



Sprawozdanie Zarządu z działalności

Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A.

w 2022 roku

Obejmujące sprawozdanie z działalności ING Banku Śląskiego S.A.





Spis treści

Wprowadzenie	3	System kontroli i zarządzania ryzykiem w procesie sporządzania sprawozdań finansowych	98	Zrównoważone finansowanie	178
List Prezesa Zarządu	4	Nasza polityka podatkowa	100	Wpływ działalności operacyjnej na środowisko naturalne i klimat	180
Podsumowanie 2022 roku	5	Zarząd Banku	101	Ujawnienie taksonomiczne	192
Wydarzenia 2022 roku	6	Wynagrodzenia członków Zarządu i Rady Nadzorczej	109	ING dla społeczności (S)	197
ING Bank Śląski	7	Polityka różnorodności	115	Zaangażowanie społeczne	198
Kim jesteśmy	8	Bezpieczeństwo banku i klientów (G)	118	Darowizny i sponsoring	202
Tworzenie wartości dla interesariuszy	16	System zarządzania ryzykiem oraz kapitałem	119	Nasze fundacje korporacyjne	205
Segmenty biznesowe	29	Ryzyko kredytowe	125	ING dla pracowników (S)	210
Otoczenie, w którym funkcjonujemy	34	Ryzyko rynkowe	131	Zarządzanie kapitałem ludzkim	211
Zarządzanie relacjami z naszymi interesariuszami	35	Ryzyko płynności i finansowania	132	Nasz elastyczny tryb pracy	221
Nasza obecność na rynku kapitałowym	37	Ryzyko niefinansowe	134	Programy rozwojowe i szkoleniowe	221
Odpowiedzialność w łańcuchu dostaw	41	Ryzyko operacyjne	134	Wiemy, jak oceniają nas pracownicy	230
Zaangażowanie w inicjatywy i organizacje branżowe	43	Ryzyko braku zgodności (Compliance)	136	Rozmowy roczne	231
Rynek finansowy i jego regulacje	43	Bezpieczeństwo transakcji i stabilność systemów IT	137	Różnorodność i równe szanse	232
Otoczenie gospodarcze	48	Cyberbezpieczeństwo	139	Zasady wynagradzania	234
Nasze wyniki finansowe	55	Bezpieczeństwo danych osobowych	141	Przyjazne miejsce pracy	236
Skonsolidowane wyniki Grupy ING Banku Śląskiego	56	Ryzyko ESG	143	Komunikacja z pracownikami	240
Jednostkowe wyniki ING Banku Śląskiego	68	Ryzyko modeli	150	Bezpieczeństwo i higiena pracy	242
Oświadczenie Zarządu ING Banku Śląskiego S.A. o stosowaniu zasad ładu korporacyjnego	73	Ryzyko biznesowe	150	O raporcie	245
Etyka, wartości i Compliance	74	ING dla klientów (S)	151	Jak powstawał raport zintegrowany	246
Nasze polityki działania w zakresie etyki i zapewnienia zgodności	75	Wsparcie dla klientów z Ukrainy	152	Indeks treści GRI	249
Zasady i zakres stosowania ładu korporacyjnego	77	Rozwój technologiczny	152	Indeks SDG	257
Akcje i akcjonariusze ING Banku Śląskiego S.A.	79	Odpowiedzialność biznesowa	157	Załączniki	258
Statut oraz zasady jego zmiany	82	Doświadczenie klienta	162	Dane liczbowe - ryzyko ESG	259
Walne Zgromadzenie	82	Prosta i zrozumiała bankowość	164	Słownik	264
Rada Nadzorcza	84	Obsługa w miejscach spotkań	165	Zmiany w prawie	268
Współpraca z audytorem zewnętrznym	96	Dostępność i elastyczność	166	Oświadczenie Zarządu	272
Audyt wewnętrzny	97	Udoskonalamy, rozwijamy i wspieramy	167	Prawdziwość i rzetelność prezentowanych sprawozdań	272
		Edukujemy i dzielimy się wiedzą	172		
		ING dla klimatu (E)	175		
		Deklaracja Ekologiczna	176		
		Wspieramy innowacje na rzecz klimatu	177		



Wprowadzenie

2022 rok to kolejny okres wydarzeń o ogromnym wpływie, zarówno w wymiarze lokalnym, jak i międzynarodowym. Wybuch wojny w Ukrainie był odczuwalny w wielu aspektach, tych bezpośrednich, jak i pośrednich. Wielu z nas przyjęło pod swój dach uchodźców z Ukrainy. Skala i zaangażowanie Polaków w pomoc na rzecz Ukrainy budzi dumę. Konflikt ten ma też bezpośredni wpływ na otoczenie gospodarcze w jakim się poruszamy. Presja inflacyjna, w tym ceny nośników energii, rzucała cień na życie gospodarcze w 2022 roku. Sektor bankowy był również obciążony licznymi, dodatkowymi kosztami natury regulacyjnej. W 2023 rok wchodzimy z wciąż wysoką inflacją, kontynuacją wojny w Ukrainie, klęską spowodowaną trzęsieniem ziemi w Turcji i Syrii czy napiętymi relacjami Stanów Zjednoczonych Ameryki z Chinami.

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 – również w tak trudnych okolicznościach jak przywołane powyżej. Sprawozdanie zaczynamy od przedstawienia naszej Grupy Kapitałowej, wskazania miejsca, które zajmujemy w sektorze, identyfikacji 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 istotną część sprawozdania. 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 dla

nas 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 zaktualizowanej (opublikowane w styczniu 2021 roku) wydane przez IIRC (obecnie IFRS Foundation). Posługujemy się w nim również GRI Standards oraz dodatkowo wprowadzamy oznaczenie Celów Zrównoważonego Rozwoju ONZ (SDG). Zostały one zaprezentowane przy tekście w stosownym oznaczeniu: **GRI** (tym kolorem oznaczamy również wskaźniki własne) oraz **SDG**. Ponadto w raporcie wykorzystujemy *Greenhouse Gas Protocol – a Corporate Accounting and Reporting Standard (Revised edition)* oraz *Global GHG Accounting and Reporting Standard for the Financial Industry* w zakresie liczenia emisji emitowanych przez nas gazów cieplarnianych. Firmą audytującą sprawozdanie finansowe za 2022 rok było KPMG. Ponadto sprawozdanie zarządu zostało zweryfikowane w zakresie wszystkich wskaźników GRI przez Bureau Veritas Polska.

W związku z aktualizacją ram raportowania zintegrowanego zaktualizowaliśmy naszą prezentację modelu tworzenia wartości. Przeprowadziliśmy też kompleksową analizę istotności w ślad za GRI Standards 2021. W procesie tym wykorzystaliśmy m.in. standard AA1000SES, a przeprowadzone badanie, angażujące liczne grono naszych interesariuszy, pozwoliło nam określić listę istotnych tematów, które adresujemy w niniejszym sprawozdaniu. Materiał pochodzący z tego badania będzie również zasilać inne nasze prace, np. przyszłe decyzje strategiczne i biznesowe.





List Prezesa Zarządu

GRI [2-22]

Szanowni Państwo,

W 2022 roku mieliśmy do czynienia z wydarzeniami, których nie przewidzieliśmy. Inwazja na Ukrainę, wojna gospodarcza, przyspieszająca inflacja, szybki wzrost stóp procentowych, koszty związane z nowymi regulacjami – te czynniki wpłynęły na wyniki finansowe banku. Nie zahamowały jednak naszego rozwoju. Od lat budowaliśmy bowiem bank, aby był odporny na nieprzewidywalne wydarzenia oraz wstrząsy, a jednocześnie stabilny i utrzymujący wysoką jakość usług. Elementem stabilności jest nasza strategia, którą zbudowaliśmy wokół potrzeb klientów, wspieraniu ich w momentach podejmowania ważnych decyzji życiowych. To cele, na których koncentrujemy się niezależnie od warunków na rynku. Wymaga to od nas szczególnej elastyczności i zaangażowania wszystkich pracowników.

Potwierdzeniem naszej długoterminowej strategii jest osiągnięty w zeszłym roku przyrost liczby klientów oraz sald komercyjnych. Na koniec grudnia 2022 roku liczba klientów po stronie detalicznej wzrosła do blisko 4,38 mln, a w bankowości korporacyjnej do poziomu 533 tys. firm.

Zwiększyliśmy również wartość kredytów o 7% do 156,4 mld zł oraz depozytów o 12% do 189,2 mld zł. Umocniliśmy jednocześnie nasz udział w rynku kredytów segmentu korporacyjnego do 13,15%, a w rynku kredytów dla klientów indywidualnych do 9,02%. Z kolei udział w rynku depozytów zwiększył się do 11,00% w przypadku klientów korporacyjnych i 10,16% w części detalicznej.

W efekcie w 2022 roku osiągnęliśmy skonsolidowany zysk netto w wysokości 1 714,4 mln zł w porównaniu do 2 308,3 mln zł w poprzednim roku. Spadek zysku to głównie efekt obciążenia dochodów banku moratorium na spłatę kredytów hipotecznych, co nastąpiło w III kwartale ubiegłego roku.

W 2022 roku kontynuowaliśmy realizację, ważnych dla rozwoju banku, długofalowych projektów związanych z wymianą infrastruktury, zmianą architektury systemów informatycznych i aplikacji bankowych. Jednocześnie skutecznie zachęcaliśmy klientów do korzystania z rozwiązań cyfrowych. W bankowości detalicznej zanotowaliśmy dalszy wzrost liczby transakcji i sprzedaży w kanałach cyfrowych. Wyższej liczbie operacji zdalnych towarzyszyła, zgodnie z naszą strategią, niższa aktywność klientów w placówkach bankowych. To trend, który obserwujemy już od wielu lat.

Wzrost liczby transakcji w kanałach zdalnych obserwowaliśmy również w bankowości korporacyjnej. Zwiększyliśmy również liczbę sklepów internetowych z aktywną bramką płatniczą imoje oraz liczbę zainstalowanych terminali płatniczych.

Sprawy społeczne zawsze są w centrum naszej uwagi. W 2022 roku brutalna agresja Rosji na Ukrainę wywołała ogromną falę pomocy naszym sąsiadom. Od pierwszych dni wojny ING Bank Śląski oraz Fundacja ING Dzieciom angażują się w różnorodne działania na rzecz Ukrainy. Wspieramy organizacje charytatywne i zapewniamy pomoc uchodźcom w Polsce.

W 2022 roku wdrożyliśmy nową Strategię ESG na lata 2022-2024. Prowadzenie biznesu w sposób odpowiedzialny i zrównoważony to

podstawa naszej działalności. Cele w obszarze ESG są jednocześnie zintegrowane z naszą strategią biznesową, wynikają z misji naszego banku oraz wartości, którymi się kierujemy.

Konsekwentnie realizowaliśmy również postanowienia Deklaracji Ekologicznej, która zakłada aktywny udział banku w działaniach na rzecz klimatu, m.in. poprzez finansowanie inwestycji wspierających transformację środowiskową klientów. Promowanie pozytywnych zmian zawsze zaczynamy od siebie. Od wielu lat podejmujemy działania proekologiczne w zakresie własnych operacji, m.in. ograniczając zużycie energii czy wody. Z bardzo pozytywnym odbiorem naszych interesariuszy spotkał się Program Grantowy ING, wspierający start-upy i młodych naukowców, którzy działają na rzecz zrównoważonego rozwoju. W 2022 roku, w trakcie dwóch pierwszych edycji programu, przekazaliśmy na ten cel 2 mln zł.

Nasze zaangażowanie w zagadnienia zrównoważonego rozwoju zostało docenione przez rynek. Jako pierwsza spółka w Polsce uzyskaliśmy rating ESG przyznawany przez agencję ratingową Sustainable Fitch. Zostaliśmy również liderem Rankingu Odpowiedzialnych Firm oraz znaleźliśmy się wśród laureatów konkursu Liderzy ESG.

Zachęcam do lektury raportu i zapoznania się ze szczegółowym opisem naszej działalności.

Z poważaniem,

Brunon Bartkiewicz, Prezes Zarządu



Podsumowanie 2022 roku

Środowisko

-25,7%

Redukcja emisji gazów cieplarnianych w zakresie I i II względem roku bazowego

227 kWp

Łączna moc naszych instalacji fotowoltaicznych

W trosce o środowisko dużą wagę 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 (ujęcie *market-based*). Więcej informacji na ten temat prezentujemy w rozdziale [ING dla klimatu](#).

1,6 mld zł

Wartość projektów OZE sfinansowana przez nasz bank

2 mln zł

Wartość grantów przekazanych w Programie Grantowym ING

Konsekwentnie realizujemy postanowienia ogłoszonej w 2021 roku nowej Deklaracji Ekologicznej 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](#).

Społeczeństwo

8 399

Liczba naszych pracowników na koniec roku

4 tys.

Osób w Pomarańczowej Drużynie na Biegnij Warszawo

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 piszemy w rozdziale [ING dla pracowników](#).

10,8 mln zł

Łączna kwota zbiórki na rzecz Ukrainy

#1

Najwyższy poziom NPS w segmencie detalicznym (25 pkt.)

Jesteśmy dumni z ogromnego zaangażowania naszych pracowników w pomoc Ukrainie. Dlatego szczegółowe informacje w tym zakresie przywołujemy w rozdziale [ING dla społeczności](#).

Przywiązujemy również ogromną uwagę do jakości naszej relacji z klientami. Szczegółowe informacje na ten temat są przywołane w rozdziale [ING dla klientów](#).

Ład korporacyjny

50%

Udział kobiet w Zarządzie banku

96%

Stosunek wynagrodzenia całkowitego kobiet do mężczyzn

Różnorodność i równość płci w naszym banku jest dla nas bardzo ważna. 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](#).

2,3 p.p.

Udział kredytów w etapie 3 oraz POCI

5,30 zł

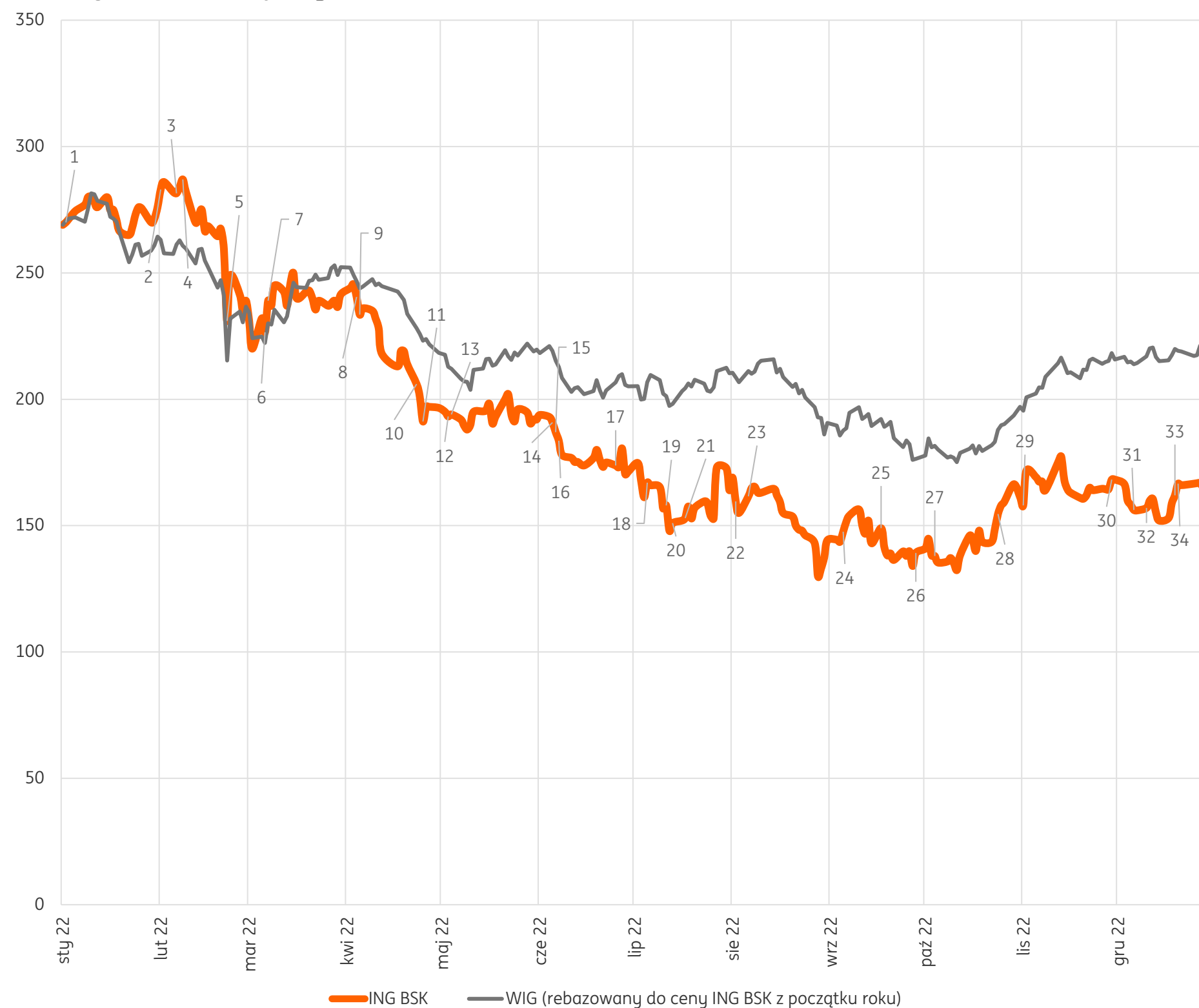
Dywidenda na akcję wypłacona z zysku netto za 2021 rok

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](#).



Wydarzenia 2022 roku

Kurs akcji ING Banku Śląskiego S.A. w 2022 roku (zł)



1. **4 stycznia** – decyzja RPP w zakresie podniesienia stóp procentowych (stopa referencyjna do 2,25% [link](#))
2. **3 lutego** – publikacja wstępnych, niezaudytowanych wyników finansowych za IV kwartał 2021 roku ([link](#))
3. **8 lutego** – decyzja RPP w zakresie podniesienia stóp procentowych (stopa referencyjna do 2,75% [link](#))
4. **10 lutego** – rezygnacja Pana Remco Nielanda z pozycji członka Rady Nadzorczej banku ([link](#))
5. **24 lutego** – wybuch wojny w Ukrainie ([link](#))
6. **8 marca** – decyzja RPP w zakresie podniesienia stóp procentowych (stopa referencyjna do 3,50% [link](#))
7. **8 marca** – decyzja Zarządu Banku w zakresie propozycji wypłaty dywidendy z zysku za 2021 rok ([link](#))
8. **6 kwietnia** – decyzja RPP w zakresie podniesienia stóp procentowych (stopa referencyjna do 4,50% [link](#))
9. **7 kwietnia** – Zwyczajne Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy banku, uchwały w zakresie m.in. podziału zysku za 2021 roku, powołania członka Rady Nadzorczej ([link](#))
10. **25 kwietnia** – inauguracja Europejskiego Kongresu Ekonomicznego przez Premiera Mateusza Morawieckiego (m.in. zapowiedź reformy WIBOR i wprowadzenia programu wsparcia dla kredytobiorców [link](#))
11. **27 kwietnia** – aktualizacja informacji dotyczącej wymogu MREL dla banku ([link](#))
12. **5 maja** – decyzja RPP w zakresie podniesienia stóp procentowych (stopa referencyjna do 5,25%; [link](#))
13. **6 maja** – publikacja raportu okresowego za I kwartał 2022 roku ([link](#))
14. **7 czerwca** – zgoda na przystąpienie do tworzonego systemu ochrony instytucjonalnej ([link](#))
15. **8 czerwca** – decyzja RPP w zakresie podniesienia stóp procentowych (stopa referencyjna do 6,00% [link](#))
16. **8 czerwca** – zwycięstwo w rankingu „Gwiazdy Bankowości 2022” Dziennika Gazety Prawnej i PwC ([link](#))
17. **27 czerwca** – finał pierwszej edycji programu grantowego banku na rozwiązania związane z czystą energią ([link](#))
18. **7 lipca** – decyzja RPP w zakresie podniesienia stóp procentowych (stopa referencyjna do 6,50% [link](#))
19. **13 lipca** – rozpoczęcie prac narodowej grupy roboczej ds. reformy wskaźników referencyjnych ([link](#))
20. **15 lipca** – informacja o szacowanej wysokości korekty bilansowej brutto portfela kredytów hipotecznych w PLN w skutek wprowadzenia wakacji kredytowych ([link](#))
21. **19 lipca** – uznanie za Najlepszy Bank w Polsce w międzynarodowym konkursie Awards for Excellence magazynu finansowego Euromoney ([link](#))
22. **4 sierpnia** – publikacja raportu okresowego za I półrocze 2022 roku ([link](#))
23. **8 sierpnia** – wprowadzenie do oferty banku kredytu inwestycyjnego wspierającego zrównoważony rozwój dla średnich i dużych firm ([link](#))
24. **7 września** – decyzja RPP w zakresie podniesienia stóp procentowych (stopa referencyjna do 6,75%; [link](#))
25. **19 września** – informacja o wysokości składki na Fundusz Wsparcia Kredytobiorców ([link](#))
26. **30 września** – rozpoczęcie przymusowej restrukturyzacji Getin Noble Banku S.A. ([link](#))
27. **6 października** – uruchomienie pierwszej aplikacji biznesowej w chmurze obliczeniowej ([link](#))
28. **26 października** – decyzja rady BFG w zakresie obniżenia docelowego poziomu środków systemu gwarantowania depozytów w bankach ([link](#))
29. **3 listopada** – publikacja raportu okresowego za III kwartał 2022 roku ([link](#))
30. **1 grudnia** – finał drugiej edycji programu grantowego banku na rozwiązania wspierające zrównoważoną konsumpcję i produkcję ([link](#))
31. **8 grudnia** – zawieszenie oferowania przez bank kredytów hipotecznych ze zmiennym oprocentowaniem ([link](#))
32. **12 grudnia** – otrzymanie ratingu ESG przyznanego przez Sustainable Fitch ([link](#))
33. **21 grudnia** – decyzja KNF w zakresie zmiany wysokości bufora innej instytucji o znaczeniu systemowym ([link](#))
34. **22 grudnia** – zawarcie umowy nieuprzywilejowanej pożyczki senioralnej (NPS; [link](#))



ING Bank Śląski

Kim jesteśmy	8
Tworzenie wartości dla interesariuszy	16
Segmenty biznesowe	29



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 zintegrowanej strategii biznesowej.

Kim jesteśmy

GRI [2-1] [2-6]

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 tę 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 ogółem i salda komercyjnego (sumy depozytów i kredytów) 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 228 punktów spotkań. Są to miejsca, w których nasi klienci mogą spytać o poradę i porozmawiać.

W 2022 roku ING trzeci rok z rzędu zajmuje pozycję lidera w zakresie siły marki (*Brand Power*) wśród banków (w oparciu o badanie Kantar Polska). Wysoki poziom wskaźnika wskazuje na rolę wizerunku marki w zwiększaniu udziałów rynkowych, a w szczególności dopasowaniu banku do potrzeb klientów, wyróżnialność marki na tle konkurencji oraz rozpoznawalność ING wśród banków. W 2022 roku ING był marką cieszącą się największym zaufaniem wśród konsumentów i bankiem, który stale podnosi jakość produktów i usług odpowiadając na zmieniające się potrzeby i oczekiwania klientów. Silny wizerunek przełożył się na najwyższe preferencje ING wśród banków w sytuacji wyboru przez konsumentów: konta oszczędnościowego i pożyczki oraz II miejsce dla: hipotek, kont osobistych oraz aplikacji mobilnej. Marka posiada aspiracyjny wizerunek: banku dla osób przedsiębiorczych i marki zaangażowanej społecznie.

Jak działamy jako Grupa ING w Polsce

ING Bank Śląski S.A. jest podmiotem dominującym w Grupie Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. Jako grupa, zdobyliśmy w ciągu ponad 30 lat naszej działalności pozycję jednej z największych instytucji finansowych w Polsce. 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 2022 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.

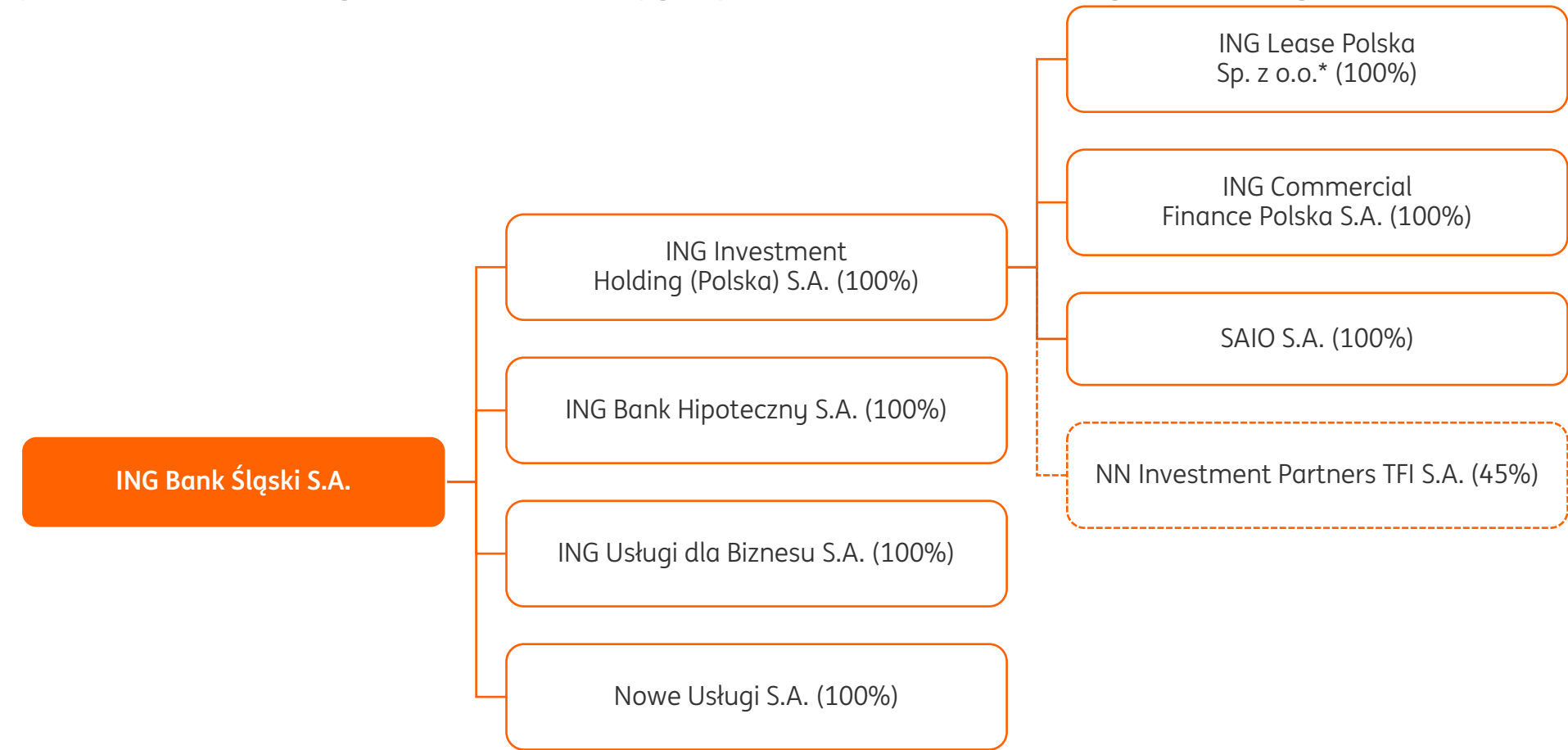
ING Bank Śląski dokonuje na rynku międzybankowym operacji z ING Bank N.V. i podmiotami zależnymi od niego. Są to zarówno lokaty i kredyty krótkoterminowe, jak i operacje instrumentami pochodnymi. Bank prowadzi również rachunki bankowe podmiotów z Grupy ING, jak również świadczy usługi outsourcingowe 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, zakupu serwisów informatycznych oraz udostępniania licencji oprogramowania. 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 oraz monitoringu bezpieczeństwa informatycznego i testów penetracyjnych. Więcej o transakcjach z podmiotami powiązanymi przeczytasz w nocie „Podmioty powiązane” w Rocznym Skonsolidowanym Sprawozdaniu Finansowym Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za 2022 rok.

Skład Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego

Spółki zależne i stowarzyszone w ramach Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. na 31 grudnia 2022 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 tę 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 czterech spółkach: ING Lease (Polska) (100%), ING Commercial Finance (100%), SAIO S.A. (100%) oraz 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 2022 roku nowa produkcja leasingowa spółki wyniosła 6,4 mld zł (+2,5% r/r). Na koniec 2022 roku spółka obsługiwała ponad 36,4 tys. klientów (wzrost o 2% r/r), a wartość portfela wynosiła 12,9 mld zł (+12% 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 2022 roku obroty ING Commercial Finance Polska wyniosły 67 mld zł (+26 % r/r), co stanowiło 14,5% obrotu na całym rynku. W 2022 roku spółka miała 9,5 tys. klientów (wzrost o 16% r/r) i wykupiła 4,2 mln faktur (wzrost o 10% r/r).



SAIO S.A.

Spółka SAIO prowadzi działalność w zakresie sprzedaży i wdrożeń oprogramowania do robotyzacji procesów biznesowych klasy RPA/RDA. Spółka rozwija biznes w oparciu o działania własne oraz budowaną sieć partnerską w Polsce i za granicą. Innowacyjne oprogramowanie SAIO znalazło się w rankingu Grupy Everest - RPA Products PEAK Matrix® Assessment 2022, a marka SAIO zdobyła nagrodę Red Dot.

ING Bank Hipoteczny S.A.

Celem strategicznym ING Banku Hipotecznego jest pozyskiwanie, a następnie zwiększanie udziału długoterminowego finansowania w bilansie Grupy ING Banku Śląskiego poprzez emisję listów zastawnych oraz dołączenie do grupy głównych emitentów tych instrumentów dłużnych na polskim rynku.

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 Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego,
- 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 oraz konfliktem zbrojnym na Ukrainie, 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. Ponadto, na powyższą sytuację miały również wpływ „wakacje kredytowe”. W lipcu 2022 roku ING Bank Hipoteczny ujął w rachunku wyników korektę związaną z wakacjami kredytowymi w wysokości 103,5 mln zł, co ma istotny wpływ na wynik ING Banku Hipotecznego w 2022 roku

(ujemny wynik netto). Jednakże wpływ wakacji kredytowych ma charakter regulacyjny i jednorazowy. Nie wpływa na przyszłą zdolność tego banku do generowania pozytywnego wyniku w kolejnych okresach sprawozdawczych. Dodatkowo, należy zaznaczyć, że pomimo ujęcia przedmiotowej korekty wskaźniki adekwatności kapitałowej, płynności, jakości aktywów ING Banku Hipotecznego pozostają na bezpiecznych poziomach, wyższych niż określone limity regulacyjne.

ING Usługi dla Biznesu S.A.

Spółka ING Usługi dla Biznesu powstała w 2012 roku i oferuje innowacyjne usługi biznesowe, które wykraczają poza tradycyjną bankowość.

Głównym celem spółki jest dostarczanie narzędzi, które ułatwiają prowadzenie biznesu. Obecnie w ofercie ING Usługi dla Biznesu znajdują się następujące rozwiązania:

- ALEO.com - największa internetowa baza danych o firmach (dane rejestrowe, dane finansowe),
- ING Księgowość - platforma do fakturowania i zarządzania płatnościami oraz usługi księgowe i kadrowo-płacowe,
- Firmove - serwis wspierający przyszłych oraz obecnych przedsiębiorców w tworzeniu i rozwoju biznesu.

Nowe Usługi S.A.

Spółka Nowe Usługi 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 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.

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 pod względem aktywów w funduszach rynku kapitałowego. Towarzystwo zarządza 30,5 mld zł (dane NN Investment Partners TFI S.A. na koniec grudnia 2022 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 Goldman Sachs Group Inc. i z sukcesem łączy globalną i lokalną ekspertyzę, aby dostarczać klientom rozwiązania inwestycyjne na najwyższym poziomie.

11 kwietnia 2022 roku grupa Goldman Sachs Group Inc. ogłosiła zakończenie procesu przejęcia Grupy NN Investment Partners. Połączenie NN Investment Partners z Goldman Sachs Asset Management tworzy podmiot zarządzający aktywami o wartości około 2,8 bln USD (dane Grupy NN Investment Partners oraz Goldman Sachs Asset Management na koniec grudnia 2021 roku). Połączenie silnych europejskich możliwości odpowiedzialnego inwestowania NN Investment Partners oraz pozycji Goldman Sachs Asset Management w pierwszej piątce dostawców rozwiązań alternatywnych wzmacnia podmiot, który oferować będzie pełne portfolio produktów dla klientów. Celem połączenia jest dostarczanie rozwiązań inwestycyjnych na szeroką skalę oraz przyspieszenie rozwoju oferty w wielu klasach aktywów. Ponadto, transakcja ta oraz długoterminowa umowa partnerska pomiędzy instytucjami dotycząca dalszego zarządzania aktywami sprawia, że Goldman Sachs Asset Management stał się jednym z największych na świecie zarządzającym pozagrupowymi aktywami ubezpieczeniowymi.

Zmiany w strukturze Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego

Powołanie spółki SAIO S.A.

Spółka SAIO powstała 2 sierpnia 2022 roku, jako 100% spółka zależna od ING Investment Holding Polska (który był jej założycielem). Spółka po okresie organizowania (oczekiwania na wpis do KRS) stała się cesjonariuszem biznesu prowadzonego wcześniej w ING Usługi dla Biznesu. Cesja biznesu została dokonana 1 października 2022 roku. Wtedy wszelkie relacje z klientami, dostawcami, partnerami oraz ING Bankiem Śląskim (licencja z prawem do sublicencjonowania na oprogramowanie SAIO) przeszły na nową spółkę. Tym samym cały biznes zawiązany z *robotics* (licencje na oprogramowanie, usługi wdrożeniowego) został skupiony w dedykowanym podmiocie, pod nową marką.

Likwidacja spółki SOLVER Sp. z o.o.

18 maja 2022 roku nastąpiło zamknięcie likwidacji podmiotu zależnego Banku - spółki SOLVER Sp. z o.o. 25 sierpnia 2022 roku Sąd Rejonowy w Katowicach wydał postanowienie o wykreśleniu spółki z Krajowego Rejestru Sądowego (data uprawomocnienia się postanowienia: 9 września 2022 roku).

Skala naszej działalności

GRI [2-6]

Nasi klienci

Akwizycja nowych klientów pozostawała względem poprzednich lat na satysfakcjonującym poziomie – w 2022 roku pozyskaliśmy 322 tys. nowych klientów indywidualnych (309 tys. w 2021 roku), 56 tys. przedsiębiorców (62 tys. w 2021 roku) oraz 15 tys. klientów korporacyjnych (13 tys. w 2021 roku).

W ciągu roku baza klientów zwiększyła się o 65 tys., wobec wzrostu o 128 tys. rok wcześniej. Relatywny niższy wzrost liczby klientów ogółem względem liczby nowych klientów wynikał z kontynuowania obowiązków regulacyjnych i zamykania relacji z nieaktywnymi klientami (efekt ten był też widoczny w poprzednich latach, m.in. w 2019 roku).

Na koniec grudnia 2022 roku liczba klientów wynosiła 4,92 mln i dzieliła się na następujące segmenty działalności:

- 4,38 mln klientów indywidualnych (wzrost o 35 tys. r/r),
- 533 tys. klientów korporacyjnych (wzrost o 30 tys. r/r), w tym:
 - 436 tys. przedsiębiorców (wzrost o 16 tys.),
 - 93 tys. średnich i dużych firm (wzrost o 14 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 2022 roku mieliśmy 2,32 mln, czyli o 102 tys. więcej niż na koniec 2021 roku, a w tym:

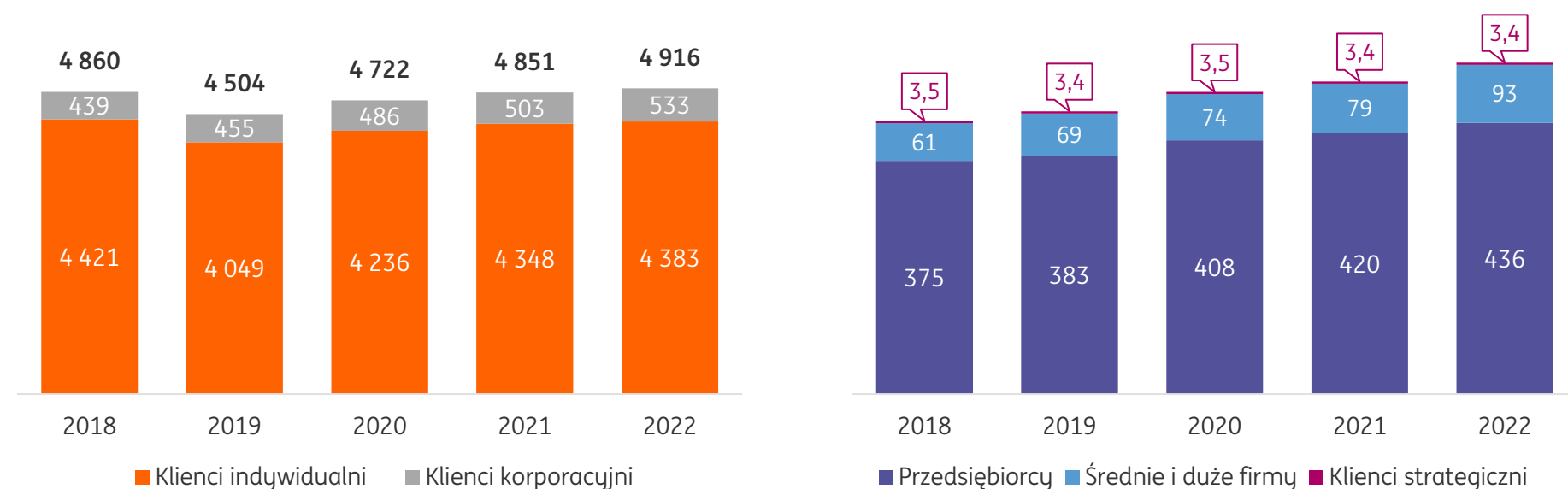
- 2,11 mln klientów indywidualnych (wzrost o 91 tys. r/r),
- 157 tys. przedsiębiorców (wzrost o 2 tys. r/r), oraz
- 48 tys. klientów korporacyjnych (bez uwzględnienia klientów strategicznych; wzrost o 9 tys. r/r).

Klienci *primary* stanowili na koniec 2022 roku 47% wszystkich naszych klientów (na koniec 2021 roku było to 46%).

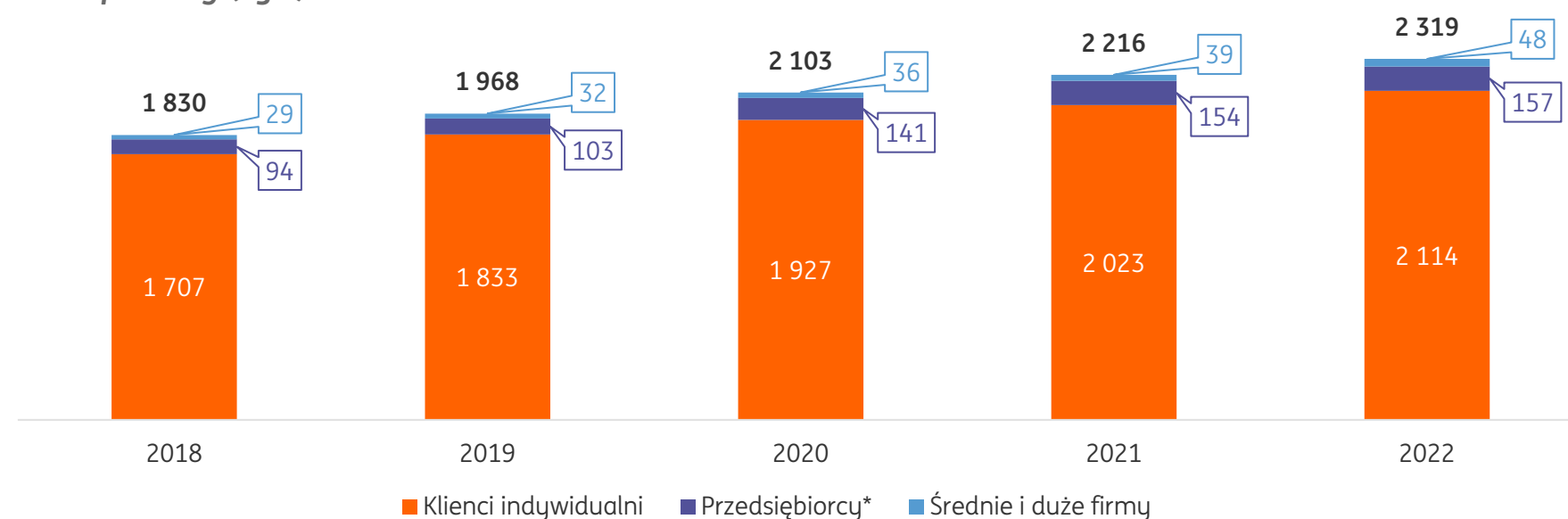


Stale rosnąca liczba klientów jest efektem działań, które podejmujemy, aby umocnić długoterminowe relacje z klientami. Relacje te bazują na naszej, godnej zaufania marce, przejrzystej i elastycznej ofercie produktowej oraz na stale rozwijanym, nowoczesnym systemie dystrybucji i obsługi.

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



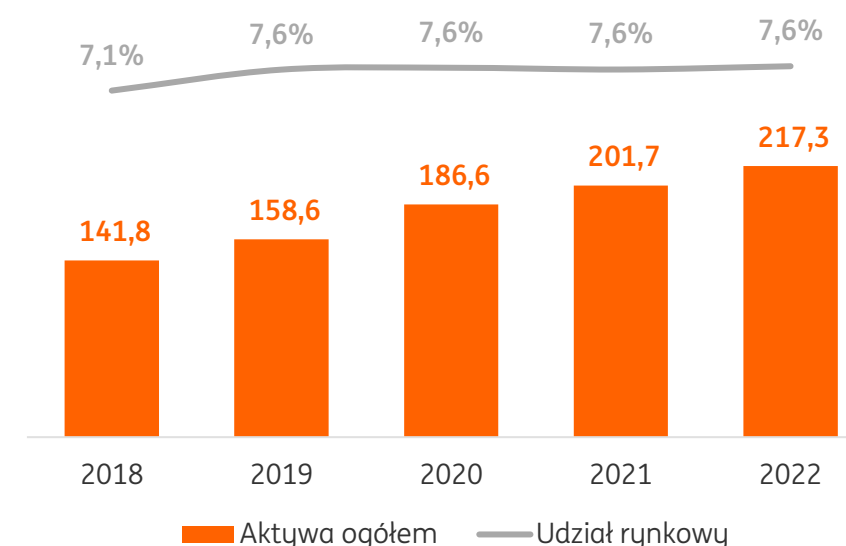
Klienci *primary* (tys.)



*W obszarze przedsiębiorców od 2020 roku posługujemy się zaktualizowaną definicją, dane za lata 2018-2019 w oparciu o poprzednią definicję

Wartość aktywów i udział rynkowy

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



Wartość naszych aktywów na koniec 2022 roku wynosiła 217,3 mld zł. Było to o 7,7% więcej niż na koniec 2021 roku. W okresie ostatnich 5 lat (2018-2022) nasza suma bilansowa wzrosła o 53% (o 75,5 mld zł). Dynamika sumy aktywów w sektorze wynosiła odpowiednio 6,9% r/r w 2022 roku i 43,3% w ostatnich 5 latach. Udział naszego banku w aktywach sektora wynosił 7,6% na koniec 2022 roku względem 7,1% na koniec 2018 roku. Na koniec 2022 roku byliśmy czwartym bankiem na rynku pod względem wartości aktywów.

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

Wartość należności od klientów i udział rynkowy

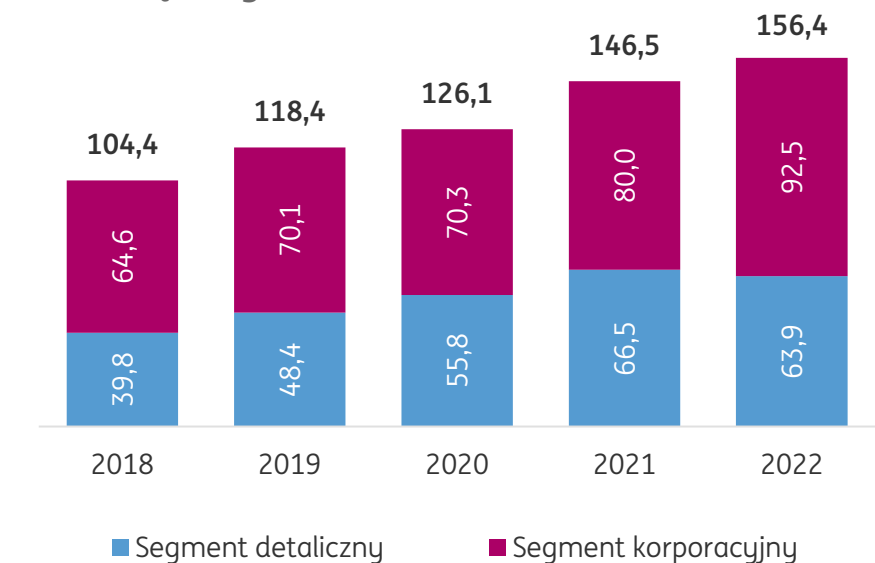
Wolumen należności brutto (łącznie z kredytami wycenianymi do wartości godziwej) od naszych klientów na koniec 2022 roku wynosił 156,4 mld zł i był o 6,8% wyższy niż na koniec 2021 roku. Przełożyło się to na wzrost naszego udziału rynkowego w kredytach do 10,7%, czyli o 0,4 p.p. więcej niż na koniec 2021 roku.

Najistotniejszą częścią portfela należności brutto wciąż są należności od klientów korporacyjnych, ich udział w strukturze wzrósł w minionym roku z 55% na koniec 2021 roku do 59% na koniec 2022 roku.

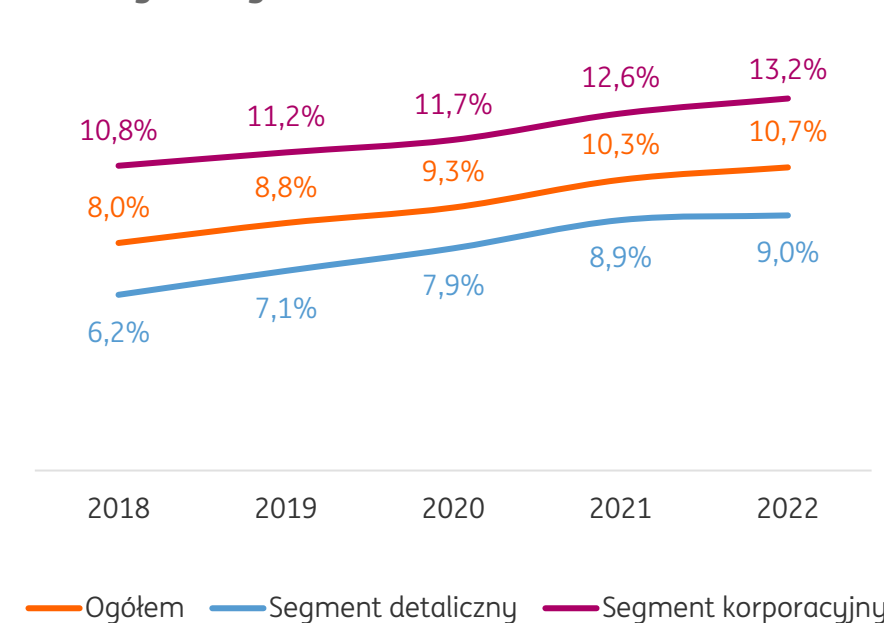
Pod względem wielkości portfela należności od klientów ogółem byliśmy trzecim bankiem na rynku na koniec 2022 roku.



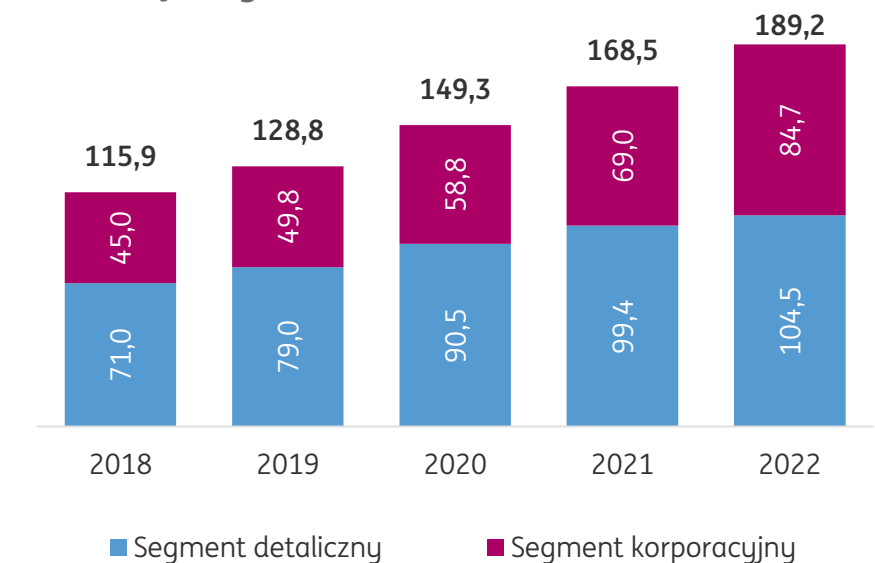
Należności brutto od klientów Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego (mld zł)



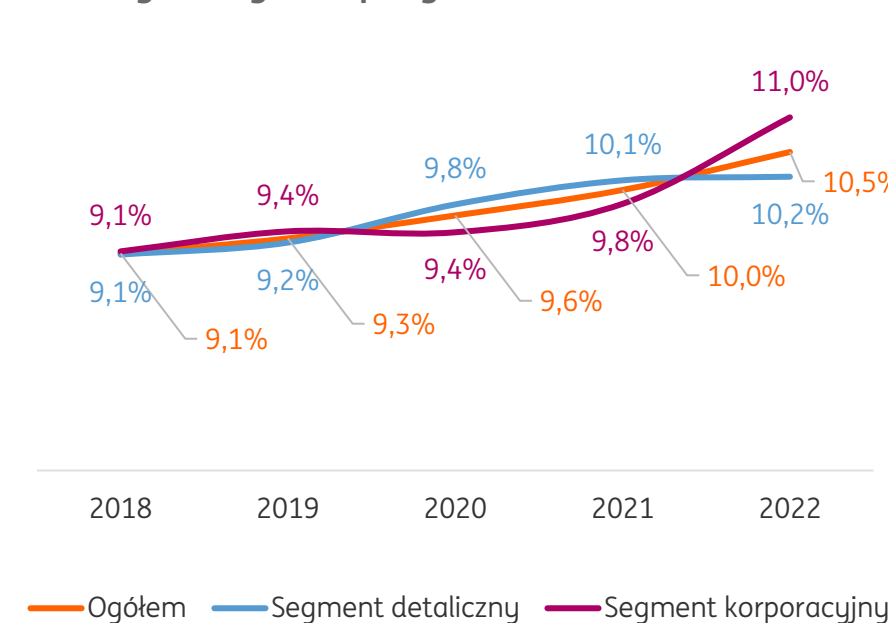
Udział rynkowy w należnościach brutto



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 2022 roku 189,2 mld zł i były wyższe o 12,3% r/r. Pozwoliło to na wzrost naszego udziału rynkowego w depozytach o 0,5 p.p. w stosunku do 2021 roku (do 10,5% na koniec 2022 roku).

Przeważającą częścią oszczędności bilansowych naszych klientów pozostają zobowiązania wobec segmentu detalicznego (stanowiły one 55% wszystkich depozytów na koniec 2022 roku).

Pod względem wielkości portfela zobowiązań wobec klientów ogółem byliśmy czwartym bankiem na rynku na koniec 2022 roku.

Nasza pozycja rynkowa

Jesteśmy czwartym bankiem w Polsce w oparciu o wielkość aktywów, depozytów, a trzecim pod względem należności od klientów – na bazie danych na koniec IV kwartału 2022 roku w ujęciu skonsolidowanym. Pod względem rentowności – w gronie polskich banków notowanych na GPW – jesteśmy na drugim miejscu biorąc pod uwagę zwrot na kapitale własnym skorygowany o MCFH. Byliśmy też czwartym największym bankiem pod względem kapitalizacji rynkowej (21,4 mld zł) na koniec 2022 roku, przy czym nasz wskaźnik Ceny do Wartości Księgowej był najwyższy i wynosił 2,3x.



Nasza pozycja konkurencyjna

Miara	Wartość	Data wartości	Pozycja na rynku
Liczba klientów (mln)	4,92	31 grudnia 2022 roku	4
Aktywa ogółem (mld zł)	217,3	31 grudnia 2022 roku	4
Portfel depozytów klientów (mld zł)	189,2	31 grudnia 2022 roku	4
Portfel należności brutto od klientów (mld zł)	156,4	31 grudnia 2022 roku	3
Saldo komercyjne (mld zł)	347,7	31 grudnia 2022 roku	4
Zwrot na kapitale własnym (ROE)*	10,2%	2022 rok	2
Kapitalizacja (mld zł)	21,4	30 grudnia 2022 roku	4
Wskaźnik C/WK	2,3x	30 grudnia 2022 roku**	1

*liczony jako suma zysku netto za 2022 rok do średniej wartości kapitałów własnych (skorygowanych o MCFH) za pięć kolejnych kwartałów kończących się IV kwartale 2022 roku; **wskaźnik obliczony w oparciu o cenę akcji na koniec 2022 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 2022 roku. Ich pełna lista jest dostępna na [naszej stronie](#).

Za całokształt działań

- ING Bank Śląski po raz siódmy z rzędu wygrywa ranking „Gwiazdy Bankowości” za całokształt działalności. Bank uzyskał również pierwsze miejsca w kategoriach podsumowujących efektywność, innowacyjność, stabilność i relacje z klientami. Ranking jest organizowany przez Dziennik Gazetę Prawną i firmę doradczą PwC.
- ING Bank Śląski otrzymał dwie główne nagrody w XXVII edycji Rankingu Banków Miesięcznika Finansowego BANK 2022 – pierwsze miejsce w kategorii „Liderzy efektywności sektora bankowego” oraz pierwsze miejsce w kategorii „Liderzy popularności wśród klientów banków”.
- ING Bank Śląski stanął na podium rankingu Giełdowa Spółka Roku, organizowanego przez Puls Biznesu, zajmując trzecie miejsce.
- ING Bank Śląski otrzymał tytuł „Instytucji Roku” i pierwsze miejsce aż w czterech kategoriach – „Najlepszy bank w Polsce”, „Najlepsza aplikacja mobilna”, „Najlepsza bankowość internetowa” i „Najlepsza obsługa hipoteczna”.

- ING aż 4 razy na podium Złotego Bankiera. W rankingu organizowanym przez Bankier.pl i "Puls Biznesu", ING został liderem w dwóch kategoriach: „Social media” oraz „Karta płatnicza” – najlepszy design. Bank został też wyróżniony w kategoriach: „Konto osobiste” i „Złoty Bank”, gdzie zajął trzecie miejsce.
- ING Bank Śląski po raz piąty uznany za Najlepszy Bank w Polsce w międzynarodowym konkursie *Awards for Excellence* – nagroda globalnego magazynu finansowego „Euromoney”.
- ING został Laureatem Konkursu Liderów Świata Bankowości i Ubezpieczeń w kategorii „Najlepszy Bank 2022”.
- Brunon Bartkiewicz otrzymał tytuł Bankowca Roku 2022 magazynu „Forbes”. Jest to dziewiąte wyróżnienie z rzędu dla ING Banku Śląskiego.
- Tytuł *Digital Shapers* został przyznany Sławomirowi Soszyńskiemu. To wyróżnienie w kategorii Transformacja cyfrowa, a nagrodę przyznała Fundacja Digital Poland.
- W czwartej edycji rankingu serwisu Cashless.pl, Barbara Borgieł-Cury, Dyrektor Banku odpowiedzialna za obszar Operacje Klient Detaliczny w ING Banku Śląskim, znalazła się w TOP 15 „Najbardziej wpływowych kobiet polskiej branży płatniczej”. Jednocześnie w TOP 3 (II miejsce) „Wschodzących gwiazd polskiej branży płatniczej” znalazła się Agnieszka Lidke-Orzechowska, Dyrektor Centrum Bankowości Codziennej w ING Banku Śląskim.

Za jakość obsługi klientów i innowacje

- ING Bank Śląski po raz trzeci z rzędu został liderem rankingu satysfakcji klientów indywidualnych według raportu „Monitor satysfakcji klientów banków 2021” przygotowanego przez ARC Rynek i Opinia.
- Aplikacja mobilna Moje ING zajęła pierwsze miejsce w kategorii „bankowość mobilna” w konkursie *Mobile Trends Awards*. Dodatkowo, zajęła trzecie miejsce w kategorii „nagroda główna MTA” spośród wszystkich nominowanych aplikacji.
- Aplikacja mobilna Moje ING otrzymała najwyższe oceny wśród aplikacji bankowych na polskim rynku. W sklepie App Store uzyskała ocenę na poziomie 4,9 oraz 4,8 w Google Play.
- ING doceniony za rozwiązania cyfrowe dla firm. Kapituła konkursu *Best Digital Solutions for SMEs in the CEE region 2022* wyróżniła usługę ING Finansowanie Faktur przyznając nagrodę *The Best Digital Factoring Solution* w Europie Środkowo-Wschodniej i krajach bałtyckich. ING został też wyróżniony w kategorii „Online Banking”, gdzie uplasował się na drugim miejscu za system bankowości internetowej dla dużych, średnich firm oraz korporacji -



ING Business. Czwarte miejsce bank zajął w kategorii „*Digital SME Lending*” za nowoczesne rozwiązania kredytowe dla segmentu przedsiębiorców oraz średnich i dużych firm.

- Projekt brandingu SAIO, platformy do kompleksowej robotyzacji procesów biznesowych od ING, został wyróżniony w międzynarodowym i prestiżowym konkursie – *Red Dot Award* – w kategorii *Brands & Communication Design 2022*.
- ING Lease został nagrodzony Orderem Finansowym 2021 za Program ING Maszyny.
- ING Lease Now otrzymało nagrodę Najlepszego Produktu dla MSP w ramach plebiscytu Turbiny Polskiej Gospodarki.
- Platforma ING Lease Now zwyciężyła w kategorii *Best e-commerce B2B tool/technology/service*.

Za działania i praktyki z obszaru ESG:

- ING otrzymał Złoty Listek CSR Polityki.
- ING zajął pierwsze miejsce w klasyfikacji generalnej Rankingu Odpowiedzialnych Firm.
- ING po raz drugi został wyróżniony nagrodą Złotego Lauru Konsumenta w kategorii ekologiczne strategie w biznesie. Wyróżniona została oferta produktowa i usługowa ING.
- ING jest pierwszą spółką w Polsce z ratingiem ESG przyznany przez Sustainable Fitch.
- ING zdobył pierwsze miejsce, a tym samym tytuł diamentowego lidera w kategorii Strategia ESG w II edycji konkursu Liderzy ESG.
- Dobre praktyki ING uwzględnione w raporcie Forum Odpowiedzialnego Biznesu. Aż 10 praktyk ING Banku Śląskiego znalazło się w zestawieniu.
- ING Lease wyróżniony brązowym medalem przyznany przez EcoVadis, międzynarodową, niezależną platformę ratingową, która ocenia działania oraz wykorzystywane praktyki w zakresie społecznej odpowiedzialności biznesu.
- W raporcie opublikowanym przez Gazetę Finansową, ING Lease (Polska) został wyróżniony nagrodą „Ekologiczna Firma 2022”. Raport poświęcony jest nowoczesnym projektom przyjaznym środowisku oraz najciekawszym inicjatywom, finansowaniu i produktom realizowanym w firmach w Polsce.

Za komunikację z klientami, rynkiem oraz pracownikami

- ING Bank Śląski trzeci raz z rzędu otrzymał certyfikat HR Najwyższej Jakości za stosowanie najlepszych praktyk i promowanie wysokich standardów w obszarze zarządzania zasobami ludzkimi.
- ING Bank Śląski już po raz trzynasty z rzędu został wyróżniony certyfikatem Top Employer Polska. To jedyny bank w Polsce, któremu ten tytuł towarzyszy nieprzerwanie od 2010 roku.
- ING nagrodzony tytułem *Poland's Best Employers 2022*. ING Bank Śląski zajął pierwsze miejsce w kategorii „Banki i usługi finansowe” i jednocześnie znalazł się w TOP 10 wszystkich firm ujętych w rankingu 300 Najlepszych Polskich Pracodawców przygotowanym przez Forbes Polska i firmę Statista. To wyróżnienie trafiło do ING już po raz drugi z rzędu.
- ING Bank Śląski otrzymał nagrodę główną w konkursie Raporty Zrównoważonego Rozwoju 2022 w kategorii „Raport zintegrowany”.
- ING Bank Śląski po raz piąty z rzędu otrzymał nagrodę *The Best of the Best* za modelowe raportowanie finansowe w konkursie *The Best Annual Report* organizowanym przez Instytut Rachunkowości i Podatków.
- ING Lease został wyróżniony nagrodą „Lider finansowania elektromobilności”.
- ING Lease otrzymał wyróżnienie „Konsumencki Lider Jakości”.

Za działania marketingowe

- W konkursie *Effie Awards Poland*, ING Bank Śląski otrzymał aż trzy statuetki, w tym jedyne dla branży bankowej złoto. Bank otrzymał nagrodę główną w kategorii „Finanse” oraz dwa brązy w kategoriach „Business to business” oraz „Smart budget”.
- „Miasto ING” w Roblox otrzymało złotą statuettę za „Innowację w komunikacji” i nagrodę specjalną „*Innovation of the Year*” w konkursie Innovation 2022 a także dwa Brązowe Miecze w konkursie KTR.
- W konkursie Złotych Spinaczy ING zdobył srebro i brąz. Bank otrzymał srebrne wyróżnienie w kategorii *Empolyer branding* za kampanię „Zgadzam się, nie zgadzam” oraz Brązowy Spinacz 2022 w kategorii *Employee experience* i komunikacja wewnętrzna – za działania wspierające ergonomię pracy i zachowania eko wśród pracowników.
- ING Bank Śląski zdobył tytuł *Best in Show*, dwa złota i trzy srebra podczas MIXX Awards, dodatkowo bank został uznany za najlepszego reklamodawcę, który wyznacza trendy w branży.



Tworzenie wartości dla interesariuszy

Trendy rynkowe, na które odpowiadamy

Trendy rynkowe to czynniki wpływające na przyszłość m.in. gospodarki, społeczeństwa, sektora i naszego banku, w horyzoncie najbliższych 2-3 lat.

Z powodu rosyjskiej inwazji na Ukrainę i szoku energetycznego, rok 2022 wymusił weryfikację naszych przyzwyczajeń i wypracowanych schematów działania, podobnie jak pandemiczny 2020 rok. Wiele podmiotów gospodarczych musiało się zorganizować na nowo, by połączyć przerywane łańcuchy dostaw, odciecie dostawców z Ukrainy z powodu działań wojennych i wykluczenie dostawców z Rosji z powodu zachodnich sankcji. Presja inflacyjna była widoczna niemal we wszystkich regionach gospodarki światowej. Poprzez silną sieć wzajemnych powiązań, skutki wojny w Ukrainie były odczuwalne na wielu rynkach, a Polska stała się krajem przyfrontowym, co przełożyło się na wycenę ryzyka kraju.

Bezpieczeństwo w wielu wymiarach i regionalizacja

Pandemia i wojna unaocznili ryzyka wynikające z rozbudowanych powiązań handlowych w ramach łańcuchów dostaw, szczególnie w dalekich krajach. Koszty frachtu morskiego z Chin do Europy czy USA poszybowały kilkukrotnie w górę, co przełożyło się na presję kosztową. Ograniczenie podaży surowców energetycznych czy metali z Rosji, również podbiło ich ceny, w przypadku gazu ziemnego przejściowo nawet kilkunastokrotnie. Tak wielkie zaburzenia przełożyły się na zmianę podejścia w handlu międzynarodowym i strategiach firm, które w większym stopniu zaczęły akcentować rolę bezpieczeństwa w wielu wymiarach, co również pociąga za sobą koszty.

Bezpieczeństwo zdrowotne oznacza zabezpieczenie rezerw produktów farmaceutycznych, regulacje zachęcające do produkcji w tym sektorze w Europie czy skoordynowane na poziomie unijnym zakupy szczepionek przeciw COVID-19. Zapewnienie bezpieczeństwa wewnętrznego i zewnętrznego wymusiły wzrost wydatków rządowych na obronność i zakupy sprzętu wojskowego. Bezpieczeństwo energetyczne wymaga ograniczenia uzależnienia od importu paliw kopalnych poprzez dywersyfikację dostawców i inwestycje w odnawialne źródła energii i efektywność energetyczną. Bezpieczeństwo w globalnych łańcuchach dostaw wskazywało na potrzebę dywersyfikacji i skracania łańcuchów dostaw, wzrostu stanu zapasów i odchodzenia od podejścia dostaw 'just in time' na rzecz 'just in case'. Po re-estymacji ryzyk w handlu międzynarodowym, niektóre koncerny międzynarodowe zaczęły rozważać przenoszenie produkcji i inwestycji bliżej rynków zbytu czy bliżej swojego kraju pochodzenia. Taką regionalizację

można traktować jako korektę globalizacji. Do czynników ekonomicznych doszła również presja regulacyjna i polityczna, a nawet protekcyjność, widoczny chociażby w amerykańskim pakiecie około US\$400mld wsparcia na transformację energetyczną przedsiębiorstw. Cyberbezpieczeństwo staje się kluczowe w dobie upowszechnienia kanałów cyfrowych, także w sektorze bankowym.

Dezinflacja i długie dochodzenie do celu inflacyjnego 2,5%

Potężna presja kosztowa na rynku energetycznym w 2022 roku, mogła być przejściowo tamowana interwencją publiczną przez obniżki stawek podatków pośrednich, ale z czasem zaczęła się rozprzestrzeniać na inne ceny towarów i usług (tzw. efekty drugiej rundy). Równocześnie nadmierny popyt w czasie po pandemicznego ożywienia w USA i Europie wymagał reakcji władz monetarnych. Odpowiedź Fed w postaci podniesienia stóp procentowych i rozpoczęcia zacieśnienia monetarnego była bardziej zdecydowana niż EBC, który dopiero pod koniec 2022 zdecydował się na znaczące podwyżki stóp procentowych. Fed i EBC zapowiedziały kontynuację podwyżek w I połowie 2023 roku. 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, podwyżki były kontynuowane do września 2022 roku.

Ekonomiści ING oczekują, że podwyższona inflacja utrzyma się w Polsce w 2023 roku, choć tempo inflacji będzie stopniowo spadać ze szczytu około 20% w lutym do 10% w grudniu. Kluczowym problemem pozostanie uporczywość inflacji bazowej (bez cen energii i żywności) nawet w okresie dekonunktury, co ograniczy przestrzeń na obniżki stóp procentowych. Wprawdzie Prezes NBP dopuszcza obniżki przy spadku inflacji do poziomów jednocyfrowych, ale cel inflacyjny 2,5% z tolerancją +1/-1pp wydaje się odległy do osiągnięcia. Uporczywa podwyższona inflacja będzie oznaczać podwyższone stopy procentowe. 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.

Czynniki ESG w działalności przedsiębiorstw i ścieżka ku neutralności klimatycznej

Spodziewamy się przyspieszenia zielonej transformacji w Polsce oraz zwiększenia inwestycji w odnawialne źródła energii i efektywność energetyczną w obliczu relatywnie wysokich cen paliw kopalnych i ich rekordowej zmienności. Jest to niezbędne by wejść na ścieżkę zbieżną z celem neutralności klimatycznej naszej gospodarki do 2050 roku, zgodnie z Porozumieniem 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 na rzecz zrównoważonego rozwoju i uwzględniania czynników ESG (środowiskowych, społecznych i ładu korporacyjnego) w działalności operacyjnej. Wymogi ESG w coraz większym zakresie będą dotyczyć całego łańcucha dostaw, zarówno sprzedawców dóbr finalnych i polskich poddostawców.

