbliżeniowe z logo Mastercard. Rozwiązanie udostępniliśmy w listopadzie dla klientów detalicznych oraz przedsiębiorców posiadających telefony z systemem Android.

Nowa historia transakcji, jako element zarządzania codziennymi finansami

2021 to kolejny rok, w którym aktywnie wspieraliśmy naszych klientów w zarządzaniu codziennymi finansami w Moim ING. Wśród wielu inicjatyw z tego obszaru na szczególną uwagę zasługuje udostępniona w listopadzie 2021 roku nowa historia transakcji.

Rosnące potrzeby użytkowników oraz nowe technologie były inspiracją do zbudowania nowej wersji zbiorczej historii transakcji w Moim ING (Historia 2.0), została napisana w nowej technologii, w oparciu o głos klienta, a jej wdrożenie było poprzedzone badaniami z użytkownikami, które wyznaczyły jej ostateczny wygląd i sposób działania.

Historia 2.0 to zupełnie nowa szata graficzna i bardziej przejrzysta forma prezentacji informacji, m. in. dzięki wprowadzeniu większych czcionek, dodaniu kolorowego tła pod kwotami uznań i blokad, zmianie sposobu prezentacji szczegółów transakcji.

Szczególną uwagę skupiliśmy na zwiększeniu użyteczności filtrowania. Wzięliśmy pod uwagę komfort użytkownika przeglądającego historię na urządzeniu mobilnym, ułatwiliśmy podgląd i obsługę wybranych filtrów zaawansowanych. Nowością w historii transakcji, która wyróżnia się na tle rynku, są ikony sprzedawców wizualnie nawiązujące do ich logo. Przy płatnościach kartą do konta i kartą przedpłaconą (w tym wirtualną) prezentujemy ikony najpopularniejszych sprzedawców wśród naszych klientów – teraz jeden rzut oka na historię wystarczy, aby klient zorientował się, gdzie płacił kartą.



Śledzenie statusu karty i wymiana uszkodzonej karty

W czasach digitalizacji oraz możliwości stałego dostępu do usług, chcemy, aby nasi klienci mogli w jeszcze łatwiejszy i szybszy sposób obsługiwać swoje produkty. Wzbogaciliśmy obsługę kart debetowych w Moim ING o dwie nowe opcje. Pierwsza pozwala śledzić status zamówienia karty oraz podaje przybliżony termin dostarczenia jej do klienta.

Drugim rozwiązaniem jest wymiana karty w Moim ING. Klient może wygodnie i w pełni zdalnie złożyć wniosek o wymianę uszkodzonej karty na nową, bez wychodzenia z domu. Jednocześnie może korzystać ze swojej starej karty do momentu otrzymania nowej. Rozwiązania są odpowiedzią na głosy klientów, tak by mogli wygodnie obsługiwać karty płatnicze z poziomu Mojego ING.

Uruchomienie transzy kredytu hipotecznego w Moim ING

Jedną z czynności po podpisaniu umowy, która najczęściej wymagała wizyty w banku, było uruchomienie kolejnej transzy kredytu. 2021 rok pokazał, że klienci chętnie korzystają z tej możliwości w Moje ING, bez konieczności odwiedzania placówki. W ciągu całego roku aż 60% wszystkich kolejnych transz zostało uruchomionych w aplikacji.

Dzięki takiemu rozwiązaniu klient w dogodnym dla siebie momencie, oszczędzając czas, może samodzielnie przesłać wymagane dokumenty do banku i bez wychodzenia z domu uruchomić kolejną transzę swojego kredytu.

Mój transport - parkingi

W lipcu 2021 roku udostępniliśmy naszym klientom możliwość płacenia za postój na parkingach za pomocą aplikacji Moje ING. Z usługą Parkingi klienci nie potrzebują gotówki – płacą prosto ze swojego konta osobistego w naszym banku, a dostęp mają zawsze pod ręką, przez skrót w aplikacji Moje ING. Dodatkowo, nie muszą korzystać z parkomatów i płacić tylko za wykorzystany czas dzięki funkcji start/ stop. Dostawcą usługi jest moBiLET.

Nowe funkcjonalności w Panelu rodzica

W czasach cyfryzacji oraz pandemii zdalny dostęp do usług stał się jeszcze ważniejszym elementem zarządzania finansami dla całej rodziny. Dlatego wraz z możliwością zdalnego otwarcia konta dla dziecka 13-17 w Moim ING udostępniliśmy rodzicom jedno centrum zarządzania - Panel rodzica. W Panelu znajdują się wszystkie funkcje potrzebne do zarządzania kontem i kartą dziecka, z których również rodzic może korzystać w pełni zdalnie. W Panelu rodzic znajdzie m.in. ustawienia limitów płatności kartą, ustawienia powiadomień push, czy też zgody dla dziecka. Może również zablokować lub odblokować dziecku dostęp do pieniędzy.

ING Business

Platforma bankowości internetowej przeznaczona dla klientów firmowych (podmioty gospodarcze prowadzące działalność w formie spółki, czyli inni niż przedsiębiorcy - ci są obsługiwane poprzez Moje ING) spotyka się z pozytywnym odbiorem klientów. Ekosystem ING Business tworzy wersja przeglądarkowa, aplikacje na smartfony oraz kanał H2H (Host-to-host) – ING WebService.

Użytkownicy coraz częściej wykorzystują urządzenia mobilne do zarządzania finansami firmy - z udostępnionej w maju 2020 roku nowej aplikacji mobilnej ING Business korzysta już ponad 47% klientów.

Zwiększa się także udział przelewów wykonywanych przez aplikację mobilną.

Udział przelewów wykonywanych przez aplikację mobilną ING Business

	2018	2019	2020	2021
Udział przelewów wykonywanych przez aplikację mobilną ING Business	3,3%	5,4%	6,8%	9,2%

Sukcesywnie pracujemy nad kolejnymi, regularnymi aktualizacjami i udostępniamy nowe, ważne funkcje.

Nowa wersja bankowości internetowej ING Business

W 2020 roku rozpoczęliśmy pracę nad nową wersją systemu bankowości internetowej dla klientów firmowych. Ze względu na olbrzymie zmiany w przestrzeni internetowej i konieczność dopasowania do potrzeb i oczekiwań użytkowników, podjęliśmy decyzję o radykalnej przebudowie naszego systemu. Zupełnie nowy interfejs użytkownika powstaje na podstawie regularnych informacji zwrotnych od klientów, a także przekazywanych przez pracowników banku mających bezpośredni kontakt z klientem.

W 2021 roku nasi klienci mogli skorzystać z pierwszego modułu nowego systemu ING Business. Został on uruchomiony z myślą o użytkownikach firmowych kart płatniczych wydanych przez ING. Posiadacze kart znajdą w nim m.in. - pełną informację o historii transakcji wraz z możliwością tworzenia i pobierania potwierdzeń PDF, funkcję autoryzacji 3D Secure, szczegółowe informacje o posiadanych kartach a także cykliczne zestawienia transakcji kartowych, generowane automatycznie przez system, które użytkownicy mogą pobrać po zalogowaniu lub otrzymać na wskazany wcześniej adres e-mail. Od sierpnia 2021 roku w systemie jest również dostępna opcja wysyłki bezpłatnych powiadomień (o zrealizowanych i odrzuconych płatnościach oraz braku spłaty karty kredytowej w terminie) na wybrane adresy e-mail.

Transakcje 24/7

Udostępniliśmy klientom (również indywidualnym) możliwość realizacji części operacji i usług przez 24 godziny na dobę, również w dni wolne (niedziele i święta). W poszczególnych produktach / usługach wdrożyliśmy następujące zmiany m.in.:



- przelewy wewnętrzne w PLN, walutowe (ale bez przewalutowania) i ExpressElixir są księgowane przez całą dobę;
- transakcje zakupu / sprzedaży walut w eKantorze księgowane są przez całą dobę;
- zasilenia kart przedpłaconych są możliwe całodobowo, bez konieczności dodatkowej parametryzacji rachunku bieżącego;
- wpłaty do wrzutni on-line,-do wrzutni zainstalowanych w lokalizacjach klientów oraz do wpłatomatów księgowane są przez całą dobę;
- konsolidacje / raporty w usłudze masowych płatności (SIMP) są możliwe do sparаметryzowania w każdy dzień, do godziny 23:50.

Transakcje walutowe w trybie SWIFT GPI

Bank przystąpił do inicjatywy SWIFT Global Payments Innovation (GPI), której celem jest skrócenie czasu realizacji płatności międzynarodowych i ograniczenie pracochołności w zakresie zapytań i reklamacji dotyczących płatności SWIFT. Udostępniliśmy klientom korporacyjnym nową funkcjonalność – przelewy SWIFT w trybie GPI dla wszystkich walut.

Przyniosło to wymierne korzyści dla naszych klientów:

- Wszystkie przelewy walutowe (inne niż SEPA) oraz SORBNET są realizowane w najkrótszym możliwym czasie.
- W ING Business, w szczegółach wykonanego przelewu walutowego oraz krajowego dla SORBNET klient może sprawdzić czy i kiedy transakcja została zaksięgowana u kontrahenta bez konieczności kontaktu z pracownikiem banku. Jeśli została odrzucona – zobacz co było tego powodem.
- Za transakcje w trybie GPI i informacje o statusie księgowania u odbiorcy nie pobieramy dodatkowych opłat.

Dodatkowo, dostęp do informacji o drodze i szczegółach płatności w bazie danych SWIFT GPI Tracker pozwoli jednostkom wsparcia w Operacjach znacznie skrócić czas odpowiedzi na zapytania i reklamacje klientów.

Dostęp do pełnej listy wniosków i możliwość zwracania przelewów

W kwietniu 2021 roku, w ramach aplikacji mobilnej ING Business, udostępniliśmy klientom dostęp do pełnej listy wniosków wraz z opcją podglądu szczegółów w PDF oraz możliwością autoryzacji większości z nich. Informacje o wnioskach wymagających akcji użytkownika dodaliśmy także na ekranie startowym aplikacji.

Ważnym udogodnieniem jest także możliwość łatwego zwracania przelewów z poziomu historii operacji. Ta funkcja jest dostępna tylko w aplikacji mobilnej Moje ING dla przedsiębiorców.

Biometryczna weryfikacja tożsamości

Klienci firmowi mogą zdalnie potwierdzać tożsamość nowych użytkowników ING Business z wykorzystaniem biometrycznej weryfikacji tożsamości (porównujemy rysy twarzy użytkownika z wizerunkiem w dowodzie tożsamości). Dotychczas rozwiązanie było wykorzystywane wyłącznie w onboardingu nowych klientów.

Nowi użytkownicy – wspólnoty mieszkaniowe

Chcąc zapewnić wygodną i szybką obsługę bankową wspólnotom mieszkaniowym, dostosowaną do podmiotów, które mają kilku reprezentantów i jednocześnie kilku użytkowników bankowości internetowej – zdecydowaliśmy o przeniesieniu wspólnot mieszkaniowych z systemu Moje ING do ING Business. Proces ten rozpoczęliśmy w IV kw. 2021 roku.

SAIO

W maju 2021 roku miała premierę nasza autorska platforma do kompleksowej robotyzacji procesów biznesowych – [SAIO](#). Rozwiązanie bazujące na technologiach Robotic Process Automation (RPA) i Artificial

Intelligence (AI) wzbogaciło ofertę produktów beyond banking dla klientów w Polsce i na świecie.

SAIO jest uniwersalnym narzędziem, dlatego z powodzeniem wykorzystują je przedsiębiorstwa z różnych branż – od automotive, przez branżę spożywczą, stalową, finanse, aż po e-commerce. W 2021 roku nasi klienci „zatrudnili” roboty od SAIO m. in. w procesach z obszarów HR, księgowości, zakupów i sprzedaży, IT, operacji czy obsługi klienta. Zapewniliśmy im przy tym pełny zakres usług robotyzacyjnych: przegląd procesów pod kątem możliwości automatyzacji, szkolenia dla pracowników i finalnie wdrożenie robota.

Odpowiedzialność biznesowa

SDG 10

W ING Banku Śląskim kierujemy się odpowiedzialnością w ramach swoich działań biznesowych i pozabiznesowych. Oprócz kierowania się w codziennej pracy Pomarańczowym Kodem oraz zasadami Kodeksu Etyki Bankowej, wiele naszej uwagi poświęcamy dbałości o najwyższą jakość usług i produktów oraz ich bezpieczeństwo.

KYC – Know Your Customer

Priorytetem ING Banku Śląskiego jest ochrona klientów oraz systemu finansowego przed przestępstwami finansowymi i gospodarczymi. Kluczową rolę odgrywa w tym proces Poznaj Swojego Klienta (KYC, z ang. *Know Your Costumer*), CRS (z ang. *Common Reporting Standard*) i ESR (z ang. *Environmental Social Risk*). W banku funkcjonuje Polityka KYC (zaktualizowana w IV kw. 2021 roku), która określa wymogi oraz kontrole wewnętrzne zapewniające przestrzeganie w całym banku regulacji w zakresie poznania klienta i partnerów biznesowych oraz ograniczania ryzyka przestępstw finansowych, gospodarczych, podatkowych i



środowiskowych oraz naruszeń norm społecznych ze strony naszych pracowników, ale także klientów i partnerów biznesowych.

Polityka KYC opisuje podejście banku w odniesieniu do przepisów prawa i regulacji w zakresie:

- Ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu;
- Przeciwdziałania przestępstwom finansowym i gospodarczym (FEC, z ang. *Financial Economic Crime*);
- Ustawy o wykonywaniu Umowy między Rządem Rzeczypospolitej Polskiej a Rządem Stanów Zjednoczonych Ameryki w sprawie poprawy wypełniania międzynarodowych obowiązków podatkowych oraz wdrożenia ustawodawstwa FATCA;
- Umowy między Rządem Rzeczypospolitej Polskiej a Rządem Stanów Zjednoczonych Ameryki w sprawie poprawy wypełniania międzynarodowych obowiązków podatkowych oraz wdrożenia ustawodawstwa FATCA oraz towarzyszące Uzgodnienia Końcowe;
- Ustawy o wymianie informacji podatkowych z innymi państwami (CRS);
- Ryzyka środowiskowego i społecznego (ESR);
- Szczegółowe wymogi dotyczące MDR (z ang. *Mandatory Disclosure Rules*) i w zakresie integralności podatkowej klientów CTI (z ang. *Customer Tax Integrity*).

Aby bank mógł przestrzegać przepisów prawa i regulacji dotyczących rozpoznania swoich klientów, zawsze kieruje się następującymi zasadami:

- Bank przestrzega prawa i przepisów związanych z FEC, FATCA/CRS, MDR i ESR. Dlatego nie uczestniczy, nie umożliwiamy ani w jakikolwiek inny sposób nie angażuje się w jakiekolwiek działania zabronione przez polskie przepisy prawa, przepisy unijne, niderlandzkie, ONZ i USA.

- Pracownicy banku nie wspierają i nie doradzają klientom w zakresie prawa i przepisów, w szczególności na temat możliwości obejścia prawa i przepisów.
- Bank akceptuje oraz utrzymuje relacje wyłącznie z klientami i partnerami biznesowymi po przeprowadzeniu Customer Due Diligence (okresowy przegląd klienta).
- Bank nie nawiązuje nowych relacji z klientami z krajów skrajnie wysokiego ryzyka i wychodzi z już istniejących takich relacji.
- Bank zachowuje przejrzystość wobec klientów w zakresie dotyczącym informacji oraz wymogów raportowych.
- Aby zapewnić jakość danych i przestrzeganie wymogów Polityki KYC, bank inwestuje w wiedzę ekspercką oraz odpowiednie narzędzia.
- W każdym momencie bank może przedstawić dowody na efektywną realizację wymogów KYC.

Przeciwdziałanie Praniu Pieniędzy

W ramach działań w zakresie AML (z ang. Anti Money Laundering, czyli Przeciwdziałanie Praniu Pieniędzy) bank stale ocenia i weryfikuje relacje z klientami oraz kontroluje transakcje. Potencjalnie podejrzane transakcje są badane i zgłaszane odpowiednim organom.

Walka z przestępstwami finansowymi może być skuteczna pod warunkiem łączenia sił i wymiany informacji – banków, władz, wymiaru sprawiedliwości, a także instytucji publicznych i uczestników rynku – na poziomach krajowych i międzynarodowych. Dlatego mocno wspieramy inicjatywy mające na celu wspólną walkę z przestępstwami finansowymi.

Ponadto, ING Bank Śląski znacząco zwiększył zatrudnienie w jednostkach organizacyjnych banku związanych z obszarem przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowania terroryzmu. Od 2018 roku liczba pracowników

zaangażowanych w ww. procesy wzrosła blisko trzykrotnie. Na koniec 2021 roku Bank zatrudniał w tych obszarach 1 025 osób.

14 stycznia 2022 roku ING Bank Śląski otrzymał decyzję Komisji Nadzoru Finansowego o nałożeniu kary w wysokości 3 mln zł za naruszenia przepisów Ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (dalej Ustawa o pppift). Kara finansowa jest wynikiem kontroli KNF przeprowadzonej w Banku w maju 2019 roku, która wykazała naruszenia przepisów Ustawy o pppift w obszarach:

- bieżącego monitorowania stosunków gospodarczych klienta,
- odpowiedniego zintensyfikowania środków bezpieczeństwa finansowego w przypadkach wyższego ryzyka prania pieniędzy lub finansowania terroryzmu,
- dokumentowania badania źródła pochodzenia środków finansowych oraz majątku klientów segmentu Private Banking,
- zapewnienia aktualnej wiedzy banku o klientach.

Odpowiedzialne oferowanie produktów

W ING Banku Śląskim funkcjonuje proces wdrażania, modyfikowania, przeglądu i likwidacji produktów przeznaczonych dla klientów, tzw. proces PARP - Product Approval and Review Process. Służy on zapewnieniu odpowiednich ram nadzoru i zarządzania ryzykiem w procesie opracowywania nowych i modyfikowania istniejących produktów.

Proces ten regulowany jest przez Politykę - Standard wdrażania, modyfikowania, przeglądu i likwidacji produktów przeznaczonych dla klientów banku (PARP). Politykę PARP stosuje się w odniesieniu do wszystkich produktów przeznaczonych dla klientów banku i ma ona na celu zapewnienie efektywnego procesu opracowywania i przeglądu produktów zgodnie ze strategią ING Banku Śląskiego, wymogami regulacyjnymi, przepisami prawa powszechnie obowiązującymi i regulacjami



wewnętrzными, normami Compliance oraz standardami obowiązującymi w Grupie ING.

Raportowanie ryzyka związanego z produktami, ich zatwierdzaniem i przeglądem odbywa się w ramach Raportu Ryzyka Niefinansowego (Non-Financial Risk Dashboard).

Zgodnie z Polityką PARP każdy produkt powinien zapewniać, że interesy, cele i charakterystyka klientów zostały uwzględnione w celu uniknięcia potencjalnej szkody dla klienta i ograniczenia do minimum konfliktu interesów.

Wdrażając inicjatywę produktową, jednostki zarządzające produktem oraz opracowujące regulacje produktowe muszą stosować się do następujących zasad:

- produkty powinny być zgodne ze strategią banku,
- ryzyka finansowe i niefinansowe związane z wdrożeniem inicjatywy produktowej nie mogą przekraczać ustalonego w banku akceptowalnego poziomu ryzyka,
- inicjatywy produktowe wdrażane w procesie PARP są zgodne z przepisami prawa powszechnie obowiązującego i regulacjami wewnętrznymi,
- docelowa grupa klientów dla produktów/usług jest wyraźnie określona i zdefiniowana na podstawie kryteriów komercyjnych i oceny ryzyka,
- informacje o produkcie, docelowych grupach klientów, funkcjonalnościach, cenach, pilotażach, ryzyku i wyłączeniach są wyraźnie komunikowane i są jasne dla klientów,
- bank nie wykorzystuje luk w prawie w celu omijania przepisów dotyczących sprawozdawczości finansowej czy unikania obciążeń podatkowych, zarówno dla banku jak i klienta – produkty banku nie wspierają klienta w potencjalnym uchylaniu się od opodatkowania,

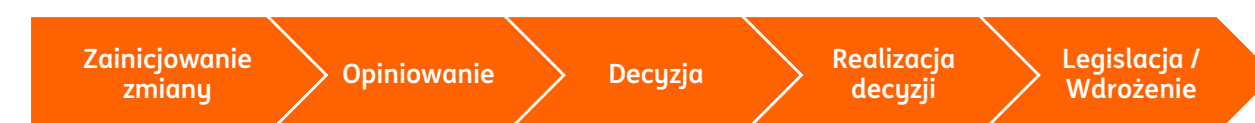
- w regulaminach i umowach zawieranych z klientami bank nie stosuje klauzul uznanych za niedozwolone (abuzywne),
- bank konstruuje produkty w sposób przejrzysty i łatwy do zrozumienia przez docelową grupę klientów,
- informacje są udzielane klientom w sposób rzetelny, przejrzysty i wyczerpujący oraz prezentujący wszystkie istotne cechy produktu, w szczególności dotyczące warunków korzystania z produktu oraz związanych z nim kosztów i potencjalnego ryzyka finansowego dla klienta,
- bank nie narusza zasad uczciwej konkurencji, w szczególności przez stosowanie nierzetelnej lub wprowadzającej w błąd reklamy.

Dodatkowo, wyznaczyliśmy wytyczne dotyczące uczciwych cen, które wspierają nas w podejmowaniu decyzji cenowych:

- poziomy cen są uważane za uczciwe, jeśli są zgodne z oczekiwaniami klientów i praktyką rynkową,
- poziomy cen mogą być zróżnicowane w zależności od relacji klienta z bankiem, biorąc pod uwagę ryzyko, koszty i rentowność,
- zniżki są dozwolone, jeśli warunki są przejrzyste i stosowane w spójny sposób,
- ceny promocyjne kampanii powinny unikać niepożądanego wpływu na pozycjonowanie cenowe dla marki ING.

Realizacja zmian na produktach w ramach procesu wdrażania, modyfikowania i likwidacji produktów przeznaczonych dla klientów banku odbywa się zgodnie z poniższym schematem:

Proces przygotowania rozwiązania produktowego (PACE/AGILE)



Wszystkie nowe produkty i zmiany do istniejących produktów są w procesie PARP oceniane z wykorzystaniem informacji pozyskiwanych od zainteresowanych interesariuszy w celu uzyskania zestandaryzowanego podejścia w ramach banku, dzięki któremu otrzymuje się zgodne z prawem, odpowiednie dla klientów, spójne produkty o wysokiej jakości, które przynoszą wartość dodaną klientom i bankowi. Jednocześnie wymogi i przebieg procesu PARP gwarantują, że zakres oceny ryzyka dla produktu obejmuje stosowanie ustawodawstwa polskiego, Unii Europejskiej oraz innych przepisów prawa, np. FATCA/CRS, BFG, RODO, MiFID II. W zakresie polskiego prawa, bank jest zobligowany do przestrzegania m.in. przepisów, które warunkują poziom cen w obszarze kredytowym. Obejmuje to przepisy Kodeksu Cywilnego, który określa maksymalne poziomy oprocentowania umownego i karnego. Ważnymi regulacjami są również Ustawa o kredycie hipotecznym (reguluje sposób kalkulacji RRSO i całkowitego kosztu kredytu, wymogi wobec treści umowy, m.in. w zakresie opłat i kosztów oraz wysokość prowizji za wcześniejszą spłatę) oraz Ustawa o kredycie konsumenckim (reguluje wysokość pozaodsetkowych kosztów kredytu oraz wysokość prowizji za wcześniejszą spłatę).

Wdrożenie nowego produktu lub znaczących zmian realizowane jest po obligatoryjnym wydaniu decyzji przez właściwy, stały komitet produktowy powołany przez Zarząd Banku. Są to: Komitet ds. Produktów Detalicznych, Komitet ds. Produktów Korporacyjnych i Rynków Finansowych oraz w przypadku produktów kredytowych: Komitet Polityki Kredytowej. W zakresie zmian cenowych decyzje podejmują: Komitet Cen Detalicznych oraz Komitet Cen dla Klientów Biznesowych.



Podstawowym celem komitetu produktowego, jako organu decyzyjnego w procesie wdrażania, modyfikowania, przeglądu i likwidacji produktów jest kreowanie optymalnego portfela produktów z obszaru bankowości detalicznej i korporacyjnej (w tym produktów bancassurance) oraz produktów rynków finansowych. Do zadań takiego Komitetu należy:

- podejmowanie decyzji o:
 - wdrożeniu nowych produktów i procesów,
 - wdrożeniu nowych działalności, w tym nowych kanałów dystrybucji związanych z nowymi lub istniejącymi produktami,
 - wdrożeniu lub istotnych modyfikacjach systemu IT związanych z nowymi produktami lub (nową) działalnością,
 - istotnej przebudowie istniejącego procesu/produktu implikującej wzrost ryzyka, w tym ryzyka operacyjnego, ryzyka braku zgodności,
 - wprowadzeniu nowych, wiążących klienta i bank regulacji, np. regulaminów, umów,
 - likwidacji produktu lub wycofaniu go z oferty,
- podejmowanie decyzji o wdrożeniu zmian wynikających z rekomendacji regulatorów zewnętrznych oraz instytucji nadzorczych,
- podejmowanie decyzji w sprawie przeglądu produktów na podstawie zasad wynikających z Instrukcji wdrażania, modyfikowania, przeglądu i likwidacji produktów przeznaczonych dla klientów banku,
- okresowe informowanie Zarządu Banku o podjętych decyzjach,
- zatwierdzanie okresowej (raz na 3 lata) weryfikacji jakości procesu wdrażania, modyfikowania, przeglądu i likwidacji produktów.

Decyzja komitetu produktowego każdorazowo publikowana jest w formie zarządzenia wydanego przez Prezesa Zarządu.

Oprócz wymienionych komitetów, dodatkowo, w 2014 roku powołano Komitet ds. Ochrony Klientów i Zatwierdzania Produktów. Misją tego komitetu jest kreowanie właściwego środowiska dla działalności biznesowej banku związanej z wytwarzaniem, rekomendowaniem i/lub oferowaniem instrumentów finansowych oraz lokat strukturyzowanych poprzez minimalizowanie tzw. ryzyka mis-sellingu, czyli ryzyka sprzedaży produktu nieodpowiedniego dla klienta. Działania Komitetu zapewniają poprawę przejrzystości i adekwatności produktów oraz unikanie problemów z integralnością rynku, we wszystkich segmentach klientów, niezależnie od kanału dystrybucji.

Otrzymane kary administracyjne

W 2021 roku Urząd Komisji Nadzoru Finansowego (UKNF) prowadził dwa postępowania administracyjne wobec banku, w wyniku których zostały na bank nałożone dwie kary administracyjne.

W wyniku pierwszego postępowania UKNF wydał decyzję nakładającą na ING Bank Śląski karę w łącznej wysokości 4,3 mln zł za nienależyte wykonywanie nadzoru nad czynnościami dokonywanymi przez niektóre fundusze inwestycyjne, których Bank jest depozytariuszem. Więcej informacji na ten temat jest dostępne pod [tym linkiem](#).

Drugie postępowanie UKNF związane było z naruszeniem Ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu. W wyniku tego postępowania UKNF wydał decyzję o nałożeniu kary w wysokości 3 mln zł. Kara finansowa była wynikiem kontroli UKNF przeprowadzonej w Banku w maju 2019 roku, która wykazała naruszenia przepisów Ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu w obszarach: bieżącego monitorowania stosunków gospodarczych klienta, odpowiedniego zintensyfikowania środków bezpieczeństwa finansowego w przypadkach wyższego ryzyka prania pieniędzy lub finansowania terroryzmu, dokumentowania badania źródła pochodzenia środków finansowych oraz majątku klientów segmentu Private

Banking, zapewnienia aktualnej wiedzy Banku o klientach. Więcej informacji na ten temat jest dostępne pod [tym linkiem](#).

Rzetelnie informujemy klientów o ryzyku produktów

Przykładamy dużą uwagę do jasnej i przejrzystej komunikacji produktów i usług do naszych klientów.

Na mocy regulacji MiFID II w przypadku oferowania klientom instrumentów finansowych, informujemy ich przed zawarciem transakcji w sposób rzetelny i niewprowadzający w błąd o wszystkich istotnych ryzykach związanych z tym instrumentem lub usługą inwestycyjną. Klienci są informowani o ryzykach podczas rozmów z pracownikami naszego banku, upoważnionymi do przekazywania informacji na temat instrumentów finansowych, otrzymują też informację o ryzykach na tzw. trwałym nośniku, jak również mogą się z nią zapoznać na stronie naszego banku. Obowiązek informowania o ryzykach dotyczy wszystkich segmentów klientów. Ponadto, na podstawie rozporządzenia w sprawie dokumentów zawierających kluczowe informacje, dotyczących detalicznych produktów zbiorowego inwestowania i ubezpieczeniowych produktów inwestycyjnych (ang. packaged retail and insurance-based investment products, czyli tzw. PRIIPs) klienci segmentu detalicznego (według kategoryzacji MiFID II) nabywając produkty PRIIP otrzymują wystandaryzowany dokument tzw. KID (Key Information Document), zawierający kluczowe informacje o produkcie, w tym informacje o związanych z nim ryzykach. Realizowane w banku szkolenia pracowników w obszarze dystrybucji instrumentów finansowych (MIFID) zawierają wszystkie wymagane prawem informacje zgodnie z § 41 pkt 1 i 2 Rozporządzenia w sprawie szczegółowych warunków technicznych i organizacyjnych dla firm inwestycyjnych, banków, o których mowa w art. 70 ust. 2 ustawy o obrocie instrumentami finansowymi, i banków powierniczych.



Segment detaliczny

W zakresie produktów oszczędnościowo-inwestycyjnych, oferty promocyjne mają proste i przejrzyste warunki, są dostępne dla wszystkich klientów. Wyposażamy klientów w liczne narzędzia do zarządzania finansami i oszczędnościami. W zakresie produktów inwestycyjnych mamy przyjazny i prosty proces profilowania klienta i nadawania profili ryzyka - unikamy w ankiecie skomplikowanej terminologii, a sama ankieta ma prostą i przyjazną formę. Dostarczamy proste rozwiązania i narzędzia dla klientów stawiających pierwsze kroki w inwestycjach: Konto Fundusze, Robot inwestycyjny, Regularne Inwestowanie małymi kwotami. Każdy z tych produktów jest dostępny w wariantach o niskim ryzyku inwestycyjnym. Prowadzimy działalność edukacyjną by klienci podejmowali decyzje inwestycyjne m.in. ze świadomością aktualnych warunków ekonomicznych. Nie prowadzimy agresywnej sprzedaży produktów inwestycyjnych. Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych, które biorą pod uwagę czynniki ESG przy doborze spółek do portfeli funduszy, odpowiadały za 98,6% aktywów naszych klientów w tych produktach, w tym aktywa o wartości 509 mln zł stanowiły inwestycje w fundusze zgodne z artykułami 8 (fundusze promujące zrównoważony rozwój) i 9 (fundusze wywierające wpływ) SFDR.

Klienci zaciągający pożyczki gotówkowe oparte o zmienną stopę procentową przed zawarciem umowy otrzymują informację o ryzyku zmiennej stopy wraz z symulacjami wpływu zmiany stopy procentowej na wysokość raty. Nasze reklamy pożyczek konsumenckich zawierają przykład reprezentatywny pożyczki.

Z kolei na etapie wnioskowania o produkt hipoteczny przekazujemy klientom szereg informacji dotyczących m.in. ryzyka w zakresie zmian cen nieruchomości, okresu kredytowania, stopy procentowej (zmiennej oraz stałej), zmiany sytuacji po przejściu na emeryturę w trakcie kredytowania czy wskaźnika referencyjnego. Ponadto, wręczamy również niezbędne symulacje, które obejmują informację o ryzyku związanym ze stopą

oprocentowania, w tym symulacje zmiany wskaźnika WIBOR. Wniosek o produkt hipoteczny zawiera m.in. oświadczenia dotyczące ryzyka związanego z wnioskowanym zobowiązaniem wynikające z okresu kredytowania dłuższego niż 25 lat (jeżeli dotyczy) oraz pogorszenia sytuacji finansowej po przejściu na emeryturę. Wraz z pozytywną decyzją kredytową przekazujemy klientom, których to dotyczy oświadczenie banku o konsekwencjach podwyższonego ryzyka wynikającego z przekroczonego poziomu wskaźnika DSTI (ang. *Debt Service to Income*) – wskazujące na ryzyko ograniczenia możliwości budowania oszczędności przy wysokim obciążeniu ratą kredytu. Sama umowa kredytowa przywołuje ryzyka zmiennej stopy procentowej, te wynikające z długiego okresu kredytowania oraz związane z wysokim wskaźnikiem DSTI.

W zakresie produktów ubezpieczeniowych, każdy klient przed zakupem ubezpieczenia otrzymuje do zapoznania się dokumenty, zawierające szczegóły oferty: ogólne warunki ubezpieczenia, kartę produktu, kartę informacyjną oraz wzór polisy. W ramach sprzedaży bezpośredniej, nasi pracownicy są zobligowani (zgodnie z procedurą sprzedaży) do przekazywania klientom przed dokonaniem zakupu najważniejszych informacji, w tym dotyczących zakresu oraz wyłączeń. Niezależnie od informacji w procesach sprzedażowych – pełen zakres informacji (powyższe dokumenty) oraz opisy zakresów i przypadków chronionych ryzyk zamieszczone są na naszej stronie internetowej oraz w części Oferta ING w Moim ING.

Segment korporacyjny

W fazie projektowania produktu i usługi definiujemy grupy docelowe klientów oraz standardowy zakres potrzeb w odniesieniu do każdej z tych grup.

Produkty są dobierane indywidualnie do potrzeb klienta biznesowego w wyniku kompleksowej analizy przeprowadzonej na podstawie szeregu

czynników, w szczególności: okresu prowadzenia działalności gospodarczej, danych finansowych, branży podstawowej działalności, doświadczenia kadry menedżerskiej, planów działalności klienta, wykonywanych operacji finansowych oraz zapotrzebowania na produkty bankowe. Upewniamy się, że produkty i usługi generują korzyści dla klienta.

W przejrzysty i zrozumiały sposób wyjaśniamy ryzyko, korzyści finansowe oraz koszty związane z produktami i usługami poprzez przedstawienie ich charakterystyki, korzyści i ryzyk z nimi związanych, jak również informacji na temat ich części składowych. Dla produktów Financial Markets wiążące są wytyczne dyrektywy MiFID II.

Prowadzimy transparentną i zrozumiałą dla wszystkich klientów politykę cenową, we właściwy sposób odzwierciedlającą koszty poszczególnych produktów.

Platforma Antyfraudowa

Dbamy aby nasze procesy kredytowe były bezpieczne, dlatego w procesach kredytowych została włączona platforma Antyfraudowa BIK. Dzięki tej integracji nie tylko dbamy o jakość swojego portfela kredytowego, ale również chronimy naszych klientów przed zagrożeniami ze strony oszustów próbujących podszywać się pod skradzioną tożsamość.

Metadefender

W 2021 roku w ING Business wdrożyliśmy rozwiązanie metadefender, które zostało zaimplementowane jako kolejny element wpływający na wzmocnienie bezpieczeństwa. Rozwiązanie to zapewnia skanowanie plików i jego celem jest wykluczenie możliwości załączania zainfekowanych oraz zaszyfrowanych plików do systemu ING Business.

W pierwszym etapie, w I kw. 2021 roku włączyliśmy tryb pasywny, który skanował pliki bez ich blokowania. Użytkownik mógł przeprosować wiadomość/wniosek z takim załącznikiem. Natomiast w IV kw. 2021 roku



włączyliśmy tryb aktywny dla tego rozwiązania co skutkuje blokowaniem plików zaszyfrowanych i potencjalnie zainfekowanych poprzez brak możliwości ich załączenia.

Wdrożyliśmy również rozwiązanie *Digital Fingerprints* pozwalające nam na zbieranie informacji o urządzeniach, z których logują się użytkownicy systemu. W kolejnych latach będziemy pracować nad aktywnym wykorzystaniem zgromadzonych dzięki niemu danych w celu wprowadzenia dodatkowych elementów zabezpieczeń w systemie.

Program ugód dla klientów z kredytem mieszkaniowym indeksowanym kursem CHF

25 października 2021 roku uruchomiliśmy program ugód dla klientów, mających kredyty mieszkaniowe indeksowane kursem CHF, zgodnego z propozycją Przewodniczącego KNF. Od rozpoczęcia programu do końca grudnia 2021 roku nasi klienci złożyli 522 wnioski, z czego 147 zakończyło się podpisaniem ugód (na koniec stycznia 2022 roku było to odpowiednio 591 wniosków i 170 ugód). Na koniec 2021 roku mieliśmy 3,9 tys. aktywnych kredytów hipotecznych indeksowanych do CHF.

W tym celu udostępniliśmy klientom możliwość złożenia wniosku o mediację poprzez Centrum Mediacji Sądu Polubownego Komisji Nadzoru Finansowego. Proces jest bezpłatny dla klienta. Klienci mogą składać wnioski o mediację poprzez bankowość internetową Moje ING lub stronę internetową banku. Kredyt zostanie przeliczony od dnia jego uruchomienia, przy założeniu, że był od początku kredytem udzielonym w polskich złotych.

Informacje o ryzyku prawnym walutowych kredytów hipotecznych

Na koniec 2021 roku przeciwko naszemu bankowi toczyło się 755 spraw sądowych (450 rok wcześniej) w związku z zawartymi umowami o kredyt w złotych indeksowany kursem CHF. Na 31 grudnia 2021 roku niespłacony kapitał kredytów, których dotyczyły sprawy sądowe wynosił 197,8 mln zł

(129,6 mln zł na koniec 2020 roku). Na koniec 2021 roku kwota korekty wartości bilansowej brutto wynikająca z ryzyka prawnego dla tego portfela kredytów wynosiła 345,6 mln zł (300,0 mln zł rok wcześniej). Stosunek rezerwy do portfela brutto (przed uwzględnieniem korekty wartości bilansowej brutto) stanowił 41,2% na koniec 2021 roku i 32,3% rok wcześniej. Na koniec 2021 roku mieliśmy 3 920 aktywnych umów kredytów hipotecznych w złotych indeksowanych kursem CHF.

W odniesieniu do kredytów hipotecznych indeksowanych do CHF usuniętych już ze sprawozdania z sytuacji finansowej na 31 grudnia 2021 roku posiadaliśmy rezerwę w wysokości 37,6 mln zł (w porównaniu do 11,8 mln zł na koniec 2020 roku). Kwota ta prezentowana jest w zobowiązaniach w pozycji Rezerwy (nie stanowi korekty wartości bilansowej brutto).

Szczegółowe informacje w zakresie ryzyka prawnego związanego z portfelem kredytów indeksowanych do CHF znajdują się w naszym Rocznym Skonsolidowanym Sprawozdaniu Finansowym za 2021 rok.

Weryfikacja behawioralna

We wrześniu 2021 roku wdrożyliśmy weryfikację behawioralną dla klientów z telefonami Android. Wcześniej usługa działała tylko na komputerach. Weryfikacja behawioralna to usługa, która polega na analizie sposobu korzystania z komputera lub smartfona przez użytkownika aplikacji Moje ING. Weryfikacja behawioralna analizuje interakcje użytkownika z urządzeniem, takie jak używanie klawiatury, myszy, sposób trzymania smartfona w dłoni czy poruszanie palcem na ekranie dotykowym. Podczas tej weryfikacji nie sprawdzamy, co robi klient, ale w jaki sposób to robi. Badamy np. w jakich odstępach czasu i na jak długo użytkownik naciska klawisze, a nie to co jest wpisywane na klawiaturze. W trakcie używania aplikacji przez klienta, który wyraził zgodę na analizę, tworzony jest jego profil behawioralny. Gdy zbierzemy wystarczającą ilość danych, podczas kolejnych sesji użytkownika w aplikacji Moje ING porównujemy aktualne zachowanie klienta z jego zapisanym profilem. Jeśli nasze systemy wykryją

niepokojące różnice pomiędzy profilem a aktualnym zachowaniem – uruchomimy dodatkowe zabezpieczenia.

Dzięki temu znacznie zwiększa się prawdopodobieństwo wykrycia, że pod klienta podszywa się cyberprzestępca. Rozwiązanie to jest przydatne, zwłaszcza podczas ataków na klientów z wykorzystaniem metod socjotechnicznych. Wtedy właśnie dochodzi do wyłudzenia i przechwycenia danych uwierzytelniających klienta. Cyberprzestępca może więc używać prawidłowego loginu, hasła, PIN-u czy kodu autoryzacyjnego z SMS, który przejął od klienta. Mimo to, system bezpieczeństwa może wychwycić niestandardowe zachowanie użytkownika w aplikacji. W sytuacji gdy zajdzie podejrzenie, że osoba nieuprawniona zalogowała się w imieniu klienta, system ma szansę podjąć działania, takie jak zablokowanie wykonywanej transakcji czy zablokowanie dostępu do bankowości internetowej klienta. Pozwala to na ochronę pieniędzy klienta przed kradzieżą.

Doświadczenie klienta

Customer experience to suma doświadczeń, emocji i przeżyć, jakie ma klient we wszystkich możliwych kanałach kontaktu i punktach styku przez cały okres trwania jego relacji z marką. W ING Banku Śląskim koncentrujemy nasze działania na poprawie doświadczeń klientów, ich potrzeb i oczekiwań, a to przekłada się także na wspieranie strategii banku.

Zależy nam, aby obsługa we wszystkich kanałach styku klienta z bankiem była stale usprawniana, aby nie tylko nadązać za zmieniającymi się oczekiwaniami naszych klientów, ale nawet je wyprzedzać. Dobre wspomnienia i emocje związane z obsługą powodują, że klienci chcą z nami zostać dłużej i w konsekwencji polecać nas innym.



Customer Journey Map (CJM)

Tworzymy Customer Journey Map (CJM), aby poznać i zrozumieć naszych klientów i przełożyć te informacje na budowę jeszcze lepszych doświadczeń. W 2021 roku pracowaliśmy nad 16 mapami podróży naszych klientów w takich obszarach jak: bankowość codzienna, oszczędności i inwestycje, kredyty i ubezpieczenia oraz bankowość internetowa. W planach mamy kolejne mapy podróży. W efekcie prac zdiagnozowaliśmy ponad 130 pomysłów na usprawnienia, z czego 40 zrealizowaliśmy jako szybkie. Praca nad mapami pomaga nam lepiej zrozumieć percepcję klientów oraz zidentyfikować kluczowe momenty podróży, które mogą zdecydować o tym, czy klienci z nami pozostaną, czy odejdą. Dodatkowo CJM pomagają nam zrozumieć, które zmiany mogą mieć największy wpływ zarówno na doświadczenia klientów, jak również na biznesową efektywność procesu. Aby przełamywać silosy, mapujemy proces end-to-end - dostrzegamy zależności między różnymi podprocesami i efektywnie je poprawiamy. Na stworzonych mapach systematycznie pracujemy, stale wprowadzamy zmiany i obserwujemy jak to wpływa na klientów.

Głos klienta – nasza odpowiedź

Na bieżąco analizujemy głosy naszych klientów i na nie reagujemy. W 2021 roku w każdym obszarze, czy to w bankowości codziennej, internetowej, obszarze oszczędności i inwestycji, kredytów i ubezpieczeń czy też pożyczek i kart, stworzyliśmy listy z TOP tematami. Są to tematy z największym wolumenem głosu klienta w kanałach obsługowych, czyli na czacie, infolinii i w reklamacjach. W ciągu roku pracowaliśmy nad tym, żeby w tych tematach zdiagnozować kluczowe problemy klientów, oraz wypracowywaliśmy rozwiązania adresujące te problemy. Po wdrożeniu będziemy monitorować efektywność i wpływ zmian na wolumen głosów klientów. Efektem pracy w 2021 roku jest wdrożenie 82 zmian. W naszych działaniach wspiera nas Voice Lake (system integrujący wiadomości klientów z różnych źródeł do jednego miejsca), który jest naszym

podstawowym źródłem analizy i pracy z głosami klientów, daje nam użyteczne informacje, w oparciu o które możemy podejmować kolejne działania. Nieustannie pracujemy również nad rozwojem tej aplikacji. Dlatego od lipca 2021 roku bazę głosu Voice Lake zasiły również głosy z czata obok innych źródeł takich jak: reklamacje, Wirtualny Asystent wiadomości, opinie, posty, NPS. Łącznie w 2021 roku zarejestrowaliśmy ponad 1,8 miliona głosów, czyli około pół miliona więcej niż w 2020 roku. To przekłada się na około 5 013 interakcji każdego dnia. Taka skala jednoznacznie pokazuje, że klienci potrzebują kontaktu z nami.

Reklamacje

W 2021 roku 43% zgłoszeń klientów detalicznych zamknęliśmy w tym samym dniu, w którym zgłosili je klienci.

Wprowadziliśmy dodatkowe rozwiązania, które usprawniają obsługę zgłoszeń już podczas pierwszego kontaktu z klientem w miejscach spotkań, na infolinii lub podczas rozmowy na czacie. Dzięki temu aż 19% reklamacji obsłużyliśmy już podczas ich przyjmowania lub uznaliśmy je warunkowo. 2021 rok przyniósł również istotne zmiany w organizacji obsługi reklamacji.

W styczniu 2021 roku opiekę nad procesem przekazaliśmy do Centrum Eksperckiego Doświadczeń Klientów. W kwietniu 2021 roku utworzyliśmy jednostkę obsługującą reklamacje dotyczące oszustw. Rozdzieliliśmy również obsługę klientów indywidualnych i firm na dedykowane jednostki. Rozdzielenie obsługi reklamacji między odrębne, wyspecjalizowane jednostki pozwoliło na kompleksowe i sprawne rozwiązywanie zgłoszeń klientów. W ciągu całego roku wprowadziliśmy szereg usprawnień w Echo - narzędziu do obsługi reklamacji. Są wśród nich zarówno takie, które pozwalają nam dokładniej analizować zgłoszenia klientów, jak i takie, które zwiększają komfort pracy analityków.

W efekcie średni czas obsługi reklamacji klientów indywidualnych wyniósł poniżej 7 dni.

Net Promoter Score

Dążymy do tego, aby nasze produkty i usługi były jak najlepiej dopasowane do potrzeb wymagających klientów i zmieniających się realiów rynkowych. Bardzo ważny jest dla nas głos klienta, dzięki któremu możemy rzetelnie identyfikować nasze mocne strony i obszary do poprawy, a w konsekwencji precyzyjniej odpowiadać na potrzeby naszych klientów i doskonalić jakość obsługi.

Net Promoter Score (NPS) jest dla nas główną miarą, która mierzy skuteczność naszych działań pod kątem dostarczania najlepszych doświadczeń naszym klientom oraz pokazuje, jak bardzo polecają oni ING innym. Pracujemy na wynikach tego badania, łączymy go z pozostałymi źródłami wiedzy o klientach (m.in. skategoryzowany głos naszych klientów za pomocą elementów sztucznej inteligencji), analizujemy wyniki w podziale na rodzaj relacji z klientem, produkt, kanał, by finalnie móc podjąć adekwatne działania.

To więcej niż badanie – pracujemy z informacją zwrotną, rzetelnie ją analizujemy, identyfikujemy słabe i mocne strony. Dzięki temu eliminujemy błędy, wprowadzamy usprawnienia i proponujemy rozwiązania wykraczające poza standardy. Praca z głosem klienta jest mocno zakorzeniona w naszej kulturze organizacyjnej: z wynikami badań pracują przedstawiciele wszystkich obszarów produktowych.

Mierzymy nie tylko NPS relacyjny, ale także prowadząc kontrolę CX na poziomie transakcyjnym. W ramach realizowanego programu NPS regularnie zbieramy opinie od klientów dla wszystkich kluczowych procesów i kanałów.

Segment detaliczny

NPS relacyjny dla ogółu klientów w 2021 roku wyniósł średnio dla 4-ech kwartałów 29 punktów i był o 5 p.p. wyższy niż w 2020 roku. Taki wynik daje ING miano najbardziej polecanego banku w Polsce (wśród 12 największych



badanych banków), z drugiej strony pokazuje, że nasi klienci coraz lepiej oceniają relacje z ING. Źródłem danych jest badanie Zoom Benchmark realizowane przez firmę Kantar. Badanie zostało przeprowadzone metodą CATI i jest reprezentatywne dla ogółu Polaków w wieku powyżej 15-stu lat.

Powody tego wzrostu to między innymi:

- szybkie dopasowanie do potrzeb klientów szeroko związanych z pandemią (klienci mają możliwość realizacji znakomitej większości swoich spraw finansowych oraz beyond banking w aplikacji mobilnej Moje ING),
- bardzo wysoko oceniana aplikacja mobilna,
- wysoki poziom obsługi w miejscach spotkań oraz w kanałach zdalnych (infolinia, czat),
- projektowanie usług i dostarczanie najlepszych doświadczeń naszym klientom, dbając nie tylko o ich wartość transakcyjną, ale też mając na uwadze emocje związane z korzystaniem z nich.

W ciągu 2021 roku kontynuowane były także badania w kilkunastu punktach styku. Liczba badanych kluczowych punktów styku rośnie, a sposób dotarcia do klientów z ankietą jest dopasowywany do ich potrzeb. Na 2022 rok planowany jest dalszy rozwój badań w bankowości mobilnej i internetowej.

W 2021 roku zdobyliśmy też miejsca na podium wielu branżowych rankingów. Te, które szczególnie nas cieszą, to te, w których oceniał nas klient biorąc udział w badaniu. Wysokie miejsca na podium badań realizowanych metodą Mystery Shopper również potwierdzają nasze wysokie wyniki, jeśli chodzi o poziom realizacji standardów i najlepszą jakość obsługi dla naszych klientów.

Segment korporacyjny

W 2021 roku w segmencie bankowości korporacyjnej zgromadziliśmy ponad 30 tys. ankiet z ocenami i opiniami naszych klientów dla 7 punktów interakcji z bankiem (otwarcie rachunku, finansowanie, systemy bankowości internetowej, aplikacja mobilna, wizyty w oddziałach, interakcja z telefonicznym Business Centre oraz NPS relacyjny).

NPS relacyjny za 2021 rok w segmencie przedsiębiorców wyniósł 51,1 (start pomiaru w lutym 2021 roku), natomiast w segmencie średnich i dużych firm 44,9 (wzrost o 4,5 p.p. w porównaniu do wyniku za 2020 rok). Dla klientów strategicznych wskaźnik ukształtował się na stabilnym poziomie 68,8 (w 2020 roku było to 70).

Osiągane wysokie poziomy wskaźników zawdzięczamy m.in.:

- konsekwentnemu wspieraniu firm w warunkach niepewności spowodowanej pandemią i zwinnemu dostosowaniu oferty oraz obsługi do zmieniających się potrzeb klientów i okoliczności rynkowych,
- bardzo wysoko ocenianym i wielokrotnie nagradzanym kanałom cyfrowym: bankowości internetowej i mobilnej Moje ING dla przedsiębiorców oraz bankowości internetowej i mobilnej dla firm ING Business, za pośrednictwem których nasi klienci mogą załatwić online znakomitą większość spraw bankowych,
- wysokiej jakości obsługi za pośrednictwem sieci oddziałów, doradców firmowych oraz infolinii dla firm.

Badania we wszystkich segmentach realizujemy metodą CAWI. Ze względu na skalę prowadzonych działań program w segmencie przedsiębiorców oraz średnich i dużych firm realizujemy we współpracy z instytutem badawczym IPSOS Polska. Badanie relacyjne w obszarze klientów strategicznych jest częścią międzynarodowego badania realizowanego przez Grupę ING.

Prosta i zrozumiała bankowość

SDG 10

Działania zespołu Po prostu

Chcemy, aby język, którego używamy, był dla naszych klientów zrozumiały – dzięki temu mogą łatwiej podejmować świadome decyzje finansowe.