Technologia, która wspiera ważne zmiany

Cyfryzacja biznesu przyspiesza, mimo rynkowych niepewności. Firmy coraz częściej wykorzystują potencjał digitalizacji do tworzenia nowych modeli biznesowych, poprawy efektywności czy optymalizacji zasobów. Zmiany regulacyjne, również w obszarze ESG, przyspieszają innowacje technologiczne. Przykładem są firmy, które współpracują z kontrahentami zagranicznymi i potrzebują technologicznych rozwiązań, np. do monitorowania łańcuchów dostaw.

W bankowości technologia zapewnia klientom możliwość korzystania z bezpiecznych usług bankowych na dużą skalę, w dowolnym czasie i miejscu. Obserwujemy rosnący wpływ technologii na doświadczenia klientów, pracowników czy partnerów biznesowych. Szczególne znaczenie ma tutaj automatyzacja procesów dzięki wykorzystaniu analizy danych, uczenia maszynowego czy rozwiązań chmurowych. Zautomatyzowane procesy są efektywne, spójne i dokładniejsze. Dzięki temu poprawiają jakość usług, uwalniają również czas i potencjał pracowników do zadań twórczych o większej wartości.

Upowszechnienie pracy hybrydowej i równowaga między pracą a życiem

Pandemia i wojna w Ukrainie przyniosły nowe wyzwania na rynku pracy. Jako nowy trend na stałe w naszą codzienność wkroczył hybrydowy model pracy i związane z tym oczekiwania pracowników dotyczące równowagi między pracą a życiem poza pracą. Dla pracodawców, rosnące ceny wywołują dużą presję na rzecz pozyskania i utrzymania kluczowych talentów oraz wzrostu wynagrodzeń pracowników. Istotne staje się zarządzanie oczekiwaniami pracowników w perspektywie długoterminowej. Dlatego ważne jest stworzenia pracownikom bezpiecznego i stabilnego środowiska pracy z jednoczesnym zadbaniem o sferę niezwiązaną bezpośrednio z pracą. Kluczowymi aspektami jest dążenie do zredukowania poziomu stresu i dbanie o kondycję psycho-fizyczną pracowników. Na znaczeniu zyskują wszelkie działania składające się na obszar well-being, ze szczególnym uwzględnieniem zdrowia psychicznego oraz dalsze uelastycznianie czasu pracy, w tym działania wspierające menadżerów w budowaniu bezpieczeństwa psychologicznego w zespole i poczucia przynależności pracowników do organizacji.

Obserwujemy wzrost znaczenia zastosowania technologii, ze szczególnym naciskiem na AI, które to spowodowało stworzenie kilku nowych rodzajów pracy, ale także sukcesywnie eliminuje całe segmenty pracy. Oznacza to konieczność podniesienia zdolności szybkiej identyfikacji luk kompetencyjnych i zbudowania nowych umiejętności (re-skilling) i znaczącego wzrostu poziomu dotychczas używanych umiejętności (up-skilling), zarówno na poziomie indywidualnym, jak i organizacyjnym. Do 2030 roku pierwsze roczniki z pokolenia millenialsów będą zbliżać się do 50-tki i razem z pokoleniem z będą stanowić zdecydowaną większość siły roboczej. Jednocześnie, zgodnie z trendem starzejącego się społeczeństwa, wcześniejsze pokolenia nie będą opuszczać jeszcze rynku pracy, co oznacza konieczność współpracy w oparciu o różnorodne priorytety i wartości.

Wzrost nierówności społecznych i wykluczenie

W miarę jak nowe technologie zmieniają modele biznesowe i sposób pracy organizacji bezpośrednio wpływając na całe społeczeństwo rośnie poczucie osamotnienia ludzi, sprzeciw wobec zmian i utrata zaufania do dotychczasowego porządku, a to z kolei wpływa na wzrost polaryzacji społeczeństwa i rosnącą popularność populistycznych liderów proponujących proste, lecz niekiedy szkodliwe, rozwiązania. Wyzwaniem dla liderów biznesowych jest komunikacja wyjaśniająca co te zmiany oznaczają dla ludzi, całych organizacji, ich łańcuchów wartości i społeczeństwa oraz działania zapobiegające wykluczeniu.

Strategia biznesowa

GRI [3-3]

Nasza misja jest niezmienna - wspieramy i inspirujemy ludzi do bycia o krok do przodu w życiu i biznesie. Wokół tej misji budujemy naszą strategię działania.. W świecie, który nieustannie się zmienia, koncentrujemy nasze działania na digitalizacji procesów i relacji z klientami oraz na działaniach związanych ze zrównoważonym rozwojem. Realizację naszej strategii opieramy o trzy, kluczowe filary:

- Doskonała obsługa klientów,
- Ludzie,
- Bezpieczna, zrównoważona i odporna organizacja.

Realizacja naszej strategii w ramach jej trzech, silnych filarów odbywa się w oparciu o powiązane ze sobą grupy oraz wzajemnie wspierających się priorytety, które wyjaśniamy poniżej.



Misja

Wspieramy i inspirujemy ludzi do bycia o krok do przodu w życiu i biznesie

Filary naszej organizacji

Doskonała obsługa klientów

Ludzie

Bezpieczna, zrównoważona i odporna organizacja



Wzrost aktywności klientów i digitalizacja



Efektywność operacyjna, AI & zarządzanie danymi



Motywacja i zaangażowanie, silne zespoły



Stabilność, dostępność, nowoczesność



Zgodność z wymogami regulacyjnymi



Zrównoważony rozwój

Kluczowe priorytety

Wzrost aktywności klientów i digitalizacja

Stawiamy na ciągły wzrost liczby aktywnych klientów oraz klientów *primary* we wszystkich naszych segmentach działalności. Dbamy o najwyższą jakość obsługi i dotrymujemy złożonych obietnic. Budujemy kompleksową ofertę produktów i usług, a jej cyfryzacja i wysoka dostępność sprawiają, że rośnie poziom samoobsługi przez naszych klientów. Nieustannie się optymalizujemy w celu lepszego dostosowania naszych procesów do potrzeb różnych grup klientów.

Efektywność operacyjna, AI i zarządzanie danymi

Dążymy do w pełni zautomatyzowanych procesów, bardzo wysokiej dostępności i wolnych od błędów systemów transakcyjnych i operacyjnych. Stawiamy na nowoczesne środowisko i narzędzia pracy. Efektywnie zarządzamy i wykorzystujemy dane, które wspierają nasze działania operacyjne i interakcje z klientami.

Motywacja i zaangażowanie, silne zespoły

Zapewniamy bezpieczne i zdrowe miejsce pracy dla wszystkich naszych pracowników. Chcemy, by byli dumni ze swojego pracodawcy. Tworzymy spójny, pozytywny i profesjonalny wizerunek firmy.

Budujemy kulturę organizacyjną, której zadaniem jest wspieranie odpowiedzialności, zaangażowania i identyfikowania się pracowników z firmą. Chcemy, by nasi pracownicy swoim profesjonalizmem i zaangażowaniem budowali silne i zmotywowane zespoły.

Stabilność, dostępność, nowoczesność

Chcemy być silną, elastyczną i nastawioną na ciągłe zmiany organizacją. Cechy te chcemy rozwijać w oparciu o zintegrowane, nowoczesne systemy transakcyjne i operacyjne. Dążymy do standaryzacji narzędzi i systemów, z których korzystamy. Kładziemy nacisk na zapewnienie stabilności, bezpieczeństwa oraz odporności naszych systemów operacyjnych. Naszą przewagą konkurencyjną musi być zdolność do zmian w tempie szybszym niż zmiany zachodzące w naszym otoczeniu.

Zgodność z wymogami regulacyjnymi

Naszą działalność musi cechować całkowita zgodność z wymogami regulacyjnymi. Zgodność ta musi być wbudowana we wszystkie operacyjne warstwy naszej działalności. Stawiamy na wysoką kulturę ryzyka, w ramach której każdy z naszych pracowników jest świadomy czynników ryzyka związanych z ich obowiązkami i nasza działalnością.

Zrównoważony rozwój

Budujemy silną kulturę ESG, zwiększamy świadomość, wiedzę i zaangażowanie naszych pracowników w zakresie zrównoważonego rozwoju. Dążymy do osiągnięcia neutralności emisji gazów cieplarnianych w zakresie I i II do 2030 roku (gospodarka własna w ujęciu *market-based*) oraz do 2050 roku w zakresie III (portfel należności od klientów). Wspieramy i dalej zamierzamy aktywnie wspierać naszych klientów w dostosowaniu się do wymogów ESG dla zachowania ich konkurencyjności. Włączamy ESG w naszą działalność biznesowo-operacyjną na wszystkich poziomach.



Nasza strategia biznesowa na lata 2022-2024 i nasze ambicje finansowe na 2024 rok oraz stan ich realizacji w 2022 roku

W ramach realizacji naszej strategii, wyznaczylismy sobie kilka kluczowych strategicznych obszarów, nad którymi będziemy pracować do 2024 roku. Poziom realizacji tych celów w 2022 roku prezentuje poniższa tabela:

Cele strategii biznesowej na lata 2022-2024		
Kluczowe priorytety	Obszar i miara ambicji w 2024 roku	Stan realizacji ambicji w 2022 roku
Wzrost aktywności klientów i digitalizacja	- Liczba klientów <i>primary</i>: 2,3 mln w segmencie detalicznym i 215 tys. w segmencie korporacyjnym - Relacyjny NPS około: 29 dla klientów indywidualnych, 42 dla przedsiębiorców, 42 dla średnich firm, 49 dla dużych firm oraz 69 dla klientów strategicznych - Przeniesienie obsługi przedsiębiorców z Moje ING do ING Business (100%)	2,1 mln w segmencie detalicznym i 205 tys. w segmencie korporacyjnym (odpowiednio 2,0 mln oraz 193 tys. rok wcześniej) 25 dla klientów detalicznych, 42 dla przedsiębiorców, 42 dla średnich firm, 49 dla dużych firm oraz 81 dla klientów strategicznych - W 2022 roku rozpoczęliśmy proces przenoszenia klientów do ING Business, a w styczniu 2023 roku go zakończyliśmy.
Efektywność operacyjna, AI i zarządzanie danymi	- Liczba punktów spotkań – 200 - Liczba punktów obsługi kasowej w punktach spotkań – 50 - Liczba klientów przypadająca na jeden etat Pionu Operacji – 3 100 - Stosunek kosztów ogólnego zarządu do średniego salda komercyjnego - poziom o 10 p.p. niższy niż w 2021 roku (2021 = 100%)	228 miejsc spotkań (257 rok wcześniej) 55 punktów obsługi kasowej (65 rok wcześniej) 2 800 (2 700 rok wcześniej) 109% (95% bez wpłaty na System Ochrony Banków Komercyjnych)
Motywacja i zaangażowanie, silne zespoły	- Pracowniczy NPS – poziom około 60 pkt - Wynik badania OHI około 85 pkt - Odsetek rekrutacji wewnętrznych na stanowiska kierownicze około 80% - Czas rekrutacji (<i>time to hire</i>) około 45 dni	53 pkt. (57 rok wcześniej) 84 pkt. (85 rok wcześniej) 65% (65% rok wcześniej) 50 dni (56 rok wcześniej)
Stabilność, dostępność, nowoczesność	- Dostępność Mojego ING i ING Business na poziomie minimum 99,94% - Odsetek aplikacji zmigrowanych do chmury na poziomie minimum 50% - Automatyzacja kontroli na poziomie minimum 90%	99,98% dla Mojego ING oraz 99,86% dla ING Business (odpowiednio 99,93% i 99,92% rok wcześniej) 6% (0% rok wcześniej) 35% (20% rok wcześniej)
Zgodność z wymogami regulacyjnymi	- Poziom ryzyka niefinansowego nie wyższy niż 2,4 - Poziom ryzyka Compliance nie wyższe niż 2,4 - Terminowa realizacja wszystkich zaleceń pokontrolnych (brak przeterminowań)	2,2 (2,5 rok wcześniej) 2,5 (3,0 rok wcześniej) - Brak przeterminowań (podobnie jak rok wcześniej)
Zrównoważony rozwój	- Wskaźnik różnicy wynagrodzeń mężczyzn i kobiet – różnica nie większa niż 1 p.p. - Wyznaczenie min. jednego celu związanego z ESG – dla 100% managerów i 50% pracowników - Finansowanie OZE i projektów proekologicznych (realizacja Deklaracji ekologicznej) – nowe finansowanie 4,5 mld zł	- Różnica 4 p.p. (1 p.p. rok wcześniej) - Cel zatwierdzono po zakończeniu procesu wyznaczania celów rocznych na 2022 rok 3,2 mld zł łącznej sprzedaży w latach 2015-2022 (1,6 mld zł w latach 2015-2021)

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



Nasze ambicje finansowe na 2024 rok opublikowane w 2022 roku oraz ocena stopnia ich realizacji

	Wskaźnik	2021	2022	Ambicja 2024	Komentarz do realizacji w 2022 roku
Obszar wzrostu	Średnioroczny* wzrost portfela kredytów brutto	16,2%	6,8%	~9%	Niższa dynamika wzrostu portfela w 2022 roku to efekt przedpłat kredytów hipotecznych oraz gwałtowny spadek nowej produkcji w segmencie detalicznym w otoczeniu wysokich stóp procentowych oraz pod wpływem wdrożonych, zgodnie z zaleceniem KNF, bardziej ostrożnych kryteriów udzielania kredytów mieszkaniowych.
	Średnioroczny* wzrost wyniku z opłat i prowizji	20,7%	13,6%	>7%	Dynamika wzrostu została zrealizowana powyżej wskazanego w ambicji, dzięki wyższej aktywności naszych klientów w zakresie m.in. finansowania segmentu korporacyjnego, działalności kartowej i transakcji wymiany walut.
Obszar efektywności	Wskaźnik kosztów do dochodów**	43,0%	47,2%	<40%	Realizacja w 2022 roku powyżej zakładanego poziomu ze względu na wysokie obciążenia regulacyjne (moratoria kredytowe, System Ochrony Banków Komercyjnych, Fundusz Wsparcia Kredytobiorców). Po skorygowaniu wyników o te nadzwyczajne elementy wskaźnik kosztów do dochodów wyniósłby 33,6%.
	Wskaźnik marży kosztów ryzyka***	23 p.b.	48 p.b.	<50 p.b.	Marża kosztów ryzyka wzrosła r/r (m.in. ze względu na pogarszające się parametry makroekonomiczne w modelach ryzyka).
Obszar stabilności	Łączny współczynnik wypłacalności	16,05%	15,23%	>15%	Łączny współczynnik wypłacalności obniżył się r/r, niemniej jednak pozostał powyżej celu.
	Wskaźnik kredytów do depozytów	85,9%	80,4%	90-95%	Dynamika akcji kredytowej była niższa niż wzrost depozytów. Portfel należności (netto) korporacyjnych wzrósł o 16,1% r/r, natomiast detalicznych odnotował spadek o 4,2% r/r. Dynamika wzrostu dla depozytów korporacyjnych wyniosła +22,6% r/r, a dla depozytów detalicznych +5,1% r/r.
Obszar rentowności	Zwrot na kapitale własnym (skorygowanym o MCFH)	14,4%	10,2%	>13%	Wyjaśnienie obniżenia się rentowności w 2022 roku i poziom niższy niż zakładany w ambicji są tożsame z wyjaśnieniami dla wskaźnika kosztów do dochodów. Wskaźnik zwrotu na kapitale własnym pozostawał pod wpływem wysokich obciążeń regulacyjnych, m.in. moratoria kredytowe, System Ochrony Banków Komercyjnych, Fundusz Wsparcia Kredytobiorców (licznik wskaźnika).
	Wskaźnik wypłaty dywidendy z zysku	30%	-	30-50%	Dywidenda z zysku za 2021 rok wyniosła 5,30 zł brutto na akcję, a wskaźnik wypłaty dywidendy z zysku wyniósł 30%.

*Średniorocznie w latach 2021-2024; **Dochody z uwzględnieniem udziału w zyskach jednostek stowarzyszonych;***Bez kosztów ryzyka prawnego walutowych kredytów hipotecznych



Ryzyka w realizacji strategii biznesowej w 2022 roku

Napięcia geopolityczne	- Rosnąca liczba konfliktów zbrojnych. - Czas, sposób i efekty zakończenia wojny w Ukrainie. - Napięte stosunki Stanów Zjednoczonych Ameryki z Chinami.
Tranzycja klimatyczna	- Transformacja energetyczna gospodarek i przedsiębiorstw, w tym koszty jej przeprowadzenia. - Kryzys energetyczny w Europie związany z dostępem i cenami nośników energii nieodnawialnej. - Przyspieszenie tempa zmian technologicznych.
Zadłużenie państw	- Wysokie koszty obsługi zadłużenia ze względu na utrzymywanie się podwyższonych poziomów rynkowych stóp procentowych. - Wysokie koszty ponoszone w celu rozwiązania konfliktów wojskowych (w tym wojny w Ukrainie) i kryzysu energetycznego.
Inflacja	- Wyższe poziomy inflacji w ciągu najbliższych 2-3 lat globalnie i lokalnie. Zwiększona nieprzewidywalność. - Oczekiwana inflacja bazowa w Polsce powyżej 10% w 2023 roku. - Inflacja płacowa. Ciągła presja na koszty przedsiębiorstw. Zdolność firm do osiągania zakładanej rentowności.
Wzrost gospodarczy	- Pogłębienie negatywnych nastrojów gospodarczych i społecznych. - Oczekiwane spowolnienie wzrostu gospodarczego (PKB). - Osłabienie PLN, zwiększona zmienność kursu względem twardych walut. - Znaczące uzależnienie polskiej gospodarki od gospodarki UE (głównie Niemiec). - Osłabienie eksportu oraz droższy import.
Cyberryzyka	- Przyspieszenie zmian technologicznych oraz upowszechnienie się usług zdalnych naraża klientów na nowe rodzaje ryzyk. Wymaga to zdolności do szybkich reakcji, w tym w uzgodnieniu z innymi podmiotami systemu płatniczego. - Konieczność zachowania pełnej odporności systemów bankowych na awarie.
Niepewność regulacyjna	- Wysoka zmienność interpretacyjna (w tym wzajemne konflikty) przepisów regulacyjnych wymagających szybkiego wdrożenia. - Brak przewidywalności zmian regulacyjnych.
Reforma wskaźników referencyjnych	Trudny i skomplikowany proces wdrożenia reformy wskaźników referencyjnych.
Kredyty hipoteczne	- Nowy model produktów hipotecznych. - Ryzyko wzrostu liczby spraw sądowych. - Niepewność dotycząca orzecznictwa TSUE dotycząca prawa banków do wynagrodzenia za korzystania z kapitału. - Konieczność tworzenia dodatkowych rezerw na ryzyka prawne wpływa negatywnie na rentowność sektora bankowego i może narazić niektóre banki na niedobory kapitału.

Szanse w realizacji strategii biznesowej w 2022 roku

Klienci	- Utrzymanie (powyżej poziomu rynkowego) tempa akwizycji, transakcyjności i aktywności nowych klientów. - Zwiększenie udziału klientów primary w łącznej liczbie klientów. - Wykorzystanie potencjału płynącego z bankowości elektronicznej. - Wysoka adaptowalność nowych rozwiązań, w tym technologicznych, pozytywnie wpływająca na efektywność kosztową.
Zrównoważony rozwój	- Potencjał inwestycyjny i aktywności gospodarczej jako mocny impuls do tempa wzrostu PKB. - Wzrost świadomości ekologicznej społeczeństwa, co wygeneruje większy popyt na zrównoważone produkty. - Wzrost dostępności źródeł zielonej energii. - Neutralność klimatyczna UE. - Nowe źródła finansowania państwa, w tym dostęp do Fundusz Odbudowy EU oraz sposób jego wykorzystania.
Nowe technologie	- Przyspieszenie momentu wzrostu produktywności wynikających z nowych technologii, szybsza zdolność do skoku technologicznego. - Poprawa stabilności i zwiększenie elastyczności systemów informatycznych jako potencjał na wzrost efektywności kosztowej. - Możliwość szybszego wdrażania nowych produktów i usług oraz ich personalizacja względem klientów. - Rosnąca ochrona klientów przez stratami generowanymi poprzez działania przestępców.



Strategia ESG

[GRI \[2-23\]](#) [\[2-24\]](#) [\[3-3\]](#)

[SDG 3, 4, 5, 7, 8, 10, 12, 13, 16](#)

Obszar ESG (*Environmental, Social, Governance*) jest jednym z priorytetów ING. Wiemy, że od dzisiejszych decyzji i działań zależy, jak będzie wyglądał świat jutra i jaką rzeczywistość zastaną następne pokolenia. W I kwartale 2022 roku ogłosiliśmy Strategię ESG Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego, która jest wyrazem naszego poczucia odpowiedzialności za nasz wpływ i działania wobec obecnych i przyszłych klientów, za świat, w którym będą funkcjonowali, a zatem także za środowisko i otoczenie społeczne.

Strategia ESG jest elementem naszej strategii biznesowej, wynika wprost z naszej misji oraz wartości, którymi się kierujemy. Pozwala nam wyznaczyć jasny kierunek działań oraz cele, które realizujemy: dla siebie, klientów, społeczeństwa i zrównoważonego świata. Strategia ESG obejmuje swoim zakresem aspekty środowiskowe, społeczne oraz dotyczące ładu korporacyjnego w perspektywie trzyletniej z coroczną aktualizacją.

Tworzenie Strategii ESG jest dla nas ważnym procesem i obejmuje:

- analizę bieżącego stopnia realizacji priorytetów Strategii ESG oraz Deklaracji Ekologicznej,
- identyfikację kierunków strategicznych ESG Grupy ING na poziomie globalnym w celu zapewnienia spójnego podejścia w obszarze ESG,
- analizę otoczenia zewnętrznego, w tym formalno-regulacyjnego,
- analizę istotności w oparciu o dialog z interesariuszami.

Te kroki pozwalają zdefiniować nasze kluczowe priorytety strategiczne. Strategia ESG, zawierająca priorytety, cele i miary, jest zatwierdzana przez ESG Council. Sposób, w jaki zarządzamy kwestiami zrównoważonego rozwoju opisujemy [tutaj](#).

Dokumentem komplementarnym do Strategii jest Deklaracja Ekologiczna, o której piszemy [tutaj](#).

Zgodnie ze Strategią ESG, kontynuujemy nasze działania w odpowiedzi na wyzwania współczesnego świata:

- E (Environmental)

Nie zgadzamy się na degradację środowiska. Realizujemy postanowienia Deklaracji Ekologicznej. Dążymy do przeciwdziałania skutkom zmian klimatu i wspieramy naszych klientów w transformacji środowiskowej.

- S (Social)

Wspieramy w byciu przedsiębiorczym i pomagamy zarządzać finansami. Wyrównujemy szanse społeczne. Dbamy o zdrowie pracowników.

- G (Governance)

Działamy etycznie w oparciu o wartości, zasady, procesy. Naszym priorytetem jest zgodność z regulacjami i działanie w nawiązaniu do najlepszych praktyk rynkowych.

W Strategii ESG wyznaczyliśmy konkretne cele, które realizowaliśmy w 2022 roku i będziemy realizować w najbliższych latach: dla siebie – działamy i dajemy przykład, naszych klientów – inspirujemy ich i wspieramy oraz społeczeństwa – wspólnie budujemy lepszy świat.



Cele, na których koncentrowaliśmy się w 2022 roku

	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 wellbing 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 zł 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.

Rozliczenie realizacji celów Strategii ESG w 2022 roku (jako jednego z filarów Strategii biznesowej) jest dostępne [tutaj](#). Realizację celów w zakresie Deklaracji Ekologicznej w 2022 roku opisujemy [tutaj](#). O naszych działaniach na rzecz klientów, społeczności, pracowników, klimatu i w zakresie ładu korporacyjnego piszemy w poszczególnych rozdziałach niniejszego Sprawozdania.

O naszym zaangażowaniu w obszarze ESG piszemy też na naszej [stronie internetowej](#).

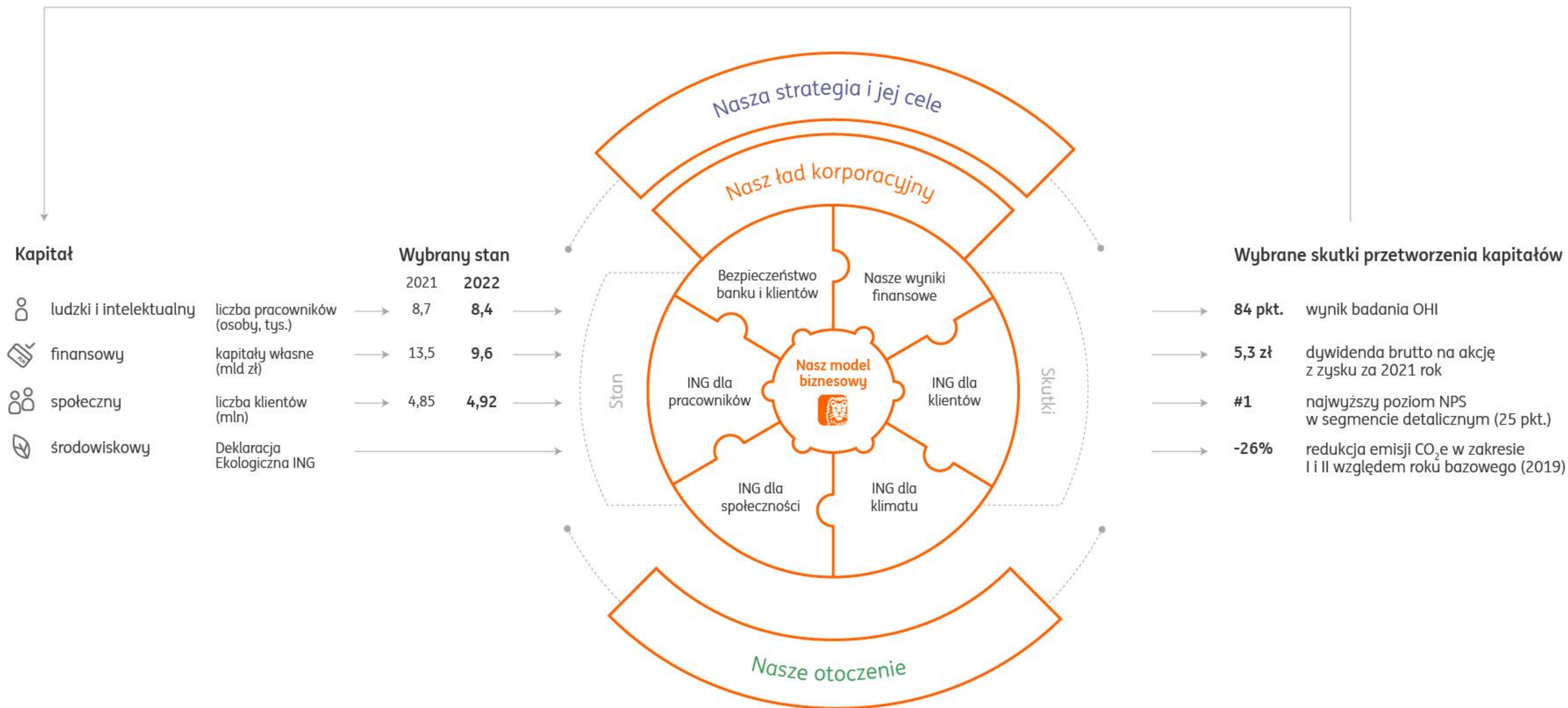


Model tworzenia wartości

Zgodnie z deklaracją ze Sprawozdania Zarządu za poprzedni rok, w ślad za aktualizacją wytycznych w zakresie raportowania zintegrowanego, dokonaliśmy przeglądu naszego modelu tworzenia wartości. W związku z tym, zakres i kształt informacji jakie w tym obszarze przywołujemy różni się od formatu do jakiego niektórzy z naszych interesariuszy mogli się już przyzwyczaić. Wierzimy jednak, że tegoroczna propozycja w zakresie modelu tworzenia wartości naszego banku lepiej odzwierciedla naszą instytucję i w wierniejszy sposób oddaje nasze spojrzenie na wartość, jaką tworzymy dla interesariuszy.

Nasz model tworzenia wartości

Schemat naszego modelu tworzenia wartości nie uległ dużym zmianom, a te, które zaszyły stanowią jego ewolucję w celu lepszego odzwierciedlania przetwarzanych przez nas kapitałów. Zdecydowaliśmy się połączyć kapitał ludzki z intelektualnym. W naszej ocenie to pracownicy są nośnikiem kapitału intelektualnego naszej organizacji, rozwijają go i wykorzystują (wraz z pozostałymi kapitałami) by zbudować wartość. Stan kapitałów (ang. *input*) na koniec ostatnich dwóch lat przytaczamy po lewej stronie modelu. Po prawej stronie modelu przywołujemy skutki przetwarzania kapitałów (ang. *outcomes*). Obie te sekcje są w szczegółach przywołane w tabeli w dalszej części tego punktu sprawozdania (obejmują one informacje pozwalające na ocenę, czy kapitały wzrosły, zostały utrzymane bądź uległy erozji). Przywołujemy również w dalszej części materiału wynik przetworzenia kapitałów (ang. *output*), który rozumiemy jako całość działań i rozwiązań (produktów i usług) skierowanych do naszych klientów. To na tym oparty jest nasz model biznesowy.





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. Chcemy być postrzegani jako **bank przyszłości dla ludzi przedsiębiorczych** - bank, który dostarcza swoim klientom praktyczne rozwiązania, których potrzebują i z których chętnie korzystają. Chcemy, aby dzięki naszemu wsparciu ludzie mogli realizować swoje cele.

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. Więcej o nim przeczytasz w [tym rozdziale](#).

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 dokonywał 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. Tworzymy i oferujemy produkty wspierające działania zrównoważone zarówno dla klientów indywidualnych, jak i dla firm.

Oferujemy naszym klientom produkty i usługi bankowe (takie jak kredyty czy konta oszczędnościowe i przelewy), ale również z obszaru *beyond banking*, czyli niepowiązane z tradycyjnie rozumianą bankowością. Nasze kompetencje pozwalają nam na budowanie pozytywnego doświadczenia klienta. Nie są to wyłącznie produkty ubezpieczeniowe, obsługa księgowa czy produkty inwestycyjne. Oferujemy naszym klientom również szeroki wachlarz narzędzi do zarządzania finansami.

Jako bank przyszłości, **wdrażamy innowacje**, aby zaspokajać potrzeby klientów. Wykorzystujemy również *big data* i sztuczną inteligencję oraz współpracujemy z fintechami, co pozwala nam sięgać wyżej. 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, realizujemy przelewy, płatności kartami, telefonem czy BLIKIEM oraz rozwijamy narzędzia do płatności bezgotówkowych. W tym celu udostępniliśmy konkretne rozwiązania wspierające rozwój e-commerce, takie jak np. bramka płatnicza imoje – pierwsze w Polsce płatności online dla sklepów internetowych oferowane przez bank. Pozwalają one klientom szybko i wygodnie zrealizować płatność za zakupy. W 2021 roku, jako pierwszy bank w Polsce, zdecydowaliśmy się na wymianę systemu centralnego. Postawiliśmy na rozwiązanie chmurowe, które dodatkowo przyspieszy transformację cyfrową i technologiczną naszego banku. Umożliwi to zbudowanie niezawodnej bankowości, a także zapewni pełną personalizację oferty oraz dopasowanie jej do indywidualnych potrzeb klientów. Dzięki temu wyeliminowane zostaną planowe niedostępności z powodu prac serwisowych lub implementacji nowych produktów i rozwiązań.

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 takich jak płatności za bilety komunikacji miejskiej, parkingi oraz przejazdy autostradami. Nasza bankowość elektroniczna pozwala również na wygodniejsze załatwienie spraw urzędowych, np. można złożyć wnioski o świadczenia społeczne. Ponad połowa klientów detalicznych korzysta z Mojego ING wyłącznie na urządzeniu mobilnym, a w bankowości korporacyjnej co 10 przelew jest realizowany w kanale mobilnym.

Jednocześnie dostrzegamy zmieniającą się rolę placówek. Dlatego od kilku lat nie mówimy już o oddziałach, a o miejscach spotkań, gdzie nasi doradcy pomagają klientom w podejmowaniu ważnych decyzji – w codziennym bankowaniu, mieszkaniu lepiej, rozwijać biznes oraz dbać o finansową przyszłość. Klientom korporacyjnym, w zależności od potrzeb umożliwiamy również obsługę w siedzibie ich firmy. Zadaniem naszych pracowników jest wspieranie klientów w podejmowaniu decyzji finansowych, m.in. poprzez analizę ich potrzeb i celów finansowych, sytuacji finansowej czy poziomu ryzyka inwestycji.



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**. Dotyczy to zarówno obszaru klimatu i środowiska (E), społeczeństwa (S), jak i ładu korporacyjnego (G). Chcemy być liderem w dziedzinie ochrony środowiska i wspierać naszych klientów w transformacji energetycznej oraz spełnianiu nowych wymogów. Wspieramy w byciu przedsiębiorczym i pomagamy zarządzać finansami. Wyrównujemy szanse społeczne i dbamy o zdrowie pracowników. Działamy etycznie w oparciu o wartości, zasady i procesy oraz zgodnie z regulacjami i w nawiązaniu do najlepszych praktyk rynkowych.

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. Ryzykiem ESG zarządzamy jako nieodłączną częścią każdej z grup ryzyk, zarówno finansowych (np. ryzykiem kredytowym, czy rynkowym), jak i niefinansowych (np. ryzykiem operacyjnym). Dbamy również o optymalne zarządzanie strukturą aktywów i pasywów naszego bilansu w ramach limitów apetytu na ryzyko.



Kapitały wykorzystywane w naszym modelu tworzenia wartości

Kapitały – opis, stan i skutki ich przetworzenia w 2022 roku			
Kapitał	Opis	Stan (input)	Skutki (outcomes)
Ludzki i intelektualny	To nasi pracownicy, ich wiedza, kompetencje oraz zaangażowanie. Nasi pracownicy są nośnikiem kapitału intelektualnego naszej organizacji. To pracownicy w bezpośredni sposób przyczyniają się do wzrostu kapitału intelektualnego oraz jego wykorzystania (operacjonalizacji). Sprawia to, że kapitał intelektualny jest nieodłączną częścią kapitału ludzkiego.	- W naszej grupie kapitałowej zatrudniamy 8,4 tys. pracowników (8,7 tys. rok wcześniej). - Mamy wdrożony system Step up oraz Indywidualne Plany Rozwoju dla naszych pracowników. - Mamy wdrożoną kulturę organizacyjną (Pomarańczowy Kod), z której jesteśmy dumni. - Pracujemy w oparciu o metodologie Agile i PACE.	- Nasz ogólny wynik zdrowia organizacji (badanie OHI) wyniósł 84 pkt. - Przeciętna liczba działań rozwojowych na pracownika wyniosła 24 (25 rok wcześniej). - Stosunek wynagrodzeń kobiet do mężczyzn wynosi 96%. Naszą ambicją jest by ta różnica nie przekraczała 1 p.p. - Od wielu lat otrzymujemy certyfikację Top Employer. - Należymy do indeksu Gender-Equality Index (Bloomberg). - Wdrażamy nowy, chmurowy system centralny (TM Vault). - Przeciętna dostępność Mojego ING oraz ING Business wynosiła odpowiednio 99,98% i 99,86%.
Finansowy	Przez kapitał finansowy rozumiemy środki powierzone nam przez klientów, kapitał dostarczony przez akcjonariuszy i obligatariuszy. Są to wszystkie środki, którymi dysponujemy od szeroko rozumianych dostawców kapitału i dzięki którym finansujemy naszą działalność.	- Portfel naszych zobowiązań wobec klientów wynosi 192,7 mld zł (170,6 mld zł rok wcześniej). - Stan naszego kapitału własnego wynosi 9,3 mld zł (13,5 mld zł rok wcześniej). - Stan zaciągniętych przez nas zobowiązań podporządkowanych wynosi 1,6 mld zł (1,6 mld rok wcześniej). - Nasz łączny współczynnik wypłacalności to 15,23% (16,05% rok wcześniej).	- W 2022 roku wypłaciliśmy z zysku netto za 2021 rok 689,5 mln zł dywidendy. - Zysk netto spadł do 1,7 mld zł względem 2,3 mld zł rok wcześniej. - Zwrot na kapitale własnym skorygowany o MCFH wynosił 10,2% (14,4% rok wcześniej). - Wartość kosztów odsetkowych wyniosła 2,5 mld zł (0,5 mld zł rok wcześniej). - Łączne obciążenie wyniku kosztami regulacyjnymi było na niespotykanym do tej pory poziomie – łączny koszt moratoriów kredytowych, kosztów BFG i KNF, kosztów powołania Systemu Ochrony Banku Komercyjnych i składek na Fundusz Wsparcia kredytobiorców oraz podatku bankowego i dochodowego to razem 3,7 mld zł (1,5 mld zł rok wcześniej).
Społeczny	Kapitał społeczny to relacja z naszymi interesariuszami z otoczenia: klientami, dostawcami, lokalnymi społecznościami czy organizacjami społecznymi i charytatywnymi.	- Obsługujemy 4,4 mln klientów detalicznych (4,3 mln przed rokiem), z czego ponad 2,1 to klienci <i>primary</i> (2,0 mln rok wcześniej). - Obsługujemy również 533 tys. klientów korporacyjnych (503 tys. przed rokiem), z czego 205 tys. to klienci <i>primary</i> (193 tys. rok wcześniej). - Kierujemy się w naszej działalności Celami Zrównoważonego Rozwoju (SDG). - Jesteśmy fundatorami dwóch fundacji korporacyjnych (ING Dzieciom oraz Fundacja Sztuki Polskiej ING).	- NPS klientów detalicznych wyniósł 25 punktów (29 rok wcześniej) i pozostał najwyższy w grupie rówieśniczej badania. - NPS w zakresie segmentu korporacyjnego dzielimy na kategorie: - Przedsiębiorcy – 42 punkty, - Średnie firmy – 42 punkty, - Duże firmy – 49 punktów, - Klientów strategicznych – 81 punktów. - Nasi pracownicy poświęcili 5,9 tys. godzin na wolontariat (blisko 6x więcej niż w 2021 roku). - W 2022 roku przekazaliśmy 2,2 mln zł w ramach darowizn finansowych (nie włączając wartości przekazanych naszym fundacjom korporacyjnym). - Wspólnie z Fundacją ING Dzieciom uruchomiliśmy zbiórkę pieniędzy dla poszkodowanych w wyniku wojny w Ukrainie. Zobowiązaliśmy się do podwojenia kwoty, którą zbierzemy. Do 30 czerwca 2022 roku, czyli daty zakończenia zbiórki, wpłynęło blisko 5,4 mln zł, które podwojone dały łączną kwotę 10,8 mln zł.
Środowiskowy	Kapitał środowiskowy to środowisko naturalne i jego zasoby. Bezpośredni negatywny wpływ naszej organizacji na ten kapitał nie jest materialny w skali naszej organizacji. Niemniej jednak jesteśmy zobligowani by go zmniejszać. Co ważniejsze, dążymy do minimalizowania naszego pośredniego negatywnego wpływ na ten kapitał, głównie poprzez klientów, których finansujemy.	- W 2021 roku przyjęliśmy nową Deklarację Ekologiczną. - Z ogromnym zaangażowaniem realizujemy przyjętą przez nas Strategię ESG. - Opracowaliśmy i wdrożyliśmy Politykę zarządzania ryzykiem ESG.	- Obniżyliśmy emisje gazów cieplarnianych w zakresie I i II o 25,7% względem roku bazowego (2019) i 7,6% r/r (ujęcie <i>market-based</i>). - Wyprodukowana przez nas energia elektryczna w panelach fotowoltaicznych wyniosła 157 MWh. - Udzieliliśmy 1,6 mld zł finansowania na projekty OZE (0,3 mld zł rok wcześniej). - Zmieniamy strukturę naszej floty samochodowej w kierunku aut elektrycznych i z napędem hybrydowym, które w sumie stanowią już 82% ogółu.



Wynik przetworzenia kapitałów (output)

To dzięki przywołanym powyżej kapitałom, ich przetworzeniu w różnych kombinacjach powstaje nasza oferta produktów i usług; oferta, którą staramy się budować z klientami i dla klientów. Dlatego stawiamy na nowe rozwiązania i dążymy by skrócić okres od identyfikacji potrzeby klienta do dostarczenia rozwiązania, które ma tę potrzebę zaadresować. W oparciu o nowoczesne systemy pracy oraz dzięki wykwalifikowanej kadrze wdrożyliśmy np. jako pierwszy bank w Polsce BLIKA dla klientów korporacyjnych. Ponad połowa transakcji w Moim ING została zrealizowana przez naszych klientów na urządzeniach mobilnych. Rozwijamy również naszą ofertę w zakresie wykraczającym poza tradycyjną bankowość, w tym platformę do robotyzacji procesów biznesowych dla naszych klientów (SAIO). Zgodnie z wprowadzonymi rozwiązaniami prawnymi umożliwiliśmy naszym klientom detalicznym bezproblemowe sięgnięcie po moratoria kredytowe w zakresie kredytów hipotecznych w złotych. Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom naszych klientów i otoczenia rynkowego na bieżąco poszerzamy ofertę o zrównoważane produkty, zarówno dla klientów detalicznych – ekokredyt hipoteczny, jak i korporacyjnych - finansowanie odnawialnych źródeł energii oraz projektów proekologicznych.

Klienci doceniają nasze starania poprzez wzrost aktywności (np. w zakresie obsługi walutowej czy transakcji kartami), wzrost wolumenów biznesowych (należności brutto od klientów wzrosły o 10,2 mld zł), czy polecając nas swoim znajomym i rodzinie (wysokie odczyty NPS). Efektem tego jest też siła naszej marki – najsilniejszej spośród marek bankowych w Polsce. Całość stanowi potwierdzenie, że nasz model biznesowy jest dobrze opracowany i realizowany.

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**



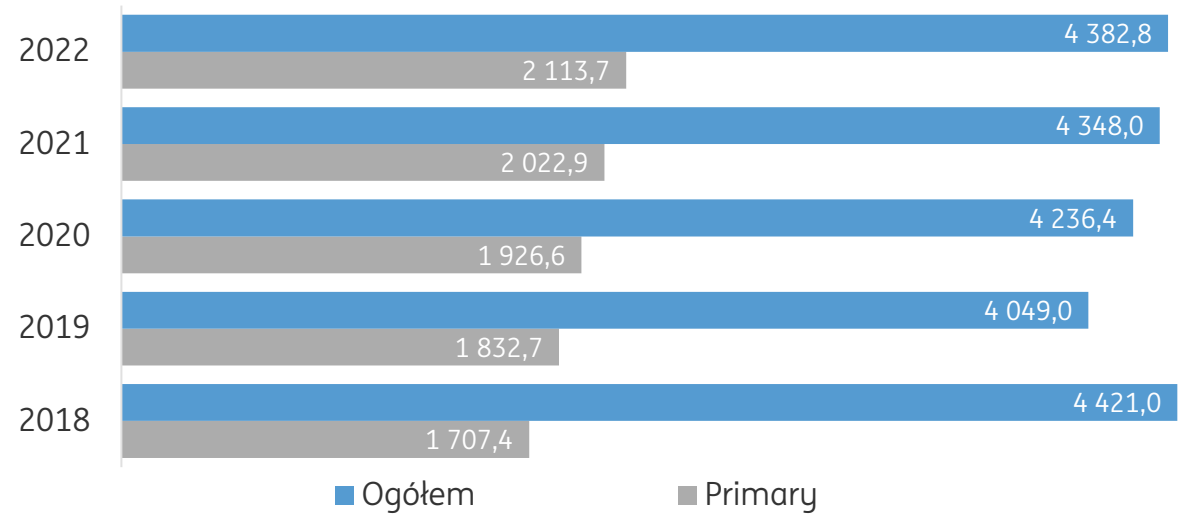
Segment detaliczny

W ramach segmentu detalicznego obsługujemy klientów indywidualnych – mamy ich już 4,4 mln, z czego 2,1 mln to klienci *primary*, dla których jesteśmy bankiem pierwszego wyboru.

Komentarz do wyników segmentu

Wynik brutto segmentu detalicznego był ujemny w 2022 roku i wyniósł -346,3 mln zł (w stosunku do zysku brutto w wysokości blisko 1,4 mld zł w 2021 roku). Powodem odnotowanej straty (i spadku wyniku z tytułu odsetek) w 2022 roku był koszt związany z przyjętymi moratoriami kredytowymi dla kredytów hipotecznych w PLN (łącznie koszt moratoriów to 1 644,9 mln zł). Gdyby skorygować wynik brutto o wpływ moratoriów kredytowych, wynik brutto wyniósłby 1 298,6 mln zł i byłby względem 2021 roku o 6,9% niższy (wynik z tytułu odsetek wyniósłby 3 556,9 mln zł, +31% r/r). Drugim istotnym aspektem stojącym za stratą brutto w 2022 roku były koszty regulacyjne, a zwłaszcza powołanie Systemu Ochrony Banków Komercyjnych. Skutkowało to wzrostem kosztów działania o 35,6% r/r. W ślad za pogarszającymi się parametrami makroekonomicznymi, koszty ryzyka wzrosły względem 2021 roku o 336,4% (koszty ryzyka obejmują również koszty ryzyka prawnego portfela walutowych kredytów hipotecznych, które znacząco wzrosły w 2022 roku). Po części te negatywne efekty zostały skompensowane przez poprawę wyniku z tytułu opłat i prowizji (+4,0% r/r) oraz pozostałe dochody (+179,4% r/r).

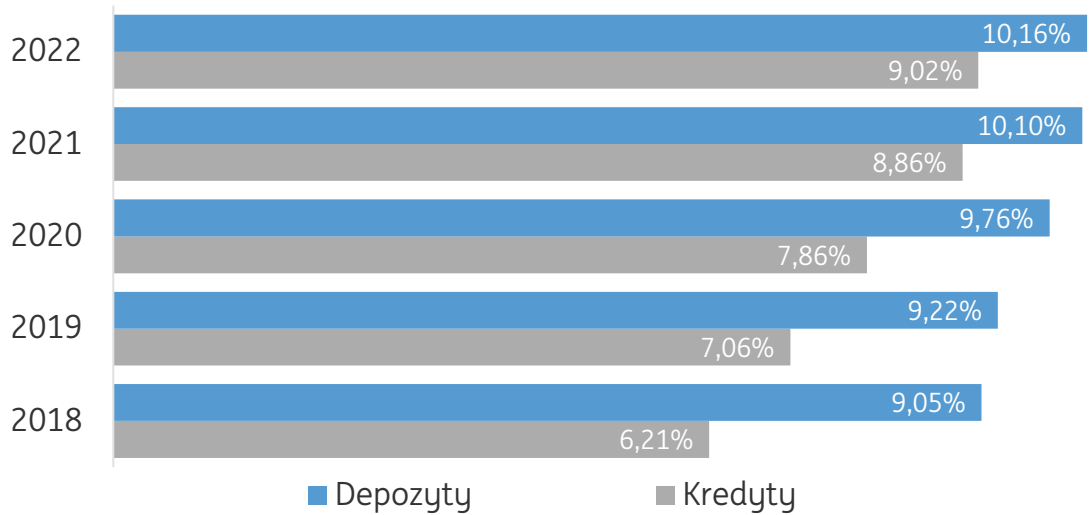
Liczba klientów (tys.)



Rachunek zysków i strat						
(mln zł)	2019	2020	2021	2022	r/r (mln zł)	r/r (%)
Wynik z tytułu odsetek	2 310	2 440	2 715	1 912	-803	-30%
Wynik z tytułu opłat i prowizji	418	460	558	580	22	4%
Pozostałe dochody*	72	61	32	88	57	179%
Dochody	2 800	2 961	3 305	2 581	-724	-22%
Koszty działania	-1 324	-1 440	-1 544	-2 094	-550	36%
Wynik przed kosztami ryzyka	1 476	1 522	1 762	487	-1 275	-72%
Koszty ryzyka**	-194	-586	-134	-587	-452	336%
Podatek bankowy	-167	-196	-232	-247	-15	6%
Wynik brutto	1 115	739	1 395	-346	-1 741	-

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

Udziały rynkowe

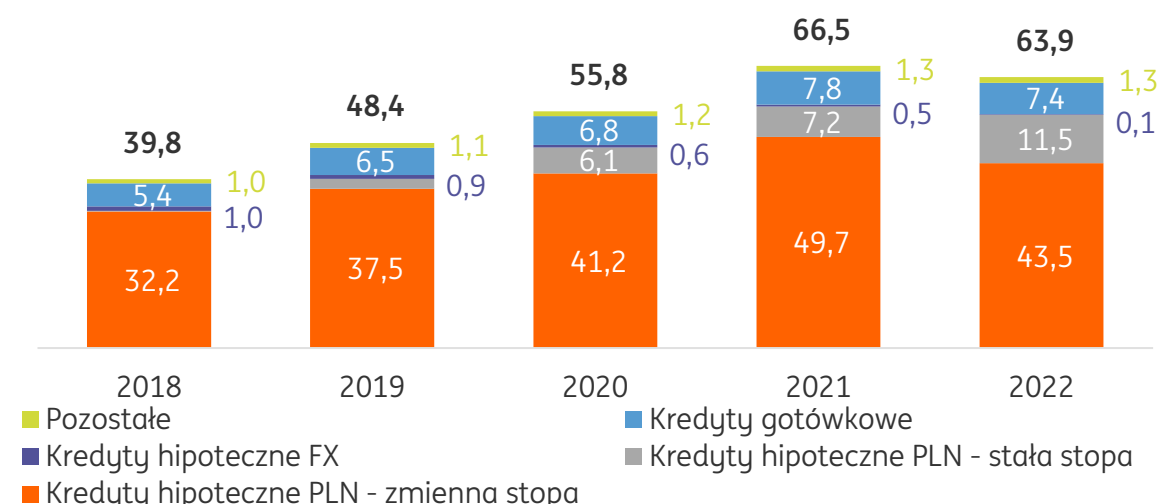


Bilans i kluczowe wskaźniki						
(mld zł)	2019	2020	2021	2022	r/r (mld zł)	r/r (%)
Aktywa ogółem	67,9	83,1	92,0	93,0	1,0	1%
Należności od klientów (brutto)	48,4	55,8	66,5	63,9	-2,6	-4%
Zobowiązania wobec klientów	79,0	90,5	99,4	104,5	5,1	5%
Kredyty (brutto) do depozytów	61%	62%	67%	60%	-	-6%
Koszty do dochodów	47,3%	48,6%	46,7%	81,1%	-	34,4%
Koszty (z podatkiem bankowym) do dochodów	53,3%	55,2%	53,7%	90,7%	-	37,0%
Marża kosztów ryzyka	0,44%	1,12%	0,22%	0,90%	-	0,68%
Udział Etapu 3 i POCl	1,26%	1,89%	1,52%	1,45%	-	-0,08%



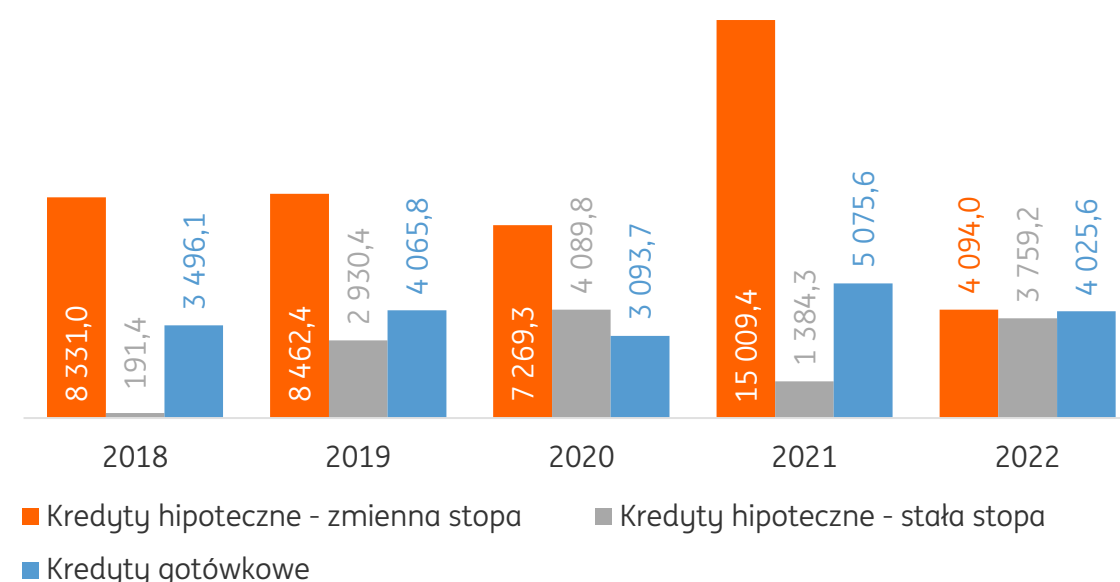
Segment detaliczny

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



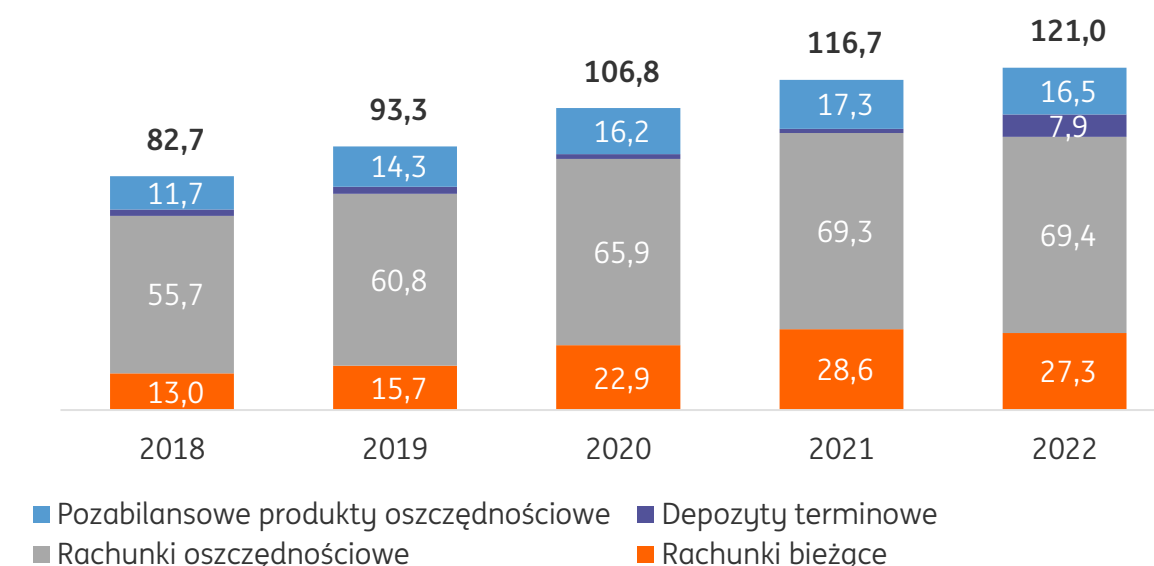
Na koniec 2022 roku łączna wartość należności brutto od klientów detalicznych spadła o 3,9% r/r do 63,9 mld zł. Największy spadek zanotował portfel kredytów hipotecznych w złotych, oparty o zmienną stopę procentową – obserwowaliśmy wyższą niż przeciętnie aktywność klientów w obszarze przedpłat tych kredytów. Należy to łączyć ze wzrostem stóp procentowych w Polsce na przestrzeni ostatnich dwóch lat (2021-2022). Ten efekt wraz z naturalną amortyzacją portfela nie został skompensowany nową sprzedażą (o czym więcej obok). W 2022 roku wyraźnie przyszedł portfel kredytów hipotecznych w złotych, opartych o zmienną stopę – co wynikało ze zmiany struktury sprzedaży (więcej klientów sięgało po produkty z okresowo stałą stopą procentową) oraz konwersji aktywnych umów ze stopy zmiennej na stopę okresowo stałą. Portfel hipoteczny w wariantach ekokredytu hipotecznego wynosił na koniec 2022 roku 2,7 mld zł. Niewielką częścią naszego portfela są kredyty hipoteczne indeksowane do walut obcych, które poza naturalną amortyzacją (przy braku nowej sprzedaży) były pod wpływem zwiększenia poziomu rezerw na ryzyko prawne tego portfela.

Sprzedaż kredytów detalicznych (mln zł)



W 2022 roku, udzieliliśmy łącznie 7,9 mld zł kredytów hipotecznych (o 52,1% mniej r/r). Pomimo spadku poziomu naszej sprzedaży, utrzymaliśmy drugie miejsce na rynku pod względem nowej sprzedaży z udziałem rynkowym na poziomie 18,1% (19,6% rok wcześniej). Spadek sprzedaży (w naszym banku i na rynku ogółem) był spowodowany w głównej mierze wzrostem stóp procentowych oraz wzrostem bufora stopy procentowej przy wyliczaniu zdolności kredytowej klientów. W 2022 roku odnotowaliśmy wzrost zainteresowania klientów w zakresie kredytów hipotecznych na okresowo stałą stopę – łącznie w 2022 roku sprzedaliśmy ich 3,8 mld zł (+171,6% r/r), a ich udział w strukturze sprzedaży kredytów hipotecznych wzrósł do 49,3% (8,5% rok wcześniej). Ekokredytów hipotecznych w 2022 roku sprzedaliśmy łącznie 681,8 mln zł (1,8 mld zł rok wcześniej). W 2022 roku udzieliliśmy 4,0 mld zł pożyczek gotówkowych dla osób fizycznych, co oznacza spadek o 20,7% r/r. 88,6% z tych kredytów sprzedaliśmy w kanale internetowym (83,1% w 2021 roku).

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



Portfel zobowiązań bilansowych wobec klientów detalicznych wzrósł o 5,1% r/r do 104,5 mld zł. Największą dynamikę wzrostu r/r odnotowały depozyty terminowe (+423,4% r/r do wartości 7,9 mld zł). Środki zgromadzone na rachunkach oszczędnościowych względnie utrzymały swój poziom (69,4 mld zł), a środki zgromadzone na rachunkach bieżących spadły (-4,8% r/r do wartości 27,3 mld zł). Tym samym, depozyty terminowe zyskały na znaczeniu w ramach portfela zobowiązań bilansowych wobec klientów detalicznych (7,5% portfela na koniec 2022 roku wobec 1,5% rok wcześniej), ale wciąż nie stanowiły tak istotnej części jak środki zgromadzone na kontach oszczędnościowych. W ramach produktów pozabilansowych oferujemy m.in. usługi maklerskie oraz pośredniczymy w sprzedaży funduszy zarządzanych przez TFI. Na koniec 2022 roku oszczędności zgromadzone na kontach maklerskich naszych klientów wyniosły 8,6 mld zł (+60,8% r/r), a oszczędności naszych klientów zgromadzone w TFI wyniosły 7,9 mld zł (-33,8% r/r). Aktywa o wartości 262 mln zł stanowiły inwestycje w fundusze zgodne z artykułami 8 i 9 SFDR.



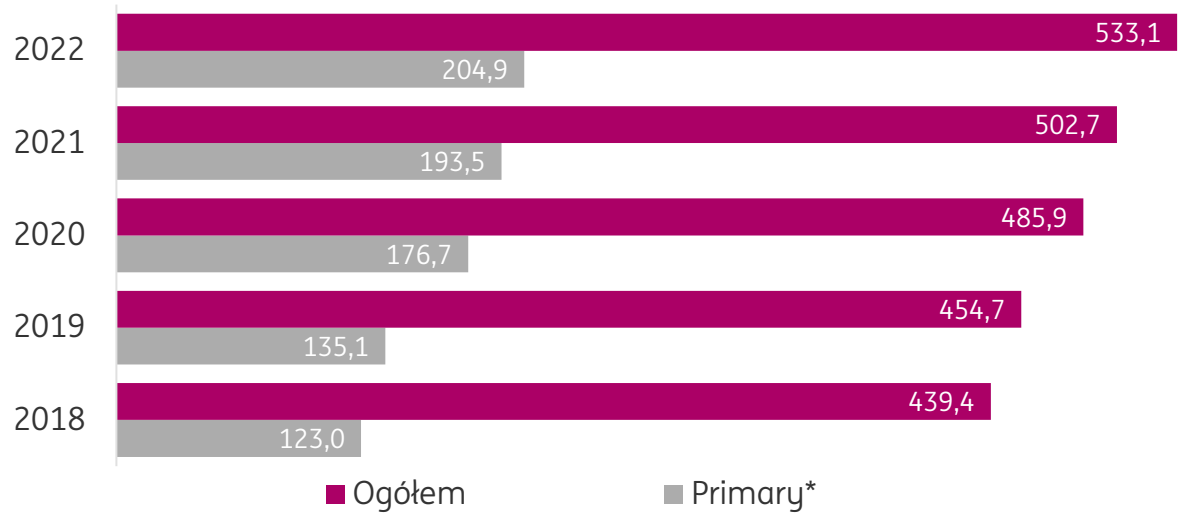
Segment korporacyjny

W ramach segmentu korporacyjnego obsługujemy klientów firmowych, których mieliśmy na koniec 2022 roku 533,1 tys., z czego 204,9 tys. to klienci *primary*, dla których jesteśmy głównym bankiem.

Komentarz do wyników segmentu

Wynik brutto segmentu korporacyjnego był wyższy w 2022 roku o 1 129,1 mln zł (+69,7% r/r). Za tą wyraźną poprawą stała wysoka dynamika dochodów (+43,1% r/r), zwłaszcza za sprawą wzrostu wyniku z tytułu odsetek (+64,2% r/r). Jest to efekt otoczenia rosnących stóp procentowych, ale również bardzo dynamicznej akcji kredytowej w tym segmencie naszej działalności. Do poprawy dochodów segmentu korporacyjnego w 2022 roku przyczynił się również wynik z tytułu opłat i prowizji (+17,7% r/r) – za czym stała wysoka aktywność naszych klientów, np. w obszarze wymiany walut, ale również – przywołana poprzednio – wysoka dynamika akcji kredytowej. Wysoki wzrost dochodów pozwolił zaabsorbować wzrost kosztów działania (+9,0% r/r), jak również wyraźny wzrost kosztów ryzyka (+86,4% r/r). Wzrost kosztów ryzyka po części wynika z pogarszających się parametrów makroekonomicznych, które uwzględniamy w naszych modelach. Jakość aktywów tego segmentu działalności pozostaje dobra (i jest wyraźnie lepsza niż średnia w sektorze).

Liczba klientów (tys.)

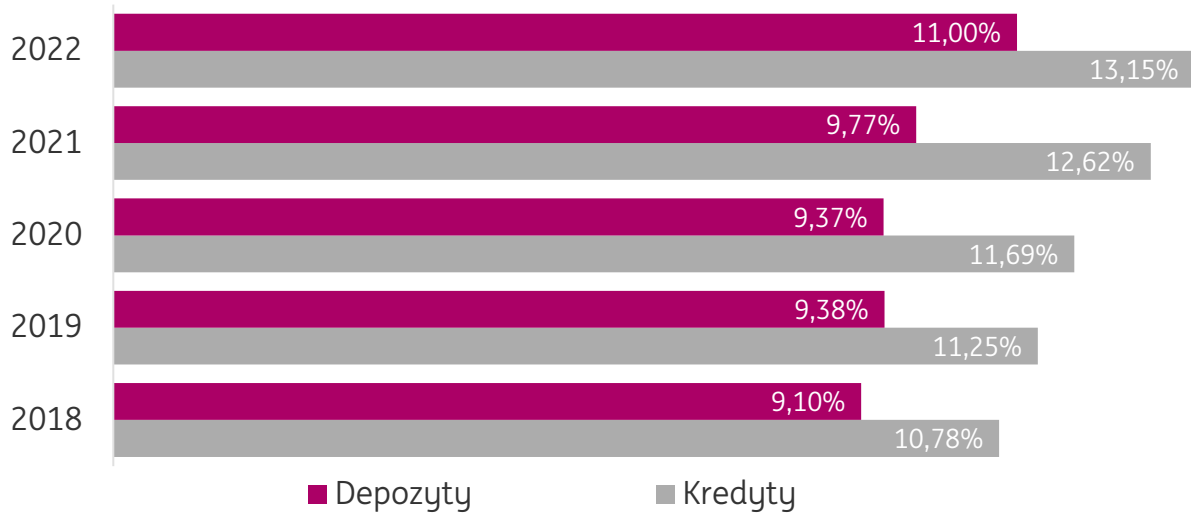


*W obszarze przedsiębiorców od 2020 roku posługujemy się zaktualizowaną definicją

Rachunek zysków i strat						
(mln zł)	2019	2020	2021	2022	r/r (mln zł)	r/r (%)
Wynik z tytułu odsetek	2 015	2 102	2 254	3 702	1 448	64%
Wynik z tytułu opłat i prowizji	923	1 068	1 287	1 515	228	18%
Pozostałe dochody*	59	99	51	-75	-126	-
Dochody	2 997	3 269	3 592	5 142	1 550	43%
Koszty działania	-1 173	-1 323	-1 421	-1 548	-127	9%
Wynik przed kosztami ryzyka	1 823	1 946	2 171	3 593	1 422	66%
Koszty ryzyka	-412	-489	-238	-444	-206	86%
Podatek bankowy	-268	-285	-313	-400	-88	28%
Wynik brutto	1 143	1 173	1 620	2 749	1 129	70%

*Łącznie z udziałem w zysku jednostek stowarzyszonych

Udziały rynkowe



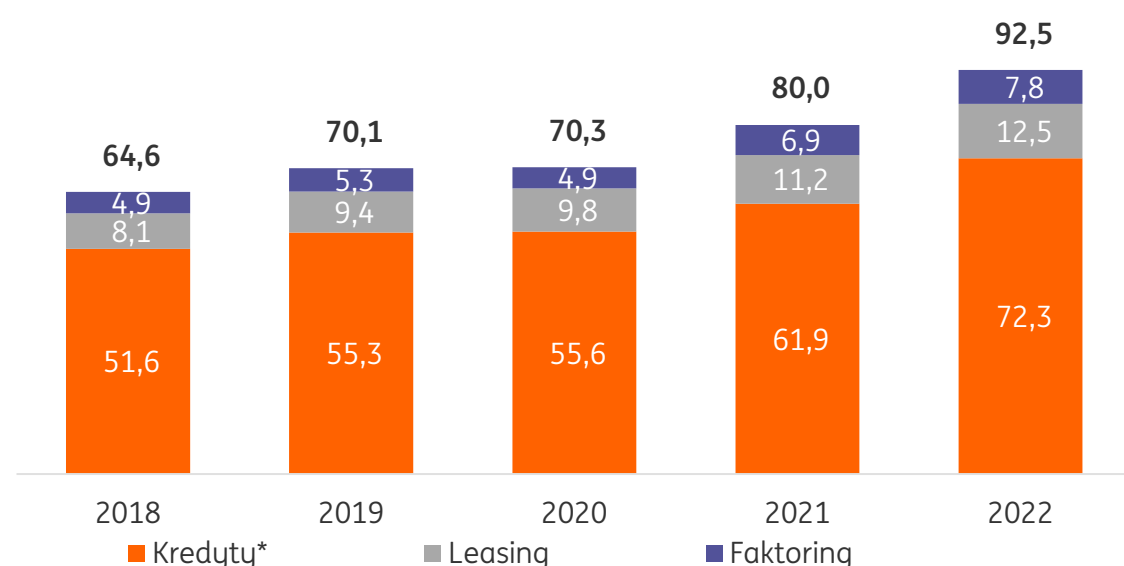
Bilans i kluczowe wskaźniki						
(mld zł)	2019	2020	2021	2022	r/r (mld zł)	r/r (%)
Aktywa ogółem	88,8	101,7	106,4	120,5	14,2	13%
Należności od klientów (brutto)*	70,1	70,3	80,0	92,5	12,5	16%
Zobowiązania wobec klientów	49,8	58,8	69,0	84,7	15,6	23%
Kredyty (brutto) do depozytów	141%	120%	116%	109%	-	-7%
Koszty (z podatkiem bankowym) do dochodów	48,1%	49,2%	48,3%	37,9%	-	-10,4%
Koszty do dochodów	39,2%	40,5%	39,6%	30,1%	-	-9,4%
Marża kosztów ryzyka	0,61%	0,69%	0,32%	0,51%	-	0,19%
Udział Etapu 3 i POCl	4,18%	4,41%	3,50%	2,87%	-	-0,63%

*Łącznie z kredytami wycenianymi w wartości godziwej



Segment korporacyjny

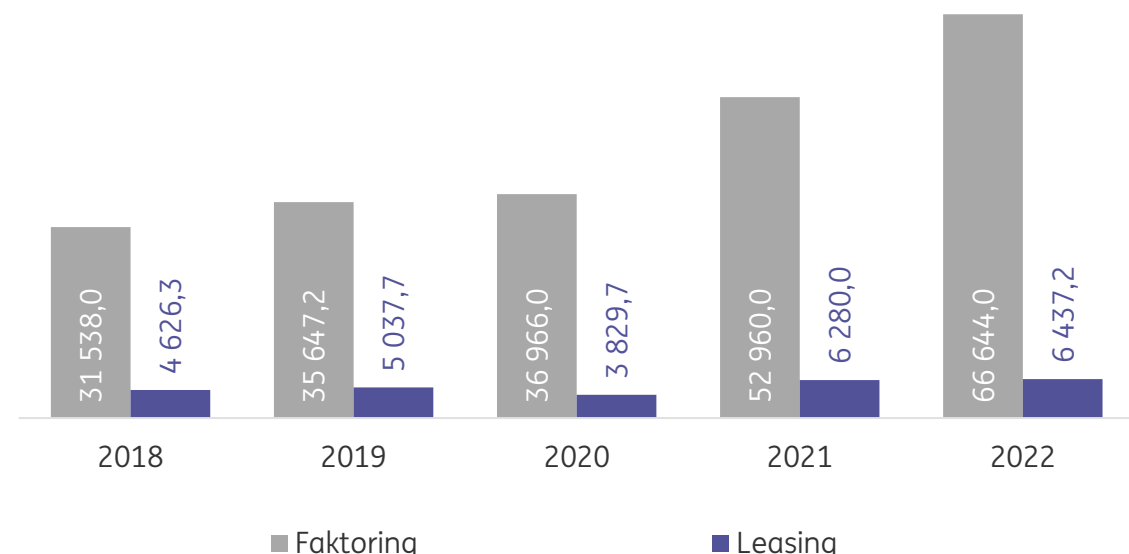
Portfel należności brutto od klientów segmentu w podziale na produkty (mld zł)



*Łącznie z kredytami wycenianymi w wartości godziwej

Na koniec 2022 roku łączna wartość należności brutto (łącznie z kredytami wycenianymi do wartości godziwej) od klientów segmentu korporacyjnego wzrosła o 15,7% r/r do 92,5 mld zł. Portfel kredytowy wzrósł o 16,8% r/r (o 10,4 mld zł do 72,3 mld zł) – wszystkie trzy grupy klientów zanotowały wzrost względem 2021 roku. Portfel należności leasingowych wzrósł o 11,6% r/r do 12,5 mld zł (głównie dzięki portfelowi małych i średnich firm). Natomiast portfel faktoringowy wzrósł o 12,5% r/r do 7,8 mld zł (za wzrost odpowiadały portfele małych i średnich firm oraz klientów strategicznych). Na koniec 2022 nasze bilansowe zaangażowanie w OZE wyniosło 1,8 mld zł (+79% r/r) głównie dzięki wysokiej aktywności w tym zakresie w 2022 roku (sprzedaż 1,6 mld zł, przy 0,3 mld zł rok wcześniej). Na koniec 2022 roku nasze bilansowe zaangażowanie względem klientów, których działalność jest bezpośrednio zależna od węgla energetycznego w stopniu większym niż 5% wyniosła 322 mln zł brutto i obniżyło się o 81% r/r.

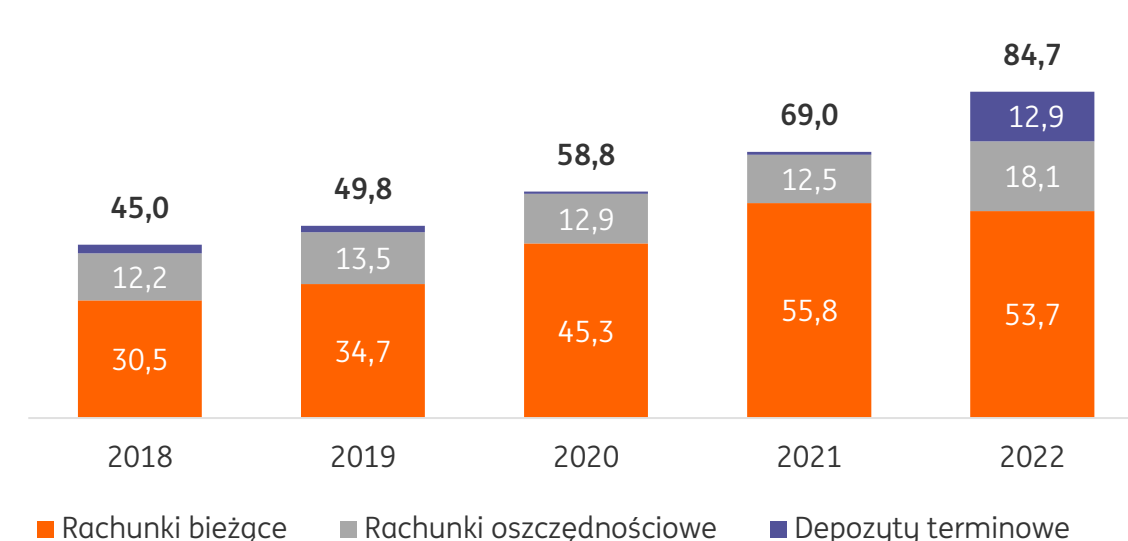
Obroty w faktoringu oraz sprzedaży leasingu (mln zł)



Obroty faktoringowe w 2022 roku wyniosły 66,6 mld zł, czyli były o 25,8% wyższe niż w 2021 roku. Obroty w 2022 roku pozwoliły nam na osiągnięcie 14,5% udziału rynkowego. Liczba naszych klientów faktoringowych wzrosła o 16% r/r do 9,5 tys. W 2022 roku wykupiliśmy 4,2 mln faktur – o 10% więcej niż przed rokiem.

Sprzedaż produktów leasingowych wyniosła w 2022 roku 6,4 mld zł i była o 2,5% wyższa niż rok wcześniej. Sama sprzedaż w zakresie pojazdów wyniosła 3,6 mld zł i była na podobnym poziomie jak w 2021 roku. Nasz udział rynkowy w sprzedaży produktów leasingowych wyniósł 7,3% w 2022 roku (7,1% w 2021 roku). Liczba klientów leasingowych to 36,4 tys. (+1,5% r/r).

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



Środki zgromadzone przez naszych klientów korporacyjnych wynosiły na koniec 2022 roku 84,7 mld zł i były o 22,6% wyższe niż na koniec poprzedniego roku. W dalszym ciągu najistotniejszą część zobowiązań wobec tej grupy klientów stanowią środki zgromadzone na rachunkach bieżących (63% względem 81% rok wcześniej), chociaż ich wartość znacznie spadła w stosunku do pozostałych kategorii. Środki zgromadzone na rachunkach bieżących spadły o 3,8% r/r do 53,7 mld zł, w tym najsilniej spadły rachunki bieżące małych i średnich firm (-14,1% r/r), a w mniejszym stopniu rachunki bieżące przedsiębiorców (-11,7% r/r) przy wzroście rachunków bieżących klientów strategicznych o 32,1%. Środki zgromadzone na kontach oszczędnościowych wzrosły o 44,9% r/r do 18,1 mld zł, głównie za sprawą przyływu środków zgromadzonych przez małe i średnie firmy (+55,2% r/r) oraz klientów strategicznych (+5,1x r/r) i przedsiębiorców (+11,6% r/r). Depozyty terminowe wzrosły 16,3x w stosunku do poprzedniego roku, głównie w efekcie wzrostu depozytów terminowych klientów strategicznych (+35,0x r/r) oraz małych i średnich przedsiębiorstw (+6,6x r/r).



Otoczenie, w którym funkcjonujemy

Zarządzanie relacjami z naszymi interesariuszami	35
Nasza obecność na rynku kapitałowym	36
Odpowiedzialność w łańcuchu dostaw	41
Zaangażowanie w inicjatywy i organizacje branżowe	43
Rynek finansowy i jego regulacje	43
Otoczenie gospodarcze	48



Otoczenie, w którym funkcjonujemy jest bardzo złożone. Jako grupa kapitałowa wchodzimy w interakcje z szerokim gronem interesariuszy. Dlatego bardzo ważne jest dla nas zarządzanie tymi relacjami. 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 naszymi interesariuszami

GRI [2-29]

Mapa interesariuszy Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego



Interesariuszami ING są wszyscy ci, na których wpływamy i którzy oddziałują na naszą organizację. W naszej działalności ich potrzeby mają bardzo duże znaczenie, chcemy je dobrze poznać i adekwatnie na nie reagować. Mamy świadomość, że oczekiwania naszych interesariuszy są różne. W naszej codziennej pracy działamy tak, aby na te zróżnicowane oczekiwania odpowiadać. Dbamy o profesjonalną, a jednocześnie prostą komunikację naszego banku, zarówno z otoczeniem wewnętrznym, jak i zewnętrznym. Stawiamy na stały i otwarty dialog, również dlatego, że opinie naszych interesariuszy pozwalają uwzględniać w planach banku zmieniające się uwarunkowania społeczno-ekonomiczne. W IV kwartale 2022 roku zaktualizowaliśmy mapę naszych interesariuszy. Aktualizacja została przeprowadzona w ramach kompleksowego badania istotności, które opisujemy [tutaj](#). Częścią badania było m.in. spotkanie dialogowe i wywiady indywidualne z przedstawicielami kluczowych grup interesariuszy Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego.

Przez cały rok regularnie współpracujemy z naszymi interesariuszami, aby wysłuchać ich opinii i jak najlepiej zrozumieć potrzeby. Tematom dla nich najistotniejszym nadajemy wymiar strategiczny. Równocześnie zabieramy głos i prezentujemy nasz punkt widzenia w sprawach ważnych w kontekście gospodarczym, społecznym czy środowiskowym.

Komunikacja z otoczeniem jest kluczowym elementem naszej podstawowej działalności i naturalną konsekwencją aktywności społecznej banku. W dialogu z interesariuszami wykorzystujemy zarówno wysoce sparametryzowane narzędzia (badania satysfakcji, audyty), jak i bieżący kontakt.

Pracownicy

Nasz priorytet to dbałość o tworzenie przyjaznego i angażującego miejsca pracy, które podąża za zmieniającymi się potrzebami pracowników. To m.in. dzięki ich głosom, zaangażowaniu i otwartości możemy się stale rozwijać jako organizacja. Poznajemy opinie i oceny pracowników m.in. poprzez regularnie przeprowadzane badanie zdrowia organizacji (OHI). W intranecie pracownicy dyskutują za pośrednictwem społeczności oraz bloga prezesa. Organizujemy również anonimowe czaty z członkami zarządu. Więcej o tym piszemy w punkcie [Komunikacja z pracownikami](#). Interesy pracowników i ich prawa reprezentują organizacje pracownicze – rada pracowników i związki zawodowe. Doceniamy i wspieramy zaangażowanie naszych pracowników w działania wolontariackie. Więcej o wolontariacie pracowniczym można przeczytać [tutaj](#).

[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](#)

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 klientów prowadzone są w systemie ciągłym. Nasi klienci mogą się z nami kontaktować poprzez różne kanały komunikacji (więcej [w tym punkcie](#)). O naszych działaniach na rzecz najlepszych doświadczeń klientów piszemy [tutaj](#).

Inwestorzy i rynek kapitałowy

Stosujemy się do Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW - dbamy o równe traktowanie wszystkich uczestników rynku kapitałowego i przykładamy wagę do szerokiego dostępu do informacji oraz efektywnej komunikacji z nimi. Utrzymujemy z nimi stały kontakt, np. przez organizowanie kwartalnych konferencji z zarządem przy okazji publikacji wyników finansowych. Dbamy o to by kluczowe i kompleksowe informacje trafiały do uczestników rynku kapitałowego jak najszybciej – dlatego raportujemy szacunki wyników za IV kwartał roku, a nasze sprawozdanie zarządu jest raportem zintegrowanym, pokazującym całościowy obraz naszej organizacji (przykładając na równi wagę do informacji finansowych, jak i niefinansowych). Całą naszą komunikację opieramy o naszą [Politykę informacyjną](#). Więcej informacji o relacjach inwestorskich naszego banku znajduje się [w tej sekcji](#).

Otoczenie regulacyjne

Dbamy o zgodność z regulacjami, wypełniamy zalecenia nadzorcze. Odpowiadamy na zapytania, raportujemy wyniki naszej działalności, wdrażamy zalecenia i rekomendacje.

Media

Kontaktujemy się z mediami m.in. przez odpowiadanie na bieżące pytania, dystrybucję informacji prasowych, organizowanie konferencji prasowych oraz inicjowanie spotkań. Więcej informacji o biurze prasowym znajduje się [na naszej stronie](#).

Społeczeństwo

Jesteśmy zaangażowanym członkiem społeczności, współpracujemy z wieloma organizacjami z sektora pozarządowego. 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 darowizny charytatywne finansowe oraz rzeczowe. O naszym zaangażowaniu na rzecz społeczności piszemy [tutaj](#).

Środowisko naturalne

Ochrona środowiska naturalnego oraz zrównoważony rozwój stanowią ważny element naszej długoterminowej strategii. Identyfikujemy ryzyka i odpowiedzialnie kształtujemy relacje z klientami oraz partnerami, którzy działają w obszarach wpływających na środowisko, w którym żyjemy. Wspieramy naszych klientów, realizując strategię zrównoważonego finansowania. Zgodnie z naszą Deklaracją Ekologiczną finansujemy inwestycje w Odnawialne Źródła Energii (OZE), projekty proekologiczne oraz związane ze wsparciem i promocją elektromobilności. Prowadzimy działania z zakresu edukacji ekologicznej, współpracujemy z organizacjami działającymi na rzecz środowiska. W ramach [Programu Grantowego ING](#) wspieramy start-upy i młodych naukowców realizujących innowacyjne projekty na rzecz klimatu.

Partnerzy biznesowi, w tym dostawcy

Wyboru dostawców dokonujemy na zasadzie równej szansy, w oparciu o obiektywne kryteria. Współpracujemy z dostawcami w sposób otwarty i uczciwy. Wszyscy dostawcy deklarują przestrzeganie standardów zawartych w *Kodeksie postępowania dla dostawców ING Banku Śląskiego S.A.* Kodeks jest dostępny na naszej [stronie internetowej](#).

Organizacje i otoczenie branżowe

Dzielimy się doświadczeniem i wiedzą z naszym otoczeniem. Organizujemy okrągłe stoły sprzyjające wymianie myśli i idei. O naszych partnerstwach i członkostwach piszemy w punkcie [Zaangażowanie w inicjatywy i organizacje branżowe](#).

Środowisko akademickie

Środowisko akademickie, a zwłaszcza studenci, to dla nas bardzo ważny interesariusz. Organizujemy spotkania ze studentami oraz uczestniczymy w inicjatywach im dedykowanych. 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. Więcej na ten temat piszemy w punkcie [Programy dla studentów i absolwentów](#).



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* (opisane szerzej w rozdziale o [Ładzie korporacyjnym](#)).

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 (zarówno w zakresie ratingu kredytowego, jak i ratingów ESG) zajmuje się dedykowana jednostka – Biuro Relacji Inwestorskich.



Dane kontaktowe do Biura Relacji Inwestorskich

e-mail: investor@ing.pl

W 2022 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. W 2022 roku kontynuowaliśmy podejście z poprzednich lat pandemii i konferencje były transmitowane wyłącznie przez Internet (bez możliwości fizycznego uczestnictwa w siedzibie banku). 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. W 2022 roku odświeżyliśmy wygląd sekcji Relacji Inwestorskich w ramach wortalu banku.

Pracownicy Biura Relacji Inwestorskich angażują się również w działalność edukacyjną. W 2022 roku dzielili się wiedzą i doświadczeniem m.in. jako wykładowcy dla studentów studiów podyplomowych, czy uczestnicy okrągłych stołów bądź paneliści konferencji.

Nasz bank należy do grona spółek będących przedmiotem obserwacji i analiz rynkowych. Na koniec 2022 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 i konsensus rynkowy (znajdującej się [pod tym adresem](#)), Biuro Relacji Inwestorskich w cyklu miesięcznym aktualizuje zestawienie rekomendacji wydanych przez analityków wraz ze średnią ceną docelową oraz konsensu rynkowego opartego na średniej oczekiwaniach.



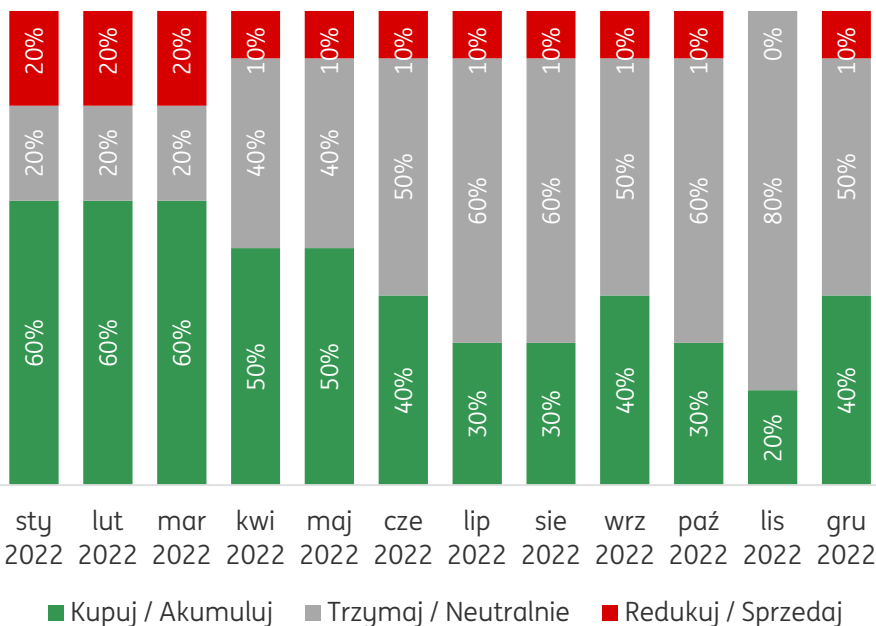
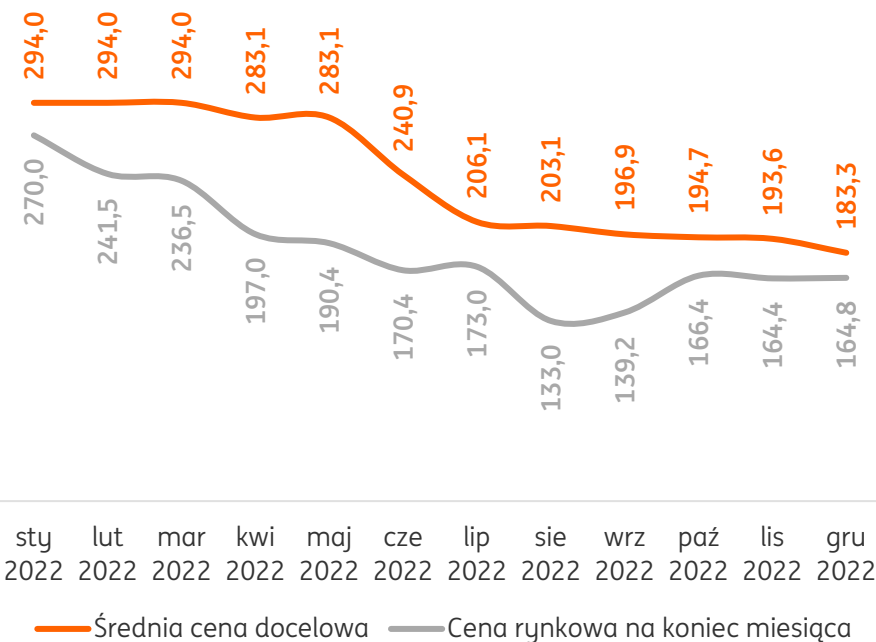
Struktura rekomendacji dla akcji ING Banku Śląskiego na 31 grudnia 2022 roku



Średnia cena docelowa dla akcji ING Banku Śląskiego na 31 grudnia 2022 roku

183,30 zł

Struktura rekomendacji i średnia cena docelowa na przestrzeni 2022 roku

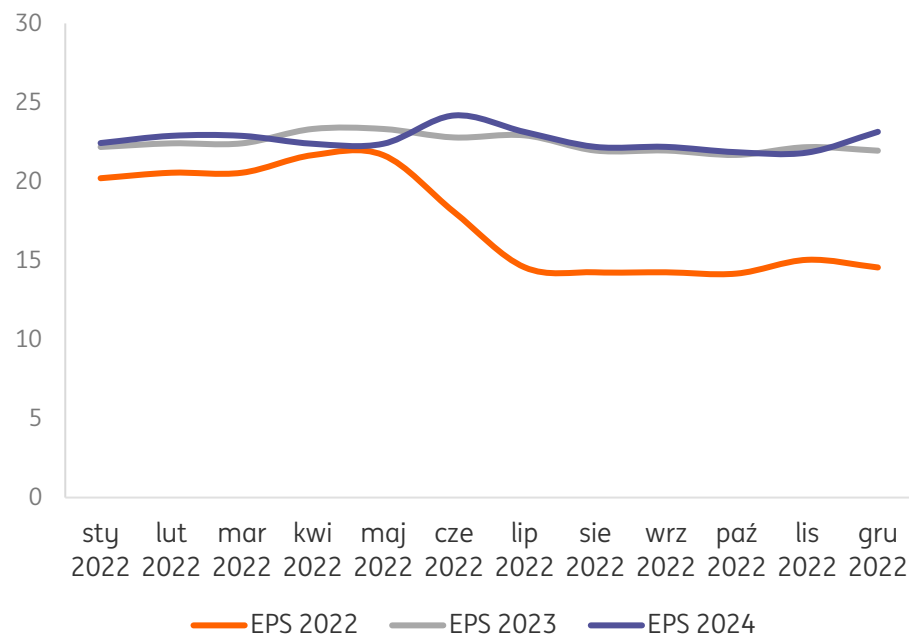


Oczekiwania analityków względem wyniku banku za 2022 rok ulegały znaczącym zmianom wraz z upływem czasu w ciągu trwania tego roku. Początkowy optymizm wywołany m.in. środowiskiem rosnących stóp procentowych został zgaszony przez wybuch wojny w Ukrainie oraz wprowadzone dodatkowe obciążenia sektora bankowego (np. wakacje kredytowe, wpłaty na Fundusz Wsparcia Kredytobiorców czy powołanie Systemu Ochrony Banków Komercyjnych).

Oczekiwania analityków względem wyniku skonsolidowanego ING Banku Śląskiego w trakcie 2022 roku (mln zł)



Zmiana oczekiwań analityków w zakresie zysku na akcję (EPS) dla wyniku za lata 2022-2024 (zł na akcję)



Biuro Relacji Inwestorskich przygotowuje również konsensus wyników kwartalnych na podstawie oczekiwań analityków pokrywających naszą spółkę. W perspektywie ostatnich 8 kwartałów (wyniki 2021 i 2022 roku, przy czym dla IV kwartału jest to konsensus przygotowany w związku z publikacją wstępnych, nieaudytowanych wyników finansowych banku) różnice pomiędzy zaraportowanym a oczekiwanym rezultatem przedstawione są w tabeli poniżej. Najwyższa rozbieżność (dotycząca II kw. 2022 roku) wynikała z niższych niż oczekiwał rynek dochodów, przy wyższych niż oczekiwano kosztach działania oraz kosztach ryzyka.

Raportowany zysk netto względem kwartalnych oczekiwań rynkowych (mln zł)

	1Q 2021	2Q 2021	3Q 2021	4Q 2021*	1Q 2022	2Q 2022	3Q 2022	4Q 2022*
Zaraportowany wynik netto	385,6	615,3	638,4	669,0	792,8	573,0	-317,3	895,9
Konsensus oczekiwań	344,4	516,9	554,9	633,5	742,0	752,1	-388,4	855,7
Różnica	+12,0%	+19,0%	+15,0%	+5,6%	+6,9%	-23,8%	-18,3%	+4,7%

*Konsensus i zysk netto dla wstępnych, nieaudytowanych danych



Cena akcji

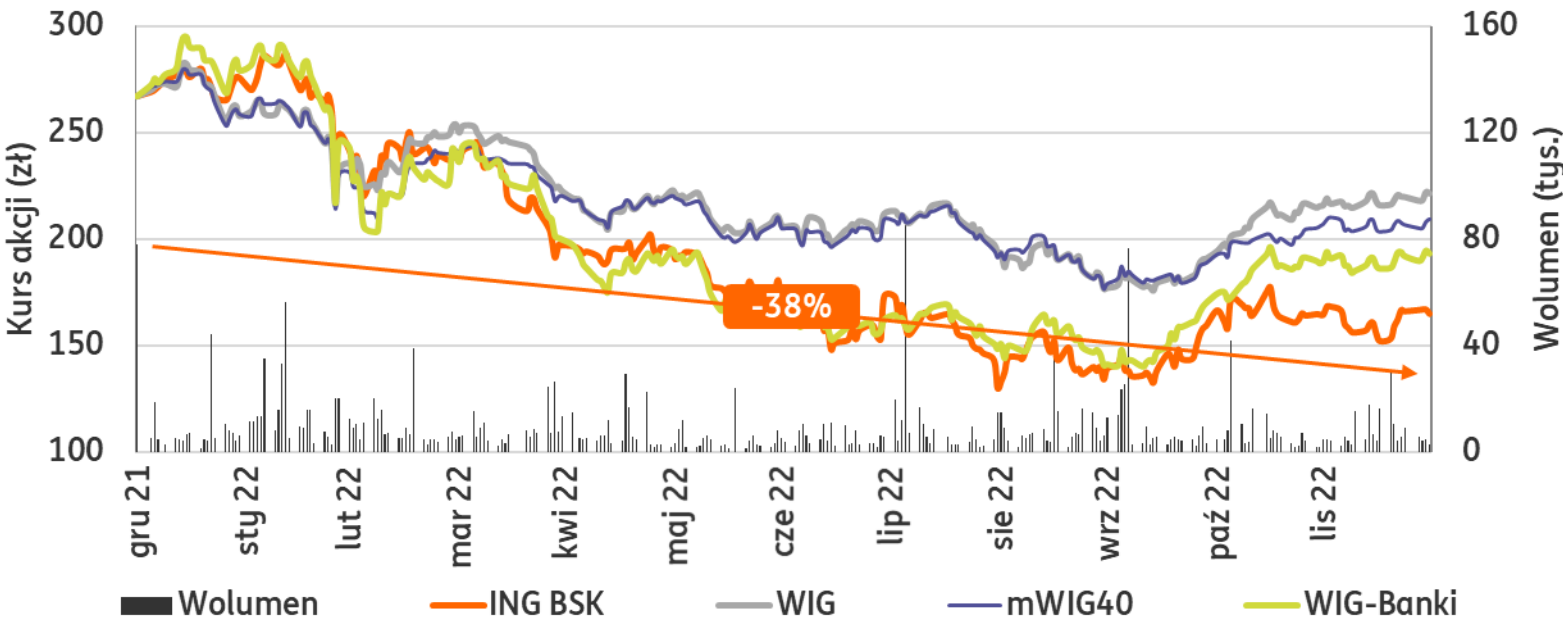
W 2022 roku kurs akcji ING Banku Śląskiego na GPW wahał się w przedziale od 130,0 zł do 287,0 zł. 30 grudnia 2022 roku cena akcji naszego banku wyniosła na zamknięciu sesji 164,8 zł, czyli była o 38,3% niższa niż w ostatnim dniu notowań 2021 roku (średnia cena ważona wolumenem obrotu na ostatniej sesji w roku wynosiła odpowiednio 165,0892 zł w 2022 roku i 277,6867 zł rok wcześniej). Dla porównania, indeks sektorowy WIG-banki spadł w tym czasie o 27,6%.

Na koniec 2021 roku wartość rynkowa naszego banku ukształtowała się na poziomie 21,4 mld zł, podczas gdy wartość księgowa grupy kapitałowej banku wynosiła 9,3 mld zł.

Nasz bank wchodzi w skład indeksów WIG (udział w indeksie 1,8698%), mWIG40 (udział 8,6946%) oraz WIG-ESG (udział 2,8014%) od momentu ich powstania.

Udział w głównych indeksach akcji ING Banku Śląskiego S.A. (na podstawie ostatniej rewizji w danym roku)					
	2018	2019	2020	2021	2022
WIG	2,0300%	2,2023%	1,8181%	2,3694%	1,8698%
mWIG40	9,9700%	9,9998%	9,7038%	9,9999%	8,6946%
WIG-ESG	-	-	2,0845%	3,3669%	2,8014%

Notowania cen akcji ING Banku Śląskiego S.A. w 2022 roku na tle wybranych indeksów GPW doprowadzonych do porównywalności



Dane na temat akcji ING Banku Śląskiego S.A.					
	2018	2019	2020	2021	2022
Cena akcji na koniec roku (zł)	180,0	202,5	171,0	267,0	164,8
Maksymalna cena akcji (zł)	221,5	204,5	207,0	282,0	287,0
Minimalna cena akcji (zł)	160,6	180,0	102,6	167,2	130,0
Średni spread ważony obrotami (pkt bazowe)	36	35	43	43	50
Kapitalizacja na koniec roku (mld zł)	23,4	26,3	21,8	34,7	21,4
Liczba akcji (tys.)	130 100	130 100	130 100	130 100	130 100
Liczba transakcji ogółem	52 863	39 974	88 567	60 865	63 709
Liczba transakcji pakietowych	7	3	0	2	1
Średnia liczba transakcji na sesję	214	161	351	242	254
Wolumen obrotu	2 892 622	1 949 283	3 799 640	2 404 219	2 203 660
Średni wolumen obrotu na sesję	11 711	7 860	17 078	9 579	8 780
Udział animatorów rynku w obrotach	6,39%	9,85%	12,41%	8,78%	8,39%
Udział dealerów w obrotach	13,00%	11,93%	3,50%	2,50%	0,61%
Zysk na akcję (zł)	11,71	12,75	10,3	17,7	13,2
Wartość księgowa na akcję (zł)	102,40	117,01	143,1	104,0	71,8
Dywidenda na akcję* (zł)	3,20	3,50	0,00	5,10	5,30
Wskaźnik C/Z**	15,3	15,9	16,6	15,0	12,5
Wskaźnik C/WK**	1,8	1,7	1,2	2,6	2,3

*wypłacona w danym roku; **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”.



Ratingi ING Banku Śląskiego S.A.

Potwierdzeniem naszej stabilnej pozycji finansowej oraz bardzo dobrych wyników w zakresie zrównoważonego rozwoju są zewnętrzne ratingi kredytowe oraz ESG. Nasz bank współpracuje z trzema agencjami ratingowymi:

- w zakresie ratingów kredytowych:
 - Fitch Ratings oraz
 - Moody’s Investors Service,
- w zakresie ratingu ESG z Sustainable Fitch.

Historia zmian ratingów kredytowych 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 2022 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 14 września 2022 roku, w ramach rocznego przeglądu, Agencja obniżyła *viability* rating dla ING Banku Śląskiego S.A. z poziomu bbb+ do poziomu bbb, w związku ze zwiększoną presją regulacyjną polskiego rządu na portfel kredytowy i wyniki banku (wakacje kredytowe). Agencja Fitch wskazała, że wynika to z analogicznej zmiany tego ratingu dla całego polskiego sektora bankowego.

Perspektywa ratingu długoterminowego podmiotu oraz perspektywa tego ratingu na skali krajowej jest Stabilna.

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 2022 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 20 grudnia 2022 roku, Agencja podtrzymała nadane bankowi ratingi. Podkreśliła w nim, że rating banku odzwierciedla dobrą kapitalizację i rentowność banku, które zapewniają wystarczające bufony absorpcji ryzyka.



Sustainable Fitch Ltd.

W 2022 roku nasz bank rozpoczął współpracę z Agencją Sustainable Fitch (Sustainable Fitch Limited z siedzibą w Londynie). Agencja przyznała rating ESG dla ING Banku Śląskiego na poziomie „2” w pięciostopniowej skali, przy czym „1” oznacza ocenę najlepszą, a „5” najgorszą. Agencja wskazała, że przyznana ocena odzwierciedla bardzo dobre wyniki banku w zakresie zrównoważonego rozwoju oraz uwzględnianie kryteriów środowiskowych i społecznych oraz zasad ładu korporacyjnego w jego działalności, strategii i zarządzaniu.

Nasz bank jest pierwszą spółką w Polsce z ratingiem ESG przyznanym przez Sustainable Fitch.

Ratingi ING Banku Hipotecznego S.A.

Moody’s Investors Service Ltd.

Agencja Moody’s Investors Service (Agencja) dokonuje oceny ryzyka zarówno ING Banku Hipotecznego jak i listów zastawnych wyemitowanych przez ten bank. Na dzień podpisania raportu rocznego za 2022 rok, ING Bank Hipoteczny posiadał następujące oceny ratingowe nadane przez Agencję:

Moody’s Investors Service Ltd.	
Rating listów zastawnych	Aa1
Długoterminowy rating (LT Issuer Ratings)	A3
Krótkoterminowy rating (ST Issuer Ratings)	P-2
Długookresowy rating ryzyka kontrahenta (LT Counterparty Risk)	A1
Krótkookresowy rating ryzyka kontrahenta (ST Counterparty Risk)	P-1
Perspektywa ratingu (Outlook)	Stabilna
Długoterminowa/krótkoterminowa ocena ryzyka kontrahenta (CR Assessment)	A1 (cr) / P-1 (cr)

Agencja podkreśla, że nadany rating ING Banku Hipotecznego odzwierciedla:

- 100% własność ING Banku Śląskiego i jego stabilną perspektywę rozwoju,
- Strategiczne dostosowanie i operacyjną integrację w ramach struktur Grupy ING Bank 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 [2-6] [3-3] [308-1] [414-1]

Z naszymi dostawcami współpracujemy zgodnie z zasadami etyki biznesu i najlepszymi rynkowymi praktykami. Równocześnie starannie weryfikujemy naszych dostawców, także pod kątem ryzyk społecznych i środowiskowych.

Zarządzanie łańcuchem dostaw regulują u nas:

- Instrukcja dokonywania zakupów w ING Banku Śląskim S.A.
- Instrukcja postępowania przy outsourcingu ING Banku Śląskiego S.A.
- Instrukcja zarządzania dostawcami w ING Banku Śląskim S.A.

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, wyznaczyliśmy 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 2022 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. Kwalifikacja dostawców realizowana jest co trzy lata.



Na koniec 2022 roku na 824 dostawców w obszarze zakupowym pozytywny status kwalifikacji posiadało 808 dostawców, co daje nam 98% zakwalifikowanych dostawców (rok wcześniej było to odpowiednio 725, 701 i 97%). Wszyscy zakwalifikowani dostawcy pozytywnie przeszli weryfikację pod kątem środowiskowym i społecznym.

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.

W zakresie współpracy z dostawcami, którzy są dostawcami usług outsourcingowych (w rozumieniu Ustawy prawo bankowe), bank stosuje dodatkowe mechanizmy weryfikacyjne w postaci audytów *onsite* u dostawców oraz ankiet inspekcyjnych.

Dostawcy, z którymi bank współpracuje, to w 91% dostawcy z Polski (90% rok wcześniej). Pozostałe 9% to dostawcy zagraniczni. W samym tylko 2022 roku zrealizowaliśmy 459 procesów zakupowych (420 rok wcześniej). Wszystkich aukcji było 63 (65 rok wcześniej).

Ważnym aspektem w ramach kwalifikacji dostawców jest postawa gwarantująca przestrzeganie *Kodeksu postępowania dla dostawców ING Banku Śląskiego S.A.* Kodeks stosuje się do wszystkich dostawców, bez względu na miejsce prowadzenia działalności.

Każdy nasz dostawca deklaruje przestrzeganie standardów zawartych w *Kodeksie dostawców* (Kodeks jest dostępny na [naszej stronie internetowej](#)). Dostawcy zobowiązują się tym samym do przestrzegania podstawowych norm. Należą do nich: przestrzeganie praw człowieka, 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 poprawy jego stanu. 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 2022 roku ankietowani przez nas dostawcy strategiczni ocenili 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. Dzięki tej informacji jesteśmy bardziej świadomi z jakimi dostawcami współpracujemy, a także wiemy jakie plany dotyczące rozwoju firmy mają w przyszłości.

W 2022 roku koordynowaliśmy proces inspekcji u dostawców dotyczący powierzania przetwarzania danych osobowych. Proces ma na celu weryfikację dostawcy, potwierdzającą czy wszystkie wymogi i normy bezpieczeństwa zostały spełnione. Inspekcję wykonano dla wybranych kontraktów (74 z 1 259). 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.

Zaangażowanie w inicjatywy i organizacje branżowe

GRI [2-28]

Jesteśmy aktywnym członkiem stowarzyszeń i organizacji branżowych. Dzięki temu możemy dzielić się wiedzą, wskazywać co jest dla nas ważne, współtworzyć i uczestniczyć w wielu istotnych projektach. Organizujemy także okrągłe stoły sprzyjające wymianie wiedzy między przedstawicielami różnych sektorów, m.in. w zakresie działań na rzecz zrównoważonego rozwoju.

Grupa ING na poziomie międzynarodowym jest sygnatariuszem m.in.:

- United Nations Global Compact (UNGC),
- United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights (UNGPR),
- UN Environment Finance Initiative Principles for Responsible Banking (PRB),
- United Nations-backed Principles for Responsible Investment (PRI).

Grupa ING należy też m.in. do:

- Circle Economy,
- Equator Principles Association (EP),
- 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 m.in.:

- Związku Banków Polskich,

- Polskiego Związku Faktorów,
- Związku Polskiego Leasingu,
- Stowarzyszenia Emitentów Giełdowych,
- Polskiego Komitetu Użytkowników SWIFT,
- Rady Prawa Bankowego,
- Rady Wydawców Kart Bankowych,
- Polskiego Stowarzyszenia Inwestorów Kapitałowych,
- Forum Odpowiedzialnego Biznesu.

W 2022 roku byliśmy zaangażowani również m.in. w pracę Komitetu ds. ESG Krajowej Izby Gospodarczej oraz podpisaliśmy Apel Klimatyczny WWF Polska. O naszej współpracy z United Nations Global Compact Network Poland piszemy [tutaj](#). Więcej o naszych działaniach realizowanych wspólnie z organizacjami pozarządowymi można przeczytać w rozdziale [ING dla społeczności](#).

Przedstawiciele ING Banku Śląskiego zasiadają także w radach nadzorczych m.in. Biura Informacji Kredytowej, Polskiego Standardu Płatności czy Krajowej Izby Rozliczeniowej. Nie uwzględniamy tu przedstawicieli banku zasiadających w radach nadzorczych naszych spółek zależnych (grupy kapitałowej naszego banku).

Rynek finansowy i jego regulacje

Na wyniki finansowe i kondycję sektora bankowego, w tym ING Banku Śląskiego, w 2022 roku miało wpływ wiele czynników zewnętrznych, zwłaszcza o charakterze regulacyjnym. Mają one bezpośrednie i materialne przełożenie na rentowność sektora.

Na dane sektorowe, podobnie jak na naszą działalność patrzymy w rozbiciu na dwa segmenty. Poniżej przedstawiamy sposób podziału danych sektorowych, który odzwierciedla naszą segmentację:

- 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 2022 roku podstawowe kategorie pieniężne kształtowały się następująco:

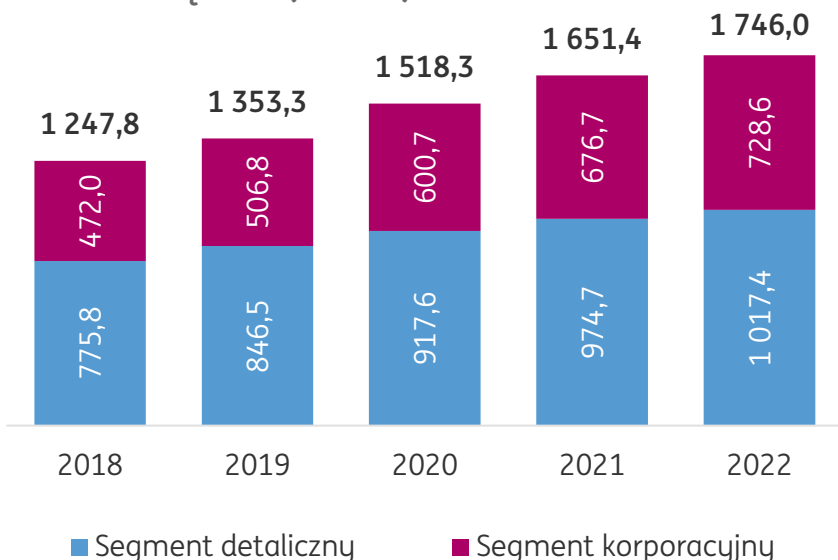
- Zobowiązania wobec klientów ogółem wzrosły o 5,7% r/r do łącznej wartości 1 746,0 mld zł (wzrost o 94,6 mld zł r/r) i charakteryzowały się wyższą dynamiką wzrostu po stronie depozytów segmentu korporacyjnego niż segmentu detalicznego.
- Zobowiązania wobec segmentu detalicznego osiągnęły wartość 1 017,4 mld zł, co oznacza przyrost o 42,6 mld zł r/r (+4,4% r/r) w porównaniu do końca 2021 roku.
- Zobowiązania wobec segmentu korporacyjnego ukształtowały się na poziomie 728,6 mld zł, czyli były o 7,7% wyższe niż na koniec 2021 roku. Wzrost wolumenu o 52,0 mld zł r/r został osiągnięty przede wszystkim dzięki przyrostowi zobowiązań wobec przedsiębiorstw (o 11,6% tj. o 48,2 mld zł do 464,7 mld zł) oraz zobowiązań wobec niemonetarnych instytucji finansowych (o 11,6% tj. 6,6 mld zł do 63,8 mld zł). Mniejsze, nominalne przyrosty sald depozytowych zanotowano w obszarze instytucji niekomercyjnych działających na rzecz gospodarstw domowych (o 12,7%, tj. 4,0 mld zł do 35,6 mld zł) oraz instytucji samorządowych i FUS (o 1,9%, tj. o 1,5 mld zł do 78,3 mld zł). W przeciwieństwie do powyższych obszarów, zobowiązania wobec przedsiębiorców spadły w ujęciu r/r (o 8,9%, tj. o 8,4 mld zł do 86,2 mld zł).

Należności

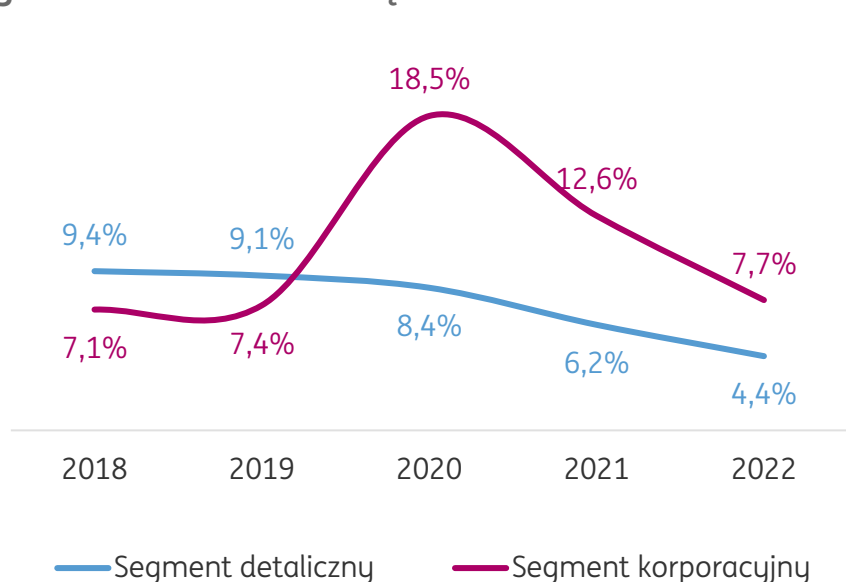
- Należności ogółem wzrosły w 2022 roku o 1,3% r/r (wzrost o 16,6 mld zł do łącznej wartości 1 301,0 mld zł). Wzrost należności ogółem sektor zawdzięcza mocnej akcji kredytowej w segmencie korporacyjnym, który zrekompensował z nadwyżką spadek należności od segmentu klientów detalicznych.
- Należności od segmentu detalicznego osiągnęły w grudniu 2022 roku poziom 728,4 mld zł i były o 3,4% niższe niż przed rokiem. Kredyty mieszkaniowe, stanowiące główną część zaangażowania kredytowego banków w stosunku do segmentu detalicznego (stanowią 68,2% należności od tej grupy klientów, w stosunku do 67,9% przed rokiem), zmniejszyły się o 3,0% do 496,7 mld zł. Był to pierwszy spadek wolumenu tej kategorii kredytów (w ujęciu r/r) od 2017 roku. Spadek ten wynikał m.in. z załamania sprzedaży złotówkowych kredytów hipotecznych, przedpłat kredytów przez klientów, tworzonych przez banki rezerw na ryzyko prawne walutowych kredytów hipotecznych (pomniejszających wartość brutto tego portfela). Na koniec 2022 roku, portfel złotówkowych kredytów mieszkaniowych osiągnął poziom 395,0 mld zł i spadł o 6,2 mld zł r/r. Sama sprzedaż kredytów hipotecznych – w oparciu o dane NBP – wyniosła w 2022 roku 48,7 mld zł (+43,6% r/r). Portfel walutowych kredytów mieszkaniowych spadł o 9,1 mld zł r/r do poziomu 101,7 mld zł z powodu naturalnej amortyzacji portfela oraz realizacji programów ugód z klientami przez banki. Po części spadek ten został zamortyzowany przez osłabienie złotówki względem franka szwajcarskiego. Pozostałe kredyty detaliczne, w tym kredyty konsumpcyjne, spadły o 4,2% (o 10,2 mld zł) względem końca 2021 roku i osiągnęły wartość 231,7 mld zł. Sprzedaż pozostałych kredytów detalicznych – w oparciu o dane NBP – wyniosła w 2022 roku 94,9 mld zł, czyli była niższa o 6,2% r/r.
- Należności od klientów korporacyjnych wzrosły w porównaniu do grudnia 2021 roku o 42,1 mld zł (+7,9%) do poziomu 572,6 mld zł. Same należności od przedsiębiorstw wzrosły o 32,9 mld zł (+9,6% r/r) do poziomu 375,7 mld zł. To głównie ta grupa klientów stała za wzrostem należności w tym segmencie działalności, chociaż dynamika wzrostu spadła pod koniec roku. Sprzedaż kredytów dla przedsiębiorstw niefinansowych – w oparciu o dane NBP – wyniosła w 2022 roku 241,2 mld zł i była wyższa o 33,3% r/r. Grupą klientów, w której zaobserwować można znaczący wzrost należności były też niemonetarne instytucje finansowe (wzrost o 19,3%, tj. o 16,2 mld zł). Należności od przedsiębiorców indywidualnych spadły – ich saldo spadło o 8,8% r/r (-5,5 mln zł) do 56,8 mld zł.



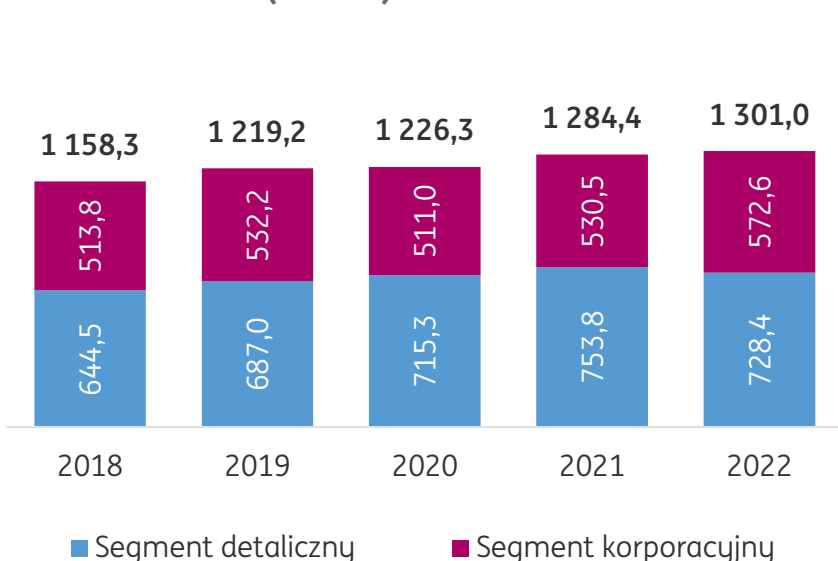
Stan zobowiązań* (mld zł)



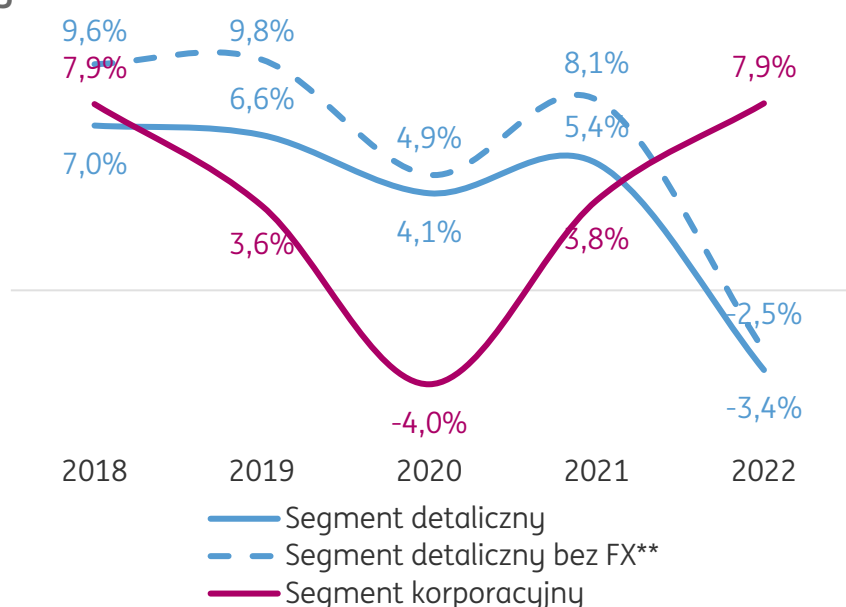
Dynamika stanu zobowiązań*



Stan należności* (mld zł)



Dynamika stanu należności*



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

Ekonomiści banku ING oczekują, że tempo wzrostu PKB w 2023 wyhamuje znacząco – do 1% z 4,9% w 2022 roku. Zakładają, że należności kredytowe banków w 2023 roku podobnie jak w ubiegłym roku wzrosną o mniej niż 2%. Wolumen kredytów dla przedsiębiorstw w 2023 roku powinien wzrosnąć o ok. 9%, po wzroście o blisko 10% w 2022 roku. Wolumen kredytów dla gospodarstw domowych, zwłaszcza w zakresie kredytów mieszkaniowych, będzie się nadal kurczył w odpowiedzi na wysoki poziom stóp procentowych oraz zaostrenie wymogów regulacyjnych

(zwiększenie bufora przy ocenie zdolności kredytowej). Tempo spadku powinno być zbliżone do tego w 2022 roku. Zacieśnienie polityki pieniężnej doprowadziło do silnego spadku nowych transakcji na rynku kredytów mieszkaniowych. Jednocześnie wzrosło tempo spłat (nadpłaty w warunkach rosnących rat odsetkowych kredytów opartych na zmiennej stopie procentowej).

Ekonomiści banku oczekują wzrostu depozytów o blisko 4% w 2023 roku, po wzroście o blisko 6% w 2022 roku. Oczekiwane jest zahamowanie wzrostu depozytów przedsiębiorstw w związku ze słabszą koniunkturą i słabszymi wynikami finansowymi firm, po wzroście o 12% w 2022 roku. Tempo wzrostu depozytów gospodarstw domowych ma z kolei przyspieszyć z 2,5% do 4,9%. Sektor bankowy poprawił atrakcyjność lokat względem oferty detalicznych obligacji skarbowych. Ponadto, w 2022 roku widoczna była tendencja do utrzymywania większej części oszczędności w gotówce, zwłaszcza po wybuchu wojny w Ukrainie - w 2023 roku nie powinno się to powtórzyć.

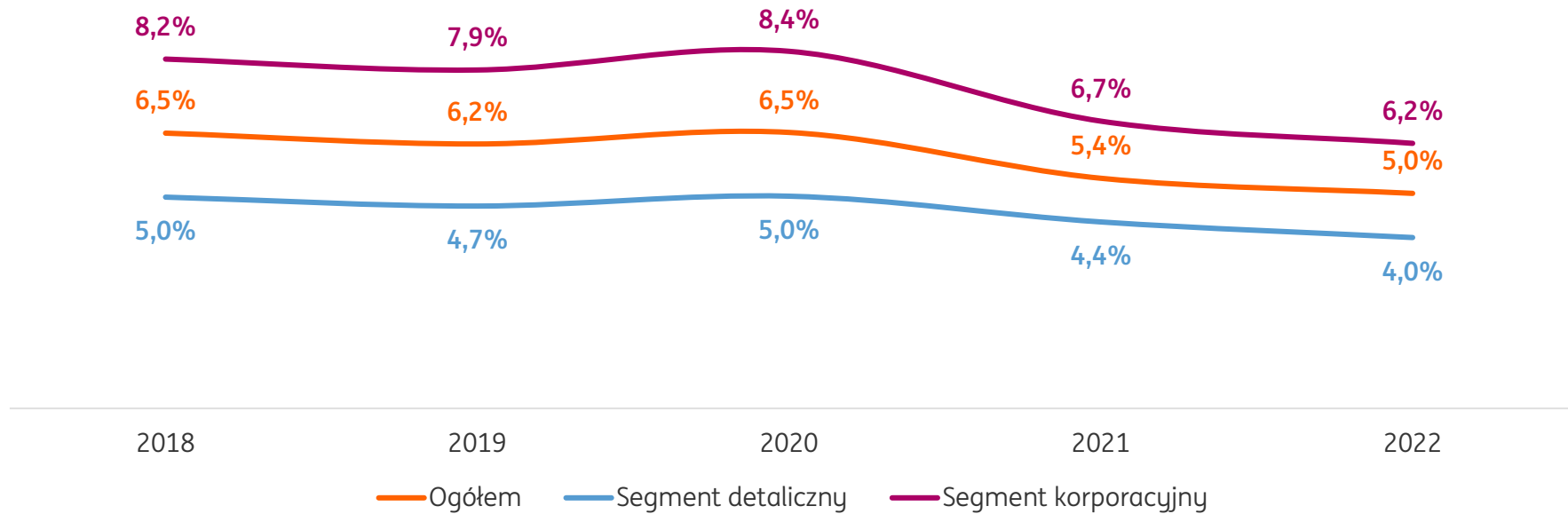
Jakość aktywów

W zakresie jakości aktywów, w grudniu 2022 roku udział kredytów w Etapie 3 w całości kredytów wycenianych według zamortyzowanego kosztu wynosił 5,0% (w porównaniu do 5,4% na koniec 2021 roku).

Poprawa wskaźnika jakości aktywów w trakcie 2022 roku była widoczna zarówno w segmencie detalicznym (z 4,4% do 4,0%), jak również w segmencie korporacyjnym (z 6,7% do 6,2%). W segmencie detalicznym wynikało to zarówno z lepszej jakości kredytów na nieruchomości (z 2,5% do 2,2%), jak i kredytów konsumpcyjnych (z 9,1% do 8,4%). Wyższa jakość kredytów klientów korporacyjnych była spowodowana poprawą jakości kredytów operacyjnych (z 8,3% do 7,7%) i kredytów inwestycyjnych (z 6,2% do 5,3%) oraz poprawiającej się jakości kredytów na nieruchomości (z 9,7% do 9,4%).



Udział należności w etapie 3 (2018-2022)



Źródło: szacunek na podstawie danych KNF

Wyniki finansowe

W 2022 roku zysk netto sektora bankowego wzrósł do 12,5 mld zł, czyli o 108,8% r/r z poziomu 6,0 mld zł w 2021 roku.

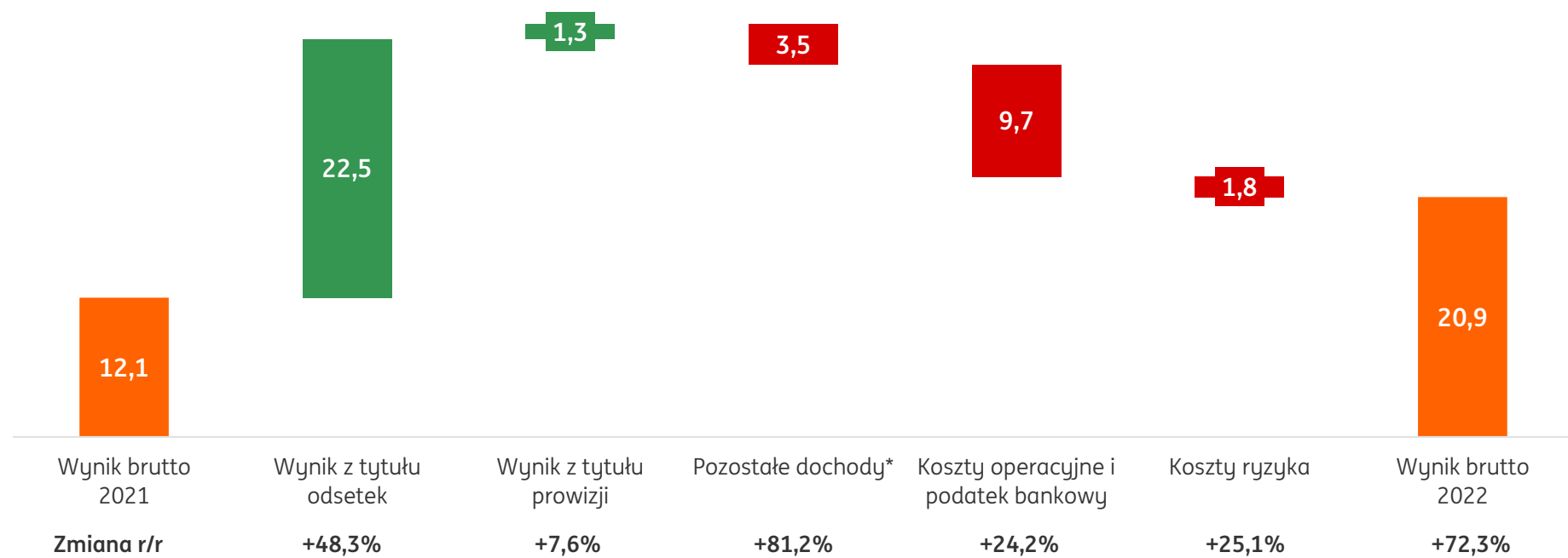
Widoczna poprawa wyników sektora w 2022 roku nastąpiła głównie w efekcie wzrostu rynkowych stóp procentowych. Stopa referencyjna wzrosła z 1,75% na koniec 2021 roku do 6,75% na koniec roku 2022. Negatywny wpływ na wyniki sektora w 2022 roku miały natomiast: wysokie obciążenia regulacyjne, związane między innymi z wakacjami kredytowymi (obciążły wynik odsetkowy) czy Systemem Ochrony Banków Komercyjnych (podwyższyły koszty operacyjne) oraz duże koszty rezerw na ryzyko prawne walutowych kredytów hipotecznych. Dwa pierwsze elementy nie występowały w 2021 roku, a wpływ trzeciego był zdecydowanie niższy.

W 2022 roku wynik brutto sektora bankowego wyniósł 20,9 mld zł i był 72,3% wyższy niż wyniku brutto za 2021 rok. Do wzrostu wyniku brutto przyczyniły się rosnące dochody banków (+34,1% r/r), głównie z tytułu odsetek (+48,3% r/r) oraz z tytułu prowizji (+7,6% r/r).

Koszty działania banków wzrosły o 24,2% r/r, a wzrost ich nastąpił zarówno po stronie kosztów osobowych (+11,3% r/r), pod wpływem presji płacowej i rosnących wynagrodzeń, jak i po stronie kosztów administracyjnych, w tym podatku bankowego (+45,0% r/r).

Koszty ryzyka wzrosły 25,1% r/r i wyniosły łącznie 1,8 mld zł.

Czynniki zmiany wyniku brutto sektora bankowego w 2022 roku (mld zł)



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

Rynek finansowania zabezpieczonego aktywami

Leasing

W roku 2022 rynek leasingu w Polsce utrzymał wartość względem 2021 roku – łączna wartość sfinansowanych aktywów wyniosła 88,1% (+0,1% r/r). Na koniec 2022 roku łączna wartość aktywnego portfela umów leasingowych wyniosła 176,5 mld zł (wzrost o 6,4 % r/r).

Największym segmentem rynku leasingowego były w 2022 roku pojazdy lekkie (42,3% udziału), a w drugiej kolejności maszyny i urządzenia (28,4% udziału). Następne w kolejności było finansowanie pojazdów ciężarowych powyżej 3,5 tony, ciągników siodłowych, naczep, przyczep i autobusów (24,4% udział). W ramach struktury klientów, spadła liczba mikro firm (48,7% udziału) na rzecz dużych i największych przedsiębiorstw.

Źródło: Związek Polskiego Leasingu

Faktoring

Obroty na rynku faktorów, zrzeszonych w Polskim Związku Faktorów (PZF), wzrosły w 2022 roku o 27,1% r/r i osiągnęły 460,6 mld zł. Najczęściej wybieraną przez przedsiębiorców formą finansowania był faktoring niepełny (51,0% wartości obrotów), w ramach którego w 2022 roku obroty wyniosły 235,0 mld zł, a dynamika wzrostu wyniosła 32,3% r/r.



Liczba klientów firm zrzeszonych w PZF wyniosła 24,8 tys. (25,8 tys. rok wcześniej). Liczba wystawionych faktur w 2022 roku wyniosła 23,9 mln. W ujęciu sektorowym, najczęściej wiarytelności firmom faktoringowym powierzają przedsiębiorstwa produkcyjne i dystrybucyjne (odpowiednio 45,0% oraz 36,6%).

Źródło: Polski Związek Faktorów

Rynek kapitałowy

Giełda Papierów Wartościowych

Nastroje na giełdowym parkiecie początkiem 2022 roku były zupełnie odmienne niż na końcu roku. Wybuch wojny w Ukrainie, narastająca presja inflacyjna i towarzyszące jej podnoszenie stóp procentowych przez RPP oraz widmo spowolnienia gospodarczego w kolejnych latach rzuciły wyraźny cień na koniunkturę giełdową. Znalazło to swoje odzwierciedlenie m.in. w wysokiej skali umorzeń jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych. W efekcie wszystkich tych czynników, wartość indeksu szerokiego rynku - WIG - wyraźnie spadła w 2022 roku o 17,1% r/r. Indeks rynku alternatywnego akcji - NewConnect - również zanotował wyraźny spadek o 19,6% r/r.

Sentyment do sektorów branżowych był w zdecydowanej większości pesymistyczny. Najgłębszy spadek zanotował WIG-spożywczy (-55,0% r/r), WIG-leki (-42,7% r/r), czy WIG-odzież (-37,9% r/r). Były jednak też sektory, które na tym niedźwiedzim rynku zanotowały wzrosty i były to: WIG-chemia (+10,9% r/r), WIG-budownictwo (+8,5% r/r) i WIG-górnictwo (+1,6% r/r).

Zachowanie wycen spółek należących do WIG20 oraz mWIG40 było podobne (indeksy te spadły w ujęciu r/r o odpowiednio -21,0% i -21,5%), a nieco lepszym wynikiem - choć wciąż ujemnym - zamknął rok sWIG80 (-12,8% r/r).

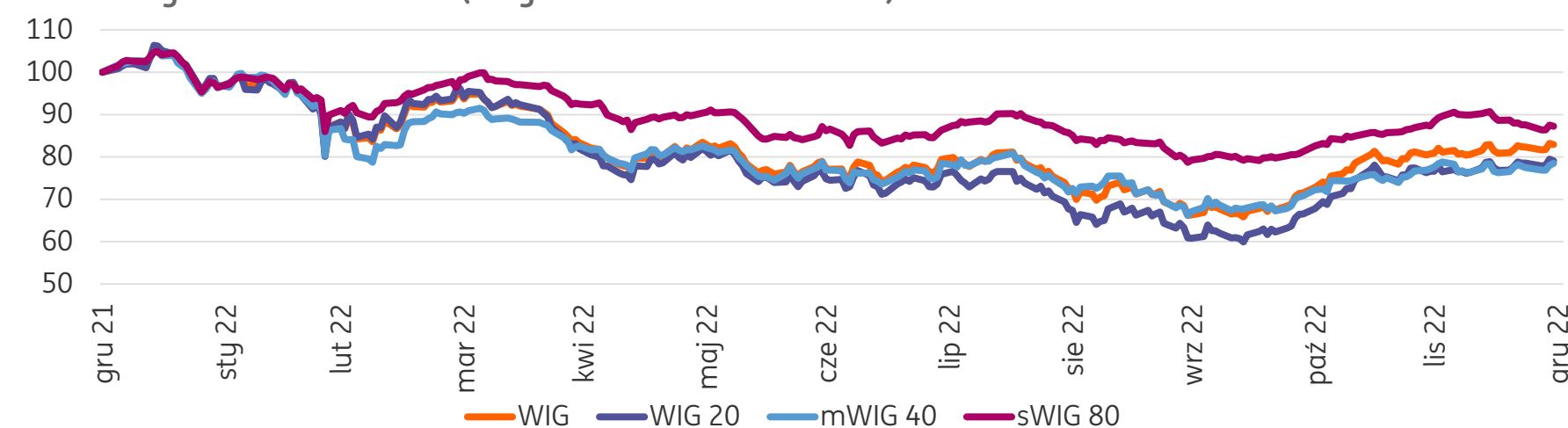
Wartość obrotów akcjami, prawami do akcji i prawami poboru (bez transakcji pakietowych) na głównym parkiecie wyniosły 285,6 mld zł, czyli spadły o 8,9% r/r. Wysoka zmienność instrumentów bazowych przełożyła się za to na wzrost wolumenu transakcji na rynku kontraktów terminowych (+30,5% r/r do 15,3 mln), czy opcji (+13,0% r/r do 314,2 tys.). Wysokiemu spadkowi indeksu NC Index, towarzyszył bardzo wysoki spadek obrotów na NewConnect (obroty z wyłączeniem transakcji pakietowych spadły z 6,1 mld zł w 2021 roku do 2,5 mld zł w 2022 roku, czyli o 58,7% r/r). Na Catalyst zanotowano wzrost wartości obrotów sesyjnych o 166,9% r/r do poziomu 7,9 mld zł.

Z perspektywy liczebności podmiotów notowanych na GPW, 2022 rok był kolejnym rokiem (szóstym z rzędu), w którym więcej spółek zostało wycofanych (22) niż wprowadzonych (8, z czego wszystkie to przeniesienie notowań z NewConnect) na główny parkiet. Na koniec 2022 roku, na głównym parkiecie notowane były 415 spółki (430 rok

wcześniej). Ich łączna kapitalizacja spadła do 1 114,2 bln zł (-15,1% r/r). Większą liczbę debiutów odnotował rynek NewConnect (16), ale ze względu na wycofania (17, z czego 8 to przeniesienia na rynek główny GPW) liczba spółek notowanych na tym rynku nieznacznie spadła do 379 łącznie. Ich kapitalizacja na koniec 2022 roku wyniosła 14,5 mld zł (-24,3% r/r).

Wartość notowanych emisji korporacyjnych i komunalnych na rynku Catalyst nieznacznie spadła o 2,7% r/r do 92,6 mld zł.

Główne indeksy GPW w 2022 roku (30 grudnia 2021 roku = 100)



Źródło: Giełda Papierów Wartościowych

Fundusze inwestycyjne

Rynek funduszy inwestycyjnych, mierzony wartością środków pod zarządzaniem zgromadzonych przez te instytucje, spadł w 2022 roku o 35,4 mld zł (-11,7% r/r) do poziomu 266,3 mld zł. W funduszach niededykowanych zgromadzone aktywa skurczyły się do poziomu 147,3 mld zł (-20,4% r/r), podczas gry w dedykowanych wartość aktywów wzrosła do 119,0 mld zł (+2,1% r/r).

W 2022 roku saldo zakupu i umorzeń jednostek uczestnictwa i certyfikatów inwestycyjnych było ujemne (-23,1 mld zł), wyraźnie gorsze niż w 2021 roku (+10,0 mld zł). Wynik 2022 roku to w głównej mierze efekt wysokich umorzeń w funduszach niededykowanych (saldo zakupu i umorzeń to -24,2 mld zł). Przyczyną tych znaczących umorzeń były rosnące rentowności obligacji (zmniejszając sentyment do tej klasy aktywów) oraz wybuch wojny w Ukrainie (w samym marcu 2022 roku saldo zakupu i umorzeń funduszy niededykowanych wyniosło -8,1 mld zł).