2021 rok był dla zespołu Po prostu kolejnym udanym rokiem:

- Wspieraliśmy naszych doradców w kontaktach z klientami, upraszczaliśmy z nimi ważne komunikaty, szablony i bieżące odpowiedzi.
- Wysiłki zespołu wspierała aplikacja Prostomat, która automatycznie upraszcza 1-2 tys. komunikatów miesięcznie, a dzięki uczeniu maszynowemu – ocenia nasze teksty tak, jak zrobiłby to wykwalifikowany specjalista językowy.
- Zdobyliśmy kolejny (już trzeci) certyfikat – tym razem za prosty język w obsłudze zdalnej (czat, mejle, wiadomości, reklamacje, social media, infolinia).
- W ramach Związku Banków Polskich, dołączyliśmy do deklaracji na rzecz upraszczania języka finansów.
- Zorganizowaliśmy trzecią edycję naszej konferencji o prostym języku, na której online było z nami aż ponad 800 osób z różnych branż.
- W ramach upraszczania naszych dokumentów zmieniliśmy Tabelę Opłat i Prowizji dla klientów korporacyjnych. Wprowadziliśmy zmiany poprawiające czytelność Tabeli i uprościliśmy nazewnictwo opłat i rozdziałów.

Dzięki tym działaniom wewnętrzne badanie Między nami pokazuje, że już 62% naszej komunikacji spełnia standard prostego języka ING.



Utrzymujemy też pozycję lidera polskiej branży finansowej w badaniu marki – pytanie o prosty język.

Obsługa w placówkach

Zmiana Regulaminu Organizacyjnego

W listopadzie 2021 roku zmieniliśmy Regulamin Organizacyjny Banku dostosowując go do naszej struktury organizacyjnej. Od czasu wprowadzenia zmian, obsługujemy klientów indywidualnych w placówkach bankowych, które dzielimy na:

- miejsca spotkań - tu umówimy się z klientem na dogodny dzień i godzinę, żeby porozmawiać o jego potrzebach. Specjaliści pomogą zadbać o finansową przyszłość, mieszkać lepiej, jak również w codziennym bankowaniu,
- miejsca spotkań Private Banking – klienci z segmentu Private Banking spotkają się tu ze swoim doradcą,
- punkty obsługi kasowej – tu dbamy o komfort wypłaty i wpłaty gotówki w kasie; specjalista pomoże, aby transakcja przebiegła sprawnie i bezpiecznie,
- punkty sprzedażowe ING Express - działają w galeriach handlowych; nasi klienci mogą w nich założyć konto razem z dostępem do bankowości internetowej.

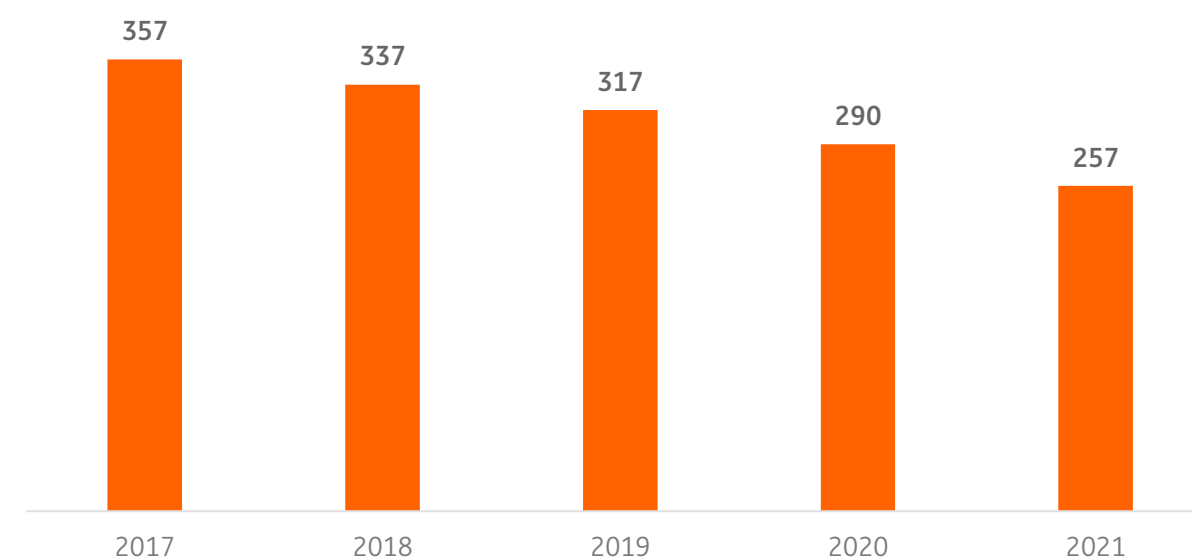


Nasze placówki

Na koniec 2021 roku mieliśmy 257 placówek bankowych (w tym 66 punktów obsługi kasowej i 191 z obsługą gotówkową wyłącznie w bankomatach, wpłatomatach oraz urządzeniach dualnych), w porównaniu do 290 na koniec 2020 roku. Wszystkie nasze placówki są wyposażone w strefy samoobsługowe, w których klienci mogą samodzielnie wpłacać i wypłacać gotówkę. Dalej prowadzimy ich proces modernizacji, który polega na zmianie wyposażenia i wystroju oraz wprowadzaniu nowych rozwiązań funkcjonalnych.

Kontynuujemy działania optymalizacyjne poprzez relokowanie i konsolidowanie placówek do najatrakcyjniejszych biznesowo lokalizacji w poszczególnych miastach i regionach.

Liczba naszych placówek bankowych



Struktura geograficzna lokalizacji naszych placówek na koniec 2021 roku



Na koniec 2021 roku bank posiadał również 56 punktów sprzedażowych ING Express (63 na koniec 2020 roku) zlokalizowanych 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.

Usprawnienie umawiania wizyt w naszych placówkach

Kontynuowaliśmy rozwój narzędzia, które umożliwia klientom samodzielne umówienie wizyty w miejscach spotkań. To jedna z naszych odpowiedzi na oczekiwania klientów i sytuację rynkową.

Dla wybranych procesów zmieniliśmy wygląd narzędzia i jego funkcjonalność. Zarówno na naszej stronie internetowej, jak i w systemie Moje ING. Dzięki temu, klienci w bardziej intuicyjny sposób mogą umawiać się na spotkania. Udostępniliśmy także możliwość umawiania się w sprawach kont osobistych dla klientów indywidualnych.

W 2021 roku, blisko 14 900 klientów skorzystało z rozwiązania, samodzielnie umawiając się na spotkania ze specjalistami w różnorodnych tematach. Na 2022 rok zaplanowane są kolejne modyfikacje i usprawnienia rozwiązania.

Bezpieczne bankowanie w standardzie rozmowy z klientem w miejscach spotkań

Uaktualniliśmy standard rozmowy nawiązania relacji o aspekt bezpiecznego korzystania z bankowości internetowej Moje ING – na PC i smartfonie. To odpowiedź na narastający problem rozwoju cyberprzestępczości, pojawiających się nowych metod i narzędzi oszustw, na które są narażeni klienci.

Klienci coraz aktywniej korzystają z bankowości internetowej, sami obsługują swoje codzienne potrzeby oraz kupują produkty i usługi – chcemy, aby znali zasady jak to robić bezpiecznie.

Podczas każdego spotkania z nowym klientem nasi specjaliści edukują w jaki sposób dać o bezpieczeństwo bankowości i finansów. Wskazujemy miejsce

na naszej stronie internetowej i w aplikacji, w którym klient znajdzie wszystkie wskazówki i aktualne komunikaty bezpieczeństwa. Dodatkowo zachęcamy do włączenia dodatkowej bezpłatnej ochrony, którą daje weryfikacja behawioralna.

Obsługa klientów dojrzałych jako element naszego modelu obsługi klienta

Prowadzimy szereg inicjatyw, dzięki którym promujemy różnorodność i włączanie. Niezwykle ważne jest dla nas żeby zapewniać wyjątkowe doświadczenia wszystkim klientom. Z badań, które przeprowadziliśmy w 2021 wynika, że 36% klientów odwiedzających nasze placówki to osoby powyżej 55 roku życia. Oczekują one od nas konkretnych zachowań. Szczególną uwagę przywiązują do empatycznego i indywidualnego podejścia, cenią sobie kulturę osobistą i szacunek.

Żeby sprostać ich oczekiwaniom, we współpracy z Krajowym Instytutem Gospodarki Senioralnej przygotowaliśmy zbiór wskazówek dla specjalistów, jak obsługiwać klientów dojrzałych w miejscach spotkań i zdalnie. Wskazówki m.in. odnoszą się do kluczowych elementów, wpływających na relację banku z grupą klientów dojrzałych, takich jak:

- zrozumienie dla ograniczeń związanych z wiekiem i stanem zdrowia,
- cierpliwość i prosty język w objaśnianiu zasad funkcjonowania produktów bankowych,
- wrażliwość np. na trudne sytuacje, z jakimi zgłaszają się klienci dojrzaali, np. sprawy spadkowe,
- wsparcie i gotowość do asystowania podczas stawiania pierwszych i kolejnych kroków w bankowości internetowej i mobilnej,
- edukacja w zakresie sprawnego i bezpiecznego korzystania z rozwiązań digitalowych.

Klienci dojrzaali stanowią bardzo różnorodną grupę. Różnią się od siebie nie tylko wiekiem, ale też stylem życia i potrzebami. Dlatego tak ważne jest, aby w relacjach z nimi unikać stygmatyzacji. Zamiast tego nastawić się na świadomą relację, opartą na znajomości ich profilu, możliwości oraz faktycznych potrzeb – na tym się koncentrujemy.

Kompleksowy model asysty

Digitalizacja przekłada się na sposób obsługi naszych klientów. Nasi specjaliści asystowali klientom w samodzielnym załatwianiu swoich spraw w aplikacji mobilnej – w IV kw. 2021 roku wdrożyliśmy ujednolicony model asysty, która jest podstawowym sposobem pracy podczas spotkań z klientami.

Dzięki asyście, uczymy klientów jak korzystać z aplikacji mobilnej, zapoznajemy z nowymi funkcjonalnościami oraz, co szczególnie ważne, przekazujemy kompleksową wiedzę na temat bezpieczeństwa i rozwiązań pomagających chronić się przed oszustami np. weryfikacja behawioralna. Kompleksowa asysta to dla klienta również informacja o sposobach kontaktu z bankiem - zależy nam aby taki kontakt odbywał się sprawnie, był dopasowany do potrzeb i sprawy, którą klient potrzebuje załatwić.

Dostępność i elastyczność

SDG 10

Dostępność aplikacji mobilnej i bankowości internetowej

W 2021 roku powołaliśmy interdyscyplinarną grupę roboczą, którą zajmuje się poprawą dostępności naszych systemów dla osób z niepełnosprawnościami. Grupa składa się z deweloperów, testerów i projektantów. Połączenie osób z różnymi kompetencjami zapewnia



wieloaspektowe podejście do zapewnienia dostępności. Grupa wypracowuje wspólne rozwiązania zgodne ze standardem WCAG i dobre praktyki w zakresie projektowania, przeprowadzania testów i badań. Dzięki działalności tej grupy treści naszych stron oraz bankowości internetowej i aplikacji są łatwiej przyswajalne przez osoby z niepełnosprawnościami np. dzięki wykorzystaniu czytnika ekranu. W ramach grupy przeprowadzane są szkolenia, spotkania z ekspertami, a także wymiana wiedzy w Grupie ING.

Kolejne działania grupy będą polegać na przeprowadzaniu szkoleń, dalszym dostosowywaniu naszych systemów do standardów WCAG, a także na organizowaniu spotkań z osobami z niepełnosprawnościami, aby dogłębnie poznać ich potrzeby i problemy z jakimi się borykają na co dzień.

Kontakt telefoniczny i pisany

Coraz większe znaczenie dla klientów ma zdalny kontakt z bankiem. Wspieramy ich poprzez infolinię, która działa 24 godziny przez 7 dni w tygodniu, nowoczesnego czata, formularze kontaktowe oraz w social mediach. 2,5 mln telefonów przychodzących, 1 mln czatów z klientami, 160 tys. maili i 160 tys. postów w social mediach – to liczby naszych interakcji z klientami w 2021 roku.

Szczególnie ważne było dla nas, żeby zapewnić klientom bezpieczeństwo oraz pomoc w przypadku, kiedy dotknęło ich oszustwo internetowe. Dlatego dla spraw związanych z bezpieczeństwem, przygotowaliśmy odrębną ścieżkę w menu wyboru tematów naszej infolinii.

Stawiamy sobie za priorytet, żeby każdą sprawę naszego klienta załatwić kompleksowo podczas jednego kontaktu.

Media społecznościowe

Jako ING jesteśmy aktywni na wszystkich największych platformach społecznościowych w Polsce. Media społecznościowe to dla nas istotny kanał obustronnej komunikacji z klientami, gdzie możemy na bieżąco

reagować na ich pytania i wątpliwości, niemal całą dobę. To miejsce, gdzie dzielimy się wartościowymi treściami, angażujemy i budujemy relacje. Dzięki temu od lat jesteśmy w czołówce banków, które są najchętniej obserwowane i budują największe zaangażowanie na YouTube, Facebooku, Instagramie, Twitterze i LinkedInie.

W 2021 roku:

- byliśmy drugim bankiem, o którym internauci najczęściej rozmawiali w mediach społecznościowym i drugim, który był przez nich najlepiej oceniany,
- trafiło do nas 170 tys. pytań i komentarzy, czyli o 30% więcej niż w 2019 roku, kiedy trafiło ich do nas 130 tys. W roku 2020 otrzymaliśmy 202 tys. pytań i komentarzy, co było spowodowane m.in. pandemią COVID-19.

Ponad 80% tych rozmów miało miejsce na Facebooku, ale klienci kontaktowali się z nami też na Instagramie, YouTube, w sklepach Google Play, App Store, a nawet na Wykopie.

Udoskonalamy, rozwijamy i wspieramy

Segment detaliczny

Kontynuacja digitalizacji klientów

Podczas interakcji z naszymi klientami, zachęcamy ich do rozwiązań digitalowych. Asystujemy w bankowości internetowej Moje ING. Pokazujemy wygodne rozwiązania w naszej aplikacji. Edukujemy też w zakresie bezpiecznego bankowania za pomocą aplikacji.

Nasz cel to pokazać klientom tradycyjnym – że sprawy codzienne można załatwiać inaczej: szybciej, łatwiej, wygodniej i bez wychodzenia z domu – po prostu w pełni zdalnie.

Koncentrowaliśmy się na zmianie przyzwyczajeń klientów z tradycyjnych wizyt w placówce bankowej na w pełni zdalne zarządzanie finansami, sprawami urzędowymi oraz korzystanie ze zniżek i promocji z zachowaniem wszelkich możliwych form bezpieczeństwa i ochrony zdrowia.

Kontynuowaliśmy spersonalizowaną, cykliczną komunikację listowną i smsową, dopasowaną do potrzeb i oczekiwań poszczególnych grup klientów niedigitalowych, aby przybliżyć im korzyści i funkcjonalność bankowości zdalnej.

Zależało nam na tym, aby zainspirować przyszłych użytkowników nowoczesnych rozwiązań. Dlatego przedstawialiśmy w komunikacji prawdziwe historie klientów, którzy stanęli przed podobnymi wyzwaniami, zmienili swoje przyzwyczajenia i byli z tej zmiany zadowoleni.

Dopasowaliśmy się także do naturalnego ruchu klientów niedigitalowych, którzy odwiedzali bankomaty i wpłatomaty przy naszych placówkach. Podczas gdy wypłacali lub wpłacali gotówkę w strefie self-bankingowej zapraszaliśmy ich do rozmowy, w trakcie której pomagaliśmy założyć bankowość internetową.

Jednocześnie nasi specjaliści w miejscach spotkań wspierali klientów na każdym etapie odkrywania, rozwijania i pełnej samodzielności w bezpiecznym korzystaniu z rozwiązań digitalowych.

W 2021 roku 35% klientów, z którymi się skontaktowaliśmy i odwiedzili miejsca spotkań, założyło login do Mojego ING. Następnie 95% z nich zalogowało się i aktywnie korzystało z bankowości internetowej.

Zdalna obsługa potrzeb hipotecznych w miejscach spotkań

Zmiany w otaczających nas świecie istotnie wpływają na sposób, w jaki obsługujemy klientów. Klienci nadal odwiedzają nasze miejsca spotkań, ale coraz częściej szukają możliwości zdalnego załatwienia swoich spraw w banku. W 2021 roku odpowiadaliśmy na te potrzeby klientów wdrażając

[Wstęp](#)[ING Bank Śląski](#)[Nasze otoczenie](#)[Nasze wyniki finansowe](#)[Ład korporacyjny \(G\)](#)[Bezpieczeństwo banku i klientów \(G\)](#)[ING dla klientów \(S\)](#)[ING dla klimatu \(E\)](#)[ING dla społeczności \(S\)](#)[ING dla pracowników \(S\)](#)[O raporcie](#)[Załączniki](#)[Oświadczenie Zarządu](#)

możliwość zdalnej obsługi spraw hipotecznych w miejscach spotkań. Klient procesuje wniosek o kredyt hipoteczny bez konieczności osobistej wizyty w placówce bankowej. Spotykał się z nami tylko na sfinalizowanie już umowy hipotecznej.

Zdalna obsługa klienta hipotecznego pozwala na wykonanie wszystkich standardowych czynności związanych z etapem przedstawiania oferty kredytowej i przyjęcia wniosku o kredyt hipoteczny, w oparciu o dane, informacje oraz dokumenty pozyskane od klienta w trakcie rozmowy telefonicznej i/lub za pośrednictwem poczty email. W trosce o bezpieczeństwo klientów do wzajemnych kontaktów wykorzystujemy telefon służbowy z funkcją nagrywania oraz stosujemy identyfikację i weryfikację klienta podczas każdej rozmowy telefonicznej ze specjalistą.

Klienci zdecydowani na zdalną obsługę, oprócz sprawnie zrealizowanej potrzeby hipotecznej, oszczędzają czas i unikają niedogodności związanych między innymi z dojazdem.

Taką formę kontaktu z bankiem wybiera coraz większa liczba klientów – od czerwca 2021 roku co piąty klient procesował wniosek w zdalnym modelu obsługi w miejscach spotkań.

Możliwość wznowienia wniosku w procesie otwarcia konta przez internet

Zaopiekowaliśmy klientów, którym nie udało się od razu poprawnie złożyć wniosku. Udoskonaliliśmy proces i w październiku 2021 roku wdrożyliśmy możliwość jego wznowienia. W przypadku porzucenia wniosku o konto, będzie można do niego wrócić. Wysyłamy do klienta wiadomość SMS i e-maila z przekierowaniem do rozpoczętego wcześniej wniosku. Klient nie musi ponownie podawać dużej ilości informacji, w szybki sposób dokończy składanie wniosku.

Z myślą o najmłodszych

Odpowiadając na głosy naszych najmłodszych klientów, do 13 roku życia, zmieniliśmy standardową pomarańczową kartę przedpłaconą na kartę z młodzieżową grafiką. Dodatkowo, poszerzyliśmy galerię kart o 38 nowych wizerunków z kategorii: gry, zwierzęta, sport, art. Nowością było również dodanie serii grafik pozwalających mieć karty pionowe. Powstała też prawdziwa gratka dla miłośników zwierząt – serię kart zaprojektowała Maria Apoleika (Psie Sucharki).

Po serii kart ze zwierzętami, której towarzyszyła publikacja video poradnika o odpowiedzialnej adopcji zwierząt, zaoferowaliśmy kartę z obszaru ważnej dla młodych pasji muzycznej - kartę zaprojektowaną i podpisaną przez znaną młodą wokalistkę Viki Gabor. Piosenkarka wraz z ING zachęcała młodych do rozwijania swoich pasji i poszukiwania własnej „sceny” w życiu.

Usprawnienia w obsłudze klientów Premium i Private Banking

W 2021 roku ulepszyliśmy rozwiązania, które pozwalają klientom Private Banking na pełną kontrolę nad portfelem inwestycyjnym niezależnie od czasu i miejsca. Udostępniliśmy spersonalizowany widok inwestycji w Moim ING, przejrzysty dashboard oraz szczegółowy raport z posiadanych inwestycji. Konsekwentnie rozwijamy te narzędzia. Dla klienta to możliwość w pełni zdalnej, wygodnej i profesjonalnej obsługi.

Raport jest przygotowywany przez doradcę i przesyłany do sekcji Moje dokumenty w bankowości internetowej klienta. Celem tego rozwiązania jest prezentacja klientowi pełnego widoku wszystkich jego produktów inwestycyjnych wraz z informacją o zyskach i stratach.

Od marca 2021 roku klienci Premium oraz Private Banking mogą znaleźć na naszej stronie internetowej osobne sekcje skierowane tylko dla nich. Dzięki temu nasza oferta zyskała większą przejrzystość, a klienci Premium i Private Banking bez trudu znajdą kompletną ofertę przeznaczoną dla poszczególnych segmentów.

Usługę doradztwa inwestycyjnego, świadczoną przez zespół ekspertów z Centrum Bankowości Doradczej udostępniliśmy również dla klientów Premium, którzy zadeklarowali chęć korzystania z bardziej złożonych rozwiązań inwestycyjnych.

Kontynuowaliśmy działania rozwojowe dla specjalistów inwestycyjnych w miejscach spotkań oraz doradców Private Banking. Obecnie wszyscy doradcy Private Banking posiadają certyfikat EFPA. Zapewniamy tym samym naszym klientom najwyższy standard obsługi i profesjonalne wsparcie w doradztwie inwestycyjnym i planowaniu finansowym. Udział w programie EFPA poszerzyliśmy o grupę specjalistów z miejsc spotkań i Zdalnego Centrum Premium. Wszyscy zakończyli program zdany egzaminem. Przyczynia się to do zwiększenia naszej odpowiedzialności biznesowej w zakresie obsługi klienta.

Segment korporacyjny

Biuro Rachunkowe dla Przedsiębiorców

Do wachlarza usług księgowych świadczonych przez Grupę ING Banku Śląskiego w 2021 roku dołączyło Biuro Rachunkowe dla Przedsiębiorców prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą rozliczających się za pomocą Ryczału Ewidencjonowanego lub Podatkowej Księgi Przychodów i Rozchodów. Wykorzystując doświadczenie zdobyte przez lata obsługi spółek rozliczających się na podstawie pełnych ksiąg handlowych, przygotowaliśmy kompleksową ofertę adresującą wszystkie potrzeby tej grupy klientów. Obsługa jest prowadzona za pośrednictwem odpowiednio zmodyfikowanego systemu ING Księgowość i aplikacji mobilnej ING Office.

Uruchomienie Biura Rachunkowego zostało poprzedzone szeroką analizą potrzeb i oczekiwań klientów oraz dodatkowo promocją zwalniającą klientów z opłaty przez 6 pierwszych miesięcy korzystania z usługi.

W trakcie 2021 roku, słuchając głosu klientów, usprawnialiśmy naszą usługę - od sierpnia w systemie ING Księgowość udostępniliśmy dodatkowe



funkcjonalności takie jak obsługa prowadzenia kasy oraz generowanie deklaracji ZUS bezpośrednio z aplikacji. Jesienią zautomatyzowaliśmy proces wysyłki deklaracji do Urzędu Skarbowego, który do tej pory był realizowany przez klientów we własnym zakresie.

Kolejne procesy kredytowe dla przedsiębiorcy w Moim ING

W 2021 roku udostępniliśmy przedsiębiorcom kolejne procesy kredytowe w Moje ING. Klienci mogą zdalnie zawnieioskować o zmianę zabezpieczenia do kredytu oraz złożyć wniosek o zmianę wysokości raty kredytowej. Przedsiębiorcy nie muszą również pamiętać o co poprosiliśmy ich po uruchomieniu kredytu. Wszystkie warunki wskazane w umowie wraz z dokumentami o jakie poprosił bank można znaleźć w dowolnym momencie w Moje ING. W tym samym miejscu klient może przesłać wymagane przez bank dokumenty.

Pod koniec roku udostępniona została nowa wersja wniosku o pożyczkę w Moje ING. Nowa wersja wniosku uwzględnia uwagi naszych klientów jakie pozyskaliśmy podczas rozmów z przedsiębiorcami prowadzonych w ramach projektu PACE. Zmieniliśmy język aby był bardziej zrozumiały dla przedsiębiorcy samodzielnie składającego wniosek oraz znacznie ograniczyliśmy ilość pobieranych danych. Zadbaliśmy również o to, aby proces pomógł klientowi w wyborze najlepszej dla niego oferty oraz przypilnował czy wszystkie wymagane dokumenty zostały załączone do wniosku.

Zdalny proces kredytowy – nie tylko dla klientów ING

Od wielu lat inwestujemy w zdalność i prostotę rozwiązań w obszarze finansowania średnich i dużych firm. Dzięki temu nasz proces kredytowy może być przeprowadzony całkowicie zdalnie - od złożenia wniosku, poprzez zawarcie umowy kredytowej, do uruchomienia środków. Podobnie obsługa kredytu w trakcie trwania finansowania dostępna jest w pełni w systemie bankowości internetowej.

W segmencie korporacyjnym, od kilku lat, decyzję kredytową do 400 tys. zł podejmujemy online już w trakcie wypełniania przez klienta ING wniosku w ING Business. W sierpniu 2021 roku udostępniliśmy analogiczną decyzję online dla firm niebędących jeszcze klientami ING. Wniosek dostępny jest na stronie ing.pl i dzięki temu nawet klient nie związany jeszcze z ING może sprawdzić czy otrzyma u nas kredyt zanim podejmie kroki w celu otwarcia rachunku.

Tarcza Finansowa PFR 1.0 dla mikro, małych i średnich firm

W kwietniu 2021 roku uruchomiliśmy proces rozliczenia subwencji otrzymanej w 2020 roku w ramach Tarczy Finansowej PFR 1.0.

Za naszym pośrednictwem prawie 51 tysięcy firm otrzymało tarczę finansową na ogólną kwotę ponad 9,5 mld zł. W ramach udostępnionego przez Bank procesu rozliczania, Polski Fundusz Rozwoju umorzył beneficjentom subwencję na łączną kwotę ponad 5,6 mld zł.

Harmonogram spłat jest sporządzany przez bank na podstawie decyzji określającej kwotę subwencji podlegającą zwrotowi. Kwota subwencji, która podlega zwrotowi, jest spłacana w 24 równych miesięcznych ratach. Obsługa spłaty dostępna jest w bankowości internetowej firm.

Aby zapoznać beneficjentów subwencji z warunkami umorzenia, zorganizowany został webinar „Tarcza finansowa PFR 1.0- umorzenia i spłaty, terminy i warunki”.

Tarcza Finansowa PFR 2.0 dla mikro, małych i średnich firm (Tarcza branżowa)

W styczniu 2021 roku przystąpiliśmy do drugiego etapu programu subwencji PFR dla mikro, małych i średnich firm. Do końca lutego 2021 roku o wsparcie mogły się ubiegać mikrofirmy zatrudniające od 1 do 9 pracowników mające roczny obrót lub sumę bilansowa w wysokości nieprzekraczającej 2 mln EUR oraz małe i średnie firmy, zatrudniające do

249 pracowników o rocznym obrocie do 50 mln EUR lub sumie bilansowej nie wyższej niż 43 mln EUR. Z subwencji mogły skorzystać firmy, które dotknął spadek przychodów o co najmniej 30% w okresach od 1 kwietnia do 31 grudnia 2020 roku lub od 1 października do 31 grudnia 2020 roku w porównaniu do analogicznego okresu 2019 roku w związku z COVID-19.

Subwencja była skierowana do wybranej grupy przedsiębiorców, które we właściwym rejestrze posiadały co najmniej jeden kod PKD wymieniony na liście 54 kodów uprawniających do skorzystania z Programu. Za naszym pośrednictwem wsparcie uzyskało ponad 6,8 tys. firm na łączną kwotę ponad 911 mln zł. Dodatkowo, przygotowaliśmy webinary „PFR 2.0 - co musisz wiedzieć”, w których wyjaśnialiśmy zasady korzystania z subwencji i wypełnianie wniosku.

W listopadzie 2021 roku rozpoczęliśmy etap rozliczeń subwencji dla małych i średnich firm w ramach Tarczy Finansowej PFR 2.0. Proces poprzedziliśmy przygotowanym webinarem „Tarcza finansowa PFR 2.0 Rozpoczęcie procesu umorzenia”, w którym przedstawiliśmy warunki ubiegania się o umorzenie subwencji przez MŚP. Na tym etapie, o umorzenie mogło się starać 855 firm. Umorzenie subwencji przez mikroprzedsiębiorców rozpoczęło się w styczniu 2022 roku.

Biznesmax

Na początku sierpnia 2020 roku podpisaliśmy z Bankiem Gospodarstwa Krajowego (BGK) umowę wdrażającą program gwarancji Biznesmax, udzielanej w ramach Funduszu Gwarancyjnego wsparcia innowacyjnych przedsiębiorstw Programu Operacyjnego Inteligentny Rozwój (FG POIR). Z gwarancji mogą skorzystać firmy realizujące innowacyjny projekt inwestycyjny lub projekt z określonym efektem ekologicznym. Na koniec 2021 roku wolumen udzielonych gwarancji Biznesmax w naszym banku przekroczył 300 mln zł, dzięki czemu znaleźliśmy się na 3 miejscu pod względem wolumenu udzielonych transakcji z gwarancją FG-POIR w rankingu wszystkich banków posiadających ją w swojej ofercie.



Kredyty unijne i technologiczne

ING Bank Śląski jest liderem rynku w zakresie kredytów unijnych i technologicznych. W 2021 roku w ramach wspierania przedsiębiorców starających się o dotacje unijne wydaliśmy 51 promes kredytów unijnych oraz 57 promes kredytów technologicznych. Dzięki wydany promesom naszego banku przedsiębiorcy mogli ubiegać się o dofinansowanie projektów inwestycyjnych o wysokim poziomie technicznym. Na realizację projektów z dotacjami podpisaliśmy łącznie 158 kredytów o wolumenie przekraczającym 1,1 mld złotych. Dzięki takiemu wsparciu w finansowaniu projektów, możliwa była realizacja dużych inwestycji rozwojowych, w których część poniesionych nakładów jest refundowana z środków unijnych. Ta pomoc zaowocowała znaczącą poprawą pozycji konkurencyjnej przedsiębiorstw na rynkach światowych. Dla naszego banku wspieranie takiego rozwoju, jest jednym z głównych celów w kształtowaniu silnego portfela zdrowych przedsiębiorstw. Niezmiennie jesteśmy liderem w statystykach obejmujących liczbę składanych wniosków o dotacje oraz pozyskanych dotacji.

ING CMS2

W 2021 roku prowadziliśmy intensywne prace rozwojowe nad wdrożeniem ING CMS2 - nowego systemu do obsługi procesu finansowania, zgodnego zarówno z najnowszymi standardami technologicznymi, jak również wymogami Grupy ING. Aplikacja docelowo obejmie proces od złożenia wniosku, do spłaty dla wszystkich produktów finansowania i wszystkich ścieżek procesowych klientów biznesowych i strategicznych.

W sierpniu 2021 roku zaktualizowaliśmy wdrożony rok wcześniej formularz wniosku dla klientów zewnętrznych, rozszerzając go o moduł podejmujący wstępne decyzje o możliwości udzielenia finansowania, w oparciu o wprowadzone przez klientów dane. To nowoczesne i innowacyjne na rynku rozwiązanie, w znaczący sposób ułatwia klientom wnioskowanie

o kredyt, jednocześnie nie zwiększając pracochłonności po stronie sieci dystrybucji.

W kolejnych kwartałach 2022 roku będziemy kontynuować budowę systemu ING CMS 2 i sukcesywnie wdrażać kolejne funkcjonalności dążąc do udostępnienia w nowej technologii całego procesu kredytowego szybkiej ścieżki Fast Track.

Nowa karta kredytowa od MasterCard

W 2021 roku udostępniliśmy klientom korporacyjnym kartę kredytową MasterCard Corporate Credit. Nowa karta cechuje się:

- miesięcznym trybem naliczania opłat za użytkowanie oraz możliwością całkowitego uniknięcia opłaty po wykonaniu minimum 10 transakcji w danym okresie rozliczeniowym,
- brakiem prowizji za transakcje bezgotówkowe,
- niższym oprocentowaniem odsetek w porównaniu do innych kart kredytowych,
- 27-dniowym okresem bezodsetkowym, który umożliwia krótkoterminowe finansowanie nawet do 58 dni,
- spłatą minimalną 5% (min. 50zł),
- możliwością spłaty automatycznej z wybranego rachunku bieżącego.

W zakresie kart dla klientów korporacyjnych dodaliśmy możliwość podpięcia rachunków walutowych dla karty do konta w PLN. Dostępne waluty do podpięcia to: EUR, USD, CZK, HUF, SEK i GBP. Z kolei w Moim ING udostępniona została funkcja, która pozwala przedsiębiorcom zdalnie wymienić kartę kredytową i debetową. Jest to duże ułatwienie – dotychczas w przypadku uszkodzenia karty czy zmiany nazwiska, klient musiał zastrzegać kartę i zamawiać nową w placówce.

Inne formy wsparcia finansowego i pozafinansowego

W 2020 roku przystąpiliśmy do rządowego programu mającego na celu udzielenie pomocy finansowej, wspólnie z BGK, dla klientów mających problemy finansowe lub prognozujących takie problemy, wynikające z pandemii - w prosty sposób wsparliśmy firmy dodatkowymi środkami. Na koniec 2021 roku z oferty skorzystało 334 klientów. W dystrybucji rządowego programu dopłat do oprocentowania jesteśmy liderem.

Jako pierwszy bank w Polsce wprowadziliśmy w 2020 roku program gwarancji płynnościowej PLG-FGP udostępniony przez BGK na mocy Tymczasowych ram środków pomocy państwa w celu wsparcia gospodarki w kontekście trwającej epidemii COVID-19. Od rozpoczęcia programu znajdowaliśmy się w czołówce rankingu wszystkich banków. Na koniec 2021 roku zajmujemy drugą pozycję pod względem ilości udzielonych gwarancji PLG-FGP (z 19% udziału w całym programie) oraz wartości udzielonych gwarancji i zabezpieczonych nimi kredytów. Wychodząc naprzeciw potrzebom naszych Klientów, rozszerzyliśmy możliwość obejmowania gwarancją PLG-FGP również Umowy Wieloproduktowej.

Ponadto, wprowadziliśmy szereg zmian do istniejących programów gwarancji BGK, między innymi:

- podniesienie maksymalnej wysokości gwarancji PLD-KFG z 60% do 80% kwoty kredytu,
- możliwość objęcia jednostkową gwarancją PLD-KFG do 1,5 mln EUR (z dotychczasowych z 3,5 mln zł),
- możliwość zabezpieczenia powyższą gwarancją Umowy Wieloproduktowej.

imoje

imoje to płatności online dla sklepów internetowych dostarczane przez bank. Usługę tę wprowadziliśmy w 2017 roku, jako pierwszy bank w Polsce.



Korzyści z możliwości oferowania swoich produktów w sieci wraz z natychmiastową zapłatą docenia coraz większe grono klientów. W okresie kolejnych fal pandemii na znaczeniu zyskała również możliwość bezkontaktowego rozliczenia transakcji. W 2021 roku wdrożyliśmy szereg usprawnień, konsekwentnie realizując działania wzbogające naszą ofertę zarówno produktowo, jak i procesowo:

- Rozszerzyliśmy usługę Sandbox – dzięki której użytkownik uzyskuje dostęp do panelu administracyjnego imoje, który wyglądem i funkcjonalnościami jest identyczny z tym na środowisku produkcyjnym. Funkcjonalność jest szczególnie przydatna przy testowaniu integracji przez bardziej zaawansowanych i świadomych klientów.
- Wprowadziliśmy funkcjonalność anulowania transakcji – usprawnienie pozwalające nadawać czas ważności transakcjom. Dzięki temu klienci mogą sprawniej zarządzać raportami transakcyjnymi oraz obsługą zamówień.
- Wdrożyliśmy PayU jako alternatywnego acquirerera (agenta rozliczeniowego), co w przypadku awarii daje nam możliwość swobodnie przełączania dostawców, a klientom gwarantuje płynność w korzystaniu z usługi.
- Stopniowo wprowadzaliśmy do oferty kolejne waluty, dostosowując ofertę do potrzeb klientów mających zagranicznych odbiorców. Do euro dołączyły kolejno: dolary amerykańskie, franki szwajcarskie, korony czeskie, funty brytyjskie, leje rumuńskie i forinty węgierskie.
- Wprowadziliśmy 11 nowych wersji językowych na paywallu oraz w komunikacji mailowej, dając możliwość obsługi transakcji klientom obcojęzycznym.
- Udostępniliśmy nową metodę płatności - imoje płacę później. Jest to kontynuacja modelu *Buy Now Pay Later* (BNPL) oferującego odroczone płatności dla klientów e-commerce. Wyodrębnienie tej metody pozwoli

nam w przyszłości na oferowanie szerszego spektrum rozwiązań z zakresu płatności odroczonych. Obecnie pod tym brandem oferujemy Twisto Pay.

Dbając nieustannie o edukację obecnych oraz przyszłych klientów zespół imoje przygotował kilka webinarów oraz uczestniczył gościnnie w wydarzeniach organizowanych przez partnerów biznesowych. W 2021 roku imoje było nominowane w kategorii Innowacyjne rozwiązania płatności cyfrowych w największym w Polsce konkursie e-Commerce Polska awards organizowanym przez Izbę Gospodarki Elektronicznej.

ALEO.com

ALEO.com to baza informacji o ponad 3,5 miliona polskich firm. Na prezentowanych w serwisie i dostępnych dla wszystkich użytkowników Internetu profilach firm udostępniamy między innymi:

- zawsze aktualne dane rejestrowe, adresowe i kontaktowe, pochodzące z oficjalnych rejestrów KRS, REGON i CEIDG;
- elektroniczne sprawozdania finansowe oraz wskaźniki finansowe (między innymi przychody netto ze sprzedaży oraz zysk / strata brutto / netto), które ułatwiają weryfikację wiarygodności firm;
- informacje o osobach zasiadających we władzach firm oraz powiązania kapitałowo – osobowe między przedsiębiorstwami;
- Informacje o dotacjach, jakie otrzymywały polskie firmy z funduszy Unii Europejskiej.

Rok 2021 to dla ALEO.com czas dalszego dynamicznego rozwoju. Z miesiąca na miesiąc rosła liczba osób, które korzystały z informacji prezentowanych na profilach firmowych. Dzięki poprawie sposobu prezentacji i pracom optymalizacyjnym serwisu udało się dotrzeć do dwukrotnie większej grupy odbiorców. W listopadzie 2021 roku padł nowy rekord, wynoszący 2,5 mln wizyt użytkowników.

Firmowe profile wzbogacone zostały o aktualny status podatnika VAT i numery rachunków bankowych przypisanych do whitelisty. Same profile zostały odświeżone w nowym, bardziej przejrzystym układzie. Powiązania kapitałowo – osobowe pomiędzy firmami otrzymały nową funkcję ułatwiającą przeszukiwanie, filtrowanie i zmianę poziomu szczegółowości prezentowanych danych.

Z myślą o przedsiębiorcach przygotowaliśmy liczne treści o charakterze poradnikowym:

- tematyczne artykuły na blogu,
- raporty, analizy i infografiki (między innymi o sytuacji przedsiębiorstw w czasie pandemii COVID-19 i jej wpływ na poszczególne branże),
- dwa e-booki przybliżające jak napisać dobry biznesplan i jak założyć własną firmę.

ING Commercial Finance

ING Finansowanie Faktur

ING Finansowanie Faktur to usługa polegająca na przyspieszeniu płatności za faktury sprzedażowe z odroczonym terminem płatności. Szczególną uwagę przywiązujemy w niej do wygody i dostępności usługi dla naszych klientów w sposób zdalny.

W 2021 roku udostępniliśmy możliwość wnioskowania z poziomu aplikacji o wyższe limity, wdrożyliśmy szybki przelew pay-by-link ułatwiający i przyspieszający autoryzację klienta oraz umożliwiliśmy finansowanie częściowe wartości faktury.

Faktoringowe konsorcjum

W 2021 roku przeprowadziliśmy innowacyjną na polskim rynku transakcję faktoringową w formie konsorcjum czterech instytucji faktoringowych oraz ING Commercial Finance Polska jako lidera i agenta konsorcjum. Jej zawarcie

[Wstęp](#)[ING Bank Śląski](#)[Nasze otoczenie](#)[Nasze wyniki finansowe](#)[Ład korporacyjny \(G\)](#)[Bezpieczeństwo banku i klientów \(G\)](#)[ING dla klientów \(S\)](#)[ING dla klimatu \(E\)](#)[ING dla społeczności \(S\)](#)[ING dla pracowników \(S\)](#)[O raporcie](#)[Załączniki](#)[Oświadczenie Zarządu](#)

poprzedzone było wieloma miesiącami intensywnych prac i negocjacji, ustaleniem standardów współpracy i mechanizmów częstej wymiany informacji i strumieni pieniężnych między uczestnikami konsorcjum i klientem. Transakcja ta pozwoliła klientowi osiągnąć zamierzone cele płynnościowe i uwolnić znaczne zasoby operacyjne, dotychczas intensywnie zaangażowane w obsługę kilku bilateralnych umów faktoringu.

Wsparcie płynności

Chociaż rok nie należał do najłatwiejszych i cechował się dużą niepewnością i zwrotami akcji w związku z trwającą pandemią, utrzymaliśmy bardzo dynamiczny wzrost wyników zapewniając naszym klientom wsparcie ich płynności finansowej.

W ciągu roku pomogliśmy współpracującym z nami firmom otrzymać wcześniej środki z prawie 4 milionów faktur finansując 53 miliardy zł obrotu.

ING Lease (Polska)

Lease Now

ING Lease Now to platforma łącząca producentów, sprzedawców maszyn i urządzeń oraz przedsiębiorców i właścicieli firm, którzy tych maszyn potrzebują, by rozwijać swój biznes. Założeniem Lease Now jest wspieranie sprzedaży partnerów banku poprzez narzędzie do prowadzenia rozmów handlowych oraz poszerzenie możliwości, które mogą zaoferować swoim klientom. Z drugiej strony klienci zyskują szybki i wygodny dostęp do finansowania.

W Lease Now leasing można wziąć o dowolnej porze dnia, w dowolny dzień tygodnia. Formalności ograniczone są do minimum, wniosek składa się online, a umowę można podpisać elektronicznym podpisem kwalifikowanym lub jednorazowym kwalifikowanym podpisem mSzafr.

Wniosek o leasing online dla klientów zewnętrznych

Klienci posiadający dostęp do jednego systemów bankowości internetowej Moje ING lub ING Business, chętnie wnioskuje z poziomu aplikacji o leasing na pojazdy i maszyny w formie zdalnej.

W 2021 roku uruchomiliśmy również zewnętrzny wniosek o leasing online dla klientów zewnętrznych. Klient kontaktuje się z nami poprzez stronę internetową. W odpowiedzi otrzymuje ofertę wraz z linkiem do wniosku. Sam wniosek to 4 proste kroki. Może go wypełnić o dowolnej porze, kiedy chce i gdzie chce. Tak jak w pozostałych przypadkach, umowę może podpisać za pomocą elektronicznego podpisu kwalifikowanego lub w dowolnym miejscu spotkań.

Easy Leasing/ prescoleasing

Rozwijając ofertę leasingu w kanałach bankowości internetowej Moje ING oraz ING Business, stworzyliśmy produkt Easy Leasing. Na podstawie wpływów na konto firmowe, klientowi zostaje udostępniony indywidualnie wyznaczony limit na leasing, w ramach którego może sfinansować samochód osobowy, dostawczy czy ciężarowy, a już niedługo także inne potrzebne w firmie urządzenie. Zapewniamy prosty, szybki i zdalny proces. Nie wymagamy żadnych dodatkowych dokumentów finansowych ani zabezpieczeń. Do klienta należy tylko wskazanie przedmiotu, który chce sfinansować. Wniosek o leasing składa zdalnie w bankowości internetowej ING, a umowę może podpisać elektronicznie lub w każdym miejscu spotkań.

ING Smart Factory

Koncepcja przemysłu 4.0 już na stałe zagościła w polskich firmach i zakładach produkcyjnych, Klienci poszukują rozwiązań, dzięki którym zwiększą efektywność działania, obniżą koszty produkcji, czy też poprawią wydajność energetyczną w swojej firmie. Wspieramy klientów w rozwoju i realizacji nowych inwestycji, dlatego uruchomiliśmy program ING Smart Factory, który pozwala sfinansować nowoczesne maszyny, roboty i coboty

przemysłowe, całe linie technologiczne, ale także kompleksowe projekty *end to end*.

Edukujemy i dzielimy się wiedzą

Poruszamy aktualne tematy

Wielokrotnie staraliśmy się pokazywać naszym klientom, że dostarczamy im aktualne i istotne *know-how* dla ich biznesów. W ten sposób zrodził się pomysł, aby zorganizować webinar w odpowiedzi na decyzję Rady Polityki Pieniężnej dotyczącą zmian stóp procentowych. W trakcie spotkania online, główny ekonomista ING Banku Śląskiego – Rafał Benecki przedstawił analizę sytuacji za granicą i w Polsce, a także wyjaśnił jakiego scenariusza stóp procentowych można się spodziewać w tych trudnych do przewidzenia warunkach. Na wyróżnienie zasługują tutaj również zorganizowane przez nas webinary w związku ze zmianami podatkowymi zapisanymi w tzw. Polskim Ładzie. Były to dwa spotkania, gdzie jedno z nich dotyczyło firm, a drugie – przedsiębiorców. Webinary były prowadzone przez menedżera biura rachunkowego ING Księgowość oraz doradczynię podatkową. Eksperti wyjaśnili między innymi kto może skorzystać z ulgi dla klasy średniej, kogo obejmie wyższa kwota wolna od podatku, jak zmieni się wysokość składek ZUS od stycznia 2022 roku, z jakich ulg będzie mógł skorzystać pracodawca od nowego roku by rozwinąć swój biznes, a także odpowiedzieli na żywo na pytania od uczestników webinarów.

#INGCafe

W 2021 roku rozwijaliśmy też nasz indywidualny koncept pod nazwą #INGCafe. Jest to cykl webinarów utrzymanych w formule telewizyjnego śniadaniowego, realizowany każdorazowo w naszym dedykowanym studiu. Założeniem tego konceptu są ciekawe, inspirujące rozmowy z wyjątkowymi, specjalnie wyselekcjonowanymi gośćmi prowadzone przez Jarosława Kuźniara. W tym roku odbyły się trzy spotkania z cyklu #INGCafe:



- Cyberatak na Twoją firmę? Spotkanie z udziałem Piotra Koniecznego (eksperta ds. bezpieczeństwa komputerowego, właściciela portalu niebezpiecznik.pl) oraz Jacka Santorskiego (psychologa, trenera i coacha).
- Trendy, które zmienią Twój biznes. Spotkanie z udziałem Natalii Hatałskiej (CEO infuture.institute).
- Jaki będzie rok 2022? Technologie – człowiek – biznes. Spotkanie z udziałem Darii Abramowicz (psycholożki sportu i biznesu), Aleksandry Przegalińskiej (prof. ALK, filozofki sztucznej inteligencji, futurolożki) oraz Marcina Kościńskiego (dyrektora zarządzającego odpowiedzialnego za Pion Klientów Biznesowych w ING Banku Śląskim).

Webinary i spotkania online

W związku z ciągle niepewną sytuacją epidemiologiczną w Polsce, duży nacisk położyliśmy na dbałość o komfort i bezpieczeństwo naszych klientów korporacyjnych, dlatego kontynuowaliśmy formułę spotkań online, która sprawdziła się w 2020 roku. Od stycznia do grudnia 2021 roku zorganizowaliśmy ponad 30 webinarów chcąc dostarczyć klientom aktualnej i wiarygodnej wiedzy o gospodarce w Polsce i na świecie, trendach mających wpływ na biznes, a także informacji o bankowych rozwiązaniach produktowych.

Podobnie jak w ubiegłym roku, szczególnym zainteresowaniem cieszyła się seria webinarów dotycząca Tarczy Finansowej Polskiego Funduszu Rozwoju. Klienci oczekiwali szybkiej i wiarygodnej informacji o tym, jakie warunki należy spełnić, aby skorzystać z Tarczy Finansowej PFR 2.0, a także jak przebiega proces i jakie są zasady umorzenia subwencji finansowej w ramach Tarczy Finansowej PFR 1.0 oraz 2.0. Dlatego też zorganizowaliśmy łącznie 4 webinary poświęcone tej tematyce. Spotkania te były podzielone na dwie części:

- teoretyczną, podczas której wyjaśnialiśmy jak przygotować się do złożenia wniosku i jakie są warunki rozliczeń, przypominaliśmy najważniejsze terminy, a także pokazywaliśmy jak prawidłowo wypełnić wniosek w systemie Moje ING oraz ING Business, oraz
- praktyczną, podczas której nasi eksperci odpowiadali na pytania uczestników, które na bieżąco pojawiały się na czacie i odnosiły się do konkretnych przypadków.

W naszych spotkaniach online wzięło udział blisko 25 tysięcy osób, a nagrania webinarów dostępne na kanale @ING Polska na YouTube obejrzało ponad 400 tysięcy widzów.

Edukacja finansowa

W naszej komunikacji od lat stawiamy na edukację finansową. W 2021 roku naszym celem było zachęcanie młodych ludzi do otwartej rozmowy o pieniądzach. To pierwszy i ważny krok, dzięki któremu młodzi mogą zacząć lepiej „ogarniać” swoje finanse, przyjrzeć się domowemu budżetowi i świadomie planować wydatki. Wiemy, że szczególnie oni mają wiele obaw i napięć związanych z pieniędzmi, dlatego zależało nam, by podać ten trudny temat w świeży i lekki sposób.

Dlatego w ramach akcji „Porozmawiajmy o pieniądzach” do współpracy zaprosiliśmy znanych i lubianych internetowych influencerów: Red Lipstick Monster, Karola Paciorka, Martina Stankiewicza i Piotra ‘Izaka’ Stankiewicza. To ich finansowe historie stały się pretekstem do poruszenia tematów związanych z pieniędzmi. Postawiliśmy na autentyczne historie bohaterów, które stały się motywem przewodnim platformy i z którymi mogli się utożsamiać także inni internauci.

„Porozmawiajmy o pieniądzach” w liczbach:

- zasięg 22 mln internautów,
- 17 mln obejrzeń,

- 12 tys. nowych subskrypcji na YouTube,
- 2 700 komentarzy;
- 3 nagrody/ wyróżnienia branżowe.

W podobnym nurcie – szerzenia wiedzy o finansach – staraliśmy się edukować naszych klientów w parze rodzic-dziecko. W 2021 roku w nasze działania komunikacyjne wplataliśmy temat radzenia sobie dzieci, tych młodszych i nastolatków, z codziennymi finansami. Poruszaliśmy wątki: świadomości wydatków, gospodarowania budżetem czy wyrabiania nawyku oszczędzania.

W Moim ING wspieraliśmy klientów w zarządzaniu codziennymi finansami również poprzez edukację i podpowiadanie im jak mogą zadbać o swoje finanse wykorzystując narzędzia dostępne w naszej aplikacji. Uruchomiliśmy pakiet komunikacji bezpośredniej, w którym podpowiadamy m.in. jak analizować wydatki, jak ułatwić sobie robienie przelewów i jak zautomatyzować swoje płatności. Przypominaliśmy również o łatwych sposobach na zniżki, zwroty i oszczędzanie w Moim ING. Wraz z komunikacją dostarczyliśmy skrojone na miarę strony w Moim ING, które uczyły klientów jak lepiej „ogarniać” codzienne finanse.