W przeciwieństwie to funduszy niededykowanych, fundusze dedykowane zanotowały w 2022 roku dodatnie saldo zakupu i umorzeń (+1,0 mld zł), głównie pod wpływem wysokich napływów w październiku i listopadzie 2022 roku.

[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](#)

Klienci funduszy niededykowanych (z wyłączeniem Pracowniczych Planów Kapitałowych, PPK) najchętniej lokowali swoje środki w fundusze o niskim profilu ryzyka. Najpopularniejszą kategorią były fundusze pieniężne i obligacji (aż 53,3% aktywów funduszy niededykowanych), których aktywa jednak zmniejszyły się w ciągu roku o 23,5% (był to efekt rosnących rentowności polskich obligacji skarbowych i umorzeń w tej klasie funduszy). Kolejne były fundusze akcyjne, które stanowiły 18,4% tej części rynku (spadek aktywów o 27,1% r/r) oraz fundusze mieszane odpowiadające za 14,8% aktywów funduszy niededykowanych (spadek aktywów o 28,0% r/r).

TFI zarządzające PPK zgromadziły w nich na koniec 2022 roku 10,3 mld zł (względem 6,5 mld zł rok wcześniej). Jest to wzrost o aż 58,6%, ale wciąż pozostaje to młodą grupą produktów oferowanych przez TFI.

Źródło: Izba Zarządzających Funduszami i Aktywami

Otwarte Fundusze Emerytalne

Na koniec grudnia 2022 roku, aktywa otwartych funduszy emerytalnych wyniosły 156,4 mld zł, czyli o 31,6 mld zł (16,8%) mniej niż przed rokiem. 89% aktywów było ulokowane w akcjach, prawach poboru i prawach do akcji (rok wcześniej było to 92%). Pierwotnie, likwidacja OFE była zaplanowana na 2020 rok, ale ze względu na wybuch pandemii COVID-19 została wstrzymana i obecnie nie wiadomo, czy wróci na rządową agendę. Liczba członków OFE kurczy się, w przeciągu 2022 roku ubyło ich ponad 284 tys. (na koniec 2022 roku było ich 14,9 mln).

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 2022 roku 12,0 mld zł aktywów (na koniec 2021 roku było to 7,7 mld zł). Skala zgromadzonych środków jest niewielka ze względu na wczesny etap życia tego rozwiązania oraz niską (niższą niż oczekiwano) partycypację uczestników w programie. Zdecydowana większość ze zgromadzonych środków była zarządzana przez TFI.

Źródło: Komisja Nadzoru Finansowego

Zmiany w prawie

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

Otoczenie gospodarcze

2022 rok

Produkt Krajowy Brutto

Wstępne dane GUS wskazują na wzrost gospodarczy w 2022 roku na poziomie 4,9%, po wzroście Produktu Krajowego Brutto (PKB) o 6,8% w 2021 roku. Wzrostowi konsumpcji prywatnej (3,0 p.p.) oraz odbiciu inwestycji (4,6 p.p.) towarzyszył wysoki wkład do wzrostu PKB ze strony zmiany stanu zapasów (2,9 p.p.) oraz negatywny wkład eksportu netto (-0,4 p.p.).

W trakcie roku roczne tempo wzrostu obniżało się wyraźnie – z 8,6% w pierwszym kwartale do 2,0% w ostatnim kwartale. Słabnąca koniunktura była m.in. związana z podwyższoną niepewnością oraz kryzysem energetycznym wywołanym inwazją Rosji na Ukrainę. Zdaniem ekonomistów ING Banku Śląskiego, pogorszenie perspektyw wzrostu gospodarczego na świecie, w tym na głównych polskich rynkach eksportowych, przyczyni się do wyhamowania wzrostu PKB w Polsce w 2023 roku do około 1,5%. Podwyższona inflacja w 2023 roku będzie negatywnie wpływać na realne dochody do dyspozycji gospodarstw domowych i w konsekwencji na konsumpcję prywatną.

Według wstępnego szacunku GUS w ostatnim kwartale 2022 roku zrost PKB wyniósł 2,0%. W oparciu o dane za cały 2022 roku oraz wcześniej publikowane dane za pierwsze trzy kwartały 2022 roku ekonomiści ING Banku Śląskiego szacują, że w ostatnim kwartale konsumpcja prywatna obniżyła się o ok. 1,5% r/r, a inwestycje wzrosły o ponad 5% r/r. Około 1,5 p.p. ze wzrostu PKB w IV kwartale 2022 roku można przypisać zmianie stanu zapasów. Natomiast handel zagraniczny podbił roczne tempo wzrostu PKB w ostatnim kwartale 2022 o ok. 0,9 p.p.

Według ekonomistów banku, koniunktura gospodarcza pod koniec 2022 roku osłabiła się i początek 2023 roku będzie trudny dla polskiej gospodarki, ale perspektywy na dalszą część roku poprawiają się w związku z mniejszą od obaw skalą kryzysu energetycznego w Europie.

Znaczące zacieśnienie monetarne, ale luźna polityka fiskalna

Obserwowany od jesieni 2021 roku wzrost cen surowców, w tym zwłaszcza energetycznych, został wzmocniony przez rosyjską agresję na Ukrainę i wdrożenie sankcji na Rosję, co przerodziło się w kryzys energetyczny i wzrost cen energii w skali, której nie obserwowano na świecie od lat 70-tych ubiegłego wieku. Gospodarka weszła w 2022 rok rozpędzona, a popyt konsumpcyjny ze strony uchodźców z Ukrainy oraz poprawa w funkcjonowaniu łańcuchów dostaw wspierały koniunkturę. Jednocześnie szok podaży wywołał falę wzrostów cen nie tylko energii, ale także



innych towarów i usług, gdyż przedsiębiorstwa były zmuszone przenosić wyższe koszty na ceny swoich produktów i usług. W warunkach wysokiej niepewności, obaw o dostępność gazu dla europejskiego przemysłu oraz erozji siły nabywczej konsumentów za sprawą wysokiego wzrostu cen, koniunktura pogarszała się systematycznie na przestrzeni ubiegłego roku. Wzrost płac przestał nadążać za wzrostem cen, co przełożyło się na spadek realnych wynagrodzeń od połowy 2022 roku.

Dynamicznie rosnąca inflacja wywołała serię podwyżek stóp procentowych Narodowego Banku Polskiego (NBP) i wzrost stopy referencyjnej z 1,75% na koniec 2021 roku do 6,75% na koniec 2022 roku. Zacieśnieniu polityki pieniężnej towarzyszyło poluzowanie polityki fiskalnej. Wprowadzie dochody budżetu korzystały z wysokiej inflacji, ale jednocześnie budżet państwa przeznaczył znaczące środki na łagodzenie wpływu rosnących cen na sytuację gospodarstw domowych. W ramach tzw. „tarczy antyinflacyjnej” czasowo obniżono m.in. stawki VAT i akcyzy na paliwa, energię elektryczną, gaz ziemny oraz żywność. Od początku 2022 roku wzrosła kwota wolna od podatku, a od połowy roku pierwsza stawka PIT została obniżona z 17% do 12%. Towarzyszyły temu znaczące wydatki socjalne, w tym jednorazowe wypłaty dodatkowych emerytur, oraz wsparcie dla gospodarstw domowych oraz małych i średnich przedsiębiorstw z tytułu wzrostu cen nośników energii.

Ekonomiści ING Banku Śląskiego spodziewają się, że wyraźnie wolniejszemu wzrostowi gospodarczemu w 2023 roku będzie towarzyszyła nadal podwyższona inflacja, w tym wysoka inflacja bazowa. W takich warunkach Rada Polityki Pieniężnej (RPP) utrzyma stopy procentowe NBP na obecnym poziomie co najmniej do końca 2023 roku. Sygnały ze strony władz monetarnych wskazują, że polityka pieniężna koncentruje się na obniżeniu inflacji i wspieraniu wzrostu gospodarczego, a nie tylko jak najszybszym sprowadzeniu inflacji do celu NBP na poziomie 2,5% (+/- 1 p.p.). Rok 2023 będzie nadal okresem podwyższonych ryzyk dla inflacji, a gwałtowne odejście Chin od polityki zero-covid może sprzyjać wzrostom cen niektórych surowców na rynkach światowych, ograniczając tempo spadku inflacji.

Międzynarodowe otoczenie gospodarcze

Po post-pandemicznym odbiciu w 2021 roku, w kolejnym roku gospodarka światowa wróciła do długookresowego tempa wzrostu. Rosyjska inwazja na Ukrainę w lutym 2022 roku i konieczność wprowadzenia sankcji finansowych i gospodarczych na ten kraj wywołały kolejną falę zaburzeń w handlu międzynarodowym oraz kryzys energetyczny, w szczególności na europejskim rynku gazu ziemnego i energii elektrycznej, z negatywnymi skutkami dla wzrostu PKB i inflacji. Z kolei utrzymanie polityki zero-covid w Chinach prawie do końca 2022 roku, wpłynęło na obniżenie tempa wzrostu PKB w tym kraju. W rundzie prognoz ze stycznia 2023 roku, Międzynarodowy Fundusz Walutowy (MFW) przewiduje, że wzrost gospodarczy na świecie w 2023 roku spowolni do 2,9% z 3,4% w 2022 roku i 6,2% w 2021 roku. Dzięki ponownemu otwarciu gospodarki chińskiej po pandemii, wzrost gospodarczy

w Chinach ma przyspieszyć do 5,2% w 2023 roku z 3,0% w 2022 roku. W 2022 roku, w trudnym otoczeniu międzynarodowym, wzrost gospodarczy w USA, dzięki dobrej sytuacji na rynku pracy, spowolnił w 2022 roku do 2,0% z 5,9% w 2021 roku. W 2023 roku, MFW prognozuje wzrost 1,4%. W strefie euro nastąpiło szybsze niż oczekiwano dostosowanie do wysokich cen energii i wzrost spowolnił do 3,5% w 2022 roku z 5,3% w 2021 roku, a w 2023 roku możliwa jest stagnacja i wzrost 0,7%, ale nie recesja. W kontekście redukcji dostaw gazu z Rosji, jeszcze w połowie 2022 roku były poważne obawy o skutki wyjątkowo wysokich cen energii i ryzyko niedoborów energii w sezonie grzewczym.

O ile przyspieszająca inflacja stała się kluczowym problemem w gospodarce światowej już od połowy 2021 roku, to wzrosty cen surowców energetycznych po wybuchu wojny w Ukrainie dodatkowo podbiły ceny producenta i konsumenta. Ograniczenie eksportu towarów rolnych z Ukrainy wpłynęło również na zwiększenie światowych cen żywności. Tempo inflacji notowane w USA (ponad 9% w ujęciu rocznym w szczycie w czerwcu 2022 roku) było najwyższe od 40 lat, a dwucyfrowa inflacja w strefie euro (10,6% w październiku 2022 roku) była najwyższa od czasu wprowadzenia wspólnej waluty europejskiej, ponad 20 lat temu. W obu obszarach gospodarczych wysoka inflacja była związana z napiętym rynkiem pracy i zbliżeniem się do poziomu pełnego zatrudnienia, ale w strefie euro, będącej importem netto energii, inflację mocniej niż w USA napędzały rekordowe ceny surowców energetycznych, w szczególności gazu ziemnego. Sytuacja na europejskim rynku energetycznym zaczęła się stabilizować po interwencji publicznej Komisji Europejskiej i rządów krajów UE we wrześniu 2022 roku (limity cenowe i działania na rzecz redukcji popytu na energię), istotny wpływ na rynkowe ceny energii miała również wyjątkowo ciepła zima w Europie i zdecydowanie mniejszy popyt na gaz.

Potężny szok energetyczny z czasem zaczął odbijać się w postaci tzw. efektów wtórnych w cenach towarów i usług, niezwiązanych bezpośrednio z energią czy żywnością, co obrazują zmiany inflacji bazowej. Presja inflacyjna i ryzyko odkotwiczenia oczekiwań inflacyjnych wymusiły reakcję głównych banków centralnych. Odpowiedź ze strony Fed była bardziej zdecydowana niż EBC. Od marca 2022 roku, Fed wygasił program luzowania ilościowego i rozpoczął cykl zdecydowanych podwyżek stóp procentowych z poziomu 0,25% w lutym 2022 roku. Do końca 2022 roku, główna stopa Fed została podniesiona do poziomu 4,5%. Ekonomisci grupy ING spodziewają się dwóch podwyżek w I kwartale 2023 roku i zakończenia cyklu zacieśniania monetarnego. Na przełomie 2022 i 2023 roku komunikacja Fed skupiała się na podtrzymywaniu restrykcyjnego nastawienia w polityce pieniężnej, w kontraście do oczekiwań i wycen rynkowych instrumentów finansowych. Uczestnicy rynku oczekują stosunkowo szybkiego przejścia Fed do obniżek stóp o około 50 p.b. jeszcze w II połowie 2023 roku i kolejne 75-100 p.b. w 2024 roku. Oczekiwania te wynikają z wyraźnej dezinflacji głównego indeksu cen konsumpcyjnych oraz inflacji bazowej pod koniec 2022 roku



oraz rosnącego prawdopodobieństwa recesji w USA w 2023 roku, głównie z powodu załamania nowych inwestycji mieszkaniowych. Od około połowy października 2022 roku do początku 2023 roku, rentowności 10-letnich *Treasuries* pozostają w trendzie spadkowym. Umocnieniu obligacji w tym okresie towarzyszyła presja na stopniowe osłabienia dolara w stosunku do euro.

EBC rozpoczął cykl zacieśniania polityki pieniężnej kilka miesięcy później niż Fed i pierwsza podwyżka o 50 p.b. miała miejsce w lipcu 2022 roku, po prawie 3 latach utrzymywania niezmiennych stóp procentowych na poziomie 0% (stopa refinansowa). Do końca 2022 roku, EBC dokonał 3 kolejnych podwyżek do poziomu 2,5% w grudniu. Jednocześnie Prezes EBC Christine Lagarde zapowiedziała dalsze podwyżki o 50 p.b. na kolejnych posiedzeniach Rady Prezesów EBC w 2023 roku i determinację w EBC w sprowadzeniu inflacji do 2% celu średniookresowego. W kontekście stagnacji gospodarczej w strefie euro w IV kwartale 2022 roku i istotnego ryzyka technicznej recesji w I połowie 2023 roku oraz spadku cen gazu z powodu m.in. wyjątkowo łagodnej zimy w Europie, zobowiązania EBC do dalszego zacieśniania polityki pieniężnej w 2023 roku nie znalazły pełnego odzwierciedlenia w wycenach instrumentów rynkowych. Uczestnicy rynku spodziewają się wprawdzie, że w I połowie 2023 roku stopy EBC wzrosną jeszcze o 100 p.b., ale w 2024 roku wyceniane są obniżki łącznie o około 75 p.b.

Dalsze stopniowe osłabienie dolara w stosunku do euro może stworzyć przestrzeń do nieznacznego umocnienia złotego i innych walut regionu. Polska i Węgry - według stanu na początek 2023 roku - wciąż nie uruchomiły płatności funduszy UE ze swoich krajowych planów odbudowy (KPO), co umożliwiłoby wsparcie procesów transformacji zielonej i cyfrowej oraz zwiększenie odporności służby zdrowia. Utrzymujący się spór prawny o praworządność stanowi ograniczenie dla aprecjacji złotego i utrudnia obniżanie inflacji. Choć instrumenty rynku pieniężnego w Polsce wskazują na obniżki stóp NBP w II połowie 2023 roku, to - w ocenie ekonomistów ING Banku Śląskiego - w 2023 roku nie będzie przestrzeni do obniżek stóp procentowych z powodu uporczywie wysokiej inflacji.

2023 rok

Niżej prezentowane prognozy i oczekiwania ekonomistów ING Banku Śląskiego zostały sporządzone na przełomie 2022 i 2023 roku.

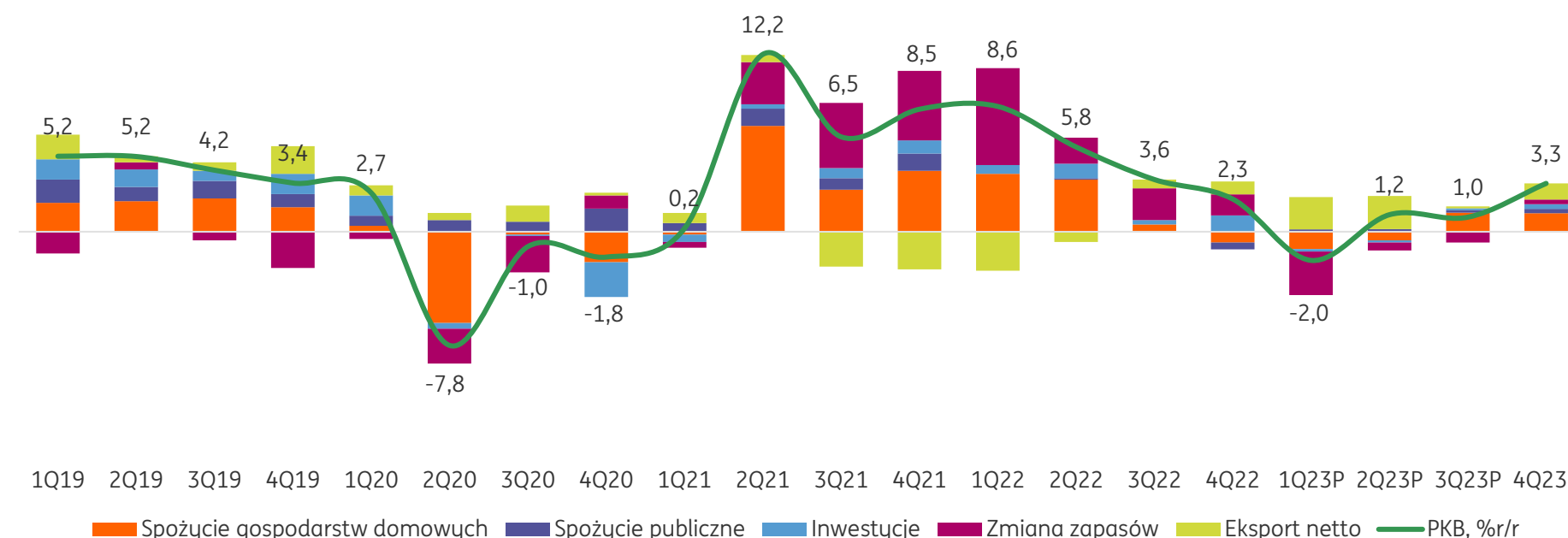
Produkt Krajowy Brutto

Ekonomiści ING Banku Śląskiego prognozują, że wzrost gospodarczy w Polsce wyhamuje w 2023 roku do zaledwie 1,5% z 4,9% w 2022 roku. Dynamiczny wzrost cen powoduje erozję realnych dochodów do dyspozycji gospodarstw domowych, co będzie ograniczało ich wydatki konsumpcyjne. Z kolei podwyższona niepewność i gorsze perspektywy popytu będą negatywnie oddziaływały na aktywność inwestycyjną. Niekorzystnie na inwestycje

będzie wpływało opóźnienie uruchomienia Krajowego Programu Odbudowy. Jednocześnie pewnym wsparciem mogą być inwestycje związane z transformacją energetyczną i odejście od paliw kopalnych z Rosji. Gospodarka będzie także odczuwała konsekwencje znaczącego zacieśnienia polityki pieniężnej, które miało miejsce w trakcie 2022 roku. Słabemu popytowi krajowemu powinien towarzyszyć pozytywny wkład wymiany handlowej z zagranicą do wzrostu gospodarczego, a jego odwróceniu wkład zmiany stanu zapasów do wzrostu PKB - po ich silnej odbudowie w 2022 roku, kategoria ta obniży dynamikę wzrostu gospodarczego w 2023 roku.

Perspektywy gospodarcze na 2023 rok obarczone są szeregiem ryzyk i wysoką niepewnością. Wśród czynników mogących mieć istotny wpływ na zmianę prognoz, należy wymienić eskalację działań wojennych w Ukrainie oraz wpływ ponownego otwarcia gospodarki Chin po pandemii na procesy realne i cenowe w gospodarce światowej.

Dekompozycja wzrostu PKB (%)



Źródło: GUS, prognoza ING

Rynek pracy i poziom wynagrodzeń

Kondycja polskiego rynku pracy jest w dużej mierze kształtowana przez ograniczenia po stronie podaży pracy. Spadek ludności w wieku produkcyjnym przekłada się na braki pracowników w niektórych branżach. Wzrost popytu na pracę był w 2022 roku w dużym stopniu zaspokajany przez imigrantów. Z danych Ministerstwa Rodziny i Polityki Społecznej wynika, że od lutego 2022 roku na podstawie uproszczonych procedur pracę w Polsce znalazło blisko 800 tys. uchodźców z Ukrainy. Liczba ubezpieczonych w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych cudzoziemców przekroczyła na koniec ubiegłego roku 1 mln osób. W 2022 roku w dalszym ciągu następowała odbudowa

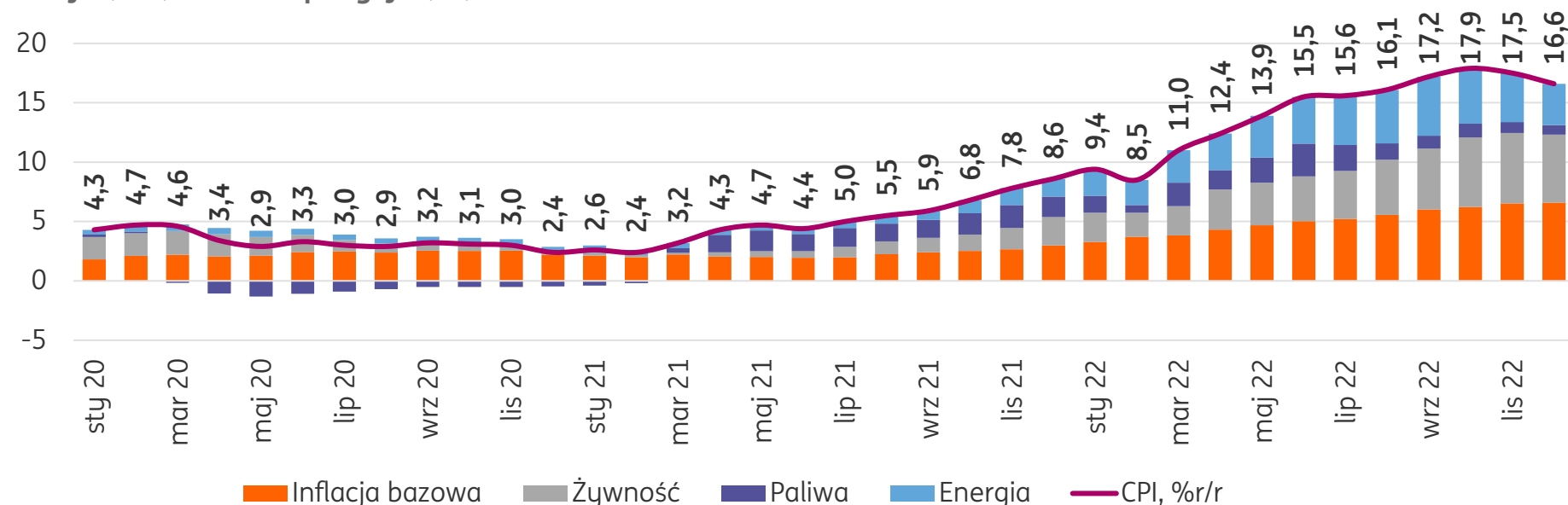


zatrudnienia w branżach, które ograniczyły liczbę pracowników w trakcie pandemii COVID-19 (handel, usługi). Stopa bezrobocia w Polsce należy do najniższych w Unii Europejskiej, a utrzymywanie się popytu na pracę w warunkach ograniczonej podaży pracowników generuje presję płacową. Ekonomiści ING Banku Śląskiego spodziewają się, że w 2023 roku wzrost płac utrzyma się na dwucyfrowym poziomie. Oprócz niskiego bezrobocia, do żądań płacowych przyczyni się nadal wysoki poziom inflacji oraz znaczący wzrost płacy minimalnej w 2023 roku.

Inflacja

Inflacja pozostaje jednym z kluczowych problemów makroekonomicznych. Chociaż na przestrzeni 2023 roku nastąpi dezinflacja, a tempo wzrostu cen konsumpcyjnych obniży się z ok. 20% r/r w pierwszych miesiącach roku do ok. 10% r/r w grudniu, to towarzyszyć będzie temu uporczywie wysoka inflacja bazowa. Szeregu działań nakierowanych na ograniczenie wzrostu detalicznych cen energii będzie towarzyszyła kontynuacja oddziaływania szoku energetycznego na koszty przedsiębiorstw, co może skutkować przerzucaniem ich na ceny wyrobów gotowych, chociaż najprawdopodobniej w mniejszej skali niż miało to miejsce w 2022 roku. Wzrost cen nośników energii będzie w głównej mierze efektem przywrócenia stawek VAT, które zostały czasowo obniżone w 2022 roku w ramach Tarczy Antyinflacyjnej. W kierunku wyhamowania wzrostu cen będzie oddziaływało pojawienie się negatywnej luki produktowej oraz dezinflacyjny wpływ zacieśnienia polityki pieniężnej, które dokonały się w 2022 roku. W ocenie ekonomistów ING Banku Śląskiego średnioroczny wzrost cen konsumpcyjnych w 2023 roku będzie zbliżony do 14%, wobec 14,4% w 2022 roku.

Inflacja (CPI) – dekompozycja (%)



Źródło: GUS, prognoza ING

Wpływ sytuacji na globalnych rynkach finansowych na polską gospodarkę

Wybuch konfliktu w Ukrainie i skokowy wzrost cen surowców energetycznych wpłynęły na przecenę walut regionu CEE, w tym złotego. Obawy o załamanie koniunktury w Europie, wskutek braku dostępu do surowców energetycznych z Rosji, dodatkowo osłabiły euro w relacji do dolara. Efektem było szczególnie silne osłabienie walut CEE wobec dolara. Złoty był jednak w stanie odrobić dużą część strat w II połowie 2022 roku. Ekonomiczne konsekwencje konfliktu w Ukrainie i wysokich cen surowców energetycznych okazały się mniej dotkliwe dla europejskich gospodarek niż wcześniejsze obawy. Wsparciem dla krajowej waluty był też duży wzrost stóp procentowych NBP względem głównych gospodarek.

Podwyżki stóp procentowych NBP, silna inflacja w kraju i globalnie, a także ogólne pogorszenie sentymentu dla aktywów CEE w 2022 roku wywołały znaczący wzrost rentowności obligacji Skarbu Państwa. Silny spadek globalnych cen surowców energetycznych i słabnąca koniunktura wywołały jednak wzrost światowego popytu na instrumenty dłużne. W efekcie, od szczytu, rentowności np. 10-letnich obligacji skarbowych cofnęły się o ponad 200 p.b.

W pierwszych miesiącach 2023 roku analitycy ING Banku Śląskiego obawiają się ponownego osłabienia złotego. Wynika to z szeregu ryzyk zarówno zagranicznych, jak ponowna eskalacja wojny w Ukrainie i pogorszenie sentymentu dla aktywów CEE, jak i lokalnych. Jednocześnie swój cykl podwyżek stóp zakończył NBP, podczas gdy główne banki centralne mogą swoje stopy jeszcze podnosić. W dalszej części roku kurs €/PLN powinien jednak wrócić do okolic 4,70. Wsparciem dla złotego powinny być zarówno wyższe stopy procentowe w kraju wobec głównych gospodarek, jak i stopniowa poprawa bilansu handlowego. Umocnienie złotego wobec euro prawdopodobnie byłoby większe gdyby nie niepewność związana z jesiennymi wyborami parlamentarnymi w kraju.

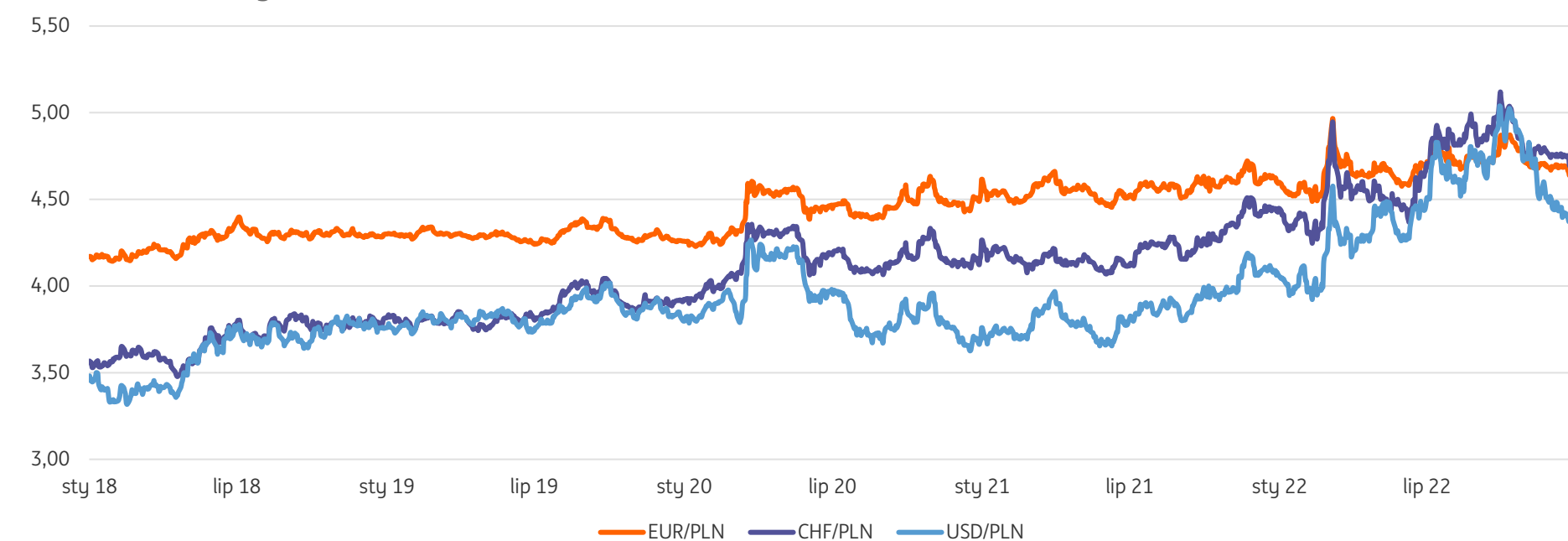
Ekonomiści ING Banku Śląskiego oczekują natomiast, że krajowa waluta będzie kontynuować aprecjację wobec dolara. Oczekiwana dezinflacja oraz słabnąca koniunktura powinny skłonić Rezerwę Federalną do relatywnie szybkiego zakończenia podwyżek stóp procentowych. Uporczywie wysoka inflacja w strefie euro najprawdopodobniej skłoni jednak EBC do dalszych zdecydowanych podwyżek stóp i uniemożliwi ich obniżki w tym roku. W efekcie dysparytet stóp powinien w coraz większym stopniu wspierać euro. Jednocześnie koniunktura w Europie pozostaje lepsza niż sugerowały to prognozy z poprzednich miesięcy.

Globalna dezinflacja i słabnąca koniunktura w Polsce spowodowały spadek wycenianych przez rynek stóp procentowych NBP. Instrumenty rynku pieniężnego wskazują na obniżki stóp jeszcze w II połowie 2023 roku o 50-75 p.b. Na koniec 2024 roku sugerują powrót stopy referencyjnej nawet do 4,50%. W ocenie ekonomistów ING Banku



Śląskiego uporczywie wysoka inflacja w Polsce nie pozwoli na zmiany stóp przed II połową 2024 roku, a najprawdopodobniej dopiero w 2025 roku. Zamiast podwyżek stóp mogą też zostać wykorzystane inne narzędzia ograniczające wpływ wysokich stóp na gospodarkę. W efekcie ekonomiści ING Banku Śląskiego obawiają się ponownego wzrostu rentowności obligacji skarbowych oraz złotych stawek IRS w dalszej części roku.

Notowania złotego



Źródło: NBP, prognoza ING

Finanse publiczne

Rok 2022 przyniósł wzrost nierównowagi sektora finansów publicznych, a deficyt sektora instytucji rządowych i samorządowych wyniósł ok. 3,5% PKB, wobec 1,8% PKB w roku 2021. Sytuacja budżetowa była wypadkową czynników makroekonomicznych i uznaniowych decyzji w sferze polityki fiskalnej. Od strony makroekonomicznej dochodom budżetowym sprzyjała korzystna koniunktura gospodarcza (wzrost PKB o blisko 5%) oraz dwucyfrowa inflacja, co przełożyło się na wzrost bazy podatkowej. Jednocześnie jednak w kierunku niższych wpływów oddziaływały obniżki podatków pośrednich w ramach Tarczy Antyinflacyjnej. Obniżono stawki akcyzy oraz podatku od towarów i usług (VAT) od nośników energii i paliw. Stawka VAT na żywność została obniżona do zera. W zakresie podatków bezpośrednich w 2022 roku podniesiono kwotę wolną od podatku z 8 tys. złotych do 30 tys. złotych, a od połowy 2022 roku dolna stawka podatku od osób fizycznych (PIT) została obniżona do 12% z 17%. Po stronie wydatkowej rząd nadal prowadził ekspansywną politykę, na którą składały się wydatki socjalne (13-ta i 14-ta emerytura), działania związane z kryzysem energetycznym (m.in. dopłaty do źródeł energii grzewczej) oraz

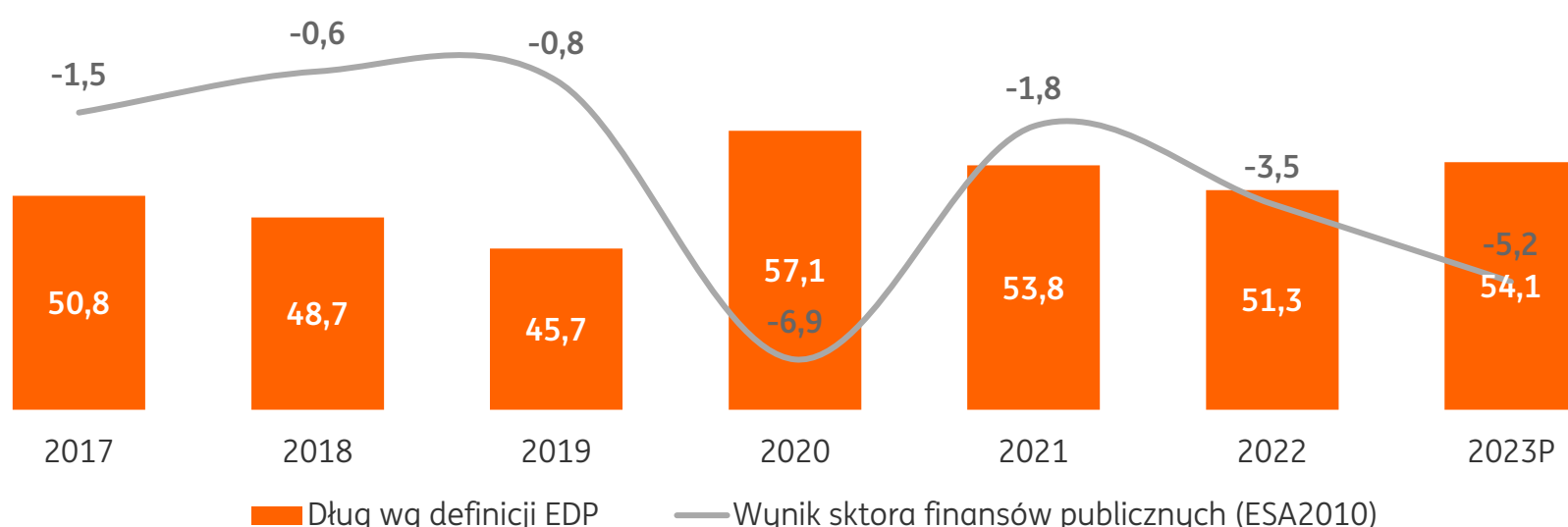
zbrojeniowe. W warunkach dynamicznego wzrostu nominalnego PKB relacja długu sektora instytucji rządowych i samorządowych do PKB obniżyła się na koniec 2022 roku do 51,3% z 53,8% na koniec 2021 roku.

Ekonomiści ING Banku Śląskiego prognozują, że w 2023 roku deficyt sektora publicznego wzrośnie powyżej 4% PKB. Gromadzenie dochodów budżetowych będzie się odbywało w zdecydowanie mniej sprzyjającym otoczeniu makroekonomicznym (wzrost PKB w okolicach 1%), chociaż tempo wzrostu cen pozostanie wysokie. Wsparciem dla strony dochodowej budżetu będzie przywrócenie podstawowych stawek VAT (23%) na nośniki energii i paliwa, natomiast zerowa stawka VAT pozostanie utrzymana co najmniej do połowy 2023 roku. Wysoka inflacja, w większym stopniu niż w 2022 roku, będzie w 2023 roku negatywnie oddziaływała na wydatki budżetowe z uwagi na oddziałujące z opóźnieniem mechanizmy indeksacyjne. Waloryzacja rent i emerytur o 14,8% będzie kosztowała budżet ok. 40 mld zł. Planowana jest także kontynuacja jednorazowych dodatków emerytalnych (13-ka i 14-ka) oraz rekompensaty dla dostawców energii. W warunkach wysokiej inflacji następuje szybka erozja siły nabywczej świadczeń ustanowionych na stałym poziomie nominalnym (np. świadczenia rodzinne 500+). W 2023 roku do źródeł niepewności dla polityki fiskalnej należy zaliczyć ewentualne wdrożenie nowych programów socjalnych lub rozszerzenie skali obecnie obowiązujących oraz ostateczny poziom wydatków zbrojeniowych.

Według projektu ustawy budżetowej na 2023 rok potrzeby pożyczkowe brutto na 2023 rok szacowane są na 260 mld zł, przy czym ich prefinansowanie rozpoczęto już w 2022 roku i w końcu stycznia poziom ich sfinansowania był zbliżony do 50%. Poza potrzebami budżetu centralnego, do sfinansowania będą znaczące potrzeby funduszy pozabudżetowych, w tym m.in. Funduszu Przeciwdziałania COVID-19 i Funduszu Wsparcia Sił Zbrojnych. W tym ostatnim przypadku będzie to najprawdopodobniej głównie finansowanie pozarynkowe (m.in. pożyczki od dostawców systemów uzbrojenia). Pomimo wzrostu w ujęciu nominalnym, dług publiczny pozostanie umiarkowany w relacji do PKB i na koniec 2023 roku osiągnie poziom zbliżony do poziomu z 2021 roku.



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



Źródło: GUS, prognoza ING

Polityka pieniężna

W ocenie ekonomistów ING Banku Śląskiego, Rada Polityki Pieniężnej zakończyła swój cykl podwyżek stóp procentowych. RPP argumentuje brak podwyżek stóp, mimo bardzo wysokiej i wciąż rosnącej inflacji w I kwartale 2023 roku, silnym wpływem dotychczasowych podwyżek stóp procentowych na koniunkturę w kraju, w tym szczególnie na popyt na kredyt. Zwraca też uwagę m.in. na zacieśnienie polityk przez główne banki centralne, co hamuje presję inflacyjną globalnie. NBP nie prowadzi też operacji skupu obligacji skarbowych oraz gwarantowanych przez Skarb Państwa.

Na koniec 2022 roku stopy procentowe NBP wynoszą:

- depozytowa – 6,25%,
- referencyjna – 6,75%,
- dyskonta weksli – 6,85%,
- redyskonta weksli – 6,80%,
- lombardowa – 7,25%.

W skali całego cyklu podwyżek Rada podniosła stopę referencyjną o 665 p.b., z czego o 500 p.b. w 2022 roku.

Ekonomiści ING Banku Śląskiego uważają, że mimo słabnącej koniunktury w kraju i globalnych symptomów dezinflacji, obniżek stóp procentowych w Polsce można spodziewać się najwcześniej pod koniec 2024 roku, a raczej dopiero w 2025 roku. Problemem krajowej gospodarki pozostaje bardzo silna presja inflacyjna. Popyt wewnętrzny, napędzany m.in. wysokim wzrostem płac, prawdopodobnie podtrzyma inflację bazową, nawet w momencie, gdy obniżyć się będą ceny np. surowców. Własne projekcje NBP pokazują, że inflacja pozostanie relatywnie daleko od celu NBP 2,5% w 2024 roku. Co więcej, mogą zostać podjęte alternatywne dla obniżek stóp procentowych działania, które ograniczą wpływ dotychczasowego zacieśnienia polityki pieniężnej na gospodarkę, np. na gospodarstwa domowe.

Podsumowanie

Według ekonomistów ING Banku Śląskiego w 2023 roku gospodarki europejskie nadal będą mierzyć się ze skutkami szoku energetycznego, związanego m.in. z embargiem na rosyjski węgiel i ropę naftową, dostarczaną drogą morską, oraz głęboki spadek importu gazu ziemnego z Rosji. Ceny energii najprawdopodobniej pozostaną znacząco wyższe niż w 2021 roku. W połączeniu z szeregiem czynników lokalnych, jak silny wzrost płac, najprawdopodobniej utrzyma to inflację konsumencką w Polsce na bardzo wysokim poziomie, średnio niewiele różnym od tego z 2022 roku. Z jednej strony oznaczać to będzie ubytek w realnych dochodach gospodarstw domowych, ale z drugiej – utrzymanie wysokich stóp procentowych przez bank centralny.

Konsekwencją tego będzie znaczący spadek dynamiki wydatków konsumpcyjnych w 2023 roku, względem 2022 roku. Szczególnie, że nie jest już raportowany wzrost liczby uchodźców, których popyt podtrzymywał popyt konsumpcyjny w 2022 roku. Najprawdopodobniej dojdzie też do wzrostu stopy bezrobocia, chociaż sytuacja demograficzna nie wskazuje, aby było to duże pogorszenie. Wysoki poziom stóp procentowych i duża niepewność wśród gospodarstw domowych mogą też nadal ograniczać popyt na nieruchomości, pogłębiając problemy np. w budownictwie.

Jednocześnie jednak już końcówka 2022 roku pokazała dużo większą odporność przemysłu na szok energetyczny, zarówno w Polsce, jak i całej Europie. Znaczące złagodzenie zaburzeń w globalnych łańcuchach dostaw, czy spadek np. cen gazu ziemnego prawdopodobnie pozwoli nawet na odbudowę aktywności w niektórych branżach przetwórstwa, np. chemii. Relatywnie dobra kondycja branż eksportowych i niższe ceny surowców energetycznych powinny także pozwolić na poprawę eksportu netto.



W ocenie ekonomistów ING Banku Śląskiego w 2023 roku silnego spowolnienia gospodarczego nie da się więc uniknąć. Najprawdopodobniej nie dojdzie jednak do recesji, czego jeszcze kilka miesięcy temu obawiało się wielu analityków.

Prognozy makroekonomiczne					
	2020	2021	2022	2023P	2024P
Wzrost PKB (%)	-2,0	6,8	4,9	1,5	3,3
Dług sektora <i>general government</i> wg metodologii UE (% PKB)	57,1	53,8	51,3	54,1	55,8
Inflacja (CPI) średnia w roku (%)	3,4	5,1	14,4	14,0	7,5
Stopa bezrobocia rejestrowanego (%; GUS)	6,8	5,8	5,2	5,6	5,4
Kurs USD/PLN (koniec roku)	3,76	4,07	4,40	4,21	3,94
Kurs EUR/PLN (koniec roku)	4,61	4,60	4,69	4,72	4,53
WIBOR 3M (koniec roku)	0,21	2,54	7,02	6,92	6,83



Nasze wyniki finansowe

Skonsolidowane wyniki Grupy ING Banku Śląskiego	56
Jednostkowe wyniki ING Banku Śląskiego	68



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

Podstawowe wskaźniki efektywności

Podstawowe wskaźniki efektywności Grupy ING Banku Śląskiego S.A. za lata 2018-2022						
	2018	2019	2020	2021	2022	Zmiana 2022 do 2021
Wskaźnik udziału kosztów w dochodach* (C/I)	44,5%	43,1%	44,3%	43,0%	47,3%	+4,2 p.p.
Wskaźnik zwrotu na aktywach (ROA)	1,15%	1,10%	0,76%	1,18%	0,81%	-0,36 p.p.
Wskaźnik zwrotu z kapitału własnego (ROE)	12,5%	11,6%	7,6%	13,6%	17,4%	3,9 p.p.
Wskaźnik zwrotu z kapitału własnego (ROE) – skorygowany o MCFH	12,8%	12,9%	9,4%	14,4%	10,2%	-4,1 p.p.
Wskaźnik marży odsetkowej	2,93%	2,96%	2,63%	2,59%	2,75%	+0,16 p.p.
Wskaźnik Kredyty/Depozyty	87,6%	90,7%	82,6%	85,9%	80,4%	-5,5 p.p.
LCR	133%	130%	220%	164%	152%	-12,0 p.p.
NSFR	131%	130%	144%	157%	155%	-2,3 p.p.
LR wg definicji przejściowej	7,4%	7,2%	7,3%	6,9%	6,4%	-0,5 p.p.
Łączny współczynnik kapitałowy	15,58%	16,87%	19,52%	16,05%	15,23%	-0,82 p.p.
Współczynnik kapitału Tier 1	14,74%	14,41%	16,91%	14,41%	13,70%	-0,71 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 2018-2022						
mln zł	2018	2019	2020	2021	2022	Zmiana 2022 do 2021
Dochody*	5 232	5 796	6 231	6 897	7 722	+12,0%
Koszt	-2 327	-2 497	-2 763	-2 965	-3 642	+22,9%
Koszt ryzyka**	-501	-606	-1 075	-372	-1 030	176,6%
Zysk brutto	2 031	2 258	1 912	3 015	2 403	-20,3%
Zysk netto***	1 524	1 659	1 338	2 308	1 714	-25,7%
Suma bilansowa	141 813	158 611	186 596	201 654	217 266	7,7%
Zobowiązania wobec klientów	117 683	130 474	151 029	170 610	192 731	13,0%
Kredyty i inne należności udzielone klientom, netto***	103 126	118 288	124 762	146 614	155 029	5,7%
Kapitały własne****	13 322	15 223	18 618	13 531	9 344	-30,9%
Zysk na 1 akcję (w zł)	11,71	12,75	10,28	17,74	13,18	-25,7%
Dywidenda na 1 akcję (w zł) za dany rok	3,50	0,00	5,10	5,30	-	-

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

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

	2018	2019	2020	2021	2022
Dla pozycji sprawozdania z sytuacji finansowej	4,3000	4,2585	4,6148	4,5994	4,6899
Dla pozycji rachunku zysków i strat	4,2669	4,3018	4,4742	4,5775	4,6883

Skrócona informacja o wynikach finansowych Grupy ING Banku Śląskiego S.A. za lata 2018-2022

mln EUR	2018	2019	2020	2021	2022	Zmiana 2022 do 2021
Dochody*	1 226	1 347	1 393	1 507	1 647	+9,3%
Koszt	-545	-581	-617	-648	-777	+20,0%
Koszt ryzyka**	-117	-141	-240	-81	-220	170,1%
Zysk brutto	476	525	427	659	513	-22,2%
Zysk netto***	357	386	299	504	366	-27,5%
Suma bilansowa	32 980	37 246	40 434	43 844	46 326	5,7%
Zobowiązania wobec klientów	27 368	30 638	32 727	37 094	41 095	10,8%
Kredyty i inne należności udzielone klientom, netto***	23 983	27 777	27 035	31 877	33 056	3,7%
Kapitały własne****	3 098	3 575	4 034	2 942	1 992	-32,3%
Zysk na 1 akcję (w zł)	2,74	2,96	2,30	3,88	2,81	-27,5%
Dywidenda na 1 akcję (w zł) za dany rok	0,82	0,00	1,14	1,16	-	-

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

Stanowisko Zarządu odnośnie możliwości realizacji wcześniej publikowanych prognoz

Bank nie publikował prognozy wyników finansowych na 2022 rok.

Rachunek zysków i strat

Podstawowe wielkości skonsolidowanego rachunku zysków i strat Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za 2022 rok oraz ich zmiany w porównaniu z rokiem poprzednim przedstawia tabela poniżej.

Podstawowe wielkości skonsolidowanego rachunku zysków i strat w ujęciu analitycznym

mln zł	2018	2019	2020	2021	2022	Zmiana 2022 do 2021
						mln zł %
Wynik z tytułu odsetek	3 759,3	4 325,1	4 541,8	4 969,7	5 614,0	+644,3 +13,0%
Wynik z tytułu prowizji	1 304,9	1 340,5	1 528,4	1 844,8	2 094,8	+250,0 +13,6%
Pozostałe dochody*	168,2	130,8	160,5	82,4	13,4	-69,0 -83,7%
Dochody ogółem	5 232,4	5 796,4	6 230,7	6 896,9	7 722,2	+825,3 +12,0%
Koszty operacyjne	-2 326,8	-2 497,4	-2 762,5	-2 964,5	-3 642,1	-677,6 +22,9%
Odpisy na utratę wartości i rezerwy**	-500,9	-605,5	-1 074,9	-372,4	-1 030,1	-657,7 176,6%
Podatek bankowy	-373,8	-435,7	-481,6	-544,7	-646,9	-102,2 18,8%
Wynik finansowy brutto	2 030,9	2 257,8	1 911,7	3 015,3	2 403,1	-612,2 -20,3%
Podatek dochodowy	-507,1	-599,1	-574,1	-707,0	-688,7	18,3 -2,6%
Wynik finansowy netto	1 523,8	1 658,7	1 337,6	2 308,3	1 714,4	-593,9 -25,7%

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

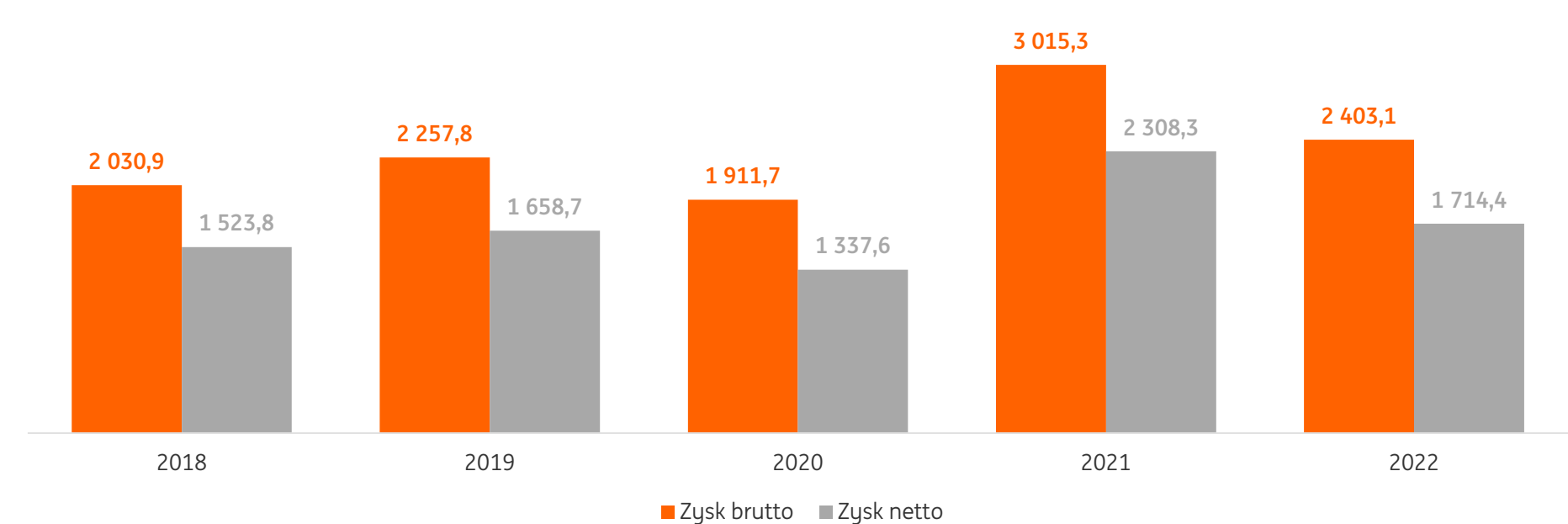
Zysk brutto i netto

W 2022 roku Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego wypracowała zysk netto przypadający akcjonariuszom jednostki dominującej na poziomie 1 714,4 mln zł. Oznacza to, że wynik netto spadł o 25,7% w porównaniu do 2021 roku. W związku z powyższym, 2021 rok pozostaje rekordowy w historii naszego banku pod względem osiągniętego rezultatu.

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 2 403,1 mln zł i spadł o 20,3% w porównaniu z 2021 rokiem.

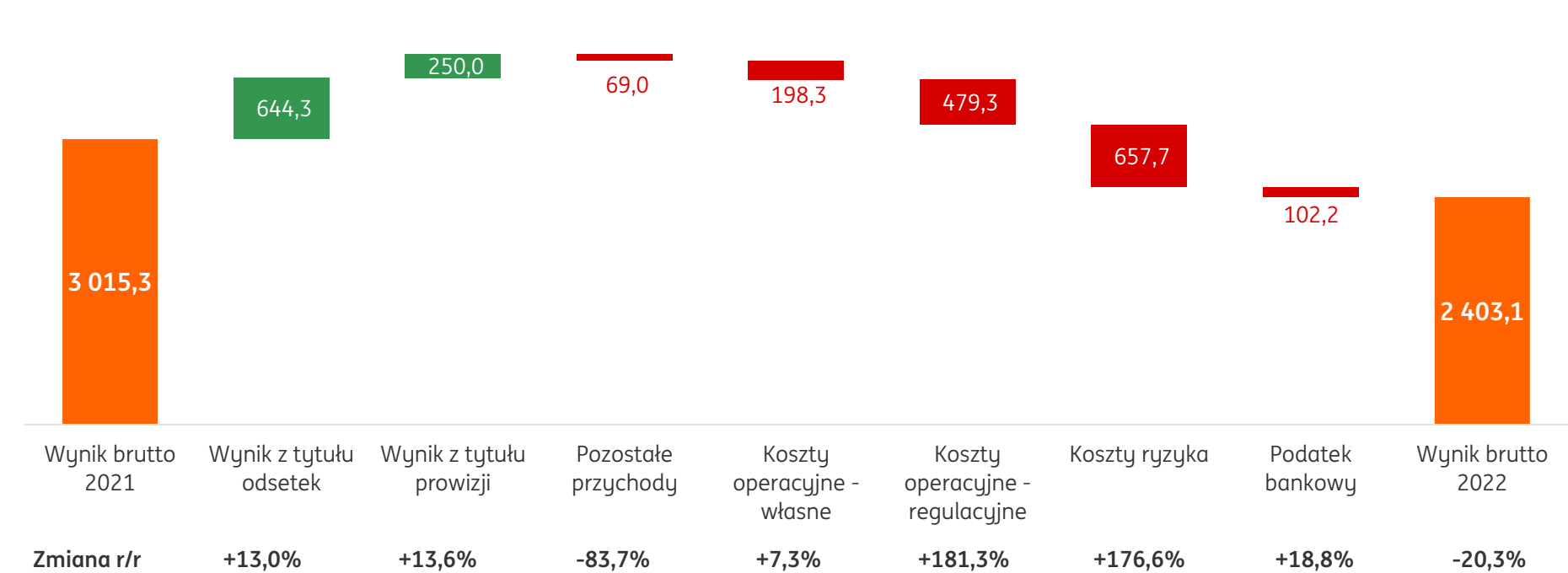
Na spadek zysku brutto za 2022 rok o 612,2 mln zł względem 2021 roku w największym stopniu wpłynęły:

- obciążenie wyniku odsetkowego kosztem moratorium kredytowego (-1 644,9 mln zł),
- spadek pozostałych przychodów (o 69,0 mln zł, -83,7%),
- wzrost kosztów operacyjnych (o 677,6 mln zł, +22,9%), głównie z powodu poniesionych kosztów na powołanie Systemu Ochrony Banków Komercyjnych (470,7 mln zł),
- wzrost kosztów ryzyka (łącznie z kosztami ryzyka prawnego walutowych kredytów hipotecznych; o 657,7 mln zł, +176,6%),
- wzrost podatku bankowego (o 102,2 mln zł, +18,8%).

Z drugiej strony, do czynników, które wpływały pozytywnie na poziom wyniku brutto w 2022 roku względem 2021 roku były:

- wzrost wyniku z tytułu odsetek (po korekcie o wpływ moratorium kredytowego; o 2 289,2 mln zł, +46,1%),
- wzrost wyniku z tytułu prowizji (o 250,0 mln zł, +13,6%).

Czynniki zmiany wyniku brutto Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego w 2022 roku (mln zł)



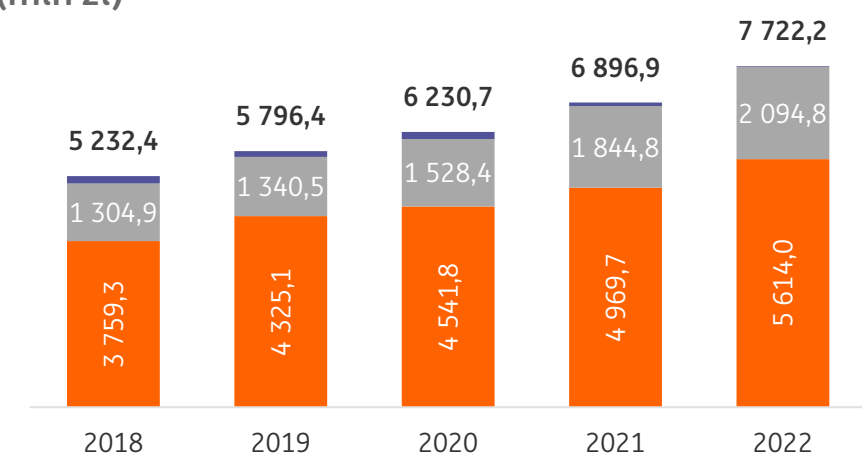
W 2022 roku całkowite dochody Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego przypadające na akcjonariuszy jednostki dominującej (obejmujące oprócz zysku netto również inne pozycje przychodów i kosztów uwzględnione w kapitałach własnych) wyniosły -3 273,9 mln zł w porównaniu z -4 423,8 mln zł w 2021 roku. Strata wynika – podobnie jak przed rokiem – z ujemnej wyceny instrumentów pochodnych w ramach rachunkowości zabezpieczeń.

Dochody

W 2022 roku dochody ogółem Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego ukształtowały się na poziomie 7 722,2 mln zł. Oznacza to, że poprawa względem 2021 roku wyniosła 825,3 mln zł (+12,0%) i wynikała z poprawy w zakresie wyniku z tytułu odsetek oraz wyniku z tytułu prowizji.

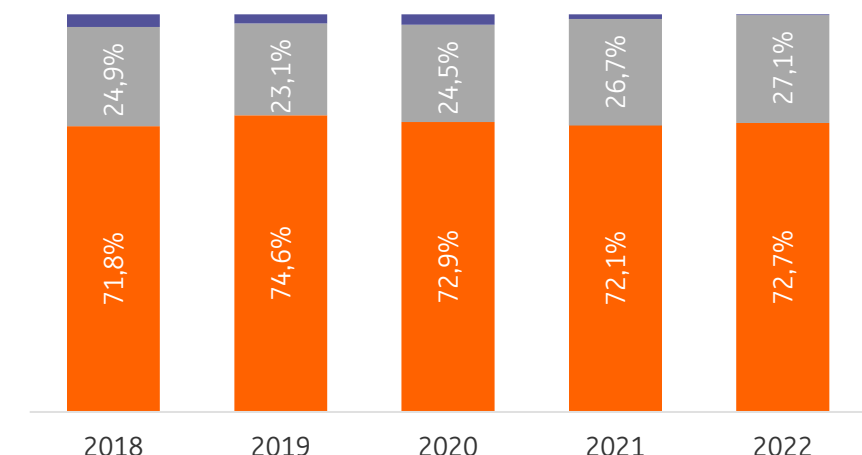


Dochody* według kategorii rachunku zysków i strat (mln zł)



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

Struktura dochodów*

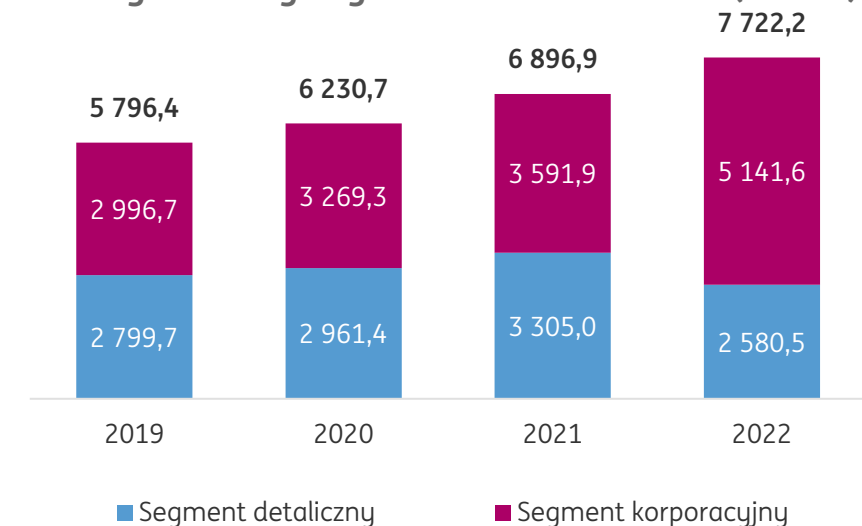


■ Wynik z tytułu odsetek ■ Wynik z tytułu prowizji ■ Pozostałe dochody*

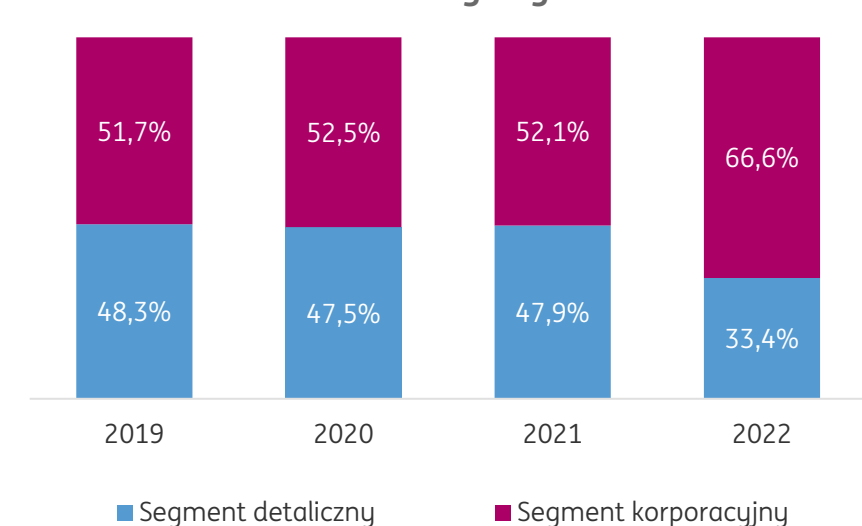
*łącznie z udziałem w zyskach netto jednostek stowarzyszonych wycenianych metodą praw własności

W 2022 roku głównym czynnikiem wzrostu dochodów był segment korporacyjny. Jego dochody zwiększyły się o 1 549,8 mln zł, czyli o 43,1%, do poziomu 5 141,6 mln zł. W konsekwencji jego udział w strukturze zwiększył się o 14,5 p.p. do 66,6%. Dochody segmentu detalicznego spadły o 724,5 mln zł, czyli o 21,9%, do 2 580,5 mln zł. Spadek dochodów w segmencie detalicznym wynikał z wpływu moratoriów kredytowych w zakresie kredytów hipotecznych (całkowity, negatywny wpływ w wysokości 1 644,9 mln zł został ujęty w segmencie detalicznym).

Dochody* według segmentów działalności (mln zł)



Struktura dochodów według segmentów działalności*



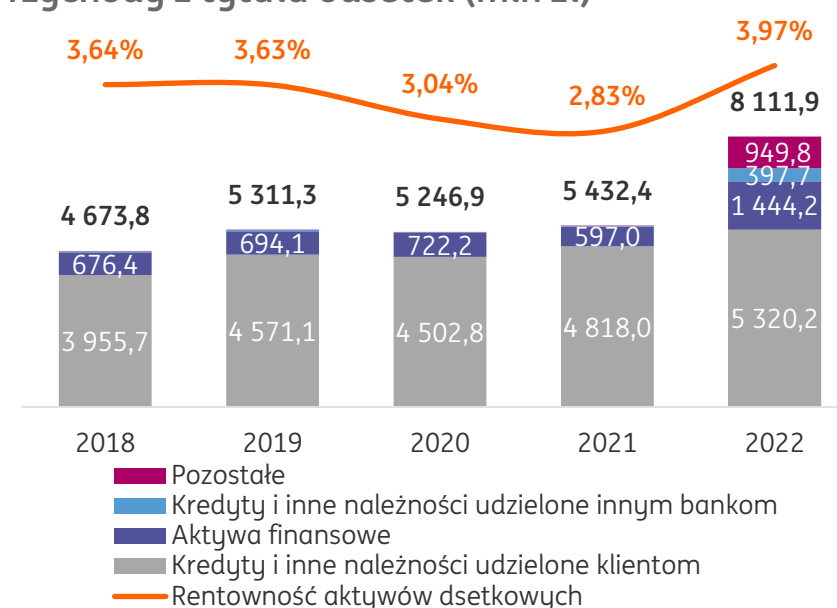
*łącznie z udziałem w zyskach netto jednostek stowarzyszonych wycenianych metodą praw własności

Wynik z tytułu odsetek

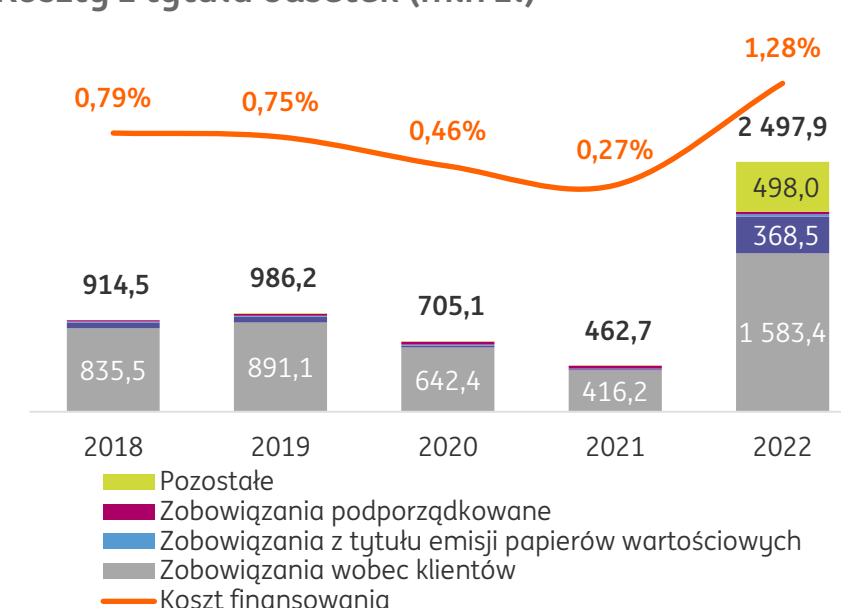
W 2022 roku przychody z tytułu odsetek wzrosły o 49,3% względem 2021 roku. Z drugiej strony, koszty z tytułu odsetek wzrosły o 439,9% r/r. W konsekwencji, wynik netto z tytułu odsetek zwiększył się o 13,0% r/r, czyli o 644,3 mln zł do poziomu 5 614,0 mln zł. Pozytywnie na wynik odsetkowy wpłynęło wielokrotne podwyższenie stóp procentowych przez Radę Polityki Pieniężnej (stopa referencyjna została podwyższona w ciągu roku z 1,75% do 6,75% - przy czym ostatnia podwyżka miała miejsce we wrześniu 2022 roku). Miało to bezpośrednie przełożenie na rentowność aktywów odsetkowych (m.in. wyższe oprocentowanie kredytów) i stopniowo było też odzwierciedlone po stronie kosztu finansowania.

Istotnym elementem wpływającym na wynik odsetkowy było przyjęcie moratoriów kredytowych dla kredytobiorców posiadających kredyt hipoteczny w PLN. Program moratorium pozwala kredytobiorcy zawiesić – nieodpłatnie – łącznie osiem rat kapitałowo-odsetkowych (po cztery w 2022 i 2023 roku). W związku z powyższym, bank musiał oszacować wpływ przyjętego programu moratorium kredytowego na wynik odsetkowy – szacunek ten wyniósł łącznie -1 644,9 mln zł i w całości obciążył przychody z tytułu odsetek w linii *odsetki od kredytów i innych należności udzielonych klientom*. W II półroczu 2022 roku moratorium kredytowym było objęte 63% portfela kredytów hipotecznych w PLN (w ujęciu wartościowym w stosunku do całego portfela). Na 31 grudnia 2022 roku przyjęliśmy w oszacowaniach, że zainteresowanie klientów wyniesie w ujęciu wartościowym 75% w pierwszej połowie 2023 roku oraz 77,5% w drugiej połowie roku. Szczegółowe informacje w tym zakresie znajdują się w Rocznym Skonsolidowanym Sprawozdaniu Finansowym za 2022 rok.