Innymi działaniami edukacyjnymi były te związane z upowszechnianiem bankowości elektronicznej wśród klientów tradycyjnych i popularyzacja usług i funkcji naszej aplikacji, które pomagają w radzeniu sobie z codziennymi finansami osobistymi.

Edukacja o bezpieczeństwie

Chcemy, aby bankowanie było dla naszych klientów proste, dostępne i bezpieczne. Zwracamy na to szczególną uwagę, dlatego stale edukujemy naszych klientów w zakresie bezpieczeństwa i na bieżąco ostrzegamy ich przed najpopularniejszymi oszustwami w sieci.



W 2021 roku, w ramach regularnej komunikacji w kanałach własnych i w mediach społecznościowych, poruszaliśmy takie aspekty jak:

- ostrzeganie przed najpopularniejszymi oszustwami w sieci,
- ochrona danych logowania, czy
- sposoby na bezpieczne bankowanie na telefonie i laptopie.

Reagowaliśmy na bieżąco, ostrzegając przed oszustami podszywającymi się pod naszą infolinię, policję czy inne instytucje zaufania publicznego. Promowaliśmy dodatkową ochronę, jaką zapewniamy naszym klientom, tj. weryfikację behawioralną. Z naszą komunikacją dotarliśmy do kilku milionów klientów.

Kontynuowaliśmy też współpracę z niezależnym ekspertem Piotrem Koniecznym z serwisu Niebezpiecznik.pl. Wspólnie stworzyliśmy materiały edukacyjne dla naszych klientów m.in. o:

- oszustwach w mediach społecznościowych,
- podszywaniu się pod bank lub serwisy kryptowalutowe,
- uważnym sprzedawaniu w sieci,
- niebezpiecznych subskrypcjach.

W gorącym przedświątecznym okresie zorganizowaliśmy webinar „Jak bezpiecznie bankować w Święta”, podczas którego zwracaliśmy uwagę, jak nie dać się oszukać podczas świątecznych zakupów online.



ING dla klimatu (E)

Deklaracja Ekologiczna	167
Ujawnienie taksonomiczne	167
Zrównoważone finansowanie	170
Wpływ działalności operacyjnej na środowisko naturalne i klimat	172



Chcemy przeciwdziałać zmianom klimatu, wspierając w transformacji środowiskowej naszych klientów. Stawiamy sobie nowe cele w zakresie zrównoważonego finansowania, jednocześnie konsekwentnie wycofujemy się z biznesów, które szkodzą środowisku. Sami także ograniczamy nasz negatywny wpływ na planetę.

Deklaracja Ekologiczna

SDG 7, 11, 13, 15

Degradacja środowiska naturalnego wymiennie i negatywnie wpływa na nasze życie. Jeśli nic z tym nie zrobimy, z narastającym kryzysem klimatycznym będą się musiały mierzyć przyszłe pokolenia. Czujemy, że troska o środowisko to nasza wspólna odpowiedzialność. Dlatego w lipcu 2021 roku Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego ogłosiła nową Deklarację Ekologiczną. W dokumencie tym zobowiązaliśmy się do realizacji konkretnych celów w najbliższych latach.

W nowej Deklaracji Ekologicznej bank podtrzymał podstawowe założenia zawarte w Deklaracji z 2017 roku, w której zobowiązał się, że po 2025 roku nie będzie finansować klientów, których działalność jest bezpośrednio zależna od węgla energetycznego w stopniu wyższym niż 5%. Bank zgodnie z polityką wykluczeń, w trosce o środowisko nie finansuje również m.in. działalności związanej z uprawą i produkcją tytoniu oraz z negatywnym wpływem na obszary chronione, leśnictwo, dobrostan zwierząt.

Zobowiązaliśmy się, że do końca 2023 roku przeznaczymy:

- 4,5 mld zł w obszarze korporacyjnym na finansowanie Odnawialnych Źródeł Energii oraz projektów proekologicznych,
- 500 mln zł na wsparcie Jednostek Samorządu Terytorialnego w inwestycjach w projekty prośrodowiskowe (projekt: „Zielona gmina/samorząd”),
- 300 mln zł na dalsze wsparcie i promocję elektromobilności - finansowanie pojazdów elektrycznych i hybrydowych przez ING Lease (Polska), w tym budowę stacji ładowania i promocję poruszania się pojazdami elektrycznymi.

Do 2040 roku chcemy również ograniczyć udział finansowania dla branży paliw kopalnych (dodatkowo obok węgla, którego bank nie finansuje) o 19% w odniesieniu do 2019 roku.

Bank wdroży ofertę na finansowanie projektów związanych z energią prosumencką w segmencie klientów indywidualnych. Włączyliśmy w 2021 roku kredyty mieszkaniowe do TERRA - inicjatywy Grupy ING polegającej m.in. na przyjęciu długoterminowych celów obniżania emisyjności udzielanych kredytów zgodnie z Porozumieniem Paryskim. Jednocześnie będziemy kontynuować oferowanie, korzystnych finansowo, pożyczek na cele ekologiczne oraz kredytów hipotecznych na energooszczędne domy. Bank oferuje również produkty inwestycyjne oparte o kryteria ESG, takie jak fundusz NN (L) Globalny Odpowiedzialnego Inwestowania.

ING Bank Śląski utworzy również fundusz grantowy w wysokości 2 mln zł rocznie dla start-upów oraz młodych polskich naukowców na realizację projektów w obszarze zrównoważonego rozwoju. Jednocześnie będzie wspierał inicjatywy, które są źródłem zmiany i postępu w obszarze ekologii.

Jednym w założeń zapisanych w nowej Deklaracji Ekologicznej jest osiągnięcie neutralności klimatycznej do 2030 roku (więcej w podrozdziale Wpływ działalności operacyjnej na środowisko naturalne i klimat) w zakresie I i II.

W obszarze ekologii bank stawia również na działania edukacyjne. Razem z Fundacją ING Dzieciom wydał książkę „Ty też możesz uratować świat. Ekoopowieści z Pietruszkowej Woli”, która porusza tematy związane ze środowiskiem, takie jak smog, ocieplenie klimatu, problem plastiku czy konsumpcjonizm. Została ona wydrukowana na ekologicznym papierze z użyciem farb pochodzących z surowców odnawialnych. Do 2023 roku bank bezpłatnie przekaze szkołom i bibliotekom publicznym 25 tys. książek wraz ze scenariuszami zajęć. W latach 2021-2023 wspólnie z partnerami zewnętrznymi zrealizuje także program edukacyjny na temat zmian klimatu dla kilkuset szkół podstawowych. ING Bank Śląski będzie dalej aktywnie wspierał wolontariat pracowniczy poprzez utworzenie specjalnego eko-funduszu „Moje środowisko” o wartości 300 tys. zł rocznie. Dzięki temu pracownicy będą mogli realizować projekty ekologiczne na rzecz lokalnych społeczności.

Ujawnienie taksonomiczne

Czym jest Taksonomia?

Taksonomia to potoczna nazwa aktu prawnego Unii Europejskiej w sprawie ustanowienia zharmonizowanych ogólnoeuropejskich zasad ułatwiających zrównoważone inwestycje. Przepisy te mają za zadanie zwiększyć poziom ochrony środowiska poprzez przekierowanie kapitału z inwestycji szkodzących środowisku na bardziej ekologiczne



alternatywy. Taksonomia nie zakazuje inwestowania w działalności szkodzące środowisku, ale przyznaje dodatkowe preferencje dla „zielonych” rozwiązań. Wdrożenie przepisów określających jakie inwestycje są zrównoważone środowiskowo pozwoli również zidentyfikować działalności pseudoekologiczne – dotyczące bezzasadnego twierdzenia przez niektóre podmioty, że ich działalność jest przyjazna środowisku, w sytuacji kiedy nie było ku temu podstaw – zjawisko to zwane jest greenwashingiem.

30 grudnia 2021 roku weszło w życie Rozporządzenie Delegowane Komisji EU (2021/2178) do art. 8 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 w sprawie ustanowienia ram ułatwiających zrównoważone inwestycje (tzw. Taksonomia). Nakłada ono obowiązek na szereg podmiotów europejskich, w tym na sektor bankowy i w konsekwencji na ING Bank Śląski S.A., w zakresie raportowania informacji zarówno ilościowych, jak i jakościowych, dotyczących zrównoważonej środowiskowo działalności gospodarczej. Po raz pierwszy będzie miało to miejsce w 2022 roku za rok 2021. Raportowanie instytucji finansowych w 2022, jak i w 2023 roku, będzie miało charakter przejściowy, którego zakres został sprecyzowany w artykule 10 Rozporządzenia Delegowanego do art. 8 Taksonomii (w szczególności punkty 3 i 5).

Cele taksonomiczne

Chociaż Taksonomia wskazuje 6 celów środowiskowych:

- łagodzenie zmian klimatu,
- adaptacja do zmian klimatu,
- zrównoważone wykorzystywanie i ochrona zasobów wodnych i morskich,
- przejście na gospodarkę o obiegu zamkniętym,
- zapobieganie zanieczyszczeniu i jego kontrola,
- ochrona i odbudowa bioróżnorodności i ekosystemów,

na razie zostały opisane tylko dwa pierwsze. Dlatego też w 2022 roku raportowanie obejmuje tylko dwa pierwsze cele, tj. cele klimatyczne. Warto zaznaczyć, że ramy raportowania taksonomicznego nie są jeszcze katalogiem zamkniętym, a obecnie obowiązujące przepisy pozostawiają dużo przestrzeni do interpretacji. Zakres ujawnień będzie się zwiększał z roku na rok, a interpretacja i praktyka rynkowa będą się systematycznie wykształcać.

Taksonomia nie określa, które z prowadzonych działalności są „dobre”, a które „złe”, a jedynie szczegółowo opisuje inwestycje będące przyjaznymi dla środowiska. Ma ona stanowić narzędzie, które wesprze inwestorów i przedsiębiorców, w podejmowaniu świadomych decyzji inwestycyjnych w kierunku działań, które przyczynią się do osiągnięcia neutralności klimatycznej Unii Europejskiej do roku 2050.

Nasze obowiązki raportowe

Zganie z artykułem 10, ustęp 3, litera a), w latach 2022-2023 jesteśmy zobligowani, jako bank, do zaraportowania ekspozycji wobec działalności gospodarczych opisanych w Taksonomii (kwalifikujących się do systematyki, ang. *Taxonomy-eligible*) i działalności gospodarczych nieopisanych w Taksonomii (niekwalifikujących się do systematyki, ang. *Taxonomy-non-eligible*).

Od 2024 roku nastąpi dalsze uszczegółowienie raportowania. Z ekspozycji wobec sektorów gospodarki opisanych w Taksonomii jako kwalifikujące się do systematyki zostaną wyodrębnione te, które są zgodne z systematyką (ang. *Taxonomy-aligned*). Aby dopełnić tych wszystkich zobowiązań raportowych, będziemy polegać na danych i informacjach jakie będą raportować nasi klienci korporacyjni, jak również na własnych obliczeniach.

ING Bank Śląski dochowa staranności, aby jak najlepiej i najpełniej wypełnić swoje obowiązki informacyjne. Planujemy wkomponować wszystkie sześć unijnych celów taksonomicznych w sposób, w jaki pracujemy oraz zapewnić włączenie technicznych kryteriów klasyfikacji do naszych systemów ryzyka, finansów i front-office. Pomoże to wyeliminować rozbieżności w danych i zwiększyć świadomość w naszej grupie kapitałowej, dotyczącą oddziaływania regulacji taksonomii na nasze decyzje i sposób w jaki wspieramy klientów. Będzie to miało na przykład wpływ na to jak budujemy naszą ofertę produktową.

Obligatoryjne ujawnienia taksonomiczne

Aby wypełnić w tym roku wymogi wskazane w artykule 10, w ustępie 3, litera a), w pierwszym kroku musieliśmy określić co rozumiemy pod wyrażeniem działalności gospodarcze (ang. *economic activities*). Zdecydowaliśmy się nie zawężać analizy tylko do ekspozycji względem naszych klientów korporacyjnych i ich działalności gospodarczej, ale również uwzględnić ekspozycje naszych klientów detalicznych, które w przyszłości również będą składową licznika wskaźnika zielonych aktywów (ang. *Green Asset Ratio*, GAR).

W odniesieniu do naszych ekspozycji segmentu korporacyjnego, w pierwszym kroku musieliśmy zidentyfikować tych klientów korporacyjnych, którzy podlegają obowiązkowi publikowania informacji niefinansowych zgodnie z dyrektywą 2013/34/UE, ponieważ tylko ci klienci będą musieli określić jaka część ich przychodów (obrotów),



kosztów (wydatków operacyjnych) i nakładów inwestycyjnych jest powiązana z działalnościami opisanymi w Taksonomii. W tym celu podzieliliśmy klientów naszej grupy kapitałowej z obszaru Średnich i dużych firm oraz Klientów strategicznych na 3 kategorie, biorąc pod uwagę kraj siedziby spółki. Klientów polskich weryfikowaliśmy w oparciu o zapisy ustawy o rachunkowości. Pozostałych klientów z siedzibą na terenie Europejskiego Obszaru Gospodarczego weryfikowaliśmy w oparciu o bezpośrednie zapisy dyrektywy oraz, w wybranych przypadkach, wspieraliśmy się bezpośrednim kontaktem z klientem. Klienci spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego nie podlegali dalszej analizie. Na tym etapie przeglądu, zidentyfikowaliśmy 81 klientów (57 klientów z kategorii przedsiębiorstw niefinansowych oraz 24 klientów z kategorii instytucji finansowych), podlegających pod obowiązek raportowania niefinansowego.

W kolejnym kroku podzieliliśmy bilansowe ekspozycje dłużne i kapitałowe względem tych zidentyfikowanych klientów na te z określonym celem finansowania i na te o charakterze ogólnym. Przy klasyfikacji klientów, którym udzieliliśmy finansowania ogólnego, na działalność opisaną i nieopisaną w Taksonomii, wykorzystywaliśmy główne kody PKD/NACE klienta.

W odniesieniu do naszych ekspozycji segmentu detalicznego, analizie poddaliśmy tylko portfel kredytów zabezpieczonych hipotecznie. W oparciu o posiadane przez nas dane, wyselekcjonowaliśmy tylko te kredyty, których celem było kupno nieruchomości i wykonanie prawa własności do tej nieruchomości. Te ekspozycje wpierają pierwszy cel klimatyczny Taksonomii, czyli łagodzenie zmian klimatu.

Ze względów na nasze ostrożne i konserwatywne podejście przy selekcji kredytów i dłużnych papierów wartościowych do tych opisanych w Taksonomii, w tym roku nie dokonaliśmy weryfikacji ekspozycji względem samorządów terytorialnych oraz gospodarstw domowych na renowację budynków.

Wyliczenia wszystkich wskaźników w poniższych tabelach prezentujemy w dwóch wariantach: 1) w stosunku do aktywów ogółem wynikających ze skonsolidowanego raportowania ostrożnościowego, które na koniec 2021 roku wyniosły 201 667,9 mln zł, oraz 2) w stosunku do mianownika wskaźnika zielonych aktywów GAR (publikowanego od 2024 roku), który na koniec 2021 roku wyniósł 151 720,1 mln zł. W porównaniu do aktywów ogółem, mianownik wskaźnika GAR nie uwzględnia przede wszystkim aktywów niefinansowych, odpisów na oczekiwane straty kredytowe oraz ekspozycji względem rządów centralnych, banków centralnych i emitentów ponadnarodowych.

Wartość bilansowa brutto			
	mln zł	Procent aktywów ogółem	Procent mianownika GAR
Ekspozycje wobec działalności gospodarczej kwalifikujące się do systematyki	47 349,5	23,5%	31,2%
względem instytucji finansowych	0 0	0,0%	0,0%
względem przedsiębiorstw niefinansowych	1 163,9	0,6%	0,8%
względem samorządów terytorialnych	0,0	0,0%	0,0%
względem gospodarstw domowych	46 185,6	22,9%	30,4%
Ekspozycje wobec działalności gospodarczej niekwalifikujące się do systematyki	4 065,8	2,0%	2,7%
względem instytucji finansowych	284,9	0,1%	0,2%
względem przedsiębiorstw niefinansowych	3 780,9	1,9%	2,5%
względem samorządów terytorialnych	0,0	0,0%	0,0%
względem gospodarstw domowych	0,0	0,0%	0,0%
Pozostałe ekspozycje*	99 318,3	49,2%	65,5%
względem instytucji finansowych*	509,7	0,3%	0,3%
względem przedsiębiorstw niefinansowych*	63 485,6	31,5%	41,8%
względem samorządów terytorialnych*	2 978,9	1,5%	2,0%
względem gospodarstw domowych*	32 344,1	16,0%	21,3%

**ujawnienie dodatkowe dobrowolne; ekspozycje niepodlegające przeglądowi pod kątem kwalifikacji do systematyki*

Poniższa tabela zawiera pozostałe informacje podlegające obowiązkowemu ujawnieniu zgodnie z artykułem 10, ustęp 3 Rozporządzenia Delegowanego do art. 8 Taksonomii.



Wartość bilansowa brutto			
	mln zł	Procent aktywów ogółem	Procent mianownika GAR
Ekspozycje względem rządów centralnych*	41 357,8	20,5%	27,3%
Ekspozycje względem banków centralnych	515,8	0,3%	0,3%
Ekspozycje względem emitentów ponadnarodowych	6 637,4	3,3%	4,4%
Instrumenty pochodne	877,4	0,4%	0,6%
Ekspozycje wobec przedsiębiorstw, które nie podlegają obowiązkowi publikowania informacji niefinansowych	63 995,3	31,7%	42,2%
Portfel handlowy	1 656,3	0,8%	1,1%
Pożyczki międzybankowe na żądanie	95,0	0,0%	0,1%

*razem z ekspozycjami gwarantowanymi przez rządy centralne

Portfel handlowy ING Banku Śląskiego na koniec roku 2021 był zgodny z mandatem produktowym i składał się z instrumentów pochodnych stopy procentowej, instrumentów pochodnych kursu walutowego, transakcji FX spot oraz polskich i czeskich obligacji rządowych. Zwracamy uwagę, że część transakcji IRS zabezpieczała kredyty udzielone na finansowanie inwestycji związanych z odnawialnymi źródłami energii. Charakterystyka portfela nie odbiegała znacząco od średniej wartości ekspozycji na ryzyko w ciągu roku.

Dodatkowe dobrowolne ujawnienia

Ponieważ ekspozycje wobec rządów centralnych są wykluczone zarówno z licznika, jak i z mianownika wskaźnika zielonych aktywów GAR (zgodnie z artykułem 9, ustępem 1, literą a) Rozporządzenia delegowanego do art. 8 Taksonomii), zdecydowaliśmy się ujawnić, na zasadach dobrowolnych (poza ujawnieniami obowiązkowymi), skalę naszych inwestycji w zielone obligacje polskiego skarbu państwa. Opierając się na informacjach zawartych w dokumentach z warunkami emisji oraz w raportach nt. wykorzystania środków z emisji można wskazać, że 72,5% funduszy pozyskanych przez polski skarb państwa (czyli 857,9 mln zł z 1 184,1 mld zł) zostało wykorzystane zgodnie z pierwszym celem środowiskowym Taksonomii, czyli na łagodzenie zmian klimatu.

Wartość bilansowa brutto			
	mln zł	Procent aktywów ogółem	Procent mianownika GAR
Inwestycja w zielone obligacje polskiego skarbu państwa	1 184,1	0,6%	0,8%
kwalifikujące się do systematyki	857,9	0,4%	0,6%
niekwalifikujące się do systematyki	326,2	0,2%	0,2%

Zrównoważone finansowanie

SDG 7, 13

Opracowanie i wdrożenie strategii zrównoważonego finansowania

Zrealizowaliśmy założone cele:

- Zidentyfikowaliśmy listę sektorów i klientów ze szczególnym potencjałem na finansowanie zrównoważonego rozwoju. Prowadzimy aktywny dialog z naszymi klientami w zakresie zielonej transformacji.
- Zorganizowaliśmy warsztaty dla pracowników w zakresie regulacji ESG, podejścia Grupy ING do tematyki zrównoważonego rozwoju oraz rozwiązań produktowych wspierających zrównoważony rozwój klientów.
- Określiśmy priorytety i cele strategiczne na najbliższe lata dla segmentu klientów strategicznych w zakresie zrównoważonego rozwoju.
- Współpracujemy blisko z Sustainability Desk w Grupie ING nad pojawiającymi się szansami biznesowymi w zakresie finansowania zrównoważonego.



Działalność biznesowa

Kluczowym obszarem działalności kredytowej w 2021 było finansowanie zrównoważone. Przełożyło się to na możliwość wsparcia naszych klientów w ich planach dotyczących transformacji środowiskowej. Tradycyjnie też wykorzystywaliśmy swoje doświadczenie i wiedzę sektorową naszych ekspertów w finansowaniu odnawialnych źródeł energii. Wspieraliśmy również, poprzez bezpośrednie finansowanie i instrumenty gwarancyjne, firmy z branży budowlanej, które realizowały inwestycje w obszarze energii odnawialnej. ING pełnił rolę koordynatora ESG w pierwszej komercyjnej emisji ‘zielonych’ obligacji dla lidera branży paliwowej w Polsce na rynku europejskim. Uczestniczyliśmy też w pionierskiej transakcji finansowania wiodącej grupy logistycznej w Polsce w formie tzw. *Sustainability Improvement Loan*, budując kompetencje we wspieraniu naszych klientów w transformacji środowiskowej. Rozwijaliśmy nowe obszary finansowania zrównoważonego poprzez finansowanie projektów rozbudowy sieci światłowodowej w Polsce (wspieranie likwidacji wykluczeń cyfrowych) oraz finansowanie projektów najmu instytucjonalnego (zwiększanie dostępności do zasobów mieszkaniowych).

Finansowanie OZE przez segment korporacyjny

mln zł	2020	2021
Fotowoltaika	681,0	112,9
Energetyka wiatrowa	240,8	139,4
Energetyka wodna	0,0	50,0
Razem	921,8	302,3

ING w konsorcjum finansującym zakup 130 farm fotowoltaicznych

W marcu 2021 roku ING Bank Śląski i fundusze zarządzane przez Abedeen Standard Investments (ASI) podpisały umowę kredytową na finansowanie zakupu portfela 130 nowych farm fotowoltaicznych o łącznej mocy 122 MW. Planowana roczna produkcja energii elektrycznej szacowana jest na około 134 GWh. Umowa kredytowa została podpisana w konsorcjum z bankiem BNP Paribas Bank Polska S.A.

Pierwsza transakcja w ramach partnerstwa ING Bank Śląski – SIEMENS

ING Bank Śląski i Siemens współtworzą projekt efektywności energetycznej dla klientów korporacyjnych, który wpisuje się w jeden z filarów globalnej polityki Grupy ING -rozwój zrównoważonego biznesu. Naszym wspólnym celem jest podnoszenie efektywności energetycznej budynków oraz zmniejszenie zużycia energii w zakładach

produkcyjnych klientów ING. W ramach współpracy zawarliśmy dwie umowy na usługę efektywności energetycznej. Siemens na podstawie dedykowanej analizy energetycznej, posługując się nowoczesnymi rozwiązaniami, wykona szereg prac modernizacyjnych, które w dłuższej perspektywie przyczynią się do znacznego obniżenia zużycia energii przez klienta. Następstwem tego będzie redukcja śladu węglowego w jego działalności. ING Bank Śląski wspiera usługę dostarczając gwarancję bankową zabezpieczającą opłaty abonamentowe.

Nowe stacje ładowania w Gdyni ze wsparciem ING

Innogy Polska we współpracy z Gdynią rozpoczął w lipcu 2021 roku budowę własnej sieci stacji ładowania samochodów elektrycznych na terenie miasta. Inwestycja obejmująca budowę sieci ładowania samochodów elektrycznych w Gdyni realizowana jest we współpracy z ING Bankiem Śląskim.

Dzielimy się wiedzą

Okrągły stół banków z NGO’s druga edycja

ING Bank Śląski był organizatorem, kolejnego już, okrągłego stołu dla przedstawicieli sektora bankowego, instytucji finansowych oraz organizacji non-profit zaangażowanych w zrównoważony rozwój. Eksperci debatowali m.in. o redukcji emisji w Polsce w kontekście unijnej polityki klimatycznej, aspektach prawnych i społecznych finansowania projektów gazowych oraz wyzwaniach przed którymi obecnie stoi energetyka i ciepłownictwo. Partnerem merytorycznym została organizacja ClientEarth Prawnicy dla Ziemi.

XXVIII Spotkanie Stowarzyszenia Polskich Skarbników Korporacyjnych PCTA – „Zielone trendy w finansowaniu”.

ING zostało partnerem spotkania. Podczas dwudniowej konferencji nasi eksperci zorganizowali panel dyskusyjny, w którym wzięli również udział.

ING partnerem projektu Zielony Indeks

We wrześniu 2021 roku ING Bank Śląski został partnerem [serwisu Zielony Indeks](#), który porusza zagadnienia z obszaru emisji gazów cieplarnianych w gospodarce. Zielony Indeks to agregator danych i wiedzy, który ma służyć popularyzacji specjalistycznej wiedzy z obszaru emisyjności. Serwis prezentuje szeroki kontekst emisji, zarządzania nimi, ich ograniczania, ale także bieżące raporty poświęcone europejskiemu rynkowi uprawnień do emisji. Trwają prace nad opracowaniem wskaźnika obrazującego stan i tempo zmian emisyjności polskiej gospodarki. Zielony Indeks to nowy serwis portalu WNP.PL.



Raport „Biznes dla klimatu” –wyniki badania ING i EY Polska

W [raporcie](#) z września 2021 roku „Biznes dla klimatu. Raport o zmianie priorytetów”, przygotowanym wraz z EY, porządkujemy niektóre terminy pojawiające się w debacie publicznej oraz wskazujemy praktyczne aspekty, które mogą pomóc w kreowaniu długoterminowej wartości przedsiębiorstwa. Systematyzuje on również kwestie związane z obowiązkami, które będą dotyczyły biznesu w kolejnych latach i może być drogowskazem dla każdego przedsiębiorstwa, które rozpoczyna drogę w kierunku przestawienia swojego biznesu na bardziej zrównoważony.

Raport „Zielone finanse w Polsce 2021”

W najnowszym [raporcie](#) „Zielone finanse w Polsce 2021” wydanym we wrześniu 2021 roku znalazł się artykuł naszych ekonomistów Rafała Beneckiego oraz Leszka Kąska pt. „Czy pandemia osłabiła motywację firm do zielonej transformacji. Wnioski z globalnego badania ING w sektorze przedsiębiorstw.” Publikacja przygotowana przez UN Global Compact Network Poland (UN GCNP) i Instytut Odpowiedzialnych Finansów (IOF) jest kontynuacją pierwszego tego typu opracowania w Polsce.

Wpływ działalności operacyjnej na środowisko naturalne i klimat

SDG 13

Realizacja Deklaracji Ekologicznej i Programu Środowiskowego

W 2021 roku Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego S. A. ogłosiła nową Deklarację Ekologiczną, w której zobowiązaliśmy się, że do 2030 roku osiągniemy neutralność klimatyczną w zakresie I i II.

Aby to osiągnąć:

- przeprowadziliśmy audyt energetyczny dla wybranych lokalizacji centrali oraz sieci detalicznej,
- otrzymaliśmy kalkulację śladu węglowego dla 2019 roku jako bazowego oraz lat 2020-2021,
- sukcesywnie powiększamy flotę o samochody elektryczne i hybrydowe w celu osiągnięcia redukcji CO₂,

- wdrażamy eko rozwiązania techniczne i inwestycyjne wokół budynków własnych,
- stosujemy najnowocześniejsze technologie klimatyzacji i wentylacji; wymieniamy cały system wentylacji i klimatyzacji w dwóch budynkach centrali w Katowicach - system będzie bardziej wydajny i będzie zużywał mniej energii,
- ograniczamy liczbę podróży służbowych, przechodząc na spotkania zdalne,
- modernizujemy powierzchnie w centrali stosując: lampy Buzzi Shade (dźwiękochłonne) - z recyklingu, tynk akustyczny – wkład wykonany jest z materiału zawierającego 75% lub więcej materiałów pochodzących z recyklingu,
- sukcesywnie wymieniamy standardowe oświetlenie świetłówkowe na oświetlenie ledowe i od tego roku montujemy oświetlenie z czujnikiem ruchu w pomieszczeniach biurowych.

Ponadto, kompensujemy emisję CO₂ wynikającą z naszej działalności operacyjnej m.in. poprzez zakup 100% energii wyłącznie ze źródeł odnawialnych. Podejmujemy też inicjatywy o charakterze edukacyjnym i uświadamiającym na rzecz neutralności klimatycznej, w tym m.in.:

- zasianie pierwszej łąki kwietnej przed budynkami centrali w Katowicach oraz planujemy zakładanie kolejnych łąk kwietnych w miastach, w których mamy placówki bankowe.
- stworzenie Eco Murala przy ulicy Sokolskiej w Katowicach, przy użyciu farb fotokatalitycznych pochłaniających CO₂, planujemy utworzyć więcej takich murali.

Planujemy też zadbać o drzewostan (nowy lub istniejący) na 100 ha obszaru w całej Polsce do 2030 roku.

W dalszym ciągu kontynuujemy zarządzanie naszym wpływem na środowisko i zmniejszanie negatywnego oddziaływania zgodnie z Programem Środowiskowym Grupy ING:

- zredukujemy nasze zużycie energii elektrycznej o 50% do końca 2030 roku (rok bazowy 2014),
- zredukujemy nasz ślad wodny o 20% do końca 2022 roku (rok bazowy 2014),
- kontynuujemy recykling 100% naszych odpadów,
- nadal będziemy korzystać w 100% z energii odnawialnej.



Emisje CO_{2e}

GRI [103-1] [103-2] [103-3] [305-1] [305-2] [305-3] [305-4]

Zgodnie z naszą Deklaracją Ekologiczną 2021 pracujemy żeby obniżyć nasz ślad węglowy – zobowiązaliśmy się do osiągnięcia neutralności klimatycznej do 2030 roku. Wyjaśniamy, że nasze zobowiązanie dotyczy Zakresu I (emisje bezpośrednie) i II (energetyczne emisje pośrednie). Rokiem bazowym w liczeniu naszych emisji jest przed-pandemiczny 2019 rok. Dotychczas nasz ślad węglowy wyliczała Grupa ING w swoim narzędziu opartym na *GHG Protocol*. W związku z celem wskazanym w Deklaracji Ekologicznej 2021, podjęliśmy decyzję o niezależnym wyliczeniu naszego śladu węglowego przez zewnętrzną firmę dla lat 2019-2021 (obliczenia przygotowała Krajowa Agencja Poszanowania Energii S.A.).

Różnice w raportowanych danych historycznych w poprzednich naszych raportach względem danych prezentowanych w tym raporcie (lata 2019-2020) wynikają m.in. z:

- Zakres I:
 - zużycie gazu, oleju opałowego i węgla obecnie obejmuje, nie tylko zużycie rzeczywiste, ale również zużycie w oparciu o szacunki,
 - włączyliśmy do wyliczeń olej napędowy wykorzystywany w agregatach, oraz ubytki czynnika chłodniczego z klimatyzacji,
 - obecnie ujmujemy 100% zużycia oleju napędowego i benzyny na potrzeby floty samochodowej;
- Zakres II:
 - uwzględniliśmy zużycie energii elektrycznej powyżej wolumenu zakupionych gwarancji pochodzenia energii w roku 2019 oraz wolumenu zielonych certyfikatów głównego dostawcy energii w 2020 roku (co wynika z szerszego spojrzenia na zużycie energii i przyjęcie szacunków dla obszarów, dla których nie dysponujemy informacjami o rzeczywistym zużyciu),
 - oszacowaliśmy zużycie ciepła sieciowego we wszystkich lokalizacjach, dla których takie dane nie były dostępne bezpośrednio;
- Zakres III:

- rozszerzyliśmy zakres ujmowanych podróży służbowych – do podróży lotniczych dołączyliśmy podróże kolejowe oraz taksówkami i autokarami.

Obecnie wyliczenia emisji są przygotowane i zaraportowane zgodnie z [Greenhouse Gas Protocol](#). Wyliczenia obejmują bank oraz jego spółki zależne (kontrola operacyjna; ING Commercial Finance Polska, ING Lease (Polska), ING Bank Hipoteczny, ING Usługi dla Biznesu i Nowe Usługi). Na potrzeby przygotowania szacunku emisji przeanalizowano zużycie nośników energii w źródłach stacjonarnych na potrzeby grzewcze (gaz ziemny, olej opałowy, węgiel), zużycie paliw płynnych na potrzeby zasilenia floty samochodowej oraz agregatów prądotwórczych (paliwo benzynowe, olej napędowy), ubytki czynnika chłodniczego z urządzeń klimatyzacyjnych. Dla zakresu II analizy przeanalizowano ilość zakupowanej energii elektrycznej i ciepła sieciowego. Dla zakresu III raportu skupiono się na emisjach związanych z podróżami służbowymi pracowników (kolejowymi, lotniczymi, taksówkami oraz autokarami), a także zużycie wody, papieru oraz ilości generowanych odpadów.

Wyliczenia wykonano przy założeniu podejścia operacyjnego oraz przyjęciu metody *market-based* przy obliczaniu emisji gazów cieplarnianych z zakresu II. W 2019 roku bank pozyskał gwarancje pochodzenia energii elektrycznej z OZE pokrywające 97% całkowitego wolumenu zużycia. W latach 2020 i 2021 bank zawarł umowę z generalnym dostawcą energii na zakup produktu Eko-Premium gwarantującą dostawę energii wyłącznie z odnawialnych źródeł (co zostało udokumentowane stosownymi certyfikatami), natomiast dla pozostałego wolumenu energii elektrycznej bank pozyskał gwarancje pochodzenia energii.

Dane dla lat 2019 i 2020 obejmują pełen rok kalendarzowy. Za 2021 rok nie dysponowaliśmy informacjami o rzeczywistym zużyciu ciepła sieciowego (zakres II) dla grudnia i dla tego miesiąca zostały przyjęte szacunki w oparciu o regresję zużycia ciepła sieciowego wobec liczby stopniodni w miesiącu. Raporty źródłowe firmy obliczającej dla nas emisje CO_{2e} za poszczególne lata są dostępne pod tymi linkami ([2019](#), [2020](#), [2021](#)). Raporty zawierają szczegółowe informacje w zakresie przyjętej metodyki wyliczeń i przyjętych szacunków na potrzeby wyliczeń.

W naszych emisjach nie występują bezpośrednie emisje CO₂ ze spalania biogenicznego. Jako rok bazowy przyjęto 2019. W latach 2020 i 2021 obserwujemy spadek emisji w stosunku do roku bazowego, na który główny wpływ miały: pandemia, a więc zmniejszenie zasiedlenia naszych biur w związku z pracą zdalną, zmiana struktury floty samochodowej (zakres I), mniejsze zużycie energii cieplnej oraz pozyskane gwarancje pochodzenia energii elektrycznej z OZE (zakres II) i bardzo duże ograniczenie podróży służbowych (zakres III).



Emisje CO _{2e} – podział na źródła emisji			
tony CO _{2e}	2019 (rok bazowy)	2020	2021
Zakres I	5 271,3	3 472,4	3 283,1
Gaz ziemny	664,7	639,3	601,9
Olej opałowy	72,8	36,0	38,6
Węgiel	3,4	3,3	3,3
Paliwo benzynowe	1 746,7	1 684,7	2 081,8
Olej napędowy – flota samochodowa	2 113,9	832,3	415,5
Olej napędowy – agregaty prądotwórcze	37,0	62,5	65,9
Czynniki chłodnicze	632,7	214,3	76,0
Zakres II	6 025,0	4 944,0	4 806,4
Energia elektryczna	812,8	0,0	0,0
Ciepło sieciowe	5 212,2	4 944,0	4 806,4
Zakres III	746,7	171,7	153,9
Kategoria 1	257,0	50,9	124,7
Papier	237,0	33,2	119,9
Zaopatrzenie w wodę	20,0	17,8	4,8
Kategoria 5	53,9	42,1	9,1
Odpady	12,6	5,6	0,4
Uzdatnianie wody	41,3	36,5	8,8
Kategoria 6	435,8	78,6	20,1
Podróże kolejowe	196,1	32,9	12,7
Podróże lotnicze	232,4	37,9	2,6
Podróże taksówkami i autokarami	7,3	7,9	4,8
Zakresy I-III razem	12 043,0	8 588,1	8 243,4

Emisje CO _{2e} – podział na emitowane gazy (ujęte w Protokole z Kyoto)			
tony	2019 (rok bazowy)	2020	2021
Zakres I	5 271,3	3 472,4	3 283,1
CO ₂ – dwutlenek węgla	4 638,6	3 258,1	3 207,0
CH ₄ – metan	0,00020	0,00013	0,00013
N ₂ O – podtlenek azotu	0,00004	0,00002	0,00002
HFCs - wodorofluorowęglowodory	0,247	0,112	0,045
PFCs - perfluorowęglowodory	0,0	0,0	0,0
SF ₆ - heksafluorek siarki	0,0	0,0	0,0
Zakres II – location-based	28 976,2	24 112,2	22 310,2
CO ₂ – dwutlenek węgla	28 976,2	24 112,2	22 310,2
CH ₄ – metan	0,0	0,0	0,0
N ₂ O – podtlenek azotu	0,0	0,0	0,0
HFCs - wodorofluorowęglowodory	0,0	0,0	0,0
PFCs - perfluorowęglowodory	0,0	0,0	0,0
SF ₆ - heksafluorek siarki	0,0	0,0	0,0
Zakres II – market-based	6 025,0	4 944,0	4 806,4
CO ₂ – dwutlenek węgla	6 025,0	4 944,0	4 806,4
CH ₄ – metan	0,0	0,0	0,0
N ₂ O – podtlenek azotu	0,0	0,0	0,0
HFCs - wodorofluorowęglowodory	0,0	0,0	0,0
PFCs - perfluorowęglowodory	0,0	0,0	0,0
SF ₆ - heksafluorek siarki	0,0	0,0	0,0
Zakres III	746,7	171,7	153,9
CO ₂ – dwutlenek węgla	689,3	170,6	153,4
CH ₄ – metan	0,070	0,010	0,003
N ₂ O – podtlenek azotu	0,210	0,003	0,001
HFCs - wodorofluorowęglowodory	0,0	0,0	0,0
PFCs - perfluorowęglowodory	0,0	0,0	0,0
SF ₆ - heksafluorek siarki	0,0	0,0	0,0
Zakresy I-III razem – location-based (CO_{2e})	34 994,2	27 756,4	25 747,2
Zakresy I-III razem – market-based (CO_{2e})	12 043,0	8 588,1	8 243,4



Dodatkowo prezentujemy wskaźniki efektywności emisji za ostatnie trzy lata. Nasze emisje w przeliczeniu na 1 mln zł dochodów i 1 mln zł aktywów dynamicznie spadają. Jest to efekt zarówno ograniczenia emisji z zakresów I-III (emisje 2021 roku były o 31,6% niższe niż emisje w 2019 roku), ale również ze względu na wzrost dochodów (+19,0% w 2021 roku względem 2019 roku) oraz wartości aktywów (+27,1% w 2021 roku względem 2019 roku). Spadek emisji w przeliczeniu na etat zanotował niższą ujemną dynamikę ze względu na niższą dynamikę wzrostu zatrudnienia (+7,1% w 2021 roku względem 2019 roku) w stosunku do pozostałych dwóch kategorii (dochodów i aktywów).

Wskaźniki efektywności związane z emisjami CO _{2e}			
kg CO _{2e}	2019	2020	2021
Emisje CO _{2e} na 1 mln zł dochodów*			
Zakres I	911,8	558,8	522,2
Zakres II	1 039,4	793,5	696,9
Zakres III	118,4	25,0	20,7
Razem	2 069,7	1 377,3	1 239,8
Emisje CO _{2e} na 1 mln zł aktywów			
Zakres I	33,3	18,7	17,9
Zakres II	38,0	26,5	23,8
Zakres III	4,3	0,8	0,7
Razem	75,6	46,0	42,4
Emisje CO _{2e} na 1 etat			
Zakres I	654,8	412,0	416,7
Zakres II	746,4	585,0	556,1
Zakres III	85,1	18,4	16,5
Razem	1 486,3	1 015,4	989,3

*łącznie z udziałem w zyskach jednostek stowarzyszonych

Ze względu na charakterystykę branży bankowej, wskaźniki emisji (w szczególności w przeliczeniu na dochody i aktywa) powinno się analizować z uwzględnieniem emisji związanych z portfelem należności od klientów banku. Nie dysponujemy obecnie danymi w zakresie emisji z portfela należności od klientów banku dla lat 2019-2020.

Wskaźnik emisyjności z uwzględnieniem emisji z portfela należności od klientów w 2021 roku w przeliczeniu na 1 mln zł dochodów, 1 mln zł aktywów oraz na 1 etat wynoszą odpowiednio 852,7 tony CO_{2e} / 1 mln zł, 29,2 tony kg CO_{2e}/ 1 mln zł i 680,5 tony kg CO_{2e} / 1 etat.

Emisje CO_{2e} z portfela należności od klientów

Wykonaliśmy również pierwszą kwantyfikację emisji CO_{2e} związanej z portfelem należności klientów banku (obliczenia własne, nie weryfikowane przez zewnętrzny podmiot). Podjęliśmy decyzję o podzieleniu się naszym szacunkiem by poinformować naszych interesariuszy o naszej emisyjności w pełnym zakresie – emisje z portfela należności są bardzo ważnym elementem emisji banków (wchodzą w zakres III emisji w ramach kategorii 15 odpowiadającej za inwestycje) i to ten element stanowić będzie główny obszar zainteresowania i priorytet dla banku w celu redukcji wpływu naszej działalności na klimat. Wiemy, że jesteśmy na samym początku tej drogi i dlatego ważnym jest żeby znać nasz punkt startu. Będziemy kontynuować pracę nad naszym wyliczaniem emisji z portfela należności klientów w kolejnych latach, zarówno pod kątem samej metodologii, jak i większej dostępności danych o wyższej jakości. W związku z tym, nie możemy wykluczyć, że w przyszłości wraz z rozwojem praktyki rynkowej dokonamy przeliczeń wstecznych.

Obliczenia przygotowane są zarówno w stosunku do segmentu korporacyjnego jak i detalicznego w oparciu o [Global GHG Accounting and Reporting Standard for the Financial Industry](#). Jednocześnie warto zaznaczyć, że oszacowanie emisyjności, oparte o metody statystyczne, może nie być precyzyjne. W kolejnych okresach bank będzie dążył do poprawy dokładności szacunków, w tym poprzez pozyskiwanie bardziej precyzyjnych danych.



Emisje CO_{2e} z portfela należności od klientów (Zakres III, element kategorii 15) – dane za 2021 rok

	Emisja CO _{2e} (tony)	Wartość ekspozycji (mln zł)	Intensywność emisji (ton CO _{2e} na 1 mln zł ekspozycji)
Portfel segmentu korporacyjnego (bez przedsiębiorców)	5 231 781	62 340,9	83,9
Grupa sektorów istotnie przyczyniających się do zmian klimatu*	4 532 934	45 613,0	99,4
Pozostałe sektory	698 846	16 727,9	41,8
Portfel segmentu detalicznego zabezpieczony hipotecznie	641 153	50 005,5	12,8
Razem	5 872 934	112 346,4	52,3

*Sektory istotnie przyczyniające się do zmian klimatycznych są zdefiniowane jako sekcje A do H oraz sekcja L wg klasyfikacji PKD 2007, zgodnie z załącznikiem I do rozporządzenia (WE) nr 1893/2006

Segment korporacyjny

Obliczenia dla portfela segmentu korporacyjnego obejmują ekspozycje ING Banku Śląskiego, ING Lease (Polska) oraz ING Commercial Finance Polska z wyłączeniem kredytów dla przedsiębiorców, wg stanu na 31 grudnia 2021 roku. Na potrzeby szacunku skorzystaliśmy z danych o emisji gazów cieplarnianych (CO₂ oraz CO_{2e} w przypadku pozostałych gazów) w podziale na sektory działalności. Dane są publikowane rocznie przez Eurostat, przy czym najnowsze dane dostępne są za 2020 rok. Na bazie danych sektorowych oszacowaliśmy emisyjności w relacji do generowanych przychodów oraz w relacji do aktywów. Następnie oszacowania na poziomie sektorów gospodarki narodowej przełożyliśmy na klientów korporacyjnych banku, jako klucz stosując podstawową działalność klienta.

W tabeli powyżej znajdują się obliczenia w podziale na dwie grupy sektorów, ale z wyłączeniem sektora nieruchomości komercyjnych. Łącznie analizowany portfel kredytowy stanowi 86% należności od klientów z obszaru Średnich i dużych firm oraz Klientów strategicznych. W przypadku pierwszej grupy sektorów istotnie przyczyniające się do zmian klimatu, średnia oszacowana emisyjność wyniosła 99 tony CO_{2e} w przeliczeniu na milion wartości bilansowej brutto (CO_{2e}/ 1 mln WBB). W przypadku drugiej grupy, pozostałych sektorów, wartość wskaźnika wyniosła 42 CO_{2e}/ 1 mln WBB, a dla analizowanej części portfela korporacyjnego łącznie – 84 CO_{2e}/ 1 mln WBB.

W przypadku analizy portfela kredytowego nieruchomości komercyjnych powinna zostać wykorzystana dedykowana metoda liczenia emisyjności, wykorzystująca m.in. dane o klasach energetycznych budynków,

źródłach energii oraz powierzchni. Na ten moment bank nie dysponuje odpowiednią bazą danych do wykonania takich obliczeń.

Segment detaliczny

W ramach segmentu detalicznego, oszacowaliśmy emisyjność związaną z kredytami zabezpieczonymi hipotecznie. W związku z brakiem informacji o rzeczywistym zużyciu energii przez poszczególne budynki oraz brakiem dostępu do świadectw charakterystyki energetycznej, nasze podejście zostało oparte na roku budowy nieruchomości oraz korespondujących przepisach techniczno-budowlanych. Korzystamy także z informacji udostępnianych przez Główny Urząd Statystyczny w zakresie struktury zużycia energii w gospodarstwach domowych, danych Europejskiej Agencji Środowiska dotyczących emisji związanych z produkcją energii elektrycznej oraz danych 2006 IPCC Guidelines for National Green-house Gas Inventories.

Obliczenia zaprezentowane w tabeli powyżej obejmują ekspozycje ING Banku Śląskiego S.A. oraz ING Banku Hipotecznego S.A. według stanu na 31 grudnia 2021 roku. Zgodnie z metodologią zawartą w *Global GHG Accounting and Reporting Standard for the Financial Industry* wysokość emisji została skorygowana o wartość LTV (stosunek kwoty kredytu pozostającej do spłaty do wartości zabezpieczenia) tak, by odzwierciedlić rzeczywistą emisję związaną z naszym zaangażowaniem finansowym. W obliczeniach koncentrujemy się na lokalach mieszkalnych i budynkach jednorodzinnych uwzględniając około 87% całego portfela grupy kapitałowej banku.

Dla portfela segmentu detalicznego zabezpieczonego hipotecznie emisja w 2021 roku wynosiła 641 153 tony CO_{2e} a intensywność emisji 12,8 tony CO_{2e} na 1 mln zł kapitału kredytu pozostającego do spłaty.

Energia elektryczna

GRI [103-1] [103-2] [103-3] [302-4]

Główne działania ograniczające zużycie energii wprowadzone w 2021 roku to:

- zainstalowanie 20 kolektorów słonecznych do przygotowania ciepłej wody użytkowej o mocy 35 kW w centrali w Katowicach,
- zainstalowanie paneli fotowoltaicznych w Rudzie Śląskiej o mocy 50 kWp; instalacja działa i generuje energię,
- zainstalowanie paneli fotowoltaicznych o mocy 128 kWp na trzech dachach budynku centrali w Katowicach przy ul. Sokolskiej 34 - to jak dotąd nasza największa instalacja fotowoltaiczna,



- wymienianie oświetlenia ze standardowego na ledowe:
 - przy każdej przebudowie architektonicznej wymieniliśmy oświetlenie zgodnie z nowym standardem powierzchniowym budynków centrali i sieci handlowych; do tej pory wymieniliśmy oświetlenie na około 80% powierzchni,
 - zamontowaliśmy czujniki ruchu na klatkach schodowych i ciągach komunikacyjnych - system oświetlenia nadążnego, o malejącym natężeniu i gaszącym się po chwili, gdy nikogo nie ma,
 - zainstalowaliśmy czujniki natężenia oświetlenia dostosowujące natężenie światła sztucznego do aktualnego światła dziennego,
 - zamiast standardowych włączników zainstalowaliśmy na 9 piętrze przy Chorzowskiej 50 i 3 piętrze przy Sokolskiej 34 tablety, które wizualizują strefy i pozwalają regulować natężenie światła w tych strefach,
- wymieniamy kable na nowe bezhalogenowe, wszędzie gdzie dokonujemy modernizacji.

Działania wspierające elektromobilność:

- wybudowaliśmy i oddaliśmy do użytku dostępne dla każdego stacje ładowania samochodów elektrycznych przy ul. Rozdzieńskiej w Katowicach i przy ul. Niedurnego w Rudzie Śląskiej.
- dodatkowo na naszych parkingach wykonaliśmy małe stacje ładowania oraz gniazda elektryczne do samochodów hybrydowych.

GRI [302-1]

Nasze zużycie energii elektrycznej

Zużycie energii elektrycznej					
kWh	2017	2018	2019	2020	2021
Energia elektryczna	31 530 936	30 558 890	31 920 924	27 666 453	25 709 631

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

Pozostałe rodzaje energii (poza elektryczną)

Pozostałe rodzaje energii					
	2017	2018	2019	2020	2021
Gaz ziemny (m3)	202 705	188 968	105 356	86 389	75 756
Olej opałowy (l)	17 000	13 012	20 511	10 500	9 666

Wyprodukowana przez nas energia elektryczna

Wyprodukowana przez nas energia elektryczna (panele fotowoltaiczne)					
kWh	2017	2018	2019	2020	2021
Energia elektryczna	-	-	-	43 270	86 965

Ekopolityka samochodowa

Na początku 2019 roku zarząd zatwierdził wdrożenie długofalowej ekostrategii dla floty samochodowej i zmiany w polityce samochodowej. Od końca września 2021 roku posiadamy 62% zielonej floty z 12 samochodami elektrycznymi. Nasze samochody do roku 2023 będą wyłącznie o napędzie hybrydowym lub plug-in. Sukcesywnie także będziemy powiększać flotę samochodów o napędzie elektrycznym, tak aby docelowo w roku 2030 osiągnąć redukcję CO₂ wynikającą z użytkowania samochodów na poziomie minimum 36% (w stosunku do roku 2019).

Podróże służbowe

Podróże służbowe					
km	2017	2018	2019	2020	2021
Podróże samochodami służbowymi	23 608 516	22 827 141	24 684 714	17 735 640	17 662 230
Podróże lotnicze	2 246 272	3 837 237	2 203 133	301 642	23 689

Podróże służbowe również z powodu pandemii COVID-19 zostały ograniczone i na jej wykonanie potrzebna była zgoda członka Zarządu. Od 28 czerwca 2021 roku przywróciliśmy możliwość odbywania podróży służbowych krajowych bez konieczności otrzymania dodatkowej zgody członka Zarządu. Zagraniczna podróż służbowa nadal wymaga każdorazowej zgody członka Zarządu.



Zużycie wody

Systematycznie zbieramy dane i analizujemy zużycie wody dla wszystkich lokalizacji. Dzięki temu opracowaliśmy nowe standardy modernizacji budynków centrali i oddziałów banku. Standardem przy każdej modernizacji jest stosowanie nowoczesnych toalet dwusłupkowych, zmywarek czy perlatorów, dzięki którym możemy ograniczyć zużycie wody.

GRI [303-3]

Zużycie wody					
m3	2017	2018	2019	2020	2021
Woda (źródłem poboru są dostawy wody miejskiej)	55 541	57 130	58 284	65 693	40 438

Powodem wzrostu zużycia wody w 2020 roku były liczne awarie oraz modernizacje: remont zbiornika przeciwpożarowego (kilkukrotne napełnianie i sprawdzanie), modernizacje instalacji tryskaczowej na Chorzowskiej - wymagała kilkukrotnego napełniania, budowa zbiornika 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 głównych 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.

Mądrze gospodarujemy odpadami

Bank w swojej działalności biznesowej wdraża i stosuje zasady odpowiedzialności ekologicznej w wielu aspektach. Dotyczy to również wytwarzanych odpadów. Nasze działania zmierzają do tego, aby gospodarkę odpadami traktować w sposób kompleksowy.

- W miejscach spotkań oraz budynkach centrali obowiązkowo segregujemy odpady. Oprócz tego zbieramy i bezpiecznie niszczymy nośniki danych (w formie papierowej i magnetycznej).
- Ustawiamy pojemniki do segregacji odpadów na otwartych przestrzeniach w centrali, wykonane w 90% z materiałów pochodzących z recyklingu zamiast koszy przy biurkach na odpady mieszane.

- W miejscach spotkań oraz budynkach centrali zbieramy odpady biurowe w postaci tonerów, odpadów meblowych czy elektronicznych i przekazujemy je do utylizacji uprawnionej firmie.
- Segregację odpadów poszerzyliśmy o zbiórkę zużytych baterii. Pojemniki znajdują się w pomieszczeniach z drukarkami i aneksach kuchennych we wszystkich budynkach centrali banku.
- Wszyscy pracownicy centrali w Warszawie oraz w Katowicach korzystają z systemu tzw. wydruku podążającego. To rozwiązanie umożliwia wydruk dokumentu dopiero po przyłożeniu naszej karty identyfikacyjnej do drukarki, dzięki czemu nie marnujemy papieru i toneru.

GRI [306-2]

Łączna waga odpadów niebezpiecznych, z podziałem według następujących metod unieszkodliwiania					
kg	2017	2018	2019	2020	2021
Recykling	17 894	4 130	1 487	1 162	670

100% naszych odpadów poddawanych jest recyklingowi.

Łączna waga odpadów innych niż niebezpieczne, z podziałem według następujących metod unieszkodliwiania					
kg	2017	2018	2019	2020	2021
Recykling	585 390	540 966	509 030	262 321	18 120

100% naszych odpadów poddawanych jest recyklingowi.



Całkowita waga odpadów innych niż niebezpieczne, z podziałem na kategorie					
kg	2017	2018	2019	2020	2021
Makulatura	554 052	523 040	486 125	243 100	Brak danych*
Monitory	14 094	570	1 487	1 162	560
Elementy elektroniki i odpady wielkogabarytowe	16 976	13 796	18 154	15 510	14 795
Tonery	3 800	3 560	3 264	2 549	2 765
Suma odpadów ogółem	588 922	540 966	509 030	262 321	18 120*
Odpady, które poddane są recyklingowi	585 390	540 966	509 030	262 321	18 120*
Odpady, które nie są poddane recyklingowi	3 532	0	0	0	0

**Zmiana bezpiecznych pojemników na niszczarki w 2021 roku spowodowała zmianę w całym procesie odbioru tych odpadów. Gospodarowanie makulaturą przejęły gminy, które nie prowadzą ewidencji ilościowej per wytwórca tych odpadów. Dlatego bank nie dysponuje danymi o ilości wytworzonej makulatury w 2021 roku.*

Metodę usuwania odpadów ustala firma odpowiedzialna za recykling dostarczonych przez bank odpadów. Spadek spowodowany jest w dużej mierze sytuacją epidemiologiczną, a w jej wyniku pracą zdalną oraz zmianą bezpiecznych pojemników na biurowe.

Zmiana bezpiecznych pojemników na niszczarki w 2021 roku spowodowała zmianę w całym procesie odbioru tych odpadów. Gospodarowanie makulaturą przejęły gminy, które nie prowadzą ewidencji ilościowej per wytwórca tych odpadów. Dlatego bank nie dysponuje danymi o ilości wytworzonej makulatury w 2021 roku. W najbliższych latach bank będzie pracował nad opracowaniem narzędzi do szacowania tych ilości. W przypadku tonerów wzrost wynika ze zmiany procesu zgłoszeń do utylizacji – dzięki bardziej przystępnej formie użytkownicy szybciej zgłaszają te odpady, przez co nie są one magazynowane w przestrzeniach biurowych.

Eko inicjatywy o charakterze edukacyjnym

Bankowe Ule

W sierpniu 2021 roku tuż obok centrali w Katowicach pojawiła się niewielka pasieka z dwoma ulami zasiedlonymi pszczołami. W każdym z uli zamieszkało po 12 tysięcy pszczoł. Nasze pszczoły to pszczoły miodne. Ule zostały pomalowane przez dzieci i młodzież z Towarzystwa Przyjaciół Dzieci Oddział Okręgowy w Koszalinie, które tego lata przebywały na Turnusie Uśmiechu w Fundacji ING Dzieciom. Grupa uczestniczyła również w warsztatach w Centrum

Edukacji Ekologicznej w Wiśle, w trakcie których dowiedziała się więcej o życiu pszczoł i wyrobach z wosku pszczelego. Zebrany miód z naszej pasieki planujemy przekazać do Fundacji ING Dzieciom, by dzieci mogły spożyć go podczas śniadań.

W Polsce żyje około 470 gatunków pszczoł. Prawie połowa z nich jest zagrożona wyginięciem. Pszczołom brakuje miejsc, gdzie mogłyby bezpiecznie żyć, rozmnażać się i zdobywać pokarm. Dzięki takim inicjatywom chcemy pomagać pszczelim populacjom się rozwijać, wspierać ekosystem i inspirować innych do podobnych działań.

Łąka Kwietna

W październiku 2021 roku wysialiśmy naszą pierwszą łąkę kwietną. Obszar o powierzchni około 600 m² wzdłuż centrali w Katowicach stanie się teraz domem dla wielu gatunków roślin i owadów w tym trzmieli, motyli, a także małych ptaków. Do współpracy przy ich tworzeniu zaprosiliśmy ekspertów z Łąk Kwietnych, a termin ich zasiania również nie był przypadkowy. Użyta mieszanka składała się z kilkudziesięciu gatunków kwiatów wieloletnich i jednorocznych. Wieloletnie łąki kwietne najlepiej zakładać wczesną wiosną lub jesienią. Część nasion przy sprzyjających warunkach rozpoczyna swój wzrost już jesienią, pozostałe czekają z rozwojem do wiosny. Z niecierpliwością czekamy na wiosenny efekt i liczymy, że już wiosną na naszej łące zatętni także owadzie życie. Mamy nadzieję, że łąka będzie azylem dla naszych bankowych pszczoł. Pierwsza łąka kwietna przy naszej centrali to dopiero początek. Zgodnie z naszą Deklaracją Ekologiczną planujemy ich zakładanie w kolejnych miastach, gdzie mamy placówki bankowe. Łąki kwietne to miejsce do życia i zdobywania pożywienia dla wielu pożytecznych owadów. Do tego dają możliwość obcowania z naturą w środku miasta. Naszymi działaniami chcemy inspirować do dbania o bioróżnorodność również w centrach miast.

Hotel dla owadów

Pierwszy hotel dla owadów pojawił się przy ulicy Roździeńskiej 41 w Katowicach. Zapewnia schronienie i bezpieczne miejsce do uwicia gniazda wszelkim gatunkom bezkręgowców np. pszczoł, os, biedronek, motyli.

Eko Mural

Nasz ekomural został namalowany farbami fotokatalitycznymi - oczyszczającymi powietrze. Każdy metr kwadratowy ekomurala oczyszcza w ciągu doby około 3 000 m³ powietrza, czyli porównywalnie z tym ile jedno drzewo. Ekomural ma nie tylko funkcję ekologiczną, ale przede wszystkim edukacyjną. Przypomina o tym, że nawet mały krok na rzecz ochrony środowiska ma wielkie znaczenie dla naszej planety. Szczególnie, kiedy te małe kroki wykonujemy wszyscy, bo każdy z nich się liczy. Mamy nadzieję, że nasz mural zainspiruje również innych do podobnych działań. Mural namalowany jest dwoma rodzajami farb. Jedna z nich „rozrywa” wiązania chemiczne



tlenków azotu zawartych w powietrzu i je neutralizuje. Trwałość tej farby to 5 lat. Druga z użytych farb pochłania CO₂ około 4 tygodnie. Po tym czasie absorpcja dwutlenku węgla jest nieskończona, ale na niższym poziomie.

Edukacja pracowników

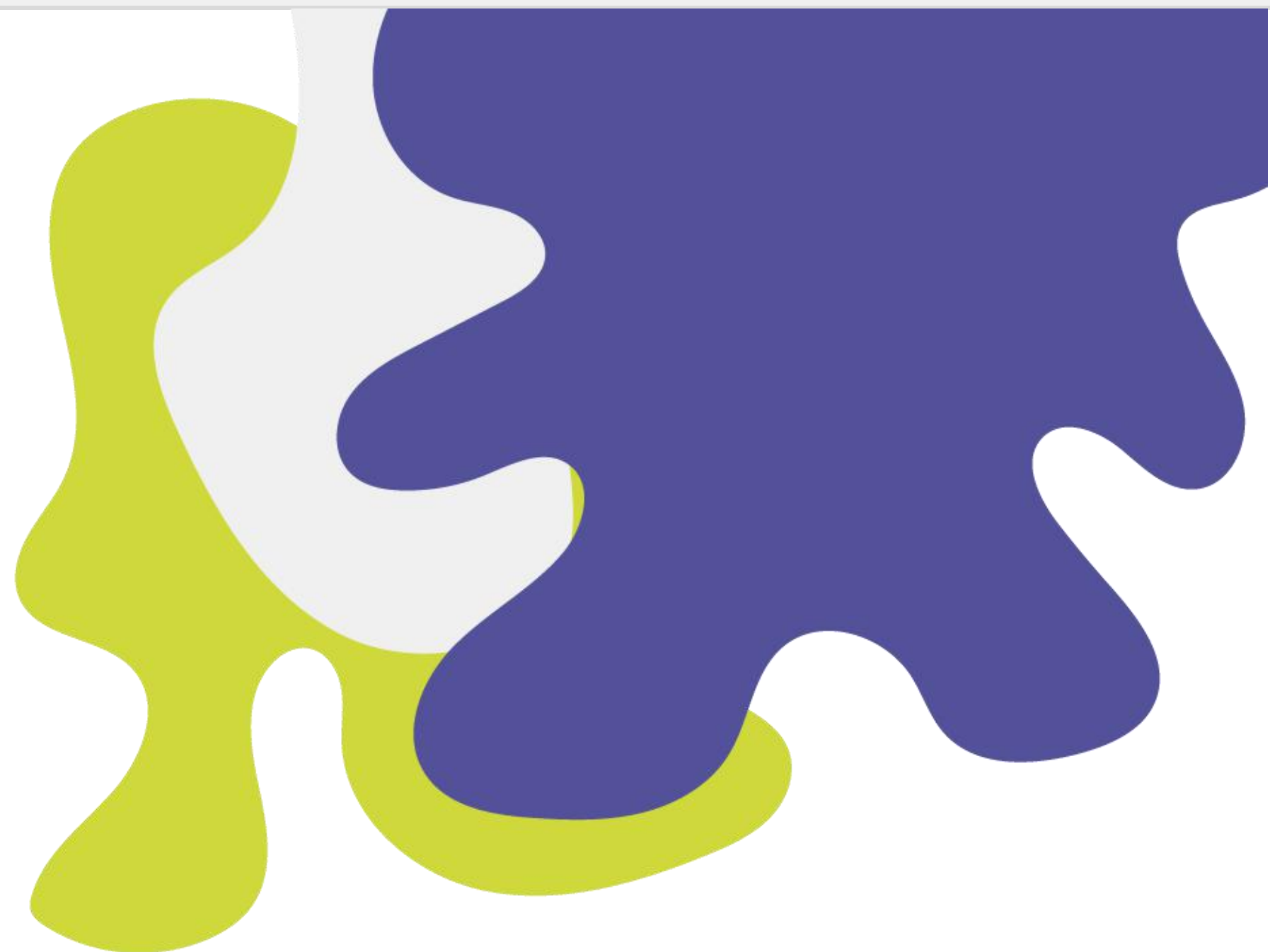
Seria filmików edukacyjnych

W 2016 roku zapoczątkowaliśmy wewnętrzną akcję edukacyjną – kultura offowa. Dzięki niej zachęcamy i inspirujemy pracowników do wyrabiania w sobie ekonawyków, między innymi poprzez zabawne naklejki, które można napotkać w różnych miejscach w naszych biurach. Przypominają one o złych nawykach i nakłaniają do zmian. Dzięki nim uczymy się jak w optymalny sposób segregować odpady, używać klimatyzacji, ogrzewania, oświetlenia i wody w naszych przestrzeniach. W 2021 roku wzięliśmy pod lupę oszczędzanie wody oraz segregację odpadów. W ramach kultury offowej wyreżyserowaliśmy i opublikowaliśmy serię filmików z Państwem Krople i Panem Zmieszanym. Premiera miała miejsce 22 marca w Światowy Dzień Wody. Mesdames et Messieurs - niezaWODNA Para bawiła nas, uczyła i jednocześnie kształtowała nasze proekologiczne nawyki.

Prawidłowa segregacja odpadów powinna być absolutną podstawą funkcjonowania każdego domu i przedsiębiorstwa. W tym temacie wsparł nas expert - Pan Zmieszany. To on zostaje najbardziej dotknięty nieprawidłową segregacją. Pomagając Zmieszanemu poprawiamy komfort jego życia, przy okazji robimy wiele dobrego dla siebie i naszej planety.

ING dla EKO

We wrześniu nagraliśmy także pierwszy odcinek cyklu filmów „ING dla EKO”, w którym zaprezentowaliśmy ekologiczne inicjatywy podejmowane przez bank. Do projektu zaprosiliśmy Karola Wójcickiego, dziennikarza naukowego i miłośnika astronomii, który wyjaśnił w jaki sposób nasze drobne, codzienne czynności mogą przyczynić się do realnych zmian i oszczędności zarówno dla środowiska, jak i naszej kieszeni.





ING dla społeczności (S)

Zaangażowanie społeczne	182
Darowizny i sponsoring	184
Nasze fundacje korporacyjne	185



Zaangażowanie w działalność społeczną jest dla nas bardzo istotnym elementem funkcjonowania. Realizujemy to przez dwie nasze fundacje korporacyjne: Fundację ING Dzieciom i Fundację Sztuki Polskiej, ale także przez partnerstwa i wsparcie innych organizacji. Skupiamy się głównie na edukacji oraz działaniach w trosce o środowisko.

Zaangażowanie społeczne

SDG 4, 10, 16, 17

ING Bank Śląski S.A. prowadzi działania społeczne i charytatywne w priorytetowych obszarach, zgodnie ze swoją strategią zrównoważonego rozwoju. Nasze działania realizujemy zarówno samodzielnie, jak i we współpracy z partnerami społecznymi oraz ze wsparciem dwóch fundacji korporacyjnych - Fundacji ING Dzieciom i Fundacji Sztuki Polskiej ING.

Współpraca z partnerami na rzecz edukacji

Ty też możesz ocalić świat. Ekoopowieści z Pietruszkowej Woli

Książka autorstwa Justyny Bednarek, ilustrowana przez Joannę Czaplewską została wydana wspólnie przez bank i Fundację ING Dzieciom, miała premierę 23 kwietnia 2021 roku. To opowieść dla dzieci z mocnym przekazem dla nas dorosłych. Książka porusza ważne dzisiaj kwestie m.in. zmian klimatycznych, dbałości o środowisko i odpowiedzialnych wyborów. Pokazuje młodemu czytelnikowi, że ma wpływ na swoje otoczenie, a proste rozwiązania może stosować każdego dnia. W 9 opowiadaniach poruszone zostały tematy m.in. plastiku, konsumpcjonizmu i traktowania zwierząt. Każdy rozdział kończy się dobrymi praktykami ekologów: jak dać drugie życie przedmiotom, jaką moc ma pomaganie i współdzielenie dóbr oraz, że najlepszych prezentów nie kupi się w sklepie. Do druku użyto papieru wytworzonego z celulozy pochodzącej z drzew rosnących na terenach zrównoważonego pozyskiwania zasobów leśnych. Farby użyte w druku nie zawierają substancji szkodliwych i pochodzą z surowców odnawialnych. Książka jest dostępna bezpłatnie dla szkół, bibliotek, organizacji społecznych. Publikacji towarzyszą bezpłatne scenariusze zajęć. Instrukcja jak zamówić bezpłatny egzemplarz książki oraz link do scenariuszy znajdują

się na stronie Fundacji ING Dzieciom. Promocji książki towarzyszył konkurs z okazji Dnia Dziecka dla dzieci pracowników, konkurs w mediach społecznościowych oraz film w ramach cyklu #ingdlaklimatu. Dodatkowo, w ramach 30-lecia Fundacji ING Dzieciom, pracownicy banku otrzymali egzemplarze książki w tradycyjnych paczkach świątecznych. W ten sposób do pracowników trafiło ponad 8 tys. książek.

Ocalimy Świat

Ocalimy Świat to program edukacyjny, który łączy poszerzanie wiedzy ekologicznej uczniów z kształtowaniem ich charakteru i postaw prospołecznych oraz podnoszeniem kompetencji cyfrowych. Patronat Honorowy nad programem objęło Ministerstwo Klimatu i Środowiska oraz Biblioteka Narodowa. Inauguracja programu miała miejsce 9 września 2021 roku w formule online. W dobie kryzysu klimatycznego i innych wyzwań ekologicznych młodzi ludzie powinni wiedzieć, co robić, by zapobiec globalnej katastrofie klimatycznej. Program Ocalimy Świat pozwala im zdobyć wiedzę, a także doświadczenie przy realizacji własnych projektów proekologicznych. ING Bank Śląski jako partner strategiczny, wspólnie z Fundacją „ABCXXI - Cała Polska czyta dzieciom”, WWF Polska oraz VISA uczestniczy w programie na rzecz dzieci w szkołach podstawowych. Na potrzeby Programu Ocalimy Świat powstaje 30 opowiadań polskich autorów dla dzieci i młodzieży na temat uniwersalnych wartości moralnych w kontekście wyzwań ekologicznych. W programie wykorzystywane są również opowiadania z książki „Ty też możesz ocalić świat. Ekoopowieści z Pietruszkowej Woli”. Będą one inspiracją dyskusji oraz zadań warsztatowych, a także realizowanych przez uczniów projektów proekologicznych. Uzupełnieniem Programu Ocalimy Świat będą pakiety narzędzi cyfrowych - pomocne przy projektowaniu i realizacji przez uczniów projektów proekologicznych na rzecz otoczenia oraz ich promocji.

ING Community Investment Global Found

Zwolnieni z Teorii – program Pokolenie Lockdown

W 2021 roku Fundacja Zwolnieni z Teorii realizowała projekt zgłoszony i wybrany do programu przez Grupę ING - ING Coronavirus (COVID-19) Community Investment Funding Application Recovery Phase: Build Back Better. Program “Pokolenie Lockdown na rynku pracy” miał na celu wesprzeć studentów (18-25) w odnalezieniu się na rynku pracy. Pokolenie nastolatków i studentów zostało dotknięte pandemią, ze względu na utrudnione wejście w życie zawodowe, co może odbić się na ich przyszłej samodzielności finansowej. Program Pokolenie Lockdown, ma zapewnić właściwe kompetencje, żeby budować niezależność i zaradność finansową. Realizowany był w I połowie 2021 roku ze środków pochodzących z CI Global Found. W programie udział wzięły 433 szkoły średnie, szkolenia ukończyło 551 nauczycieli, 3 824 studentów ukończyło własne projekty społeczne, program swoim zasięgiem objął ponad 3 miliony osób. W rozmowach rekrutacyjnych udział wzięło 598 uczniów, a 60 finalnie otrzymało pracę.

Fundacja THINK!

Uruchomiony na początku 2021 roku projekt Zdrowie Finansowe był odpowiedzią na problemy i wyzwania finansowe, z jakimi mierzyli się Polacy w związku z postępującą pandemią COVID-19. Realizowany był w ramach programu Grupy ING - ING Coronavirus (COVID-19) Community Investment Funding Application Recovery Phase: Build Back Better. Celem projektu “Zdrowie finansowe” było wsparcie konsumentów finansowych w skutecznym zarządzaniu finansami osobistymi w warunkach trudnej sytuacji gospodarczej wywołanej pandemią. Fundacja Think! prowadziła przede wszystkim działania informacyjno-edukacyjne służące zwiększeniu wiedzy oraz umiejętności i promowaniu dobrych praktyk w zakresie

[Wstęp](#)[ING Bank Śląski](#)[Nasze otoczenie](#)[Nasze wyniki finansowe](#)[Ład korporacyjny \(G\)](#)[Bezpieczeństwo banku i klientów \(G\)](#)[ING dla klientów \(S\)](#)[ING dla klimatu \(E\)](#)[ING dla społeczności \(S\)](#)[ING dla pracowników \(S\)](#)[O raporcie](#)[Załączniki](#)[Oświadczenie Zarządu](#)

zarządzania domowym budżetem, radzenia sobie z sytuacją zmiany wysokości dochodów i świadomego dbania o stan finansów. W ramach projektu uruchomiono dedykowaną stronę internetową, social media, przygotowano badanie jakościowe i ilościowe, stworzono webinary, wywiady z ekspertami i filmy #Human Stories. Przykładowe wyniki z realizacji programu: zasięg na Facebooku projektu: 1 666 043, wyświetlenia na Facebooku projektu: 5 298 292, łączny zasięg informacji o filmach z ekspertami - 528 222 odbiorców.

Wsparcie i edukacja dzieci i młodzieży

Zwolnieni z Teorii - Olimpiada projektów społecznych

Zwolnieni z Teorii to największa Olimpiada projektów społecznych w Polsce. Podczas Olimpiady, uczniowie szkół średnich organizują własne projekty społeczne. W 2021 roku, większość projektów realizowana była w formule online. ING Bank Śląski, jako partner Olimpiady, przygotował dla młodzieży Wyzwanie ING. W pierwszej połowie roku (rok szkolny 2020/2021) wyzwanie powiązane było z kampanią #zdalnidpomocy jako odpowiedź na potrzeby rozwoju cyfrowych umiejętności oraz koniecznością niesienia pomocy osobom starszym. W roku szkolnym 2021/2022 wyzwanie realizowane jest wspólnie z Fundacją ING Dzieciom pod nazwą „Krok do przodu”. Jego celem jest pomoc dzieciom i młodzieży, wyrównywanie ich szans. Uczestnicy Wyzwania ING korzystali z mentoringu pracowników banku. Do realizacji Wyzwania ING w roku szkolnym 2021/22 zgłosiło się 68 zespołów i 33 mentorów ING z całej Polski, projekty w ramach Krok do przodu realizuje z pomocą mentorów 30 zespołów. Dodatkowo, bank nagrał video filmy edukacyjne oraz zorganizował webinarium o e-wolontariacie.

INGCoderDojo

ING CoderDojo kontynuowało zajęcia online dla dzieci pracowników ING oraz spoza ING w grupach: robotyka oraz Minecraft. Mentorzy ING CoderDojo zorganizowali dodatkowo dwa kursy z programowania 3D, w których wzięło

udział 38 dzieci pracowników z całej Polski. W 2021 roku odbyły się również zajęcia pod patronatem ING CoderDojo na koloniach dla dzieci pracowników w Krynicy, Chłapowie i Niedzicy, które poprowadziła Fundacja CoderDojo.

Pozostałe inicjatywy

Fundacja im. Lesława Pagi

W 2021 ING Bank Śląski był partnerem XVI edycji Akademii Liderów Rynku Kapitałowego. Jest to rozbudowany program szkoleniowy z zakresu wiedzy o rynku finansowym dla studentów i absolwentów uczelni wyższych. Inicjatywa skierowana jest do studentów oraz absolwentów uczelni wyższych do 27. roku życia zainteresowanych rynkiem finansowym. Tematem przewodnim była „Gospodarka w dobie globalnych wyzwań 3. dekady XXI wieku – ESG i digitalizacja”. Spotkania w ramach kursu rozpoczęły się w lipcu i trwały do grudnia 2021 roku.

Bank był również partnerem IV edycji Akademii Liderów Biznesu. To program budowania osobistej dojrzałości młodych kobiet poprzez łączenie działań marketingowych, komunikacyjnych, wizerunkowych z rozwojem osobistym i zawodowym. Celem jest edukacja młodych kobiet do 27. roku życia, rozwój kompetencji zawodowych i społecznych, rozwój potencjałów wynikających z płci, wiedzy i postaw, którymi kierować się będą w dorosłym życiu.

Nienieodpowiedzialni

Projekt Nienieodpowiedzialni skupia firmy deklarujące swoją świadomą rolę w stosunku do klientów, pracowników, społeczeństwa i przyrody, realizujące w praktyce ideę zrównoważonego rozwoju i społecznej odpowiedzialności biznesu. ING Bank Śląski dołączył po raz kolejny jako “Partner Wspierający Nienieodpowiedzialnych 2021”. 9. edycja Konferencji poświęcona była Nieczystości rozumianej w kontekście biznesu, klimatu i społeczeństwa. Organizatorzy szukali odpowiedzi na pytania: „czy sukces w biznesie usprawiedliwia ofiary” i „czym jest greenwashing”. Tematem konferencji

były również: degradacja i zanieczyszczenie środowiska, zmiany klimatyczne, fake newsy, dezinformacja i manipulacja. Wydarzenie odbyło się w formule hybrydowej w Centrum Konferencyjnym Muzeum Historii Żydów Polskich POLIN, a całe wydarzenie można było oglądać na żywo na Facebooku i YouTube.

Forum Odpowiedzialnego Biznesu

W 2021 roku ING Bank Śląski kontynuował partnerstwo w Forum Odpowiedzialnego Biznesu jako instytucja, która angażuje się w działania na rzecz odpowiedzialności społecznej i zrównoważonego rozwoju oraz inicjatywy związane z różnorodnością i włączaniem jako Sygnatariusz Karty Różnorodności. Bank znalazł się w gronie pracodawców najbardziej zaawansowanych w zarządzaniu różnorodnością i włączaniem w Polsce. Lista powstała na podstawie wyników badania [Diversity IN Check](#) prowadzonego przez Forum Odpowiedzialnego Biznesu.

Global Compact Network Poland

W ramach kontynuacji współpracy z UN Global Compact w 2021 roku, ING Bank Śląski był partnerem programu „Standard Etyki w Polsce – Równe szanse w biznesie” oraz programu Climate Positive, który obejmował inicjatywy związane z Europejskim Zielonym Ładem, promocją czystych technologii energetycznych (np. wodoru), poprawą jakości powietrza czy zrównoważonymi instrumentami finansowymi. Przedstawiciele ING Banku Śląskiego (Leszek Kąsek i Michał Szalast-Dao Quy) regularnie i aktywnie uczestniczyli w pracach Komitetu Sterującego tego programu. W 2021 r. ekonomiści ING (Rafał Benecki i Leszek Kąsek) byli współautorami artykułu „Czy pandemia osłabiła motywację firm do zielonej transformacji. Wnioski z globalnego badania ING w sektorze przedsiębiorstw” w publikacji zbiorowej koordynowanej przez GCNP – Zielone Finanse w Polsce 2021. Podczas Gali UN Day w październiku 2021 roku, ING Bank Śląski otrzymał od UNGC trzy wyróżnienia za:



- podejmowanie ambitnych działań na rzecz ochrony klimatu i zrównoważonego rozwoju w trosce o przyszłe pokolenia,
- wyznaczanie ambitnych celów korporacyjnych, promujących przywództwo kobiet i równość płci w biznesie,
- podejmowanie ambitnych działań na rzecz respektowania standardów pracy, ochrony praw człowieka i standardów etycznych.

Dodatkowo, Joanna Warmuz, ekspert ds. zrównoważonego rozwoju i CSR w banku, wzięła udział w pracach Okrągłego Stołu dla Edukacji Klimatycznej w Polsce. Zadaniem grupy złożonej z przedstawicieli m.in. biznesu, szkół, organizacji pozarządowych jest wypracowanie rekomendacji na rzecz wprowadzenia kompleksowej edukacji klimatycznej do polskich szkół.

Poland 2.0 Summit

ING Bank Śląski był partnerem konferencji Poland 2.0 Summit, która odbyła się 30 października 2021 roku w Warszawie. Tegoroczna edycja Poland 2.0 Summit koncentrowała się na przyszłości branż technologicznych, finansowych oraz medycznych w świetle globalizacji. Konferencja w formie hybrydowej, była pierwszym tego rodzaju wydarzeniem offline dla polskich studentów uczelni w Wielkiej Brytanii oraz Unii Europejskiej. Konferencję uzupełniały takie działania jak #Nomad Podcast czy też Edu 2.0. ING prezentował się na konferencji jako pracodawca w ramach działań employer branding. W trakcie konferencji, bank reprezentował w panelu o przyszłości AI w cyberbezpieczeństwie - Maciej Ogórkiewicz – Chief Information Security Officer w ING Banku Śląskim.

Darowizny i sponsoring

SDG 1, 10

Darowizny charytatywne finansowe

W 2021 roku ING Bank Śląski przekazał 31 darowizn charytatywnych o charakterze finansowym. Darowizny były przekazywane na podstawie *Polityki darowizn ING Banku Śląskiego S.A.*, która została zaktualizowana 1 czerwca 2021 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 – bank przekazał 5 darowizn o łącznej wartości 48,0 tys. zł,
- nauka, szkolnictwo, edukacja, oświata i wychowanie - szczególnie w obszarze edukacji finansowej i klimatycznej – bank przekazał 9 darowizn na łączną kwotę 2 009,2 tys. zł,
- ochrona zdrowia i profilaktyka – bank przekazał 12 darowizn na łączną kwotę 259,5 tys. zł,
- ochrona środowiska, przeciwdziałanie zmianom klimatycznym – 1 darowizna o wartości 30,0 tys. zł,
- wsparcie finansowe w przypadku zdarzeń szczególnych, w których ucierpiał pracownik lub członek (członkowie) jego rodziny – bank przekazał 4 darowizny na łączną kwotę 385,0 tys. zł.

Bank przekazał również darowizny na rzecz swoich fundacji korporacyjnych tj. 950 tys. zł na rzecz Fundacji Sztuki Polskiej ING oraz 2 052 tys. zł na rzecz Fundacji ING Dzieciom.

Wśród darowizn na działania wspierające naukę, szkolnictwo, edukację, oświatę i wychowanie, szczególnie w obszarze edukacji finansowej i klimatycznej, znalazły się darowizny dla Fundacji Zwolnieni z Teorii,

Fundacji Rozwoju Społeczeństwa Wiedzy „THINK”!, Warszawskiego Instytutu Bankowości na rzecz programu Bakcyl. W obszarze ochrony zdrowia darowizny otrzymały fundacje od lat prowadzące wartościową społecznie działalność na rzecz poprawy zdrowia m.in. dla Fundacji Rozwoju Kardiologii im. prof. Zbigniewa Religi w Zabrze i Polskiej Fundacji Gastroenterologii, Stowarzyszenie Ochrony i Promocji Zdrowia w Szczepku.

ING Bank Śląski S.A. kontynuował wsparcie regionalnych i lokalnych organizacji charytatywnych m.in. wsparł Fundację im. Dr. Piotra Janaszka PODAJ DALEJ, Fundację Zachodniopomorskie Hospicjum dla Dzieci i Dorosłych w Szczecinie, Fundację Dom Rodzinnej Rehabilitacji Dzieci z Porażeniem Mózgowym, Małopolskie Hospicjum dla Dzieci w Krakowie.

Darowizny charytatywne rzeczowe

W 2021 roku bank przekazał również darowizny rzeczowe w postaci wycofywanego z użytku sprzętu IT (w dobrym stanie technicznym) oraz mebli biurowych w większości do szkół, placówek opiekuńczych i organizacji charytatywnych. Wartość sprzętu IT przekazanego do fundacji, stowarzyszeń i placówek opiekuńczych wyniosła 248 551,46 zł. Bank przekazał 700 komputerów PC, 745 monitorów, 130 laptopów i 119 drukarek. Przekazywanie darowizn rzeczowych odbywało się na podstawie *Procedury odsprzedaży/darowizn/utylicacji majątku w ING Banku Śląskim S.A.*

Sponsoring

W 2021 roku ING Bank Śląski kontynuując strategię, angażował się w działania sponsoringowe skierowane do przedsiębiorców, ludzi młodych, działania związane z ekologią, 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.

W 2021 roku ING Bank Śląski na wszystkie działania sponsoringowe wydał ponad 3,5 mln złotych brutto (z czego obciążenia z tytułu kontraktów



sponsoringowych obejmują ponad 2,7 mln zł, a promocja wydarzeń sponsoringowych ponad 750 tys. zł).

Podział wydatków sponsoringowych wynikających z kontraktów wg kategorii:

- Działania skierowane do przedsiębiorców (w tym kongresy, konferencje, budowa i podtrzymanie dobrych relacji biznesowych): 972 tys. zł.
- Działania skierowane do ludzi młodych (w tym współpraca z uczelniami, hackathony, nauka i edukacja): 659 tys. zł.
- Działania związane z odpowiedzialnością społeczną, ekologią i ochroną środowiska (w tym *well-being*): 1 056 tys. zł.
- Współpraca z fundacjami: 86 tys. zł.

Europejski Kongres Gospodarczy

Jak co roku bank został sponsorem Europejskiego Kongresu Gospodarczego (EKG) w Katowicach. W trudnym czasie pandemii, kiedy potrzeba spotkań i dyskusji zbiegła się z licznymi ograniczeniami, Kongres zaczął wykorzystywać elektroniczne formy kontaktu i komunikacji, tym samym impreza przyjęła charakter hybrydowy, co prawdopodobnie już na stałe wpisze się w ramy programowe EKG. Podobnie jak w edycji 2020, tak i tym razem posługiwaliśmy się tytułem „Sponsor Główny Transmisji Online”. Eksperti ING Banku Śląskiego wzięli udział w wielu dyskusjach panelowych, podczas których rozmawiali o przyszłości polskiej i europejskiej gospodarki w kontekście rozpędzonej cyfryzacji, zielonej transformacji, czy też globalnych łańcuchów dostaw:

- Brunon Bartkiewicz – Prezes Zarządu; udział w sesji: „Gospodarczy plan dla Polski”;
- Ewa Łuniewska – Wiceprezes Zarządu; udział w sesji: „Rynek finansowy a gospodarka” oraz „W kierunku gospodarki cyrkularnej?”;

- Michał H. Mrozek – Wiceprezes Zarządu; udział w sesji: „Międzynarodowy handel i relacje gospodarcze po pandemii”, „ESG” oraz „Firmy, które odnawiają zasoby świata”, a także wręczenie nagród w projekcie „Inwestor bez Granic” i „Ranking Inicjatyw Dekarbonizacyjnych”;

- Sławomir Soszyński – Wiceprezes Zarządu; udział w sesji: „Czas chmury”;

- Rafał Benecki - Dyrektor Biura Analiz Makroekonomicznych; udział w sesji: „W kierunku gospodarki cyrkularnej?”;

- Przemysław Lewicki - Operational Digital Transformation Tribe Lead, Head of Robotics; udział w sesji: “Inteligentna automatyzacja procesów biznesowych” oraz „BPO centra usług wspólnych”.

Open Eyes Economy Summit

Już po raz kolejny bank został sponsorem strategicznym kongresu Open Eyes Economy Summit. Z uwagi na pandemię Kongres odbył się w formie hybrydowej: fizycznie 16-17 listopada 2021 roku w ICE w Krakowie oraz online dla widzów zgromadzonych przy smartfonach i komputerach. Open Eyes Economy Summit - 5 edycja okazał się wielkim sukcesem. Pomimo pandemii na Kongresie zgromadziło się 3 000 osób z 27 krajów, które oglądały transmisję z Centrum Kongresowego ICE łącznie przez prawie 3 500 godzin. W tym roku poruszono niezwykle ważny temat dotyczący równych szans, zarządzania różnorodnością. Tematami paneli dyskusyjnych oraz wystąpień były także tematy dotyczące ekologii, biznesu w czasach koronawirusa etc. Wśród prelegentów z 27 krajów nie mogło zabraknąć ekspertów ING:

- Brunon Bartkiewicz – Prezes Zarządu, z tematem: „Biznesowe lekcje z COVID”;
- Maja Chabińska-Rossakowska; HR; temat: „Gdzie szukać źródeł różnorodności w organizacji i jak priorytetyzować jej wymiary?”;

- Anna Golka - Dyrektor Departamentu Zarządzania Nieruchomościami i Obsługi Banku; z tematem „Całkiem nowa energia”;

- Maciej Ogórkiewicz - Dyrektor Departamentu Bezpieczeństwa IT – „Digital trust – nowa waluta czy utopia?”.

Business Insider Trends

Business Insider Trends to platforma komunikacyjna zawierająca najnowsze informacje na temat trendów w biznesie oraz technologii, ważne dla przedsiębiorców i menedżerów. Na platformę składają się m.in. sekcja redakcyjna gromadząca analizy, raporty i rozmowy z liderami zmian a także specjalne wydania Magazynu BI. Business Insider Trends to również debaty online organizowane od maja do października 2021 roku, omawiające kluczowe trendy i ich przełożenie na gospodarkę, działalność firm oraz zachowania na rynku. Serię spotkań zakończyła konferencja hybrydowa, która odbyła się w listopadzie 2021 roku.

Nasze fundacje korporacyjne

SDG 1, 4, 10

Fundacja ING Dzieciom

Fundacja ING Dzieciom jest jedną z najstarszych fundacji korporacyjnych w Polsce. Realizuje misję społeczną ING, wspierając rozwój, edukację i samodzielność dzieci i młodzieży. Poprzez autorskie programy dąży do wyrównywania szans życiowych młodych ludzi, których start w dorosłość z różnych powodów jest utrudniony.

Publikacje

W 2021 wydaliśmy dwie książki „Ty też możesz uratować świat. Ekoopowieści z Pietruszkowej Woli” i „Turnusy Uśmiechu”, czyli jak z sukcesem wymyślić, przygotować i zorganizować rozwijające wyjazdy dla

[Wstęp](#)[ING Bank Śląski](#)[Nasze otoczenie](#)[Nasze wyniki finansowe](#)[Ład korporacyjny \(G\)](#)[Bezpieczeństwo banku i klientów \(G\)](#)[ING dla klientów \(S\)](#)[ING dla klimatu \(E\)](#)[ING dla społeczności \(S\)](#)[ING dla pracowników \(S\)](#)[O raporcie](#)[Załączniki](#)[Oświadczenie Zarządu](#)

dzieci”. Pierwsza z nich to nowoczesny podręcznik do nauki ekologii napisany przez jedną z najchętniej czytanych autorek książek dla dzieci – Justynę Bednarek. „Turnusy Uśmiechu czyli jak z sukcesem wymyślić, przygotować i zorganizować rozwijające wyjazdy dla dzieci” adresowana jest do instytucji i organizacji pracujących na rzecz dzieci. Pomaga też przygotować się do wyjazdu na fundacyjny Turnus Uśmiechu lub inny wyjazd zorganizowany z dziećmi.

Obie publikacje są dostępne w formacie elektronicznym na stronie internetowej fundacji. Dodatkowo papierowe egzemplarze książki „Ty też możesz uratować świat. Ekoopowieści z Pietruszkowej Woli” przekazujemy bezpłatnie szkołom, bibliotekom i organizacjom. Od dnia premiery ponad 1850 bezpłatnych egzemplarzy książki Fundacja przekazała podczas eventów oraz bezpośrednio do szkół i bibliotek, gdzie stały się podstawą ekologicznych programów edukacyjnych. Na naszej stronie internetowej udostępniamy także scenariusze warsztatów stworzone na podstawie książki przez Justynę Bednarek i Julię Łapińską.

W czerwcu Fundacja ING Dzieciom i Fundacja Sztuki Polskiej ING ogłosiły konkurs plastyczny zatytułowany OD DESKI DO DESKI, w którym dzieci miały za zadanie stworzyć własną książkę. Częścią konkursu były warsztaty online z ilustratorką „Ty też możesz uratować świat. Ekoopowieści z Pietruszkowej Woli” Joanną Czaplewską i ekspertką od ekologicznego papieru Joanną Porębską. Spłynęło 40 prac konkursowych wykonanych różną techniką.

Jesienią fundacja wzięła udział w dwóch wydarzeniach promujących nasze publikacje, na Festiwalu Organizacji Pozarządowych oraz na Śląskich Targach Książki w Katowicach, gdzie na naszym stoisku przekazywaliśmy bezpłatnie książki „Ty też możesz uratować świat”, „Lucjan Lew, jakiego nie było”, „Kosmita” i przeprowadziliśmy wiele rozmów z czytelnikami i wszystkimi, którzy byli zainteresowani działaniami fundacji. 14 listopada 2021 roku naszym gościem na Śląskich Targach Książki była Justyna Bednarek, autorka „Ty też możesz uratować świat. Ekoopowieści

z Pietruszkowej Woli”. Czytelnicy mogli zdobyć autograf pisarki i wysłuchać rozmowy na temat książki na jednej z targowych scen. Wywiad z Aatorką przeprowadziła Aldona Radomska-Paluchowska, Specjalistka ds. komunikacji w fundacji.

Fundacja przekazuje również wydane we wcześniejszych latach publikacje biblioterapeutyczne. W 2021 roku przekazaliśmy w sumie 1858 bezpłatnych egzemplarzy książek „Kosmita” oraz „Lucjan Lew, jakiego nie było”.

30 lat Fundacji ING Dzieciom

W 2021 roku Fundacja ING Dzieciom obchodziła swoje 3-te urodziny. W jubileuszowym roku fundacji zmieniliśmy swój znak graficzny. Nowe logo fundacji stworzyły dzieci z trzech domów dziecka: w Golance Dolnej, Wojśławicach i Wrocławiu. Logo powstało w trakcie warsztatów poprowadzonych przez Jakuba de Barbaro, na których wychowankowie malowali to, z czym im się kojarzy Fundacja ING Dzieciom.

Jubileusz fundacji uświetniło spotkanie z Brunonem Bartkiewiczem, a także publikacja albumu ze zdjęciami, w którym dzielimy się naszą radością wspólnej pracy na rzecz dzieci. W albumie znajdują się zdjęcia pokazujące najważniejsze działania fundacji i informacje, które pozwalają zobaczyć zasięg naszych inicjatyw i programów.

Wolontariat pracowniczy

Od 2006 roku pracownicy ING uczestniczą w konkursie wolontariackim Dobry Pomysł. W 2021 roku, Fundacja ING Dzieciom przyznała finansowanie dla 62 projektów na łączną kwotę 315 299 93 zł. W 2021 roku, wolontariusze ING zrealizowali 65 projektów na rzecz lokalnych społeczności, fundacji i szkół na łączną kwotę 291 299 93 zł. W trosce o zdrowie zarówno wolontariuszy ING jak i dzieci, wszystkie projekty zrealizowano w formule e-wolontariatu. W ramach tej formy współpracy, odbywały się spotkania online. Ponadto, wolontariusze ING przygotowywali nagrania audio/wideo, prezentacje multimedialne, instrukcje, krzyżówki,

rebusy, organizowali wirtualne spacerory oraz pisali tradycyjne, papierowe listy. Wykorzystanie konkretnej formy e-wolontariatu było zawsze dostosowane do potrzeb i możliwości grupy docelowej i możliwości technicznych beneficjenta. W realizację 65 Dobrych pomysłów zaangażowało się 304 wolontariuszy ING, a w projektach udział wzięło 3 162 dzieci.

Poza konkursem Dobry Pomysł, w 2021 roku e-wolontariusze odbyli także kilkadziesiąt spotkań online z dziećmi i młodzieżą z całej Polski, gdzie opowiadali o swoich pasjach i podróżach, prowadzali zajęcia z edukacji finansowej, bezpieczeństwa w sieci i edukacji ekologicznej. Było również wspólne gotowanie, granie na instrumentach czy też wykonywanie prac plastycznych. Podczas trwania roku szkolnego, 28 pracowników ING zaangażowało się w regularne e-korepetycje na rzecz podopiecznych z katowickich domów dziecka oraz dzieci cudzoziemskich objętych wsparciem przez Polskie Forum Migracyjne. Celem tych spotkań była przede wszystkim wspólna nauka, ale także rozmowa tak ważna w tych trudnych czasach. Podczas działań 39 e-wolontariuszy, wsparcie otrzymało łącznie 253 dzieci.

W 2021 roku, Fundacja ING Dzieciom zorganizowała 12 szkoleń dla wolontariuszy, w których udział wzięło 321 pracowników ING. Szkolenia dotyczyły m.in. tego jak minimalizować ślad środowiskowy w projektach wolontariackich, jak rozmawiać z dziećmi o finansach, czy też jak poprowadzić dobre spotkanie online. Fundacja ING Dzieciom organizuje także szkolenia przed ogłoszeniem oraz po rozstrzygnięciu konkursu Dobry Pomysł, by wszystkich chętnych lepiej przygotować do złożenia wniosku/realizacji projektu.

W 2021 roku utworzyliśmy nowy program „Moje środowisko”, w którym wolontariusze ING mogą zdobyć grant na działania ekologiczne z wybranym przez siebie partnerem społecznym. Otrzymany grant będzie można



przeznaczyć na stworzenie np. łąki kwietnej dla dzikich zapylaczy, stworzenie muralu oczyszczającego powietrze czy ogrodu sensorycznego.

Pomarańczowa Siła

Pomarańczowa Siła to program aktywizujący dzieci i młodzież z niepełnosprawnościami. W edycji olimpijskiej programu skupiliśmy się na wsparciu szkół specjalnych i integracyjnych. Pomarańczowa Siła – edycja olimpijska rozpoczęła się w 2019 roku. Pierwszy etap miał charakter zdalny i odbywał się poprzez konkursy, wspólne treningi ze sportowcami czy filmiki zachęcające do aktywności. W tej formule do programu dołączyło 225 uczniów z 22 placówek, którym fundacja przekazała m.in. 410 piłek, 264 rakiety, 220 gum oporowych, 88 skakanek. Wielki finał programu przypadł na rok 2021 roku, w którym fundacja zorganizowała pięć imprez sportowych z udziałem ambasadorów programu – paraolimpijczyków Alicji Jeromin i Marcina Ryszki oraz attaché prasowym polskich paraolimpijczyków Michałem Polem.

Turnusy Uśmiechu

Turnusy Uśmiechu w Wiśle to 12-dniowe bezpłatne pobyty dla grup dzieci wraz z kadrą pedagogiczno-wychowawczą. W 2021 roku odbyło się 12 turnusów, tym 9 turnusów terapeutycznych oraz 3 kolonie letnie. Odwiedziło nas 278 dzieci. Podczas turnusów terapeutycznych gościliśmy dzieci z:

- Szkoły Podstawowej Specjalnej nr 24 w Płocku,
- Specjalnego Ośrodka Szkolno-Wychowawczego w Lipkach Wielkich,
- Stowarzyszenia na Rzecz Pomocy Dziecku i Rodzinie „Dla Rodziny” w Częstochowie,
- Stowarzyszenia Przyjaciół SP nr 3 w Prudniku,
- Specjalnego Ośrodka Szkolno-Wychowawczego im. J. Korczaka w Radomiu,

- Specjalnego Ośrodka Szkolno-Wychowawczego nr 1 w Nowym Targu,
- Zespołu Szkół Specjalnych w Kolbuszowej Dolnej,
- Zespołu Szkół Specjalnych nr 4 w Sosnowcu.

Na kolonie letnie, do Wisły przyjechały dzieci z:

- Fundacji „Pomóż Im” na Rzecz Dzieci z Chorobami Nowotworowymi i Hospicjum dla Dzieci w Białymstoku,
- Towarzystwa Przyjaciół Dzieci Oddział Okręgowy w Koszalinie,
- Centrum Placówek Opiekuńczo-Wychowawczych „Parkowa” w Krakowie.

Wirtualne Biegnij Warszawo

W 2021 roku, podobnie jak rok wcześniej, Biegnij Warszawo odbyło się w nieco innej odsłonie. Ze względu na bezpieczeństwo i zdrowie pracowników i ich najbliższych, w październiku został zorganizowany wyłącznie bieg, (bez Maszeruję Kibicuję) oraz tzw. biegi wirtualne. Wzięło w nim udział 639 pracowników ING. Ich zaangażowanie przełożyło się na kwotę 63 900 zł, którą ING Bank Śląski przekazał Fundacji ING Dzieciom na działania w 2022 roku.

Zaangażowanie drużyny biegaczy ING / Konkurs Pomarańczowa Siła			
Rok	Liczba biegaczy	Kwota przekazana Fundacji ING Dzieciom	Projekty realizowane z przekazanej kwoty
2021	639 biegaczy	63 900 zł	Fundacja przekaże środki na sportowe działania dla dzieci z niepełnosprawnościami.
2020	744 biegaczy i 2 218 maszerujących	185 300 zł	Fundacja przeznaczy środki na swoje dodatkowe działania w 2021 roku.
2019	706 biegaczy i 1 500 maszerujących	145 600 zł	Wybiegane i wymaszerowane przez pracowników ING środki zostały przeznaczone w 2020 roku na sprzęt sportowy dla dzieci i młodzieży biorącej udział w olimpijskiej edycji programu Pomarańczowa Siła. Skierowano ją do szkół podstawowych, klubów sportowych i organizacji opiekujących się dziećmi z niepełnosprawnością narządów ruchu, słuchu lub wzroku.
2018	708 biegaczy i 585 maszerujących	100 050 zł	W 2018 roku fundacja ogłosiła konkurs Pomarańczowa Siła na projekty aktywizujące dzieci i młodzież. W konkursie udział wzięło 51 organizacji społecznych, rekomendowanych przez pracowników ING. Wybrane poprzez głosowanie 10 projektów zostało zrealizowanych w 2019 roku.



Zbiórki na onkologiczne leczenie dzieci

W 2021 roku uruchomiliśmy zbiórki na onkologiczne leczenie dzieci. Program zbiórek powstał, by nasza społeczność mogła sobie wzajemnie pomagać w najcięższym czasie, jakim jest choroba dziecka. Dzięki wsparciu pracowników ING i dodatkowej kwoty od Fundacji ING Dzieciom zebraliśmy na walkę z chorobą nowotworową dzieci łącznie 148 273 zł.

Szkolenia dla nauczycieli w ośrodku fundacji w Wiśle

Fundacja ING Dzieciom razem z Polską Fundacją Dzieci i Młodzieży zorganizowały kilkudniowe szkolenia dla nauczycieli z całej Polski. Celem szkoleń było wsparcie kadry przed powrotem do nauczania i wyposażenie nauczycieli w narzędzia, które pomogą uczniom poradzić sobie z psychicznymi skutkami pandemii i związanej z nią izolacji.

Nauczyciele brali udział w kilkugodzinnych sesjach warsztatowych ucząc się posługiwać narzędziem „Life Skills – Powrót do szkoły”. To metoda budowania kompetencji społecznych wzmacniająca umiejętność pracy zespołowej, nazywania swoich mocnych stron, rozwiązywania problemów, stawiania sobie celów i radzenia sobie z konfliktami. W szkoleniu w naszym ośrodku w Wiśle wzięło udział 35 nauczycielek i nauczycieli oraz konsultanci ośrodków doskonalenia nauczycieli i pracownicy poradni psychologiczno-pedagogicznej.