Przychody z tytułu odsetek (mln zł)



Koszty z tytułu odsetek (mln zł)



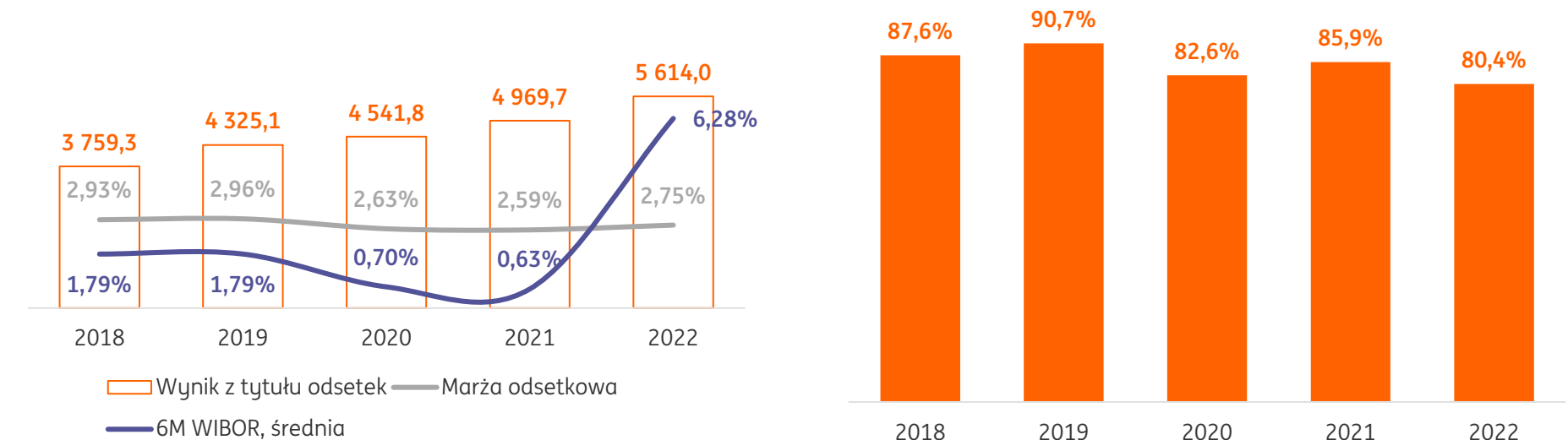


Począwszy od 2022 roku przesunęliśmy kwotę wyrównania ceny (PAA) otrzymywaną od depozytów zabezpieczających powiązanych z instrumentami pochodnymi w ramach rachunkowości zabezpieczeń przepływów pieniężnych z linii *Wynik na rachunkowości zabezpieczeń* do linii *Przychody odsetkowe i Koszty odsetkowe* (do pozycji szczegółowych przychody / koszty o charakterze odsetkowym powiązane z rozliczeniem wycen instrumentów pochodnych zabezpieczających przepływy pieniężne).

Marża odsetkowa netto wyniosła w 2022 roku 2,75%, czyli o 16 p.b. powyżej wyniku z 2021 roku (2,59%). Gdyby oczyścić wynik odsetkowy z wpływu moratorium kredytowego, marża odsetkowa w 2022 roku poprawiłaby się o 96 p.b. do 3,55%.

Wynik z tytułu odsetek (mln zł) oraz marża odsetkowa

Wskaźnik kredyty / depozyty



Średnia podstawowa stopa procentowa* w 2022 roku

Segment			Ogółem
	Detaliczny	Korporacyjny	
Depozyty			
złotowe	1,16%	1,12%	1,14%
walutowe	0,015%	0,002%	0,008%
Kredyty			
złotowe	4,31% (6,79%**)	7,01%	5,55% (6,89%**)
walutowe	0,60%	2,04%	1,97%
w tym: hipoteczne			
złotowe	3,33% (6,21%**)	-	3,33% (6,21%**)
walutowe	0,60%	-	0,60%

*w oparciu o dane zarządcze; **po korekcie o wpływ moratoriów kredytowych

Wynik z tytułu opłat i prowizji

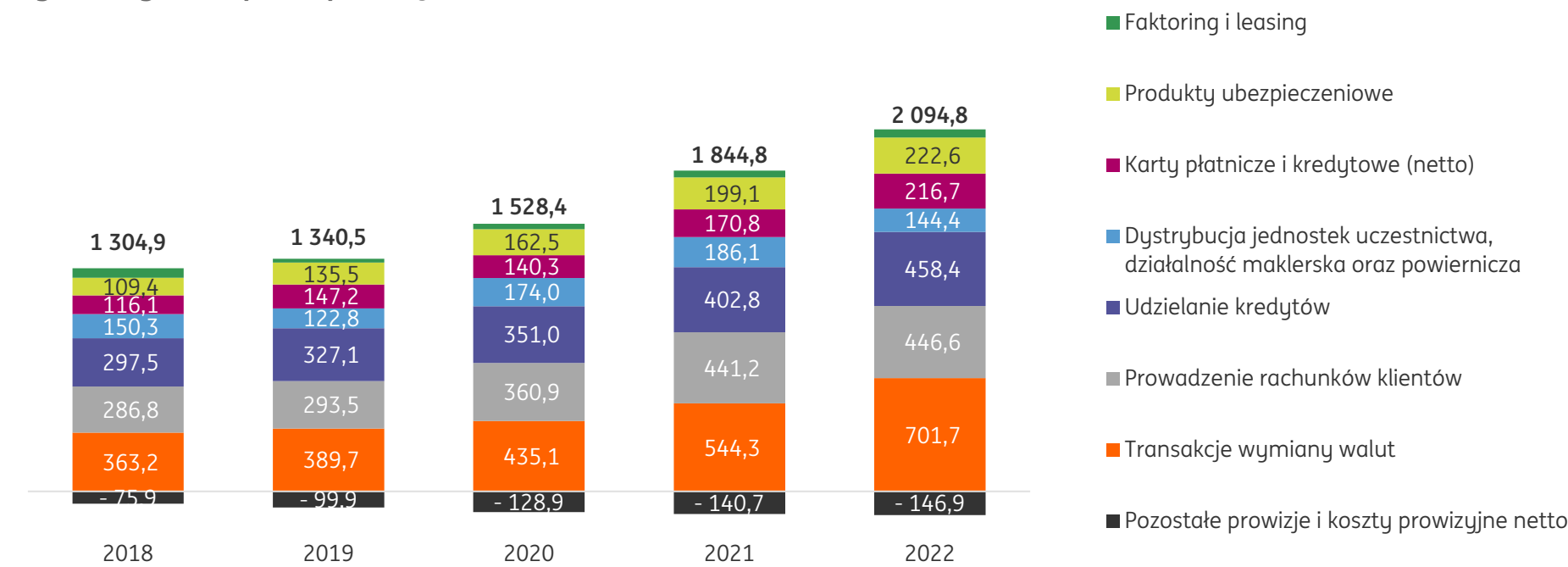
W 2022 roku wynik z tytułu opłat i prowizji Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego zwiększył się o 250,0 mln zł (+13,6%) względem 2021 roku, do poziomu 2 094,8 mln zł.

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

- transakcjach wymiany walut – wzrost o 157,4 mln zł (+28,9% r/r), za sprawą rosnącej aktywności naszych klientów w tym obszarze,
- udzielaniu kredytów – wzrost o 55,6 mln zł (+13,8% r/r), za sprawą wysokiej aktywności kredytowej w segmencie korporacyjnym,
- kartach płatniczych i kredytowych (netto) – wzrost o 45,9 mln zł (+26,9% r/r), za sprawą rosnącej aktywności naszych klientów w tym obszarze.



Wynik z tytułu opłat i prowizji (mln zł)



Pozostałe dochody

W 2022 roku pozostałe dochody Grupy banku (łącznie z udziałem w wyniku netto jednostek stowarzyszonych wycenianych metodą praw własności) wyniosły 13,4 mln zł i były niższe o 69,0 mln zł w porównaniu do poprzedniego roku. Spadek ten wynikał głównie z niższego wyniku na sprzedaży papierów wartościowych (-39,5 mln zł r/r) i niższego wyniku na instrumentach finansowych wycenianych według wartości godziwej przez wynik finansowy oraz wyniku z pozycji wymiany (-32,2 mln zł).

Pozostałe dochody							
mln zł	2018	2019	2020	2021	2022	Zmiana 2022 do 2021	
						mln zł	%
Wynik na instrumentach finansowych wycenianych według wartości godziwej przez wynik finansowy oraz wynik z pozycji wymiany	90,9	108,3	103,5	64,3	32,1	-32,2	-50,1%
Wynik na sprzedaży papierów wartościowych	55,3	36,3	38,4	41,2	1,7	-39,5	-95,9%
Wynik na rachunkowości zabezpieczeń	7,9	-14,3	11,5	-52,5	-39,4	13,1	-25,0%
Wynik na pozostałej działalności podstawowej	14,4	-6,1	-9,0	0,1	-6,6	-6,7	-
Udział w zyskach netto jednostek stowarzyszonych wycenianych metodą praw własności	-0,3	6,6	16,1	29,3	25,6	-3,7	-12,6%
Pozostałe dochody	168,2	130,8	160,5	82,4	13,4	-69,0	-83,7%

Koszty działania

W 2022 roku koszty działania Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego wzrosły o 22,9% r/r do poziomu 3 642,1 mln zł, w tym koszty własne wzrosły o 7,3% r/r do 2 898,5 mln zł, a koszty regulacyjne - łącznie koszty BFG, KNF, wpłat na Fundusz Wsparcia kredytobiorców i koszty powołania Systemu Ochrony Banków Komercyjnych - wzrosły o 181,3% r/r do 743,6 mln zł.

Koszty opłat BFG były o 17,9 mln zł niższe r/r (-7,3% r/r; opłata na fundusz restrukturyzacji wzrosła do 172,8 mln zł z 132,6 mln zł rok wcześniej, a opłata na fundusz gwarancyjny spadła z 112,4 mln zł do 54,3 mln zł). Koszty nadzoru KNF wzrosły do 22,1 mln zł względem 19,3 mln zł rok wcześniej (+14,5% r/r). Istotnym kosztem regulacyjnym były wydatki poniesione przez bank na powołanie Systemu Ochrony Banków Komercyjnych (SOBK) – łączny koszt w 2022 roku wyniósł 470,7 mln zł. Powołanie SOBK umożliwiło przeprowadzeni przymusowej restrukturyzacji Getin Noble Banku S.A.

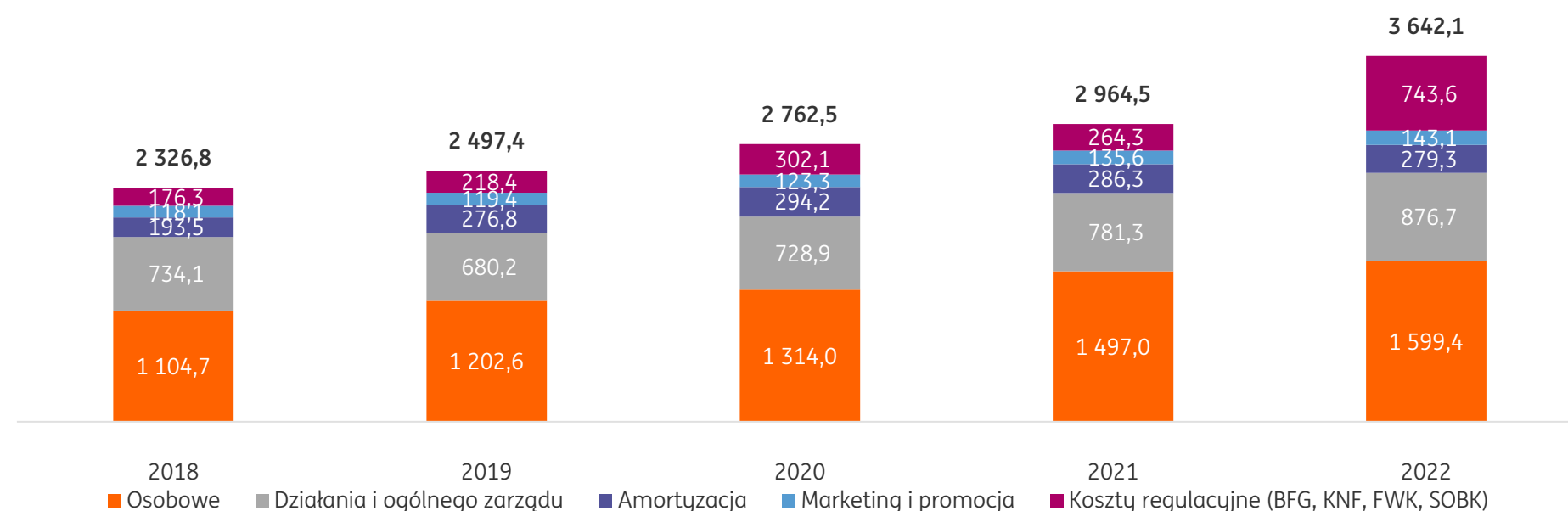
Wzrost wartości kosztów własnych był widoczny we wszystkich głównych kategoriach (z wyjątkiem amortyzacji), co było związane z rozwojem naszej działalności. Najmocniej wzrosły w 2022 roku:

- koszty osobowe (o 102,4 mln zł, +6,8% r/r) na skutek podwyżek wynagrodzeń,
- koszty marketingu i promocji (wzrost o 7,5 mln zł, +5,5% r/r), oraz



- koszty działania i ogólnego zarządu (wzrost o 95,4 mln zł, +12,2% r/r), głównie ze względu na wyższe koszty IT (+20,1 mln zł, +6,5% r/r).

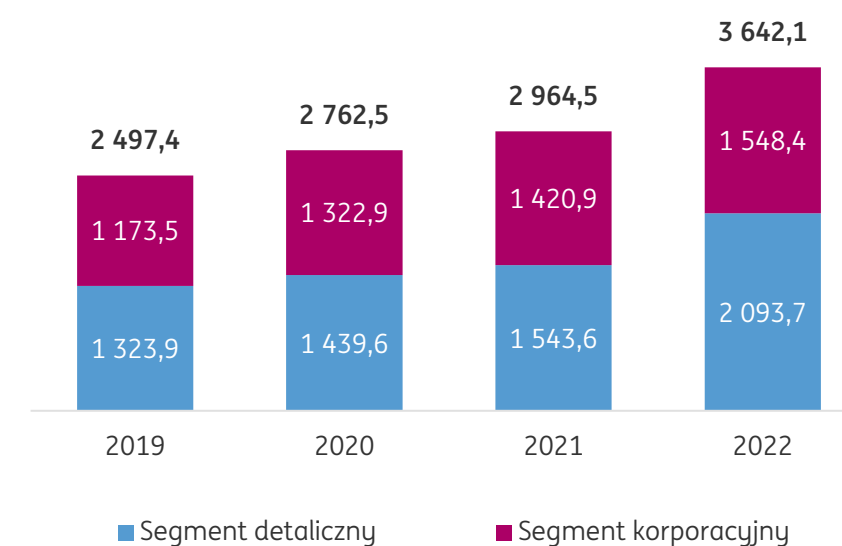
Koszty działania (mln zł)



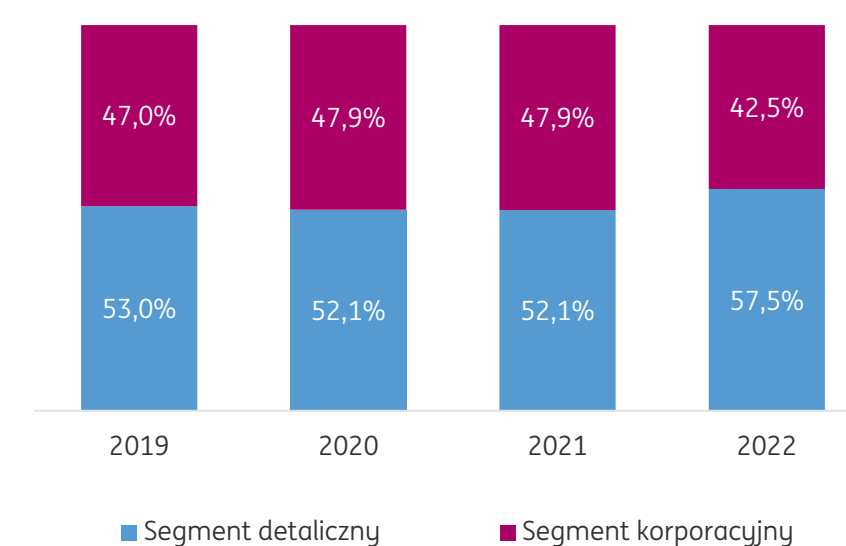
Zatrudnienie w Grupie Kapitałowej ING Banku Śląskiego spadło r/r z 8 643 etatów na koniec 2021 roku do 8 358 etatów na koniec 2022.

Koszty działania segmentu detalicznego wzrosły o 550,2 mln zł r/r (+35,6%) do 2 093,7 mln zł, podczas gdy koszty działania segmentu korporacyjnego wzrosły o 127,4 mln zł r/r (+9,0%) do 1 548,4 mln zł. Wysoka dynamika kosztów w segmencie detalicznym to efekt alokacji do tego segmentu większości kosztów regulacyjnych poniesionych w 2022 roku. W konsekwencji segmentowa struktura kosztów uległa znaczącej zmianie.

Koszty działania według segmentów działalności (mln zł)

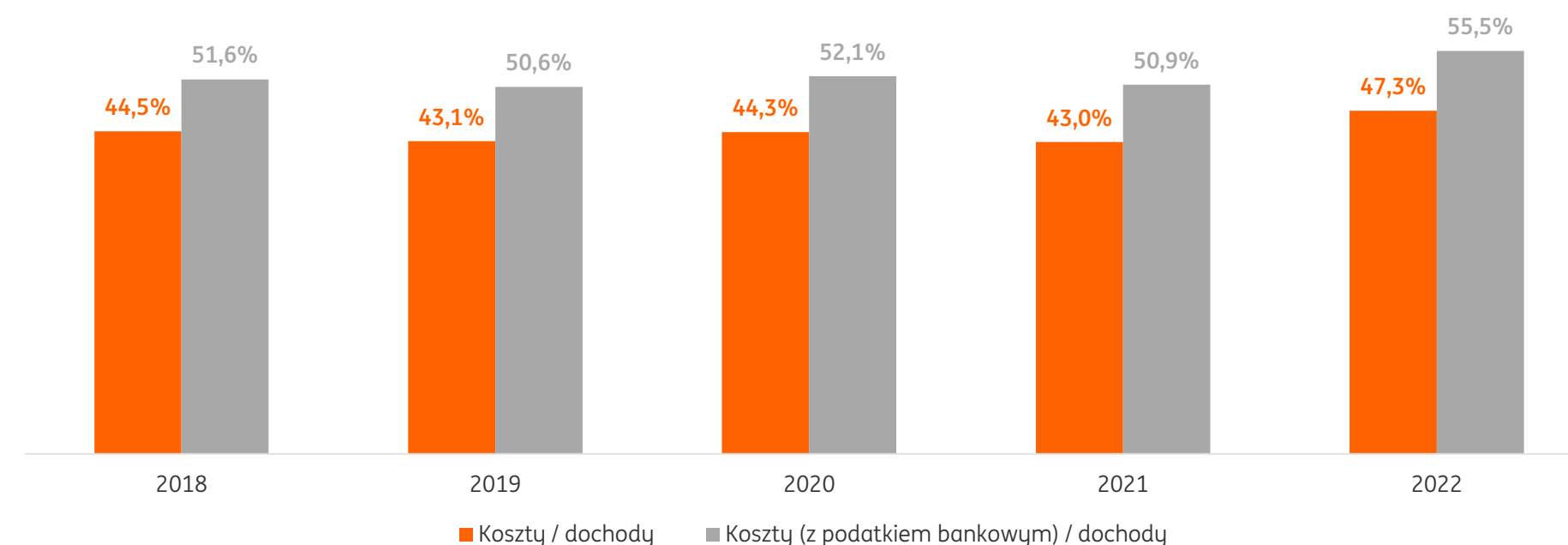


Struktura kosztów działania według segmentów działalności



Ze względu na szybsze tempo przyrostu kosztów działania niż dochodów, wskaźnik efektywności - koszty do dochodów - pogorszył się w 2022 roku względem roku poprzedniego. Wyniósł on 47,3%, co oznacza wzrost o 4,2 p.p. r/r. Gdyby w kosztach działania uwzględnić również podatek bankowych, stosunek tak rozumianych kosztów do osiągniętych dochodów w 2022 roku wyniósł 55,5% względem 50,9% rok wcześniej. W 2022 koszty regulacyjne powiększone o podatek bankowy stanowiły 32,4% kosztów działania łącznie z podatkiem bankowym (23,1% rok wcześniej).

Wskaźnik koszty / dochodów

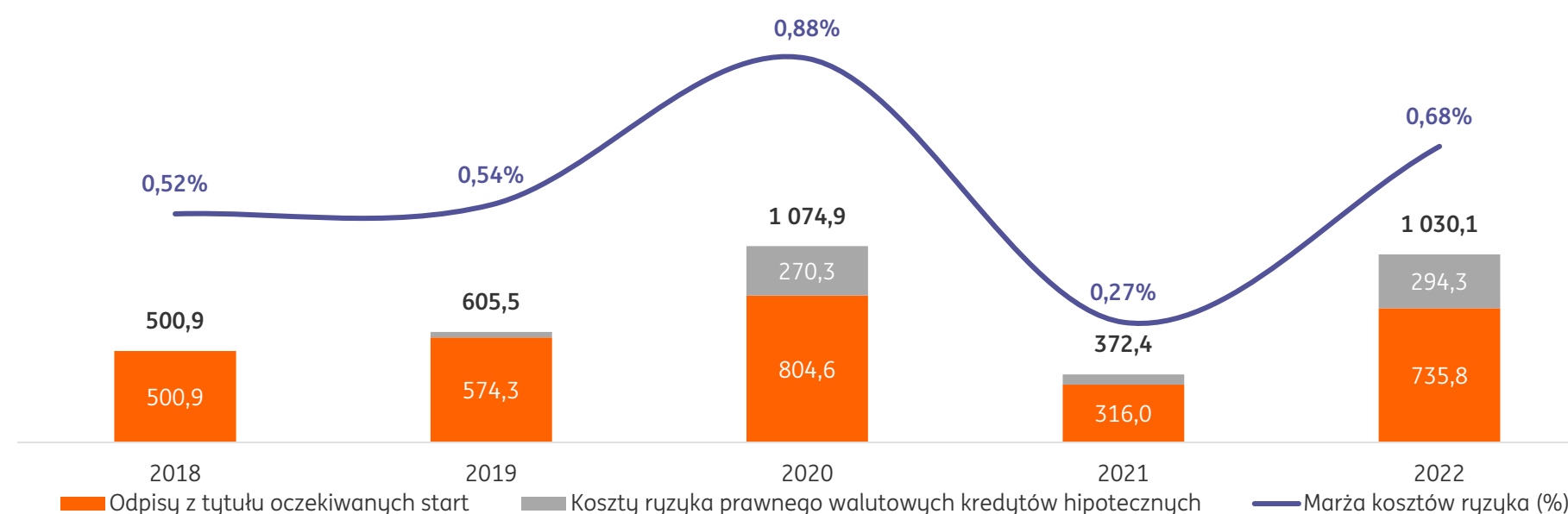




Odpisy z tytułu strat oczekiwanych, łącznie z kosztami ryzyka prawnego walutowych kredytów hipotecznych

W 2022 roku nastąpił wzrost wskaźnika marży kosztów ryzyka (relacja odpisu z tytułu strat oczekiwanych netto oraz rezerw na ryzyko prawne walutowych kredytów hipotecznych do portfela kredytowego brutto) do 0,68% z 0,27% w poprzednim roku. W dużej mierze odpowiadały za to zmiany parametrów makroekonomicznych – ich łączny wpływ wyniósł w 2022 roku 217,7 mln zł, z czego 106,4 mln zł w segmencie detalicznym oraz 111,3 mln zł w segmencie korporacyjnym. W 2021 roku było to -9,0 mln zł (pomniejszenie kosztów ryzyka; w całości przypadające na segment korporacyjny).

Skonsolidowane odpisy z tytułu strat oczekiwanych, łącznie z kosztami ryzyka prawnego walutowych kredytów hipotecznych (mln zł)



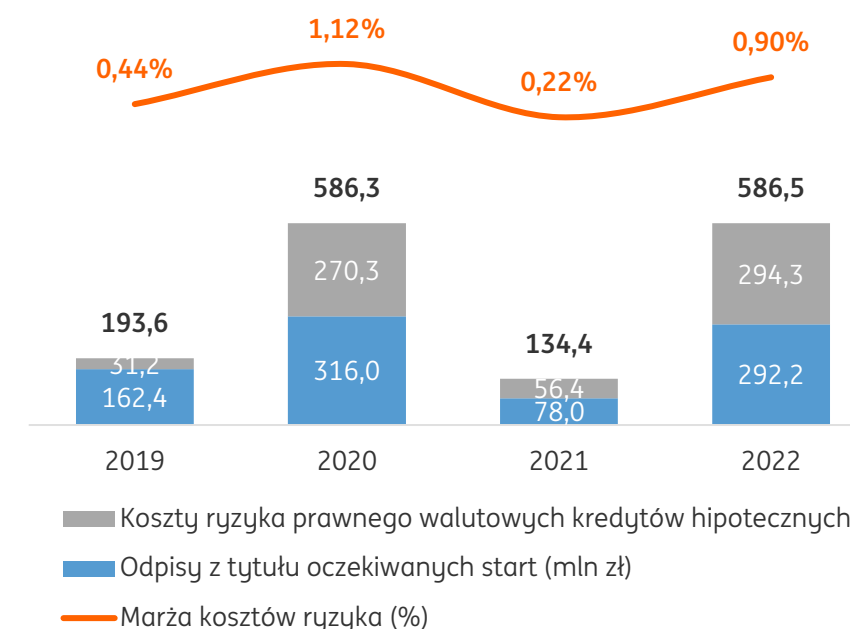
Łącznie koszty ryzyka (odpisy z tytułu strat oczekiwanych oraz koszty ryzyka prawnego walutowych kredytów hipotecznych) wyniosły w 2022 roku 1 030,1 mln zł. W kwocie tej znajduje się 294,3 mln zł rezerwy na ryzyko prawne walutowych kredytów hipotecznych (56,4 mln zł rok wcześniej).

Koszty ryzyka w segmencie detalicznym w 2022 roku wyniosły 586,5 mln (wobec 134,4 mln zł w 2021 roku, wzrost o 336,4% r/r). Wpływ rezerwy na ryzyko prawne walutowych kredytów hipotecznych był zdecydowanie wyższy (294,3 mln zł względem 56,4 mln zł rok wcześniej). Koszty ryzyka w segmencie korporacyjnym wyniosły 443,6 mln zł (wobec 238,0 mln zł w 2021 roku, wzrost o 86,4% r/r).

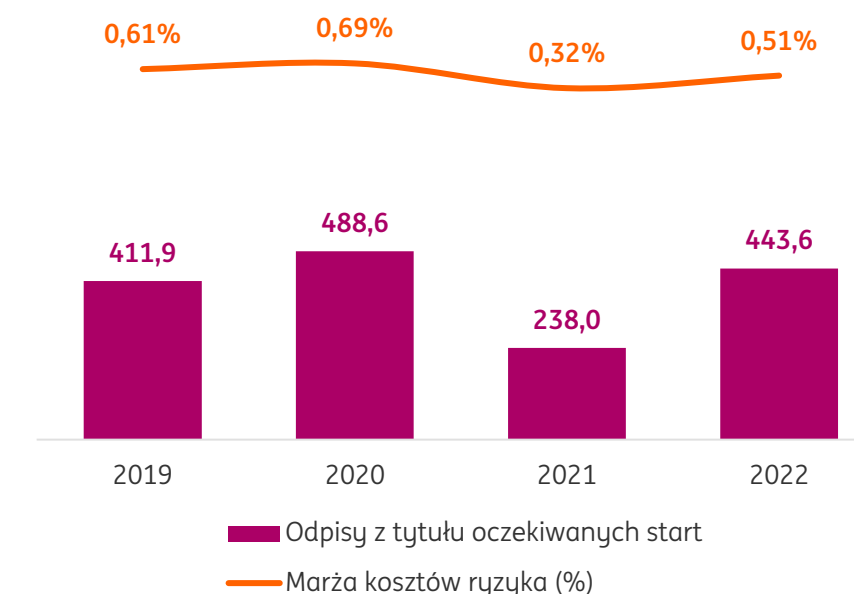
W I i w III kwartale 2022 roku bank sprzedał należności korporacyjne i detaliczne z etapu 3. Wpływ tych transakcji na koszty ryzyka był zauważalny (łącznie 82,7 mln zł pozytywnego wpływu). Bank regularnie sprzedaje portfele

należności w etapie 3 w ramach swojej polityki zarządzania ryzykiem kredytowym. Podobna transakcja była również zrealizowana w 2021 roku (wtedy jej pozytywny wpływ na koszty ryzyka wyniósł 61,6 mln zł).

Odpisy z tytułu strat oczekiwanych w segmencie detalicznym, łącznie z kosztami ryzyka prawnego walutowych kredytów hipotecznych (mln zł)



Odpisy z tytułu strat oczekiwanych w segmencie korporacyjnym (mln zł)



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

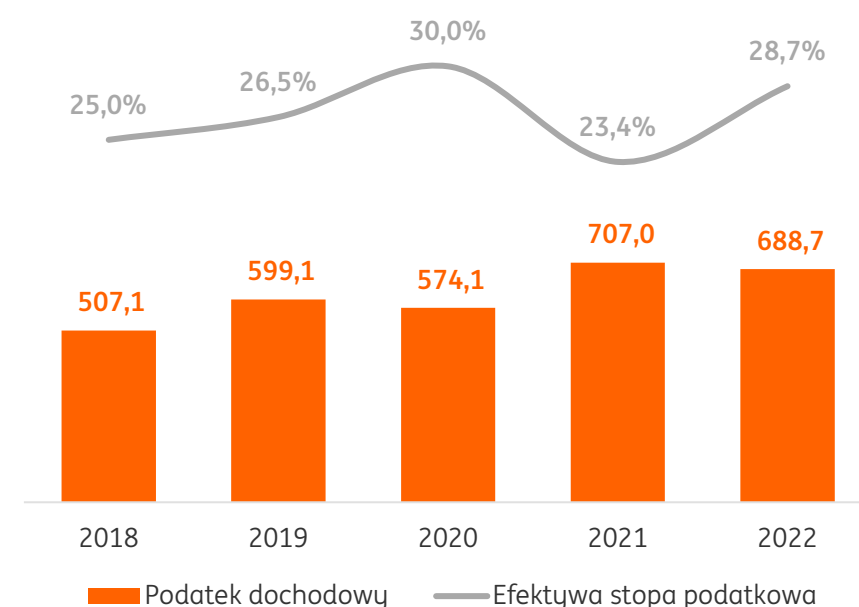
Podatek od niektórych instytucji finansowych

W 2022 roku Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego odprowadziła podatek od niektórych instytucji finansowych (tzw. podatek bankowy) w wysokości 646,9 mln zł. Wzrost o 102,2 mln zł, czyli o 18,8%, względem 2021 roku wynika z wyższej podstawy opodatkowania, co jest konsekwencją wzrostu wolumenów biznesowych, spadku udziału polskich obligacji skarbowych w strukturze aktywów oraz spadku funduszy własnych.



Podatek dochodowy

Podatek dochodowy (mln zł) i efektywna stopa podatkowa



W 2022 roku Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego odnotowała podatek dochodowy w wysokości 688,7 mln zł. Spadł on o 2,6% w porównaniu z rokiem poprzednim z powodu niższego r/r wyniku brutto. Efektywna stopa podatkowa w 2022 roku wyniosła 28,7%, podczas gdy rok wcześniej 23,4%. Zarówno w 2021 jak i 2022 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).

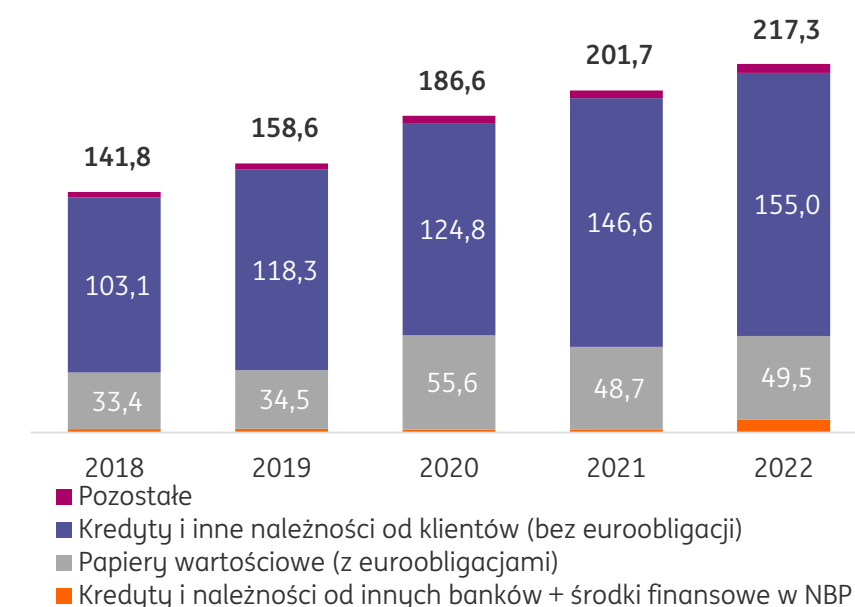
Sprawozdanie z sytuacji finansowej

Aktywa

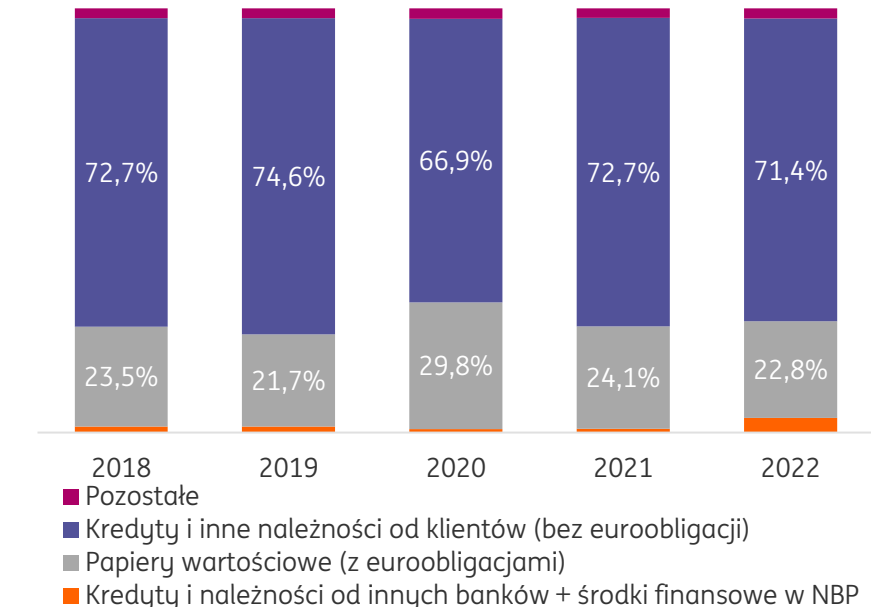
Aktywa ogółem Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego na koniec 2022 roku osiągnęły 217,3 mld zł (201,7 mld zł rok wcześniej). Oznacza to wzrost o 7,7% względem końca 2021 roku. Głównym czynnikiem wzrostu były kredyty i inne należności od klientów, które na koniec 2022 roku wyniosły łącznie 155,0 mld zł (+5,7% r/r). Pozostały one najważniejszym składnikiem aktywów (71,4% względem 72,7% rok wcześniej).

Istotnie w 2022 roku przyrosły również należności od innych banków. Razem z środkami finansowymi w NBP to już łącznie 7,5 mld zł (wzrost o 5,7 mld zł, +315,5% r/r). Taka dynamika spowodowała wzrost ich udziału w strukturze aktywów z 0,9% w 2021 roku do 3,5% na koniec 2022 roku.

Aktywa Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego (mld zł)

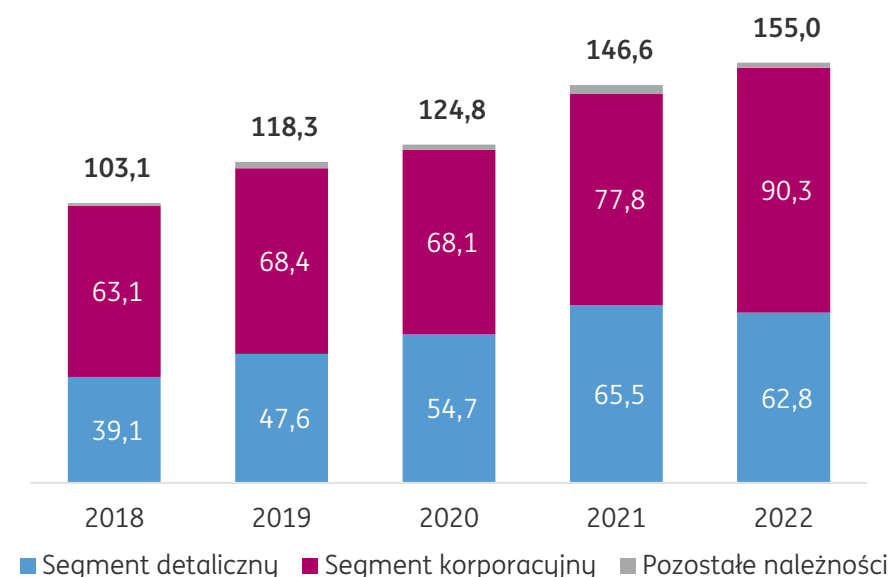


Struktura aktywów Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego

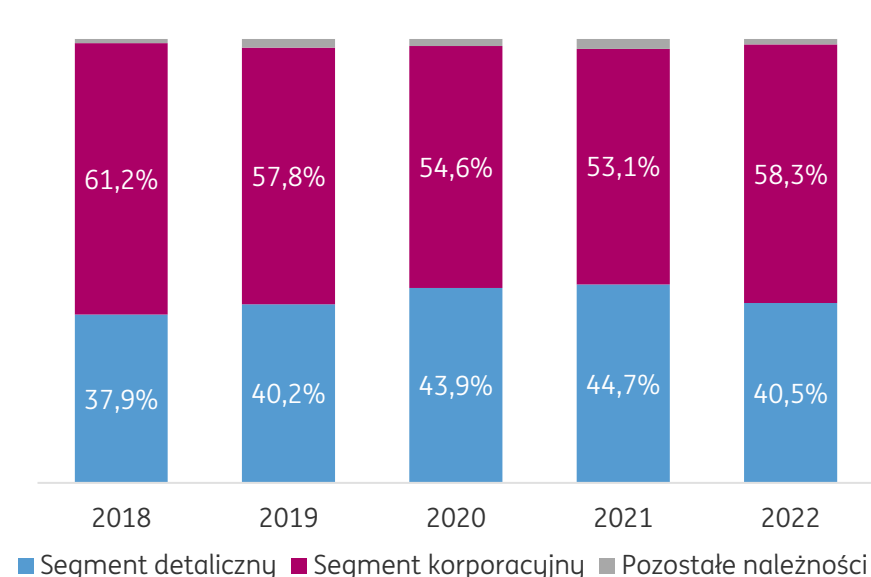


W 2022 roku wzrost kredytów i innych należności netto został odnotowany w segmencie korporacyjnym (+16,1% r/r do 90,3 mld zł na koniec roku) przy spadku w segmencie detalicznym (-4,2% r/r do 62,8 mld zł). W związku z tym, udział segmentu detalicznego w portfelu kredytów i innych należności netto spadł do 40,5% z 44,7% rok wcześniej, a udział segmentu korporacyjnego wzrósł do 58,3% z 53,1% rok wcześniej.

Kredyty netto w podziale na segmenty (mld zł)



Struktura kredytów netto





W ramach struktury portfela należności od klientów (netto) w podziale na waluty, udział ekspozycji denominowanych w złotych zmniejszył się do 83,7%. Jest to konsekwencja szybszego wzrostu należności denominowanych w walutach obcych (o 4,9 mld zł względem 2021 roku; +24,1%) niż wzrostu ekspozycji denominowanych w złotówce (o 3,5 mld zł r/r; +2,8%). Stoi za tym m.in. osłabienie się złotówki względem innych walut.

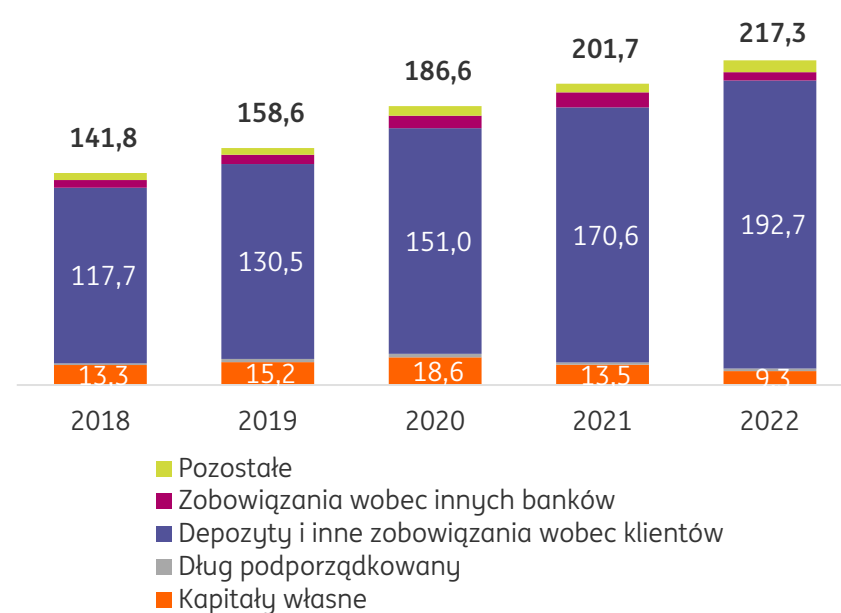
Portfel należności od klientów netto							
mln zł	2018	2019	2020	2021	2022	Zmiana 2022 do 2021	
						mln zł	%
Portfel należności od klientów netto – ogółem							
Wyceniane wg zamortyzowanego kosztu	102 907,4	118 127,8	124 655,3	146 536,0	154 974,6	8 438,6	5,8%
Wyceniane do wartości godziwej przez rachunek zysków i strat	218,4	160,3	106,2	78,4	54,6	-23,8	-30,4%
Razem	103 125,8	118 288,1	124 761,5	146 614,4	155 029,2	8 414,8	5,7%
Portfel należności od klientów netto – wyceniane wg zamortyzowanego kosztu							
Portfel kredytowy, w tym:	101 956,8	115 831,0	122 722,1	143 286,7	153 091,2	9 804,5	6,8%
gospodarstwa domowe	47 525,7	57 284,9	63 345,0	75 418,6	72 715,0	-2 703,6	-3,6%
podmioty gospodarcze	51 223,9	55 527,2	56 059,7	64 922,5	77 308,6	12 386,1	19,1%
sektor instytucji rządowych i samorządowych	3 207,2	3 018,9	3 317,4	2 945,6	3 067,6	122,0	4,1%
Razem, w tym:	101 956,8	115 831,0	122 722,1	143 286,7	153 091,2	9 804,5	6,8%
Bankowość korporacyjna	62 861,1	68 230,7	67 976,7	77 756,3	90 285,8	12 529,5	16,1%
kredyty w rachunku bieżącym	10 982,5	10 999,5	8 982,1	11 848,6	14 960,8	3 112,2	26,3%
kredyty i pożyczki terminowe	36 138,0	40 099,2	41 510,8	44 675,6	51 502,1	6 826,5	15,3%
należności leasingowe	8 093,6	9 334,7	9 697,6	11 090,0	12 363,5	1 273,5	11,5%
należności faktoringowe	4 837,7	5 293,3	4 794,5	6 823,8	7 682,0	858,2	12,6%
dłużne papiery wartościowe (komercyjne i komunalne)	2 809,3	2 504,0	2 991,7	3 318,3	3 777,4	459,1	13,8%
Bankowość detaliczna	39 095,7	47 600,3	54 745,4	65 530,4	62 805,4	-2 725,0	-4,2%
kredyty i pożyczki hipoteczne	33 146,8	40 597,4	47 621,8	57 192,3	54 886,5	-2 305,8	-4,0%
kredyty w rachunku bieżącym	563,7	596,5	594,3	631,9	634,0	2,1	0,3%
pozostałe kredyty i pożyczki	5 385,2	6 406,4	6 529,3	7 706,2	7 284,9	-421,3	-5,5%
Inne należności, w tym:	950,6	2 296,8	1 933,2	3 249,3	1 883,4	-1 365,9	-42,0%
złożone depozyty zabezpieczające typu call	733,0	1 598,6	1 272,2	2 531,5	827,6	-1 703,9	-67,3%
pozostałe należności	217,6	698,2	661,0	717,8	1 055,8	338,0	47,1%
Razem	102 907,4	118 127,8	124 655,3	146 536,0	154 974,6	8 438,6	5,8%



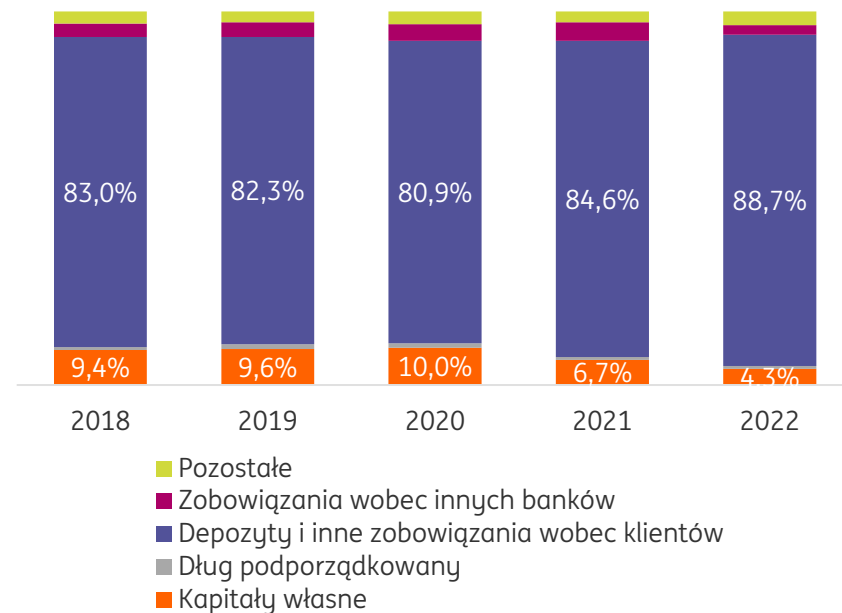
Pasywa

Dominującym źródłem finansowania działalności Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego były środki klientów. Na koniec 2022 roku zobowiązania wobec klientów wynosiły 192,7 mld zł (+22,1 mld zł, +13,0% r/r) i odpowiadały za 88,7% wszystkich pasywów. Wartość kapitałów własnych spadła o 4,2 mld zł do 9,3 mld zł na koniec 2022 roku, za czym stała przede wszystkim negatywna wycena instrumentów zabezpieczających przepływy pieniężne (pogłębiła się ona z -3,0 mld zł na koniec 2021 roku do -7,8 mld zł na koniec 2022 roku). Wycena ta stanowi 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.

Pasywa Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego (mld zł)

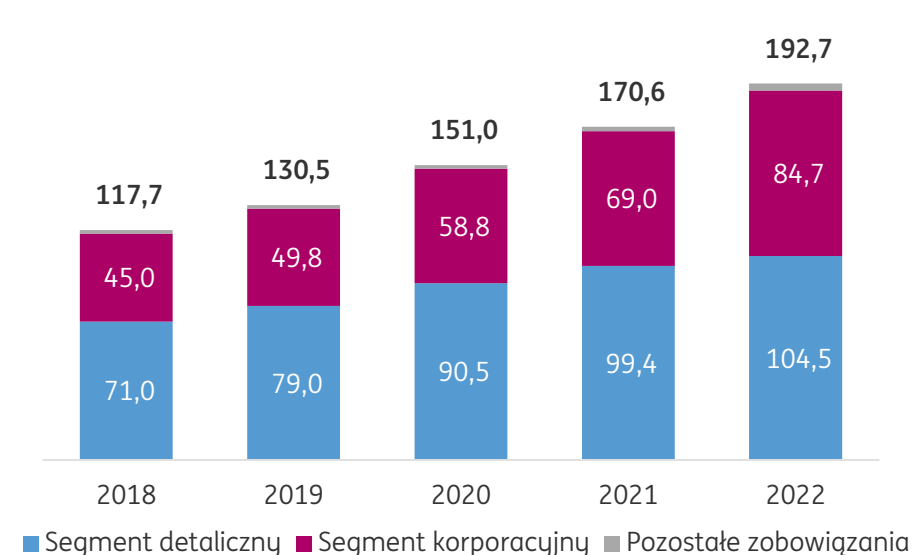


Struktura pasywów Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego



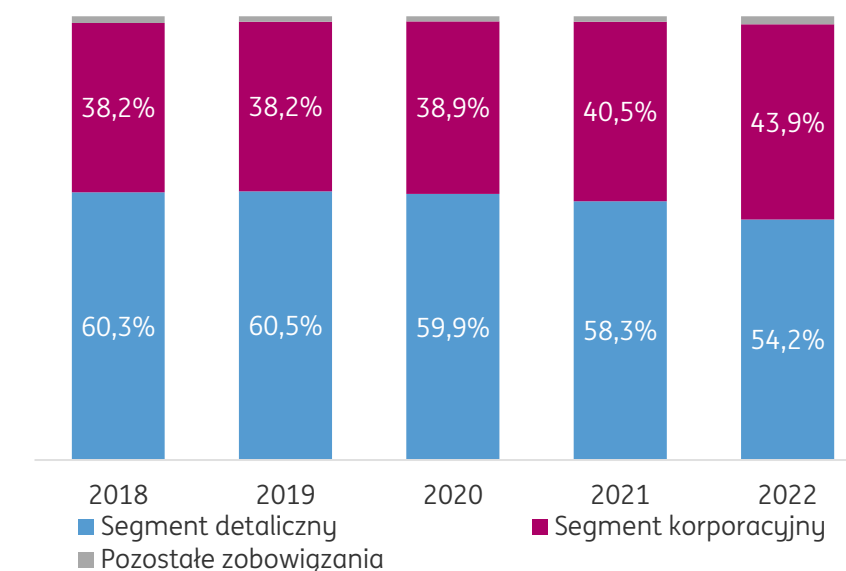
Depozyty i inne zobowiązania wobec klientów segmentu detalicznego wzrosły o 5,1 mld zł (+5,1% r/r), a wobec segmentu korporacyjnego o 15,6 mld zł (+22,6% r/r). Udział segmentu korporacyjnego w depozytach i innych zobowiązaniach wobec klientów wzrósł o 3,5 p.p. r/r do 43,9% (udział segmentu detalicznego spadł o 4,1 p.p. r/r do 54,2%).

Depozyty* w podziale na segmenty (mld zł)



*depozyty i inne zobowiązania wobec klientów

Struktura depozytów*



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 2022 roku saldo zadłużenia wynosiło 1 064,9 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, w 2022 roku zadłużenia z tytułu umowy kredytowej z Europejskim Bankiem Inwestycyjnym (EBI) podpisanej w 2016 roku zostało całkowicie spłacone a zabezpieczenie tej umowy w postaci polskich obligacji skarbowych zwolnione.

W 2022 roku w ramach Programu Emisji Obligacji (Program obligacji) podmiot zależny ING Banku Śląskiego – ING Bank Hipoteczny – wyemitował obligacje o łącznej wartości nominalnej 361 mln zł (tj. 722 sztuk o wartości nominalnej 500 tys. zł każda). Obligacje zostały wyemitowane w trzech seriach:

- Seria 7 o wartości 79 mln zł oraz terminie wykupu ustalonym na 3 miesiące,
- Seria 8 o wartości 148 mln zł oraz terminie wykupu ustalonym na 3 miesiące,
- Seria 9 o wartości 134 mln zł oraz terminie wykupu ustalonym na 3 miesiące.



Obligacje zostały zarejestrowane w Krajowym Depozycie Papierów Wartościowych w Warszawie. Obligacje serii 7, 8, i 9 zostały w całości nabyte przez podmiot z Grupy Kapitałowej Banku. Przedmiotowe emisje obligacji reguluje Umowa Programu Emisji Obligacji zawarta z ING Bankiem Śląskim. Na podstawie umowy, maksymalna nominalna wartość wyemitowanych i niewykupionych obligacji wynosi 4,0 mld zł.

W 2022 roku ING Bank Hipoteczny S.A. wykupił obligacje, wyemitowane w ramach Programu obligacji w 2021 roku, tj. obligacje 4-tej Serii o wartości 150 mln zł, 5-tej Serii o wartości 79 mln zł oraz 6-tej Serii o wartości 425 mln zł. Wykupił również obligacje, wyemitowane w ramach Programu obligacji w 2022 roku, tj. obligacje 7-mej Serii o wartości 79 mln oraz 8-mej Serii o wartości 148 mln.

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.

Na koniec 2022 roku łączna wartość nominalna wyemitowanych i niewykupionych obligacji własnych wynosiła 134 mln zł.

Portfel zobowiązań wobec klientów							
mln zł	2018	2019	2020	2021	2022	Zmiana 2022 do 2021	
						mln zł	%
Depozyty, w tym:	115 908,0	128 800,1	149 269,9	168 458,5	189 156,9	20 698,4	12,3%
gospodarstwa domowe	78 255,5	87 643,7	102 920,0	113 570,2	118 217,9	4 647,7	4,1%
podmioty gospodarcze	35 735,0	36 191,2	43 454,5	51 415,7	64 253,8	12 838,1	25,0%
sektor instytucji rządowych i samorządowych	1 917,5	4 965,2	2 895,4	3 472,6	6 685,2	3 212,6	92,5%
Razem, w tym:	115 908,0	128 800,1	149 269,9	168 458,5	189 156,9	20 698,4	12,3%
Bankowość korporacyjna	44 956,5	49 848,1	58 755,4	69 029,9	84 656,4	15 626,5	22,6%
depozyty bieżące	30 522,2	34 707,2	45 250,6	55 776,1	53 684,1	-2 092,0	-3,8%
konta oszczędnościowe	12 212,7	13 513,1	12 920,5	12 462,4	18 053,5	5 591,1	44,9%
depozyty terminowe	2 221,6	1 627,8	584,3	791,4	12 918,8	12 127,4	1532,4%
Bankowość detaliczna	70 951,5	78 952,0	90 514,5	99 428,6	104 500,5	5 071,9	5,1%
depozyty bieżące	13 007,6	15 706,7	22 924,1	28 641,5	27 265,1	-1 376,4	-4,8%
konta oszczędnościowe	55 704,7	60 812,0	65 896,2	69 286,6	69 381,1	94,5	0,1%
depozyty terminowe	2 239,2	2 433,3	1 694,2	1 500,5	7 854,3	6 353,8	423,4%
Pozostałe zobowiązania, w tym:	1 774,5	1 673,4	1 758,6	2 151,4	3 574,4	1 423,0	66,1%
zobowiązania z tytułu zabezpieczeń pieniężnych	329,5	400,1	547,1	476,3	742,9	266,6	56,0%
depozyty zabezpieczające typu call	8,6	11,6	20,7	12,5	11,4	-1,1	-8,8%
pozostałe zobowiązania	1 436,4	1 261,7	1 190,8	1 662,6	2 820,1	1 157,5	69,6%
Razem	117 682,5	130 473,5	151 028,5	170 609,9	192 731,3	22 121,4	13,0%



Pozycje pozabilansowe

Pozycje pozabilansowe Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego					
mln zł	2018	2019	2020	2021	2022
Zobowiązania warunkowe udzielone	34 284,1	36 547,7	43 587,5	48 693,8	48 158,2
niewykorzystane linie kredytowe	25 791,0	27 699,0	33 997,6	38 972,4	37 223,5
gwarancje	5 575,6	5 837,2	6 058,6	6 215,5	7 455,1
niewykorzystane kredyty w rachunku bieżącym	1 371,2	1 425,6	1 580,5	1 563,2	1 549,7
limity na kartach kredytowych	1 251,2	1 389,9	1 520,5	1 549,1	1 548,2
akredytywy	295,1	196,0	430,3	393,6	381,7
Zobowiązania warunkowe otrzymane	7 109,7	8 645,7	11 586,1	21 645,4	17 481,2
Razem pozycje pozabilansowe	41 393,8	45 193,4	55 173,6	70 339,2	65 639,4

Szczegółowe informacje dotyczące pozycji pozabilansowych zostały przedstawione w Rocznym Skonsolidowanym Sprawozdaniu Finansowym Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za 2022 rok.

Jednostkowe wyniki ING Banku Śląskiego

Podstawowe wskaźniki efektywności

Podstawowe wskaźniki efektywności ING Banku Śląskiego S.A. za lata 2018-2022						
	2018	2019	2020	2021	2022	Zmiana 2022 do 2021
Wskaźnik udziału kosztów w dochodach* (C/I)	43,6%	42,4%	44,0%	42,2%	46,6%	+4,4 p.p.
Wskaźnik zwrotu na aktywach (ROA)	1,19%	1,13%	0,78%	1,21%	0,84%	-0,37 p.p.
Wskaźnik zwrotu z kapitału własnego (ROE)	12,5%	11,7%	7,7%	13,8%	17,8%	+4,0 p.p.
Wskaźnik Kredyty/Depozyty	84,5%	85,0%	77,3%	80,8%	75,9%	-4,9 p.p.
LCR	138%	135%	214%	167%	156%	-11,0 p.p.
NSFR	127%	126%	140%	159%	157%	-2,3 p.p.
LR wg definicji przejściowej	8,2%	8,1%	8,0%	7,4%	6,9%	-0,5 p.p.
Łączny współczynnik kapitałowy	17,17%	18,30%	20,87%	17,09%	16,77%	-0.32 p.p.
Współczynnik kapitału Tier 1	16,24%	15,63%	18,05%	15,31%	15.10%	-0.21 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 2018-2022						
mln zł	2018	2019	2020	2021	2022	Zmiana 2022 do 2021
Dochody*	5 073	5 591	5 951	6 670	7 467	+11,9%
Koszty	-2 213	-2 370	-2 616	-2 813	-3 480	+23,7%
Koszt ryzyka**	-477	-569	-970	-342	-966	182,6%
Zysk brutto	2 010	2 217	1 883	2 971	2 375	-20,1%
Zysk netto	1 524	1 659	1 338	2 308	1 714	-25,7%
Suma bilansowa	137 935	153 917	181 117	195 905	211 159	7,8%
Zobowiązania wobec klientów	117 294	130 037	150 737	170 104	192 243	13,0%
Kredyty i inne należności udzielone klientom, netto***	99 126	110 537	116 459	137 419	145 788	6,1%
Kapitały własne	13 322	15 115	18 371	13 216	9 267	-29,9%
Zysk na 1 akcję (w zł)	11,71	12,75	10,28	17,74	13,18	-25,7%
Dywidenda na 1 akcję (w zł) za dany rok	3,50	0,00	5,10	5,30	-	-

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

Do celów przeliczenia prezentowanych powyżej danych na EUR stosujemy te same kursy walutowe co przywołane w sekcji poświęconej skonsolidowanym wynikom naszego banku.

Skrócona informacja o wynikach finansowych ING Banku Śląskiego S.A. za lata 2018-2022						
mln EUR	2018	2019	2020	2021	2022	Zmiana 2022 do 2021
Dochody*	1 189	1 300	1 330	1 457	1 631	+11,9%
Koszt	-519	-551	-585	-614	-760	+23,7%
Koszt ryzyka**	-112	-132	-217	-75	-211	182,6%
Zysk brutto	471	515	421	649	519	-20,1%
Zysk netto	357	386	299	504	375	-25,7%
Suma bilansowa	32 078	36 144	39 247	42 594	45 910	7,8%
Zobowiązania wobec klientów	27 278	30 536	32 664	36 984	41 797	13,0%
Kredyty i inne należności udzielone klientom, netto***	23 053	25 957	25 236	29 878	31 697	6,1%
Kapitały własne	3 098	3 549	3 981	2 873	2 015	-29,9%
Zysk na 1 akcję (w zł)	2,74	2,96	2,30	3,88	2,88	-25,7%
Dywidenda na 1 akcję (w zł) za dany rok	0,82	0,00	1,14	1,16	-	-

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



Rachunek zysków i strat

Podstawowe wielkości rachunku zysków i strat ING Banku Śląskiego za 2022 rok oraz ich zmiany w porównaniu z rokiem poprzednim przedstawia tabela poniżej.

Podstawowe wielkości rachunku zysków i strat w ujęciu analitycznym							
mln zł	2018	2019	2020	2021	2022	Zmiana 2022 do 2021	
						mln zł	%
Wynik z tytułu odsetek	3 619,1	4 089,8	4 276,7	4 672,7	5 330,3	+657,6	+14,1%
Wynik z tytułu prowizji	1 236,6	1 295,8	1 472,1	1 778,8	2 018,8	+240,0	+13,5%
Pozostałe dochody*	217,2	205,3	201,7	218,8	118,0	-100,8	-46,1%
Dochody ogółem	5 072,9	5 590,9	5 950,5	6 670,3	7 467,1	+796,8	+11,9%
Koszty operacyjne	-2 212,9	-2 369,8	-2 616,2	-2 812,5	-3 479,7	-667,2	+23,7%
Odpisy na utratę wartości i rezerwy**	-476,6	-568,9	-970,0	-341,7	-965,7	-624,0	+182,6%
Podatek bankowy	-373,8	-435,7	-481,6	-544,7	-646,9	-102,2	+18,8%
Wynik finansowy brutto	2 009,6	2 216,5	1 882,7	2 971,4	2 374,8	-596,6	-20,1%
Podatek dochodowy	-485,8	-557,8	-545,1	-663,1	-660,4	+2,7	-0,4%
Wynik finansowy netto	1 523,8	1 658,7	1 337,6	2 308,3	1 714,4	-593,9	-25,7%

*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 2022 roku ING Bank Śląski S.A wypracował zysk netto na poziomie 1 714,4 mln zł. Oznacza to, że wynik netto pogorszył się o 25,7% w porównaniu do 2021 roku.

Wynik brutto ukształtował się w wysokości 2 374,8 mln zł i spadł o 20,1% w porównaniu z 2021 rokiem. Na pogorszenie zysku brutto za 2022 rok o 596,6 mln zł względem 2021 roku w największym stopniu wpłynęły:

- obciążenie wyniku odsetkowego kosztem moratorium kredytowego (-1 549,2 mln zł),
- spadek pozostałych przychodów o 100,8 mln zł (-46,1% r/r),
- wzrost kosztów operacyjnych o 667,2 mln zł (+23,7% r/r),

- wzrost kosztów ryzyka (łącznie z kosztami ryzyka prawnego walutowych kredytów hipotecznych) o 624,0 mln zł (+182,6% r/r),
- wzrost kosztu podatku bankowego o 102,2 mln zł (+18,8% r/r).

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

- wzrost wyniku z tytułu odsetek (po korekcie o wpływ moratorium kredytowego) o 2 206,8 mln zł (+47,2% r/r),
- wzrost wyniku z tytułu prowizji o 240,0 mln zł (+13,5% r/r).

W 2022 roku całkowite dochody ING Banku Śląskiego (obejmujące oprócz zysku netto również inne pozycje przychodów i kosztów uwzględnione w kapitałach własnych) wyniosły -3 036,0 mln zł w porównaniu z -4 491,3 mln zł w 2021 roku.

Dochody

Wynik z tytułu odsetek

W 2022 roku wynik netto z tytułu odsetek ING Banku Śląskiego poprawił się o 657,6 mln zł w stosunku do 2021 roku (+14,1% r/r) do 5 330,3 mln zł. Wzrost wyniku odsetkowego był w głównej mierze spowodowany wyższymi stopami procentowymi oraz wyższymi wolumenami biznesowymi. Przy czym w bardzo dużej części przyrost wyniku odsetkowego został skonsumowany przez koszt moratoriów kredytowych (negatywny wpływ w wysokości 1 549,2 mln zł).

Wynik z tytułu prowizji

W 2022 roku wynik banku z tytułu prowizji zwiększył się o 240,0 mln zł (+13,5% r/r) względem 2021 roku do poziomu 2 018,8 mln zł.

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

- marża na transakcjach wymiany walut – wzrost o 157,7 mln zł (+28,9% r/r),
- karty płatnicze i kredytowe (netto) – wzrost o 86,9 mln zł (+20,4% r/r),
- udzielanie kredytów – wzrost o 57,2 mln zł (+13,7% r/r).

Koszty działania

W 2022 roku koszty działania ING Banku Śląskiego wzrosły o 23,7% r/r do poziomu 3 479,7 mln zł. W ramach głównych kategorii kosztów dynamiki były następujące:



- koszty pracownicze wzrosły o 99,4 mln zł (+7,1% r/r),
- koszty marketingu i promocji wzrosły o 7,4 mln zł (+5,5% r/r),
- pozostałe koszty własne wzrosły o 85,7 mln zł (+11,5% r/r),
- koszty regulacyjne (obejmujące koszty BFG, KNF, Funduszu Wsparcia Kredytobiorców oraz Systemu Ochrony Banków Komercyjnych) wzrosły o 480,7 mln zł (+185,2% r/r),
- koszty amortyzacji spadły o 6,0 mln zł (-2,2% r/r).

Zatrudnienie w ING Banku Śląskim wzrosło (7 931 etatów na koniec 2022 roku w stosunku do 8 211 etatów na koniec 2021 roku).

Odpisy z tytułu strat oczekiwanych, łącznie z kosztami ryzyka prawnego walutowych kredytów hipotecznych

W 2022 roku wartość odpisów z tytułu oczekiwanych strat kredytowych (łącznie z kosztami ryzyka prawnego walutowych kredytów hipotecznych) ukształtowała się na poziomie 965,7 mln zł względem 341,7 mln zł rok wcześniej (+182,6% r/r). Wzrost kosztów ryzyka wynikał m.in. z negatywnego wpływu zmian parametrów makroekonomicznych w modelach ryzyka kredytowego oraz wyższych kosztów ryzyka prawnego walutowych kredytów hipotecznych.

Podatek od niektórych instytucji finansowych

W 2022 roku ING Bank Śląski odprowadził podatek od niektórych instytucji finansowych (tzw. podatek bankowy) w wysokości 646,9 mln zł. Wzrost o 102,2 mln zł (+18,8%) względem 2021 roku wynikał m.in. z wyższej podstawy opodatkowania, co jest konsekwencją wzrostu wolumenów biznesowych.

Podatek dochodowy

W 2022 roku ING Bank Śląski odnotował podatek dochodowy w wysokości 660,4 mln zł. Jest on niższy o 0,4% w porównaniu z rokiem poprzednim. Efektywna stopa podatkowa w 2022 roku wyniosła 25,4%, podczas gdy rok wcześniej było to 22,3%. Zarówno w 2021 jak i 2022 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).

Sprawozdanie z sytuacji finansowej

Aktywa

Aktywa ogółem ING Banku Śląskiego na koniec 2022 roku wyniosły 211,2 mld zł. Oznacza to wzrost o 7,8% względem końca 2021 roku. Głównym czynnikiem przyrostu był portfel należności netto od klientów (wzrost o 8,4 mld zł, +6,1% r/r). Stanowiły one 69,0% aktywów ogółem. Portfel papierów wartościowych był drugim najważniejszym składnikiem aktywów banku (udział 23,9%), a wartość tego portfela zwiększyła się w 2022 roku o 1,1 mld zł (+13,3% r/r).

W zakresie portfela należności netto od klientów wzrost zanotował segment korporacyjny, natomiast portfel należności detalicznych skurczył się. Portfel segmentu detalicznego spadł o 1,5 mld zł (-2,5% r/r), przez co udział tego segmentu w portfelu należności netto ogółem spadł do 41%. Segment korporacyjny wzrósł o 11,3 mld zł (+15,4% r/r) – udział tego segmentu w portfelu ogółem wyniósł na koniec 2022 roku 59%.