Fundacja Sztuki Polskiej ING

Fundacja Sztuki Polskiej ING powstała, by wspierać polskich artystów i artystki, a także prezentować najbardziej aktualne zjawiska w sztuce. Fundacja buduje kolekcję sztuki współczesnej oraz realizuje projekty artystyczne i edukacyjne. W kolejnym roku pandemii fundacja realizowała bogaty program działań online, na który złożył się projekt edukacyjny Artysta – Zawodowiec, kursy dla pracowników i wywiady z artystami. Jednocześnie nie ustała dotychczasowa działalność statutowa związana z pracą nad rozwojem kolekcji, promocją artystów z nią związanych oraz

programem wydawniczym. Kolekcja w minionym roku powiększyła się aż o 22 obiekty 4 artystek, 2 artystów i jednego kolektywu artystów. Rozwój kolekcji i jej działalność są finansowane z corocznych darowizn spółek Grupy ING w Polsce i wpisują się w jej światowy program mecenatu sztuki, który odgrywa istotną rolę w tworzeniu kultury organizacji.

Kolekcja

Zbiór Fundacji zawiera prace powstałe po 1990 roku autorstwa polskich żyjących artystów i artystek. Obecnie zbiór obejmuje ponad 249 dzieł – 86 obrazów, 67 fotografii, 42 prace na papierze, 30 obiektów (rzeźby, ceramika, tkaniny itd.), 8 wideo i 16 instalacji – autorstwa zarówno już uznanych artystów, jak i twórców młodszej generacji, urodzonych w latach 80. i 90. W kolekcji są prace 40 artystek i 71 artystów. W ostatnich latach fundacja aktywnie działa na rzecz bardziej wyrównanej reprezentacji ze względu na płeć. Zbiór fundacji pozostaje jedną z nielicznych kolekcji korporacyjnych w Polsce. W 2021 roku do kolekcji trafiły obrazy Zuzanny Bartoszek, fotografie Marioli Przyjemskiej, Łukasza Rusznicy, wideo i obiekt Ali Savashevich, kolaże i neon Sergeya Shabohina, gwasze Aleksandry Waliszewskiej oraz tkanina grupy Slavs and Tatars.

Dzieła z kolekcji znajdują się na co dzień w przestrzeniach biurowych fundatorów głównie w centralach banku w Warszawie i w Katowicach oraz biurach ING Lease i ING Commercial Finance. W 2021 roku powstały nowe ekspozycje w biurach ING Wealth Management oraz w siedzibie ING Business Shared Services.

Fundacja pokazuje swoją kolekcję również w sieci. Wizerunki prac z kolekcji są udostępnione na stronie internetowej fundacji na licencjach Creative Commons 3.0 (Uznanie Autorstwa, Użytek niekomercyjny, Bez utworów zależnych), co pozwala na ich pobranie w wysokiej rozdzielczości.

Wystawy

Z uwagi na ograniczenia pandemiczne, fundacja w 2021 roku nie organizowała wystaw kolekcji. W ramach programu wypożyczania dzieł z kolekcji, prace były eksponowane w ramach następujących wydarzeń:

- Solarium Nowego Teatru w Teatrze Nowym, w Warszawie, 11-15 maja 2021 roku.
- ...daj nam dzisiaj w Galerii Arsenał, w Białymstoku, 11 czerwca - 25 lipca 2021 roku.
- Wołają na mnie Cygan, choć tak się nie nazywam, w Gdańskiej Galerii Miejskiej, 16 lipca – 26 września 2021 roku.
- Manifest na rzecz lepszego życia, w Galerii Salon Akademii w Warszawie, 1 października – 19 listopada 2021 roku.

Nagroda Fundacji

Od 2017 roku prace artystki, artyści lub grupy artystycznej prezentowane podczas Warsaw Gallery Weekend trafiają do kolekcji fundacji w drodze konkursu. W dniach 30 września – 1 października 2021 roku jury (w składzie: Weronika Szwarc-Bronikowska – kolekcjonerka sztuki współczesnej, Marek Pokorný – kurator, dyrektor galerii Plato w Ostrawie, Hanna Wróblewska – dyrektorka Zachęty – Narodowej Galerii Sztuki oraz Kamila Bondar i Marcin Kryszewski – członkowie Zarządu Fundacji Sztuki Polskiej ING) odwiedziło 29 wystaw artystek i artystów wystawiających w ramach Warsaw Gallery Weekend.

W 2021 roku Nagroda Główna Fundacji Sztuki Polskiej ING trafiła ex-aequo do Zuzanny Bartoszek i Ali Savashevich. Jury zdecydowało o zakupie przez fundację następujących prac: Zuzanna Bartoszek „Ukośny spacer przez pendolino” oraz „Przepraszam”, Ala Savashevich: „Poza. Pozycja. Sposób”. Przyznano także Nagrodę Specjalną galerii Asymetria za przygotowanie



wystawy „Pokaz zamknięty / Jerzy Lewczyński, Zdzisław Beksiński, Bronisław Schlabs z udziałem Zbigniewa Libery”.

Artysta – Zawodowiec

W 2021 po raz piąty odbył się projekt Artysta – Zawodowiec skierowany do studentów i początkujących artystów. Celem projektu jest przygotowanie studentów na trudny moment ukończenia uczelni i rozpoczęcia pracy zawodowej. Funkcjonowanie w profesjonalnym świecie sztuki wymaga nie tylko talentu i ciężkiej pracy, ale również znajomości jego mechanizmów.

Podczas zajęć można poznać narzędzia i praktyki pomocne w funkcjonowaniu w zawodzie artysty. Wykłady, warsztaty i konsultacje portfolio poprowadzą osoby, które na co dzień pracują w polu sztuki: są wśród nich kuratorki i kuratorzy, artystki i aktywiści, producenci wystaw i specjalistki od rynku sztuki. Opowiadają m.in. o tym, jak odpowiednio zaprezentować się kuratorom i galerzystom, jak i gdzie zorganizować pierwsze wystawy, gdzie się ubezpieczyć oraz jak zadbać o swoje prawa.

Od 2020 roku projekt Artysta – Zawodowiec, z uwagi na ograniczenia spowodowane pandemią, przeniósł się do sieci i w tej formie był kontynuowany w roku 2021. W 12 wykładach na żywo wzięło udział 2012 uczestników, a ponad 225 osób skorzystało z indywidualnych konsultacji portfolio. Nagrania zajęć fundacja udostępnia na stronie internetowej programu i w 2021 roku obejrzało je łącznie kilka tysięcy osób. W zajęciach wzięli udział nie tylko studenci z większości polskich miast, ale również osoby uczące się w uczelniach na terenie całej Europy. Mając to na uwadze w edycji 2021 zaproponowaliśmy dwa wykłady w języku angielskim.

Wszystkie zajęcia były tłumaczone na żywo na język migowy, z tłumaczenia skorzystało 5 niesłyszących artystów.

W 2021 roku po raz pierwszy dodaliśmy do projektu nowy element – Letnią Szkołę. Pierwsza odsłona Letniej Szkoły przybrała wyjątkową formułę – jej uczestniczki wzięły udział w festiwalu Konteksty w Sokołowsku. Była to

okazja do tak ważnej w edukacji artystycznej „nauki przez praktykę” – zamiast laboratoryjnej formy szkolenia, uczestniczki stały się częścią jednego z ważniejszych cyklicznych wydarzeń artystycznych w Polsce. Mentorkami naszej grupy były Ewa Tatar i Agnieszka Tarasiuk – kuratorki i teoretyczki, biorące również aktywny udział w programie Kontekstów.

Artysta – Zawodowiec 2021 w liczbach:

- 2012 uczestników,
- 84% uczestników to kobiety,
- 75% brało udział po raz pierwszy,
- 49% studenci,
- 90% ocenia konsultacje dobrze i bardzo dobrze,
- 94% ocenia konsultacje portfolio dobrze i bardzo dobrze.

Publikacje

W 2021 Fundacja Sztuki Polskiej ING we współpracy z Warsaw Gallery Weekend wydała nową publikację: „Tu jest sztuka. Warszawska scena galeryjna” opowiadającą historię ostatnich 20 lat w polskiej sztuce z perspektywy galerii prywatnych. Polska scena galeryjna rozwija się dynamicznie od dwóch dekad. Pospolite ruszenie młodych marszandek i marszandów rozwinęło się niepostrzeżenie do rozmiarów osobnego, mającego realny wpływ na historię sztuki zjawiska i o budowaniu dla sztuki nowej przestrzeni społecznej. Polskie galerie oraz reprezentowane przez nie artystki i artyści stały się w XXI wieku aktywnymi ogniwami globalnego obiegu sztuki.

Współpraca z Zachętą — Narodową Galerią Sztuki

Zachęta — Narodowa Galeria Sztuki jest partnerem Fundacji Sztuki Polskiej ING niemal od początku jej istnienia. Wieloletnia współpraca z Zachętą opiera się na wzajemnie świadczonej pomocy. Zachęta wspiera fundację

wiedzą i doświadczeniem, a fundacja przekazuje darowizny na zakup prac do kolekcji Zachęty. Zgodnie ze statutem fundacji, jeśli zakończymy swoją działalność, nasza kolekcja zostanie automatycznie włączona do zbiorów Zachęty. W 2021 roku członkinią komisji zakupowej fundacji została Magdalena Komornicka, wieloletnia kuratorka Zachęty. Fundacja wspiera Zachętę coroczną darowizną. W 2021 roku była to kwota 35 828 zł i została przekazana na zakup do kolekcji Zachęty czterech fotografii Joanny Piotrowskiej.

Najbliższa publiczność – Pracownicy i klienci ING

Fundacja Sztuki Polskiej ING pracuje nad popularyzacją sztuki najnowszej również wśród najbliższej publiczności, czyli pracowników ING. W 2021 roku przygotowaliśmy obszerną ofertę online, na którą złożyły się spotkania organizowane w ramach dwóch cykli:

- Lunchowy kurs historii sztuki – seria krótkich, półgodzinnych wykładów „dla początkujących” na temat podstawowych pojęć i zjawisk w sztuce współczesnej i ich historycznego kontekstu. Przez 4 miesiące zrealizowaliśmy 20 wykładów, w których na żywo wzięło udział 129 pracowników. Teraz dostępne są poprzez media społecznościowe i stronę internetową fundacji, gdzie obejrzało je kilkaset osób.
- Kurs kolekcjonowania sztuki najnowszej – zajęcia dotyczyły podstawowych zagadnień historii sztuki, mechanizmów rynku sztuki i jego polskiej specyfiki. A także czynników decydujących o cenie dzieła sztuki i strategii kolekcjonowania z różnym budżetem. W 4-miesięcznym kursie, na który złożyło się 10 spotkań online i wycieczka do galerii i domu aukcyjnego wzięło udział 54 pracowników banku.

Dodatkowo w październiku 2021 roku zorganizowaliśmy wycieczki dla pracowników po wydarzeniach zorganizowanych w ramach Warsaw Gallery Weekend, w których wzięło udział 37 osób.



W ramach współpracy banku i fundacji powstał mural Magdaleny Karpińskiej zrealizowany w listopadzie 2021 roku na budynku centrali ING przy ulicy Sokolskiej 34 w Katowicach. Mural, o powierzchni 568 m², to kilkuplanowa kompozycja na trzech ścianach z charakterystycznymi dla artystki motywami organicznymi – na poły roślinnymi, na poły abstrakcyjnymi. Został on namalowany specjalnymi farbami, które mają właściwości pochłaniania CO₂.





ING dla pracowników (S)

Zarządzanie kapitałem ludzkim	192
Nasz tryb pracy, elastyczność	195
Wiemy, jak oceniają nas pracownicy	199
Różnorodność i równe szanse	199
Zasady wynagradzania	201
Przyjazne miejsce pracy	201
Komunikacja z pracownikami	203
Troska o well-being pracowników	204
Bezpieczeństwo i higiena pracy	207



Zdajemy sobie sprawę jak istotną rolę odgrywają pracownicy w naszym codziennym funkcjonowaniu. Dlatego chcemy tworzyć przyjazne miejsce pracy i warunki do rozwoju. Wspieramy różnorodność i włączanie. Dbamy o zdrowie i *well-being* pracowników.

Zarządzanie kapitałem ludzkim

SDG 8

Strategia, polityki, procedury

GRI [103-1] [103-2] [103-3]

Sposób, w jaki pracujemy, odzwierciedla nasza struktura organizacyjna, która jest elastyczna. Praca w banku polega też na działaniu zespołowym – nikt nie pracuje sam.

Zasady organizacji naszej pracy określa Regulamin organizacyjny ING Banku Śląskiego S.A. Znajdziemy w nim schemat organizacyjny, a także podstawowe reguły, którymi kierujemy się, organizując wzajemną współpracę. Wszystkim pracownikom stwarzamy przestrzeń do samodzielności i odpowiedzialności.

Koncentrujemy się na budowaniu umiejętności i zaangażowania naszych pracowników w taki sposób, aby mogli realizować cele i strategię naszej organizacji, przy jednoczesnym rozwoju i trosce o swój ogólny dobrostan. Dążymy do zapewnienia najlepszych warunków pracy. Wspieramy

pracowników w prowadzeniu zdrowego trybu życia oraz zachęcamy ich do dbania o swoje zdrowie w pracy i poza nią.

Dbamy o to, aby wynagrodzenia naszych pracowników kształtowały się na rynkowym poziomie. Naszą politykę wynagradzania opieramy na traktowaniu wszystkich pracowników w sposób uczciwy. Zarządzając wynikami pracy, wspieramy proces przyciągania, motywowania i zatrzymywania utalentowanych pracowników, a także ich rozwój.

Do najważniejszych dokumentów wewnętrznych, dotyczących kształtowania warunków pracy i wynagradzania w Grupie Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A., zaliczamy:

- Regulamin pracy ING Banku Śląskiego S.A.,
- Politykę wynagradzania w Grupie Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A.,
- Regulamin wynagradzania pracowników ING Banku Śląskiego S.A.,
- Regulamin oceny pracowników ING Banku Śląskiego S.A. (Step up).

Pozostałe regulacje dotyczą obszarów związanych ze świadczeniami dodatkowymi dla pracowników w postaci programu kafeteryjnego oraz świadczeniami pomocowymi w ramach funkcjonowania Zakładowego

Funduszu Świadczeń Socjalnych, a także przyznawania świadczeń w związku z niepełnosprawnością.

Pracownicy w banku – dane liczbowe

Markę ING Banku Śląskiego każdego dnia tworzy ponad osiem tysięcy osób. Zatrudniamy nie tylko finansistów. W naszej nowoczesnej strukturze organizacyjnej jest miejsce dla różnych zawodów oraz dla pracowników o różnorodnych zainteresowaniach i pasjach, które przyczyniają się do zwiększania efektywności, wzrostu zaangażowania w wykonywaną pracę, dążenia do rozwoju oraz innowacyjności. Aż 66% pracowników naszego banku stanowią kobiety.

31 grudnia 2021 roku Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego zatrudniała 8 694 osób. W stosunku do grudnia poprzedniego roku liczba pracowników zwiększyła się o 187 osoby (tj. o 2,2%). Na koniec grudnia 2021 roku ING Bank Śląski zatrudniał 8 248 osób, czyli o 195 osób więcej w porównaniu z grudniem 2020 roku.



GRI [102-8]

Liczba pracowników					
	2017	2018	2019	2020	2021
Centrala w Katowicach	2 990	3 085	3 117	3 474	3 811
Centrala w Warszawie	725	729	746	827	882
Oddziały	3 946	3 851	3 827	3 752	3 555
Bank ogółem	7 661	7 665	7 690	8 053	8 248
ING Lease (Polska) Sp. z o.o.	208	227	232	248	246
ING Commercial Finance Polska S.A.	105	110	112	114	116
ING Bank Hipoteczny S.A.	-	30	39	36	38
Solver Sp. z o.o.	3	2	2	2	-
ING Usługi dla Biznesu Sp. z o.o.	52	49	57	51	43
Nowe Usługi S.A.	3	3	3	3	3
Spółki zależne	371	421	445	454	446
Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego	8 032	8 086	8 135	8 507	8 694

Odsetek nowych pracowników zatrudnionych oraz wskaźnik rotacji

	2017	2018	2019	2020	2021
Wskaźnik nowo zatrudnionych pracowników w okresie sprawozdawczym według grup wiekowych					
Poniżej 30 lat	52,0%	48,7%	51,0%	51,8%	56,4%
Pomiędzy 30-50 lat	46,5%	48,6%	46,7%	45,9%	40,6%
Powyżej 50 lat	1,5%	2,7%	2,3%	2,3%	3,1%
Wskaźnik nowo zatrudnionych pracowników w okresie sprawozdawczym według płci					
Kobiety	48,0%	47,1%	48,3%	48,0%	46,4%
Mężczyźni	52,0%	52,9%	51,7%	52,0%	53,6%
Wskaźnik rotacji pracowników w okresie sprawozdawczym według grup wiekowych					
Poniżej 30 lat	21,2%	20,1%	22,1%	20,6%	26,5%
Pomiędzy 30-50 lat	60,1%	60,8%	60,2%	59,4%	57,3%
Powyżej 50 lat	18,7%	19,1%	17,7%	20,0%	16,2%
Wskaźnik rotacji pracowników w okresie sprawozdawczym według płci					
Kobiety	65,6%	63,5%	67,2%	64,9%	62,5%
Mężczyźni	34,4%	36,5%	32,8%	35,1%	37,5%

GRI [102-41]

Odsetek zatrudnionych pracowników, którzy są członkami organizacji związkowej działającej w banku

	2017	2018	2019	2020	2021
Odsetek zatrudnionych pracowników, którzy są członkami organizacji związkowej działającej w banku	5,6%	5,4%	6,0%	5,6%	5,4%

Koszty związane ze związkami zawodowymi w 2021 wyniosły 402,7 tys. zł.



Rekrutacja nowych pracowników

Wszystkie ogłoszenia o pracę publikujemy na [naszej stronie karierowej](#). Przebieg procesu wyboru pracowników może się różnić w zależności od stanowiska.

Zazwyczaj prowadzimy rekrutację według poniższego schematu:

Schemat procesu rekrutacji



Dodatkowo, na stronie udostępniamy poradnik rekrutacyjny, w którym prezentujemy porady dotyczące pisania CV oraz przygotowania się do rozmowy kwalifikacyjnej.

Program Poleceń Pracowniczych

W 2018 roku wprowadziliśmy w naszym banku Program Poleceń Pracowniczych, ponieważ chcemy wykorzystać sieć kontaktów naszych pracowników i razem budować przyszłość ING. Bank to przede wszystkim ludzie. Chcemy, żeby pracownicy mogli kształtować nasze miejsce pracy i mieli wpływ na to, z kim pracujemy. Zależy nam przede wszystkim na wiedzy i doświadczeniu osób, które tu pracują. W 2021 roku z polecenia naszych pracowników zatrudniliśmy łącznie 121 osób. Od początku programu, nasi pracownicy polecili nam skutecznie prawie 500 osób.

Employee Advocacy

Na wiele sposobów angażujemy naszych pracowników w budowanie i promocję naszej marki pracodawcy. Oprócz Programu Poleceń Pracowniczych, nasi pracownicy angażują się również w wydarzenia karierowe i branżowe, akcje promocyjne, są bohaterami filmów karierowych, artykułów o karierze w ING oraz głosem i podstawą naszej komunikacji. To dzięki ich zaangażowaniu wiemy, jak pracuje się w ING i możemy opowiadać o tym innym. Więcej o pracy w banku okiem naszych pracowników napisaliśmy na [naszej stronie](#).

Rodzice w pracy

GRI [401-3]

Przykładamy dużą wagę do ochrony trwałości zatrudnienia po powrocie z urlopów związanych z rodzicielstwem. Pracowników, którzy zostali rodzicami, wspieramy też w nowej roli. Na początku przekazujemy ulotkę informacyjną o ich uprawnieniach i przywilejach, a następnie wypłacamy świadczenie z okazji urodzenia się dziecka. Mężczyźni pracujący w naszym banku wykorzystują płatny dwutygodniowy urlop ojcowski. Mają taką możliwość do końca 2. roku życia dziecka.

Wskaźnik utrzymania pracowników po urlopie rodzicielskim (odsetek osób uprawnionych do urlopu rodzicielskiego, które powróciły i pozostały zatrudnione przez min. 12 miesięcy po powrocie)*

	Kobieta	Mężczyzna	Razem
2021	99,6%	99,6%	99,6%
2020	99,4%	99,1%	99,3%
2019	99,0%	98,4%	98,9%
2018	99,7%	100,0%	99,7%
2017	98,0%	100,0%	99,0%

*z wyłączeniem osób, którym skończyła się czasowa umowa o pracę oraz osoby, które zwolniły się z własnej inicjatywy

1 lipca 2021 roku wdrożyliśmy nowe świadczenia, które wspierają pracowników opiekujących się dziećmi, oraz zmodyfikowaliśmy jedno już istniejące:

- dodatkowy urlop macierzyński – każda mama, wychowująca dziecko w wieku do 2 lat, może wykorzystać 10 dodatkowych dni urlopu macierzyńskiego, z zachowaniem prawa do wynagrodzenia;
- dodatkowy urlop ojcowski – każdy tata, wychowujący dziecko w wieku do 2 lat, może wykorzystać 5 dodatkowych dni urlopu ojcowskiego, z zachowaniem prawa do wynagrodzenia. Warunkiem jest wcześniejsze wykorzystanie podstawowego urlopu ojcowskiego;
- opieka nad dzieckiem – rodzice, wychowujący dzieci w wieku do 18 lat, mogą wykorzystać 2 dni opieki nad dzieckiem (dotychczas uprawnienie przysługiwało w stosunku do dzieci w wieku do 14 lat).



Nasz tryb pracy, elastyczność

Technologia w zawrotnym tempie zmienia świat. Firmy technologiczne modyfikują sposób dialogu z klientami, ale także wewnętrzne modele pracy i tworzenia nowych produktów czy usług. Tak samo jest w branży bankowej – do niedawna uznawanej za tradycyjną i zachowawczą – a dzisiaj bardzo nowoczesnej i opartej na technologii. Jako ING cały czas się zmieniamy. Ewolucyjnie dopasowujemy sposób działania do zmieniającego się świata. Szukamy takich rozwiązań, które są spójne z naszą kulturą organizacyjną.

Wierzymy, że najlepsze rozwiązania powstają w zespołach, dlatego praca w naszym banku polega na pracy zespołowej. To zadania określają sposób, w jaki pracujemy, a nie odwrotnie. Taki model pracy nazywamy *Way of Working* – mieszczą się w nim zarówno departamenty, jak i expert teamy czy squady. Stawiamy na bliską współpracę z klientami, elastyczność, zaangażowanie i efektywność. Aby to osiągać, stosujemy konkretne założenia pracy zespołowej: pracę w krótkich cyklach, dekompozycję strategii na krótsze okresy, autonomię zespołów, demo, priorytetyzację, retrospekcje i ciągłe usprawnianie pracy.

W systemie *Way of Working*:

- pracujemy wokół wspólnych celów,
- razem z zespołem szukamy najlepszych rozwiązań,
- mamy możliwość współdecydowania z leadami,
- realizujemy zadania według priorytetów i w nawiązaniu do celów strategicznych,
- mamy autonomię w sposobie usprawniania pracy,
- pracujemy przekrojowo z osobami o różnych kompetencjach,
- bezpośrednio się komunikujemy i często otrzymujemy informację zwrotną,
- demonstrujemy efekty rozwiązań z klientami i interesariuszami,
- dopasowujemy plan do zmieniającej się rzeczywistości.

Programy rozwojowe i szkoleniowe

SDG 4

Rozwój pracowników

Pomagamy odkryć i ukierunkować potencjał naszych pracowników. Dbamy o rozwój kompetencji i wspieramy w świadomym wyborze ścieżki kariery. Promujemy tworzenie przez pracowników planów rozwojowych, pozwalających jeszcze szerzej i pełniej analizować, dokumentować i monitorować postępy w obszarze ich osobistych potrzeb oraz ambicji rozwojowych.

Dbamy, aby każdy pracownik otrzymał to, co niezbędne do realizacji zadań na swoim stanowisku pracy. Zapewniamy różne pakiety działań rozwojowo-szkoleniowych, zarówno wewnętrznie, jak i z wykorzystaniem zewnętrznej oferty szkoleń, warsztatów i konferencji. Realizujemy projekty oparte na wymianie wiedzy i na pracy z drugą osobą – coachingi, mentoringi i indywidualne konsultacje. W wyniku pandemii, większość tych działań w 2021 roku przybrała również formę online.

Wspieramy samodzielne podnoszenie kwalifikacji przez pracowników, realizowane w formie certyfikacji, studiów podyplomowych, czy standardów Związku Banków Polskich. Inspirujemy w zakresie rozwoju i rekomendujemy konkretne narzędzia. Wykorzystujemy w komunikacji wewnętrzne społeczności poświęcone tematyce uczenia się i rozwoju. Promujemy digitalowe działania rozwojowe, zachęcając do korzystania z zewnętrznych platform szkoleniowych dostępnych online.

E-learning i narzędzia multimedialne

Zależy nam, aby pracownicy mieli łatwy dostęp do różnorodnych materiałów, które odpowiadają ich potrzebom szkoleniowym. Kształcenie we własnym zakresie to często pierwszy krok do podjęcia ważnych decyzji, które dotyczą indywidualnej kariery. Udostępniliśmy szeroką ofertę szkoleń e-learningowych, dzięki którym pracownicy mają stały dostęp do informacji o obowiązujących przepisach i zasadach, np.: z zakresu compliance lub o dobrych praktykach zalecanych w codziennej pracy. Mogą również rozwijać kompetencje „miękkie”, jak komunikacja czy radzenie sobie ze stresem. Platforma rozwojowa, z której korzystamy, umożliwia również pracownikom czerpanie z materiałów i szkoleń udostępnianych przez inne kraje Grupy ING na świecie.

Wykorzystujemy nowoczesne technologie, przede wszystkim w zakresie dzielenia się wiedzą, takie jak czaty, webinary oraz fora wymiany wiedzy (społeczności). Zachęcamy pracowników do korzystania z kursów na platformach typu MOOC (Massive Open Online Course), czyli gotowych szkoleń i materiałów, które przygotowują



znane na całym świecie uczelnie i organizacje, obejmujących bardzo szerokie spektrum wiedzy. Wszyscy pracownicy mogą korzystać z dobrze wyposażonej biblioteki e-book.

Inną metodą samodoskonalenia są multimedialne źródła informacji, zawierające tzw. pigułki wiedzy, czyli np. prezentacje i filmy. Aby jeszcze skuteczniej dzielić się wiedzą, pracownicy mogą korzystać z narzędzia, które pozwala na samodzielne przygotowywanie atrakcyjnych materiałów szkoleniowych w formie e-learningów, udostępnianych na wewnętrznej platformie. Różnorodność narzędzi sprawiła, że prawie każdy z pracowników wziął udział w przynajmniej jednym działaniu rozwojowym w ubiegłym roku.

Szkolenia w liczbach

GRI [404-1]

Informacje ilościowe o szkoleniach			
	2019	2020	2021
Liczba działań rozwojowych na pracownika	12,5	22,0	25,0
Liczba godzin działań rozwojowych na pracownika	24,4	57,6	29,0
Odsetek pracowników wzięło udział w przynajmniej jednym działaniu rozwojowym	97%	99%	98%

Przez wiele lat działania szkoleniowe były związane z przekazywaniem teoretycznej wiedzy na wielogodzinnych szkoleniach. Obecnie zachęcamy pracowników, aby zdobywali wiedzę w bardziej zdywersyfikowany sposób, w różnorodnych formach, bardziej digital i w interakcji z innymi. Tworzymy też do tego możliwości m.in. wdrażając w 2021 roku nowoczesną platformę My Learning. W ramach platformy będziemy mierzyć ilość aktywności i ich czas. Dodatkowo dzięki platformie wielogodzinne szkolenia zostały zastąpione krótszymi, merytorycznymi webinarami, stąd spadek liczby godzin działań rozwojowych.

Staże dla pracowników

Sprawdzonym sposobem na rozwój zawodowy jest staż wewnętrzny. W ramach działania pracownik zdobywa doświadczenie zawodowe w innej jednostce organizacyjnej banku, w kraju lub za granicą. Staż rozwojowy trwa zazwyczaj od jednego do trzech miesięcy. Takie rozwiązanie umożliwia poznanie specyfiki pracy w danym miejscu, ale przede wszystkim jest okazją do zdobycia nowych kompetencji i doświadczeń zawodowych.

Udział w stażach wewnętrznych					
	2017	2018	2019	2020	2021
Udział w stażach wewnętrznych (osoby)	170	180	151	102	47

Liczba pracowników biorących udział w stażach wewnętrznych jest związana z formalnym procesem przejścia na czas trwania stażu do innej jednostki. W banku funkcjonują również staże bez delegowania pracownika do innej jednostki, dzięki czemu zachęcamy pracowników do podejmowania samodzielnie inicjatywy, proaktywnego poszukiwania możliwości rozwojowych, podchodzenia do swojego rozwoju w sposób przedsiębiorczy i na koniec dnia nie wszystkie działania są sformalizowane.

Rozwój w czasach zmiany

Sytuacja nagłej zmiany sposobu działania wywołana pandemią, wprowadziła dodatkowe priorytety związane z potrzebą wyposażenia ludzi w aktualną wiedzę, umiejętności i wsparcie w adaptacji do nowej normalności. Rozwój kompetencji prowadzenia zespołów rozproszonych w warunkach pracy zdalnej/hybrydowej, budowanie odporności psychicznej, pomagającej utrzymać wysoki poziom energii pomimo niepewności i zmienności sytuacji oraz zmiana modelu pracy związana ze sprzedażą usług i produktów czy budowanie relacji z klientem to potrzeby, na które reagowaliśmy, wprowadzając szereg działań wspierających pracowników i menedżerów. Wszystkie aktywności bezpośrednio przenieśliśmy do wirtualnych klas. Przeprowadziliśmy szereg szkoleń, webinarów z elementami warsztatów online dla pracowników i kadry menedżerskiej, dotyczących radzenia sobie w nowej rzeczywistości związanej z przygotowaniem do pracy w modelu hybrydowym: organizacji pracy zdalnej/hybrydowej, work-life balance, zarządzania energią i emocjami, umiejętności budowania relacji z zespołami, osławiania zmiany i poszukiwania równowagi oraz budowania zaufania i zespołowości. Aktywności te udostępnił w dostosowanej aplikacji kalendarz Uzupełnij Swoje Moce, który miał na celu ułatwić pracownikom zarządzanie swoimi potrzebami rozwojowymi.

W 2021 roku udostępnił w pracownikom platformę LXP (*Learning Experience Platform*), która wspiera pracowników w budowaniu kompetencji szybciej niż dotychczas, adekwatnie do aktualnej potrzeby i przy użyciu innych metod niż tradycyjne podejście szkoleniowe. Łączy ona nowe technologie z potencjałem, jaki niosą interakcje i relacje między użytkownikami. Dzięki platformie pracownicy mają dostęp do materiałów edukacyjnych z różnych krajów. Wdrożone rozwiązanie pozwoli pracownikom wziąć rozwój w swoje ręce, na bieżąco uzupełniając wiedzę oraz obserwując swoje postępy i zarządzać swoim rozwojem w jednym miejscu. Zastosowanie algorytmów sztucznej inteligencji (AI Watson)



i zaawansowanej analityki buduje zupełnie nowe i spersonalizowane doświadczenie pracownika w trakcie uczenia się. Co w rezultacie przekłada się na efekty i szybkość uczenia.

INGame

W 2021 roku zmieniliśmy w organizacji podejście do uczenia się w kierunku digital learning. Zależało nam na zaangażowaniu pracowników w tę zmianę dlatego wykorzystaliśmy mechanizm grywalizacji i w połączeniu z technologią powstała gra INGame. Celem grywalizacji jest wprowadzenie do organizacji efektywnych sposobów uczenia w oparciu o 6 zdefiniowanych obszarów:

- Samokształcenie (strategia *self-directed learning*).
- Uczenie się społecznościowe (*strategia social learning, peer to peer learning*).
- Efektywne strategie rozwojowe w oparciu o najnowszą wiedzę z dziedziny neuro nauki.
- Strategia ekosystemu szkoleniowego w oparciu o *learning experience platform* (LXP My Learning).
- Strategiczne działania wspierające adaptację w hybrydowym modelu pracy.
- Strategia budowania nawyków uczenia się w zmieniającym się otoczeniu.

Gra jest dostępna dla pracowników do końca kwietnia 2022 roku, a następnie контент merytoryczny gry zostanie przeniesiony do platformy LXP My Learning i będzie dostępny dla pracowników w ramach samokształcenia.

Rozwój w kierunku nowych technologii

GRI [103-1] [103-2] [103-3] | SDG 9

Konferencja Power of Data oraz hackathon Code Your Future

Konferencja Power of Data: Python Edition to coroczne, technologiczne wydarzenie dla pracowników banku, podczas którego odbywają się prelekcje i warsztaty z praktycznego wykorzystania Pythona, machine learningu oraz automatyzacji w codziennej pracy. W trakcie sesji demo pracownicy banku pokazali jak wykorzystują Pythona i sztuczną inteligencję, aby ułatwiać swoje codzienne zadania. Zobaczyliśmy konkretne przykłady, a przede wszystkim „kulisy techniczne” tych rozwiązań. Gościem specjalnym konferencji był Paweł Konior, który zaprezentował strategię bycia dobrym programistą. W tegorocznej edycji konferencji wzięło udział blisko 400 pracowników. Power of Data była również okazją do ogłoszenia wyników naszego hackathonu Code Your

Future! Temat przewodni hackathonu: jak Python chroni interfejs białkowy przed wykonywaniem zadań nudnych i powtarzalnych? – czyli zastosowanie Pythona w codziennej bankowej rzeczywistości. W ciągu 6 godzin 33 uczestników podzielonych na 8 zespołów mierzyło się z 5 zadaniami. Jury wyłoniło 3 zwycięskie zespoły, które poprawnie i najszybciej dostarczyły poprawne rozwiązania.

CodING Academy

CodING Academy, jest jedną z naszych głównych propozycji rozwojowych dla pracowników banku. To 5-miesięczny program składający się z kursu e-learningowego połączonego z pracą własną, 5 warsztatów z mentorami ING oraz 5 wyzwań Have fun with CodING. Udział w programie pozwala pracownikom wszystkich jednostek banku na zdobycie i rozwijanie umiejętności programowania. Pokazujemy w ten sposób, że każdy z nas może nie tylko zrozumieć rozwiązania IT, ale także zacząć samodzielnie wykorzystywać je w swojej codziennej pracy. Wiedza, którą pozyskują uczestnicy pozwala odczarować technologię i pokazać, że każdy z nas może rozwijać w sobie nowe umiejętności, pozwalające jeszcze sprawniej realizować zadania i projekty. W 2021 roku w CodING Academy wzięło udział blisko 700 pracowników.

AI Academy

Celem AI Academy jest wprowadzenie w świat Data Science. W 2021 roku kontynuowaliśmy działania związane z programem, dostarczając kolejne edycje ścieżek szkoleniowych na różnych poziomach zaawansowania. W 2021 roku AI Academy ukończyło 493 pracowników banku.

WAW IT

Wirtualna Akademia Wsparcia IT to inicjatywa uruchomiona przez Service Desk Team. Tworzy ją 8 trenerów organizujących szkolenia i warsztaty, podczas których prezentują najnowsze narzędzia IT oraz uczą jak efektywnie z nich korzystać. Inicjatywę dopełnia wewnętrzna witryna WAW IT, stanowiąca kompendium wiedzy o narzędziach i aplikacjach. Dodatkowo, witryna umożliwia łatwy i szybki zapis na szkolenia. W 2021 roku WAW IT zorganizowało 97 sesji szkoleniowych, w których uczestniczyło łącznie 6 166 uczestników.

Rozmowy roczne

Podstawowym narzędziem, które wspiera pracowników w rozwoju, są rozmowy roczne. To szczególny rodzaj spotkania pracownika z przełożonym. W trakcie tej rozmowy tworzymy plany rozwojowe na nadchodzący rok, ustalamy nowe priorytety, rozliczamy zadania. Rozmawiamy też o aspiracjach oraz wyzwaniach. Ważna jest tu informacja zwrotna i jej wzajemność – tak aby usłyszał ją zarówno pracownik, jak i przełożony.



Ocena pracownicza w intuicyjny sposób łączy ocenę wyników pracy ze zwiększoną rolą tak zwanych kategorii miękkich, czyli niefinansowych. Wpływa też na naszą silną kulturę organizacyjną.

Model oceny – Step Up – łączy wartości, wspiera zaangażowanie i zapewnia partnerstwo. Step Up to filozofia dialogu z pracownikami i jednocześnie podejście do motywowania. Stawiamy na ciągły dialog i bieżącą informację zwrotną – nie tylko w ramach formalnych spotkań. Filozofia ta wprowadza cztery główne zmiany:

- wzmacnia bieżącą informację zwrotną: uzupełniając rozmowy formalne o bieżącą informację zwrotną, które mają pozytywny wpływ na wszystkich pracowników, zarówno na poziomie indywidualnym jak i zespołowym;
- włącza Pomarańczowy Kod do systemu motywowania: Zachowania Pomarańczowego Kodu są jednym z trzech wymiarów stawiania celów i oceny pracowników;
- koncentruje się na umocnieniu praktyki stawiania indywidualnych Wyzwań przed każdym pracownikiem: zachęcając do wyjścia ze strefy komfortu.

Chcemy, aby nasi pracownicy odkrywali swój potencjał, realizowali ambicje i mieli poczucie pełnego wsparcia. To podejście, w którym stawiamy na dialog i motywowanie pracownika.

Model Step Up zakłada stawianie celów rocznych w trzech niezależnych kategoriach: Wyniki Pracy, Pomarańczowy Kod i Wyzwania. Cele w wymiarze Wyniki Pracy wyznacza przełożony, natomiast z propozycją celów, które są Wyzwaniami, wychodzi sam pracownik. Wszystkie cele wyznaczone na dany rok powinny być zgodne ze strategią banku. W ramach rozmowy rocznej każdy pracownik ocenia siebie (samoocena) oraz jest oceniany przez przełożonego (ocena menadżera) we wszystkich kategoriach. Zarówno samoocena pracownika, jak i ocena menadżera odbywają się na skali opisowej: Wymaga doskonalenia, Zgodnie z oczekiwaniami, Powyżej oczekiwań. Na podstawie oceny opisowej automatycznie zostaną naliczane punkty premiowe dla danej kategorii. Ostateczną ocenę pracownika ustala przełożony i omawia ją z pracownikiem podczas rozmowy.

GRI [404-3]

Odsetek pracowników, którzy wzięli udział w rozmowach rocznych

	2017	2018	2019	2020	2021
Odsetek pracowników, którzy wzięli udział w rozmowach rocznych	97%	96%	*93%	*94%	*96%

*W rozmowach nie brały udziału tylko osoby długotrwale nieobecne.

Programy dla studentów i absolwentów

Zachęcamy studentów do współpracy z nami w ramach inicjatyw i programów stażowych. Takie rozwiązanie pozwala im poznać swojego przyszłego pracodawcę. Oferujemy wiele ścieżek rozwoju w różnorodnych programach stażowych.

Staż z Lwem

Staż z Lwem, to unikatowy na rynku staż, skierowany do studentów, którzy zwinnie poruszają się w świecie technologii i mają różnorodne pasje. W ING Banku Śląskim rozwijamy stażystów przez cały rok. Studentom i absolwentom oferujemy Staż z Lwem we wszystkich obszarach banku. Nasi stażyści zdobywają cenne doświadczenie, pracując z najlepszymi ekspertami na rynku, na przykład w metodologii Agile. Wielu z nich po stażu otrzymuje ofertę stałej współpracy. W 2021 roku w Stażu z Lwem uczestniczyło 269 stażystów z całego kraju.

ChallengING

ChallengING, to roczny program rozwoju, intensywnej nauki i pracy przy realizacji ambitnych zadań w ramach wybranej przez studenta ścieżki. Uczestnikom programu powierzamy realizację samodzielnych zadań w danym departamencie lub projekcie. Na ścieżce projektowania i tworzenia oprogramowania studenci otrzymują zadania związane z analizą biznesową potrzeb klienta wewnętrznego, projektowaniem rozwiązań, programowaniem i testowaniem. W ramach ścieżki Data Science uczestnicy realizują zadania, przyjmując rotacyjnie dwie role – analityka danych Big Data oraz inżyniera danych.

Program ambasadorski

Po raz kolejny zorganizowaliśmy Program Ambasadorski, który jest formą współpracy pomiędzy ING Bankiem Śląskim a środowiskami uniwersyteckimi w całej Polsce. Ambasadorzy studenccy ING współpracują z nami w zakresie budowania wizerunku banku jako atrakcyjnego pracodawcy na wybranych uczelniach. W ubiegłym roku 12 wybranych studentów reprezentowało nas w środowisku akademickim. Ambasadorzy działają pod opieką mentorską naszych pracowników, oferujących wsparcie w zakresie poznawania ING i kształtowaniu ścieżek kariery.

International Talent Programme

W ramach International Talent Programme realizujemy na 8 ścieżkach biznesowych: ryzyko, IT, bankowość detaliczna i korporacyjna, finanse, HR, Operation & Change, Analytics. Międzynarodowy program talentowy daje uczestnikom możliwość udziału w ważnych projektach, licznych działaniach rozwojowych oraz stażach zagranicznych. Łącznie w 2021 roku do programu dołączyły 4 nowe osoby.



Wiemy, jak oceniają nas pracownicy

Podstawą naszego rozwoju są zaangażowani pracownicy, więc systematycznie pytamy ich o to, co najbardziej wpływa na ich pracę i czego potrzebują, by osiągać pełną satysfakcję. Zapraszamy pracowników do udziału w cyklicznych i anonimowych badaniach takich jak OHI, OHI Pulse (Badanie Zdrowia Organizacji) oraz badań tematycznych, dotyczących Różnorodności i Włączania, a także Ryzyka Niefinansowego.

Badanie Zdrowia Organizacji (OHI) służy mierzeniu zdolności organizacji do adaptacji i wprowadzania unowocześnień w celu osiągnięcia sukcesu w perspektywie długoterminowej. Badanie skupia się na głównych umiejętnościach i zdolnościach organizacyjnych związanych z takimi kwestiami jak przywództwo, innowacje i edukacja. W ramach tego badania sprawdzamy również, jak układają się nasze relacje z klientami i światem zewnętrznym.

Dzięki ankiecie OHI Pulse regularnie gromadzimy spostrzeżenia wszystkich pracowników – umożliwiają nam one monitorowanie postępów ING w zakresie priorytetów OHI, a w efekcie poprawę zdrowia naszej organizacji. Ankieta pomaga nam również nie tracić rozpędu, prowadzić ciągły dialog i szybko reagować na informacje zwrotne od pracowników. Ankieta OHI Pulse jest krótsza, niż pełne badanie diagnostyczne OHI.

W 2021 roku odbyły się dwa badania: pełne badanie OHI (w maju) oraz OHI Pulse (w listopadzie). W edycji majowej wzięło udział 67% pracowników. Pracownicy najwyżej ocenili korzystanie z zewnętrznych pomysłów (87%) oraz jasność strategii i przywództwo stymulujące (po 85%). W edycji listopadowej wzięło udział 62% pracowników. Najwyżej ocenione zostały: wspólna wizja i jasność strategii (po 86%) oraz korzystanie z zewnętrznych pomysłów (84%). W ramach działań po badaniu chcemy się skupić nie tylko na obszarach, które wymagają usprawnień, ale przede wszystkim na naszych silnych stronach. Dlatego naszymi priorytetami będą: wspólna wizja, jasność strategii, angażowanie pracowników i jasność roli. Po każdym badaniu wspólnie analizujemy jego wyniki i rozmawiamy o tym, jak udoskonalać naszą organizację – jak wzmacniać nasze mocne strony i rozwijać obszary, które wymagają usprawnienia. Na tej podstawie przygotowujemy plany działań i raportujemy ich realizację.

Różnorodność i równe szanse

GRI [103-1] [103-2] [103-3] | SDG 5, 10

Polityka dotycząca różnorodności

„W ING promujemy różnorodność – aktywnie działamy na rzecz niedyskryminacji, równości szans, integracji osób z niepełnosprawnościami i poszanowania różnorodności, bo takie jest właściwe postępowanie. To podejście zapewnia nam również realizację naszej strategii” – takimi słowami rozpoczyna się Manifest Różnorodności ING, który przyjęliśmy w 2016 roku i który wyjaśnia, czym dla ING jest różnorodność, dlaczego jest ważna i potrzebna, oraz co mogą zrobić pracownicy by ją promować. Żeby pozostać krok do przodu, potrzebujemy zespołów, które są zdrową mieszanką różnych perspektyw i środowisk. Takie zespoły są bardziej kreatywne, szybciej dostosowują się do zmian, a proponowane przez nie rozwiązania są bardziej innowacyjne.

Nasze podejście

Wraz z rozwojem naszej firmy, coraz bardziej różnorodne staje się grono naszych klientów. Zapewnienie im jak najlepszych doświadczeń jest kluczowym elementem naszej strategii biznesowej. Aby lepiej zrozumieć naszych różnorodnych klientów, potrzebny jest nam zespół, który jest tak samo różnorodny. Jednocześnie, chcemy mieć pewność, że każda osoba, która pracuje w ING czuje się jego częścią i jest akceptowana za to, kim jest, bez względu na swoje pochodzenie czy przekonania – w ING każdy jest mile widziany. Włączenie zapisane jest w naszym Pomarańczowym Kodzie, który zachęca nas, aby pomagać innym osiągnąć sukces. Korzysta na tym organizacja, ponieważ pracuje nam się lepiej, gdy czujemy się częścią zespołu i możemy być sobą.

Zasada 70%

Cenimy różnorodność i włączanie, ale zdajemy sobie również sprawę, że mamy dużo pracy do wykonania. Dlatego wprowadziliśmy zasadę 70%. Naszym celem jest, aby żadna grupa nie składała się z więcej niż 70% osób tej samej płci, narodowości bądź należących do tej samej grupy wiekowej. Oczywiście zdajemy sobie sprawę, że nie zawsze może to być odpowiednie bądź możliwe na wszystkich poziomach. Właśnie dlatego to na menadżerach spoczywa ostateczna odpowiedzialność za budowanie różnorodnych zespołów i wybór odpowiednich wymiarów różnorodności, na których się skupią – jednocześnie biorąc pod uwagę zasadę 70% i nasze globalne priorytety (płeć, narodowość i grupę wiekową). Jesteśmy świadomi, że różnorodność to coś więcej niż te globalne priorytety i będziemy kontynuować nasze wysiłki, aby włączać wszystkich, bez względu na ich pochodzenie kulturowe,

[Wstęp](#)[ING Bank Śląski](#)[Nasze otoczenie](#)[Nasze wyniki finansowe](#)[Ład korporacyjny \(G\)](#)[Bezpieczeństwo banku i klientów \(G\)](#)[ING dla klientów \(S\)](#)[ING dla klimatu \(E\)](#)[ING dla społeczności \(S\)](#)[ING dla pracowników \(S\)](#)[O raporcie](#)[Załączniki](#)[Oświadczenie Zarządu](#)

doświadczenie, religię, orientację seksualną, perspektywę, punkty widzenia itp. Jest to część naszych ciągłych wysiłków na rzecz tworzenia znaczącej zmiany.

Zarządzanie różnorodnością

W ING potępiamy wszelkie formy dyskryminacji. Pracujemy razem, aby stworzyć integracyjne miejsce pracy, a co za tym idzie, odgrywamy swoją rolę w budowaniu integracyjnego świata. Przykładem może być nasz [Globalny Kodeks Postępowania](#). Wymienia on 10 podstawowych zasad, których oczekujemy od pracowników. Globalny Kodeks Postępowania ING opiera się na wartościach oraz zachowaniach naszego Pomarańczowego Kodu i dotyczy wszystkich pracowników ING na całym świecie. Nasi pracownicy mogą też zgłosić wszelkie zdarzenia o charakterze dyskryminacyjnym na specjalny adres mejlowy.

Edukacja w zakresie zarządzania różnorodnością

Skupiamy się przede wszystkim na budowaniu świadomości różnorodności i włączania multikulturowości wśród naszych pracowników i menedżerów oraz na działaniach punktowych wspierających wybrane obszary *Diversity&Inclusion* takich jak: wsparcie osób z niepełnosprawnościami, wsparcie dla rodziców i osób w trudnej sytuacji finansowej, działania z zakresu zdrowia oraz badanie perspektywy pracowników w obszarze różnorodności i włączania.

Różnorodność i włączanie były również jednym z tematów konferencji „*Why difference matter?*”, w trakcie której mówiliśmy o włączaniu multikulturowości w ramach organizacji. Zorganizowaliśmy także Tydzień Różnorodności proponując tematyczne webinary, webcasty oraz szkolenia e-learning. 3 grudnia 2021 roku razem obchodziliśmy również Międzynarodowy Dzień Osób z Niepełnosprawnościami. Dodatkowo, nasi menedżerowie mieli okazję wziąć udział w warsztatach na temat zarządzania różnorodnymi zespołami oraz w e-learningu budującym świadomość z zakresu różnorodności i włączania.

Pakiet świadczeń związanych z niepełnosprawnościami

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 orzeczoną umiarkowaną lub znaczną 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 orzeczoną stopniem niepełnosprawności, pracownik może skorzystać z dodatkowych 5 dni opieki. Dbając o naszych pracowników z orzeczoną lekką stopniem niepełnosprawności, oferujemy dodatkowe 3 dni wolnego z zachowaniem prawa do wynagrodzenia.

Wyniki w zakresie zarządzania różnorodnością

Bank znalazł się w składzie w pierwszej oraz drugiej edycji *Diversity&Inclusion Rating*. *Diversity&Inclusion Rating* to inicjatywa Forum Odpowiedzialnego Biznesu, która powstała przy współpracy ekspertów Deloitte. Skupia podmioty czerpiące siłę z różnych wymiarów różnorodności, pozwala na ocenę poziomu dojrzałości firmy w zarządzaniu różnorodnością oraz włączającą kulturą organizacyjną i stanowi także podsumowanie działań w tym obszarze. Kwestionariusz, który wypełniały spółki, składał się z 4 części: podstawy zarządzania, programy i działania, budowanie zaangażowania oraz wskaźniki rezultatów. Znaleźliśmy się także w raporcie „Cashless dla równości” w czołówce rankingu firm dbających o równość zawodową i społeczną osób LGBT.

Całkowita liczba przypadków dyskryminacji

GRI [406-1]

Każdy z nas, w sposób anonimowy lub imienny, ma możliwość zgłoszenia nieprawidłowości związanych z istotnymi naruszeniami standardów pracy, regulacji wewnętrznych, jak również standardów etycznych w praktykach biznesowych banku. Dokonać tego możemy poprzez takie kanały jak: Gwizdek (elektroniczny formularz na stronie intranetowej) i zgłoszenie mailowe na skrzynkę Mobbing-Dyskryminacja.

Zgłoszenia imiennie, mają zapewnioną poufność i dyskrecję. W aplikacji Gwizdek można również dokonać zgłoszenia anonimowo. O każdym zgłoszeniu z aplikacji Gwizdek informowany jest Prezes Zarządu, który podejmuje decyzje w sprawie działań wyjaśniających i akceptuje ich wynik. Zgłoszenie przesłane na skrzynkę Mobbing-Dyskryminacja trafia do przedstawicieli obszaru HR. W latach 2017-2020 żadne ze zgłoszeń, które wpłynęło do nas w ramach funkcjonowania aplikacji „Gwizdek” nie zostało zakwalifikowane do kategorii „*discrimination*”. Nie otrzymaliśmy również takich zgłoszeń na skrzynkę e-mail Mobbing-Dyskryminacja. W 2021 roku otrzymaliśmy jedno zgłoszenie dotyczące dyskryminacji w kwestii wynagrodzeń i płci. Zgłoszenie nie potwierdziło się.



Zasady wynagradzania

GRI [103-1] [103-2] [103-3] | SDG 8

Dokumentem określającym zasady wynagradzania jest 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. Założenia dotyczące pakietu wynagrodzeń doprecyzowuje Regulamin wynagradzania pracowników ING Banku Śląskiego S.A. Zasady premiowania określa natomiast Regulamin oceny pracowników ING Banku Śląskiego S.A., w którym opisane są zasady wyznaczania zadań, oceny pracowników oraz zasady przyznawania premii.

Naszym pracownikom oferujemy rynkowe i stabilne warunki zatrudnienia. Wynagrodzenie pracowników najniższego szczebla – w stosunku do płacy minimalnej – przedstawiamy poniżej.

GRI [202-1]

Stosunek wynagrodzenia pracowników najniższego szczebla w podziale na płeć w stosunku do płacy minimalnej					
	2017	2018	2019	2020	2021
Kobieta	200%	190%	178%	154%	159%
Mężczyzna	200%	190%	178%	154%	154%

Podczas procesu rekrutacji, a także podczas podejmowania decyzji dotyczących awansów, wynagrodzenia kandydatów konsultowane są z poszczególnymi konsultantami personalnymi (HR Business Partner). Praktyka ta ma na celu przeciwdziałanie nieuzasadnionym różnicom w wynagradzaniu. Jednocześnie w banku funkcjonuje uproszczona struktura zarządzania wraz ze ścieżką ekspercką, której celem jest zwiększenie możliwości rozwoju pracowników. Pozwala to na systematyczny awans pracowników i wzrost poziomu wynagrodzeń.

Porównanie wynagrodzeń pracowników najniższego szczebla do rynku*					
	2017	2018	2019	2020	2021
Bank / Rynek	143%	125%	119%	114%	120%

*wynagrodzenie zasadnicze w porównaniu do sektora bankowego

Przyjazne miejsce pracy

Benefity oferowane pracownikom

GRI [401-2] | SDG 3

W świecie, w którym mierzymy się z brakiem czasu na ulubione zajęcia, realizowanie pasji i rozwijanie relacji z bliskimi, każda wolna chwila zyskuje wyjątkową wartość. Dlatego też, obok innych form nagradzania i doceniania pracowników, wprowadziliśmy szereg dodatkowych dni wolnych. Wspieramy pracowników, także w trudnych sytuacjach życiowych, oferując im dodatkowe dni urlopu (poza przewidzianymi prawem):

- dodatkowe dni urlopu specjalnego, z okazji urodzenia dziecka czy ślubu (w wymiarze wyższym, niż określony w przepisach państwowych),
- dodatkowe 5 dni urlopu w roku dla rodziców dziecka z orzeczeniem o niepełnosprawności,
- dodatkowe 2 dni wolne dla pracowników opiekujących się niepełnosprawnymi członkami rodziny,
- dodatkowe 3 dni wolne dla pracowników z orzeczoną lekką stopniem niepełnosprawności,
- dodatkowy Dzień Wolny dla Rodziny, który pracownicy mogą wykorzystywać w całości lub godzinowo,
- możliwość otrzymania dni wolnych w nagrodę, nawet do 5 dni w roku kalendarzowym,
- dodatkowy dzień wolny dla pracowników pracujących w zmianowym systemie czasu pracy (czyli w porze nocnej, niedzielę i święta),
- możliwość skorzystania z sabbatical (dłuższa przerwa w pracy na regenerację sił lub doksztalcanie).

Ponadto, do dyspozycji pracowników oddajemy możliwość skorzystania z:



- 8 godzin rocznie na działania w obszarze wolontariatu,
- opieki medycznej, pracowniczego programu emerytalnego i ubezpieczenia grupowego współfinansowanego przez pracodawcę,
- samochodu służbowego - samochód służbowy przyznawany jest pracownikowi ze względu na pozycję w strukturze organizacyjnej, zgodnie z Polityką ING Banku Śląskiego S.A. w zakresie samochodów służbowych,
- programu kafeteryjnego (m.in. z opcją pakietu sportowego, biletów do kin, zniżek, kart podarunkowych i wielu innych),
- pracy z domu (również dla pracowników sieci sprzedaży).

Sabbatical

W ramach funkcjonującego programu Sabbatical, który ma na celu umożliwienie pracownikom odpoczynku od pracy zawodowej, nasi pracownicy mogą skorzystać:

- z jednego miesiąca wolnego - raz na 3 lata,
- z trzech miesięcy wolnego - raz na 5 lat,
- z sześciu miesięcy wolnego - raz na 7 lat.

Program umożliwia pracownikom skorzystanie z bezpłatnej przerwy od pracy, której celem jest odpoczynek od codzienności zawodowej. Pracownik w okresie trwania Sabbatical przebywa na usprawiedliwionym zwolnieniu od pracy bez prawa do wynagrodzenia, ale jednocześnie ma prawo do świadczeń tj.: opieka medyczna, fundusz socjalny, świadczenia związane z Programem Kafeteryjnym, ubezpieczenia grupowe, Pracownicze Plany Emerytalne, samochód służbowy (jeśli jest przyznany w ramach benefitu statusowego).

Po powrocie z Sabbatical pracownik ma zapewniony powrót na dotychczasowe stanowisko z dotychczasowym wynagrodzeniem. Od początku funkcjonowania programu w czerwcu 2018 roku, z tej formy odpoczynku od pracy skorzystało już 48 pracowników.

Opieka medyczna

W 2021 roku wdrożyliśmy usprawnienia w naszej ofercie opieki medycznej dla pracowników m.in. poprzez wprowadzenie wyższego standardu dostępności do wizyt, zwiększenie limitu kosztów refundacji z 700 zł do 1 000 zł

na kwartał oraz zagwarantowanie pracownikom dostępu do szczepień przeciw grypie niezależnie od ilości preparatów dostępnych na rynku w danym sezonie.

Wspólnie z naszym dostawcą opieki medycznej zorganizowaliśmy również akcję szczepień przeciw COVID-19 dla pracowników i członków ich rodzin.

Ubezpieczenie finansowane przez ING

Od 2021 roku ubezpieczyliśmy w Nationale-Nederlanden wszystkich pracowników, którzy złożyli odpowiednią deklarację na stronie ubezpieczyciela. W ramach składki finansowanej przez pracodawcę pracownicy korzystają także z ubezpieczenia „Pandemia pod kontrolą”, w ramach którego mogą otrzymać pomoc profilaktyczną na kwarantannie oraz opiekę poszpitalną po COVID-19. Pracownicy nadal mogą korzystać z innych wariantów ubezpieczeń w ramach oferty finansowanej we własnym zakresie zarówno w Nationale Nederlanden jak i w PZU. Liczba osób objętych nową ofertą ubezpieczeniową wzrosła w 2021 roku z 67% do 82% pracowników.

Pracowniczy Program Emerytalny

Pracowniczy Program Emerytalny (PPE) to rozwiązanie, dzięki któremu bank umożliwia pracownikom wspólne i dobrowolne gromadzenie dodatkowych środków na emeryturę. Program przeznaczony jest dla wszystkich pracowników zatrudnionych przez okres co najmniej 3 miesięcy. Wystarczy złożyć deklarację uczestnictwa. Pracownikom, którzy przystąpili do programu, bank finansuje składkę podstawową, która lokowana jest w wybrane fundusze inwestycyjne. Program pozwala także na systematyczne inwestowanie dodatkowych środków własnych. Podgląd stanu konta możliwy jest poprzez aplikację internetową. Przystępując do PPE, ING Bank Śląski S.A. w każdym miesiącu wpłaca na indywidualny rejestr pracownika składki, które budują dodatkowy kapitał na przyszłą emeryturę.

Naszym celem jest utrzymanie uczestnictwa pracowników w Pracowniczym Programie Emerytalnym na poziomie powyżej 60%. Realizacja tego celu kształtowała się zgodnie z poniższą tabelą.

Uczestnictwo pracowników w Pracowniczym Programie Emerytalnym					
	2017	2018	2019	2020	2021
Odsetek pracowników	70%	77%	77%	77%	75%

Spadek udziału osób w PPE związany jest z dużym wzrostem liczby pracowników, natomiast nowy pracownik nie może przystąpić od razu do programu PPE z uwagi na wymóg przepracowania min. 3 miesięcy. Nowi pracownicy

[Wstęp](#)[ING Bank Śląski](#)[Nasze otoczenie](#)[Nasze wyniki finansowe](#)[Ład korporacyjny \(G\)](#)[Bezpieczeństwo banku i klientów \(G\)](#)[ING dla klientów \(S\)](#)[ING dla klimatu \(E\)](#)[ING dla społeczności \(S\)](#)[ING dla pracowników \(S\)](#)[O raporcie](#)[Załączniki](#)[Oświadczenie Zarządu](#)

(szczególnie z grupy młodych osób) nie są od razu zainteresowani przystępowaniem do programu, ponieważ temat oszczędzania na emeryturę jest dla nich często odległy. Z czasem te osoby przystępują do PPE np. w wyniku działań promujących/edukujących, które co roku organizuje pracodawca.

W ramach tej formy oszczędzania na przyszłe emerytury bank finansuje pracownikom, którzy przystąpili do programu składkę podstawową w wysokości 3,5% wynagrodzenia. Z uwagi na korzystne dla pracowników zasady funkcjonującego programu PPE, bank miał możliwość podjęcia decyzji o nieuruchamianiu programu Pracowniczych Planów Kapitałowych. W 2021 roku rozpoczęliśmy proces digitalizacji programu PPE tak aby wyeliminować papierowy obieg dokumentów i tym samym usprawnić proces przystępowania do PPE i zlecenia zmian w programie.

Program kafeterijny

Program kafeterijny funkcjonuje w banku już od 2017 lat. Pracownicy mają dostęp do kart sportowych oraz elastycznej oferty świadczeń. Kafeteria jest dostępna dla wszystkich pracowników, a liczba przyznanych punktów jest uzależniona od poziomu wynagrodzenia pracownika. Pracownicy mogą w systemie online wybierać z szerokiej gamy produktów, takich jak bilety do kina lub teatru, wypoczynek weekendowy lub urlopowy, mogą także realizować zakupy w sklepach sportowych lub księgarniach.

Ważnym elementem Programu Kafeterijnego jest możliwość przekazania pozostałych na koniec roku i niewykorzystanych punktów na Fundację ING Dzieciom, co pozwala na wspieranie statutowych celów Fundacji i bardziej efektywne wykorzystanie puli punktów, które pracownik otrzymał w ciągu roku.

Oferta kafeterijna jest stale rozwijana, a pracownicy mogą sami zgłaszać potencjalnych dostawców, których produkty chcieliby widzieć w systemie.

W 2021 roku pracownicy uzyskali dostęp do korzystania z aplikacji mobilnej dla programu kafeterijnego, co dodatkowo zwiększa elastyczność korzystania z tego benefitu.

Angażowanie pracowników (wolontariat)

W ramach programu Wolontariat ING zachęcamy pracowników do realizacji projektów społecznych na rzecz społeczności, w których działają i które są im bliskie. Gwarantujemy każdemu pracownikowi osiem płatnych godzin rocznie z przeznaczeniem na wolontariat. Wolontariusze realizują akcje na rzecz szkół, przedszkoli, organizacji pozarządowych czy szpitali. Uczą podstaw finansów i przedsiębiorczości, wspólnie z dziećmi remontują, czytają, uprawiają sport, biorą udział w akcjach krwiodawstwa i biegach charytatywnych.

W 2019 roku 7 052 godzin 865 naszych pracowników poświęciło na bezinteresowną pomoc w akcjach wolontariackich m.in. Fundacji ING Dzieciom. W 2020 roku było to odpowiednio 1 072 godziny i 188 osób, a w 2021 roku 1 045 godzin i 201 osób. W związku z pandemią koronawirusa wiele działań z tego obszaru zostało przeniesionych do przestrzeni online. Ich rodzaj, zakres oraz forma były dopasowywane do potrzeb beneficjentów oraz możliwości pracowników w trudnym czasie pandemii.

Komunikacja z pracownikami

Czaty z członkami zarządu

Kilka razy do roku pracownicy mogą zadać pytania członkom zarządu podczas anonimowego czatu. Na każde pytanie Zarząd odpowiada bezpośrednio na czacie lub, jeśli czasowo nie jest to możliwe, w późniejszym podsumowaniu. Jednorazowo jest to ponad 400 pytań. Pytania dotyczą często tematów biznesowych, zmian w banku, ale także życia codziennego jak zepsuta wentylacja czy polecane książki. Co zrozumiałe, pytania zadawane w 2021 dotyczyły tematów około-pandemicznych, ale również nowego hybrydowego modelu pracy czy technologii.

Intranet Yammer i Stream

Wykorzystujemy najnowsze technologie Office 365, dzięki którym w codziennej pracy możemy skupić się na rzeczach naprawdę ważnych. Intranet zbiera najważniejsze dla pracowników informacje, społeczności Yammer dają pracownikom przestrzeń do dyskusji, a Stream pozwala na publikowanie filmów czy nagrywanie wideo-instrukcji. We wszystkich kanałach komunikacji piszemy po prostu – krótko, przejrzysto i zrozumiale. Ponadto dzięki personalizacji każdy pracownik otrzymuje informacje, które są mu najbardziej potrzebne do wykonywania pracy. System subskrypcji umożliwia także przeglądanie treści o różnorodnej tematyce, w tym z intranetów, społeczności Yammer i kanałów Stream z innych krajów Grupy ING. Dzięki integracji intranetu z aplikacjami pakietu Office 365 – w łatwy sposób możemy łączyć różne kanały komunikacji – skontaktować się z autorem publikacji, zadać pytanie, wyświetlić film czy zaangażować się poprzez dyskusję – oceny i komentarze. Ważnym elementem nowego intranetu jest wątek społecznościowy. W Yammer możemy komentować, publikować posty, a także zakładać własne społeczności. Mamy też możliwość śledzenia profili społecznościowych ING i publikowania filmów w ramach kanałów na platformie Stream. W 2021 roku nasi pracownicy aktywnie uczestniczyli w ponad 160 społecznościach. Dużą popularnością w Yammer cieszą się społeczności, na których pracownicy poszukują aktualnych informacji i wpisów m.in. @Dobrzepoinformowni, @BBblog – blog prezesa czy społeczność Uczenie ma znaczenie, na której ważną rolę

[Wstęp](#)[ING Bank Śląski](#)[Nasze otoczenie](#)[Nasze wyniki finansowe](#)[Ład korporacyjny \(G\)](#)[Bezpieczeństwo banku i klientów \(G\)](#)[ING dla klientów \(S\)](#)[ING dla klimatu \(E\)](#)[ING dla społeczności \(S\)](#)[ING dla pracowników \(S\)](#)[O raporcie](#)[Załączniki](#)[Oświadczenie Zarządu](#)

odgrywa rozwój w ING i poszukiwanie sposobów na doskonalenie nowych umiejętności. Dużym powodzeniem cieszą się także społeczności zamknięte – dedykowane wybranym tematom i grupom.

Blog prezesa

Jednym z kanałów otwartej komunikacji z pracownikami jest BBblog. Blog prowadzi prezes Brunon Bartkiewicz. Dzieli się swoimi przemyśleniami i spostrzeżeniami, publikuje informacje dotyczące ważnych wydarzeń w banku, ale także tych dotyczących codzienności. Blog funkcjonuje od czterech lat i obecnie śledzi go ponad 7,5 tys. pracowników. Wszystkie wpisy są swobodnie przez nich komentowane. Od 28 września 2021 roku BBblog funkcjonuje w ramach nowej platformy społecznościowej Yammer, która dostępna jest także na telefonach pracowników. To znacznie ułatwia utrzymywanie kontaktu, dostęp do treści oraz zaangażowanie. Rok 2021 zamknęliśmy 36 wpisami, które doskonale uzupełniały całą komunikację i wspierały poczucie bezpieczeństwa i wspólnoty w tym ciągle jeszcze wymagającym i pełnym niepewności roku.

Magazyn „Baśka”

Kolejnym skutecznym kanałem komunikacji jest wewnętrzna gazeta „Baśka”, która jest wydawana nieprzerwanie od 1994 roku. Rok 2021 był przełomowy w historii magazynu – latem tego roku ukazało się pierwsze wydanie elektroniczne. Rezygnacja z papieru to ważny element odpowiedzialności i troski o środowisko oraz zasoby naturalne, wpisany mocno w wartości ING. Zastosowaliśmy technologię Progressive Web App (PWA). Dzięki temu magazyn jest dostępny na komputerach, a także urządzeniach mobilnych. To co pozostało niezmiennie, to misja „Baśki”. Obok funkcji informacyjno-edukacyjnej, dużą wagę przywiązuje się do ludzkiej strony magazynu. Historie pracowników, wywiady, artykuły ekspertów ING, reporterskie relacje wszystkie przygotowywane przez samych pracowników – to sprawia, że są nie tylko ciekawe i dobrze dobrane do grupy docelowej, ale przede wszystkim wiarygodne i pokazujące zagadnienia z punktu widzenia pracownika. Magazyn wydawany jest co dwa miesiące.

Newsletter „Bądźmy w kontakcie”

Od wybuchu pandemii mocnym filarem wewnętrznej komunikacji do wszystkich pracowników stał się newsletter CEO. Trafiają tu wiodące tematy związane z jednej strony z bezpieczeństwem i organizacją pracy, a z drugiej ze strategią, rozwojem oraz biznesem. W 2021 roku istotnym tematem podejmowanym cyklicznie na jego łamach było przygotowanie do wejścia w nowy, hybrydowy model pracy. W newsletterze CEO promował kolejne materiały edukacyjne na ten temat np. o pracy synchronicznej i asynchronicznej, efektywnych spotkaniach, organizacji pracy zespołowej i głębokiej. Wszystkie one są stale dostępne w intranecie na stronie poświęconej pracy hybrydowej.

Newsletter „Bądźmy w kontakcie” wychodzi co 1-2 tygodnie i w 2021 roku miał 40 wydań. Poszczególne numery newslettera mają średnio 7 500 wyświetleń. Na przełomie listopada i grudnia 2021 roku zbadaliśmy potrzeby czytelników. 94% badanych zadeklarowało, że chce go dostawać z tą samą częstotliwością.

Kalendarz wydarzeń

Dostępne w intranecie narzędzie, które w jednym miejscu zbiera wszystkie wydarzenia wewnętrzne z linkami do zapisów na warsztaty, webinary, czaty i konferencje. W 2021 opublikowaliśmy w kalendarzu ponad 100 wydarzeń.

Troska o well-being pracowników

GRI [103-1][103-2] [103-3] [403-6] | SDG 3

Solidne podstawy uzupełniamy atrakcyjnym pakietem działań *well-being*. Niezależnie od okoliczności. ING Bank Śląski dba o dobrostan swoich pracowników w 4 uzupełniających się obszarach: Zdrowie, Aktywność, Energia i Finanse. W 2021 roku, w każdym z nich realizowaliśmy działania, które adekwatnie do sytuacji i potrzeb wspierały nasze zdrowie psychiczne i fizyczne, ogólną kondycję i dobre samopoczucie, a także domowe budżety i troskę o finansową przyszłość. Z wielu działań *well-being* mogą korzystać wszyscy pracownicy i współpracownicy banku, niezależnie od formy zatrudnienia.

Program Profilaktyki Onkologicznej

Program Profilaktyki Onkologicznej jest istotną składową inicjatyw podejmowanych w celu wspierania dobrostanu pracowników ING. Ponieważ z każdym rokiem zachorowalność na nowotwory wzrasta, obraliśmy sobie za cel podnoszenie naszej świadomości w zakresie profilaktyki onkologicznej. Zależy nam na promowaniu badań profilaktycznych oraz mobilizowaniu i stwarzaniu warunków, umożliwiających wszystkim pracownikom udział w takich badaniach.

Od października 2019 roku bank rozpoczął współpracę z renomowanymi ośrodkami diagnostycznymi i terapeutycznymi na terenie Polski. Blisko 1 200 osób skorzystało z dofinansowania do badań genetycznych w trakcie dwóch edycji akcji „Badamy geny w ING”. Pomimo pandemii, z zachowaniem zasad reżimu sanitarnego, realizowaliśmy w sumie blisko 1 500 badań profilaktycznych w kierunku chorób piersi i chorób przewodu pokarmowego. Pracownicy objęci programem mogą skorzystać z dnia wolnego na wykonanie badań gastroenterologicznych.



Podczas webinarów poszerzyliśmy swoją wiedzę na temat nowotworów ogólnie oraz zorganizowaliśmy sesje edukacyjne dedykowane nowotworom kobiecym i męskim. Uczestniczyliśmy również w warsztatach z psychoonkologiem pt.: „Pracownik z diagnozą choroby onkologicznej” – omawiających funkcjonowanie osób z diagnozą onkologiczną i uczących komunikacji z osobami chorymi.

W przypadku diagnozy choroby nowotworowej, każdy z pracowników może liczyć na wsparcie w procesie leczenia, w powrocie do zdrowia i aktywności zawodowej. Wiemy, że oprócz wsparcia w dopełnianiu formalności związanych z chorobą bardzo ważne są obecność i wsparcie ze strony osoby, która sama zmagала się z chorobą nowotworową. Taką rolę pełni dziś w ING Nawigator Leczenia Onkologicznego.

Dietetyczne środy i Konferencja Zdrowie

W kwietniu 2021 roku zaprosiliśmy naszych pracowników do udziału w serii wykładów dietetycznych, których tematyka została wybrana przez samych pracowników. Po wykładach wybrana w drodze losowania grupa pracowników mogła skorzystać z darmowej porady dietetyka. W czerwcu 2021 roku w zdalnej formule zorganizowaliśmy Konferencję Zdrowie. Dowiedzieliśmy się więcej na temat chorób cywilizacyjnych, zdrowia psychicznego, higieny snu oraz uzależnień. W cyklu wydarzeń łącznie wzięło udział ponad 1 600 osób. Poza webinarami nasi pracownicy mieli możliwość zadawania indywidualnych pytań specjalistom z dziedziny psychologii i psychiatrii za pośrednictwem anonimowego czatu.

Zdrowie mentalne

W 2021 roku w centrum naszej uwagi znalazło się też zdrowie psychiczne. Zaprosiliśmy wszystkich do udziału w serii warsztatów i webinarów pt. Świat na tak! Buduj odporność psychiczną. Budowaliśmy świadomość narzędzi jakimi dysponujemy w banku, a które pomagają nam w dbaniu o nasze zdrowie psychiczne. Nasi liderzy mieli możliwość udziału w warsztatach i indywidualnych spotkaniach z psychologiem biznesu, podczas których uczyli się jak reagować na sytuacje kryzysowe w miejscu pracy w swoich zespołach oraz jak budować własną odporność psychiczną, aby skutecznie zarządzać zespołem i jednocześnie nie doświadczyć wypalenia.

Wsparcie psychologiczne i dobrostan mentalny

W trosce o dobrostan psychiczny pracowników oraz bliskich im osób uruchomiliśmy anonimową infolinię, obsługiwaną przez dyplomowanych psychologów, którzy (nie tylko w czasie pandemii) są dostępni aby porozmawiać o samopoczuciu, obawach, problemach, o tym jak najlepiej zadbać o siebie i utrzymać zdrowie i równowagę oraz jak wspierać kolegów, koleżanki i bliskich. Z usługi mogą skorzystać wszyscy pracownicy ING,

niezależnie od formy zatrudnienia. Konsultacje mogą być umawiane dla siebie, ale także dla osób najbliższych, pozostających z pracownikiem w tym samym gospodarstwie domowym.

W ramach działań edukacyjnych i wspierających naszych pracowników zorganizowaliśmy również szereg spotkań z psychologami, w tym anonimowy czat na żywo w tematach związanych m.in. z zarządzaniem emocjami, stresem i relacjami. Wzięły w nich udział łącznie 2 109 osoby.

Aktywność fizyczna

We wrześniu 2021 roku oddaliśmy do użytku platformę do aktywności sportowych Aktywni ING. Na koniec 2021 roku aktywnie korzystało z niej już 654 pracowników, tworząc i uczestnicząc w różnych wyzwaniach począwszy od biegania i jazdy na rowerze na czytaniu i gotowaniu skończywszy.

Biegnij Warszawo

Od 2017 roku jesteśmy Partnerem Generalnym Biegnij Warszawo. Za każdego biegacza, który ukończy bieg na 10 km i maszerującego 5 km, bank przekazuje pieniądze na rzecz Fundacji ING Dzieciom. W 2021 roku po raz kolejny wzięliśmy udział w Biegnij Warszawo. Ze względu na sytuację pandemiczną, zrezygnowaliśmy z Maszeruję-Kibicuję. Razem z naszymi najbliższymi mogliśmy wybrać bieg stacjonarny w Warszawie, albo bieg wirtualny w dowolnym miejscu. Biegaliśmy w całej Polsce - w górach, nad morzem, nad jeziorami, w miastach i miasteczkach. Łącznie w Biegnij Warszawo wzięło udział 639 pracowników ING. Wszystko po to, aby wspólnie wesprzeć Fundację ING Dzieciom oraz promować zdrowy tryb życia.

Mocodajnia

W trosce o zdrowie i bezpieczeństwo naszych pracowników, w okresie pandemii, aktywności fizyczne przenieśliśmy z Mocodajni (naszej sali w Katowicach na ul. Chorzowskiej 50) na powietrze. Akcję nazwaliśmy „Ćwiczymy pod chmurką”. W ramach tej akcji, w sezonie letnim w pięciu parkach zlokalizowanych w Katowicach, Tychach, Chorzowie i Warszawie, instruktorki Mocodajni, które są jednocześnie pracownikami banku, prowadziły zajęcia z jogi oraz zajęcia taneczne. Dodatkowo, w ramach profilaktyki schorzeń kręgosłupa, wynikających z długotrwałej pozycji siedzącej podczas pracy przy komputerze uruchomiliśmy program nazwany „Aktywna Przerwa”. Do programu zapisało się 1 375 pracowników. Na koniec roku mieliśmy prawie 12 250 odtworzeń na Youtube, pracownicy ćwiczyli w sumie 487 godzin.



Tworzymy przyjazne przestrzenie

Dobrze wiemy, że właściwa aranżacja przestrzeni ma znaczenie nie tylko dla ergonomii pracy, ale także dla naszej kreatywności, dlatego:

- sukcesywnie wymieniamy biurka na elektroniczne i krzesła na bardziej ergonomiczne,
- modernizujemy wentylacje w budynkach,
- tworzymy nowe aranżacje przestrzeni wspólnych (restauracji, kawiarni, miejsc odpoczynku),
- zrealizowaliśmy projekt „Odeskocznia”, w ramach którego uruchomiliśmy Sokarnię, Piekarnię, Play room oraz strefę spotkań,
- zamówiliśmy nowe kosze z recydingu, które pomogą nam dbać o środowisko także na przestrzeniach wspólnych.

Świadomość finansowa

Celem naszych działań jest edukacja pracowników w kwestiach finansowych i wspieranie ich dobrobytu finansowego poprzez przekazywanie pożytecznej wiedzy. Uruchomienie działań z tego zakresu było poprzedzone badaniem opinii pracowników, które potwierdziło ich zainteresowanie tego typu działaniami. Odpowiadając na ich potrzeby, koncentrujemy się na takich obszarach jak:

- promowanie wiedzy o programach oszczędzania na przyszłą emeryturę,
- wsparcie w zakresie podatków osobistych w formie konferencji, chatów oraz broszur przygotowanych przez ekspertów zewnętrznych,
- dostarczanie wiedzy i wsparcia z zakresu sytuacji rynkowej w Polsce, psychologii finansów, czy budżetu domowego.

Funkcjonowanie w dobie pandemii i przygotowanie do pracy w modelu hybrydowym

Hybrydowy model pracy, czyli połączenie pracy zdalnej i stacjonarnej w różnych konfiguracjach, to podejście, które pozwala pracownikom na odnalezienie równowagi między potrzebami i preferencjami pracowników, a komfortem pracy w biurze i interakcji ze współpracownikami.

Program Uzupełnij Swoje Moce

Przygotowaliśmy rozwiązanie wspierające rozwój niezbędnych umiejętności pracowników do pracy w modelu hybrydowym, który będzie wynikiem zwinnej transformacji do nowej rzeczywistości jako efekt po zakończeniu pandemii.

Zakres programu Hybrydowy Model Pracy – Uzupełnij Swoje Moce skalibrowaliśmy do wyzwań, które zidentyfikowaliśmy w pogłębionym badaniu i wyzwań prognozowanych w oparciu o dane płynące z rynku. Wszystkie działania realizowaliśmy w 100% online, w formatach: webinary z elementami warsztatów, warsztatów, spotkań inspiracyjnych, paneli z ekspertami, debat oksfordzkich. Różnorodne formy w formule microlearningu i uczenia społecznościowego oraz kolaboracyjnego są kluczowym czynnikiem sukcesu strategii ze względu na dopasowanie formy przekazu do różnorodnych preferencji pracowników. To z kolei miało wpływ na gotowość do korzystania z przekazywanej wiedzy i podejmowania samodzielnie działania w inny niż dotychczas sposób. Umiejętności potrzebne do pracy w hybrydowym modelu pracy rozwijane były w 4 ścieżkach learnigowych (fokusach) i kompleksowo zaopiekowały wszystkie zidentyfikowane wyzwania. Program był osadzony w ramach strategii ING – Think Forward i tym samym operacjonalizował tu i teraz jeden z filarów tej strategii: organizacji uczącej się.

Hybrydowy Model Pracy – Uzupełnij Swoje Moce zawierał 66 wydarzeń zaplanowanych do połowy lutego 2022 roku. Prócz warsztatów wydarzenia były rejestrowane, a zarejestrowane materiały są dostępne na platformie LXP (*Learning Experience Platform*).

Programy dla pracowników i menadżerów

Do hybrydowego modelu pracy przygotowujemy się indywidualnie, w zespołach oraz na poziomie całej organizacji. W ramach programów wspierających dla pracowników i menadżerów, które opracowaliśmy w 2021 roku, w najbliższych miesiącach będziemy skupiać się na wprowadzaniu naszych zespołów do rytmu hybrydowego modelu pracy. Przed nami m.in. wypracowanie nowych nawyków i praktyk, szczególnie związanych z naszą pracą w biurze oraz przygotowanie liderów do zadań związanych z ich integracyjną rolą w poszczególnych zespołach.

Wsparcie finansowe związane z pandemią COVID-19

W związku z pandemią COVID-19 przygotowaliśmy pakiet wsparcia finansowego dla pracowników, którzy ulegli zarażeniu koronawirusem w postaci:

- automatycznego wyrównania wynagrodzenia zasadniczego za czas choroby do wysokości 100%,



- przyznania świadczenia uznaniowego, w zależności od sytuacji finansowej pracownika.

Ponadto uruchomiliśmy dodatkowe warianty wsparcia socjalnego dla pracowników banku:

- dla pracowników, którzy zostali dotknięci negatywnymi skutkami pandemii COVID-19 przyznawaliśmy dodatkowe świadczenia pieniężne finansowane z funduszu socjalnego mające na celu zabezpieczenie bieżących potrzeb życiowych. Pomoc kierowaliśmy do pracowników, których dochód na jedną osobę w rodzinie uległ znacznemu obniżeniu z uwagi na niemożność zarobkowania lub ograniczenie zarobków przez inne osoby znajdujące się we wspólnym gospodarstwie domowym. Łącznie w okresie pandemii z pomocy skorzystało 31 osób, w tym 7 w 2021 roku,
- w roku 2021 uruchomiliśmy możliwość dofinansowania pobytów rehabilitacyjnych dla pracowników, którzy ciężko przeszli COVID-19 i borykają się z powikłaniami po tej chorobie. Z tej opcji w 2021 roku skorzystało 14 pracowników naszego banku.

Inne dodatki finansowe

W 2021 roku wypłaciliśmy naszym pracownikom dodatkowe świadczenia finansowe. Wiemy, że praca w wyjątkowych warunkach pandemii wymagała od nich odpowiedzialności, elastyczności i doskonałej organizacji pracy we wszystkich zespołach. Wpłaty objęły:

- świadczenie covidowe w wysokości 1 800 zł brutto, jako podziękowanie za pracę w okresie pandemii (dla wszystkich pracowników zatrudnionych na dzień 15 grudnia 2021 roku),
- dodatek adaptacyjny w wysokości 1 200 zł brutto, jako jednorazowe wsparcie na organizację domowego biura (dla wszystkich pracowników zatrudnionych na dzień 31 grudnia 2021 roku, z wyłączeniem osób przebywających na urloпах macierzyńskich, rodzicielskich, wychowawczych i bezpłatnych).

Powyższe świadczenia zostały wypłacone i rozpoznane w kosztach w IV kw. 2021 roku. Ich łączna wartość wynosiła 31,8 mln zł.

Bezpieczeństwo i higiena pracy

GRI [103-1] [103-2] [103-3] [402-5] [403-1] [403-2] [403-3] [403-4] [403-5] [403-7] [403-9] | SDG 3

Zarządzanie w zakresie BHP

Zarządzanie w zakresie Bezpieczeństwa i Higieny Pracy w banku jest oparte o obowiązujące zewnętrzne regulacje prawne oraz sporządzone na ich podstawie wewnętrzne procedury bankowe instrukcje oraz poradniki dla pracowników.

Dla stworzenia bezpiecznych warunków pracy oraz ciągłego kontrolowania stanu zagrożeń, w banku regularnie przeprowadzana i aktualizowana jest przez pracowników służby BHP Ocena Ryzyka Zawodowego (ORZ). Określa ona znaczące zagrożenia występujące w miejscu pracy oraz wdrożone środki profilaktyczne mające na celu ich zminimalizowanie. Prace nad Oceną Ryzyka Zawodowego prowadzone są przy współpracy z zakładowym lekarzem medycyny pracy oraz przedstawicielem pracowników, w tym Zakładowego Społecznego Inspektora Pracy podczas spotkań Komisji ds. Bezpieczeństwa i Higieny Pracy. Pracownicy mają obowiązek zapoznać się z Oceną Ryzyka Zawodowego podczas szkolenia wstępnego oraz okresowego BHP, gdzie ORZ jest integralnym, obowiązkowym modułem szkolenia.

Pracownicy mają obowiązek zgłaszania zagrożeń bezpośrednio do przełożonego oraz pracownika służby BHP. Zgłoszenia dokonywane są poprzez dedykowaną skrzynkę mailową BHP. Ze względu na specyfikę pracy w banku i zagrożenia występujące na stanowiskach pracy, wypadki, którym ulegają pracownicy klasyfikowane są jako wypadki lekkie, dla których nie ma konieczności podejmowania dodatkowych działań prewencyjnych. Najczęstsze urazy, których doznają pracownicy to stłuczenia, skaleczenia, skręcenia i złamania. Służby BHP mają obowiązek dwa razy do roku odwiedzić każdą placówkę banku oraz sprawdzić warunki BHP. Ponadto, kontrola placówki jest obowiązkowa po każdym zgłoszeniu pracownika dotyczącym warunków BHP w celu weryfikacji zgłoszenia oraz podjęcia działań zaradczych. W roku 2021 ze względu na trwającą pandemię cykliczne kontrole zostały ograniczone do zgłoszeń pracowników. W tym okresie służby BHP skupiły się na zapewnieniu odpowiednich środków zapobiegawczych przed zakażeniem pracowników COVID-19.



Wypadki przy pracy w podziale na płeć

	2017	2018	2019	2020	2021
Liczba wypadków lekkich	30	27	20	10	14
Kobiety	24	21	18	8	12
Mężczyźni	6	6	2	2	2
Liczba wypadków ciężkich	0	0	0	0	0
Kobiety	0	0	0	0	0
Mężczyźni	0	0	0	0	0
Liczba wypadków śmiertelnych	0	0	0	0	0
Kobiety	0	0	0	0	0
Mężczyźni	0	0	0	0	0
Łączna liczba wypadków przy pracy	30	27	20	10	14
Kobiety	24	21	18	8	12
Mężczyźni	6	6	2	2	2
Całkowita liczba osób poszkodowanych w wypadkach	30	27	20	10	14
Wskaźnik częstotliwości wypadków*	3,92	3,52	2,6	1,24	1,66
Kobiety	4,55	4,03	3,47	1,51	2,17
Mężczyźni	2,51	2,45	0,80	0,73	0,68
Łączna liczba dni niezdolności do pracy z tytułu wypadków przy pracy**	4,67	8,54	2,34	0,65	2,45
Kobiety	5,80	12,38	3,23	0,97	3,35
Mężczyźni	2,18	0,37	0,52	0,04	0,75
Wskaźnik ciężkości wypadków***	11,93	24,33	9,05	5,30	13,93
Kobiety	14,92	31,29	10,06	6,63	14,38
Mężczyźni	8,67	1,50	6,50	0,50	11,00
Wskaźnik absencji****	37,38	68,30	18,75	5,20	19,61
Kobiety	46,41	99,07	25,84	7,74	26,82
Mężczyźni	17,44	2,92	4,13	0,29	5,97

*IR, liczony jako całkowita liczba osób poszkodowanych w wypadkach/zatrudnienie × 1 000; **LDR, liczona jako wskaźnik łącznej liczby dni straconych do liczby planowanych godzin pracy pracowników w raportowanym okresie ×200 000; ***liczony jako liczba dni niezdolności do pracy z tytułu wypadku/liczba wypadków; ****AR, liczony jako całkowita liczba dni nieobecności w pracy/ liczba przepracowanych dni w roku × 200 000

W banku na wewnętrznym portalu jest utworzona specjalna zakładka BHP, w której umieszczane są wszystkie ważne informacje z zakresu Bezpieczeństwa oraz Higieny Pracy, dane kontaktowe do pracowników służb BHP, procedury, instrukcje oraz inne informacje z zakresu BHP. Staramy się, by instrukcje oraz procedury z zakresu BHP były dla pracowników jasne oraz przejrzyste opisane. Dlatego wszystkie dokumenty zostały przeniesione do formy obrazkowej, która ułatwia zapamiętanie zasad.

Rok 2021 to przede wszystkim skupienie się na monitorowaniu przypadków zachorowań pracowników oraz aktualnej sytuacji epidemiologicznej związanej z sytuacją pandemiczną w kraju – COVID-19. Raporty ze względu na dynamikę pandemii są codzienne aktualizowane oraz przesyłane do Zarządu Banku.

Komisja ds. BHP

W banku funkcjonuje Komisja ds. Bezpieczeństwa i Higieny Pracy, w skład której wchodzi lekarz medycyny pracy, specjalista ds. BHP, przedstawiciel HR oraz przedstawiciele strony społecznej. Podczas spotkań, omawiane są bieżące problemy oraz inicjatywy z zakresu Bezpieczeństwa i Higieny Pracy. Wraz z Zakładowym Społecznym Inspektorem Pracy przeprowadzane są wizytacje jednostek bankowych oraz prowadzone jest dochodzenie w celu ustalanie okoliczności i przyczyn wypadków przy pracy. Spotkania Komisji ds. BHP odbywają się zgodnie z przepisami, a w okresie pandemii odbywały się online. Dodatkowo, tematy związane z przeciwdziałaniem pandemii konsultowane były z lekarzem zakładowym.

Szkolenia BHP

W celu ciągłego podnoszenia świadomości pracowników w zakresie Bezpieczeństwa i Higieny Pracy oraz zapewnienia zgodności z przepisami prawa pracy w banku realizowany jest system szkoleń z zakresu BHP. Wszyscy pracownicy w banku mają obowiązek wykonania szkoleń, a proces ten jest monitorowany przez służby BHP. Szkolenia odbywają się na platformie e-learningowej. Zakres szkoleń obejmuje zagrożenia, które występują w banku, a ilość wykonanych szkoleń przez pracownika vs termin upływu szkolenia jest raportowany systematycznie raz w miesiącu. Systematycznie organizujemy dla pracowników szkolenia z zasad udzielania pierwszej pomocy przedmedycznej, w których co roku bierze udział ok. 500 osób. Szkolenia prowadzone są przez ratowników medycznych, co zapewnia zarówno wiedzę teoretyczną, jak i praktyczną. Działania w tym zakresie w 2021 roku zostały ograniczone ze względu na trwającą pandemię.



Szkolenia BHP wśród pracowników

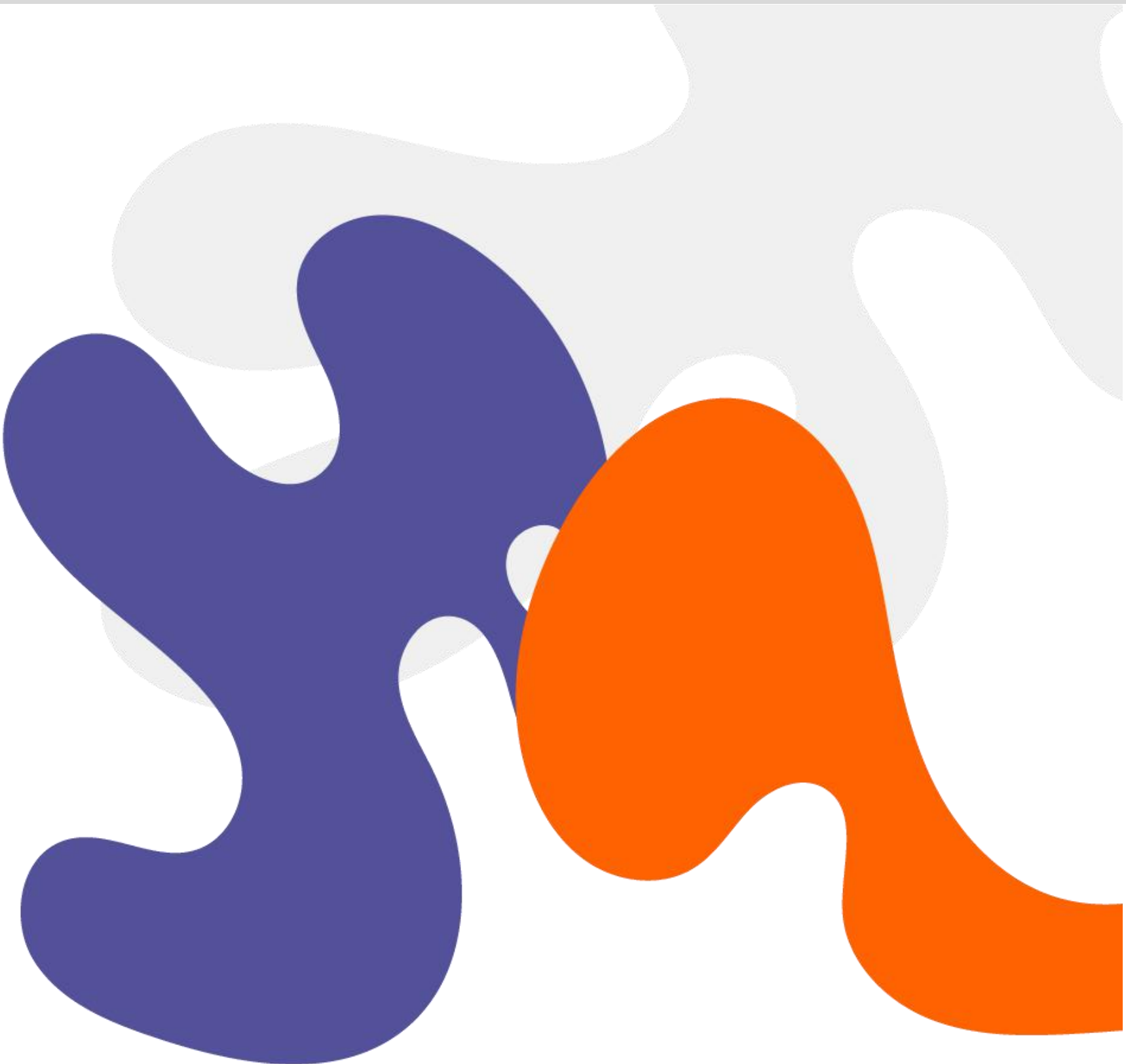
	2017	2018	2019	2020	2021
Wstępne	912	392	595	1 270	1 544
Okresowe	2 341	802	1 303	2 675	2 013

Badania profilaktyczne

Badania profilaktyczne z zakresu medycyny pracy dla pracowników banku obejmują badania wstępne, okresowe i kontrolne. Dopuszczenie pracownika do pracy na danym stanowisku odbywa się na podstawie orzeczenia lekarskiego stwierdzającego brak przeciwwskazań do wykonywania pracy. Wszelkie dane dotyczące stanu zdrowia pracowników przechowywane są w ośrodku świadczącym usługi z zakresu medycyny pracy, a zaświadczenia lekarskie o dopuszczeniu pracownika do pracy przechowywane są w indywidualnych teczkach pracowników. Co roku refundujemy ok. 2 000 pracownikom koszty zakupu okularów korekcyjnych do pracy przy komputerze. Proces ten jest w pełni zautomatyzowany. Dodatkowo, jest przygotowana jasna procedura w jaki sposób pracownik może ubiegać się o refundację.

Urządzenia AED

Nasze budynki centrali oraz miejsca spotkań systematycznie wyposażamy w urządzenia AED - służące do ratowania życia ludzkiego w przypadku nagłego zatrzymania krążenia. Wraz z dostarczaniem takich urządzeń, specjaliści ds. BHP prowadzą także szkolenia dla pracowników i pokazują jak działa defibrylator oraz jak prawidłowo z niego korzystać. Do tego celu zakupiliśmy fantom oraz urządzenie treningowe. Obecnie, na terenie całej Polski, mamy już 70 defibrylatorów.





O raporcie

Jak powstawał raport zintegrowany	211
Wskaźniki GRI	214
Indeks SDG	218



GRI [102-44] [102-46] [102-47] [102-48] [102-49] [102-50] [102-51] [102-52] [102-53] [102-54]

Z przyjemnością prezentujemy kolejny raport zintegrowany ING Banku Śląskiego obejmujący 2021 rok. Ten dokument przygotowaliśmy zgodnie z najlepszymi światowymi standardami:

- międzynarodowymi wytycznymi w zakresie raportowania danych niefinansowych *Global Reporting Initiative GRI Standards* na podstawowym poziomie zgodności (Core), oraz
- wytycznymi w zakresie raportowania zintegrowanego *International Integrated Reporting Council* (IIRC) w wersji opublikowanej w 2013 roku.

Raport ten też spełnia wymogi formalne wynikające z 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.

Raport prezentuje działalność Grupy ING Banku Śląskiego S.A. od 1 stycznia 2021 roku do 31 grudnia 2021 roku chyba, że w treści wskazujemy inny okres. Zarówno dane finansowe, jak i niefinansowe, dotyczą Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. (oraz wybrane dane finansowe ING Banku Śląskiego S.A.). W raportowanym okresie nie było znaczących zmian w rozmiarze, strukturze, formie własności czy łańcuchu dostaw naszego banku. Raport nie zawiera korekt informacji z poprzedniego raportu. Bieżący raport nie wiąże się ze znaczącymi zmianami dotyczącymi zasięgu raportowania czy też zastosowanych metod pomiaru w stosunku do raportu poprzedniego. Dotyczy on działań Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. oraz efektów tych działań.

W raporcie zamieściliśmy istotne informacje na temat strategii, zarządzania, wyników i perspektyw naszego banku. Zaprezentowaliśmy je, uwzględniając kontekst ekonomiczny, społeczny i środowiskowy. Prezentujemy także nasze rozumienie biznesowej odpowiedzialności oraz to, jaki mamy wpływ na otoczenie – teraz i w przyszłości. Wierzymy, że nasz raport zintegrowany objaśnia sposób, w jaki pozafinansowe aspekty naszej działalności wpływają na naszą zdolność do tworzenia i podtrzymywania wartości w perspektywie krótko-, średnio- i długoterminowej.

Raport wydajemy w ujęciu rocznym. Poprzedni raport za rok 2020 został opublikowany w marcu 2021 roku.

Jak powstawał raport zintegrowany

Zgodnie z wytycznymi GRI Standards przeprowadziliśmy składający się z trzech etapów proces:

- Identyfikacja

Na tym etapie wyłoniliśmy kluczowe zagadnienia w obszarze odpowiedzialności banku oraz realizowanej przez niego działalności. Przeanalizowaliśmy również inne źródła, m.in. publikacje prasowe w raportowanym okresie, tematy poruszane w komunikacji wewnętrznej, aktualną strategię biznesową oraz strategię zrównoważonego rozwoju. Wzięliśmy także pod uwagę tematy istotne w raportowaniu niefinansowym w naszej branży.

- Priorytetyzacja

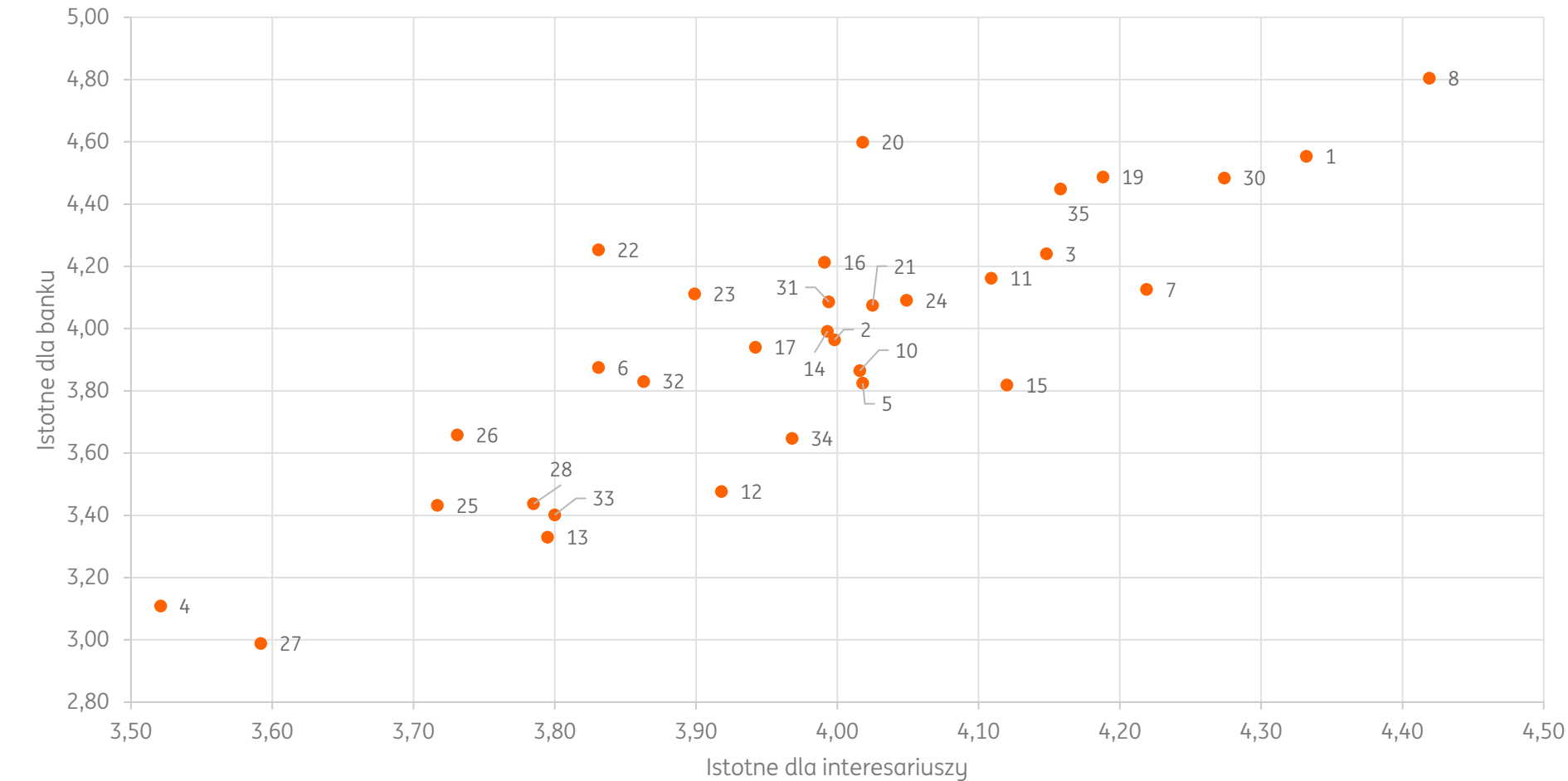
Przeprowadziliśmy badania ankietowe wśród interesariuszy zewnętrznych, tj. klientów, analityków, inwestorów oraz wewnętrznych, czyli naszych pracowników. Wyniki pozwoliły nam wyłonić najważniejsze tematy, które powinny znaleźć się w raporcie.