ING Bank Śląski udziela również finansowania swoim spółkom zależnym (segment korporacyjny) w sumie na 13,4 mld zł na koniec 2022 roku. Wszystkie transakcje odbywają się na zasadach nieodbiegających od warunków rynkowych. W 2022 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 zmniejszył wykorzystanie *revolving credit facility*,
- ING Commercial Finance zmniejszył limit finansowania w ING Banku Śląskim, ale zwiększył poziom jego wykorzystania.



Portfel kredytów dla spółek zależnych ING Banku Śląskiego S.A. – 2022 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	4 062,7	94,5	218,8	4 376,0
Powyżej roku	0,0	1 948,6	7 077,2	9 025,8
Razem	4 062,7	2 043,0	7 296,0	13 401,7
Podział na waluty				
PLN	2 754,3	2 043,0	7 217,4	12 014,7
EUR	1 218,9	0,0	78,7	1 297,6
Pozostałe	89,4	0,0	0,0	89,4
Razem	4 062,7	2 043,0	7 296,0	13 401,7

*łącznie ze spółkami zależnymi

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

Pasywa

Dominującym źródłem finansowania działalności ING Banku Śląskiego były środki klientów. Na koniec 2022 roku zobowiązania wobec klientów wynosiły 192,2 mld zł i stanowiły 90,9% wszystkich pasywów.

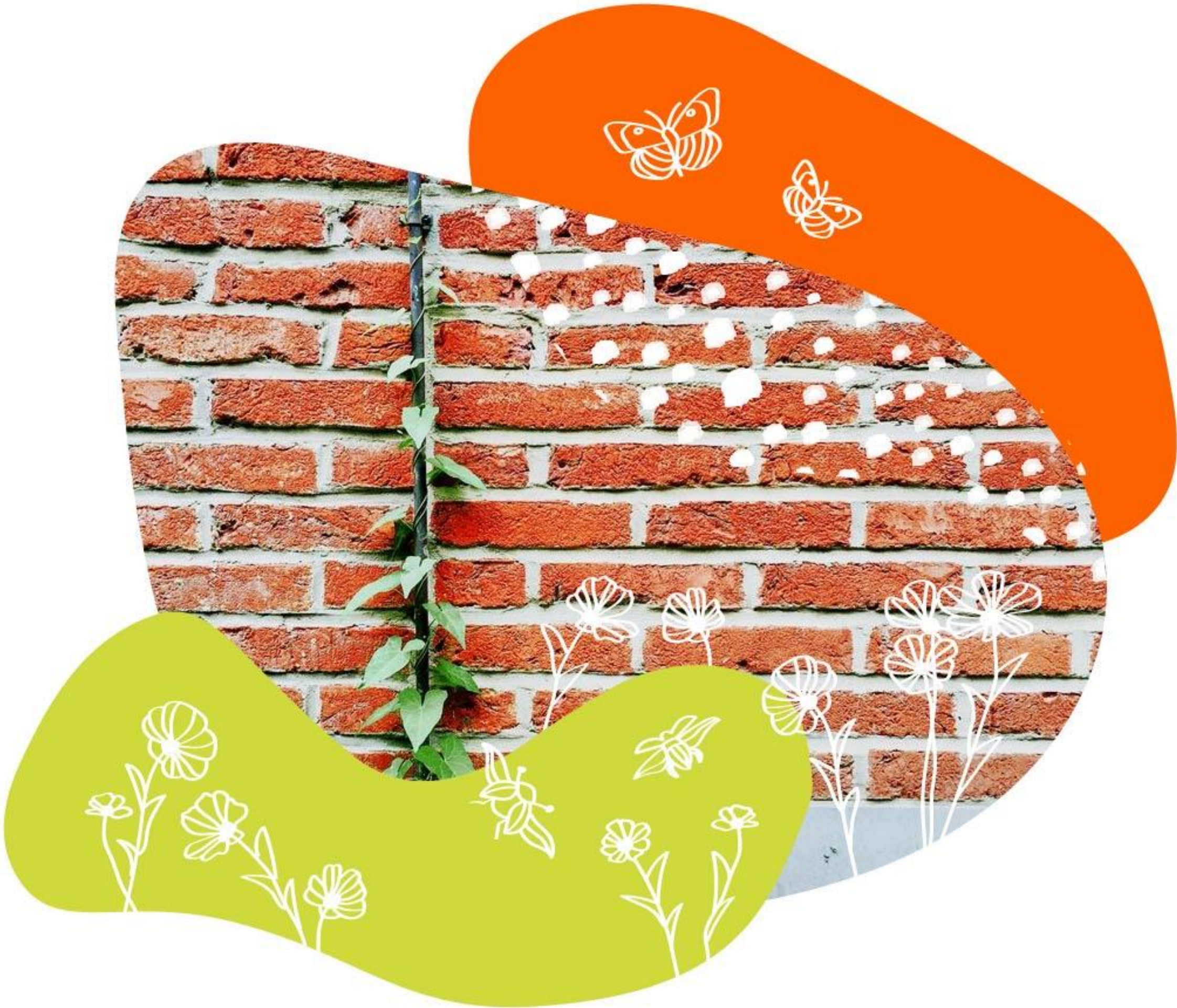
Kolejnym istotnym źródłem finansowania był kapitał własny, który na koniec grudnia 2022 roku wynosił 9,3 mld zł i odpowiadał za 4,4% sumy pasywów.

W 2022 roku depozyty i inne zobowiązania wobec klientów wzrosły o 22,1 mld zł r/r, czyli o 13,0%, głównie za sprawą depozytów segmentu korporacyjnego (+15,6 mld zł, +22,6% r/r), a w mniejszym segmencie detalicznego (+5,1 mld zł, +5,1% r/r).

Pozycje pozabilansowe

Pozycje pozabilansowe ING Banku Śląskiego					
mln zł	2018	2019	2020	2021	2022
Zobowiązania warunkowe udzielone	31 958,8	37 583,1	47 544,0	51 390,1	49 982,9
niewykorzystane linie kredytowe	24 097,0	29 314,1	38 165,3	41 511,7	39 044,9
gwarancje	4 943,8	5 257,0	5 847,1	6 372,5	7 458,4
niewykorzystane kredyty w rachunku bieżącym	1 371,2	1 425,6	1 580,5	1 563,2	1 549,7
limity na kartach kredytowych	1 251,7	1 390,4	1 520,8	1 549,1	1 548,2
akredytywy	295,1	196,0	430,3	393,6	381,7
Zobowiązania warunkowe otrzymane	6 374,9	8 285,7	11 727,3	19 564,0	17 256,2
Razem pozycje pozabilansowe	38 333,7	45 868,8	59 271,3	70 954,1	67 239,1

Szczegółowe informacje dotyczące pozycji pozabilansowych zostały przedstawione w Rocznym Sprawozdaniu Finansowym ING Banku Śląskiego S.A. za 2022 rok.



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

Etyka, wartości i Compliance	74
Nasze polityki działania w zakresie etyki i zapewnienia zgodności	75
Zasady i zakres stosowania ładu korporacyjnego	77
Akcje i akcjonariusze ING Banku Śląskiego S.A.	79
Statut oraz zasady jego zmiany	82
Walne Zgromadzenie	82
Rada Nadzorcza	84
Współpraca z audytorem zewnętrznym	96
Audyt wewnętrzny	97
System kontroli i zarządzania ryzykiem w procesie sporządzania sprawozdań finansowych	98
Nasza polityka podatkowa	100
Zarząd Banku	101
Wynagrodzenie członków Zarządu i Rady Nadzorczej	109
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 2022 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 [2-23] [3-3]

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, EBA, Kodeks Etyki Bankowej, a także Globalny Kodeks Postępowania Grupy ING. Dbamy o to, żeby pracownicy znali zasady etyczne i stosowali je w swojej pracy. W tym celu pracownicy przechodzą regularne szkolenia e-learningowe z obowiązujących zasad etyki oraz podpisują coroczne oświadczenia o znajomości zasad etycznych i stosowaniu się do nich.



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 zachęcani są do włączania w codzienne działania informacji zwrotnej opartej o model Przestań, Zacznij, Kontynuuj jako sposobu na wyrażenie uznania, wsparcie w rozwoju i zmianie, wzmocnieniu zachowań, które budują skuteczność i pomagają osiągnąć sukces innym.

Szczególnym elementem naszej kultury jest podejmowanie inicjatywy, gdzie w duchu przedsiębiorczości wewnętrznej każdy pracownik zachęcany jest do identyfikacji istotnych problemów do rozwiązania i szukania sposobów na ich zaadresowanie. W tym jak być przedsiębiorczym i działać skutecznie pomaga pracownikom inkubator przedsiębiorczości, gdzie pod okiem mentorów pracuje się z pomysłem. To jest nasz sposób na ewolucyjne dostosowywanie się do zmian i współczesnych wyznań, dzięki któremu uczymy się w praktyce i budujemy swoją odporność.

Naszą kulturę organizacyjną kształtujemy również poprzez budowanie dojrzałej kultury ryzyka. Składa się na nią m.in.:

- Budowanie wiedzy i świadomości pracowników w zakresie obowiązujących przepisów i regulacji wewnętrznych a także z identyfikacji i zarządzania ryzykiem – liczne szkolenia zarówno dla wszystkich pracowników jak i wybranych grup, warsztaty, webinary (w 2022 roku udział wzięło od 50 do prawie 600 osób w zależności od tematyki), czaty z ekspertami, komunikaty, konkursy (w roku 2022 konkurs na Bohatera Ryzyka, do którego wpłynęło ponad 300 zgłoszeń, a w głosowaniu wzięło udział prawie 2,5 tys. pracowników).
- Przykład z góry od kadry zarządzającej (tzw. *Tone from the Top*) – komunikaty, dyskusje na temat ryzyk na spotkaniach z pracownikami.
- Podejmowanie decyzji zgodnie z Pomarańczowym Kodem – wypracowana metodyka stosowana do podejmowania wyważonych decyzji w sytuacjach, w których pojawia się dylemat etyczny.
- Określony apetyt na ryzyko i regularne monitorowanie jego przestrzegania w różnych obszarach ryzyka w naszym banku.



- Odpowiedni system wynagradzania pracowników określony m.in. w *Polityce wynagradzania i zasadach oceny pracowniczej*, który określa system motywacyjny oparty nie tylko o kryteria finansowe, ale również niefinansowe.
- Budując kulturę ryzyka, 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.

Nasze polityki działania w zakresie etyki i zapewnienia zgodności

Wprowadziliśmy liczne regulacje określające, jak mają postępować pracownicy Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego, aby było to zgodne z zasadami etyki oraz obowiązującymi przepisami.

Podstawowym dokumentem w tym zakresie jest *Regulamin – zasady etyki zawodowej pracowników ING Banku Śląskiego S.A.* Natomiast szczegółowe zasady dotyczące różnych obszarów postępowania pracowników są opisane w powiązanych regulacjach takich jak: *Regulamin pracy; Polityka dbałości o środowisko pracy wolne od dyskryminacji i mobbingu; Polityka anonimowego zgłaszania naruszeń prawa, regulacji wewnętrznych i standardów etycznych; Polityka ochrony danych osobowych; Polityka Poznaj swojego klienta; Polityka przestrzegania prawa konkurencji; Polityka zarządzania reklamacjami w ING Banku Śląskim S.A.; Polityka przeciwdziałania konfliktom interesów; Polityka przeciwdziałania nadużyciom na rynku* oraz towarzyszących im instrukcjach, regulaminach, procedurach.

Przeciwdziałamy korupcji

GRI [3-3] [205-2] [205-3]

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 przekupstwu i konfliktom interesów, ochroną informacji oraz ze zgłaszaniem nieprawidłowości.

Szczegółowo te kwestie opisuje *Polityka przeciwdziałania przekupstwu 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 m.in. 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. Szczegółowe informacje dot. relacji z dostawcami znajdują się na [naszej stronie internetowej](#).

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. *Whistle blowing*, przewidzianym w *Polityce anonimowego zgłaszania naruszeń prawa, regulacji wewnętrznych i standardów etycznych*.

Tekst deklaracji w sprawie standardów przeciwdziałania przekupstwom znajduje się na [naszej stronie internetowej](#).

W ING Banku Śląskim nie tolerujemy przekupstwa i korupcji. Aby nasi pracownicy lepiej rozpoznawali te zjawiska i mogli skutecznie im przeciwdziałać, stale podnosimy świadomość personelu w zakresie zasad *Polityki przeciwdziałania przekupstwom i korupcji*. Zadanie to realizujemy m.in. poprzez szkolenia e-learningowe oraz regularne działania uświadamiające, np. komunikaty mailowe lub informacje zamieszczane w intranecie, a działania te intensyfikujemy w szczególności w okresie świątecznym, który sprzyja przyjmowaniu i wręczaniu prezentów lub innych korzyści. Wszyscy nowo zatrudnieni pracownicy są objęci programem szkoleń z zakresu obowiązujących w naszym banku standardów postępowania. Szkolenia z zakresu *Anti-Bribery and Corruption* zostały wykonane w wyznaczonym terminie przez 96,45% pracowników grupy kapitałowej naszego banku. Wskaźnik jest ustalany na podstawie liczby pracowników, którzy ukończyli szkolenie w stosunku do wszystkich zapisanych na to szkolenie (włączając długotrwałe nieobecności).

W ramach obowiązującego w naszym banku systemu kontroli wewnętrznej, elementy procesu przeciwdziałania przekupstwom i korupcji podlegają:

- weryfikacji bieżącej, w szczególności dotyczącej zgłoszeń wprowadzanych do Rejestru Korzyści,
- niezależnym testom Compliance,
- corocznym testom kluczowych mechanizmów kontrolnych (KCT).

W 2022 roku nie stwierdzono przypadków podejrzenia o przekupstwo lub korupcję.

Przeciwdziałamy konfliktom interesów

GRI [2-15]

Posiadamy wewnętrzne procedury i mechanizmy kontrolne, które mają przeciwdziałać konfliktom interesów. Obowiązująca w banku *Polityka przeciwdziałania konfliktom interesów* przewiduje rejestrację konfliktów interesów: strukturalnych i incydentalnych w celu skutecznego zarządzania ich ryzykiem.

Polityka określa wymogi dotyczące konfliktów interesów obejmujące:

- działanie organizacji oraz stosowane w banku metody zarządzania konfliktami interesów na poziomie organizacyjnym,
- interesy osobiste pracowników, które mogą przyczynić się do zaistnienia konfliktu interesów np. pomiędzy interesem banku, klientów lub innych interesariuszy a interesem 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 oraz interesach osobistych, które mogą powodować wystąpienie konfliktu interesów,
- realizacji prywatnych inwestycji przez pracowników posiadających dostęp do informacji podlegających ochronie.

Spełniamy wymogi wynikające z Dobrych Praktyk oraz Zasad Ładu Korporacyjnego w zakresie zarządzania konfliktami interesów:

- Bank ujawnia na [stronie internetowej](#) zasady zarządzania konfliktami interesów wynikające z *Polityki przeciwdziałania konfliktom interesów*.
- Polityka określa standardy zachowań adresowane do członków organów banku w związku z pełnieniem przez nich swoich funkcji.
- Członkowie organów banku powinni powstrzymać się od podejmowania aktywności zawodowej, która mogłaby prowadzić do powstania konfliktu interesów oraz niezwłocznie poinformować bank w sytuacji jego wystąpienia lub możliwości wystąpienia.



- Członkowie organów banku nie mogą uczestniczyć w procesie podejmowania decyzji lub brać udziału w rozstrzyganiu spraw w sytuacji, która mogłaby spowodować wystąpienie konfliktu interesów.
- Kwestie potencjalnych konfliktów interesów członków organów banku są także badane w procesie oceny adekwatności.
- 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 [2-16] [2-26]

Pracownicy mogą anonimowo zgłaszać podejrzenia popełnienia przestępstwa, łamanie zasad etyki zawodowej i wątpliwości za pomocą dedykowanego formularza w intranecie, który zapewnia poufność lub 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 Zarządu. Powyższe znajduje swoje odzwierciedlenie w *Polityce anonimowego zgłaszania naruszeń prawa, regulacji wewnętrznych i standardów etycznych* (dalej: Polityka) oraz procedurach wewnętrznych banku, które obejmują również ochronę przed działaniami odwetowymi. 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.

W 2022 roku zostały przekazane 20 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 2 przypadkach potwierdzono nieprawidłowości i zastosowano działania naprawcze (rozmowy z pracownikami przypominające zasady postępowania w określonych przypadkach).

Każdy nowy pracownik naszej grupy kapitałowej przechodzi obowiązkowe 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 2022 roku, w ramach przedsięwzięcia Kultura Ryzyka, odbyła się seria wydarzeń poświęcona Sygnalistom i zgłaszaniu naruszeń. Przybliżono pracownikom banku tematykę zgłaszania naruszeń oraz sygnalistów i ich znaczenia dla organizacji i społeczeństwa. Przypomniany został również sposób zgłaszania naruszeń w banku.

Zasady i zakres stosowania ładu korporacyjnego

Ład korporacyjny określa zasady działania organów banku oraz funkcjonowanie jego procesów i systemów. Zarząd banku przyjął, a Rada Nadzorcza zatwierdziła: *Politykę – zasady ładu wewnętrznego w ING Banku Śląskim S.A.* oraz *Politykę – zasady ładu wewnętrznego w grupie kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A.*

Dokumenty te opisują najważniejsze zasady dotyczące:

- systemu zarządzania bankiem, jego struktury organizacyjnej, relacji wewnętrznych i zewnętrznych, (w tym relacji z udziałowcami i klientami), ich organizacji,
- funkcjonowania nadzoru wewnętrznego oraz kluczowych systemów i funkcji wewnętrznych, zasad działania, uprawnień, obowiązków i odpowiedzialności oraz wzajemnych relacji Rady Nadzorczej, Zarządu i osób pełniących kluczowe funkcje w banku oraz
- oceny funkcjonującego w banku ładu wewnętrznego.

Zasady wskazane w Politykach, którymi kieruje się ING Bank Śląski S.A., stanowią implementację i realizację wymogów wynikających m. in. z:

- Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (Dz.U. 2020 poz. 1896 z późniejszymi zmianami),
- Ustawy z dnia 15 września 2000 r. Kodeks spółek handlowych (Dz.U. 2020 poz. 1526 z późniejszymi zmianami),
- Rekomendacji z KNF dotyczącej zasad ładu wewnętrznego w bankach,
- Zasad Ładu Korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych KNF,
- Wytycznych EBA w sprawie zarządzania wewnętrznego,
- Postanowień pozostałych rekomendacji KNF w zakresie odnoszącym się do kwestii ładu wewnętrznego, na zasadach tam określonych oraz innych, krajowych i międzynarodowych uznanych kodeksach lub standardach w tym zakresie, w tym m.in. Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW 2021.

Ład wewnętrzny naszego banku oparty jest na zgodności z prawem, przejrzystości i skuteczności. Realizacja wskazanych założeń odbywa się poprzez realizację zasad opisanych we wskazanych wyżej regulacjach wewnętrznych oraz oparcie modelu regulacji wewnętrznych w zakresie ładu wewnętrznego o określoną hierarchię.



Bank, w zakresie dopuszczalnym przez prawo powszechnie obowiązujące i wytyczne organów nadzoru, uwzględnia w swoim ładzie wewnętrznym uwarunkowania wynikające z przynależności do Grupy ING.

Na ład wewnętrzny banku składają się następujące elementy:

- System zarządzania bankiem;
- Organizacja banku;
- Zasady działania, uprawnienia, obowiązki i odpowiedzialność oraz wzajemne relacje Rady Nadzorczej, Zarządu Banku i osób pełniących kluczowe funkcje w banku.

W celu zapewnienia efektywności w zakresie elementów składających się na ład wewnętrzny naszego banku, zdefiniowane są zadania, obowiązki oraz uprawnienia poszczególnych organów i jednostek organizacyjnych (Zarząd, Rada Nadzorcza, Walne Zgromadzenie i inne organy/jednostki) w zakresie wdrożenia, funkcjonowania, oceny oraz nadzorowania ładu wewnętrznego w Banku, wraz z przypisaniem odpowiedzialności za te zadania.

W 2022 roku Zarząd Banku oraz Rada Nadzorcza pozytywnie oceniły funkcjonowanie i przestrzeganie ładu wewnętrznego w naszym banku w 2021 roku.

Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW

Zbiór zasad ładu korporacyjnego, którym w 2022 roku podlegał bank zawarty jest m. in. w dokumencie *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, razem z informacją na temat stosowania poszczególnych zasad, jest dostępny na stronie internetowej banku pod [tym adresem](#).

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 („Przewodniczący rady nadzorczej nie powinien łączyć swojej funkcji z kierowaniem pracami komitetu audytu działającego w ramach rady”). NWZ podjęło również uchwałę odnośnie stosowania DPSN skierowanych do Walnego Zgromadzenia i akcjonariuszy.

Przedstawienie w Raporcie Rocznym Banku za 2021 roku wartości wskaźnika równości wynagrodzeń wypłacanych jej pracownikom zgodnie z zasadą 1.4.2, pozwoliło na opublikowanie 11 marca 2022 roku kolejnego [raportu EBI](#) (wraz z [załącznikiem](#)) informującego o stosowaniu zasady 1.4.2.

Opublikowanie 6 marca 2023 roku w zakładce poświęconej ESG na stronie internetowej naszego banku informacji w zakresie zarządzania kwestiami zrównoważonego rozwoju, w tym o kompetencjach i rolach ESG Council oraz Komitetu Ryzyka ESG, skutkuje tym, że stosowana jest również zasada 1.4.1. Pozwoliło to na opublikowanie 6 marca 2023 roku kolejnego [raportu EBI](#) (wraz z [załącznikiem](#)) informującego o stosowaniu zasady 1.4.1.

Aktualnie stosujemy wszystkie zasady określone w Dobrych Praktykach Spółek Notowanych na GPW 2021.

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 celu wypełnienia zobowiązania Zarządu Banku złożonego w w./wym. Oświadczeniu, Zwyczajne Walne Zgromadzenie Banku w dniu 31 marca 2015 roku podjęło uchwały nr 25 i 26, których treść dostępna jest [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. Oznacza to, że ING Bank Śląski S.A. stosuje wszystkie *Zasady ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych*.

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 2022 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 2022 roku ING Bank Śląski S.A. nie posiadał:

- znaczących umów pożyczek, poręczeń i gwarancji niedotyczących 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 2022 rok oraz w Sprawozdaniu Finansowym ING Banku Śląskiego S.A. za 2022 rok.

Akcje i akcjonariusze ING Banku Śląskiego S.A.

GRI [2-1]

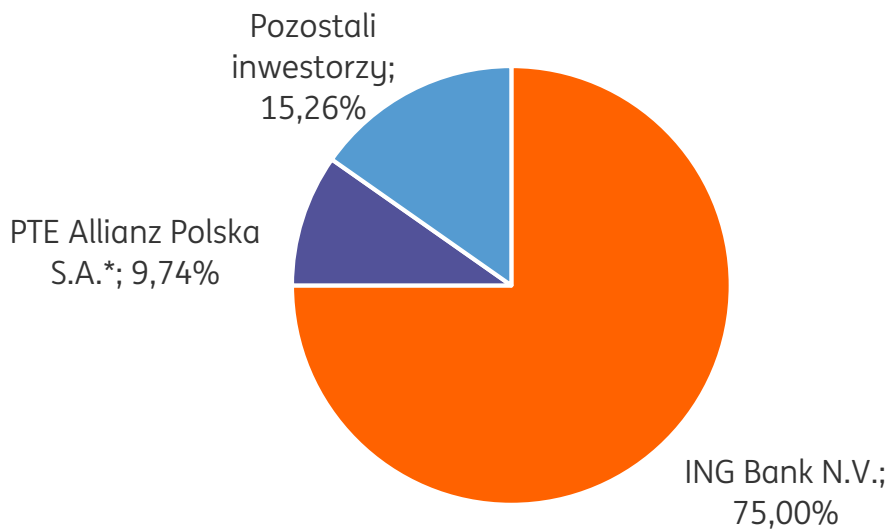
Akcje i kapitał zakładowy

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](#)).



Struktura akcjonariatu



*Zgodnie z raportem bieżącym 1/2023.

ING Bank Śląski S.A. jest spółką zależną od ING Bank N.V., który według stanu na dzień 31 grudnia 2022 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.

W ciągu 2022 roku wartość kapitału zakładowego ING Banku Śląskiego S.A., jak i udział głównego akcjonariusza w kapitale nie uległy zmianie.

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. Bank nie posiada również informacji aby inny akcjonariusz przekroczył próg 5% udziału w kapitale spółki.

Struktura akcjonariatu

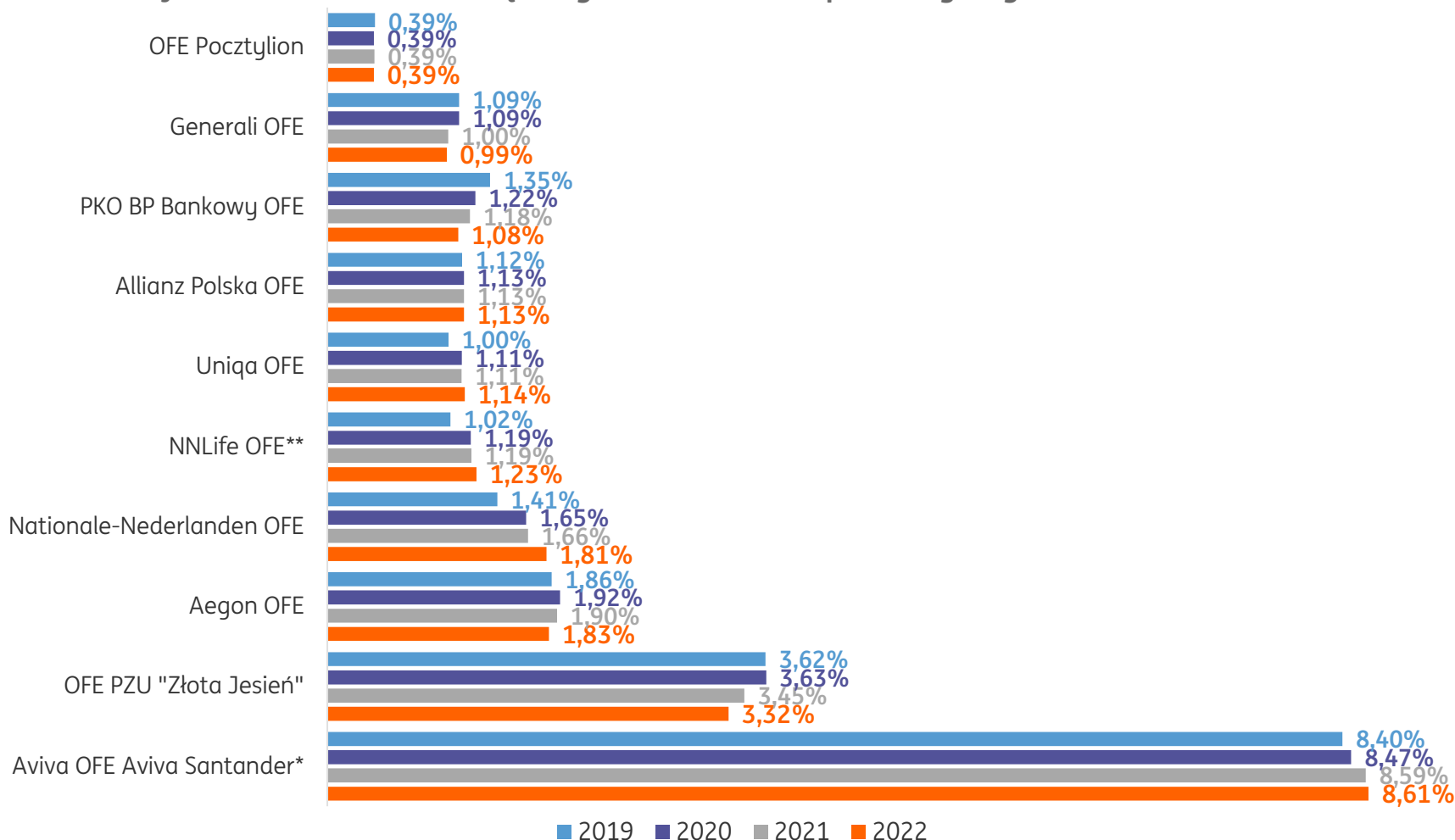
Nazwa akcjonariusza	Liczba akcji i głosów na WZ		Udział w kapitale zakładowym i ogólnej liczbie głosów na WZ	
	31 grudnia 2021	31 grudnia 2022	31 grudnia 2021	31 grudnia 2022
ING Bank N.V. (podmiot zależny od ING Groep N.V.)	97 575 000	97 575 000	75,00%	75,00%
Aviva Otwarty Fundusz Emerytalny Aviva Santander*	11 179 441	11 205 030	8,59%	8,61%
Pozostali	21 345 559	21 319 970	16,41%	16,39%
Razem	130 100 000	130 100 000	100,00%	100,00%

*Na podstawie informacji rocznej o strukturze aktywów Aviva Otwartego Funduszu Emerytalnego Aviva Santander na 31 grudnia 2021 roku oraz 31 grudnia 2022 roku; 2 stycznia 2023 roku fundusz zmienił nazwę na Drugi Allianz Polska Otwarty Fundusz Emerytalny

Struktura zaangażowania poszczególnych otwartych funduszy emerytalnych (w oparciu o ich raporty o strukturze aktywów na koniec ostatnich czterech lat) w akcje naszego banku kształtuje się zgodnie z poniższym wykresem. Udział wszystkich OFE w akcjonariacie naszego banku na koniec 2022 roku wyniósł 21,54% w stosunku do 21,61% na koniec 2021 roku.

[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](#)

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



*2 stycznia 2023 roku fundusz zmienił nazwę na „Drugim Allianz Polska Otwarty Fundusz Emerytalny”; **Dawniej “MetLife OFE”

W nawiązaniu do [raportu bieżącego 1/2023](#), w związku z przestaniem przez Powszechne Towarzystwo Emerytalne Allianz Polska S.A. (dalej „PTE Allianz Polska”) zawiadomieniem z 5 stycznia 2023 roku, udział PTE Allianz Polska w kapitale zakładowym i ogólnej liczbie głosów naszego banku wyniósł 9,74%. PTE Allianz Polska zarządza funduszami Allianz Polska OFE, Allianz DFE i Drugim Allianz Polska OFE. Zawiadomienie zostało sporządzone i przesłane do banku w ślad za połączeniem 30 grudnia 2022 roku PTE Allianz Polska z Aviva Powszechne Towarzystwo Emerytalne Aviva Santander S.A. Połączenie Allianz Polska OFE z Drugim Allianz Polska OFE zaplanowane jest na 12 maja 2023 roku.

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 58 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, Hiszpanii, Włoszech, Australii; Rynki Wzrostu (Growth Markets), w skład których wchodzi operacje w Polsce, Rumunii, Turcji 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 5 stycznia 2023 roku akcjonariusze posiadający udział w kapitale spółki powyżej 3% (w oparciu o zgłoszenia do niderlandzkiego AFM) to: BlackRock Inc., Goldman Sachs Group Inc. oraz Norges Bank; akcjonariusze posiadający powyżej 5% w kapitale spółki (w oparciu o zgłoszenia do amerykańskiego SEC) to: BlackRock, Inc. oraz Capital Research Global Investors. W 2022 roku Grupa ING wygenerowała zysk netto na poziomie 3 674 mln EUR względem 4 776 mln EUR w 2021 roku. Aktywa ogółem wyniosły na koniec 2022 roku 1 059 mld EUR. Aktywa Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego stanowiły na koniec 2022 roku 4,4% aktywów Grupy ING. Natomiast nasz zysk netto stanowił 11,3% zysku netto Grupy ING.

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



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 2022 roku

Zarejestrowane w 2022 roku zmiany w Statucie Banku obejmują:

- umożliwienie powołania dwóch Wiceprzewodniczących Rady Nadzorczej, z jednoczesną likwidacją funkcji Sekretarza Rady,
- rozszerzenie możliwości tworzenia kapitałów rezerwowych i celów ich wykorzystania (o nabywanie akcji własnych przez Bank i wypłatę dywidendy, w tym zaliczek na poczet dywidendy),
- upoważnienie dla Zarządu do wypłaty zaliczek na poczet dywidendy,
- dodanie do przedmiotu działalności wykonywania zleceń nabycia lub zbycia instrumentów finansowych, na rachunek dającego zlecenie.

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 Banku 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 Banku 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 Banku po zaopiniowaniu przez Radę Nadzorczą.

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,
- dywidendy w przypadku jej uchwalenia przez Walne Zgromadzenie (listę uprawnionych akcjonariuszy ustala się na dzień dywidendy określony w uchwale).

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

Zarząd Banku 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 Banku może również odmówić udzielenia informacji, jeżeli udzielenie informacji mogłoby stanowić podstawę jego odpowiedzialności karnej, cywilnoprawnej bądź administracyjnej.

Zarząd Banku 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](#).

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

Rada Nadzorcza

GRI [2-9] [2-10] [2-11] [2-17] [2-18]

Skład Rady Nadzorczej

Rada Nadzorcza ING Banku Śląskiego 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 Nadzorczej w danej kadencji. Członkowie Rady Nadzorczej 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 2023 rok.

W skład Rady Nadzorczej wchodzi niezależni członkowie, stosownie do przyjętych przez bank zasad ładu korporacyjnego i wymogów wynikających z przepisów prawa. Zgodnie ze Statutem Banku, przynajmniej dwóch członków Rady Nadzorczej 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 Nadzorczej 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 2022 roku nastąpiła zmiana w składzie Rady Nadzorczej. 10 lutego 2022 roku Pan Remco Nieland złożył rezygnację z funkcji członka Rady Nadzorczej Banku, z dniem odbycia najbliższego Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia. Pan Remco Nieland był powiązany z Grupą ING. Jego rezygnacja skutkowałą także zmianą w składzie Komitetu Audytu, którego był członkiem.

7 kwietnia 2022 roku Zwyczajne Walne Zgromadzenie Banku powołało Pana Arisa Bogdanerisa w skład Rady Nadzorczej od 7 kwietnia 2022 roku. Pan Aris Bogdaneris jest powiązany z Grupą ING.

Ponadto, w związku z przyjętymi przez Zwyczajne Walne Zgromadzenie Banku zmianami w Statucie Banku, a w konsekwencji umożliwieniem powołania dwóch Wiceprzewodniczących Rady Nadzorczej, z jednoczesną likwidacją funkcji Sekretarza Rady, Rada Nadzorcza wybrała Pana Michała Szczurka na Wiceprzewodniczącego Rady Nadzorczej. Jednocześnie Rada Nadzorcza powierzyła Pani Małgorzacie Kołakowskiej funkcję I Wiceprzewodniczącej Rady Nadzorczej.

Uwzględniając powyższe zmiany oraz dotychczasowe oceny odpowiedniości poszczególnych członków Rady Nadzorczej, 10 czerwca 2022 roku Rada Nadzorcza dokonała zmiany składów Komitetu Audytu i Komitetu Ryzyka. Rada Nadzorcza powołała w skład Komitetu Ryzyka Panią Małgorzatę Kołakowską (będącą dotychczas Członkiem Komitetu Audytu), a w skład Komitetu Audytu Pana Michała Szczurka (będącego dotychczas Członkiem Komitetu Ryzyka) i Pana Stephena Creese’a.

Skład Rady Nadzorczej na 31 grudnia 2022 roku				
	Funkcja w Radzie Nadzorczej	Komitet Audytu	Komitet Wynagrodzeń i Nominacji	Komitet Ryzyka
p. Aleksander Galos	Przewodniczący, Członek Niezależny	●	●	●
p. Małgorzata Kołakowska	I Wiceprzewodnicząca		●	●
p. Michał Szczurek	Wiceprzewodniczący	●		
p. Aris Bogdaneris	Członek			
p. Stephen Creese	Członek	●		●
p. Dorota Dobija	Członek Niezależny	●	●	●
p. Monika Marcinkowska	Członek Niezależny	●		●

● - Przewodniczący/a ● - Członek



Zgodnie z [raportem bieżącym 2/2023](#) z 27 stycznia 2023 roku, Pan Aris Bogdaneris zrezygnował z funkcji członka Rady Nadzorczej z dniem odbycia najbliższego Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia banku. Powodem rezygnacji jest planowane zakończenie pracy w Grupie ING.

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.

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 odpowiedniości członków Rady oraz kandydata na członka 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 Nadzorczej jest zróżnicowany i obejmuje osoby pochodzące z różnych środowisk, posiadające różnorodne umiejętności, doświadczenie praktyczne i wiedzę, dzięki czemu zapewniony jest skuteczny nadzór Rady Nadzorczej we wszystkich obszarach działalności Banku, a Rada jest w stanie należycie wykonywać powierzone zadania i obowiązki. Na 31 grudnia 2022 roku udział kobiet i mężczyzn w Radzie Nadzorczej wynosił odpowiednio 43% i 57%. Jeżeli chodzi o zróżnicowanie wiekowe to 29% członków Rady Nadzorczej znajduje się w przedziale między 30 a 50 lat, a 71% w przedziale powyżej 50 lat.

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 Kocharński 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. 29 listopada 2021 roku został wybrany na Przewodniczącego Rady Nadzorczej.

Pani Małgorzata Kołakowska – I Wiceprzewodnicząca Rady Nadzorczej

(Członek Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji, Członek Komitetu Ryzyka)

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 - Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej

(Członek Komitetu Audytu)

Ma tytuł magistra nauk ekonomicznych, uzyskany po ukończeniu wspólnego programu Uniwersytetu Warszawskiego i Columbia University. Odbył także studia 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

[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](#)

Zarządu ING Bank, Rumunia. W latach 2019 – 2022 pełnił funkcję Zarządzającego rynkiem Challengers & Growth Markets (C&G), ING Azja. Od stycznia 2023 roku Prezes Zarządu ING Bank Włochy.

Pan Aris Bogdaneris - Członek Rady Nadzorczej

(Członek Rady Nadzorczej)

Ma tytuł magistra na kierunku Ekonomia międzynarodowa i Stosunki międzynarodowe na Uniwersytecie Johnsa Hopkinsa, w Baltimore (Paul Nitze School of Advanced International Studies (SAIS)). Ponadto posiada tytuł licencjata po ukończeniu z wyróżnieniem studiów na kierunku Nauki polityczne na Uniwersytecie Południowej Florydy, w Tampa. Od 2015 roku związany z Grupą ING, gdzie obecnie pełni funkcję Członka Zarządu ING Banku odpowiedzialnego za obszar Bankowości Detalicznej oraz za obszar Pretendentów i Rynków wzrostu. Ponadto od 2015 roku członek Rady Nadzorczej ING DiBA, we Frankfurcie nad Menem oraz członek Rady Dyrektorów ING Australia, w Sydney. W latach 2004–2015 Dyrektor obszaru Bankowości Detalicznej oraz Członek Zarządu – Wiceprezes ds. Operacji w Raiffeisen Bank International, w Wiedniu. W latach 1998–2004 roku CEO (AI), Dyrektor obszaru Bankowości Detalicznej oraz Wiceprezes ds. Operacji, Lider Six Sigma w Budapest Bank (GE Money). Wcześniej pracował jako audytor wewnętrzny w General Electric, Fairfield oraz jako Asystent Bankowości Inwestycyjnej w ABN AMRO Bank, w Budapeszcie i Warszawie.

Pan Stephen Creese - Członek Rady Nadzorczej

(Członek Komitetu Audytu i Członek Komitetu Ryzyka)

Ma tytuł licencjata (BA) 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 roku związany z Citigroup Inc., gdzie odpowiadał między innymi za obszar operacji na rynkach globalnych Forex 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, 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. Ekspertka z zakresu raportowania niefinansowego. Koordynatorka programu kształcenia podyplomowego i wykładowca w zakresie zagadnień środowiskowych i zielonych finansów. Członkini Chapter Zero Poland w ramach Climate Governance Initiative - skupiającej członków, członkinie rad nadzorczych oraz prezesów i prezeski najważniejszych spółek. Badaczka w obszarze ładu korporacyjnego i ESG. Wyniki jej badań zostały opublikowane między innych w takich czasopismach jak Corporate Social Responsibility and Environmental Management czy też Organization and Environment.

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 2006 roku pełni funkcję kierownika Katedry Bankowości, a w latach 2010–2020 roku także dyrektora Instytutu Finansów. 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 robczego 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 2016 roku została odznaczona Srebrnym medalem Mikołaja Kopernika Związku Banków Polskich za wyjątkowe osiągnięcia dla rozwoju i bezpiecznego funkcjonowania polskiej bankowości. Uhonorowana tytułem Człowiek Corporate Governance roku 2021 – przyznawanym za wkład w budowę i rozwój ładu korporacyjnego w Polsce. Członkini Chapter Zero Poland w ramach Climate Governance Initiative - skupiającej członków, członkinie rad nadzorczych oraz prezesów i prezeski najważniejszych spółek. Przewodnicząca zespołu robczego ds. zrównoważonych finansów w ramach European Banking Authority’s Banking Stakeholder Group. Bierze udział



w konsultacjach regulacji unijnych w obszarze zrównoważonych finansów, jest autorką licznych publikacji dotyczących sustainability, w tym dotyczących oceny dokonań oraz sprawozdawczości niefinansowej. Jest prelegentką i moderatorką w wydarzeniach poświęconych ESG na niwie krajowej i międzynarodowej.

Zróżnicowanie zawodowe członków Rady Nadzorczej		
Liczba członków Rady z sektora prawnego	Liczba członków Rady z sektora bankowego	Liczba członków Rady z sektora uczelni wyższych
1	4	2

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	nd.	tak
p. Małgorzata Kołakowska	nie	tak	kompetencje nabyte w toku wykonywania czynności zawodowych oraz sprawowania funkcji w organach Banku	tak
p. Michał Szczurek	nie	nie	nd.	tak
p. Aris Bogdaneris	nie	tak	kompetencje nabyte w toku wykonywania czynności zawodowych	tak
p. Stephen Creese	nie	nie	nd.	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

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 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, towarzystw, organizacji i stowarzyszeń spoza grupy kapitałowej banku,
- wyrażanie zgody na udzielanie kredytów, pożyczek, gwarancji bankowych oraz poręczeń członkom Zarządu i Rady Nadzorczej oraz podmiotom powiązanym 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 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 2022 roku

W 2022 roku Członkowie Rady Nadzorczej Banku poświęcali niezbędną ilość czasu na wykonywanie swoich obowiązków. W okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2022 roku Rada Nadzorcza odbyła siedem regularnych posiedzeń oraz dwanaście w trybie obiegowym. Posiedzenia odbyły się w następujących terminach: 28 stycznia, 11 marca, 7 kwietnia, 10 czerwca, 27 lipca, 23 września i 18 listopada, w tym posiedzenia w trybie obiegowym w dniach: 15 lutego, 28 lutego, 3 marca, 29 marca, 20 kwietnia, 12 maja, 3 sierpnia, 23 listopada, 8 grudnia, 9 grudnia, 14 grudnia i 29 grudnia. Posiedzenia odbywały się w trybie stacjonarnym oraz hybrydowym.

Ogółem Rada Nadzorcza podjęła 118 uchwał, z czego 19 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 2022 roku ilustruje poniższa tabela.

Frekwencja w 2022 roku	
Aleksander Galos	18/19
Małgorzata Kołakowska	19/19
Michał Szczurek	18/19
Aris Bogdaneris (członek Rady od dnia powołania przez ZWZ, tj. od 7 kwietnia 2022 roku)	13/13
Stephen Creese	19/19
Dorota Dobija	19/19
Monika Marcinkowska	19/19
Członkowie Rady, którzy pełnili funkcje w okresie sprawozdawczym	
Remco Nieland (członek Rady do dnia odbycia ZWZ, tj. do 7 kwietnia 2022 roku)	6/6

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 funkcjonowaniu, 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 2022 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 2022 roku Rada Nadzorcza rozpatrzyła i pozytywnie zaopiniowała projekty uchwał przedstawione Walnemu Zgromadzeniu zwołanemu na 7 kwietnia 2022 roku.



W toku swoich prac Rada cyklicznie omawia i zatwierdza tematy z obszaru ESG (w tym dotyczące ryzyka ESG) w ramach dyskusji prowadzonej nad Strategią biznesową banku oraz Strategią zarządzania ryzykiem. Ryzyko ESG, w tym ryzyko klimatyczne, stanowi także element cyklicznego Raportu Ryzyka przedstawianego Radzie i Komitetowi Ryzyka. Ponadto, Rada okresowo zapoznaje się z raportami dotyczącymi przestrzegania zasad etyki przez pracowników banku, dokonuje oceny adekwatności i skuteczności systemu anonimowego zgłaszania naruszeń prawa, regulacji wewnętrznych i standardów etycznych w ING Banku Śląskim S.A. oraz analizuje informacje dotyczące kwestii pracowniczych w ramach cyklicznie przeprowadzanych w banku badań OHI. W 2022 roku Rada ze szczególną uwagą śledziła działania charytatywne i sponsoringowe banku prowadzone w związku z inwazją na Ukrainę i olbrzymią potrzebą zapewnienia natychmiastowej pomocy uchodźcom, a w szczególności dzieciom z Ukrainy. Członkowie Rady wzięli także udział w warsztatach z zakresu kwestii ESG. Planowane są kolejne warsztaty z tego obszaru w celu zapewnienia, że Rada jest na bieżąco z tą tematyką.

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 2022 roku nie nastąpiły zmiany w składzie Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji.

Na 31 grudnia 2022 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 2022 roku

W okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2022 roku Komitet Wynagrodzeń i Nominacji odbył siedem regularnych posiedzeń oraz dwa posiedzenia w trybie obiegowym. Posiedzenia Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji odbyły się w następujących terminach: 28 stycznia, 8 marca, 28 marca, 7 kwietnia, 9 czerwca, 22 września i 18 listopada, w tym posiedzenia w trybie obiegowym w dniach: 3 sierpnia i 23 listopada. Ogółem Komitet wydał 58 rekomendacji (w tym 5 w trybie obiegowym), 4 opinie i 1 decyzję.

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 2022 roku ilustruje poniższa tabela.

Frekwencja w 2022 roku	
Aleksander Galos	8/9
Dorota Dobija	9/9
Małgorzata Kołakowska	9/9

W 2022 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, w tym:
 - okresowa doroczna ocena odpowiedniości Rady Nadzorczej i Zarządu Banku,
 - ocena odpowiedniości kandydata na członka Rady Nadzorczej,
 - ocena odpowiedniości Komitetu Audytu,
 - wtórne indywidualne oceny odpowiedniości poszczególnych członków Zarządu Banku w związku ze zmianą zakresu obowiązków wraz ze stosownymi zbiorowymi ocenami Zarządu – stosownie do potrzeb;
- 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 2022 i 2023 rok,
- ocena poziomu realizacji celów za rok 2021 przez członków Zarządu Banku i ustalenie zadań premiowych na rok 2022,



- 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.

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.

Stosownie do informacji podanych powyżej, 10 czerwca 2022 roku Rada powołała w skład Komitetu Ryzyka Panią Małgorzatę Kołakowską. Tym samym, na dzień 31 grudnia 2022 roku Komitet Ryzyka pracował w następującym składzie:

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

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 2022 roku

W okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2022 roku Komitet Ryzyka odbył pięć regularnych posiedzeń oraz dziesięć posiedzeń w trybie obiegowym. Posiedzenia Komitetu odbywały się w następujących terminach: 28 stycznia, 8 marca, 9 czerwca, 22 września i 17 listopada oraz w trybie obiegowym w dniach: 15 lutego, 28 lutego, 29 marca, 20 kwietnia, 4 maja, 3 sierpnia, 2 listopada, 23 listopada, 8 grudnia i 29 grudnia.

Ogółem Komitet wydał 26 rekomendacji (w tym 7 w trybie obiegowym) oraz 3 decyzje (wszystkie 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 2022 roku ilustruje poniższa tabela.

Frekwencja w 2022 roku	
Dorota Dobija	15/15
Stephen Creese	15/15
Aleksander Galos	14/15
Małgorzata Kołakowska (członek Komitetu od 10 czerwca 2022 roku)	7/7
Monika Marcinkowska	15/15
Członkowie Rady, którzy pełnili funkcje w okresie sprawozdawczym	
Michał Szczurek (członek Komitetu do dnia 10 czerwca 2022 roku)	7/8

W ramach procesu monitorowania poziomu ryzyka w banku, stałym punktem porządku obrad Komitetu Ryzyka w 2022 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, sytuacji w obszarze ryzyka w związku z wojną w Ukrainie oraz z obszaru instrumentów wakacji kredytowych oraz kredytów hipotecznych indeksowanych kursem waluty obcej.

W 2022 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 2022-2024,
- 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 2021 rok,
- analiza Raportu z przeglądu wewnętrznego procesu oceny adekwatności płynności (ILAAP) w ING Banku Śląskiego S.A. za 2021 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 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 2022 roku miały miejsce następujące zmiany w składzie Komitetu Audytu:

- 10 lutego 2022 roku Bank otrzymał oświadczenie Pana Remco Nielanda (Remco Nieland) o rezygnacji z funkcji członka Rady Nadzorczej Banku z dniem odbycia najbliższego Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia Banku. Powodem rezygnacji jest planowane przejście na emeryturę.
- Po otrzymaniu rekomendacji Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji dotyczącej oceny kandydatów na członków Komitetu Audytu i obecnych członków Komitetu Audytu, wydanej w ramach procesu opisanego powyżej, 10 czerwca 2022 roku Rada Nadzorcza powołała w skład Komitetu Pana Stephena Creese’a i Pana Michała Szczurka.

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.



Tym samym, na 31 grudnia 2022 roku skład Komitetu Audytu przedstawiał się następująco:

- Monika Marcinkowska - Przewodnicząca (członek niezależny),
- Stephen Creese – Członek,
- Dorota Dobija - Członek (członek niezależny),
- Aleksander Galos - Członek (członek niezależny),
- Michał Szczurek - 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 ponadto potwierdzoną tytułem profesora wiedzę i doświadczenie w zakresie rachunkowości / badania sprawozdań finansowych.

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 2022 roku

W okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2022 roku Komitet Audytu odbył osiem regularnych posiedzeń oraz trzy posiedzenia w trybie obiegowym. Posiedzenia odbyły się w następujących terminach: 28 stycznia, 11 marca, 9 czerwca, 15 września, 22 września, 7 października, 17 listopada i 8 grudnia, w tym posiedzenia w trybie obiegowym w dniach: 15 lutego, 28 lutego i 27 kwietnia.

Zgodnie z wymogami Dobrych praktyk dla jednostek zainteresowania publicznego dotyczących zasad powołania, składu i funkcjonowania komitetu audytu wydanych przez Urząd Komisji Nadzoru Finansowego z datą 24 grudnia 2019 roku oraz Regulaminu Komitetu Audytu w dniach 11 marca 2022 oraz 17 listopada 2022 roku Komitet odbył odrębne zamknięte spotkania z: Wiceprezes Zarządu nadzorującą Pion CFO oraz z przedstawicielami audytora wewnętrznego i audytora zewnętrznego.

Ogółem Komitet Audytu wydał 20 rekomendacji dla Rady Nadzorczej, (w tym 3 rekomendacje w trybie obiegowym) oraz 3 decyzje (w tym 1 w trybie obiegowym) i 1 opinię. Wszystkie posiedzenia odbywały się w składzie i trybie umożliwiającym wydawanie wiążących rekomendacji, przy bardzo wysokiej frekwencji.

Udział członków Komitetu Audytu w posiedzeniach Komitetu w 2022 roku ilustruje poniższa tabela.



Frekwencja w 2022 roku*	
Monika Marcinkowska	11/11
Stephen Creese (członek Komitetu od 10 czerwca 2022 roku)	8/8
Dorota Dobija	11/11
Aleksander Galos	10/11
Michał Szczurek (członek Komitetu od 10 czerwca 2022 roku)	8/8
Członkowie Rady, którzy pełnili funkcje w okresie sprawozdawczym	
Małgorzata Kołakowska (członek Komitetu do 10 czerwca 2022 roku)	6/6
Remco Nieland (członek Komitetu do dnia odbycia ZWZ, tj. 7 kwietnia 2022 roku)	4/4

W 2022 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 i skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego 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 i Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego,
- 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 oraz statusu i zmian terminu realizacji rekomendacji poaudytowych,
- monitorowanie prac z obszaru zgodności (Compliance).

W 2022 roku Członkowie Komitetu Audytu brali aktywny udział w procesie wyboru nowego podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych Banku. Analizowali przebieg zorganizowanego przez Bank postępowania przetargowego oraz także dokumentację otrzymywaną przez Bank od oferentów. Dokonali przeglądu wyników prac przetargowych, odbyli spotkania z oferentem oraz wydali dla Rady Nadzorczej rekomendację dotyczącą wyboru audytora.

Ponadto wybrani Członkowie Komitetu Audytu odbyli również spotkanie z inspektorami Komisji Nadzoru Finansowego w ramach prowadzonej w Banku inspekcji.

Pozostałe obszary prac Komitetu Audytu w 2022 roku to między innymi:

- 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 zmian do *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 2022 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. Szczególną uwagą objęto następujące obszary działalności bankowej: zapewnienie zgodności Banku z przepisami prawa, przeciwdziałanie oszustwom, Poznaj swojego klienta (KYC), ryzyko modeli, IT i outsourcingu.

Współpraca z audytorem zewnętrznym

W 2022 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,
- usługa poświadczająca - wypełnienie wymogów w zakresie przechowywania aktywów klienta,
- usługa atestacyjna – zgodność rocznych informacji dotyczących adekwatności kapitałowej banku,
- przegląd kwartalnego sprawozdania finansowego Banku na potrzeby wymogów kapitałowych.

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:

- 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,
- proponowane warunki cenowe przez firmę audytorską do przeprowadzania badania,
- zobowiązanie do zapewnienia jakości badania wymaganej odpowiednimi standardami zawodowymi.

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 2022 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 dokonywany 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 oraz Grupy Kapitałowej Banku za lata 2020-2022. Podmiot ten badał sprawozdania finansowe banku i grupy kapitałowej banku za lata 2013-2019. 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.

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.) zakończył się badaniem sprawozdania za 2022 rok. 9 grudnia 2022 roku Rada Nadzorcza Banku dokonała wyboru firmy Mazars Audyt Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, jako podmiotu uprawnionego do przeprowadzenia badania i przeglądu sprawozdań finansowych ING Banku Śląskiego oraz Grupy Kapitałowej Banku za lata 2023-2025. Wybór został dokonany na podstawie rekomendacji Komitetu Audytu, która została sporządzona w następstwie zorganizowanej przez bank procedury wyboru spełniającej obowiązujące kryteria. Wybór został dokonany z uwzględnieniem dwóch złożonych ofert, a rekomendacja Komitetu Audytu spełniała obowiązujące warunki, z zastrzeżeniem, że wobec niespełnienia warunku dotyczącego konieczności uzyskania zezwolenia z KNF zawartego w jednej z ofert, rekomendacja wskazywała jedną proponowaną firmę audytorską.

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 w 2022 roku zostały ocenione jako dozwolone oraz zatwierdzone zgodnie z zapisami tej polityki.

Wynagrodzenie audytora

Wynagrodzenie audytora										
tys. zł	2018		2019		2020		2021		2022	
	KPMG	Inny audytor	KPMG	Inny audytor	KPMG	Inny audytor	KPMG	Inny audytor	KPMG	Inny audytor
Usługi badania sprawozdań finansowych	*700,0	83,5	*790,0	129,5	567,6	129,0	567,6	129,0	661,1	146,0
Inne usługi poświadczające	372,0	-	392,0	56,5	234,0	30,0	234,0	50,0	359,9	44,0

*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: Audyt Wewnętrzny) pełni funkcję trzeciej linii obrony. Podstawowym zadaniem Audytu Wewnętrznego jest niezależna i obiektywna ocena adekwatności i skuteczności funkcjonowania systemu kontroli wewnętrznej, systemu zarządzania ryzykiem, ładu organizacyjnego oraz wdrożonych systemów i procesów. Zadanie to realizowane jest poprzez prowadzone systematycznie w banku audyty obejmujące wszystkie istotne obszary działalności banku i jego spółek zależnych. Dodatkowo, w ramach Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego wyodrębniono funkcje audytu wewnętrznego w ING Banku Hipotecznym S.A.

Zadania Audytu Wewnętrznego realizowane są zgodnie z zatwierdzoną przez Radę Nadzorczą Banku *Kartą Audytu* oraz z zapisami *Międzynarodowych Standardów Praktyki Zawodowej Audytu Wewnętrznego* określonych przez Instytut Auditorów Wewnętrznych (IIA), z uwzględnieniem wymogów określonych przez organ nadzorczy (UKNF) w szczególności w Rekomendacji H. Ostatnia, z przeprowadzanych w cyklu pięcioletnim, pozytywna weryfikacja



zewnątrzna zgodności działania DAW z tymi zapisami miała miejsce w maju 2021 roku. Dodatkowo, audytorzy wewnętrzni banku są zobowiązani do przestrzegania zasad określonych w Kodeksie Etyki Instytutu Audytorów Wewnętrznych.

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 – Audyt Wewnętrzny podlega bezpośrednio Prezesowi Zarządu banku, a w zakresie działań audytowych i metodologii audytu jest nadzorowany bezpośrednio przez Komitet Audytu,
- wynagrodzenie audytorów nie jest powiązane z wynikami finansowymi banku,
- zatwierdzanie powoływania i odwoływania kierującego Audytem Wewnętrznym przez Radę Nadzorczą banku,
- monitorowanie potencjalnych konfliktów interesów audytorów.

Niezależność DAW jest dodatkowo wzmocniona przez:

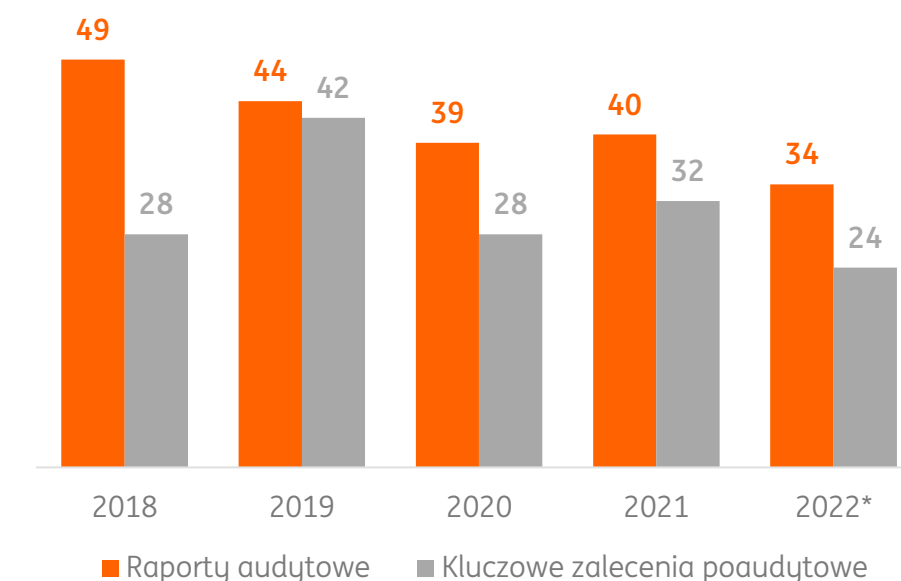
- bezpośredni kontakt audytorów wewnętrznych z członkami Zarządu, Komitetu Audytu, Rady Nadzorczej oraz biegłym rewidentem banku,
- udział przedstawicieli Audytu Wewnętrznego we wszystkich posiedzeniach Zarządu, Komitetu Audytu i Rady Nadzorczej banku,
- nieangażowanie się audytorów wewnętrznych w działalność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

Audytorzy Audytu Wewnętrznego są zobowiązani do wykonywania swoich zadań z zachowaniem obiektywizmu oraz należytej staranności zawodowej. Na koniec 2022 roku 56% audytorów wewnętrznych banku posiadało rozpoznawane certyfikaty branżowe (np. CIA, CISA, ACCA). Dodatkowo, bank wspierał ich w dalszym doskonaleniu kwalifikacji zawodowych. Średnia godzin szkoleniowych zrealizowanych w 2022 roku na audytora wyniosła 80.

W 2022 roku DAW wykonał wszystkie zaplanowane zadania audytowe, wydając 34 raporty i 24 kluczowe zalecenia poaudytowe.

Plan audytów był okresowo analizowany oraz modyfikowany tak, aby pokryć aktualnie istotne dla strategii banku obszary oraz uwzględnić oczekiwania organu nadzorczego. Dodatkowo, w ramach czterech audytów Audyt Wewnętrzny ocenił także poziom dojrzałości kultury ryzyka organizacji w badanym obszarze. Ponadto, DAW monitorował status realizacji zaleceń poaudytowych oraz pochodzących od organów regulacyjnych i opiniował poprawność ich realizacji. W 2022 roku bank realizował kluczowe zalecenia audytowe w znaczącej mierze terminowo, a na 31 grudnia 2022 nie występowały przeterminowania. Wyniki prac oraz monitoringu prowadzonego przez audyt wewnętrzny były cyklicznie przekazywane Zarządowi, Komitetowi Audytu oraz Radzie Nadzorczej Banku.

Plan audytów w latach 2018-2022



*Zmieniono okres planowania operacyjnego z grudzień/grudzień na listopad/listopad, co wpłynęło na skrócenie okresu raportowego i zmniejszyło liczbę raportów audytowych w 2022 roku

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 nieterminowego przekazania sprawozdań do odbiorców zewnętrznych,
- 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 posiada opis procesu wg przejętych w banku zasad dla potrzeb prawidłowości zarządzania procesem sporządzania sprawozdań finansowych. Opis zawiera kluczowe elementy występujące w procesie i określenie ich wykonawców. Ponadto, w ramach *Instrukcji opisującej podejście do sporządzania sprawozdawczości finansowej i regulacyjnej w ING Banku Śląskim S.A.* wskazane zostały kluczowe punkty kontrolne. 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,
- ocenę wpływu nowych i/lub zaktualizowanych regulacji prawnych na proces sprawozdawczości,
- monitorowanie terminowości przekazywanych sprawozdań,
- przegląd i zatwierdzenie księgowarń manualnych/korekt, w tym dokumentacji uzupełniającej,
- przegląd i zatwierdzenie wyników z rekonyliacji,

- 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,
- zatwierdzenie raportów sprawozdawczych.

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 2022 rok, w części *Polityka rachunkowości oraz dodatkowe noty objaśniające*.

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.

Nasza polityka podatkowa

W ING Groep obowiązuje *Globalna Polityka podatkowa ING*, która ma zastosowanie do całej ING Groep. Ma ona na celu zapewnienie, że w odniesieniu do kwestii podatkowych wszyscy pracownicy ING działają zgodnie z przepisami prawnopodatkowymi zamieszczonymi w lokalnych ustawodawstwach, Wartościami ING oraz zasadami podatkowymi ING.

W ING Banku Śląskim obowiązuje [Polityka podatkowa](#) (Polityka), regulująca zasady, którymi kierujemy się w odniesieniu do kwestii podatkowych. Zgodnie z Polityką przestrzegamy zasad opisanych w *ING Global Tax Policy* oraz w Pomarańczowym Kodzie. W celu ograniczenia potencjalnych ryzyk podatkowych wdrażamy dokumenty niższego szczebla tj. procedury i instrukcje podatkowe:

- Instrukcja rozliczania podatku dochodowego od osób prawnych w ING Banku Śląskim S.A.,
- Procedura dotycząca sposobu dokumentowania i ustalania zobowiązania podatkowego i podatku odroczonego w ING Banku Śląskim S.A.,
- Instrukcja dotycząca dokumentacji podatkowej dla transakcji dokonywanych z podmiotami powiązanymi oraz mającymi siedzibę w krajach stosujących szkodliwą konkurencję podatkową,
- Instrukcja dotycząca zryczałtowanych podatków dochodowych od niektórych przychodów (dochodów) uzyskiwanych przez osoby fizyczne oraz osoby prawne nierezydentów wraz z procedurami operacyjnymi,

- Instrukcja dotycząca sporządzania przez Bank informacji o przychodach z innych źródeł oraz informacji o niektórych dochodach z kapitałów pieniężnych,
- Instrukcja rozliczania podatku od towarów i usług w ING Banku Śląskim S.A.,
- Instrukcja oraz Procedura w zakresie rozliczania podatku od niektórych instytucji finansowych (podatek bankowy),
- Procedura w zakresie przeciwdziałania niewywiązywaniu się z obowiązku przekazywania informacji o schematach podatkowych, etc.
- Instrukcja w zakresie określenia czynności realizowanych przez poszczególne jednostki w ING Banku Śląskim S.A. przy pozyskiwaniu i przekazywaniu informacji o amerykańskich rachunkach raportowanych,
- Instrukcja raportowa CRS (Wspólny Standard Raportowania – Common Reporting Standard).

W zawieranych transakcjach z podmiotami powiązanymi stosujemy zasadę ceny rynkowej. Dążymy do przestrzegania krajowych i międzynarodowych przepisów i regulacji, biorąc pod uwagę zarówno literę, jak i ducha prawa, a także standardy, takie jak np. Wytyczne OECD (Organizacji Współpracy Gospodarczej i Rozwoju).

W sposób transparentny podchodzimy do kwestii podatkowych. Ujawnienia przez nas dokonywane są zgodnie z odpowiednimi przepisami krajowymi, a także obowiązującymi wymogami i standardami sprawozdawczymi, takimi jak MSSF.

Obszar podatkowy jest prowadzony przez Centre of Expertise TAX (CoE TAX). Misją tego zespołu, w ślad za przyjętą Polityką, jest:

- zapewnienie wysokiej jakości wsparcia podatkowego jednostkom biznesowym i kierownictwu banku,
- obsługa rozliczeń podatkowych banku zgodnie z obowiązującymi przepisami i regulacjami,
- zapewnienie, we współpracy z innymi jednostkami Pionu CFO, prawidłowego odzwierciedlenia sytuacji podatkowej banku w naszych sprawozdaniach finansowych.

Do głównych zadań CoE TAX należy:

- opiniowanie, opracowywanie i wdrażanie rozwiązań w zakresie podatków w banku,



- prowadzenie sprawozdawczości podatkowej i rozliczeń podatkowych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i potrzebami wewnętrznymi banku,
- sporządzanie opinii dotyczących regulaminów, instrukcji i procedur wewnętrznych, zewnętrznych aktów prawnych, projektów umów i innych dokumentów wewnętrznych banku w zakresie skutków podatkowych,
- informowanie o istotnych nowelizacjach przepisów podatkowych,
- opracowywanie i aktualizacja zasad i procedur dla zobowiązań podatkowych w zakresie podatku CIT, VAT, podatku bankowego, podatków ryczałtowych / pobieranych u źródła, akcyzy, cła, podatku od czynności cywilnoprawnych.

Podsumowanie informacji o realizowanej w poszczególnych latach przez bank strategii podatkowej są dostępne na [tej stronie](#).

Zarząd Banku

GRI [2-9] [2-10] [2-11] [2-18]

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.

Skład Zarządu w 2022 roku

W 2022 roku nie nastąpiły zmiany w składzie Zarządu Banku. Tym samym skład oraz podział odpowiedzialności Członków Zarządu na 31 grudnia 2022 roku przedstawiał 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 podmiot zależny 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. oraz ING Investment Holding (Polska) S.A.,
- p. Michał H. Mrożek - 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
Nadzoruje Pion CEO**

Pan Brunon Bartkiewicz spełnia wszystkie wymagania określone w przepisach art. 22aa ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku - 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 oraz 2000 - 2001 pełnił funkcje nadzorcze w ING Banku Śląskim S.A. (kwiecień 2010 roku - maj 2011 roku oraz w latach 2000 - 2001) 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 - 2009. Przez 5 lat (2004 - 2009)

Członek Rady Nadzorczej ING Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie. W 2004 roku został Prezesem Zarządu ING Banku Śląskiego S.A. 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 2002 - 2003 Członek Zarządu ING Direct (UK) N.V.

Ponadto, w latach 2000 - 2004 był: Członkiem Rady Dyrektorów ING Bank Canada, ING Direct Canada, Członkiem Rady Nadzorczej ING DiBa AG, a w ING Bank (Australia) Ltd. był Przewodniczącym Rady Dyrektorów. W latach 1991 - 2009 był związany z Bankiem Śląskim S.A. najpierw jako Dyrektor Banku, następnie Członek Zarządu i Pierwszy Wiceprezes oraz 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 Szkoła Główna Handlowa), Katedra Finansów Międzynarodowych (1986 - 1989).

W latach 1991 - 2009 pełnił funkcje nadzorcze w następujących podmiotach: Dom Maklerski Banku Śląskiego S.A.

w Katowicach – Członek Rady Nadzorczej, Nationale Nederlanden Polska – Członek Rady Nadzorczej, CERA – Członek Rady Nadzorczej, ING BSK Asset Management – Członek Rady Nadzorczej, ING Securities S.A. – Przewodniczący Rady Nadzorczej oraz Członek Rady Nadzorczej, a także funkcje Członka Rady Dyrektorów w ING Direct – Italian Branch oraz ING Direct – French Branch.

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 (lata 2005 - 2010), Przewodniczącym Rady Związku (czerwiec 2020 roku - kwiecień 2021 roku), Członkiem Prezydium Rady Związku (kwiecień 2021 roku - listopad 2022 roku), a obecnie jest Członkiem Rady Związku (od listopada 2022 roku). Przez dwa lata (2019 - 2020) był Członkiem Rady Uczelni Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie. Od czerwca 2022 roku jest również Członkiem Rady Nadzorczej Interhyp AG (Monachium, Niemcy).

Absolwent Szkoły Głównej Planowania i Statystyki (obecnie Szkoła Główna Handlowa) 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 wymagania określone w przepisach art. 22aa ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku - Prawo bankowe.

Stanowisko Wiceprezesa Zarządu w ING Banku Śląskim S.A. objęła w kwietniu 2013 roku. Od 24 maja 2021 roku pełni stanowisko Wiceprezesa Zarządu Banku odpowiedzialnego za nadzór nad zarządzaniem ryzykiem istotnym.

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 w spółce Nowe Usługi S.A., gdzie wcześniej była Przewodniczącą Rady Nadzorczej.

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.

W latach 2010 - 2013 roku Dyrektor Banku nadzorująca Pion Klientów Strategicznych w ING Banku Śląskim S.A. W 2007 roku objęła stanowisko Dyrektora Departamentu Klientów Strategicznych w Pionie Klientów Strategicznych w ING Banku Śląskim S.A., które zajmowała do 2010 roku. W latach 2001 - 2007 pełniła funkcję Dyrektora Centrum Klientów Strategicznych w Pionie Bankowości Korporacyjnej w ING Banku Śląskim S.A. Od 1996 roku do 2001 roku pracowała w części korporacyjnej oddziału ING Bank N.V., a wcześniej w latach 1995 - 1996 w Dziale Marketingu Banku Pekao S.A.

Ponadto, od czerwca 2020 roku do września 2021 roku była Członkiem Rady Nadzorczej Biura Informacji Kredytowej S.A., następnie do sierpnia 2022 roku była Zastępcą Przewodniczącego Rady Nadzorczej, a obecnie pełni funkcję Przewodniczącej Rady Nadzorczej.

W latach 2020 – 2021 (czerwiec 2020 – kwiecień 2021) była Członkiem Zarządu 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 wymagania określone w przepisach art. 22aa ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. - 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 obecnie, jako 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 Banku odpowiedzialnego za część Pionu Bankowości Detalicznej w ING Banku Śląskim S.A. i pełnił ją przez 10 lat, natomiast w 2016 roku zajmował stanowisko Dyrektora Banku w Pionie Biuro Maklerskie. W latach 1996 - 2006 zajmował różne stanowiska w obszarze sprzedaży i zarządzania siecią detaliczną w ING Banku Śląskim S.A.

Dodatkowo od maja 2017 roku do czerwca 2020 roku pełnił funkcje nadzorcze w Biurze Informacji Kredytowej S.A. jako Zastępca Przewodniczącego Rady Nadzorczej, Przewodniczący Rady Nadzorczej oraz Członek Rady).

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 wymagania określone w przepisach art. 22aa ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. - 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., a wcześniej była Członkiem Rady Nadzorczej

Pełni też funkcję Członka Rady Nadzorczej w spółkach zależnych: ING Commercial Finance Polska S.A., ING Lease (Polska) Sp. z o.o., ING Investment Holding (Polska) S.A., ING Usługi dla Biznesu S.A. oraz SAIO S.A. W latach od kwietnia 2018 roku do czerwca 2020 roku była Członkiem Rady Nadzorczej Solver Sp. z o.o. w likwidacji, natomiast od czerwca 2020 roku do sierpnia 2022 roku była 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 usług 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 oraz uczestniczyła w programie Tempus University of Limburg.

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 rzepisach 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., a także Członkiem Rady Nadzorczej spółki SAIO S.A.

W latach 2012 - 2020 pełniła także inne funkcje nadzorcze w spółkach ING Commercial Finance Polska S.A., ING Usługi dla Biznesu S.A., ING Investment Holding (Polska) S.A., ING Usługi dla Biznesu S.A. oraz w Nowe Usługi S.A.

Od początku 2016 roku do końca 2020 roku zajmowała stanowisko Prezes Zarządu ING Lease (Polska) Sp. z o.o., a do listopada 2018 roku stanowisko Członka Zarządu ING Investment Holding (Polska) S.A.

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 w Pionie 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 2016 roku jest zaangażowana w działalność Fundacji Sztuki Polskiej ING, gdzie najpierw pełniła funkcję Członka Rady Fundacji, a 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 października 2022 roku jest Członkiem Rady Nadzorczej spółki zależnej SAIO S.A.

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 S.A., 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 rozpoczynał w oddziale Banku Austria w Nowym Jorku.

Ponadto, od 2019 roku do 2021 roku pełnił funkcję Wiceprezesa w Związku Pracodawców Banków i Instytucji Finansowych LEWIATAN. W latach 2018 - 2019 był Przewodniczącym Rady w Radzie Związku Banków Polskich. Od 2013 roku jest członkiem nowojorskiej Rady Fundacji Kościuszkowskiej oraz Rady Fundacji Edukacyjnej Jana Karckiego.

Absolwent Georgetown University School of Foreign Service 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 Poland Services Spółka z o.o. 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 latach 2014 - 2015 roku pełnił funkcję Globalnego Szefa Departamentu Technologii w OSTC Group w Polsce.

Wcześniej przez 10 lat był związany z Citibankiem w Polsce, 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 października 2022 roku jest Przewodniczącą Rady Nadzorczej spółki zależnej SAIO S.A.

Od listopada 2018 roku do sierpnia 2021 roku związana z ING Lease (Polska) Sp. z o.o., najpierw jako Wiceprezes Zarządu (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 S.A. Od 1998 roku, przez 10 lat pracowała w Pionie Bankowości Detalicznej, gdzie pełniła szereg kluczowych funkcji, w tym od 2006 roku jako Dyrektor Departamentu Rozwoju Produktów. W 1996 roku rozpoczęła pracę w ING Banku Śląskim S.A. w dziale HR.

Ponadto, w latach 2009 - 2020 pełniła funkcję Członka Rady Nadzorczej Krajowej Izby Rozliczeniowej S.A., 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 była Członkiem Rady Fundacji Sztuki Polskiej ING. W okresie od maja do sierpnia 2021 roku pełniła funkcję Wiceprzewodniczącej Komitetu Wykonawczego w Związku Polskiego Leasingu.

Absolwentka Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach.



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.

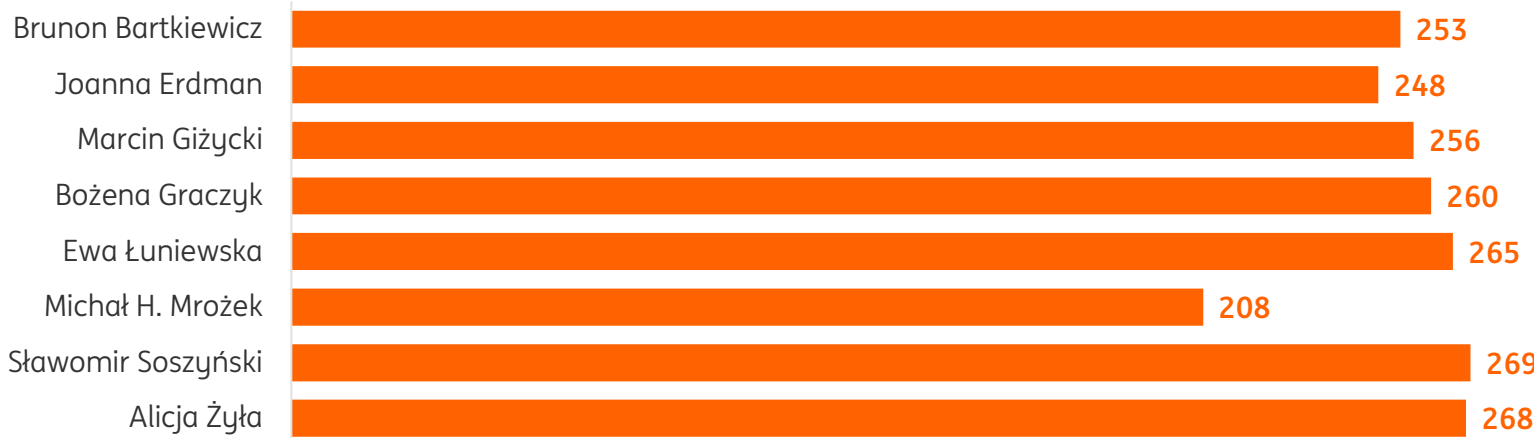
Do dokonywania określonych czynności lub dokonywania określonego rodzaju czynności mogą być ustanawiani pełnomocnicy działający samodzielnie albo łącznie z osobami wskazanymi powyżej lub z innym pełnomocnikiem.

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 2022 roku odbyło się 70 posiedzeń Zarządu Banku. Podjęto jednogłośnie łącznie 279 uchwał.

Liczba uchwał, w których podejmowaniu brali udział poszczególni Członkowie Zarządu Banku



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 2022 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,

- Komitet ESG Council,

- Komitet Ryzyka ESG,

- Komitet Ryzyka Modeli w ING Banku Śląskim S.A.

Komitety wydają opinie i rekomendacje oraz podejmują decyzje w sprawach określonych przez Zarząd.



Zarządzanie kwestiami zrównoważonego rozwoju

GRI [2-12] [2-13] [2-17] [2-23] [2-24] [3-3]

W ING prowadzimy biznes w sposób etyczny, odpowiedzialny i zrównoważony. Wynika to z naszych wartości, zdefiniowanych w [Pomarańczowym Kodzie](#). Rozumiemy, że nasze działania mają wpływ na wiele grup interesariuszy. Przestrzegamy praw człowieka w odniesieniu do wszystkich osób, z którymi współpracujemy. To podstawowa, uniwersalna wartość, która znajduje odzwierciedlenie w poszczególnych aspektach naszej działalności. Wiemy, że nasza odpowiedzialność to wspieranie różnorodności i wyrównywanie szans. Działamy z poszanowaniem międzynarodowych standardów – Powszechnej Deklaracji Praw Człowieka oraz zasad United Nations Global Compact. Jesteśmy sygnatariuszem Karty Różnorodności. Czujemy się odpowiedzialni za nasz wpływ na społeczeństwo, środowisko i gospodarkę, aktywnie działamy na rzecz realizacji Celów Zrównoważonego Rozwoju ONZ. Realizujemy postanowienia naszej Deklaracji Ekologicznej. Kierunki naszego zaangażowania na rzecz zrównoważonego rozwoju wyznacza Strategia ESG, o której piszemy [tutaj](#). Dbamy o [odpowiedzialność w łańcuchu dostaw](#) i [odpowiedzialne oferowanie produktów](#). Szczegółowo zasady naszej działalności regulują wewnętrzne polityki, do których odwołujemy się w poszczególnych rozdziałach niniejszego Sprawozdania.

Stałe struktury organizacyjne

W 2022 roku Zarząd ING Banku Śląskiego powołał dwa komitety w strukturze organizacyjnej banku: ESG Council oraz Komitet Ryzyka ESG. Komitety te pełnią funkcje decyzyjne wobec wszystkich jednostek organizacyjnych banku oraz funkcje doradcze wobec Zarządu dla spraw wymagających jego zatwierdzenia.

Misją ESG Council jest kreowanie właściwego ekosystemu, aby ESG stało się ważnym, trwałym i inherentnym elementem dla całej organizacji. Komitet nadzoruje postępy oraz spójność działań i komunikacji w całej organizacji w obszarze ESG i zrównoważonego rozwoju. Do zadań komitetu należy m.in.:

- zatwierdzanie Strategii ESG oraz działań i mierników realizacji celów strategicznych,
- monitorowanie postępów działań i wykonania celów w zakresie realizacji Strategii ESG.

Przewodniczącym ESG Council jest Prezes ING Banku Śląskiego, a w skład wchodzi cały Zarząd banku oraz szefowie obszarów mających największy wpływ na realizację celów z obszaru ESG. Spotkania ESG Council odbywają się co dwa miesiące.

Głównymi zadaniami Komitetu Ryzyka ESG są: 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. Więcej o Komitecie Ryzyka ESG przeczytasz [tutaj](#).

W 2022 roku zostało utworzone w banku Centrum Eksperckie ESG Innowacje, które koordynuje działania związane z budowaniem i realizacją Strategii ESG oraz funkcjonowaniem ESG Council. Działa także na rzecz umacniania świadomości i kultury ESG oraz rozwoju wiedzy pracowników w tym obszarze. Połączenie kompetencji z obszaru ESG i innowacji pozwala na efektywne wspieranie biznesu we wdrażaniu nowatorskich rozwiązań zgodnych z ideą zrównoważonego rozwoju.

W 2022 roku utworzony został także Zespół Ryzyka ESG w ramach Departamentu Regulacji Ryzyka, odpowiedzialny za zarządzanie ryzykiem ESG w ramach Pionu CRO 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. Więcej o kwestii zarządzania ryzykiem ESG piszemy w części [Ryzyko ESG](#).

Interdyscyplinarna współpraca i dzielenie się wiedzą

Aby zrealizować cele Strategii ESG, przyjęliśmy dwa sposoby działania. Do realizacji nowych, złożonych, wielowątkowych zadań został powołany Program Transformacyjny ESG. Program pozwala nam sprawnie koordynować działania wymagające udziału wielu jednostek organizacji oraz uzyskiwać wartość dodaną wynikającą ze współpracy osób na co dzień pracujących różnych obszarach. W skład Core ESG Team Programu wchodzi przedstawiciele wszystkich pionów banku - linii biznesowych, ryzyka, finansów, operacji, IT, HR oraz spółek zależnych. Program wspiera nas w transformacji do docelowego modelu naszego zaangażowania w kwestie ESG.

Z kolei tematy relatywnie homogeniczne, które kontynuujemy od dłuższego czasu i gdzie osiągnęliśmy już odpowiedni poziom dojrzałości, realizujemy w interdyscyplinarnych zespołach - gildiach, które dbają o ciągłość prac oraz ich synergii. Istotą gildii jest współpraca zespołów złożonych z osób z różnych obszarów organizacji, wymiana wiedzy i kontynuacja inicjatyw, wynikających bezpośrednio ze Strategii ESG. Interdyscyplinarne zespoły – gildie – powołano w trzech obszarach: przyjazne i różnorodne miejsce pracy, zdrowie finansowe klientów i działania na rzecz społeczeństwa. Zarówno Program Transformacyjny ESG jak i poszczególne Gildie ESG raportują do ESG Council.



Chcemy, aby myślenie i działanie w kategoriach zrównoważonego rozwoju było naturalne dla wszystkich pracowników naszej organizacji. Zaczynając od siebie, chcemy dawać dobry przykład, dzielić się wiedzą i najlepszymi praktykami. Zarząd banku od lat aktywnie promuje ideę odpowiedzialnego biznesu w organizacji i poza nią, podkreślając m.in. dużą rolę sektora bankowego we wspieraniu zielonej transformacji. Odpowiedzialność za realizację celów z obszaru ESG wyrażona jest również w celach wyznaczanych Zarządowi na dany rok i bezpośrednio przekłada się na poziom wynagrodzenia zmiennego (więcej w punkcie [Zasady wynagradzania członków Zarządu](#)).

Przedstawiciele władz banku regularnie zabierają głos na wydarzeniach oraz w publikacjach poświęconych kwestiom zrównoważonego rozwoju. Współpracujemy ze środowiskiem organizacji pozarządowych i angażujemy się w realizowane przez nie przedsięwzięcia. Aktywnie działamy na rzecz budowania ekosystemu ESG. W Programie Grantowym ING wspieramy innowacyjne projekty zgodne z Celami Zrównoważonego Rozwoju. Organizujemy okrągłe stoły, sprzyjające wymianie wiedzy i doświadczeń między ekspertami z różnych środowisk, branż i organizacji, działających na rzecz zrównoważonego rozwoju. Jesteśmy przekonani, że przyszłość to nasza wspólna odpowiedzialność.

Wynagrodzenia członków Zarządu i Rady Nadzorczej

GRI [2-18] [2-19] [2-20]

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.](#)

Politykę przygotowano stosownie do wymogów wynikających z regulacji unijnych oraz przepisów krajowych w tym:

- 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 zarządzających naszego banku. Ostatnie zmiany do Polityki przyjęto Uchwałą Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia ING Banku Śląskiego S.A. nr 32 z 7 kwietnia 2022 roku. Wprowadzone zmiany dotyczyły poziomu wynagrodzenia członków Rady Nadzorczej, zmian w programie

motywacyjnym w odniesieniu do członków Zarządu oraz doprecyzowania zapisów dotyczących powiązania wysokości wynagrodzenia całkowitego członków Zarządu z wynagrodzeniami pozostałych pracowników. Głosowanie w sprawie zmian przeprowadzone zostało w trybie jawnym, głosy oddano z 115 248 893 akcji, stanowiących 88,58% akcji w kapitale zakładowym. Wszystkie oddane głosy były ważne. W głosowaniu nie oddano głosów przeciw oraz wstrzymujących się.

Na koniec 2022 roku żaden z członków Zarządu Banku ani też Rady Nadzorczej nie posiadał akcji ING Banku Śląskiego ani udziałów w spółkach powiązanych banku.

Zasady wynagradzania członków Zarządu

Przepisy wewnętrzne regulujące kwestie wynagrodzeniowe

Wynagrodzenie członka Zarządu Banku ustalane jest zgodnie z *Regulaminem Wynagradzania Członków Zarządu ING Banku Śląskiego S.A.* przyjętym przez Radę Nadzorczą Banku. Ostatnie zmiany do Regulaminu wprowadzono Uchwałą Rady Nadzorczej nr 106/XIV/2022 z 18 listopada 2022 roku.

Regulamin stanowi doprecyzowanie zasad wynikających z *Polityki wynagradzania członków Rady Nadzorczej i Zarządu ING Banku Śląskiego S.A.* i jednocześnie stanowi realizację *Polityki zmiennych składników wynagrodzeń dla Identified Staff ING Banku Śląskiego S.A.*

Umowy z członkami Zarządu

Członkowie Zarządu zatrudnieni są na podstawie umów o pracę zawieranych na czas wspólnej kadencji, która rozpoczyna się z dniem powołania organu i obejmuje cztery kolejne pełne lata obrotowe.

Umowy określają warunki zatrudnienia i pełny pakiet wynagrodzenia członka Zarządu. W tym zakresie umowy są zgodne z obowiązującymi przepisami prawa oraz regulacjami wewnętrznymi. Ponadto członkowie Zarządu zawarli z Bankiem umowy o zakazie konkurencji po ustaniu stosunku pracy, które formułują zasady obowiązujące członka Zarządu oraz przysługujące świadczenia po zakończeniu współpracy.

Pakiet wynagrodzenia Członka Zarządu

W myśl wskazanych powyżej regulacji uposażenie Członka Zarządu składa się z:

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



Corocznie dokonywany jest przegląd pakietu wynagrodzenia członków Zarządu przez Komitet Wynagrodzeń i Nominacji Rady Nadzorczej. Przy ustalaniu warunków wynagradzania członków Zarządu Rada Nadzorcza bierze pod uwagę porównanie rynkowe, w tym wartości mediany porównywalnych stanowisk w porównywalnych organizacjach. Dane rynkowe pochodzą z:

- raportów płacowych, m. in. Korn Ferry, Sedlak & Sedlak,
- raportów giełdowych banków notowanych na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie (wewnętrzna analiza porównawcza banku).

Porównawcze dane rynkowe pozyskiwane z niezależnych raportów płacowych zawierają dane dla sektora bankowego obejmujące wynagrodzenie podstawowe, wynagrodzenie zmienne, świadczenia związane z zakończeniem współpracy oraz inne korzyści. Dane te stanowią punkt odniesienia do prowadzonej polityki w zakresie wynagradzania członków Zarządu.

W ramach przeglądu pakietu wynagrodzeń Komitet Wynagrodzeń i Nominacji Rady Nadzorczej:

- analizuje dane o wynagrodzeniach pochodzących z rynku,
- rekomenduje wysokość wynagrodzenia stałego oraz proporcję premii rocznej do wynagrodzenia zasadniczego.

Wynagrodzenie stałe

Wynagrodzenie zasadnicze jest ustalane w powiązaniu z rynkowym poziomem płac, odpowiednio do kategorii zaszeregowania wg metodologii wartościowania stanowisk Korn Ferry. Przy ustalaniu wysokości wynagrodzenia zasadniczego Członka Zarządu bierze się pod uwagę w szczególności: wykonywaną funkcję, zakres odpowiedzialności, kwalifikacje oraz doświadczenie zawodowe.

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, inne 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).

Osobną część świadczeń wchodzących w skład wynagrodzenia stałego stanowią świadczenia związane z rozwiązaniem umowy o pracę tj.: odprawa pieniężna oraz odszkodowanie karencyjne. Umowy o pracę przewidują odprawę pieniężną w wysokości 6-krotności średniego miesięcznego wynagrodzenia zasadniczego z ostatnich sześciu miesięcy pracy poprzedzających rozwiązanie stosunku pracy. Odprawa nie jest wypłacana w przypadku odwołania członka Zarządu z powodu:

- rozwiązania stosunku pracy w trybie art. 52 Kodeksu pracy,
- rozwiązania stosunku pracy w związku z rezygnacją członka Zarządu, kiedy zakończenie współpracy następuje z inicjatywy członka Zarządu, który rozwiązuje umowę o pracę w celu podjęcia zatrudnienia w innym podmiocie lub prowadzenia własnej działalności gospodarczej,
- zawieszenia członka Zarządu lub zawieszenia całego Zarządu przez Komisję Nadzoru Finansowego na podstawie przepisów Prawa bankowego.

Odprawa pieniężna nie jest wypłacana również w sytuacji, w których członek Zarządu po rozwiązaniu umowy z bankiem kontynuuje zatrudnienie w Grupie ING.

Ponadto, członkowie Zarządu zawarli 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. Zgodnie z postanowieniami umowy w okresie 12 miesięcy od dnia rozwiązania stosunku pracy członek Zarządu uprawniony jest do wypłaty odszkodowania karencyjnego w wysokości 12-miesięcznego wynagrodzenia zasadniczego brutto pobieranego przez Członka Zarządu w ostatnim roku trwania umowy. Wysokość odszkodowania karencyjnego jest zmniejszana 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 – do wysokości 25% 12-miesięcznego wynagrodzenia zasadniczego brutto pobieranego w ostatnim roku trwania umowy,
- rozwiązania stosunku pracy w związku z rezygnacją członka Zarządu z jego inicjatywy, który rozwiązuje umowę o pracę w celu podjęcia zatrudnienia w innym podmiocie lub prowadzenia własnej działalności gospodarczej - do wysokości 50% 12-miesięcznego wynagrodzenia zasadniczego brutto pobieranego w ostatnim roku trwania umowy. Rada Nadzorcza może upoważnić Przewodniczącego do zwiększenia odszkodowania karencyjnego powyżej tego poziomu.



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.

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 za granicą, o ile jest to uzasadnione interesem banku.

Wynagrodzenie zmienne

Członek Zarządu może otrzymać premię w wysokości do 100% rocznego wynagrodzenia zasadniczego za wykonanie zadań premiowych ustalonych przez Radę Nadzorczą. Wyznaczone przez Radę cele wspierają tworzenie długoterminowej wartości banku oraz uwzględniają dbałość o koszt ryzyka banku, koszt kapitału i ryzyko płynności. Cele obejmują zarówno elementy niefinansowe jak i finansowe:

- Cele o charakterze finansowym obejmują wybrane wskaźniki ustalane wg standardów rachunkowości finansowej lub zarządczej uwzględniające koszty ryzyka, koszt kapitału i ryzyko płynności (w tym długoterminowej). Poziomy docelowe kryteriów finansowych są spójne ze *Strategią i Planem finansowym ING Banku Śląskiego S.A.* przyjętym przez Radę Nadzorczą na dany okres oceny. Zasadą jest, że zadania o charakterze finansowym nie mogą być powiązane z wynikami uzyskiwanymi w obszarach kontrolowanych przez danego Członka Zarządu.
- Cele niefinansowe stanowią co najmniej 50% wszystkich celów, z wyłączeniem Członka Zarządu odpowiedzialnego za funkcje kontrolne. Zasadą jest, że cele Członka Zarządu odpowiedzialnego za funkcje kontrolne obejmują wyłącznie zadania niefinansowe.

Wagi dla celów finansowych i niefinansowych są określane corocznie przez Radę Nadzorczą.

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 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.

Ostateczną decyzję o wysokości premii rocznej dla poszczególnych Członków Zarządu podejmuje Rada Nadzorcza w oparciu o rekomendację Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji Rady Nadzorczej. Zasadą jest, że 40% premii podlega odroczeniu, a w przypadku przekroczenia określonej w Regulaminie kwoty – odroczeniu podlega 60% premii. Okres odroczenia wynosi pięć lat od ustalenia wynagrodzenia zmiennego przez Radę Nadzorczą. Przyznanie odroczonego wynagrodzenia zmiennego następuje corocznie w okresie pięciu lat, w pięciu równych częściach, o ile nie wystąpiły przesłanki do jego obniżenia lub niewypłacenia. W przypadku Prezesa Zarządu okres odroczenia wynosi sześć lat, a odroczone wynagrodzenie zmienne jest dzielone na sześć równych części.

Wynagrodzenie zmienne nieodroczone i odroczone dzielone jest na dwie części:

- co najmniej 50% w instrumentach finansowych - od 1 lipca 2022 podstawowym instrumentem stała się akcja własna (wcześniej akcja fantomowa),
- pozostała część w formie pieniężnej na rachunek bankowy Członka Zarządu wskazany dla celów wypłaty wynagrodzenia, nie później niż w ciągu siedmiu dni roboczych po zatwierdzeniu przez Walne Zgromadzenie ING Banku Śląskiego rocznego sprawozdania finansowego Banku.

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.

Powiązanie zasad wynagradzania z kwestiami zrównoważonego rozwoju

Kryteria przyznawania wynagrodzenia zmiennego są zgodne z długookresową strategią biznesową, wartościami i apetytem na ryzyko naszego banku, promują i wspierają proces efektywnego zarządzania ryzykiem, a także wspierają długoterminowe interesy banku oraz jego klientów. 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 odzwierciedlenie w celach wyznaczanych Zarządowi oraz pracownikom na dany rok i bezpośrednio przekłada się na poziom wynagrodzenia zmiennego. W 2022 roku cele wyznaczane członkom Zarządu były związane ze strategią ESG i obejmowały między innymi zadania polegające na:

- opracowaniu i wprowadzeniu (konkretnych) zrównoważonych produktów,



- osiągnięciu zerowej emisji ekwiwalentu CO₂ do 2030 roku w zakresie I i II - postęp zgodny z Deklaracją Ekologiczną opublikowaną w lipcu 2021 roku,
- realizacji uzgodnionych celów w ramach łańcucha ryzyka klimatycznego w projekcie ESG zgodnie z przyjętą mapą drogową,
- dostarczaniu w miejscu pracy ekologicznych rozwiązań technologicznych, które przyczyniają się do redukcji emisji ekwiwalentu CO₂,
- promowaniu wzrostu zaangażowania pracowników w programy z zakresu ESG, Kultury Ryzyka, przedsiębiorczości i samorozwoju.

Zmiana programu motywacyjnego

Zwyczajne Walne Zgromadzenie Banku Uchwałą nr 29 z 7 kwietnia 2022 roku podjęło decyzję o ustanowieniu w banku programu motywacyjnego skierowanego do osób mających istotny wpływ na profil ryzyka banku zatrudnionych w banku oraz w spółkach wchodzących w skład grupy kapitałowej banku i podlegających obowiązkowi konsolidacji, z wyłączeniem ING Banku Hipotecznego S.A.

W ramach Programu akcje własne będą przyznawane nieodpłatnie jako składnik wynagrodzenia zmiennego dla *Identified Staff* w rozumieniu Rozporządzenia Ministra Finansów, Funduszy i Polityki Regionalnej z 8 czerwca 2021 roku w sprawie systemu zarządzania ryzykiem i systemu kontroli wewnętrznej oraz polityki wynagrodzeń w bankach (Dz.U. 2021, poz. 1045).

Założenia Programu pozostają w zgodzie z przepisami ustawy z dnia 15 września 2000 r. - kodeks spółek handlowych (tj. Dz. U. 2020 r. poz. 1526 ze zm.) oraz z uwzględnieniem art. 5 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 596/2014 z dnia 16 kwietnia 2014 r. w sprawie nadużyć na rynku oraz uchylającego dyrektywę 2003/6/WE Parlamentu Europejskiego i Rady i dyrektywy Komisji 2003/124/WE, 2003/125/WE i 2004/72/WE (Dz. U. UE. L. 2014.173.1 ze zm.) i art. 2-4 Rozporządzenia Delegowanego Komisji (UE) 2016/1052 z dnia 8 marca 2016 r. uzupełniającego Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady nr 596/2014 w odniesieniu do regulacyjnych standardów technicznych dotyczących warunków mających zastosowanie do programów odkupu i środków stabilizacji (Dz. U. UE. L. 2016.173.34 ze zm.).

Nowy program zastąpił dotychczasowe rozwiązanie, które przewidywało wypłatę części wynagrodzenia zmiennego w instrumencie finansowym, którym była akcja fantomowa. Nowy program wszedł w życie od 1 lipca 2022 roku, a osoby objęte tym rozwiązaniem (w tym członkowie Zarządu) otrzymali stosowne aneksy do umów o pracę. Za

okres od dnia 1 stycznia do 30 czerwca 2022 roku, zmienna część wynagrodzenia wypłacona zostanie w akcjach fantomowych, na zasadach określonych w dotychczasowym programie i w akcjach własnych, na zasadach określonych w nowym programie, proporcjonalnie do okresu obowiązywania dotychczasowego i nowego programu w okresie od 1 lipca do 31 grudnia 2022 roku. Pierwszym pełnym okresem oceny, za który zmienna część wynagrodzenia wypłacona zostanie w oparciu o akcje własne będzie okres od 1 stycznia do 31 grudnia 2023 roku.

Warunkiem działania Programu jest pozyskanie z rynku odpowiedniej liczby akcji własnych. Zgodnie z założeniami Programu Zwyczajne Walne Zgromadzenie Banku upoważniło Zarząd Banku do nabycia akcji własnych na zasadach i warunkach opisanych poniżej:

- akcje własne będą w pełni pokryte,
- akcje własne będą nabywane wyłącznie w celu realizacji Programu,
- maksymalna liczba nabytych akcji własnych nie przekroczy 800 000 (słownie: osiemset tysięcy) akcji, stanowiących 0,6% kapitału zakładowego banku i reprezentujących 0,6% ogólnej liczby głosów w banku, przy czym w żadnym przypadku łączna wartość nominalna nabytych akcji własnych, z uwzględnieniem akcji własnych uprzednio nabytych przez bank i jego jednostki zależne, które nie zostały zbyte lub umorzone, nie przekroczy 0,6% kapitału zakładowego banku,
- łączna kwota, która może zostać przeznaczona na nabycie akcji własnych wraz z kosztami ich nabycia, wyniesie nie więcej niż 200 000 000 (słownie: dwieście milionów) złotych i w żadnym przypadku nie może przekroczyć kwoty utworzonego w tym celu kapitału rezerwowego,
- akcje własne będą nabywane za pośrednictwem wybranej w tym celu firmy inwestycyjnej,
- jednostkowa cena nabycia jednej akcji własnej wynosić będzie nie mniej niż 50 (słownie: pięćdziesiąt) złotych i nie więcej niż 500 (słownie: pięćset) złotych, przy czym cena za jedną akcję własną będzie określona z uwzględnieniem art. 5 Rozporządzenia MAR oraz Standardami Technicznymi.

W przypadku gdy z jakichkolwiek względów skup akcji z rynku będzie faktycznie niewykonalny lub nie będzie możliwy bez nadmiernych trudności lub w założonym harmonogramie, na potrzeby dalszej realizacji zobowiązań banku wynikających z Programu, Zarząd Banku za zgodą Rady Nadzorczej, może podjąć decyzję o zastąpieniu akcji własnych innym instrumentem finansowym, którego wartość uzależniona jest od wartości akcji banku lub dokonaniu realizacji zobowiązań banku wynikających z Programu w inny sposób realizujący jego cele.



Prawa do akcji fantomowych przyznane przed datą początkową realizacji nowego programu będą realizowane na dotychczasowych zasadach. W szczególności, odroczone części wynagrodzenia przyznanego w akcjach fantomowych nie będą podlegać konwersji na akcje własne.

Wynagrodzenie członków Zarządu

Poniżej prezentujemy wartości wynagrodzeń należnych i wypłaconych przez bank członkom Zarządu Banku w 2022 roku.

Świadczenia należne członkom Zarządu ING Banku Śląskiego za rok 2022 (w tys. zł)					
Imię i nazwisko	Okres od – do	Wynagrodzenia	Nagrody*	Inne korzyści**	Razem
Brunon Bartkiewicz	01.01.2022 - 31.12.2022	2 685,0	-	480,1	3 165,1
Joanna Erdman	01.01.2022 - 31.12.2022	1 440,6	-	255,0	1 695,6
Ewa Łuniewska	01.01.2022 - 31.12.2022	1 198,2	-	232,1	1 430,3
Marcin Giżycki	01.01.2022 - 31.12.2022	1 417,2	-	273,8	1 691,0
Bożena Graczyk	01.01.2022 - 31.12.2022	1 410,0	-	262,8	1 672,8
Sławomir Soszyński	01.01.2022 - 31.12.2022	1 200,7	-	215,6	1 416,3
Michał H. Mrożek	01.01.2022 - 31.12.2022	1 345,5	-	238,9	1 584,4
Alicja Żyła	01.01.2022 - 31.12.2022	1 098,0	-	207,4	1 305,4
Razem		11 795,1	-	2 165,8	13 960,9

*Świadczenia za rok 2022 dla Członków Zarządu ING Banku Śląskiego S.A. wynikające z Programu Zmiennych Składników Wynagrodzeń nie zostały jeszcze przyznane. Zgodnie z obowiązującym w Banku systemem wynagrodzeń Członkom Zarządu Banku może przysługiwać bonus za rok 2022, którego wypłata będzie miała miejsce w latach 2023-2030. w związku z tym została utworzona rezerwa na wypłatę bonusu za rok 2022 dla Członków Zarządu, która wynosiła 10,6 mln zł na 31 grudnia 2022 roku. Ostateczną decyzję odnośnie wysokości tego bonusu podejmie Rada Nadzorcza Banku. **Ubezpieczenia, wpłaty na fundusz inwestycyjny, opieka medyczna oraz inne świadczenia przyznane przez Radę Nadzorczą Banku.

Świadczenia wypłacone członkom Zarządu ING Banku Śląskiego za rok 2022 (w tys. zł)					
Imię i nazwisko	Okres od – do	Wynagrodzenia	Nagrody*	Inne korzyści**	Razem
Brunon Bartkiewicz	01.01.2022 - 31.12.2022	2 685,0	1 493,9	480,1	4 659,1
Joanna Erdman	01.01.2022 - 31.12.2022	1 440,6	1 114,7	255,0	2 810,2
Ewa Łuniewska	01.01.2022 - 31.12.2022	1 198,2	251,3	232,1	1 681,6
Marcin Giżycki	01.01.2022 - 31.12.2022	1 417,2	1 168,4	273,8	2 859,4
Bożena Graczyk	01.01.2022 - 31.12.2022	1 410,0	1 129,9	262,8	2 802,7
Sławomir Soszyński	01.01.2022 - 31.12.2022	1 200,7	637,6	215,6	2 053,8
Michał H. Mrożek	01.01.2022 - 31.12.2022	1 345,5	513,4	238,9	2 097,8
Alicja Żyła	01.01.2022 - 31.12.2022	1 098,0	75,8	207,4	1 381,2
Razem		11 795,1	6 385,0	2 165,8	20 345,9

*Premia wynikająca z Programu Zmiennych Składników Wynagrodzeń: za rok 2021 gotówka nieodroczone, za rok 2019 i transza gotówka odroczone, za rok 2018 II transza gotówka odroczone oraz za rok 2017 III transza gotówka odroczone, Akcje Fantomowe wynikające z Programu Zmiennych Składników Wynagrodzeń: za rok 2020 przetrzymane, za rok 2018 i transza odroczone oraz za rok 2017 II transza odroczone; **Ubezpieczenia, wpłaty na fundusz inwestycyjny, opieka medyczna oraz inne świadczenia przyznane przez Radę Nadzorczą Banku.

Równość wynagrodzeń

GRI [2-21]

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.

Zgodnie z zapisami przytoczonych powyżej regulacji średnie roczne wynagrodzenie całkowite brutto poszczególnych członków Zarządu nie przekracza 40-krotności średniego całkowitego wynagrodzenia brutto pozostałych pracowników w okresie rocznym. Relacja ta podlega corocznej analizie w ramach przeglądu polityki płacowej. Średnie wynagrodzenie zasadnicze otrzymywane przez pracownika w naszym banku to 10,0 tys. zł brutto miesięcznie.



Informacje o stosunku wynagrodzeń członków zarządu do średniej dla pracowników

	Limit	2021	2022
Stosunek krotności średniego wynagrodzenia zasadniczego brutto (miesięcznego)	40	13	12
Stosunek krotności średniego wynagrodzenia całkowitego brutto (rocznego)	40	22	27

Wskaźnik całkowitego rocznego wynagrodzenia

	2021	2022
Stosunek rocznego całkowitego wynagrodzenia dla najwyższej opłacanej osoby w organizacji do mediany rocznego całkowitego wynagrodzenia dla wszystkich pracowników (z wyłączeniem najwyższej opłacanej osoby)	41,9	40,6
Stosunek procentowego wzrostu całkowitego rocznego wynagrodzenia dla najlepiej zarabiającej osoby w organizacji do mediany procentowego wzrostu całkowitego rocznego wynagrodzenia dla wszystkich pracowników (z wyłączeniem osoby najlepiej zarabiającej)	0,25	0,79

Wynagrodzenie członków Rady Nadzorczej

Każdy członek Rady Nadzorczej pełni swą funkcję na mocy powołania uchwałą Walnego Zgromadzenia. Członkowie Rady Nadzorczej są powoływani na okres wspólnej kadencji, która rozpoczyna się z dniem powołania i obejmuje cztery kolejne pełne lata obrotowe.

Przy ustalaniu poziomu wynagrodzeń Członków Rady Nadzorczej oraz dodatków z tytułu pełnienia funkcji dodatkowych w Radzie bierze się pod uwagę mediany rynkowe na tych stanowiskach w sektorze bankowym przy uwzględnieniu skali działalności Banku oraz jego sytuacji finansowej. Wynagrodzenia członków Rady Nadzorczej są corocznie analizowane w oparciu o niezależny raport płacowy Sedlak & Sedlak, który prezentuje dane finansowe z sektora bankowego dotyczące poziomu wynagrodzenia i świadczeń dodatkowych.

Zgodnie z Regulacjami Członkowie Rady Nadzorczej pełniący jednocześnie inne funkcje w ING Bank N.V. realizują swoje zadania w Radzie Nadzorczej nieodpłatnie. Członkowie Rady Nadzorczej zrzekają się prawa do wynagrodzenia, składając na piśmie stosowne oświadczenie.

Członkom Rady Nadzorczej nie jest przyznawane wynagrodzenie zmienne. 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, ustalanego procentowo w stosunku do wynagrodzenia podstawowego w wysokości:
 - dla Przewodniczącego Rady Nadzorczej – 100%,
 - Wiceprzewodniczącego Rady Nadzorczej oraz Członków Rady pełniących funkcję Przewodniczących Komitetów Rady – 25%,
 - Członków niepełniących funkcji Przewodniczących Komitetów Rady – 15%.

Poniżej prezentujemy wartości wynagrodzeń należnych i wypłaconych przez bank członkom Rady Nadzorczej w 2022 roku.

Świadczenia należne członkom Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego za rok 2022 (w tys. zł)					
Imię i nazwisko	Okres od – do	Wynagrodzenia	Nagrody	Inne korzyści	Razem
Aleksander Galos	01.01.2022 - 31.12.2022	397,2	0,0	0,0	397,2
Dorota Dobija	01.01.2022 - 31.12.2022	241,4	0,0	0,0	241,4
Monika Marcinkowska	01.01.2022 - 31.12.2022	218,1	0,0	0,0	218,1
Małgorzata Kołakowska	01.01.2022 - 31.12.2022	0,0	0,0	0,0	0,0
Michał Szczurek	01.01.2022 - 31.12.2022	0,0	0,0	0,0	0,0
Remco Nieland	01.01.2022 - 07.04.2022	0,0	0,0	0,0	0,0
Stephen Creese	01.01.2022 - 31.12.2022	0,0	0,0	0,0	0,0
Aris Bogdaneris	07.04.2022 - 31.12.2022	0,0	0,0	0,0	0,0
Razem		856,7	0,0	0,0	856,7



Świadczenia wypłacone członkom Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego za rok 2022 (w tys. zł)					
Imię i nazwisko	Okres od – do	Wynagrodzenia*	Nagrody	Inne korzyści	Razem
Aleksander Galos	01.01.2022 - 31.12.2022	401,4	0,0	0,0	401,4
Dorota Dobija	01.01.2022 - 31.12.2022	243,8	0,0	0,0	243,8
Monika Marcinkowska	01.01.2022 - 31.12.2022	218,1	0,0	0,0	218,1
Małgorzata Kołakowska	01.01.2022 - 31.12.2022	0,0	0,0	0,0	0,0
Michał Szczurek	01.01.2022 - 31.12.2022	0,0	0,0	0,0	0,0
Remco Nieland	01.01.2022 - 07.04.2022	0,0	0,0	0,0	0,0
Stephen Creese	01.01.2022 - 31.12.2022	0,0	0,0	0,0	0,0
Aris Bogdaneris	07.04.2022 - 31.12.2022	0,0	0,0	0,0	0,0
Razem		863,3	0,0	0,0	863,3

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

Miesięczne wynagrodzenie stałe dla poszczególnych Członków Rady Nadzorczej stanowi nie więcej 10-krotność średniego wynagrodzenia zasadniczego otrzymywanego przez pracownika w ING Banku Śląskim.

Polityka różnorodności

GRI [3-3] [405-1] [405-2]

SDG 5, 10

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 organizację 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, niezależnie od zajmowanego stanowiska, ze szczególnym uwzględnieniem władz banku i kluczowych managerów, a także kandydatów aplikujących do ING,
- jest monitorowana regularnie w cyklach sześciomiesięcznych.

Zgodnie z wymogami Rekomendacji z oraz ustawy Prawo bankowe, *Polityka wynagradzania w Grupie Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A.* zapewnia neutralność 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.

W Polityce znajdują się zapisy odnoszące się wprost do zasady równości wynagrodzeń wypłacanych pracownikom, a w szczególności:

- określenie poziomu wynagrodzenia Członków Zarządu w stosunku do wynagrodzenia pozostałych pracowników,
- monitorowanie wskaźnika wynagrodzeń oraz dokonywanie analiz wynagrodzeń w ramach corocznego przeglądu wynagrodzeń.

W 2022 roku stosunek wynagrodzenia kobiet do mężczyzn w Grupie Kapitałowej ING Banku Śląskiego wyniósł 96% (w porównaniu do 99% w 2021 roku).

Podobnie jak za 2020 i 2021 rok, wskaźnik został wyliczony dla wynagrodzeń całkowitych (stawka godzinowa) pracowników pozostających w zatrudnieniu na 31 grudnia 2022 roku, zgodnie ze sposobem raportowania na Giełdę Papierów Wartościowych. 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 2022 rok.

Wpływ na zmianę luki płacowej z 99% w 2021 roku do 96% w 2022 roku miały przede wszystkim zmiany w strukturze zatrudnienia, z zwłaszcza przesunięcia pracowników między kategoriami zaszeregowania (awanse). Istotnym elementem wpływającym na ten wskaźnik jest wypłacona premia, która dla pracowników nowo zatrudnionych i kobiet przebywających na długoterminowych nieobecnościach nie jest naliczana zgodnie z obowiązującym regulaminem.

Oprócz wskaźnika zróżnicowania wynagrodzeń ze względu na płeć bank przeprowadza dogłębną analizę w zakresie *equal pay for equal work*, która pokazuje wskaźnik niedopasowania płacy na tych samych stanowiskach, kategoriach zaszeregowania, kompetencjach na poziomie 0,5 proc.

ING Bank Śląski podejmuje działania mające na celu zapewnienie, że zróżnicowanie wynagrodzeń pod względem płci będzie redukowane na przestrzeni czasu. Jednym z celów rocznych Zarządu w ostatnich latach jest dbałość o odpowiednią proporcję kobiet i mężczyzn w planach sukcesji kadry menedżerskiej wyższego szczebla. Od 2022 roku rozpoczęliśmy analizę wynagrodzeń pracowników zajmujących stanowiska o tych samych profilach, identyfikując osoby, które zarabiają statystycznie mniej lub więcej dla danego profilu, również względem płci przeciwnej – wyniki analiz stanowią jeden z elementów analizowanych przez menedżerów podejmujących decyzje o podwyżkach wynagrodzeń. Bank realizuje szereg inicjatyw z zakresu różnorodności i włączenia mających na celu wyrównywanie szans kobiet i mężczyzn oraz budowanie 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
2022 rok			
Wyższa kadra zarządzająca	61	135	94%
Kadra zarządzająca	291	246	95%
Pozostali pracownicy	5 205	2 687	96%
Razem	5 557	3 068	96%
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

ING Bank Śląski stosuje zasadę różnorodności w procesach doboru, oceny kwalifikacji oraz sukcesji organów nadzorujących i zarządzających. Obowiązująca w banku *Polityka różnorodności w odniesieniu do Członków Zarządu i Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A.* (zatwierdzona Uchwałą Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia ING Banku Śląskiego S.A. nr 34 z 7 kwietnia 2022 roku) formułuje zasady zapewniające, aby członkowie tych organów charakteryzowali się szerokim zakresem kompetencji, wysokimi kwalifikacjami zawodowymi, adekwatnym doświadczeniem zawodowym, umiejętnościami i nieposzlakowaną opinią. Jednocześnie 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.

Podejmując decyzję w ramach powoływania członków organów zarządzających, bank bierze pod uwagę fakt, iż bardziej zróżnicowane organy zarządzające sprzyjają konstruktywnemu sprzeciwowi i dyskusji w oparciu o różne punkty widzenia.

Zasady sprecyzowane w Polityce mają 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 różnorodności 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.

Komitet Wynagrodzeń i Nominacji Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego 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 2022 roku w składzie Zarządu były 4 kobiety (50% liczby członków Zarządu), a w składzie Rady Nadzorczej 3 kobiety (43% liczby członków Rady Nadzorczej). W Radzie Nadzorczej 25% (2 osoby) mają inną narodowość niż polska.

Informacje o różnorodności w Zarządzie i Radzie Nadzorczej		
	Zarząd	Rada Nadzorcza
Płeć		
Kobiety	4	3
Mężczyźni	4	4
Wiek		
41-50 lat	3	2
51-60 lat	5	4
61-70 lat	-	1
Obywatelstwo		
polskie	8	5
Inne	-	2
Staż na stanowisku		
do 5 lat	6	6
6-10 lat	-	1
> 10 lat	2	-
Doświadczenie zawodowe		
bankowość	7	5
prawnicze	-	1
zarządzanie	-	1
finanse i ekonomia	3	3
IT	2	-



Bezpieczeństwo banku i klientów (G)

System zarządzania ryzykiem oraz kapitałem	119
Ryzyko kredytowe	125
Ryzyko rynkowe	131
Ryzyko płynności i finansowania	132
Ryzyko niefinansowe	134
Ryzyko operacyjne	134
Ryzyko braku zgodności (Compliance)	136
Bezpieczeństwo transakcji i stabilność systemów IT	137
Cyberbezpieczeństwo	139
Bezpieczeństwo danych osobowych	141
Ryzyko ESG	143
Ryzyko modeli	150
Ryzyko biznesowe	150



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 [3-3]

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 zarządzanie ryzykiem, adekwatne do wielkości i profilu ponoszonego przez Grupę ryzyka, poprzez stałą identyfikację, pomiar lub ocenę, monitorowanie, kontrolę ryzyka, w tym ograniczanie ryzyka oraz raportowanie ryzyka wraz z oceną skuteczności podjętych działań ograniczających ryzyko. W ramach kontroli ryzyka Grupa zabezpiecza się przed ryzykiem lub je ogranicza wprowadzając odpowiednie mechanizmy kontrolne, system limitów oraz adekwatny poziom rezerw (odpisów), a także kapitałów i buforów płynnościowych.

W ramach systemu zarządzania ryzykiem:

- posiadamy określoną częstotliwość pomiaru lub oceny ryzyka, która jest adekwatna do skali i złożoności działalności,
- stosujemy sformalizowane zasady służące określaniu wielkości podejmowanego ryzyka i zasady zarządzania ryzykiem,
- stosujemy sformalizowane procedury mające na celu identyfikację, pomiar lub szacowanie oraz monitorowanie ryzyka, uwzględniające również przewidywany poziom ryzyka w przyszłości,
- stosujemy sformalizowane limity ograniczające ryzyko i zasady postępowania w przypadku przekroczenia limitów, w tym wprowadza sposoby i środki, które mają wyeliminować przekroczenie limitów w przyszłości,
- stosujemy przyjęty system sprawozdawczości zarządczej umożliwiający monitorowanie poziomu ryzyka,
- posiadamy strukturę organizacyjną dostosowaną do wielkości i profilu ponoszonego ryzyka,

- posiadamy wykwalifikowaną kadrę jednostek zarządzających ryzykiem oraz zapewniamy szkolenia dla pracowników pierwszej i drugiej linii obrony.

System zarządzania ryzykiem określiliśmy w polityce *Ogólne zasady zarządzania i ograniczania ryzyka kredytowego, rynkowego, płynności i finansowania oraz operacyjnego w ING Banku Śląskim S.A.*

Nasza struktura ryzyka i kontroli 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 oraz jednostki odpowiedzialne za ryzyko środowiskowe.

- **Druga linia obrony** - odpowiedzialna za wydawanie regulacji oraz zapewnienie metod i narzędzi zarządzania ryzykiem, w tym 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 zakresie mechanizmów kontrolnych. 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 adekwatności i skuteczności systemu zarządzania ryzykiem i systemu kontroli wewnętrznej w pierwszej i drugiej linii obrony. Trzecią linię obrony stanowi Departament Audytu Wewnętrznego.

System kontroli wewnętrznej określiliśmy w polityce *System kontroli wewnętrznej w ING Banku Śląskim S.A.*

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. Informacje o działających komitetach są przywołane w rozdziale o [Ładzie korporacyjnym](#).

Zasady zarządzania ryzykiem

Zarządzamy 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), traktujemy zarządzanie ryzykiem kredytowym, rynkowym oraz operacyjnym jako fundamentalną i integralną część całościowego zarządzania Grupą Kapitałową ING Banku Śląskiego.

Apetyt na ryzyko

Apetyt na ryzyko określa maksymalną wielkość ryzyka jaką jesteśmy gotowi zaakceptować wspierając tym samym stabilność oraz dalszy rozwój. W ramach zarządzania ryzykiem i kapitałem ustaliliśmy 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

W 2022 roku monitorowaliśmy poziomy umożliwiające wypłatę dywidendy dla następujących współczynników kapitałowych (z aktualnymi na daną datę poziomami dywidendowymi):

- współczynnik kapitału podstawowego Tier 1 (CET1) na poziomie co najmniej 10,5%,
- współczynnik Tier 1 (T1) na poziomie co najmniej 12,5%, oraz
- łączny współczynnik kapitałowy (TCR) na poziomie co najmniej 14,00%.

W poziomach RAS utrzymaliśmy bufor ryzyka systemowego w wysokości 3% na cele dywidendowe. Powyższe poziomy RAS nie uwzględniają jeszcze zmniejszenia poziomu bufora innej instytucji o znaczeniu systemowym z 0,75% do poziomu 0,5%, o czym zostaliśmy poinformowani przez KNF 20 grudnia 2022 roku.

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 2022 roku (podobnie jak w roku 2021) wynosił 2,5%,
 - bufor innej instytucji o znaczeniu systemowym w wysokości 0,75% nałożony decyzją KNF otrzymaną 5 listopada 2021 roku (decyzją KNF otrzymaną 20 grudnia 2022 roku poziom bufora zmniejszył się do 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 2022 roku bufor antycykliczny wynosił efektywnie 0,005%),
- 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 monitorujemy poziom dywidendowy z uwzględnieniem wielkości bufora ryzyka systemowego). Na potrzeby RAS, poziomy dywidendowe wynikające z polityki dywidendowej KNF, nie uwzględniają narzutu kapitałowego zalecanego w ramach Filara 2.

W ramach RAS dotyczących adekwatności kapitałowej określiliśmy również limity kapitałowe na poszczególne rodzaje ryzyka.

Fundusze własne i wymóg kapitałowy

Fundusze własne

Nasze fundusze własne w ujęciu w ujęciu skonsolidowanym składają się z:

- kapitału podstawowego Tier 1, który na koniec 2022 roku wyniósł 14 814,8 mln zł (15 125,0 mln zł rok wcześniej),
- kapitału Tier 2, który na koniec 2022 roku wyniósł 1 647,3 mln zł (1 721,6 mln zł rok wcześniej).

Na 31 grudnia 2022 roku nie identyfikowaliśmy kapitału dodatkowego Tier 1 (AT1).

Wymóg kapitałowy

Na potrzeby sprawozdawcze w 2022 i 2021 roku do kalkulacji wymogu kapitałowego z tytułu ryzyka kredytowego wykorzystywaliśmy metodę zaawansowaną wewnątrznych ratingów oraz metodę standardową. Posiadamy zgodę Komisji Nadzoru Finansowego oraz Narodowego Banku Holandii na stosowanie metody zaawansowanej wewnątrznych 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 wykorzystujemy metodę standardową TSA (*the standardised approach*). W obszarze ryzyka rynkowego wykorzystujemy metodę podstawową i metodę zaktualizowanego średniego okresu zwrotu (w zależności od rodzaju ryzyk). Wyznaczamy 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.

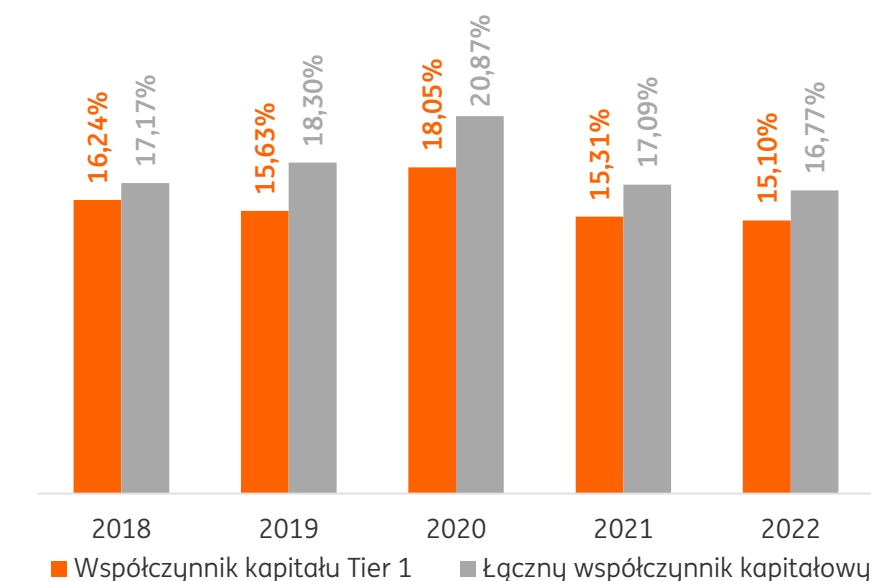
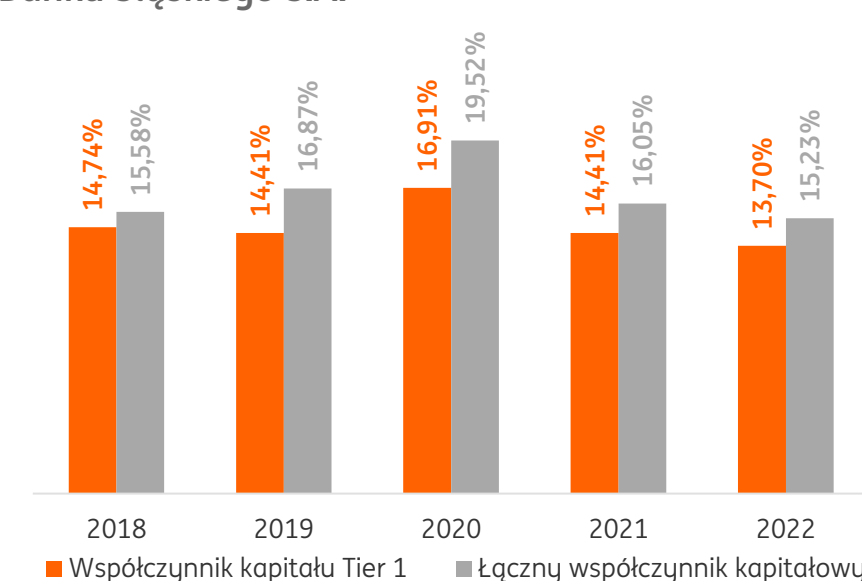
Nasz łączny wymóg kapitałowy na koniec 2022 roku wyniósł 8 658,7 mln zł i był o 262,6 mln zł większy niż rok wcześniej. W ramach swojej struktury był on zdominowany przez wymóg z tytułu ryzyka kredytowego. Na koniec 2022 roku stanowił on 88% (podobnie jak na koniec 2021 roku).

Adekwatność kapitałowa

31 grudnia 2022 roku wartość naszego łącznego współczynnika kapitałowego w ujęciu skonsolidowanym wyniosła 15,23% w porównaniu do 16,05% na koniec 2021 roku, a wartość współczynnika Tier 1 wyniosła 13,70% w porównaniu do 14,41% na koniec 2021 roku.

Współczynniki kapitałowe dla Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A.

Współczynniki kapitałowe dla ING Banku Śląskiego S.A.



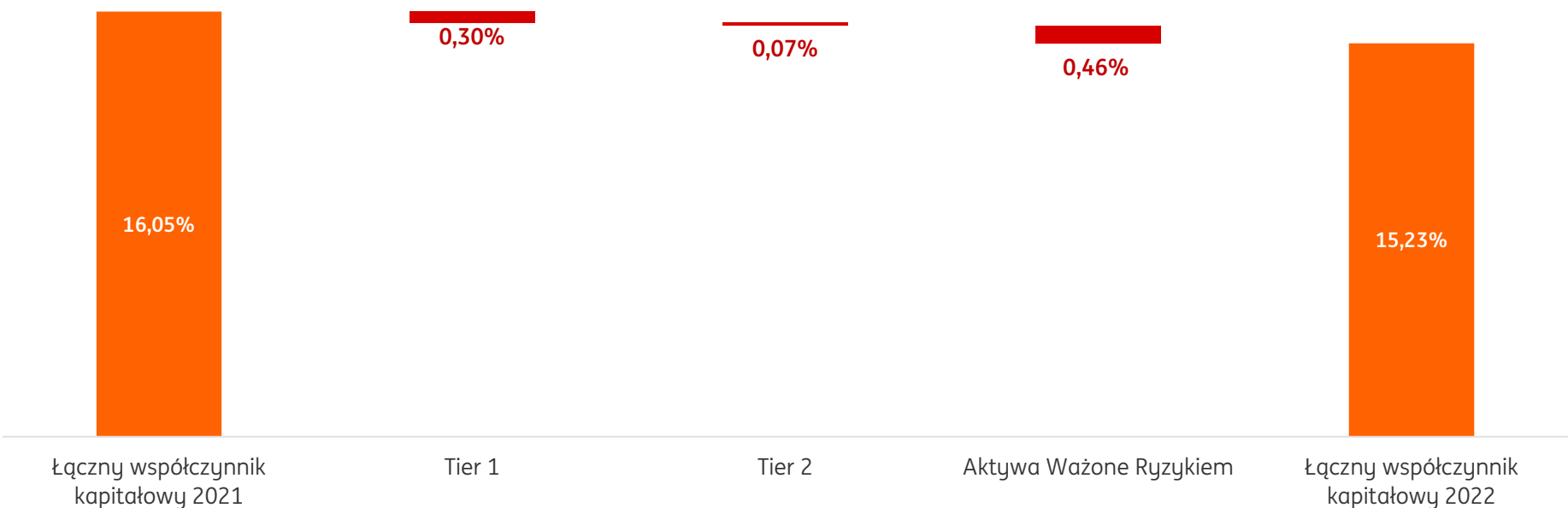
Główne czynniki zmiany łącznego współczynnika kapitałowego to:

- w ramach kapitału podstawowego Tier 1:
 - zwiększenie negatywnego wpływu z tytułu odroczonego podatku dochodowego opartych na przyszłej rentowności i niewynikające z różnic przejściowych, w związku ze zrealizowaną stratą podatkową za 2022 rok na skutek wyceny portfela instrumentów IRS – spadek łącznego współczynnika kapitałowego o 0,47 p.p.,
 - zwiększenie negatywnego wpływu z tytułu niezrealizowanych zysków i strat na portfelu wycenianym do wartości godziwej przez inne całkowite dochody, z uwzględnieniem tymczasowego traktowania zgodnie z art. 468 Rozporządzenia 575/2013 – spadek łącznego współczynnika kapitałowego o 0,33 p.p.,
 - uwzględnienie zysku za I półrocze 2022 roku, po pomniejszeniu o przewidywane dywidendy (646,4 mln zł) – wzrost łącznego współczynnika kapitałowego o 0,60 p.p.,
- w ramach wymogu kapitałowego:



- wzrost aktywów ważonych ryzykiem, w tym wynikający ze zmian modelowych – spadek łącznego współczynnika kapitałowego o 0,46 p.p.

Struktura rocznej zmiany łącznego współczynnika kapitałowego (ujęcie skonsolidowane)



Nadwyżka łącznego współczynnika kapitałowego ponad wymóg regulacyjny zmniejszyła się z 4,80% do 3,73%, a nadwyżka współczynnika Tier 1 zmniejszyła się z 5,16% do 4,20%.

W kalkulacji współczynników kapitałowych korzystamy z przepisów przejściowych w zakresie złagodzenia wpływu wdrożenia standardu MSSF 9 na poziom funduszy własnych. Dodatkowo od 31 grudnia 2021 roku stosujemy tymczasowe traktowanie niezrealizowanych zysków i strat wycenianych według wartości godziwej przez inne całkowite dochody zgodnie z art. 468 rozporządzenia CRR. W przypadku nie stosowania okresu przejściowego na potrzeby wdrożenia MSSF 9 ani tymczasowego traktowania niezrealizowanych zysków i strat wycenianych według wartości godziwej przez inne całkowite dochody zgodnie z art. 468 Rozporządzenia CRR, nasze współczynniki kapitałowe na 31 grudnia 2022 roku kształtowałyby się następująco:

- na poziomie skonsolidowanym łączny współczynnik kapitałowy kształtowałby się na poziomie 14,91%, a współczynnik kapitału Tier 1 na poziomie 13,39% (w porównaniu do odpowiednio 15,82% oraz 14,16% w 2021 roku),

- na poziomie jednostkowym łączny współczynnik kapitałowy kształtowałby się na poziomie 16,43%, a współczynnik kapitału Tier 1 na poziomie 14,76% (w porównaniu do odpowiednio 16,84% oraz 15,05% w 2021 roku).

Minimalne wymogi kapitałowe

20 grudnia 2022 roku otrzymaliśmy pismo Komisji Nadzoru Finansowego (o czym informowaliśmy w [raporcie bieżącym](#)) w sprawie zmiany poziomu bufora innej instytucji o znaczeniu systemowym, którego adekwatna wysokość wynikająca z przyjętych przez KNF zasad, została ustalona w wysokości równoważnej 0,5% łącznej kwoty ekspozycji na ryzyko. Decyzja KNF oznacza, że bufor innej instytucji o znaczeniu systemowym dla nas uległ zmianie z poziomu 0,75% do poziomu 0,5%.

27 grudnia 2022 roku otrzymaliśmy pismo Komisji Nadzoru Finansowego (o czym informowaliśmy w [raporcie bieżącym](#)) w sprawie zalecenia ograniczenia ryzyka występującego w naszej działalności poprzez utrzymywanie funduszy własnych na pokrycie dodatkowego narzutu kapitałowego (P2G) w celu zaabsorbowania potencjalnych strat wynikających z wystąpienia warunków skrajnych, w wysokości 0,52 p.p. na poziomie jednostkowym oraz 0,50 p.p. na poziomie skonsolidowanym. Zalecenie powinniśmy spełniać 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.

W konsekwencji tego, wg stanu na 31 grudzień 2022 roku nasze minimalne skonsolidowane wymogi kapitałowe wynoszą (w nawiasie podano wymogi na poziomie jednostkowym):

- CET1 $\geq$ 8,00% (8,02%),
- T1 $\geq$ 9,50% (9,52%),
- TCR $\geq$ 11,50% (11,52%).

Polityka dywidendowa

Najważniejsze założenia [polityki dywidendowej](#) naszego banku są następujące:

- Zakładamy 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 2022 rok

6 grudnia 2022 roku Komisja Nadzoru Finansowego opublikowała stanowisko w zakresie polityki dywidendowej w 2023 roku (jej pełna treść dostępna jest pod [tym linkiem](#)).

Kwotę do wysokości 50% zysku z 2022 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 (z uwzględnieniem 3 p.p. bufora nadzorczego),
- posiadające współczynnik kapitału Tier 1 (T1) nie niższy niż wymagane minimum: 6% + 75%*wymóg P2R + wymóg połączonego bufora (z uwzględnieniem 3 p.p. bufora nadzorczego),
- posiadające łączny współczynnik kapitałowy (TCR) nie niższy niż wymagane minimum: 8% + wymóg P2R + wymóg połączonego bufora (z uwzględnieniem 3 p.p. bufora nadzorczego).

Kwotę do wysokości 75% zysku z 2022 roku mogą wypłacić jedynie banki spełniające jednocześnie kryteria do wypłaty 50% z uwzględnieniem, w ramach kryteriów kapitałowych, wrażliwości banku na niekorzystny scenariusz makroekonomiczny (mierzonej poziomem P2G).

Kwotę do wysokości 100% zysku z 2022 roku mogą wypłacić jedynie banki spełniające jednocześnie kryteria do wypłaty 75% a także których portfel należności od sektora niefinansowego charakteryzuje się dobrą jakością kredytową (udział NPL, z uwzględnieniem instrumentów dłużnych, na poziomie nieprzewyższającym 5%).

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.

Historia wypłaconych dywidend

W 2022 roku ING Bank Śląski wypłacił dywidendę z zysku za 2021 rok.

W pierwszym kroku, w dniu publikacji szacunku wyników za IV kw. 2021 roku, Zarząd poinformował ([w raporcie bieżącym z 3 lutego 2022 roku](#)) o swojej intencji zarekomendowania Walnemu Zgromadzeniu podjęcia uchwały w zakresie przeznaczenia na wypłatę dywidendy około 30% zysku jednostkowego za 2021 rok.

Następnie, bank otrzymał od Komisji Nadzoru Finansowego indywidualne zalecenie w zakresie dywidendy z zysku za 2021 rok ([o czym informowaliśmy w raporcie bieżącym z 1 marca 2022 roku](#)). W zaleceniu, KNF wskazało, że bank może wypłacić do 100% zysku netto za 2021 rok jako dywidendę. W następstwie tego, Zarząd podjął decyzję w zakresie wypłaty dywidendy z zysku za 2021 rok w wysokości 689,53 mln zł (5,30 zł brutto na akcję; co stanowiło



30% zysku netto, zgodnie z przyjętą polityką dywidendową) – informowaliśmy o tym w [raporcie bieżącym z 8 marca 2022 roku](#).

Zwyczajne Walne Zgromadzenie podjęło 7 kwietnia 2022 roku uchwałę w zakresie podziału zysku netto za 2021 rok zgodnie z propozycją Zarządu (informacja przekazana [raportem bieżącym z 7 kwietnia 2022 roku](#)). Na dywidendę zostało przeznaczone 689,53 mln zł, czyli 30% zysku netto. W przeliczeniu na jedną akcję było to 5,30 zł brutto. Dniem dywidendy został ustalony 15 kwietnia 2022 roku, a wypłata dywidendy została zrealizowana 4 maja 2022 roku. Dywidendą zostały objęte wszystkie akcje wyemitowane przez bank.