- Walidacja

Wskazane tematy zweryfikowaliśmy i doprecyzowaliśmy z kadrą zarządzającą. Kadra zarządzająca wyznaczyła miarę wpływu wskazanych tematów na otoczenie oraz na bank. Przełożyło się to bezpośrednio na raportowane aspekty.



Matryca istotności



Tematy w matrycy istotności

Lp.	Aspekt	Lp.	Aspekt
1.	Wyniki ekonomiczne	17.	Zatrudnienie (warunki, umowy, płace)
2.	Wpływ na gospodarkę	18.	Zdrowie i bezpieczeństwo pracowników
3.	Innowacyjność	19.	Rozwój i edukacja
4.	Zrównoważone miasta	20.	Różnorodność i równe szanse
5.	Zrównoważone finansowanie	21.	Przeciwdziałanie dyskryminacji
6.	Odpowiedzialna sprzedaż i marketing	22.	Prawa człowieka i prawa pracownika
7.	Prywatność klientów	23.	Relacje ze społecznościami lokalnymi
8.	Cyberbezpieczeństwo	24.	Działalność charytatywna i filantropijna
9.	Wykorzystanie zasobów naturalnych	25.	Polityka publiczna
10.	Zużycie energii	26.	Wpływ na otoczenie społeczne/ lokalne społeczności
11.	Gospodarka wodna i ściekowa	27.	Etyka i przeciwdziałanie korupcji
12.	Wpływ na bioróżnorodność	28.	Ład korporacyjny
13.	Emisje gazów cieplarnianych	29.	Zarządzanie relacjami z interesariuszami
14.	Zarządzanie odpadami	30.	Zarządzanie łańcuchem dostaw
15.	Zarządzanie ryzykiem klimatycznym	31.	Zachowania antykonkurencyjne
16.	Scenariusze odporności na ryzyko klimatyczne	32.	Zarządzanie ryzykiem

Tematy, które zostały wskazane jako najistotniejsze przez kadrę zarządzającą:

- Wyniki ekonomiczne
- Cyberbezpieczeństwo
- Emisja gazów cieplarnianych
- Zarządzanie ryzykiem klimatycznym
- Zdrowie i bezpieczeństwo pracowników
- Różnorodność i równe szanse



- Etyka i przeciwdziałanie korupcji
- Zarządzenie ryzykiem

Kluczowe tematy wynikające z matrycy istotności oraz wskazane przez kadrę zarządzającą		
Lp.	Aspekt	Nasza odpowiedź w raporcie
1.	Cyberbezpieczeństwo	Cyberbezpieczeństwo
2.	Wyniki ekonomiczne	Skonsolidowane wyniki Grupy ING Banku Śląskiego S.A.
3.	Zatrudnienie (warunki, umowy, płace)	Zarządzanie kapitałem ludzkim - Strategia, polityki, procedury, Zasady wynagradzani
4.	Etyka i przeciwdziałanie korupcji	Etyka, wartości i Compliance
5.	Zużycie energii	Energia elektryczna
6.	Innowacyjność	Rozwój technologiczny, Rozwój w kierunku nowych technologii
7.	Prywatność klientów	Bezpieczeństwo danych osobowych
8.	Zarządzanie ryzykiem	System zarządzania ryzykiem
9.	Zarządzanie ryzykiem klimatycznym	Zarządzanie ryzykiem ESG
10.	Emisja gazów cieplarnianych	EmisjeCO _{2e}
11.	Zdrowie i bezpieczeństwo pracowników	Troska o well-being pracowników, Bezpieczeństwo i higiena pracy
12.	Różnorodność i równe szanse	Różnorodność i równe szanse

W raporcie szczegółowo opisaliśmy kluczowe tematy. Prezentujemy zarówno podejście do zarządzania nimi, jak i odpowiadające im wskaźniki. Zdecydowaliśmy się również przedstawić pozostałe aspekty raportowania w zakresie najlepiej oddającym ich charakter i wagę dla organizacji.

Dane liczbowe w raporcie pochodzą z wewnętrznych systemów raportowania. Przed opublikowaniem wszystkie dokładnie sprawdziliśmy.

Kto był zaangażowany w powstanie raportu

Prace nad raportem koordynował zespół złożony z przedstawicieli obszarów zrównoważonego rozwoju i CSR, relacji inwestorskich i raportowania finansowego. Raport jest jednak efektem zaangażowania wielu innych osób.

Są to przede wszystkim:

- pracownicy wszystkich szczebli, którzy brali udział w pracach przygotowawczych, wypełniali ankiety oraz przygotowali dane do raportu,
- klienci, analitycy, dostawcy, organizacje pozarządowe, środowisko akademickie i media, którzy odpowiedzieli na ankietę.

Wkład tych wszystkich osób i instytucjiłożył się na kolejne Sprawozdanie Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. w 2021 roku.

Wszelkie pytania związane z tym raportem prosimy kierować do następujących osób:

	Iza Rokicka	Maciej Kałowski
Stanowisko	Dyrektor Biura Relacji Inwestorskich	Ekspert Biura Relacji Inwestorskich
Pion	Pion CFO	Pion CFO
Telefon	+48 22 820-44-16	+48 22 820-44-43
Adres e-mail	iza.rokicka@ing.pl	maciej.kalowski@ing.pl



Wskaźniki GRI

GRI [102-55]

Wskaźniki profilowe

Wskaźniki ogólne		
Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Odniesienie w treści raportu
GRI 102-1 - 2016	Nazwa organizacji	Jak działamy jako Grupa ING w Polsce
GRI 102-2 - 2016	Opis działalności organizacji, główne marki, produkty i/lub usługi	Kim jesteśmy Skala naszej działalności
GRI 102-3 - 2016	Lokalizacja siedziby głównej organizacji	Kim jesteśmy
GRI 102-4 - 2016	Lokalizacja działalności operacyjnej	Kim jesteśmy
GRI 102-5 - 2016	Forma własności i struktura prawna organizacji	Struktura akcjonariatu
GRI 102-6 - 2016	Obsługiwane rynki	Kim jesteśmy
GRI 102-7 - 2016	Skala działalności	Kim jesteśmy Skala naszej działalności
GRI 102-8 - 2016	Dane dotyczące pracowników oraz innych osób świadczących pracę na rzecz organizacji	Pracownicy w banku – dane liczbowe
GRI 102-9 - 2016	Opis łańcucha dostaw	Odpowiedzialność w łańcuchu dostaw
GRI 102-10 - 2016	Znaczące zmiany w raportowanym okresie dotyczące rozmiaru, struktury, formy własności lub łańcucha wartości	Jak działamy jako Grupa ING w Polsce
GRI 102-11 - 2016	Wyjaśnienie, czy i w jaki sposób organizacja stosuje zasadę ostrożności	Ryzyko ESG
GRI 102-12 - 2016	Zewnętrzne, przyjęte lub popierane przez organizację ekonomiczne, środowiskowe i społeczne deklaracje, zasady i inne inicjatywy	Zaangażowanie w inicjatywy i organizacje branżowe
GRI 102-13 - 2016	Członkostwo w stowarzyszeniach i organizacjach	Zaangażowanie w inicjatywy i organizacje branżowe
GRI 102-14 - 2016	Oświadczenie kierownictwa najwyższego szczebla	List Prezesa Zarządu
GRI 102-15 - 2016	Opis kluczowych wpływów, szans i ryzyk	List Prezesa Zarządu Otoczenie gospodarcze System zarządzania ryzykiem
GRI 102-16 - 2016	Wartości organizacji, kodeks etyki, zasady i normy zachowań	Etyka, wartości i Compliance
GRI 102-17 - 2016	Mechanizmy umożliwiające uzyskanie porady dot. zachowań w kwestiach etycznych i prawnych oraz spraw związanych z integralnością organizacji	Przeciwdziałamy konfliktom interesów Zgłaszamy naruszenia prawa i zasad etyki zawodowej
GRI 102-18 - 2016	Struktura nadzorcza organizacji wraz z komisjami podlegającymi pod najwyższy organ nadzorczy	Kompetencje Zarządu Organizacja zarządzania ryzykiem ESG
GRI 102-40 - 2016	Lista grup interesariuszy angażowanych przez organizację raportującą	Zarządzanie relacjami
GRI 102-41 - 2016	Pracownicy objęci umowami zbiorowymi	Pracownicy w banku – dane liczbowe
GRI 102-42 - 2016	Podstawy identyfikowania i selekcji interesariuszy angażowanych przez organizację	Zarządzanie relacjami
GRI 102-43 - 2016	Podejście do angażowania interesariuszy włączając częstotliwość angażowania według typu i grupy interesariuszy	Zarządzanie relacjami
GRI 102-44 - 2016	Kluczowe tematy i problemy poruszane przez interesariuszy oraz odpowiedź ze strony organizacji, również poprzez ich zaraportowanie	O raporcie



Raportowanie		
Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Odniesienie w treści raportu
GRI 102-45 - 2016	Ujęcie w raporcie jednostek gospodarczych ujmowanych w skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym	Jak działamy jako Grupa ING w Polsce
GRI 102-46 - 2016	Proces definiowania treści raportu	O raporcie
GRI 102-47 - 2016	Zidentyfikowane istotne tematy	O raporcie
GRI 102-48 - 2016	Wyjaśnienia dotyczące efektów jakichkolwiek korekt informacji zawartych w poprzednich raportach z podaniem powodów ich wprowadzenia oraz ich wpływu (np. fuzje, przejęcia, zmiana roku/okresu bazowego, charakteru działalności, metod pomiaru)	O raporcie
GRI 102-49 - 2016	Znaczne zmiany w stosunku do poprzedniego raportu dotyczące zakresu, zasięgu lub metod pomiaru zastosowanych w raporcie	O raporcie
GRI 102-50 - 2016	Okres raportowania	O raporcie
GRI 102-51 - 2016	Data publikacji ostatniego raportu	O raporcie
GRI 102-52 - 2016	Cykl raportowania	O raporcie
GRI 102-53 - 2016	Dane kontaktowe	O raporcie
GRI 102-54 - 2016	Wskazanie czy raport sporządzono zgodnie ze Standardem GRI w opcji Core lub Comprehensive	O raporcie
GRI 102-55 - 2016	Indeks GRI	Indeks GRI
GRI 102-56 - 2016	Polityka i obecna praktyka w zakresie zewnętrznej weryfikacji raportu	Indeks GRI

GRI 102-56 - Raport został poddany zewnętrznej weryfikacji.



Podejście do zarządzania

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Odniesienie w treści raportu
GRI 103-1 2016	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ograniczeń	• Wyniki ekonomiczne: Skonsolidowane wyniki Grupy ING Banku Śląskiego S.A. • Etyka i przeciwdziałanie korupcji: Etyka, wartości i Compliance • Zarządzanie ryzykiem: System zarządzania ryzykiem • Zarządzanie ryzykiem ESG • Zdrowie i bezpieczeństwo pracowników: Troska o well-being pracowników, Bezpieczeństwo i higiena pracy • Cyberbezpieczeństwo: Cyberbezpieczeństwo • Zatrudnienie (warunki, umowy, płace): Zarządzanie kapitałem ludzkim - Strategia, polityki, procedury, Zasady wynagradzani • Zużycie energii: Energia elektryczna • Emisje CO_{2e} • Prywatność klientów: Bezpieczeństwo danych osobowych • Różnorodność i równe szanse: Różnorodność i równe szanse • Innowacyjność: Rozwój technologiczny, Rozwój w kierunku nowych technologii
GRI 103-2 2016	Podejście do zarządzania i jego elementy	• Skonsolidowane wyniki Grupy Wyniki ekonomiczne: Skonsolidowane wyniki Grupy ING Banku Śląskiego S.A. • Etyka i przeciwdziałanie korupcji: Etyka, wartości i Compliance • Zarządzanie ryzykiem: System zarządzania ryzykiem • Zarządzanie ryzykiem ESG • Zdrowie i bezpieczeństwo pracowników: Troska o well-being pracowników, Bezpieczeństwo i higiena pracy • Cyberbezpieczeństwo: Cyberbezpieczeństwo • Zatrudnienie (warunki, umowy, płace): Zarządzanie kapitałem ludzkim - Strategia, polityki, procedury, Zasady wynagradzani • Zużycie energii: Energia elektryczna • Emisje CO_{2e} • Prywatność klientów: Bezpieczeństwo danych osobowych • Różnorodność i równe szanse: Różnorodność i równe szanse • Innowacyjność: Rozwój technologiczny, Rozwój w kierunku nowych technologii
GRI 103-3 2016	Ewaluacja podejścia do zarządzania	• Wyniki ekonomiczne: Skonsolidowane wyniki Grupy ING Banku Śląskiego S.A. • Etyka i przeciwdziałanie korupcji: Etyka, wartości i Compliance • Zarządzanie ryzykiem: System zarządzania ryzykiem • Zarządzanie ryzykiem ESG • Zdrowie i bezpieczeństwo pracowników: Troska o well-being pracowników, Bezpieczeństwo i higiena pracy • Cyberbezpieczeństwo: Cyberbezpieczeństwo • Zatrudnienie (warunki, umowy, płace): Zarządzanie kapitałem ludzkim - Strategia, polityki, procedury, Zasady wynagradzani • Zużycie energii: Energia elektryczna • Emisje CO_{2e} • Prywatność klientów: Bezpieczeństwo danych osobowych • Różnorodność i równe szanse: Różnorodność i równe szanse • Innowacyjność: Rozwój technologiczny, Rozwój w kierunku nowych technologii



Wskaźniki szczegółowe

GRI 401-3, 403-9, 404-1, 405-1 – wskaźniki zaraportowane częściowo z powodu braku dostępności niektórych danych wymaganych w wytycznych.

Wskaźniki szczegółowe		
Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Odniesienie w treści raportu
GRI 201-1 - 2016	Bezpośrednia wartość ekonomiczna wytworzona i podzielona	Skonsolidowane wyniki Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A.
GRI 202-1 - 2016	Wskaźniki standardowej płacy minimalnej według płci w porównaniu do lokalnego minimalnego wynagrodzenia	Zasady wynagradzania
GRI 203-2 - 2016	Znaczący pośredni wpływ ekonomiczny	Strategia biznesowa
GRI 205-2 - 2016	Szkolenia dla pracowników i kadry menedżerskiej poświęcone politykom i procedurom antykorupcyjnym	Przeciwdziałamy korupcji
GRI 205-3 - 2016	Potwierdzone przypadki korupcji i działania podjęte w odpowiedzi na nie	Przeciwdziałamy korupcji
GRI 302-1 - 2016	Zużycie energii w organizacji	Energia elektryczna
GRI 302-4 - 2016	Ograniczenie zużycia energii	Energia elektryczna
GRI 303-3 - 2016	Pobór wody	Zużycie wody
GRI 305-1 - 2016	Bezpośrednie emisje gazów cieplarnianych	Emisje CO _{2e}
GRI 305-2 - 2016	Pośrednie emisje gazów cieplarnianych	Emisje CO _{2e}
GRI 305-3 - 2016	Inne pośrednie emisje gazów cieplarnianych	Emisje CO _{2e}
GRI 305-4 - 2016	Intensywność emisji gazów cieplarnianych	Emisje CO _{2e}
GRI 306-2 - 2016	Odpady według metody zagospodarowania	Mądrze gospodarujemy odpadami
GRI 308-1 - 2016	Odsetek nowych dostawców, którzy zostali poddani ocenie wg kryteriów środowiskowych	Odpowiedzialność w łańcuchu dostaw
GRI 401-2 - 2016	Świadczenia dodatkowe (benefity) zapewniane pracownikom pełnoetatowym	Benefity oferowane pracownikom
GRI 401-3 - 2016	Urlop rodzicielski	Rodzice w pracy
GRI 402-5 - 2018	Szkolenia pracowników w zakresie bezpieczeństwa pracy	Bezpieczeństwo i higiena pracy
GRI 403-1- 2018	System zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy	Bezpieczeństwo i higiena pracy
GRI 403-2- 2018	Rodzaj i wskaźnik urazów związanych z pracą	Bezpieczeństwo i higiena pracy
GRI 403-3- 2018	Służby bezpieczeństwa i higieny pracy	Bezpieczeństwo i higiena pracy
GRI 403-4- 2018	Udział pracowników, konsultacje i komunikacja w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy	Bezpieczeństwo i higiena pracy
GRI 403-5 - 2018	Szkolenia pracowników w zakresie bezpieczeństwa pracy	Bezpieczeństwo i higiena pracy
GRI 403-6 - 2016	Promocja zdrowia wśród pracowników	Troska o well-being pracowników
GRI 403-7 - 2018	Zapobieganie i łagodzenie wpływu na zdrowie i bezpieczeństwo w miejscu pracy	Bezpieczeństwo i higiena pracy Odpowiedzialność w łańcuchu dostaw
GRI 403-9- 2018	Rodzaj i wskaźnik urazów związanych z pracą	Bezpieczeństwo i higiena pracy
GRI 404-1 - 2016	Liczba godzin szkoleniowych w roku przypadających na pracownika według struktury zatrudnienia	Szkolenia w liczbach
GRI 404-3 - 2016	Odsetek pracowników podlegających regularnym ocenom jakości pracy i przeglądom rozwoju kariery zawodowej, według płci i kategorii zatrudnienia	Rozmowy roczne
GRI 405-1 - 2016	Skład ciał nadzorczych i kadry pracowniczej w podziale na kategorie pracowników według płci, wieku, przynależności do mniejszości oraz innych wskaźników różnorodności	Struktura zatrudnienia
GRI 405-2 - 2016	Stosunek podstawowego wynagrodzenia mężczyzn do wynagrodzenia kobiet według zajmowanego stanowiska	Struktura zatrudnienia
GRI 406-1 - 2016	Całkowita liczba przypadków dyskryminacji (incydentów o charakterze dyskryminacyjnym) i podjętych działań naprawczych	Całkowita liczba przypadków dyskryminacji
GRI 414-1 - 2016	Odsetek nowych dostawców, którzy zostali poddani ocenie wg kryteriów społecznych	Odpowiedzialność w łańcuchu dostaw



Indeks SDG

SDG	Nazwa	Odniesienie w raporcie
1	Wyeliminować ubóstwo we wszystkich jego formach na całym świecie	Darowizny i sponsoring, Nasze fundacje korporacyjne
3	Zapewnić wszystkim ludziom w każdym wieku zdrowe życie oraz promować dobrobyt	Strategia Zrównoważonego Rozwoju „Nasza odpowiedzialność”, Strategia ESG, Model tworzenia wartości, Zasady zarządzania ryzykiem ESG, Benefity oferowane pracownikom, Troska o well-being pracowników, Bezpieczeństwo i higiena pracy
4	Zapewnić wszystkim edukację wysokiej jakości oraz promować uczenie się przez całe życie	Strategia Zrównoważonego Rozwoju „Nasza odpowiedzialność”, Strategia ESG, Model tworzenia wartości, Zaangażowanie społeczne, Nasze fundacje korporacyjne, Programy rozwojowe i szkoleniowe
5	Osiągnąć równość płci oraz wzmocnić pozycję kobiet i dziewcząt	Strategia ESG, Model tworzenia wartości, Polityka różnorodności, Różnorodność i równe szanse
7	Zapewnić wszystkim dostęp do stabilnej, zrównoważonej i nowoczesnej energii po przystępnej cenie	Strategia Zrównoważonego Rozwoju „Nasza odpowiedzialność”, Strategia ESG, Deklaracja Ekologiczna, Zrównoważone finansowanie
8	Promować stabilny, zrównoważony i inkluzywny wzrost gospodarczy, pełne i produktywne zatrudnienie oraz godną pracę dla wszystkich ludzi	Strategia Zrównoważonego Rozwoju „Nasza odpowiedzialność”, Strategia ESG, Zasady zarządzania ryzykiem ESG, Model tworzenia wartości, Zarządzanie kapitałem ludzkim, Zasady wynagradzania
9	Budować stabilną infrastrukturę, promować zrównoważone uprzemysłowienie oraz wspierać innowacyjność	Rozwój technologiczny, Rozwój w kierunku nowych technologii
10	Zmniejszyć nierówności w krajach i między krajami	Strategia Zrównoważonego Rozwoju „Nasza odpowiedzialność”, Strategia ESG, Model tworzenia wartości, Odpowiedzialność biznesowa, Prosta i zrozumiała bankowość, Dostępność i elastyczność, Zaangażowanie społeczne, Darowizny i sponsoring, Nasze fundacje korporacyjne, Różnorodność i równe szanse
11	Uczynić miasta i osiedla ludzkie bezpiecznymi, stabilnymi, zrównoważonymi oraz sprzyjającymi włączeniu społecznemu	Strategia Zrównoważonego Rozwoju „Nasza odpowiedzialność”, Deklaracja Ekologiczna
12	Zapewnić wzorce zrównoważonej konsumpcji i produkcji	Strategia ESG
13	Podjąć pilne działania w celu przeciwdziałania zmianom klimatu i ich skutkom	Strategia Zrównoważonego Rozwoju „Nasza odpowiedzialność”, Strategia ESG, Model tworzenia wartości, Zasady zarządzania ryzykiem ESG, Deklaracja Ekologiczna, Zrównoważone finansowanie, Wpływ działalności operacyjnej na środowisko naturalne i klimat
14	Chronić oceany, morza i zasoby morskie oraz wykorzystywać je w sposób zrównoważony	Zasady zarządzania ryzykiem ESG
15	Chronić, przywrócić oraz promować zrównoważone użytkowanie ekosystemów lądowych, zrównoważone gospodarowanie lasami, zwalczać pustynnienie, powstrzymywać i odwracać proces degradacji gleby oraz powstrzymać utratę różnorodności biologicznej	Zasady zarządzania ryzykiem ESG, Deklaracja Ekologiczna
16	Promować pokojowe i inkluzywne społeczeństwa, zapewnić wszystkim ludziom dostęp do wymiaru sprawiedliwości oraz budować na wszystkich szczeblach skuteczne i odpowiedzialne instytucje, sprzyjające włączeniu społecznemu	Strategia ESG, Etyka, wartości i Compliance, Zaangażowanie społeczne
17	Wzmocnić środki wdrażania i ożywić globalne partnerstwo na rzecz zrównoważonego rozwoju	Zaangażowanie w inicjatywy i organizacje branżowe, Zaangażowanie społeczne



Załączniki

Słownik	220
Dane liczbowe o naszych klientach	224
Dane liczbowe o naszych pracownikach	225
Zmiany w prawie	228

[Wstęp](#)[ING Bank Śląski](#)[Nasze otoczenie](#)[Nasze wyniki finansowe](#)[Ład korporacyjny \(G\)](#)[Bezpieczeństwo banku i klientów \(G\)](#)[ING dla klientów \(S\)](#)[ING dla klimatu \(E\)](#)[ING dla społeczności \(S\)](#)[ING dla pracowników \(S\)](#)[O raporcie](#)[Załączniki](#)[Oświadczenie Zarządu](#)

Słownik

Add-on - Narzut na wymóg kapitałowy określony zgodnie z rozporządzeniem 575/2013 (CRR).

Agile - Jest to nowy system pracy w wybranych jednostkach banku zaczerpnięty z branży IT. Umożliwia szybką reakcję na zmieniające się potrzeby klientów i rynku.

AIRB - Ang. *Advanced Internal Rating-Based* - jest to zaawansowana metoda wewnętrznych ratingów wykorzystywana do pomiaru ryzyka kredytowego.

Aktywa odsetkowe - Aktywa, które generują przychód odsetkowy dla banku; główną część stanowią kredyty udzielone klientom.

ALCO / Komitet ALCO - Ang. *Asset-Liabilities Committee* - Komitet Aktywów i Pasywów.

Bank – Bank pisany dużą literą oznacza ING Bank Śląski S.A.

Basel III - Regulacje dotyczące wymogów kapitałowych i zarządzania ryzykiem w instytucjach kredytowych. Rozwiązania Basel III zostały wprowadzone w Unii Europejskiej w rozporządzeniu 575/2013 (CRR) oraz dyrektywie 2013/36/EU (CRD IV).

BFG - Bankowy Fundusz Gwarancyjny - system gwarantowania depozytów oraz przymusowej restrukturyzacji. Gwarancją BFG objęte są depozyty do równowartości 100 tys. EUR.

BGK - Bank Gospodarstwa Krajowego - państwowy bank rozwoju. Głównym zadaniem BGK jest wspieranie rozwoju gospodarczego kraju i podnoszenie jakości życia Polaków.

BIK - Biuro Informacji Kredytowej - instytucja przetwarzająca informacje o terminowości spłat zobowiązań finansowych osób fizycznych i prawnych.

BION - Badanie i Ocena Nadzorcza - Jedno z narzędzi nadzorczych KNF. Celem procesu BION jest identyfikacja wielkości i charakteru ryzyka, na jakie narażony jest bank, ocena jakości procesu zarządzania ryzykiem, ocena poziomu kapitału pokrywającego ryzyko wynikające z działalności banku oraz zarządzania bankiem.

BRRD - Ang. *Bank Recovery and Resolution Directive* - dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady w zakresie działań naprawczych oraz restrukturyzacji i uporządkowanej likwidacji w odniesieniu do instytucji kredytowych i firm inwestycyjnych.

Bufor OSII - Bufor Innej Instytucji o Znaczeniu Systemowym - jest to element nadzoru makroostrożnościowego sektora bankowego. Bufor jest nakładany na banki istotne systemowo zarówno na poziomie jednostkowym, jak i skonsolidowanym. Bufor przyjmuje wartości od 0% do 2% wymogu kapitałowego.

Bufor zabezpieczający - Jest to element nadzoru makroostrożnościowego sektora bankowego. Bufor nakładany na wszystkie banki; musi składać się z kapitału najwyższej jakości (Tier 1) i wynosi maksymalnie 2,5% wymogu kapitałowego. W latach 2016-2017 wynosił 1,25%, w 2018 roku wzrósł do 1,875%, a od 2019 roku wzrósł do 2,5%.

Compliance - Zapewnienie zgodności działania z regulacjami prawnymi, normami czy zaleceniami.

CPI - Indeks zmiany cen towarów i usług konsumpcyjnych. Najpopularniejsza na świecie miara inflacji/deflacji.

CRR – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i rady (UE) nr 575/2013.

CSR - Ang. *Corporate Social Responsibility* - społeczna odpowiedzialność biznesu.

CVA - Ang. *Credit Value Adjustment* - Korekta wartości kredytowej wynikająca z różnicy pomiędzy wartością portfela wolnego od ryzyka a realną wartością portfela, obejmującą możliwość braku spłaty zobowiązań przez kontrahenta.

EAD - Ang. *Exposure At Default* - miara zaangażowania banku wobec klienta w momencie niewykonania przez klienta zobowiązania.

EaR - Ang. *Earnings at Risk* - zyski narażone na ryzyko; jest to miara określająca maksymalną potencjalną zmianę zysku, w odniesieniu do zysku zakładanego w planie finansowym.

Easy Lending - Podejście naszego banku do finansowania subsegmentu średnich i dużych firm na uproszczonych zasadach.

EBA - Ang. *European Banking Authority* - Europejski Urząd Nadzoru Bankowego.

Equator Principles Association - Zasady, przyjęte przez międzynarodowe instytucje finansowe, określają standardy odpowiedzialności społecznej i środowiskowej w zakresie zarządzania ryzykiem finansowym projektów rozwojowych.

ESG – Ang. *Enviromental, Social, Goverment* – skrót oznaczający czynniki odpowiednio: środowiskowe, społeczne i ładu korporacyjnego.

ESR – Ang. *Environmental and Social Risk* – ryzyko środowiskowe i społeczne.

Faktoring - Wykup przez podmiot świadczący usługę faktoringu (faktora) nieprzeterminowanych wierzytelności przedsiębiorstw (faktorantów) należnych im od kontrahentów (odbiorców) z tytułu dostaw i usług.

Fast Track - Uproszczona ścieżka kredytowa w subsegmencie średnich i dużych firm.

[Wstęp](#)[ING Bank Śląski](#)[Nasze otoczenie](#)[Nasze wyniki finansowe](#)[Ład korporacyjny \(G\)](#)[Bezpieczeństwo banku i klientów \(G\)](#)[ING dla klientów \(S\)](#)[ING dla klimatu \(E\)](#)[ING dla społeczności \(S\)](#)[ING dla pracowników \(S\)](#)[O raporcie](#)[Załączniki](#)[Oświadczenie Zarządu](#)

FCR - Ang. *First Call Resolution* - badanie skuteczności contact centre. Sprawdza, jaka część problemów zgłaszanych przez klientów do contact centre jest rozwiązywana przy pierwszym kontakcie.

Fundusze własne - Fundusze, w skład których wchodzi kapitał Tier 1 (obejmujący m.in. kapitał zakładowy, kapitał zapasowy, kapitały rezerwowe, niepodzielony zysk z lat ubiegłych) oraz kapitał Tier 2 (obejmujący m.in. - za zgodą odpowiedniego organu nadzoru - zobowiązania podporządkowane).

Global Reporting Initiative (GRI) - Międzynarodowa organizacja publikująca wytyczne w zakresie raportowania niefinansowego.

Grupa banku – oznacza Grupę Kapitałową ING Banku Śląskiego S.A.

Gwarancja - Gwarancja bankowa jest pisemnym zobowiązaniem banku do wypłaty beneficjentowi kwoty określonej w jej treści i na warunkach w niej zawartych. Umowa ta pełni jednak wyłącznie funkcję zabezpieczenia, nie jest środkiem umożliwiającym rozliczenie umowy handlowej.

ICAAP - Ang. *Internal Capital Adequacy Assessment Process* - jest to model szacowanie kapitału wewnętrznego.

ILAAP - Ang. *Internal Liquidity Adequacy Assessment Process* - jest to model szacowania zasobów płynnościowych.

International Integrated Reporting Council (IIRC) - Międzynarodowy Komitet ds. Zintegrowanego Raportowania.

KNF - Komisja Nadzoru Finansowego - sprawuje nadzór nad sektorem bankowym, rynkiem kapitałowym, ubezpieceniowym, emerytalnym, nadzór nad instytucjami płatniczymi i biurami usług płatniczych, instytucjami pieniądza elektronicznego oraz nad sektorem kas spółdzielczych.

Koszt finansowania – Roczny koszt z tytułu odsetek / średnie pasywa odsetkowe z 5 kolejnych kwartałów.

Koszty ryzyka – Pod MSR 39: saldo utworzonych i rozwiązanych rezerw wynikających z utraty wartości aktywów, w głównej mierze kredytów i pożyczek udzielonych klientom. Pod MSSF 9: saldo odpisów z tytułu strat oczekiwanych oraz rezerwy na ryzyko prawne walutowych kredytów hipotecznych.

Kredyty i inne należności od klientów (brutto/netto) - jeżeli niewskazane inaczej, obejmują wszystkie należności od klientów niezależnie od przyjętego modelu wyceny.

KRS - Krajowy Rejestr Sądowy.

LCR - Ang. *Liquidity Coverage Ratio* - wskaźnik pokrycia płynności. Obliczany, jako stosunek aktywów o wysokiej płynności do zobowiązań krótkoterminowych. Wprowadzany etapami - wartość minimalna wynosi: 60% w 2014 i 2015 roku, 70% w 2016 roku, 80% w 2017 i 100% począwszy od 2018 roku.

Leasing - Umowa, na mocy której właściciel składnika aktywów (leasingodawca) przekazuje użytkownikowi (leasingobiorcy) prawo użytkowania składnika aktywów przez określony czas, w zamian za opłatę lub serię opłat.

LGD - Ang. *Loss Given Default* - procentowa strata w odniesieniu do sumy ekspozycji w przypadku niewypłacalności kontrahenta.

Łączny współczynnik kapitałowy (TCR) - Ang. *Total Capital Ratio* – Liczony jako stosunek funduszy własnych do aktywów i zobowiązań pozabilansowych z uwzględnieniem wag ryzyka; wskaźnik wyliczony zgodnie z regulacjami Basel III.

Metoda CAPI - Ang. *Computer Assisted Personal Interview* - metoda badawcza polegająca na przeprowadzeniu wywiadu z respondentem przy użyciu urządzeń mobilnych, na których zapisywane są udzielone odpowiedzi.

Metoda CAWI - Ang. *Computer Assisted Web Interview* – metoda badawcza polegająca na przeprowadzeniu wywiadu z respondentem z wykorzystaniem kwestionariuszy ankiet udostępnianych drogą elektroniczną.

MiFID II - Ang. *Markets in Financial Instruments Directive II* - dyrektywa dotycząca usług i sprzedaży produktów inwestycyjnych i doradztwa w ich zakresie.

MREL - Ang. *Minimum Requirement for own funds and Eligible Liabilities* - minimalny poziom funduszy własnych i zobowiązań podlegających umorzeniu lub konwersji. Instytucja wprowadzona do polskiego prawa Ustawą z dnia 10 czerwca 2016 roku o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym, systemie gwarantowania depozytów oraz przymusowej restrukturyzacji.

MSR - Międzynarodowe Standardy Rachunkowości - stopniowo zastępowane przez MSSF, czyli Międzynarodowe Standardy Sprawozdawczości Finansowej.

MSSF - Międzynarodowe Standardy Sprawozdawczości Finansowej - standardy oraz ich interpretacje zatwierdzane są przez Radę Międzynarodowych Standardów Rachunkowości.

Mystery Shopper - Jedna z metod badania poziomu obsługi klienta polegająca na ocenie jakości usług poprzez wizyty w punktach sprzedaży i obsługi klienta.

Należności z utratą wartości - Ang. *Non-performing loans* (NPLs) - upraszczając są to „złe” kredyty; oznacza to, że klienci nie wywiązują się z terminowej spłaty kredytów bądź istnieje duże prawdopodobieństwo, że nie będą tego robić w przyszłości. Pod MSSF 9 pojęcie to obejmuje należności w etapie 3 i POCI (ang. purchased or originated credit impaired).

NBP - Narodowy Bank Polski - bank centralny, który pełni funkcje banku emisyjnego, banku banków oraz centralnego banku państwa.

[Wstęp](#)[ING Bank Śląski](#)[Nasze otoczenie](#)[Nasze wyniki finansowe](#)[Ład korporacyjny \(G\)](#)[Bezpieczeństwo banku i klientów \(G\)](#)[ING dla klientów \(S\)](#)[ING dla klimatu \(E\)](#)[ING dla społeczności \(S\)](#)[ING dla pracowników \(S\)](#)[O raporcie](#)[Załączniki](#)[Oświadczenie Zarządu](#)

NPS - Ang. *Net Promoter Score* - metoda oceny lojalności klientów. Bazę klientów dzieli się na trzy kategorie: promotorów, klientów obojętnych i krytyków. Wskaźnik NPS stanowi różnicę pomiędzy udziałem promotorów i krytyków w całej bazie klientów.

NSFR - Ang. *Net Stable Funding Ratio* - wskaźnik stabilnego finansowania. Obliczany, jako stosunek dostępnego stabilnego finansowania do wymaganego stabilnego finansowania. Zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 876/2019, minimalny poziom wskaźnika wynosi 100% i obowiązuje od końca czerwca 2021 roku.

OHI - Ang. *Organizational Health Index* - badanie zdrowia organizacji.

PACE - Jest to zorganizowany proces wspierający innowacyjność w Grupie ING. Zachęca do szybkiego wprowadzania na rynek nowych produktów i usług opracowanych przez małe, niezależne i interdyscyplinarne zespoły.

Pasywa odsetkowe - Pasywa, które generują koszt odsetkowy dla banku; główną część stanowią depozyty klientów.

PD - Ang. *Probability of Default* - miara prawdopodobieństwa niewykonania zobowiązania.

PKB - Produkt Krajowy Brutto - zagregowana wartość dóbr i usług finalnych wytworzonych przez narodowe i zagraniczne czynniki produkcji na terenie danego kraju w danej jednostce czasu.

Podatek bankowy - Potoczna nazwa podatku od niektórych instytucji finansowych. Podatek w wysokości 0,0366% miesięcznie (0,44% rocznie) jest pobierany od wartości aktywów na koniec miesiąca – po wcześniejszych pomniejszeniach. W przypadku banków wartość aktywów pomniejsza się m.in. o wartość posiadanych skarbowych papierów wartościowych, funduszy własnych banku oraz 4,0 mld zł. Z płacenia podatku zwolniono banki, które są w trakcie postępowania naprawczego, oraz banki państwowe (BGK – Bank Gospodarstwa Krajowego).

Pokrycie portfela kredytowego z utratą wartości odpisami – Ang. NPL coverage ratio. Stosunek odpisów z tytułu utraty wartości kredytów i innych należności udzielonych klientom do wartości kredytów i innych należności z utratą wartości udzielonych klientom. Pod MSSF 9 jest to stosunek odpisów należności w etapie 3 i POCI (ang. purchased or originated credit impaired) do wartości tych należności.

RAS - Ang. *Risk Appetite Statement* – dokument określający maksymalną wielkość ryzyka jaką grupa jest gotowa zaakceptować wobec danego rodzaju ryzyka.

Rating kredytowy - Jest to ocena zdolności podmiotu prawnego, który zaciąga zobowiązanie, do pełnej obsługi zaciągniętego długu, czyli spłaty odsetek i kapitału zgodnie z postanowieniami umowy. Podmiotem może być zarówno spółka, jak i np. państwo.

Rentowność aktywów odsetkowych – Roczny przychód z tytułu odsetek / średnie aktywa odsetkowe z 5 kolejnych kwartałów.

RPP - Rada Polityki Pieniężnej - organ Narodowego Banku Polskiego (NBP). Do zadań RPP należy m.in. decyzja w zakresie wysokości stóp procentowych NBP.

Segment detaliczny - Upraszczając są to osoby fizyczne.

Segment korporacyjny - Upraszczając są to osoby fizyczne prowadzące własną działalność gospodarczą, klienci segmentów średnich i dużych przedsiębiorstw oraz klienci strategiczni.

Skorygowany zwrot z kapitału własnego (ROE) – skorygowany o MCFH - 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).

SWIFT - Ang. *Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication* - stowarzyszenie na rzecz Światowej Międzybankowej Telekomunikacji Finansowej. SWIFT pośredniczy w transakcjach międzynarodowych pomiędzy instytucjami finansowymi.

Ślad węglowy - Całkowita suma emisji gazów cieplarnianych wywołanych bezpośrednio lub pośrednio przez daną osobę, organizację, wydarzenie lub produkt.

Tier 1 - Kapitał o najwyższej jakości; wyliczony zgodnie z regulacjami Basel III.

United Nations Environment Programme Finance Initiative - Jest to partnerskie porozumienie pomiędzy ONZ i ponad 200 przedstawicielami światowego rynku finansowego. Porozumienie ma na celu promocję zrównoważonego finansowania.

United Nations Global Compact - Największa na świecie inicjatywa skupiająca biznes działający na rzecz zrównoważonego rozwoju.

VaR - Ang. *Value at Risk* - wskaźnik ten określa potencjalną stratę, jaka zgodnie z oczekiwaniami nie powinna zostać przekroczona przy założeniu określonego poziomu prawdopodobieństwa.

WCAG - Międzynarodowe wytyczne dotyczące ułatwień w dostępie do treści publikowanych w Internecie. Zasady te mówią, co zrobić, aby serwis był dostępny dla każdego, bez względu na poziom sprawności, wiek, sprzęt czy oprogramowanie, którego używa.

WIBOR - Ang. Warsaw Interbank Offered Rate - jest to referencyjna wysokość oprocentowania kredytów na rynku międzybankowym w Polsce.

Wskaźnik kredytów z rozpoznaną utratą wartości (NPL Ratio) - Ang. *Non-Performing Loans Ratio* - upraszczając jest to udział "złych" kredytów w całym portfelu kredytów brutto. Pod MSSF 9 jest to udział należności



w etapie 3 i POCI (ang. purchased or originated credit impaired) w całym portfelu należności brutto.

Wskaźnik Kredyty/ Depozyty (L/D) - Kredyty i inne należności udzielone klientom netto z wył. euroobligacji w relacji do zobowiązań wobec klientów.

Wskaźnik marży kosztów ryzyka - Relacja rocznego odpisu na rezerwy kredytowe netto (pod MSSF 9 odpisów z tytułu strat oczekiwanych i rezerw na ryzyko prawne walutowych kredytów hipotecznych) do średniej wartości portfela kredytowego brutto z 5 kolejnych kwartałów.

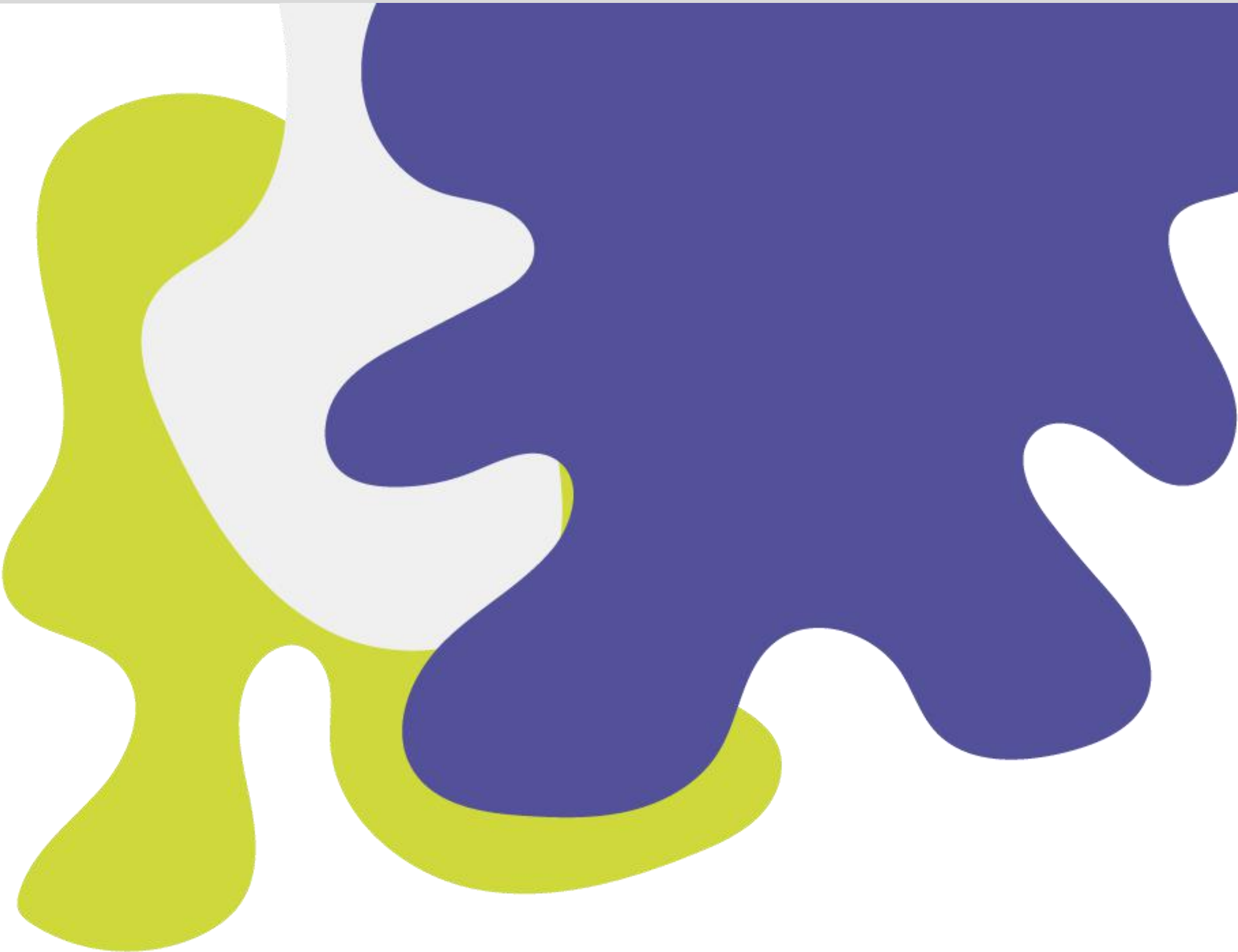
Wskaźnik marży odsetkowej – Roczny wynik odsetkowy netto / średnie aktywa odsetkowe z 5 kolejnych kwartałów.

Wskaźnik udziału kosztów w dochodach (C/I) - Ang. *Cost to Income ratio* – Wskaźnik obliczany, jako stosunek kosztów działania (bez podatku bankowego) do dochodów, łącznie z zyskiem netto jednostek stowarzyszonych konsolidowanych metodą praw własności.

Wskaźnik zwrotu na aktywach (ROA) - Ang. *Return On Assets* – roczny zysk netto / średnie aktywa z 5 kolejnych kwartałów.

Wskaźnik zwrotu z kapitału (ROE) - Ang. *Return On Equity* – roczny zysk netto / średnia wartość kapitału z 5 kolejnych kwartałów.

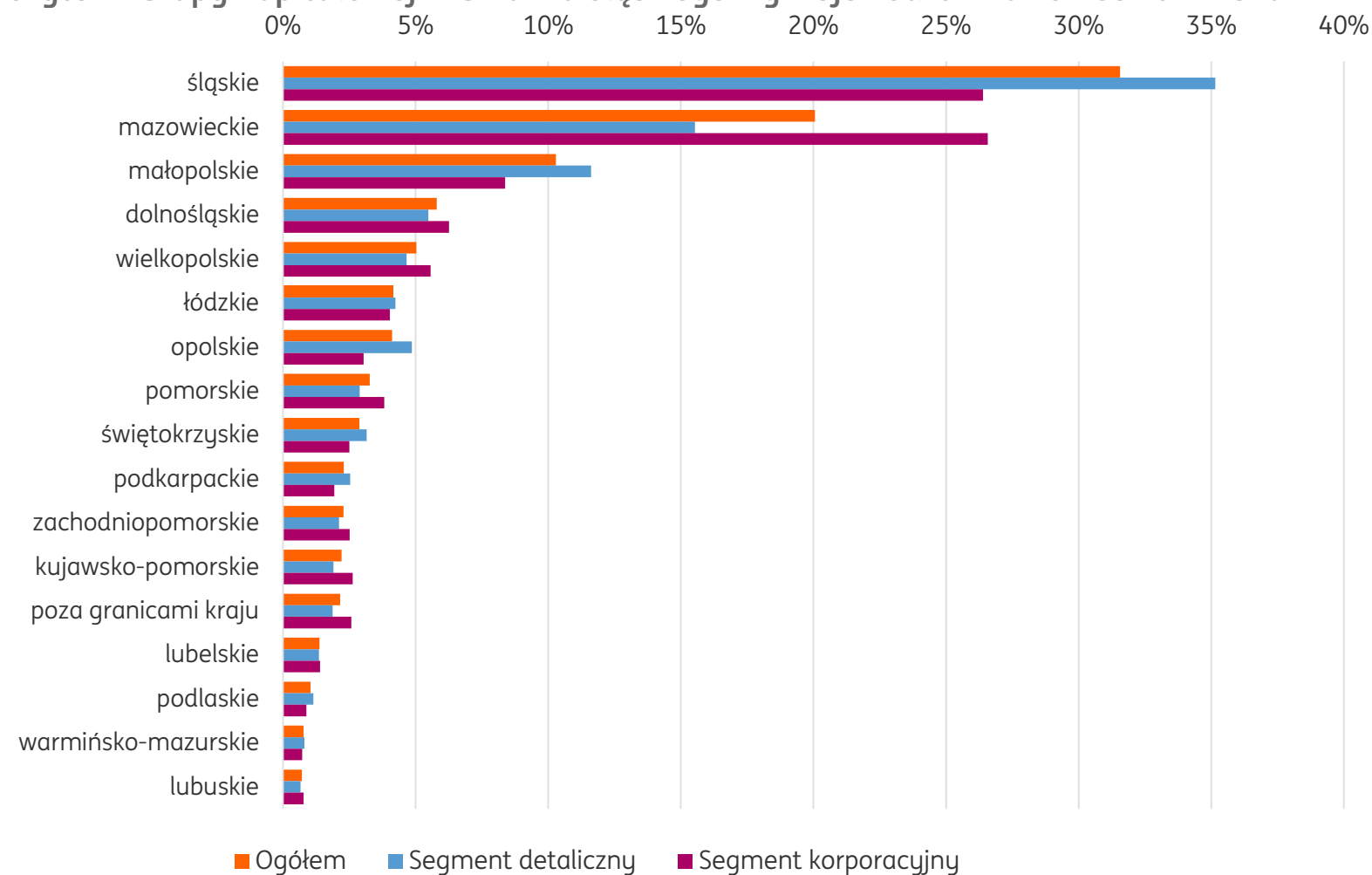
Współczynnik kapitału Tier 1 - Stosunek kapitału Tier 1 do aktywów i zobowiązań pozabilansowych z uwzględnieniem wag ryzyka; wskaźnik wyliczony zgodnie z regulacjami Basel III.





Dane liczbowe o naszych klientach

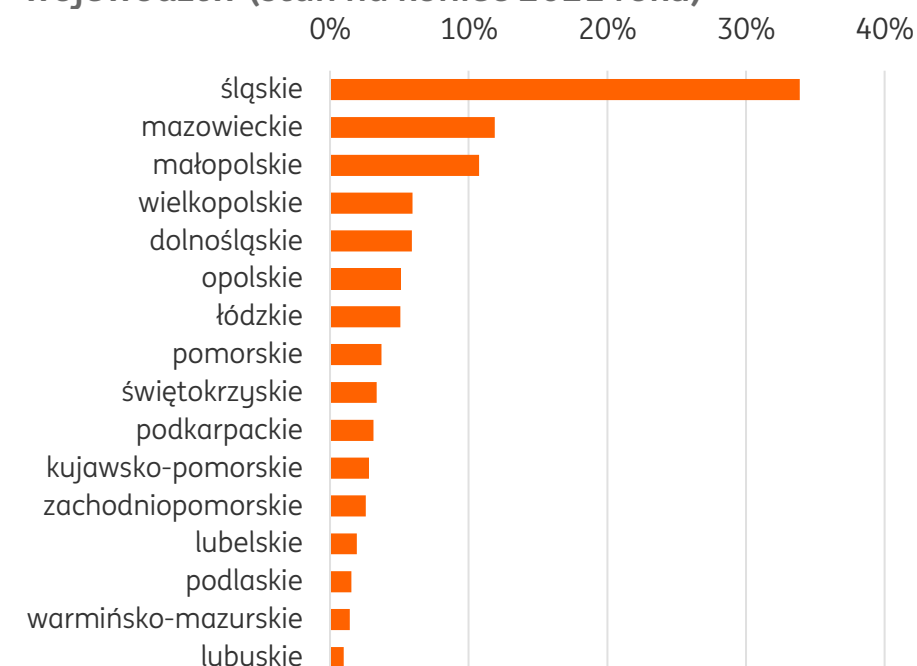
Struktura depozytów* Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego wg województw na koniec 2021 roku



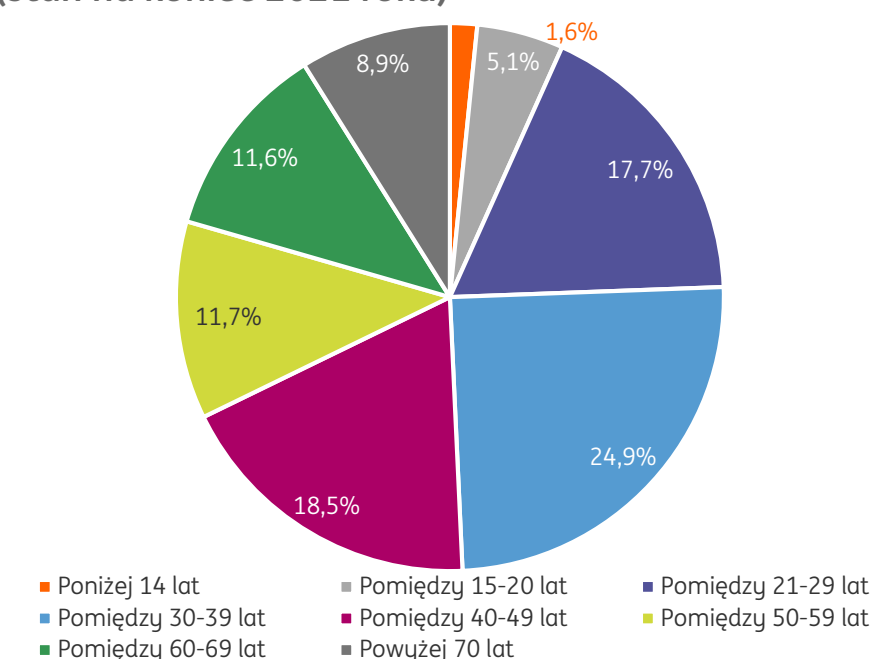
*depozyty i inne zobowiązania wobec klientów

Segment detaliczny

Struktura liczby klientów indywidualnych według województw (stan na koniec 2021 roku)

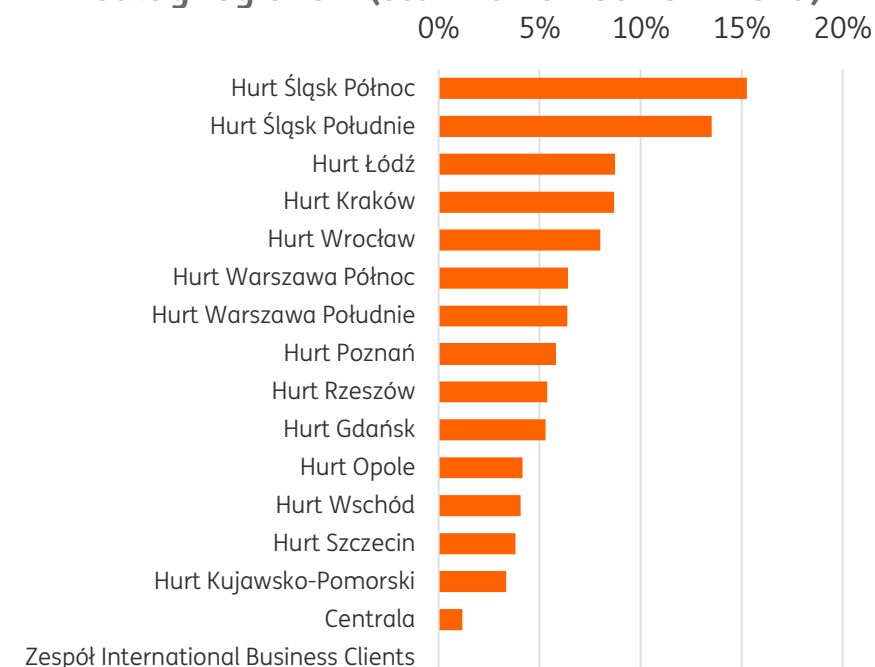


Struktura liczby klientów indywidualnych według wieku (stan na koniec 2021 roku)

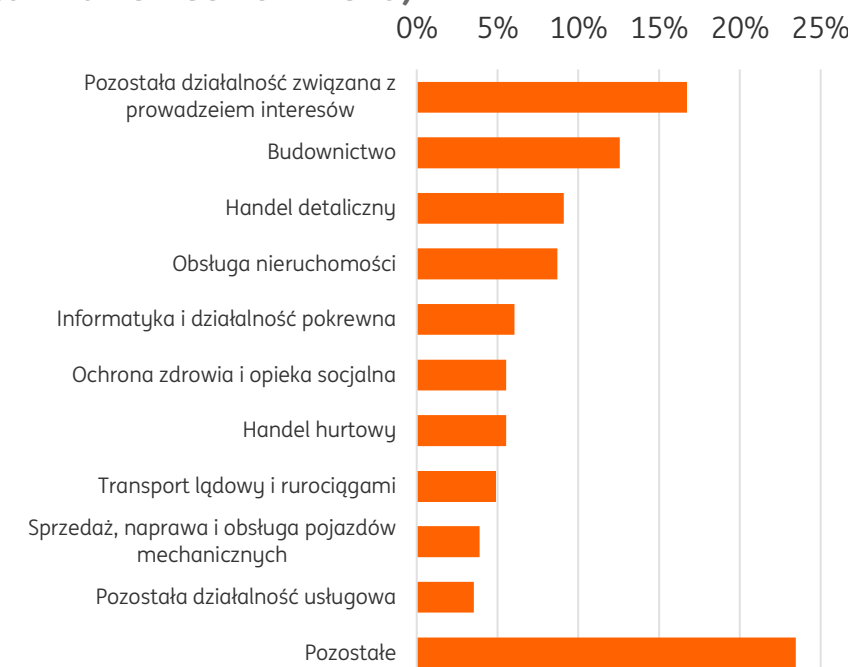


Segment korporacyjny

Struktura liczby przedsiębiorców oraz średnich i dużych firm według regionów (stan na koniec 2021 roku)



Struktura liczby klientów korporacyjnych według branż (stan na koniec 2021 roku)





Dane liczbowe o naszych pracownikach

Liczba pracowników w podziale na płeć i czas umowy o pracę

	2017	2018	2019	2020	2021
Kobieta	5 531	5 506	5 480	5 608	5 612
Czas nieokreślony	5 283	5 259	5 146	5 194	5 161
Czas określony	248	247	334	414	451
Mężczyzna	2 501	2 580	2 655	2 899	3 082
Czas nieokreślony	2 328	2 399	2 455	2 609	2 796
Czas określony	173	181	200	290	286
Razem	8 032	8 086	8 135	8 507	8 694
Czas nieokreślony	7 611	7 658	7 601	7 803	7 957
Czas określony	421	428	534	704	737

Liczba pracowników w podziale na płeć i rodzaj umowy o pracę

	2017	2018	2019	2020	2021
Kobieta	5 531	5 506	5 480	5 608	5 612
Pełny etat	5 406	5 383	5 353	5 502	5 510
Niepełny etat	125	123	127	106	102
Mężczyzna	2 501	2 580	2 655	2 899	3 082
Pełny etat	2 456	2 540	2 597	2 842	3 030
Niepełny etat	45	40	58	57	52
Razem	8 032	8 086	8 135	8 507	8 694
Pełny etat	7 862	7 923	7 950	8 344	8 540
Niepełny etat	170	163	185	163	154

Liczba pracowników w podziale na region i rodzaj umowy o pracę (1/2)

	2017	2018	2019	2020	2021
Dolnośląskie	251	252	248	248	249
Nieokreślony	236	240	241	231	227
Czasowy	15	12	7	17	22
Kujawsko - pomorskie	118	123	119	113	116
Nieokreślony	114	117	112	106	108
Czasowy	4	6	7	7	8
Lubelskie	60	61	59	58	57
Nieokreślony	58	60	57	56	55
Czasowy	2	1	2	2	2
Lubuskie	36	35	36	36	37
Nieokreślony	35	34	31	34	34
Czasowy	1	1	5	2	3
Łódzkie	190	188	189	183	181
Nieokreślony	176	181	180	173	173
Czasowy	14	7	9	10	8
Małopolskie	375	372	357	356	330
Nieokreślony	348	349	337	336	315
Czasowy	27	23	20	20	15
Mazowieckie	1 470	1 493	1 505	1 572	1 597
Nieokreślony	1 383	1 392	1 410	1 451	1 495
Czasowy	87	101	95	121	102
Opolskie	208	208	200	199	183
Nieokreślony	196	198	188	193	182
Czasowy	12	10	12	6	1



Liczba pracowników w podziale na region i rodzaj umowy o pracę (2/2)

	2017	2018	2019	2020	2021
Podkarpackie	120	102	100	99	96
Nieokreślony	115	99	94	92	88
Czasowy	5	3	6	7	8
Podlaskie	58	53	51	48	49
Nieokreślony	54	50	51	48	49
Czasowy	4	3	0	0	0
Pomorskie	149	147	147	146	138
Nieokreślony	139	133	136	134	127
Czasowy	10	14	11	12	11
Śląskie	4 495	4 543	4 626	4 949	5 183
Nieokreślony	4 287	4 323	4 294	4 475	4 648
Czasowy	208	220	332	474	535
Świętokrzyskie	97	98	95	102	93
Nieokreślony	92	95	92	101	91
Czasowy	5	3	3	1	2
Warmińsko- mazurskie	33	34	34	34	32
Nieokreślony	30	32	33	31	31
Czasowy	3	2	1	3	1
Wielkopolskie	261	266	262	259	245
Nieokreślony	241	246	244	242	235
Czasowy	20	20	18	17	10
Zachodniopomorskie	111	111	107	105	108
Nieokreślony	107	109	101	100	99
Czasowy	4	2	6	5	9

Struktura zatrudnienia

GRI [405-1] [405-2]

Liczba pracowników w podziale na szczeble zatrudnienia i grupy wiekowe

	2017	2018	2019	2020	2021
Wyższa kadra zarządzająca	32	36	34	35	36
Poniżej 30 lat	0	0	0	0	0
Pomiędzy 30-50 lat	25	24	20	14	17
Powyżej 50 lat	7	12	14	21	19
Kadra zarządzająca	424	415	427	242	271
Poniżej 30 lat	3	0	0	0	1
Pomiędzy 30-50 lat	359	344	342	187	195
Powyżej 50 lat	62	71	85	55	75
Niższa kadra zarządzająca	339	354	319	441	447
Poniżej 30 lat	5	4	3	2	7
Pomiędzy 30-50 lat	280	294	254	346	339
Powyżej 50 lat	54	56	62	93	101
Specjaliści	7 060	7 114	7 115	7617	7798
Poniżej 30 lat	1 023	992	987	1 179	1294
Pomiędzy 30-50 lat	5 122	5 178	5 121	5 316	5318
Powyżej 50 lat	915	944	1 007	1 122	1186
Pozostali pracownicy	177	167	240	172	142
Poniżej 30 lat	78	78	137	91	67
Pomiędzy 30-50 lat	79	74	86	72	66
Powyżej 50 lat	20	15	17	9	9



Struktura zatrudnienia i stosunek podstawowego wynagrodzenia mężczyzn i kobiet (1/2)

	Kobieta	Mężczyzna	Stosunek wynagrodzeń mężczyzn do kobiet
2021			
Wyższa kadra zarządzająca	12	24	108%
Kadra zarządzająca	101	170	95%
Niższa kadra zarządzająca	251	196	91%
Specjaliści	5 140	2 658	102%
Pozostali pracownicy	108	34	108%
2020			
Wyższa kadra zarządzająca	10	25	115%
Kadra zarządzająca	98	144	96%
Niższa kadra zarządzająca	241	200	93%
Specjaliści	5 116	2 501	101%
Pozostali pracownicy	143	29	104%
2019			
Wyższa kadra zarządzająca	9	25	113%
Kadra zarządzająca	225	202	95%
Niższa kadra zarządzająca	159	160	94%
Specjaliści	4 903	2 212	97%
Pozostali pracownicy	184	56	100%
2018			
Wyższa kadra zarządzająca	10	26	108%
Kadra zarządzająca	221	194	100%
Niższa kadra zarządzająca	188	166	95%
Specjaliści	4 964	2 150	92%
Pozostali pracownicy	123	44	100%

Struktura zatrudnienia i stosunek podstawowego wynagrodzenia mężczyzn i kobiet (2/2)

	Kobieta	Mężczyzna	Stosunek wynagrodzeń mężczyzn do kobiet
2017			
Wyższa kadra zarządzająca	10	22	98%
Kadra zarządzająca	227	197	95%
Niższa kadra zarządzająca	180	159	97%
Specjaliści	4 969	2 091	97%
Pozostali pracownicy	145	32	100%





Zmiany w prawie

Zmiany regulacji dotyczących sektora bankowego

Nazwa	Termin wejścia w życie	Opis
Ustawa z dnia 31 lipca 2019 roku o zmianie niektórych ustaw w celu ograniczenia obciążeń regulacyjnych	1 stycznia 2021 roku weszła w życie zmiana dotycząca rozszerzenia zakresu ochrony konsumenckiej	Wśród zmian wprowadzonych ustawą znajduje się m.in. rozszerzenie zakresu stosowania przepisów o klauzulach niedozwolonych w umowach z konsumentami na osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą.
Ustawa z dnia 27 listopada 2020 roku o zmianie ustawy o podatku od towarów i usług oraz niektórych innych ustaw	1 stycznia 2021 roku	Ustawa wprowadziła rozwiązania w zakresie uproszczenia rozliczania przez podatników podatku od towarów i usług – pakiet SLIM VAT (Simple Local and Modern VAT), m.in. odnoszące się do: • braku konieczności uzyskiwania potwierdzeń odbioru faktur korygujących in minus, • wprowadzenia nowego warunku w postaci posiadania dokumentacji, z której wynika, że sprzedawca uzgodnił z nabywcą „warunki obniżenia podstawy opodatkowania dla dostawy towarów lub świadczenia usług określone w fakturze korygującej oraz warunki te zostały spełnione, a faktura ta jest zgodna z posiadaną dokumentacją”, • wydłużenia terminu do odliczenia VAT naliczonego łącznie do 4 okresów rozliczeniowych, a w przypadku podatników rozliczających się kwartalnie, odliczanie na dotychczasowych zasadach, tj. do 3 okresów rozliczeniowych, • spójnych kursów walut - dodanie opcjonalnego dla podatników rozwiązania w zakresie kursów walut stosowanych dla celów rozliczeń VAT oraz CIT, • wprowadzenia możliwości odliczania podatku naliczonego wynikającego z faktur dokumentujących nabycie usług noclegowych w celu ich odsprzedaży, • podwyższenia limitu na nieewidencjonowane prezenty małej wartości z 10 zł do 20 zł, • wprowadzenia przepisu dotyczącego rozliczania faktur korygujących zwiększających cenę.
Ustawa z dnia 28 listopada 2020 roku o zmianie ustawy o podatku dochodowym od osób prawnych oraz niektórych innych ustaw	1 stycznia 2021 roku	Ustawa wprowadziła dwa alternatywne warianty opodatkowania tj.: • system wzorowany na rozwiązaniu estońskim wiążący dochód do opodatkowania z kategoriami prawa bilansowego i polegający na znacznej modyfikacji dotychczasowych zasad opodatkowania – tzw. ryczałt od dochodów spółek kapitałowych, • z podatku zryczałtowanego będą mogły skorzystać spółki kapitałowe (tj. z ograniczoną odpowiedzialnością oraz akcyjne) po spełnieniu określonych warunków, np. ich udziałowcami lub akcjonariuszami są wyłącznie osoby fizyczne, a jej łączne przychody z działalności z poprzedniego roku podatkowego lub wartość średnich przychodów z działalności nie przekroczyły kwoty 100 mln zł liczonych z uwzględnieniem kwoty podatku VAT, etc., • specjalny fundusz inwestycyjny, który (w sensie ekonomicznym) umożliwi podatnikom szybsze rozliczenie amortyzacji środków trwałych w kosztach podatkowych bez ingerencji w dotychczasowe rozliczenia podatkowe.
Ustawa z dnia 28 listopada 2020 roku o zmianie ustawy o podatku dochodowym od osób fizycznych, ustawy	1 stycznia 2021 roku	Na mocy ustawy wprowadzono wiele istotnych zmian dla podatników, wśród nich wymienić należy:



[o podatku dochodowym od osób prawnych, ustawy o zryczałtowanym podatku dochodowym od niektórych przychodów osiąganych przez osoby fizyczne oraz niektórych innych ustaw](#)

- wprowadzenie obowiązku sporządzania i podawania do publicznej wiadomości przez największych podatników CIT, tj. podatników, których przychody przekroczyły 50 mln EUR w roku podatkowym, jak również podatkowych grup kapitałowych informacji o realizowanej strategii podatkowej za rok podatkowy, dalej: sprawozdanie,
- sprawozdanie należy sporządzić w języku polskim i zamieścić na swojej stronie internetowej do końca dwunastego miesiąca następującego po zakończeniu roku podatkowego oraz przekazać Naczelnikowi Urzędu Skarbowego właściwego dla podatnika o adresie strony internetowej. Sporządzone sprawozdania zostaną podane do publicznej wiadomości. Brak zgodności sankcjonowany jest karą pieniężną w wysokości do 250 tys. zł,
- rozszerzenie zakresu transakcji podlegających weryfikacji pod kątem zgodności z zasadą ceny rynkowej, w szczególności w przypadku gdy rzeczywisty właściciel (beneficial owner) ma siedzibę w tzw. „raju podatkowym”,
- objęcie spółek komandytowych i części spółek jawnych podatkiem CIT,
- zmiany w krajowej tzw. klauzuli nieruchomościowej,
- opodatkowanie wydania majątku likwidacyjnego w formie rzeczowej – dotychczas występował spór w tym zakresie między organami podatkowymi, a sądami administracyjnymi,
- wprowadzenie definicji spółki nieruchomościowej wraz z określeniem zasad ich opodatkowania,
- ograniczenie możliwości rozliczenia strat powstałych na skutek działań restrukturyzacyjnych,
- przedłużenie zwolnienia z podatku minimalnego od nieruchomości komercyjnych na okres epidemii – dotychczasowe zwolnienie przedłużono na okres od 1 stycznia 2021 roku do końca miesiąca, w którym stan epidemii zostanie odwołany,
- ograniczenie możliwości stosowania obniżonych lub podwyższonych stawek amortyzacyjnych w stosunku do środków trwałych wykorzystywanych w działalności, z której dochody podlegają zwolnieniu z opodatkowania podatkiem dochodowym - w okresie korzystania z takiego zwolnienia,
- podwyższenie limitu przychodów uprawniających do korzystania z obniżonej 9% stawki podatku CIT z 1,2 mln EUR do 2 mln EUR.

[Rozporządzenie Ministra Finansów, Funduszy i Polityki Regionalnej z dnia 28 grudnia 2020 roku zmieniające rozporządzenie w sprawie właściwości organów podatkowych](#)
oraz
[Rozporządzenie Ministra Finansów, Funduszy i Polityki Regionalnej z dnia 28 grudnia 2020 roku zmieniające rozporządzenie w sprawie niektórych podatników i płatników, w odniesieniu do których zadania są wykonywane przez naczelnika urzędu skarbowego innego niż właściwy miejscowo](#)

1 stycznia 2021 roku

Rozporządzenia zmieniły ze skutkiem od 1 stycznia 2021 roku dotychczasową właściwość organów podatkowych dla dużej części podatników, w tym dla banków. Zmiany te wywołały skutki także na gruncie składanych deklaracji oraz prowadzonych postępowań administracyjnych.

Do dnia 31 grudnia 2020 roku właściwym dla ING Banku Śląskiego SA urzędem skarbowym był Pierwszy Śląski Urząd Skarbowy w Sosnowcu, a z dniem 1 stycznia 2021 roku stał się nim Pierwszy Mazowiecki Urząd Skarbowy w Warszawie, dalej jako: I Mazowiecki US.

Ponadto I Mazowiecki US przejął rolę urzędu skarbowego właściwego dla największych podmiotów będąc urzędem o zasięgu ogólnopolskim, tzw. specurząd.

Z kolei duże przedsiębiorstwa trafiły do 19 utworzonych wyspecjalizowanych urzędów skarbowych (określane mianem WUS). Natomiast małe podmioty z kapitałem zagranicznym wróciły do rejonowych urzędów skarbowych -wyjątkiem od tej reguły jest sytuacja, w której podmiot taki zaklasyfikował się do podlegania pod WUS.

Sprawy związane ze zryczałtowanym podatkiem dochodowym od osób prawnych, pobieranym przez płatników od nierezydentów (tzw. podatek u źródła) w skali całego kraju przejął Naczelnik Lubelskiego Urzędu Skarbowego w Lublinie.

Organ ten jest również właściwy miejscowo w sprawach stwierdzenia nadpłaty zryczałtowanego podatku dochodowego od osób prawnych pobieranego przez płatników, na wniosek będącego nierezydentem podatnika tego podatku.



[Ustawa z dnia 10 grudnia 2020 roku o zmianie ustawy o podatku akcyzowym oraz niektórych innych ustaw](#)

1 stycznia 2021 roku

Ustawa wprowadziła nowe zasady rejestracji podatników akcyzowych, jak również doszło do utworzenia Centralnego Rejestru Podmiotów Akcyzowych prowadzonego przez Dyrektora Izby Administracji Skarbowej w Poznaniu, który to rejestr zastąpił rejestry prowadzone przez naczelników urzędów skarbowych. Papierowe zgłoszenia rejestracyjne zostały zastąpione rejestracją elektroniczną. Podmioty akcyzowe, które były już wcześniej zarejestrowane w bazach prowadzonych przez naczelników urzędów skarbowych, nie dokonują ponownie rejestracji, są jednak zobowiązane elektronicznie potwierdzić dotychczasowe dane i uzupełnić zgłoszenie rejestracyjne o informację dotyczącą właściwego dla danego podmiotu organu podatkowego. Aktualizacji należało dokonać do 30 czerwca 2021 roku.

[Ustawa z dnia 25 lutego 2021 roku o zmianie ustawy - Prawo bankowe oraz niektórych innych ustaw](#)

Większość przepisów weszła w życie 28 kwietnia 2021 roku

Nowelizacja prawa bankowego implementuje wymogi dyrektywy CRD V. Zmiany dotyczą m.in. polityki wynagrodzeń, środków nadzorczych, które mogą być stosowane przez Komisję Nadzoru Finansowego, buforów kapitałowych oraz ryzyka stopy procentowej.

[Ustawa z dnia 30 marca 2021 roku o zmianie ustawy o podatku akcyzowym oraz niektórych innych ustaw](#)

1 maj 2021 roku, przy czym część przepisów weszła w życie wcześniej

Przesunięto o 3 miesiące termin na złożenie deklaracji CIT-8 za rok 2020 i zapłatę podatku, tj. do dnia 30 czerwca 2021 roku. Prolongowano termin do złożenia informacji o cenach transferowych (TPR-C) oraz oświadczenia o sporządzeniu lokalnej dokumentacji cen transferowych. Wydłużono okres obowiązywania certyfikatów rezydencji wydanych w 2020 roku poprzez uznawanie ich za ważne również w 2021 roku, pod warunkiem uzyskania od kontrahenta oświadczenia o aktualności danego certyfikatu. Wprowadzono wymóg składania deklaracji akcyzowych w formie elektronicznej od 1 lipca 2021 roku, a ewidencji akcyzowej w formie elektronicznej od 1 stycznia 2022 roku (termin ten jeśli chodzi o ewidencję akcyzową został przesunięty o rok ustawą z 29 października 2021 roku o zmianie ustawy o podatku akcyzowym oraz ustawy o zmianie ustawy o podatku akcyzowym oraz niektórych innych ustaw, opublikowanej w Dzienniku Ustaw za pozycją 2313).

[Rozporządzenie Ministra Finansów, Funduszy i Polityki Regionalnej z dnia 28 grudnia 2020 roku zmieniające rozporządzenie w sprawie wyłączenia lub ograniczenia stosowania art. 26 ust. 2e ustawy o podatku dochodowym od osób prawnych](#) oraz

31 grudnia 2020 roku

Zgodnie z oboma rozporządzeniami, w przypadku płatników podatku dochodowego od osób prawnych wejście w życie nowego mechanizmu poboru podatku u źródła (WHT), planowane na 1 stycznia 2019 roku, zostało odroczone odpowiednio do końca czerwca 2021 roku, a następnie do końca 2021 roku.

[Rozporządzenie Ministra Finansów, Funduszy i Polityki Regionalnej z dnia 25 czerwca 2021 roku zmieniające rozporządzenie w sprawie wyłączenia lub ograniczenia stosowania art. 26 ust. 2e ustawy o podatku dochodowym od osób prawnych](#)

30 czerwca 2021 roku

Nowe zasady wprowadzone od 1 stycznia 2019 roku do ustawy CIT nałożyły na płatnika podatku u źródła (WHT) obowiązek, aby po przekroczeniu limitu 2 mln zł wypłacanych na rzecz odbiorcy płatności kwot z tytułu należności licencyjnych, odsetek, dywidendy, czy też niektórych usług niematerialnych – doradczych, prawnych, badania rynku, reklamowych, etc. dokonał poboru podatku i rozliczył go z organem podatkowym. Dopiero w późniejszym etapie, po wystąpieniu z wnioskiem i wykazaniu, że zostały spełnione odpowiednie warunki przewidziane przepisami, możliwy będzie zwrot powstałej nadpłaty. Pomimo odroczenia stosowania wskazanych przepisów, nadal obowiązują regulacje w zakresie obowiązku dochowania należytej staranności przy zastosowaniu niższej stawki lub zwolnienia podatkowego, konieczności określania rzeczywistego właściciela wypłacanych należności, czy też klauzula antyabuzywna, zabraniająca stosowania preferencji przy wypłacie dywidendy lub odsetek, gdy wypłata ta ma sztuczny charakter, bądź pozostaje w sprzeczności z celem przepisów.

[Ustawa z dnia 30 marca 2021 roku o zmianie ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu oraz niektórych innych ustaw](#)

Co do zasady ustawa weszła w życie 15 maja, ale część zmian wchodzi w życie 31 lipca / 31 października 2021 roku

Zmiany dotyczą m.in. szczegółowych zasad stosowania środków bezpieczeństwa finansowego, rozszerzenia zakresu informacji w Centralnym Rejestrze Beneficjentów Rzeczywistych i obowiązków związanych z ich weryfikacją.



[Rozporządzenie Ministra Finansów, Funduszy i Polityki Regionalnej z dnia 8 czerwca 2021 roku w sprawie systemu zarządzania ryzykiem i systemu kontroli wewnętrznej oraz polityki wynagrodzeń w bankach](#)

Większość przepisów weszła w życie 11 czerwca 2021 roku; wybrane nowe wymogi obowiązują od 28 czerwca / 31 grudnia 2021 roku

Rozporządzenie określa sposób funkcjonowania w bankach systemu zarządzania ryzykiem i systemu kontroli wewnętrznej, w tym tryb anonimowego zgłaszania wskazanemu członkowi zarządu lub rady nadzorczej naruszeń prawa oraz obowiązujących w banku procedur i standardów etycznych, a także szczegółowy zakres polityki wynagrodzeń. Zmiany dotyczą m.in. określania limitów na ryzyko, ryzyka stopy procentowej w portfelu bankowym oraz zmiennych składników wynagrodzeń.

[Rekomendacja S dotycząca dobrych praktyk w zakresie zarządzania ekspozycjami kredytowymi zabezpieczonymi hipotecznie](#)

30 czerwca 2021 roku

Rekomendacja S stanowi zbiór zasad dotyczących dobrych praktyk w zakresie ekspozycji kredytowych zabezpieczonych hipotecznie. Celem wydania znowelizowanej Rekomendacji S jest m.in. rozszerzenie jej dotychczasowego brzmienia, o zasady dotyczące zarządzania ekspozycjami kredytowymi zabezpieczonymi hipotecznie oprocentowanymi stałą stopą procentową lub okresowo stałą stopą procentową, tak aby uwzględnić ryzyko związane z tymi kredytami. Banki powinny posiadać wśród oferty kredytów zabezpieczonych hipotecznie na nieruchomościach mieszkalnych dla klientów detalicznych również tego rodzaju kredyty. Powinny także umożliwiać klientom zmianę formuły oprocentowania w ramach już zawartej umowy kredytu zabezpieczonego hipotecznie ze zmiennej stopy procentowej na stałą stopę procentową lub okresowo stałą stopę procentową. Zawarte w Rekomendacji postanowienia odnoszące się do kredytów z opcją zwolnienia ze zobowiązania wobec banku z tytułu ekspozycji kredytowej zabezpieczonej hipotecznie na nieruchomości mieszkalnej w przypadku przeniesienia przez kredytobiorcę na bank własności do kredytowanej nieruchomości (tzw. kredyty z opcją „klucz za dług”), ustanawiają szczególne zasady oceny zdolności kredytowej i zabezpieczenia.

[Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady \(UE\) 2019/876 z dnia 20 maja 2019 roku zmieniające rozporządzenie \(UE\) nr 575/2013 w odniesieniu do wskaźnika dźwigni, wskaźnika stabilnego finansowania netto, wymogów w zakresie funduszy własnych i zobowiązań kwalifikowalnych, ryzyka kredytowego kontrahenta, ryzyka rynkowego, ekspozycji wobec kontrahentów centralnych, ekspozycji wobec przedsiębiorstw zbiorowego inwestowania, dużych ekspozycji, wymogów dotyczących sprawozdawczości i ujawniania informacji, a także rozporządzenie \(UE\) nr 648/2012](#)

Większość przepisów stosuje się od 28 czerwca 2021 roku

Rozporządzenie CRR2 dotyczy wymogów ostrożnościowych dla banków. Zmiany dotyczą m.in. wysokości wskaźnika dźwigni, wprowadzenia wskaźnika stabilnego finansowania netto, a także szczegółowych wymogów kapitałowych z tytułu ryzyka kredytowego i rynkowego. Przepisy rozporządzenia wpływają również na sprawozdawczość i ujawnianie informacji przez banki.

[Ustawa z dnia 20 maja 2021 roku o zmianie ustawy o podatku od towarów i usług oraz niektórych innych ustaw](#)

1 lipca 2021 roku

Ustawa wprowadziła do polskiego porządku prawnego szereg zmian określany mianem pakietu VAT e-commerce mających za zadanie ułatwienie handlu transgranicznego w Unii Europejskiej oraz zmniejszenie obciążeń administracyjnych dla podmiotów gospodarczych.

[Rozporządzenie Ministra Finansów, Funduszy i Polityki Regionalnej z dnia 29 czerwca 2021 roku zmieniające Rozporządzenie w sprawie szczegółowego zakresu danych zawartych w deklaracjach podatkowych i w ewidencji w zakresie podatku od towarów i usług](#)

1 lipca 2021 roku

Najważniejsze zmiany wprowadzone rozporządzeniem to:

- możliwość zbiorczego wykazywania paragonów z NIP do kwoty 450 zł wystawionych zgodnie z art. 106e ust. 5 pkt 3 ustawy o VAT,
- doprecyzowanie pod względem merytorycznym i formalnym przepisów rozporządzenia odnoszących się do oznaczeń niektórych grup towarów i usług (GTU) oraz procedur specjalnych,
- możliwość wykazywania w ewidencji zmniejszenia podatku naliczonego, o którym mowa w art. 86 ust. 19a ustawy, dokumentem „WEW”.



[Ustawa z dnia 8 lipca 2021 roku o zmianie ustawy o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym, systemie gwarantowania depozytów oraz przymusowej restrukturyzacji oraz niektórych innych ustaw](#)

Większość przepisów weszła w życie 15 września 2021 roku

Ustawa wdraża przepisy Dyrektywy BRRD II i zmienia przepisy dotyczące przymusowej restrukturyzacji banków. Zawiera m.in. przepisy dotyczące wymogi w zakresie utrzymywania przez banki odpowiedniego poziomu zobowiązań kwalifikowalnych (MREL).

[Ustawa z dnia 11 sierpnia 2021 roku o zmianie ustawy o podatku od towarów i usług oraz ustawy - Prawo bankowe](#)

1 października 2021 roku

Ustawa (określana jako Pakiet SLIM VAT 2) wprowadza szereg uproszczeń w zakresie rozliczania podatku od towarów i usług, jak również dostosowuje krajowe przepisy do sytuacji wynikającej z wystąpienia Królestwa Wielkiej Brytanii i Irlandii Północnej z Unii Europejskiej.

Do istotniejszych zmian wynikających z nowelizacji należy zaliczyć:

- wprowadzenie ułatwień w odniesieniu do Mechanizmu Podzielonej Płatności w VAT polegających na możliwości:
 - przekazywania środków między rachunkami VAT w różnych bankach,
 - wydania zgody na uwolnienie środków z rachunku VAT, jeżeli posiadane przez podatnika zaległości podatkowe zostały odroczone lub rozłożone na raty,
 - uwalniania środków przebiegowanych z zamykanego rachunku VAT na tzw. rachunek techniczny,
 - przeznaczenia środków zgromadzonych na rachunku VAT na uregulowanie składek na rzecz KRUS;
- umożliwienie podatnikowi rozliczającemu podatek z tytułu importu towarów w deklaracji podatkowej dokonania korekty tej deklaracji, w razie gdyby w pierwotnej jej wersji nie została rozliczona prawidłowa wysokość podatku;
- usunięcie 3-miesięcznego ograniczenia w odliczaniu VAT przy wewnątrzwspólnotowym nabyciu towarów (WNT), imporcie usług i innych przypadkach odwrotnego obciążenia;
- uproszczenie odliczenia VAT w odniesieniu do samochodów osobowych wykorzystywanych wyłącznie w celach firmowych poprzez wydłużenie terminu na złożenie druku VAT-26 do 25. dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym poniesiono pierwszy wydatek związany z pojazdem; informacja powinna zostać złożona nie później niż w terminie złożenia ewidencji JPK_V7 / JPK_V7K za dany miesiąc;
- Umożliwienie odliczenia VAT po upływie terminu na odliczenie „na bieżąco” poprzez rozszerzenie liczby okresów rozliczeniowych, w których podatnik będzie mógł dokonać odliczenia przez korektę deklaracji;
- w zakresie ulgi na złe długi dostosowanie przepisów do wytycznych TSUE, tj.:
 - wydłużenie czasu na skorzystanie z ulgi na złe długi do trzech lat, licząc od końca roku podatkowego, w którym została wystawiona faktura,
 - poszerzenie zastosowanie ulgi na złe długi poprzez uchylenie warunku, że podmiot, w stosunku do którego stosowana jest ulga, nie może być w momencie zastosowania w trakcie postępowania restrukturyzacyjnego, upadłościowego lub w trakcie likwidacji;
- dopuszczenie (opcjonalnie) możliwości składania zgodnego oświadczenia dostawcy i nabywcy o wyborze opodatkowania nieruchomości w akcie notarialnym.

[Rekomendacja Z dotycząca zasad ładu wewnętrznego w bankach](#)

1 stycznia 2022 roku

Rekomendacja Z stanowi zbiór dobrych praktyk w zakresie zasad ładu wewnętrznego. Na ład wewnętrzny składają się w szczególności: system zarządzania bankiem, organizacja banku, zasady działania, uprawnienia, obowiązki i odpowiedzialność oraz wzajemne relacje rady nadzorczej, zarządu i osób pełniących kluczowe funkcje w banku.

[Rekomendacja R dotycząca zasad klasyfikacji ekspozycji kredytowych, szacowania i ujmowania](#)

1 stycznia 2022 roku

Znowelizowana Rekomendacja R stanowi zbiór dobrych praktyk dotyczących klasyfikacji ekspozycji kredytowych, szacowania i ujmowania oczekiwanych strat kredytowych, zgodnie z przyjętą i obowiązującą w bankach polityką rachunkowości oraz zarządzania ryzykiem



[oczekiwanych strat kredytowych oraz zarządzania ryzykiem kredytowym](#)

[Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady \(UE\) 2020/852 z dnia 18 czerwca 2020 roku w sprawie ustanowienia ram ułatwiających zrównoważone inwestycje, zmieniające rozporządzenie \(UE\) 2019/2088](#)

[Ustawa z dnia 29 października 2021 roku o zmianie ustawy o podatku od towarów i usług oraz niektórych innych ustaw](#)

[Ustawa z dnia 29 października 2021 roku o zmianie ustawy o podatku dochodowym od osób fizycznych, ustawy o podatku dochodowym od osób prawnych oraz niektórych innych ustaw, tzw. „Polski Ład”](#)

Rozporządzenie weszło w życie 12 lipca 2020 roku, ale szczegółowe wymogi stosuje się od 1 stycznia 2022/1 stycznia 2023 roku

1 stycznia 2022

1 stycznia 2022 roku

kredytowym. Konieczność opracowania Rekomendacji R w nowym brzmieniu wynikała w szczególności z wejścia w życie w 2018 roku Międzynarodowego Standardu Sprawozdawczości Finansowej nr 9 (MSSF 9).

Taksonomia UE przewiduje rozszerzenie zakresu raportowania niefinansowego o informacje w jaki sposób i w jakim stopniu działalność przedsiębiorstwa jest związana z działalnością gospodarczą, która kwalifikuje się jako zrównoważona środowiskowo.

Wprowadzenie Krajowego Systemu e-Faktur (KSeF) czyli ogólnokrajowego systemu teleinformatycznego obsługiwanego przez Ministerstwo Finansów, w którym przedsiębiorcy będą mogli wystawiać i otrzymywać elektroniczne faktury ustrukturyzowane. Będzie to jedna z dopuszczalnych form dokumentowania sprzedaży obok faktur papierowych i faktur elektronicznych. Faktury ustrukturyzowane będą wystawiane w oparciu o jednolitą strukturę logiczną, udostępnioną przez Ministerstwo Finansów. Od 1 stycznia 2022 roku korzystanie z systemu e-Faktur będzie dobrowolne, natomiast w 2023 roku planowane jest wprowadzenie powszechnego fakturowania opartego o KSeF w Polsce.

Niniejsza ustawa określana jest mianem Polskiego Ładu (pierwotnie: Nowy Ład) i wprowadza znaczną ilość zmian do obowiązujących zasad opodatkowania, w szczególności podatkiem dochodowym od osób fizycznych, o systemowym znaczeniu. Zmiany podatkowe w obszarze podatku dochodowego od osób fizycznych obejmują m.in. likwidację możliwości odliczenia składki zdrowotnej od podatku dochodowego od osób fizycznych, zwiększenie wysokości kwoty wolnej od podatku, wprowadzenie tzw. ulgi dla klasy średniej czy tzw. ulgi na powrót. W obszarze podatku dochodowego od osób prawnych, do zmian implementowanych Polskim Ładem należy zaliczyć:

- zmiany przepisów o cenach transferowych w zakresie:
 - definicji podmiotów powiązanych – dotychczas stosowane pojęcie „spółki niemającej osobowości prawnej” zastąpiono określeniem „spółka niebędąca osobą prawną”,
 - korekty cen transferowych,
 - mechanizmu safe harbour finansowego - okresem, w którym podatnik będzie mógł skorzystać z tej instytucji będzie rok podatkowy, doprecyzowano moment, na jaki umowa pożyczki (kredytu, obligacji) powinna być zgodna z warunkami safe harbour finansowego w zakresie oprocentowania,
 - lokalnej dokumentacji cen transferowych,
 - wydłużenia do 14 dni terminu na przedłożenie lokalnej dokumentacji przez podatnika na żądanie organu podatkowego (w miejsce obecnych 7 dni),
 - likwidacji oświadczenia o sporządzeniu dokumentacji cen transferowych jako odrębnego dokumentu i przeniesienie go, w zmienionej treści, do informacji o cenach transferowych (formularz TPR),
 - podpisywania informacji o cenach transferowych - co do zasady informację podpisuje kierownik jednostki w rozumieniu przepisów ustawy i rachunkowości, jednakże w przypadku, gdy jednostką kieruje organ wieloosobowy – przez jedną albo więcej osób uprawnionych do reprezentacji. Ponadto, znowelizowane przepisy dopuściły złożenie informacji o cenach transferowych przez pełnomocnika będącego adwokatem, radcą prawnym, doradcą podatkowym lub biegłym rewidentem, oraz prokurenta (działającego zgodnie z zasadami reprezentacji);
- wprowadzenie tzw. reżimu holdingowego, w tym zdefiniowanie spółki holdingowej oraz spółki zależnej, jak również objęcie regulacjami antyabuzywnymi zwolnień z CIT wprowadzanych reżimem holdingowym;



- przemodelowanie przepisów dotyczących procedury poboru podatku u źródła poprzez, m.in. wdrożenie dodatkowych obostrzeń / warunków, których spełnienie niezbędne jest do stosowania przez płatników obniżonych stawek podatku u źródła lub zwolnień od poboru podatku. Zakres przedmiotowy płatności podlegających mechanizmowi pay and refund uległ zawężeniu (w stosunku do przepisów implementowanych w 2019 roku) do przychodów o charakterze pasywnym (m.in. odsetek, praw autorskich, znaków towarowych oraz dywidend). To samo dotyczy zakresu podmiotowego, który zawężono do nierezydentów będących podmiotami powiązanymi z płatnikiem lub emitentem (powiązania ustala się w oparciu o przepisy o cenach transferowych). Pozostawiono łączną roczną kwotę wypłat, które warunkują konieczność spełniania dodatkowych obostrzeń (2 miliony złotych). Dotychczas funkcjonująca opinia o stosowaniu zwolnienia zostaje zastąpiona opinią o stosowaniu preferencji. Zmodyfikowana została definicja rzeczywistego właściciela. Ustawodawca dopuścił możliwość posługiwania się przez płatnika kopią certyfikatu rezydencji podatnika;
- modyfikacja przepisów dotyczących ryczału od dochodów spółek kapitałowych (tzw. CIT estońskiego), mająca na celu rozszerzenie katalogu podmiotów uprawnionych do wyboru tego opodatkowania, a także złagodzenie niezbędnych do spełnienia warunków;
- rozszerzenie katalogu przychodów z zysków kapitałowych;
- wprowadzenie ulg dla przedsiębiorców ponoszących koszty w związku z zatrudnianiem pracowników przy działalności badawczo-rozwojowej, produkcji próbnej nowego produktu lub wprowadzenia go na rynek oraz na zwiększenie przychodów ze sprzedaży produktów;
- wprowadzenie ulgi na robotyzację;
- umożliwienie korzystania w sposób symultaniczny z ulgi na działalność badawczo-rozwojową oraz preferencji IP Box;
- wprowadzenie ulgi dla podatników wspierających działalność sportową, kulturalną oraz szkolnictwo wyższe i naukę;
- wprowadzenie ulgi w zakresie kosztów Pierwszej Oferty Publicznej (POP) dla podmiotów wchodzących na giełdę;
- popularyzacja obrotu bezgotówkowego poprzez wprowadzenie ulgi w podatku dochodowym na nabycie terminala płatniczego lub opłat za korzystanie z takiego terminala;
- wprowadzenie ulgi konsolidacyjnej dla podatników pragnących dokonywać ekspansji gospodarczej na rynkach krajowych i zagranicznych, poprzez nabywanie udziałów (akcji) spółek kapitałowych funkcjonujących na tych rynkach;
- wprowadzenie zmian w zakresie amortyzowania budynków i lokali mieszkalnych poprzez wyłączenie możliwości zaliczania do kosztów uzyskania przychodów odpisów amortyzacyjnych (ograniczenie to wejdzie w życie 1 stycznia 2023 roku dla budynków i lokali nabytych do 31 grudnia 2021 roku);
- wprowadzenie obowiązku prowadzenia ksiąg rachunkowych (ewidencji podatkowych) przy użyciu programów komputerowych, a także obowiązku ich przesyłania w formie ustrukturyzowanej w terminie złożenia zeznania za rok podatkowy (obowiązek ten wejdzie w życie 1 stycznia 2023 roku);
- wprowadzenie nowej definicji posiadania Zarządu mającej na celu ograniczenie zjawiska rejestrowania przez polskich rezydentów spółek na terytorium kraju obcego;
- wprowadzenie zmian w amortyzacji w spółkach nieruchomościowych poprzez ograniczenie wysokości możliwych do zaliczenia do kosztów podatkowych odpisów amortyzacyjnych od nieruchomości do wysokości odpisów amortyzacyjnych dokonywanych wg zasad ustawy o rachunkowości;
- usunięcie pojawiających się wątpliwości interpretacyjnych oraz ich dostosowanie do polskiej rzeczywistości gospodarczej przy cienkiej kapitalizacji;
- wprowadzenie przepisów przeciwdziałających sytuacjom obniżenia dochodu podatkowego w ramach grupy podmiotów powiązanych, na skutek przekształcenia finansowania dłużnego w finansowanie własne;



- wprowadzenie do opodatkowania nowej koncepcji tzw. przerzucania dochodów, mającej zapobiegać możliwość uzyskania korzyści podatkowej poprzez schematy podatkowe, których celem jest transfer dochodów do jurysdykcji podatkowej o znikomej efektywnej stawce opodatkowania;
- wprowadzenie przepisów ograniczających generowanie sztucznych kosztów uzyskania przychodu w postaci wypłaty tzw. „ukrytej dywidendy”, tzw. profit stripping - ustawodawca finalnie odroczył obowiązywanie nowej regulacji do 1 stycznia 2023 roku;
- uszczelnienie przepisów dotyczących kosztów uzyskania przychodów poprzez doprecyzowanie sposobu ustalenia limitu kosztów finansowania dłużnego- modyfikacja brzmienia art. 15c ustawy CIT;
- wprowadzenie zmian w zakresie przepisów dotyczących reorganizacji podmiotów, mających na celu przeciwdziałanie sytuacji, w której neutralność podatkowa mogłaby doprowadzić do zwolnienia z opodatkowania od zysków kapitałowych;
- wprowadzenie przepisów dotyczących podatku od przerzucanych dochodów – nowododany art. 24aa w ustawie CIT. Do kosztów, które będą generowały podatek od przerzucanych dochodów, należą m.in.:
 - koszty usług niematerialnych (doradcze, reklamowe, zarządzania i kontroli, przetwarzania danych, gwarancje i poręczenia oraz usługi o podobnym charakterze),
 - opłaty i należności za korzystanie lub prawo do korzystania z określonych wartości niematerialnych i prawnych,
 - przeniesienie ryzyka niewypłacalności dłużnika,
 - koszty finansowania dłużnego (w tym kary i opłaty za wynagrodzenia za przeniesienie funkcji, aktywów i ryzyk - jeżeli suma tych kosztów poniesionych w roku podatkowym na rzecz podmiotów (w tym niepowiązanych) stanowi co najmniej 3 proc. sumy kosztów uzyskania przychodów poniesionych w tym roku w jakiejkolwiek formie;
- wprowadzenie alternatywnego minimalnego podatku dochodowego od osób prawnych i zmiany w zakresie ograniczenia kosztów usług niematerialnych nabywanych od podmiotów powiązanych – z opodatkowania alternatywnym podatkiem dochodowym wyłączeni zostali podatnicy będący przedsiębiorstwami finansowymi w rozumieniu art. 15c ust. 16 ustawy CIT, czyli m.in. banki z siedzibą w Polsce (art. 24ca ust. 14 pkt 2 ustawy CIT), uchylony zostaje dotychczasowy art. 15e uCIT limitujący zaliczenie do kosztów podatkowych nabywanych usług niematerialnych od podmiotów powiązanych, przy czym regulacja ta zostaje włączona w odpowiedni sposób do przepisów definiujących alternatywny podatek dochodowy, stając się jednym z elementów podstawy opodatkowania tym podatkiem;
- złagodzenie reguł związanych z powstawaniem i funkcjonowaniem podatkowych grup kapitałowych (PGK);
- wprowadzenie zmian w zakresie warunków korzystania ze zwolnienia podatkowego w PSI i SSE;
- wprowadzenie zmian w zakresie przepisów dotyczących zagranicznej jednostki kontrolowanej (CFC).

Oprócz licznych zmian w podatkach dochodowych, Polski Ład wpływa również na podatek od towarów i usług, a to za sprawą takich rozwiązań jak:

- możliwość wyboru opodatkowania usług finansowych - zostaje wprowadzona opcja opodatkowania usług finansowych, które dotychczas korzystały ze zwolnienia od VAT. Możliwość wyboru opodatkowania usług finansowych dotyczyć będzie wyłącznie relacji: business to business (B2B). Usługi finansowe świadczone osobom nieprowadzącym działalności gospodarczej (klientom indywidualnym) będą nadal obowiązkowo zwolnione z podatku VAT. Decyzja o wyborze opcji opodatkowania będzie wiążąca dla podatnika przez okres co najmniej 2 lat;
- wprowadzenie nowej kategorii podatników, tj. grup VAT. Przez pojęcie grupa VAT rozumieć się będzie grupę podmiotów powiązanych finansowo, ekonomicznie i organizacyjnie, zarejestrowaną jako podatnik podatku VAT. Celem wprowadzonego rozwiązania jest umożliwienie takim podmiotom wspólnego rozliczania dla potrzeb podatku od towarów i usług. Model oparty na wspólnych rozliczeniach



[Ustawa z dnia 20 maja 2021 roku o ochronie praw nabywcy lokalu mieszkalnego lub domu jednorodzinnego oraz Deweloperskim Funduszu Gwarancyjnym](#)

1 lipca 2022 roku

ma mieć charakter dobrowolny. Funkcjonowanie grupy VAT ma znacznie uprościć rozliczenia pomiędzy jej członkami oraz pozytywnie wpłynąć na efektywność i płynność finansową w ramach grupy. Jako nowa kategoria podatników VAT będzie ona obowiązywała od 1 lipca 2022 roku.

Poza powyższym Polski Ład na skutek nowelizacji przepisów Ordynacji podatkowej implementuje do polskiego systemu podatkowego zupełnie nowy instrument pod nazwą „porozumienie inwestycyjne”, umożliwiające zawarcie między inwestorem a organem podatkowym, umowy w sprawie skutków podatkowych planowanej inwestycji na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Porozumienie inwestycyjne ma przyjąć formę umowy zawieranej pomiędzy organami podatkowymi a podatnikiem będącym inwestorem, który planuje lub rozpoczął inwestycje na terytorium Polski o wartości co najmniej 100 mln zł (50 mln zł od 2025 roku). Zawarcie tego porozumienia ma zatem zapewnić moc ochronną w zakresie skutków podatkowych planowanej/prowadzonej inwestycji, objętej zawartym porozumieniem.

Ustawa określa m.in. zasady prowadzenia przez banki mieszkaniowych rachunków powierniczych. W wyniku zmian rozszerzeniu ulegnie zakres kontroli banku nad realizacją przedsięwzięć deweloperskich. Ustawa przewiduje również pośrednictwo banków w zakresie wpłat od deweloperów na Deweloperski Fundusz Gwarancyjny.



[Wstęp](#)[ING Bank Śląski](#)[Nasze otoczenie](#)[Nasze wyniki finansowe](#)[Ład korporacyjny \(G\)](#)[Bezpieczeństwo banku i klientów \(G\)](#)[ING dla klientów \(S\)](#)[ING dla klimatu \(E\)](#)[ING dla społeczności \(S\)](#)[ING dla pracowników \(S\)](#)[O raporcie](#)[Załączniki](#)[Oświadczenie Zarządu](#)

Oświadczenie Zarządu

Prawdziwość i rzetelność prezentowanych sprawozdań

Wedle najlepszej wiedzy Zarządu Banku, dane finansowe za 2021 rok oraz dane porównywalne zaprezentowane w rocznym sprawozdaniu finansowym ING Banku Śląskiego S.A. oraz rocznym skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. zostały sporządzone zgodnie z obowiązującymi zasadami rachunkowości i odzwierciedlają w sposób prawdziwy, rzetelny i jasny sytuację majątkową i finansową Banku i Grupy Kapitałowej Banku oraz osiągnięty przez Bank i Grupę Kapitałową Banku wynik finansowy. Zawarte w niniejszym dokumencie sprawozdanie Zarządu zawiera prawdziwy obraz rozwoju, osiągnięć oraz sytuacji (w tym opis podstawowych rodzajów zagrożeń i ryzyka) Banku i Grupy Kapitałowej Banku w 2021 roku.