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.					
	2017	2018	2019	2020	2021
Kwota dywidendy za dany rok (mln zł)	416,3	455,4	0	663,5	689,5
Kwota dywidendy na akcję (zł)	3,20	3,50	0	5,10	5,30
Stopa wypłaty dywidendy (do zysku skonsolidowanego)	29,7%	29,8%	0%	49,6%	29,9%
Stopa wypłaty dywidendy (do ceny akcji z dnia dywidendy)	1,6%	1,8%	0%	2,0%	2,3%

Plan naprawy i przymusowej restrukturyzacji

24 lutego 2023 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 27 kwietnia 2022 roku poinformował, że

we współpracy z SRB, działając w ramach kolegium, uzgodniły i przyjęły w formie wspólnej decyzji minimalny poziom funduszy własnych i zobowiązań kwalifikowalnych (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). Wspólna decyzja wskazuje, że w grupowym planie przymusowej restrukturyzacji przewidziana została strategia przymusowej restrukturyzacji zakładająca pojedynczy punkt kontaktowy w przypadku wszczęcia przymusowej restrukturyzacji (ang. *Single Point of Entry*, SPE). Preferowanym narzędziem przymusowej restrukturyzacji dla Grupy jest instrument umorzenia lub konwersji zobowiązań (ang. *bail-in*).

Wymóg MREL wyznaczony przez BFG, w porozumieniu z SRB, dla nas wynosi 16,24% 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. Część MREL odpowiadająca kwocie rekapitalizacji powinna zostać spełniona w formie następujących instrumentów: dodatkowego Tier 1 (AT1), instrumentów kapitału Tier 2 (T2) oraz innych podporządkowanych zobowiązań kwalifikowalnych nabytych bezpośrednio bądź pośrednio przez podmiot dominujący. To dodatkowe oczekiwanie BFG odnosi się do docelowego poziomu MREL.

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 12,12% od momentu otrzymanie pisma BFG i 14,18% na koniec 2022 roku, oraz
- TEM wynoszą 3,00% od momentu otrzymanie pisma BFG i 4,46% na koniec 2022 roku.

Instrumenty w kapitale podstawowym Tier 1 (CET1) utrzymywane przez podmiot na potrzeby wymogu połączonego bufora nie mogą zostać zaliczone do wymogu MREL wyrażonego jako odsetek łącznej kwoty ekspozycji na ryzyko (co oznacza, że bank powinien utrzymywać wymóg połączonego bufora ponad wskazany wymóg MREL).

22 września 2022 roku BFG opublikowało [komunikat](#) w sprawie zmiany zasad wyznaczania śródkresowego wymogu $MREL_{TREA}$. BFG będzie określał śródkresowy wymóg $MREL_{TREA}$, który banki powinny spełnić do 31 grudnia 2022 roku, w oparciu o tę samą formułę, co w przypadku śródkresowego wymogu $MREL_{TREA}$, który banki były obowiązane spełniać od 1 stycznia 2022 roku. BFG będzie stosował zmienione zasady wyznaczania śródkresowego wymogu MREL zgodnie z harmonogramem przyjmowania przeglądów i aktualizacji planów przymusowej restrukturyzacji i grupowych planów przymusowej restrukturyzacji. W przypadku podmiotów krajowych będących podmiotami zależnymi w grupach transgranicznych, dla których przyjęcie planów oraz wyznaczenie minimalnych poziomów funduszy własnych i zobowiązań kwalifikowalnych następuje w formie wspólnej decyzji, może się zdarzyć, że przyjęcie wspólnych decyzji uwzględniających zmienioną ścieżkę dojścia do docelowego poziomu $MREL_{TREA}$ nastąpi po 1 stycznia 2023 roku. W takich przypadkach do czasu przyjęcia nowych wspólnych decyzji uwzględniających zaktualizowane śródkresowe wymogi $MREL_{TREA}$ BFG, monitorując spełnienie śródkresowego wymogu $MREL_{TREA}$, będzie brał pod uwagę fakt procedowanych zmian poziomu śródkresowego $MREL_{TREA}$. Komunikat BFG oznacza dla nas, że minimalny poziom $MREL_{TREA}$ począwszy od 31 grudnia 2022 roku wynosi 12,12% (w porównaniu do wcześniej przyjętego poziomu 14,18%). Strategia restrukturyzacji oraz wymóg MREL mogą podlegać zmianom, w szczególności w związku z pracami w ramach kolegów nadzorczych.

Zgodnie z [raportem bieżącym z 22 grudnia 2022 roku](#), bank zawarł z ING Bank N.V. umowę nieuprzywilejowanej pożyczki senioralnej (ang. Non-Preferred Senior; „Pożyczka”). Wartość Pożyczki została ustalona na 260 mln EUR, a czas jej trwania wynosi 6 lat (przy czym bank ma prawo jej wcześniejszej spłaty po upływie 5 lat). Udzielona pożyczka jest realizacją strategii *Single Point of Entry* dla Grupy ING. Data realizacji transakcji została ustalona na 5 stycznia 2023 roku.

Ryzyko kredytowe

Wstęp

Nadrzędnymi dokumentami regulującymi zarządzanie ryzykiem kredytowym są: *Ogólne Zasady zarządzania i ograniczania ryzyka kredytowego, rynkowego, płynności i finansowania oraz operacyjnego w ING Banku Śląskim oraz Polityka zarządzania ryzykiem kredytowym w ING Banku Śląskim*. 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. m.in: ryzykiem płynności, rynkowym, operacyjnym, prawnym i reputacyjnym, które mogą się wzajemnie wzmacniać oraz uwzględnia ryzyko ESG.

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:

- utrzymaniu bezpiecznego poziomu norm współczynników kapitałowych 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 odpowiedniego 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 realizację 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, portfela 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:

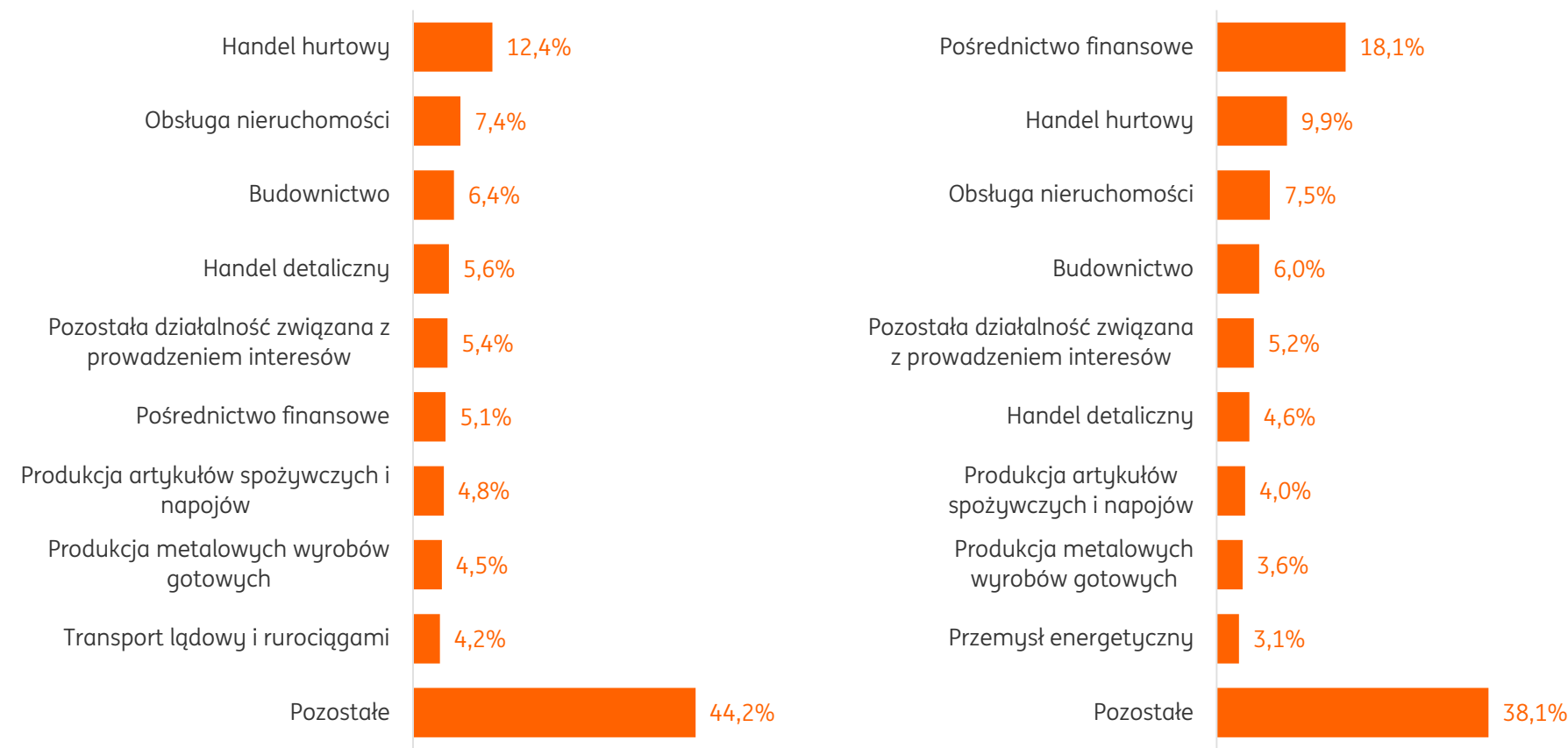
- limity sprzedażowe i wielkości portfela,
- limity jakości portfela/dla wartości parametrów ryzyka,
- limity efektywności monitoringu i windykacji,
- limity sektorowe,
- limity koncentracji, w tym limity dla portfela ekspozycji kredytowych zabezpieczonych hipotecznie, wynikające z wymogów Rekomendacji S,
- parametry jakościowe RAS dla ryzyka ESG.

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



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,
 - Zespół Wsparcia Zarządzania.
- Ryzyko Kredytowe, w skład którego wchodzi:
 - Departament Consumer Credit Risk,
 - Departament Business Credit Risk.
- Ryzyko Kredytowe - obszar Modele, Dane i Raportowanie, w skład którego wchodzi:
 - Departament Modeli Ryzyka,
 - Departament Regulacji Ryzyka, w tym Zespół Ryzyka ESG,



- Departament Systemów Ryzyka.

Ponadto, w strukturze Pionu CRO znajduje się Departament Kredytów Zwiększonego Ryzyka, Departament Walidacji Modeli, Departament Zarządzania Ryzykiem Operacyjnym, Departament Zarządzania Ryzykiem Rynkowym oraz Departament Inspekcji Ryzyka Kredytowego.

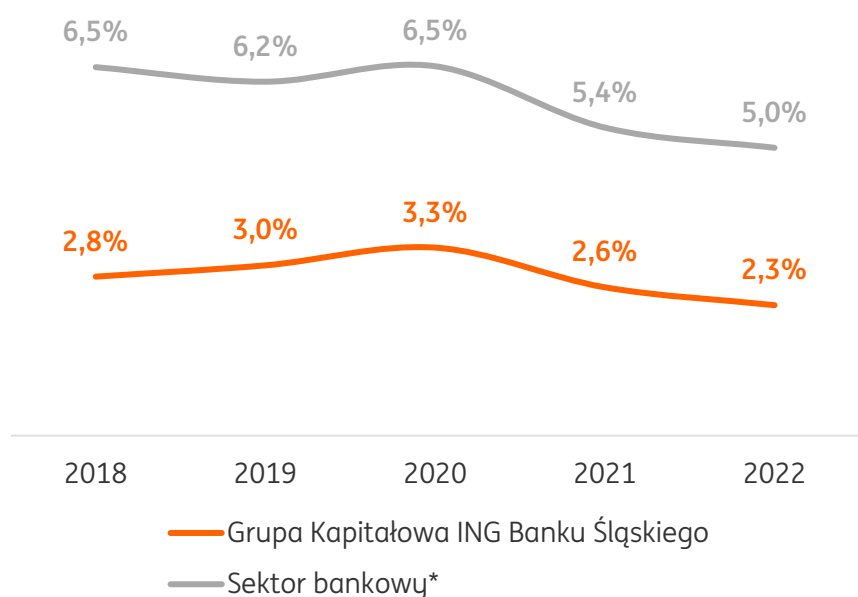
Każdy z tych obszarów sprawuje kontrolę i nadzór nad powierzonym mu zakresem działalności Banku i procesem zarządzania ryzykiem.

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 2022 rok.

Jakość portfela kredytowego

Udział należności w etapie 3 oraz POCI

Udział kredytów w etapie 3 oraz POCI dla Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego

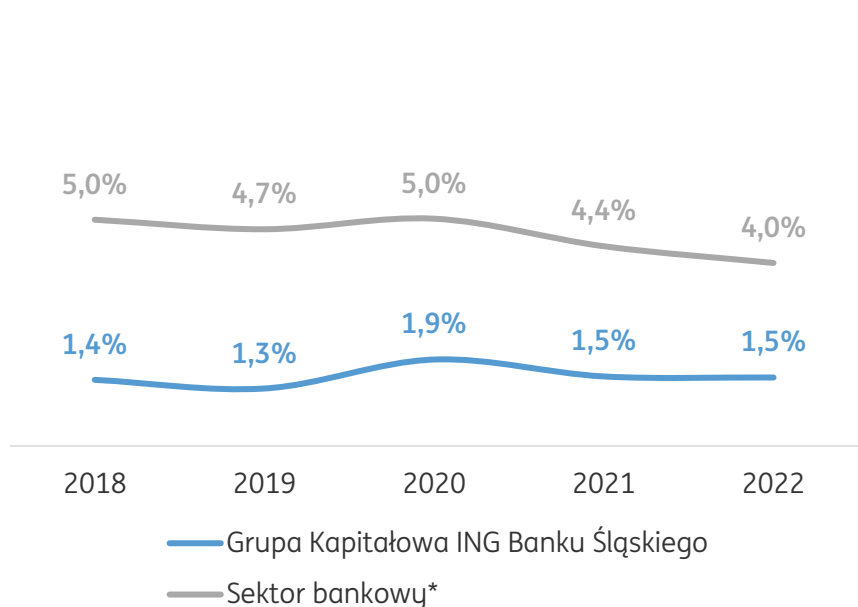


*Szacunek na podstawie danych KNF

Co ważne, zarówno nasze kredyty w segmencie detalicznym, jak i w segmencie korporacyjnych, są wyższej jakości kredytowej niż odpowiednie średnie dla całego sektora bankowego. Na koniec 2022 roku udział kredytów w etapie 3 oraz POCI w segmencie detalicznym w Grupie Kapitałowej ING Banku Śląskiego wyniósł 1,5% względem 4,0% dla

sektora (w tym w zakresie kredytów hipotecznych odpowiednio 0,5% dla banku i 2,2% dla sektora). Analogiczne wskaźniki dla segmentu korporacyjnego wynoszą odpowiednio 2,9% dla Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego oraz 6,2% dla sektora.

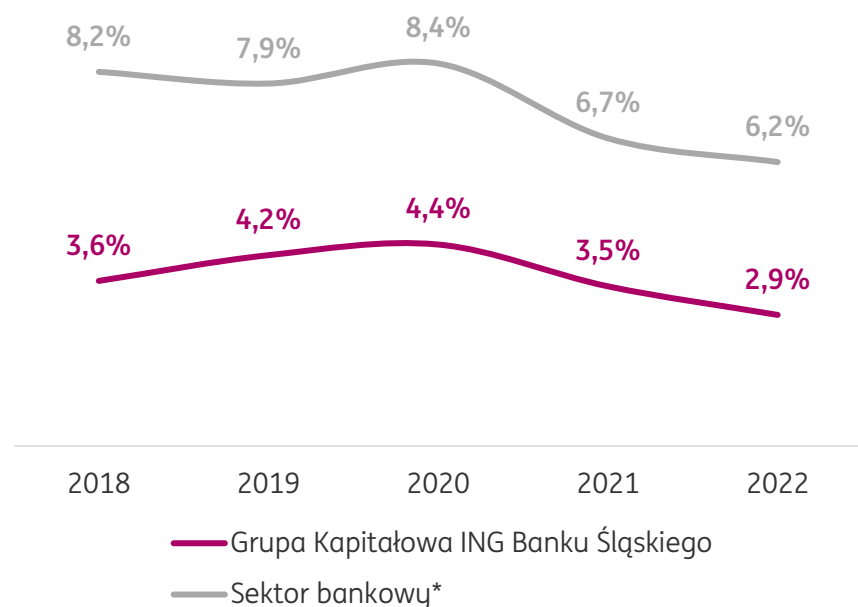
Udział kredytów w etapie 3 oraz POCI w portfelu detalicznym



*Szacunek na podstawie danych KNF

W 2022 roku na jakość naszego portfela kredytowego, oprócz wzrostu wolumenów biznesowych i ostrożnej polityki kredytowej, miały również wpływ transakcje sprzedaży wierzytelności klasyfikowanych jako kredyty w etapie 3. Łączna kwota sprzedanych wierzytelności (kwoty główne, odsetki, pozostałe koszty wg stanu na dzień zawarcia umowy) wynosiła 402,9 mln zł w segmencie korporacyjnym oraz 274,1 mln zł w segmencie detalicznym. W ramach jednej z przeprowadzonych sprzedaży - po raz pierwszy - w uzgodnieniu z Bankiem Gospodarstwa Krajowego (BGK), zbyto również wierzytelności przysługujące BGK z tytułu zrealizowanych gwarancji BGK.

Udział kredytów w etapie 3 oraz POCI w portfelu korporacyjnym





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* Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego

mln zł	2019	2020	2021	2022	Zmiana 2022 do 2021	
					mln zł	%
Zaangażowanie ogółem	118 277,0	125 992,4	146 400,3	156 360,4	9 960,1	6,8%
Etap 1 i 2	114 746,7	121 839,9	142 593,7	152 779,4	10 185,7	7,1%
Etap 3 i POCI	3 530,3	4 152,5	3 806,6	3 581,0	-225,6	-5,9%
Odpis aktualizujący z tytułu utraty wartości i rezerwy	2 446,0	3 270,3	3 113,6	3 269,2	155,6	5,0%
Odpis dotyczący etapu 1 i 2	537,0	751,8	633,5	1 170,8	537,3	84,8%
Odpis dotyczący etapu 3 i POCI	1 909,0	2 518,5	2 480,1	2 098,4	-381,7	-15,4%
Udział portfela w etapie 3 i POCI	3,0%	3,3%	2,6%	2,3%	-	-0,3 p.p.
Współczynnik pokrycia portfela w etapie 3 i POCI	54,1%	60,7%	65,2%	58,6%	-	-6,6 p.p.
Zaangażowanie – bankowość korporacyjna	69 916,7	70 159,9	79 914,5	92 478,0	12 563,5	15,7%
Etap 1 i 2	66 995,0	67 064,3	77 120,3	89 823,4	12 703,1	16,5%
Etap 3 i POCI	2 921,7	3 095,6	2 794,2	2 654,6	-139,6	-5,0%
Odpis aktualizujący z tytułu utraty wartości i rezerwy	1 686,0	2 183,2	2 158,2	2 192,2	34,0	1,6%
Odpis dotyczący etapu 1 i 2	211,9	419,8	387,1	687,5	300,4	77,6%
Odpis dotyczący etapu 3 i POCI	1 474,1	1 763,4	1 771,1	1 504,7	-266,4	-15,0%
Udział portfela w etapie 3 i POCI	4,2%	4,4%	3,5%	2,9%	-	-0,6 p.p.
Współczynnik pokrycia portfela w etapie 3 i POCI	50,5%	57,0%	63,4%	56,7%	-	-6,7 p.p.
Zaangażowanie – bankowość detaliczna	48 360,3	55 832,5	66 485,8	63 882,4	-2 603,4	-3,9%
Etap 1 i 2	47 751,7	54 775,6	65 473,4	62 956,0	-2 517,4	-3,8%
Etap 3 i POCI	608,6	1 056,9	1 012,4	926,4	-86,0	-8,5%
Odpis aktualizujący z tytułu utraty wartości i rezerwy	760,0	1 087,1	955,4	1 077,0	121,6	12,7%
Odpis dotyczący etapu 1 i 2	325,1	332,0	246,4	483,3	236,9	96,1%
Odpis dotyczący etapu 3 i POCI	434,9	755,1	709,0	593,7	-115,3	-16,3%
Udział portfela w etapie 3 i POCI	1,3%	1,9%	1,5%	1,5%	-	-0,1 p.p.
Współczynnik pokrycia portfela w etapie 3 i POCI	71,5%	71,4%	70,0%	64,1%	-	-5,9 p.p.

*bez uwzględnienia pozostałych należności

Jakość portfela należności udzielonych klientom* ING Banku Śląskiego

mln zł	2019	2020	2021	2022	Zmiana 2022 do 2021	
					mln zł	%
Zaangażowanie ogółem	102 488,0	106 779,9	126 791,5	138 648,9	11 857,4	9,4%
Etap 1 i 2	99 619,1	103 322,2	123 545,4	135 632,0	12 086,6	9,8%
Etap 3 i POCI	2 868,9	3 457,7	3 246,1	3 016,9	-229,2	-7,1%
Odpis aktualizujący z tytułu utraty wartości i rezerwy	2 260,6	2 987,7	2 855,2	2 977,6	122,4	4,3%
Odpis dotyczący etapu 1 i 2	522,5	690,4	597,2	1 076,9	479,7	80,3%
Odpis dotyczący etapu 3 i POCI	1 738,1	2 297,3	2 258,0	1 900,7	-357,3	-15,8%
Udział portfela w etapie 3 i POCI	2,8%	3,2%	2,6%	2,2%	-	-0,4 p.p.
Współczynnik pokrycia portfela w etapie 3 i POCI	60,6%	66,4%	69,6%	63,0%	-	-6,6 p.p.
Zaangażowanie – bankowość korporacyjna	65 193,1	65 586,4	74 724,5	86 025,4	11 300,9	15,1%
Etap 1 i 2	62 932,2	63 170,5	72 460,8	83 901,4	11 440,6	15,8%
Etap 3 i POCI	2 260,9	2 415,9	2 263,7	2 124,0	-139,7	-6,2%
Odpis aktualizujący z tytułu utraty wartości i rezerwy	1 504,7	1 922,5	1 917,1	1 934,8	17,7	0,9%
Odpis dotyczący etapu 1 i 2	201,4	372,4	358,2	617,3	259,1	72,3%
Odpis dotyczący etapu 3 i POCI	1 303,3	1 550,1	1 558,9	1 317,5	-241,4	-15,5%
Udział portfela w etapie 3 i POCI	3,5%	3,7%	3,0%	2,5%	-	-0,6 p.p.
Współczynnik pokrycia portfela w etapie 3 i POCI	57,6%	64,2%	68,9%	62,0%	-	-6,8 p.p.
Zaangażowanie – bankowość detaliczna	37 294,9	41 193,5	52 067,0	52 623,5	556,5	1,1%
Etap 1 i 2	36 686,9	40 151,7	51 084,6	51 730,6	646,0	1,3%
Etap 3 i POCI	608,0	1 041,8	982,4	892,9	-89,5	-9,1%
Odpis aktualizujący z tytułu utraty wartości i rezerwy	755,9	1 065,2	938,1	1 042,8	104,7	11,2%
Odpis dotyczący etapu 1 i 2	321,1	318,0	239,0	459,6	220,6	92,3%
Odpis dotyczący etapu 3 i POCI	434,8	747,2	699,1	583,2	-115,9	-16,6%
Udział portfela w etapie 3 i POCI	1,6%	2,5%	1,9%	1,7%	-	-0,2 p.p.
Współczynnik pokrycia portfela w etapie 3 i POCI	71,5%	71,7%	71,2%	65,3%	-	-5,8 p.p.

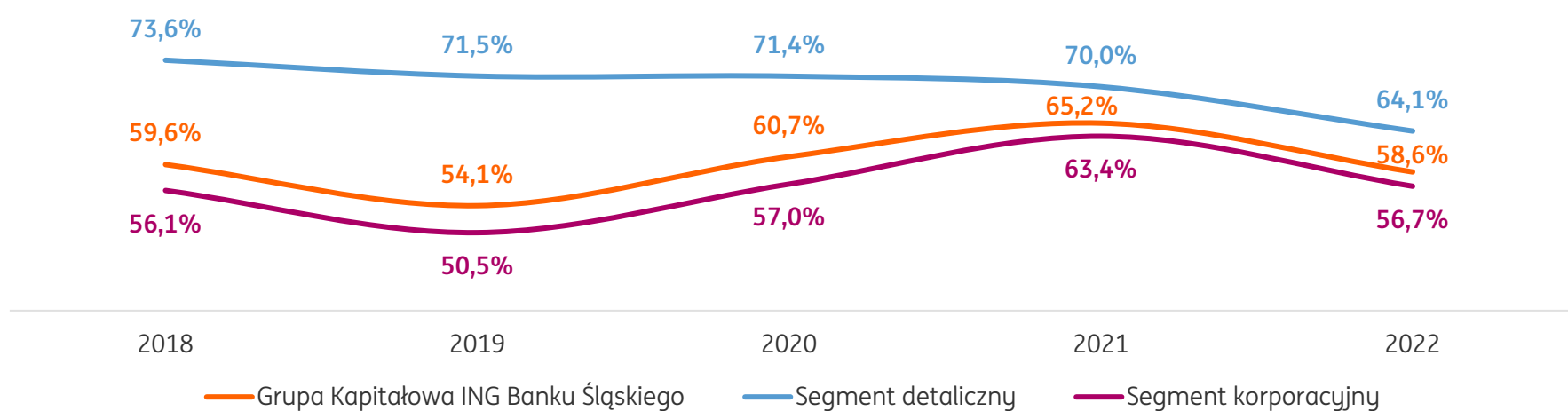
*bez uwzględnienia pozostałych należności



Pokrycie portfela kredytów w etapie 3 odpisami

Na koniec grudnia 2022 roku Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego posiadała rezerwy na portfel kredytowy w etapie 3 i POCI w wysokości 2 098,4 mln zł. Stopień pokrycia odpisami portfela w etapie 3 i POCI wynosił 58,6%. Spadek wskaźnika pokrycia wynikał m.in. ze sprzedaży wierzytelności w etapie 3, które są sprzedawane z wyższym wskaźnikiem pokrycia rezerwami niż nowe ekspozycje wchodzące do etapu 3.

Współczynnik pokrycia portfela z rozpoznaną utratą wartości / w etapie 3 i POCI odpisami



Koszty ryzyka

W 2022 roku nastąpił znaczny wzrost 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 2022 roku wartość zabezpieczeń Basel2 ustanowionych na rachunkach lub aktywach kredytobiorców wyniosła 201 374,9 mln zł (z czego 66,5% to hipoteki) dla Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. oraz 162 550,2 mln zł (z czego 78,2% 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.

Rozwój naszych kompetencji

W ramach promowania kultury ryzyka podnosimy kwalifikacje pracowników poprzez organizację wewnętrznych lub udział w zewnętrznych szkoleniach z zakresu ryzyka kredytowego m. in.:

- Znajomości zasad kredytowania,
- Znajomości systemów i raportowania ryzyka,
- Szkolenia z prostego języka,
- Onboarding nowych pracowników.



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

Departament Ryzyka Rynkowego posiada dokumenty normatywne, które opisują zakres, zasady i obowiązki departamentu. W celu optymalizacji procesu zarządzania ryzykiem rynkowym, została stworzona *Polityka Zarządzania Ryzykiem Rynkowym w ING Banku Śląskim S.A.* Opisuje ona podejście banku do zarządzania ryzykiem rynkowym. Definiuje zasady, metodologię zarządzania i pomiaru ryzyka rynkowego w banku, jak również ogólne zasady zarządzania procesem.

Dokument jest uszczegółowieniem dokumentu *Ogólne zasady zarządzania i ograniczania ryzyka kredytowego, rynkowego i operacyjnego w ING Banku Śląskim*, który jest zatwierdzany przez Radę Nadzorczą banku, na podstawie rekomendacji Komitetu Ryzyka. Polityka podlega zatwierdzeniu przez Zarząd Banku.

Kolejnym dokumentem jest polityka opisująca podejście banku do procesu definiowania apetytu na ryzyko w obszarze ryzyka rynkowego, płynności i adekwatności kapitałowej (*Polityka ustalania i monitorowania apetytu na*

ryzyko w obszarze ryzyka rynkowego, płynności i adekwatności kapitałowej). Polityka ta również jest zatwierdzana przez Zarząd Banku.

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 korekt dotyczących modeli wycen rynkowych (*bid-offer spread* oraz *BVA*), są podejmowane przez Komitet Parametryzacji.

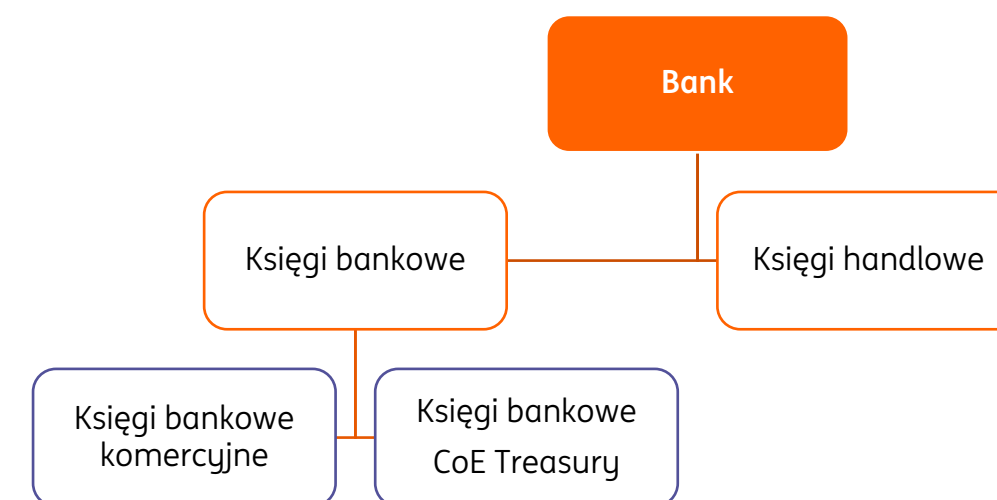
W raportowanym okresie profil ryzyka rynkowego oraz sposób zarządzania tym ryzykiem nie uległ istotnym zmianom.

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



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 CoE 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 sprawozdania, krótkoterminowy wynik finansowy w tych księgach jest wrażliwy na zmiany stawek rynkowych. Działalność komercyjna spółek zależnych należy do komercyjnych ksiąg Banku.

Księgi Bankowe CoE 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 2022 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 2022 rok.

Pomiar ryzyka rynkowego w księdze handlowej

Pomiar VaR stosowany przez Bank jest zgodny 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 2022 rok.

Wrażliwość wyniku 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 2022 roku) na wynik odsetkowy za 2023 roku w porównaniu ze scenariuszem bazowym. Biorąc pod uwagę spektrum możliwych zmian stóp procentowych, analiza została przygotowana w oparciu o sześć scenariuszy, po trzy na równoległe przesunięcie krzywej w górę i w dół, odpowiednio o 50 p.b., 100 p.b. i 150 pb, do których miałyby dojść 1 stycznia 2023 roku.

Wpływ na wynik z tytułu odsetek (mln zł)			
mln zł	50 p.b.	100 p.b.	150 p.b.
równoległe przesunięcie krzywej dochodowości w górę*	274	548	823
równoległe przesunięcie krzywej dochodowości w dół*	-225	-449	-674

*względem danych za 31 grudnia 2022

W powyższych wyliczeniach zostało przyjęte założenie m.in. stałego poziomu sald bilansowych z 31 grudnia 2022 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 2022 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.

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 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.

Proces zarządzania

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 tego procesu jest utrzymanie odpowiedniego poziomu płynności w celu zapewnienia bezpiecznego i stabilnego działania banku w normalnych warunkach rynkowych oraz w trakcie kryzysu. Uzupełnieniem *Polityki zarządzania ryzykiem płynności i finansowania w ING Banku Śląskim S.A.* jest *Instrukcja Awaryjny Plan Finansowania*, która określa organizację i działania mające na celu likwidację niedoborów płynności w warunkach skrajnych.

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.

Dopuszczalny poziom ryzyka płynności i finansowania jest zdefiniowany poprzez kilkuelementowy system. Podejście to jest zgodne z podejściem opisanym w Polityce ustalania i monitorowania apetytu na ryzyko w obszarze ryzyka rynkowego, płynności i adekwatności kapitałowej.

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 zarządzającym 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 i monitorowanie, 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.



Przyjęte w banku procedury dotyczące zarządzania ryzykiem płynności są corocznie przedstawiane właściwym pracownikom banku biorącym udział w procesie zarządzania płynnością banku. Osoby zaangażowane w ten proces potwierdzają zapoznanie się i zrozumienie stosowanych procedur oraz kontrolę prawidłowości ich realizacji.

W 2022 roku pracownicy banku brali udział w specjalistycznych szkoleniach z zakresu płynności i finansowania, jak również ryzyka rynkowego, organizowanych wewnętrznie oraz przez wyspecjalizowane firmy zewnętrzne. We współpracy z przedstawicielami ING N.V. zostały przeprowadzone dla pracowników Banku warsztaty dotyczące zarządzania bilansem banku, ze szczególnym uwzględnieniem zarządzania ryzykiem płynności i finansowania, w warsztatach wzięło udział 82 pracowników banku z różnych jednostek.

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 2022 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 2022 rok.

Ryzyko niefinansowe

GRI [2-12] [2-13] [2-16] [2-25] [3-3]

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.

W zakresie informacji o istotnych zdarzeniach mogących mieć wpływ na ryzyko, wyższa kadra zarządzająca jest powiadamiana w ramach kwartalnego raportu NFRD. W raporcie prezentowane są zdarzenia o najwyższych kwotach strat potencjalnych oraz największym możliwym negatywnym wpływie na wizerunek banku. Kwalifikacji dokonują eksperci ryzyka operacyjnego i compliance. W roku 2022 przekazano do Zarządu banku informacje o 16 zdarzeniach. Zdarzenia dotyczyły między innymi obszaru bezpieczeństwa informatycznego oraz wpływu wojny w Ukrainie na bank. Dla wszystkich spraw wdrożono środki mitygujące, które polegały między innymi na aktualizacji komunikatów bezpieczeństwa na stronie banku. W przypadku wojny w Ukrainie koszty z tym związane są rejestrowane na dedykowanych kontach.

Ryzyko operacyjne

GRI [2-12] [2-13] [2-25] [3-3]

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.

W 2022 roku bank wzmocnił działania monitorujące poprzez wdrożenie rozszerzonego monitoringu drugo-liniowego w postaci np. pogłębionej analizy lub przeglądu tematycznego wybranych obszarów.

Znajomość zagadnień zarządzania ryzykiem w tym świadomość ryzyka wśród pracowników banku wzmocniana jest poprzez szereg szkoleń i programów uświadamiających. Rok 2022 był poświęcony podnoszeniu wiedzy i świadomości pracowników w zakresie kultury ryzyka i standardów etycznych w ramach powołanego Programu Kultury Ryzyka. W jego ramach pracownicy mogli skorzystać z inicjatyw takich jak webinary, szkolenia, czaty z ekspertami, spotkania z gośćmi zewnętrznymi, obejmujące poniższe zakresy tematyczne:

- Wewnętrzne i zewnętrzne oszustwa,
- Sankcje,
- Klimat i środowisko – ryzyka i regulacje,

- Poznaj swojego Klienta CDD – czy i jak dobrze znam swojego klienta,
- Cyberbezpieczeństwo,
- Przeciwdziałanie praniu pieniędzy / terroryzm finansowy,
- „Gwizdek” i powiadomienia o naruszeniach,
- Przetwarzanie danych, informacje poufne (RODO),
- Outsourcing: dlaczego nasi partnerzy biznesowi mogą być źródłem ryzyka,
- Kultura ryzyka i Pomarańczowy Kod.

W 2022 roku rozpoczął również się projekt wymiany aplikacji wspierającej zarządzanie ryzykiem operacyjnym i Compliance, która zostanie wdrożona w 2023 roku. Aplikacja pozwoli na zwiększenie efektywności realizowanych procesów obszaru ryzyka operacyjnego.

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.

Najważniejsze regulacje dotyczące zarządzania ryzykiem operacyjnym:

- Polityka Zarządzania Ryzykiem Operacyjnym w ING Banku Śląskim S.A.
- Regulamin Komitetu Ryzyka Niefinansowego w ING Banku Śląskim S.A.
- Deklaracja Apetytu na Ryzyko Niefinansowe Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A (na dany rok)
- Polityka - System Kontroli Wewnętrznej w ING Banku Śląskim S.A.

- Polityka standard wdrażania, modyfikowania, przeglądu i likwidacji produktów przeznaczonych dla klientów banku (PARP) w ING Banku Śląskim S.A.
- Polityka transferu ryzyka niefinansowego na rynek Ubezpieczeniowy
- Polityka Przeciwdziałania Oszustwom w ING Banku Śląskim S.A.
- Polityka Outsourcingu ING Banku Śląskiego S.A.
- Polityka zarządzania ciągłością działania
- Polityka - Bezpieczeństwo osób i zasobów w ING Banku Śląskim S.A.
- Polityka ryzyka informacji – przetwarzanie informacji w ING Banku Śląskim S.A.
- Polityka ryzyka informacji – Bezpieczeństwo IT w ING Banku Śląskim S.A.
- Polityka ryzyka informacji – standard oprogramowania użytkownika końcowego w ING Banku Śląskim S.A.
- Polityka ryzyka informacji – standard zarządzania danymi w ING Banku Śląskim S.A.
- Polityka ryzyka informacji – Odporność na cyberprzestępczość w ING Banku Śląskim S.A.
- Polityka ryzyka informacji – standard zarządzania zmianą IT w ING Banku Śląskim S.A.
- Polityka ryzyka informacji – standardu podstawowych zabezpieczeń w ING Banku Śląskim S.A.
- Polityki ryzyka informacji – standardu odporności operacyjnej w ING Banku Śląskim S.A.
- Polityki ryzyka informacji – standardu bezpieczeństwa platformy w ING Banku Śląskim S.A.



- Polityka ryzyka informacji – standard monitorowania bezpieczeństwa w ING Banku Śląskim S.A.
- Polityki ryzyka informacji – standard zarządzania tożsamością i dostępem w ING Banku Śląskim S.A.

Regulacje niższego rzędu doprecyzowują zapisy oraz sposób realizacji wymogów polityk wymienionych powyżej.

Pracownicy obszaru ryzyka operacyjnego nieustannie zwiększają wiedzę i kompetencje w celu odpowiedniego, efektywnego wypełniania zadań i obowiązków 2 linii obrony. W 2022 roku pracownicy Departamentu Zarządzania Ryzykiem Operacyjnym uczestniczyli w następujących ponadstandardowych szkoleniach dla pozyskania nowych lub utrzymania posiadanych certyfikatów:

- CISSP – Certified Information Systems Security Professional,
- CISA – Certified Information Systems Auditor,
- CDPSE – Certified Data Privacy Solutions Engineer,
- Certified Fraud Examiner – Certyfikacja ACFE,
- PL-900 Microsoft Certified: Power Platform Fundamentals,
- Professional Cloud Security Engineer,
- CompTIA IT Fundamentals (FC0-U61),
- Mile2 CISSO,
- Microsoft Azure Fundamentals.

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,
- kontynuowała współpracę z regulatorami w zakresie monitorowania wykonania otrzymanych zaleceń pokontrolnych.

Główne inicjatywy jakie miały miejsce w 2022 roku

W 2022 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,
- zmiany w regulacjach bankowcy mające na celu dostosowanie do wytycznych EBA dotyczących polityk i procedur związanych z zarządzaniem zgodnością oraz roli i obowiązków inspektora ds. przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu (AML/CFT) zgodnie z oczekiwaniami regulatora,
- podnoszenie wiedzy i świadomości pracowników w zakresie kultury ryzyka i standardów etycznych poprzez program Kultura Ryzyka,
- ochrona reputacji banku,



- prowadzenie rejestrów konfliktów interesów oraz regulacje wewnętrzne dotyczące konfliktów interesów,
- wdrażenie rozwiązań zmierzających do zmiany wskaźnika referencyjnego WIBOR na WIRON,
- monitorowanie stosowania Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW.

Zostały zaktualizowane m.in. następujące regulacje: *Polityka „Poznaj swojego klienta”, Polityka przestrzegania prawa konkurencji, Polityka zgodności oraz Regulamin Compliance, Polityka przeciwdziałania konfliktom interesów wraz ze Standardem kontroli procesu przeciwdziałania konfliktom interesów oraz Instrukcją – Rejestry Konfliktów Interesów, Polityka anonimowego zgłaszania naruszeń prawa, regulacji wewnętrznych i standardów etycznych wraz z Instrukcją postępowania z anonimowymi zgłoszeniami naruszeń prawa, regulacji wewnętrznych i standardów etycznych, Polityka przeciwdziałania nadużyciom na rynku, Polityka - zasady ładu wewnętrznego w grupie kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A., Polityka w zakresie rynków i ochrony inwestorów, Polityka ochrony danych osobowych.* Stosowane w banku zasady dotyczące ochrony reputacji zostały spisane i opublikowane w postaci nowej polityki: *Polityka - zasady zarządzania ryzykiem utraty reputacji w ING Banku Śląskim S.A.*

Bezpieczeństwo transakcji i stabilność systemów IT

Wstęp

Bezpieczeństwo środków i danych klientów oraz partnerów jest kluczową kwestią, na którą zwracamy szczególną uwagę w swoich codziennych działaniach. Na bieżąco monitorujemy zagrożenia i analizuje ich wpływ na infrastrukturę teleinformatyczną (aplikacje, systemy, sieci), a także procesy

biznesowe, procesy naszych partnerów i dostawców usług oraz ich potencjalny wpływ na klientów. Na tej podstawie projektujemy i wdrażamy odpowiednie rozwiązania organizacyjne i techniczne w obszarach prewencji, detekcji i reakcji.

Systemy teleinformatyczne banku chronią wielowarstwowe mechanizmy i systemy cyberbezpieczeństwa.

Niezwykle ważnym aspektem naszych wysiłków, 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, wynikające z przyjętych

w banku polityk, standardów i procedur (np. Standardy Bezpieczeństwa IT, w tym w obszarze monitorowania bezpieczeństwa, połączeń i usługodawców zewnętrznych, zarządzania tożsamością, aplikacji webowych czy kryptografii), 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, podchodzimy 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 powołany przez niego Komitet Ryzyka i Bezpieczeństwa IT. Składa się on m.in. z kierownictwa jednostek: Tech, cyberbezpieczeństwa, ryzyka operacyjnego, bezpieczeństwa danych oraz audytu wewnętrznego.

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 ochronny przed zagrożeniami jest stałym elementem prowadzonych szkoleń i akcji uświadamiających (m. in. szkolenia w ramach Akademii Tech oraz cykl webinarium w ramach bankowego programu związanego z kulturą ryzyka).

Nieustannie doskonalimy rozwiązania i systemy bezpieczeństwa służące do ochrony naszych klientów, jak i naszego 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.

Projektujemy i uaktualniamy 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, opracowujemy 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.

Utrzymujemy i aktualizujemy istniejące oraz wdrażamy 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.

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

Aktywnie współpracujemy 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.

Udostępniamy klientom możliwość bezpłatnego wsparcia ekspertów cyberbezpieczeństwa w celu wsparcia ich bezpieczeństwa przy używaniu portali aukcyjnych, czy sklepów internetowych, które wymagają wykonywania transakcji finansowych.

W działaniach związanych z zapewnieniem bezpieczeństwa danych klientów, nie ograniczamy się tylko do infrastruktury banku, ale także wymagamy 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.

24 października 2022 roku, dzięki ING Hubs Poland, nasz bank przeprowadził migrację swojego systemu autoryzacji kart Visiona z infrastruktury ING

Banku Śląskiego do ING Private Cloud. Główne korzyści wynikające z migracji, to:

- przeniesienie systemu autoryzującego transakcje do bezpiecznego środowiska certyfikowanego przez *Payment Card Industry Data Security Standard* – PCI DSS - co oznacza większe bezpieczeństwo i niezawodność dla naszych klientów,
- zwiększenie wydajności i skalowalności – środowisko jest przystosowane do obsługi 15 milionów kart,
- środowisko i wszystkie interfejsy są integralne i wyposażone w najnowsze komponenty organizacji płatniczych.

W aplikacjach bankowości internetowej, stosujemy 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. Zbieramy i analizujemy m.in. informacje o tym, jak szybko i często użytkownik klika w poszczególne klawisze na klawiaturze, jak przewija ekran, jak szybko i często klika myszką. Profil użytkownika budowany jest tylko po zalogowaniu do systemu bankowości internetowej Moje ING i po każdym logowaniu porównywane są zachowania użytkownika.
- Monitoring transakcji – w banku w czasie rzeczywistym działa monitoring korzystania z bankowości internetowej, zarówno w trybie detekcji jak i prewencji.
- Wykrywanie złośliwego oprogramowania – zostało wdrożone narzędzie umożliwiające wykrycie działania złośliwego oprogramowania na stacji klienta, podczas korzystania z bankowości internetowej.

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

- Autoryzacja transakcji w aplikacji mobilnej - metoda ta jest dostępna dla klientów, którzy korzystają z systemu bankowości internetowej Moje ING, wykonają przelew na komputerze i mają zainstalowaną aplikację Moje ING mobile; stosowana jest zamiennie z kodem SMS.
- Logowanie odciskiem palca (opcja ta jest dostępna dla telefonów z czytnikiem linii papilarnych) lub za pomocą FaceID. 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.
- Voice-code jako dodatkowy czynnik uwierzytelnienia używany w procesie parowania urządzenia mobilnego z kontem klienta.

W przypadku uzasadnionego podejrzenia zagrożenia cyberprzestępczością lub oszustwem wobec klientów, podejmujemy działania prewencyjne, np. odrzucamy transakcje, blokujemy usługi, chroniąc klientów przed przejęciem ich danych lub środków przez osoby nieupoważnione.

Cyberbezpieczeństwo

GRI [3-3]

Obserwacje w zakresie cyberbezpieczeństwa

Specyficzna sytuacja spowodowana konfliktem zbrojnym w Ukrainie sprawiła, że częstotliwość ataków cyberprzestępców (już zwiększona w 2021 roku) ciągle wzrasta. Obserwowane były próby destabilizacji działania poszczególnych podmiotów rynku poprzez ataki DDoS (skutkujące niedostępnością usług). Oszuści w swoich atakach wykorzystują zarówno nowoczesne środki techniczne, jak i socjotechnikę jednocześnie na bieżąco modyfikując scenariusze ataków, co wymaga od nas bardzo wysokiej

elastyczności oraz szybkości reakcji. Wzrosła także ilość ataków, w których przestępcy podszywają się pod bank.

Najczęstszą metodą ataku pozostaje *phishing*, niemniej klienci byli narażeni na straty także w związku z przypadkami oszustw inwestycyjnych, w których oszuści wykorzystują socjotechnikę polegającą na wyłudzeniu środków klienta pod pretekstem wysokich zwrotów po zainwestowaniu ich na giełdach kryptowalutowych lub w papiery wartościowe znanych polskich spółek notowanych na GPW.

Utrzymuje się wysoka 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.

Zaawansowane ataki *Ransomware* przeprowadzane często przez zorganizowane grupy przestępcze, opierające się na infekcji urządzeń informatycznych złośliwym oprogramowaniem, także z wykorzystaniem wcześniej wymienionych technik ataków socjotechnicznych, nieustannie od kilku lat są jednymi z najpoważniejszych zagrożeń, z którymi mierzy się bank oraz klienci.

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

Stale 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. Niemniej jednak zmiany w regulacjach wprowadzane w 2022 roku mają szansę pozytywnie



przyczynić się do zwiększenia bezpieczeństwa całego sektora w obliczu nieuchronnego zwiększenia użycia rozwiązań chmurowych.

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, że nie odnotowaliśmy istotnych incydentów lub oszustw, jakie wynikałyby ze słabości bankowego systemu zabezpieczeń.

Nasze działania w zakresie cyberbezpieczeństwa

Za zapewnienie bezpieczeństwa danych i systemów informatycznych odpowiedzialni są wszyscy pracownicy, w ramach swoich obszarów i realizowanych zadań. W szczególności ta odpowiedzialność przypada pracownikom z jednostek IT i ryzyka, dedykowanych do przeciwdziałania i reagowania na cyberzagrożenia. W 2022 roku kontynuowała swoje działanie powołana w 2021 roku specjalna jednostka (Centrum Eksperckie Przeciwdziałania Oszustwom), której celem jest skoordynowanie wszystkich działań podejmowanych w zakresie oszustw oraz szybkie reagowanie i dostosowanie działań prewencyjnych do aktywności oszustów.

Odporność na cyberprzestępczość jest jedną z podstawowych zasad budowy przez nasz bank rozwiązań informatycznych oraz 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. Wykonaliśmy m.in.:

- opracowanie architektury bezpieczeństwa oraz wdrożenie narzędzi i procesów bezpieczeństwa dla zasobów utworzonych w ramach chmury Google dla ING Banku Śląskiego,

- rozszerzenie zakresu monitoringu podatności na wszystkie systemy bankowe,
- usprawnienia w obszarze monitoringu podatności na stacjach roboczych,
- usprawnienia monitoringu bezpieczeństwa systemów oraz sieci banku,
- usprawnienie procesu kontroli zarządzania zasadami dostępu do sieci,
- ponad 300 testów bezpieczeństwa (penetracyjnych) systemów bankowych w tym ćwiczenia „Red&Blue” oraz symulowane ataki typu *Advanced Persistent Threat*.

Do podstawowych regulacji w zakresie szeroko rozumianego cyberbezpieczeństwa należą m.in.:

- Polityki Ryzyka Informacji,
- Standardy Bezpieczeństwa IT (ITSS) np.:
 - Polityka ryzyka informacji - standard bezpieczeństwa platformy w ING Banku Śląskim S.A.,
 - Standard Bezpieczeństwa IT – Monitorowanie bezpieczeństwa,
 - Standard Bezpieczeństwa IT – Walidacja i Testowanie Bezpieczeństwa,
 - Standard Bezpieczeństwa IT - Zarządzanie Tożsamością i Dostępem,
- Polityka bezpieczeństwa usług płatności internetowych w ING Banku Śląskim S.A.

Te i inne polityki są doprecyzowane w powiązanych regulacjach wewnętrznych niższego szczebla (np. procedury, instrukcje).

Dbamy o świadomość naszych klientów i pracowników. Realizujemy wiele działań edukacyjnych w zakresie zagrożeń oszustwem, cyberbezpieczeństwa oraz programów mających na celu podniesienie umiejętności i wiedzy pracowników aby zapewnić odpowiedni poziom

wiedzy na temat zagrożeń związanych z oszustwami oraz cyberbezpieczeństwem banku. Przeprowadzamy szereg szkoleń z zakresu systemu kontroli ryzyka IT, szkoleń technicznych skierowanych do specjalistów z zakresu cybersecurity, kontynuowane są działania w ramach Akademii IT oraz szkoleń online. Poszerzyliśmy ofertę platform szkoleniowych dostępnych dla pracowników. Kontynuujemy również program *Security Champions*, ukierunkowany na rozwój kompetencji w obszarach cyberbezpieczeństwa i bezpiecznego kodowania wśród deweloperów aplikacji.

Wykonaliśmy także szereg działań w zakresie edukacji klientów dotyczącej zagrożeń i cyberbezpieczeństwa, m.in. prezentacje na konferencjach oraz Tech Blog, a także kampanię angażującą rozpoznawalne na rynku autorytety cyberbezpieczeństwa.

Szkolenia on-line, e-learningi oraz szkolenia stacjonarne, w szczególności dla nowych pracowników, są przeprowadzane przez wysokokwalifikowaną kadrę ekspertów.

Jednym z istotnych elementów strategii rozwoju banku pozostaje 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 klientów i powierzonych środków. Odporność na cyberprzestępczość jest jedną z podstawowych zasad budowy systemu bankowości internetowej. Działania w zakresie cyberbezpieczeństwa i przeciwdziałania oszustwom są sformalizowane i bazują na regulacjach wewnętrznych banku. Mimo szybko zmieniających się trendów, scenariuszów oszustw i technologii jednostki Banku odpowiedzialne za zapewnienie bezpieczeństwa, działając na podstawie i zgodnie z wewnętrznymi regulacjami, sprawnie, a przede wszystkim skutecznie przeciwdziałają zagrożeniom.



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.

Wdrożyliśmy i ciągle rozwijamy metody weryfikacji behawioralnej do zidentyfikowania potencjalnych prób aktywności przestępczej w obszarze kanałów bankowości elektronicznej. Dzięki temu rozwiązaniu, przeciwdziałamy 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, kontynuujemy kampanie informacyjne.

Udoskonalamy również mechanizmy wykrywające anomalie zarówno w samym systemie transakcyjnym banku jak i w zleconych transakcjach przez klientów, wychytując 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 poufnych. 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.

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 i 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.

Działania banku nie ograniczają się tylko do zasobów i danych zarządzanych bezpośrednio przez bank, ale realizowane są także w odniesieniu do podmiotów trzecich, będących dostawcami kluczowych usług. W tym celu stale weryfikowane są umowy zawarte przez bank pod kątem zgodności z obowiązującymi regulacjami jak np.: komunikat chmurowy KNF, wytyczne EBA oraz standardy Grupy ING odnośnie wymagań bezpieczeństwa dla dostawców usług IT oraz chmurowych. Zobowiązujemy firmy, z którymi współpracujemy do stosowania najlepszych standardów i wytycznych w zakresie ochrony powierzonych im danych i usług.

Podobnie do lat poprzednich bierzemy aktywny udział w pracach Bankowego Centrum Cyberbezpieczeństwa Fincyber.pl działającego w ramach Związku Banków Polskich.

Bezpieczeństwo danych osobowych

GRI [3-3]

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

Bank dokłada starań, aby prawa do zachowania prywatności i ochrony danych osobowych, określone w *Karcie praw podstawowych Unii Europejskiej*, *Europejskiej konwencji o ochronie praw człowieka*, *Rozporządzeniu o ochronie danych osobowych* (RODO) i orzecznictwie Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości, były uwzględniane podczas przetwarzania danych osobowych.

Obszar ten uregulowaliśmy w *Polityce dotyczącej ochrony danych osobowych*, która odzwierciedla wymagania wynikające z przepisów prawa oraz określa obowiązki banku w tym zakresie. Obejmuje również zasady odnoszące się do przetwarzania danych osobowych, m.in. ich poufność, minimalizację danych oraz przetwarzanie ich w ściśle określonym celu, wymagania w zakresie przejrzystości i informacji dla osób fizycznych w odniesieniu do przetwarzania i praw, które tym osobom przysługują.

Powołaliśmy inspektora ochrony danych osobowych, z którym każdy podmiot danych może się skontaktować pisząc na adres pocztowy banku lub adres elektroniczny abi@ing.pl. Więcej informacji na temat ochrony danych i jej realizacji w banku można znaleźć na [tej stronie](#).

W 2022 roku w banku nie stwierdzono uzasadnionych skarg dotyczących naruszenia prywatności klienta, choć w pięciu sprawach toczy się postępowanie administracyjne przed Wojewódzkim Sądem



Administracyjnym, a w trzech sprawach przed Naczelnym Sądem Administracyjnym.

W 2022 roku inspektor ochrony danych potwierdził wystąpienie 262 naruszeń ochrony danych osobowych, z czego 152 naruszenia wymagały powiadomienia Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

W wymaganych przypadkach – gdzie naruszenia praw i wolności osób fizycznych oceniono na poziomie wysokim – poinformowaliśmy osoby poszkodowane o tych zdarzeniach, jak również o możliwych do podjęcia działaniach minimalizujących negatywne dla nich konsekwencje tych zdarzeń.

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.

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. W ramach Związku Banków Polskich bank współpracuje z innymi bankami w celu wypracowania *Zasad dobrych praktyk w zakresie przetwarzania i ochrony danych osobowych w sektorze bankowym*, a także wypracowania spójnych rozwiązań związanych z ochroną danych osobowych.



GRI [418-1] [wskaźnik własny - 7]

Kluczowe liczby z zakresu ochrony danych osobowych					
	2018	2019	2020	2021	2022
Uzasadnione skargi dotyczące naruszenia prywatności klienta	0	0	0	0	0
Odsetek pracowników przeszkolonych z zakresu bezpieczeństwa danych osobowych*	99%	97%	97%	99%	98%

*nie obejmuje osób długotrwale nieobecnych

Ryzyko ESG

GRI [2-12] [2-13] [3-3]

SDG 3, 8, 13, 14, 15

Kwestie ESG są ważnym, trwałym i inherentnym elementem dla całej organizacji, uwzględnianym w Strategii ESG, będącej częścią strategii biznesowej grupy kapitałowej ING Banku Śląskiego. Więcej o naszych celach strategii ESG przeczytasz [tutaj](#), podczas gdy o naszym podejściu do zarządzania kwestiami zrównoważonego rozwoju [tutaj](#).

Ryzyko ESG jako czynnik wzmacniający podstawowe kategorie ryzyka

Ryzyko ESG zostało uznane przez nas za czynnik ryzyka wzmacniający istniejące tradycyjne kategorie ryzyka - ryzyko kredytowe, rynkowe, płynności i finansowania oraz operacyjne - zgodnie z interpretacją zawartą w *ECB Guide on climate-related and environmental risks - supervisory expectations relating to risk management and disclosure* z listopada 2020 roku. Zarządzanie ryzykiem ESG polega zatem na włączeniu mechanizmów jego identyfikacji, pomiaru, oceny, ograniczania, monitoringu, raportowania

do standardowych procesów w ramach zarządzania ryzykiem kredytowym, rynkowym, płynności i finansowania oraz operacyjnym.

Ze względu na specyficzny charakter tego ryzyka – w tym spodziewane nasilanie się tego ryzyka w przyszłości - dostosowaliśmy swoją strukturę organizacyjną, aby możliwie najlepiej nim zarządzać oraz aby zapewnić efektywny nad nim nadzór i zadbać o prawidłowy i terminowy przebieg prac związanych z wdrożeniem mechanizmów zarządzania tym ryzykiem.

Nadzór nad zarządzaniem ryzykiem ESG

Strukturę organizacyjną zarządzania ryzykiem, w tym rolę Rady Nadzorczej, Zarządu Banku oraz Pionu nadzorowanego przez CRO (Chief Risk Officer), określają *Ogólne zasady zarządzania i ograniczania ryzyka kredytowego, rynkowego, płynności i finansowania oraz operacyjnego w ING Banku Śląskim S.A.* Rada Nadzorcza Banku monitoruje i nadzoruje proces zarządzania ryzykiem, w tym ryzykiem kredytowym, rynkowym, płynności i finansowania oraz operacyjnym. W realizacji tego zadania wspierana jest przez Komitet Ryzyka, do którego należy minimum trzech członków Rady Nadzorczej.

Na początku 2022 roku Rada Nadzorcza zatwierdziła Strategię Zarządzania Ryzykiem, w której wśród kluczowych celów na lata 2022-2024 jest kontynuacja działań w celu coraz lepszej identyfikacji, pomiaru i oceny ryzyka ESG, a także działań w celu zapewnienia zgodności polityk, procedur i procesów banku z wymogami wynikającymi z zewnętrznych regulacji.

Zarząd Banku bierze udział w monitorowaniu i nadzorowaniu procesu zarządzania ryzykiem, w tym ryzykiem kredytowym, rynkowym, płynności i finansowania oraz operacyjnym. Zarząd Banku zatwierdza strategię biznesową i strategię zarządzania ryzykiem, których elementami są strategie dotyczące ryzyka ESG. Ponadto, Zarząd Banku powołał stały Komitet Ryzyka ESG, któremu powierzył zadania związane z kreowaniem

struktury, polityki, metod, modeli i narzędzi zarządzania ryzykiem ESG oraz powołał członków tego Komitetu.

Zarząd wyznaczył CRO jako Członka Zarządu odpowiedzialnego za realizację kluczowych zadań w ramach wdrożenia zarządzania ryzykiem ESG do systemu zarządzania ryzykiem.

Komitet Ryzyka ESG

Komitet Ryzyka ESG jest stałym komitetem banku zajmującym się sprawami związanymi z ryzykiem ESG. W ramach swoich czynności pełni on funkcje decyzyjne wobec wszystkich jednostek organizacyjnych banku oraz funkcje doradcze wobec Zarządu Banku. Funkcję Przewodniczącego Komitetu Ryzyka ESG pełni CRO.

Do zadań Komitetu należą:

- ustalanie i zmiana poziomu limitów apetytu na ryzyko ESG,
- kreowanie polityki zarządzania ryzykiem ESG:
 - zatwierdzanie metodologii zarządzania ryzykiem ESG, w tym jego miar,
 - zatwierdzanie narzędzi wykorzystywanych do oceny ryzyka ESG,
 - podejmowanie decyzji w sprawie wdrożenia i zmian regulacji dedykowanych dla ryzyka ESG,
 - określanie standardów analizy kredytowej ryzyka ESG,
 - określanie ogólnych zasad przebiegu procesu oceny i monitorowania ryzyka ESG,
 - określanie zasad uwzględniania ryzyka ESG w wycenie zabezpieczeń,
- określanie procesu kompleksowego zarządzania ryzykiem ESG, w tym definiowanie systemów IT wspomagających proces zarządzania nim,



- zatwierdzanie modeli ryzyka ESG, w tym ich dokumentacji, wyników ich monitoringu i walidacji,
- monitoring i ocena poziomu ryzyka ESG na poziomie jednostkowym i skonsolidowanym,
- zapewnienie przestrzegania prawa, regulacji nadzorczych, podejmowanie decyzji odnośnie implementacji wskazówek i zaleceń Grupy ING w zakresie ryzyka ESG oraz zatwierdzanie wszelkich innych kwestii związanych z ryzykiem ESG.

W skład Komitetu wchodzi:

- Prezes Zarządu Banku,
- Członkowie Zarządu Banku,
- Dyrektorzy Banku w Pionie CRO,
- Dyrektor Banku – Tribe Finansowanie,
- Dyrektor Departamentu Finansowania Klientów Strategicznych,
- Tribe Lead III – Dyrektor Banku Kredyty i Ubezpieczenia,
- Dyrektor Biura Relacji Inwestorskich.

Co do zasady jednostką, która informuje Komitet Ryzyka ESG i przedstawia rozwiązania dotyczące zarządzania ryzykiem ESG, jest Zespół Ryzyka ESG w ramach Departamentu Regulacji Ryzyka (zadania Zespołu przedstawiono bliżej w informacjach dotyczących podziału na trzy linie obrony). Zespół Ryzyka ESG przygotował *Politykę zarządzania ryzykiem ESG*, która została zatwierdzona przez Zarząd w styczniu 2023.

Zarządzanie ryzykiem ESG w ramach trzech linii obrony

Pierwsza linia obrony

W odniesieniu do ryzyka ESG, które jest elementem wzmacniającym tradycyjne rodzaje ryzyka, pierwsza linia obrony identyfikuje, ocenia i monitoruje ryzyko ESG w ramach standardowego procesu / swojej standardowej roli, opisanej w osobnych regulacjach:

- Polityce zarządzania ryzykiem kredytowym w ING Banku Śląskim S.A.,
- Polityce zarządzania ryzykiem operacyjnym w ING Banku Śląskim S.A.,
- Polityce zgodności ING Banku Śląskiego S.A.

Druga linia obrony

Jednostki Pionu CRO zapewniają, że ryzyko ESG jest należycie i skutecznie uwzględniane we wszystkich odpowiednich procesach, podlegających zarządzaniu przez daną jednostkę. Doradzają organowi zarządzającemu w sprawie środków, jakie należy podjąć w celu zapewnienia zgodności z obowiązującymi przepisami prawa, zasadami, regulacjami i standardami, a także oceniają możliwy wpływ wszelkich zmian w otoczeniu prawnym lub regulacyjnym na działalność banku i ramy zgodności. Biorąc pod uwagę, że zasady i standardy dotyczące zrównoważonego rozwoju mogą zmieniać się w czasie, w przyszłości bank może być w większym stopniu narażony na ryzyka związane z odpowiedzialnością, sporami sądowymi i / lub utratą reputacji. Jednostki drugiej linii obrony zapewniają, że wszystkie rodzaje ryzyka są odpowiednio identyfikowane, oceniane, mierzone, monitorowane, zarządzane i raportowane. W odniesieniu do indywidualnych transakcji kredytowych zapewniają niezależną analizę i dostarczają opinię ekspercką dotyczącą ekspozycji na ryzyko, w tym ryzyko ESG. Ponieważ ryzyko ESG materializuje się poprzez istniejące tradycyjne rodzaje ryzyka analiza /

ocena odbywa się w ramach standardowych czynności wykonywanych w ramach jednostek Pionu CRO.

Wyspecjalizowaną jednostką zarządzania ryzykiem ESG w ramach 2-giej linii obrony jest Departament Regulacji Ryzyka, w ramach którego został wydzielony Zespół Ryzyka ESG, odpowiedzialny za kreowanie polityki zarządzania ryzykiem ESG w ramach Pionu CRO oraz jej implementację, w tym:

- rozwój metod zarządzania ryzykiem ESG, w tym jego pomiaru,
- rozwój narzędzi wykorzystywanych do pomiaru ryzyka ESG,
- wdrożenie i aktualizację regulacji dotyczących ryzyka ESG,
- opracowanie i aktualizację standardów oceny ryzyka ESG w procesie kredytowym,
- rozwój ogólnych zasad przebiegu procesu oceny i monitorowania ryzyka ESG,
- sposób uwzględnienia ryzyka ESG w wycenie zabezpieczeń,
- rozwój kompleksowego procesu zarządzania ryzykiem ESG, w tym zdefiniowanie systemów IT wykorzystywanych w tym procesie,
- nadzór nad modelami ESG, w tym nad dokumentacją, wynikami monitoringu oraz walidacji,
- monitoring poziomu ryzyka ESG na poziomie jednostkowym i skonsolidowanym,
- zapewnienie zgodności z prawem, regulacjami nadzorczymi i najlepszą praktyką Grupy ING.

W grudniu 2022 Zespół Ryzyka ESG przygotował *Politykę zarządzania ryzykiem ESG*, która określa sposób zarządzania ryzykiem ESG w banku, w tym sposób wpisania zarządzania ryzykiem ESG w istniejące ramy



zarządzania ryzykiem kredytowym, rynkowym, płynności i finansowania oraz ryzykiem operacyjnym. Opisuje ona szczegółowo kanały przenoszenia ryzyka ESG, w tym środowiskowego, na tradycyjne kategorie ryzyka. Dokument został zatwierdzony przez Zarząd w styczniu 2023 roku.

Ponadto, w ramach Pionu CRO specjaliści sektorowi, poprzez specjalizację transakcyjną w danym sektorze, wnoszą wartość dodaną w zakresie m.in. kierunków kredytowania poprzez np. wytyczne sektorowe oraz szerzenie wiedzy na temat sytuacji w sektorze w oparciu o analizę indywidualnych transakcji oraz dostępne analizy portfelowe. Wśród analizowanych czynników ryzyka kredytowego znajdują się również czynniki ryzyka ESG.

Centre of Expertise Compliance (Pion CEO) zapewnia, że ryzyko zgodności wynikające z ryzyka ESG jest należycie i skutecznie uwzględniane w odpowiednich procesach. Doradza organowi zarządzającemu w sprawie środków, jakie należy podjąć w celu zapewnienia zgodności z obowiązującymi przepisami prawa, zasadami, regulacjami i standardami, a także ocenia możliwy wpływ wszelkich zmian w otoczeniu prawnym lub regulacyjnym na działalność banku i ramy zgodności. Bierze pod uwagę, że ponieważ zasady i standardy dotyczące zrównoważonego rozwoju mogą zmieniać się w czasie, bank może być z czasem w większym stopniu narażony na ryzyka związane z odpowiedzialnością, sporami sądowymi i / lub utratą reputacji, które wynikają z kwestii związanych z klimatem i ochroną środowiska a także kwestiami ryzyka społecznego (S) i ładu korporacyjnego (G). Weryfikuje czy były zaplanowane działania ograniczające ryzyko oraz, jeżeli były, czy zostały zaprojektowane poprawnie i wykonane.

Trzecia linia obrony

Departament Audytu Wewnętrznego, który – w zakresie ryzyka ESG - uwzględnia i ocenia w swoich przeglądach zakres przygotowania banku do zarządzania tym ryzykiem. Dokonuje kontroli wewnętrznej ram zarządzania ryzykiem, w tym ryzykiem ESG, z uwzględnieniem zmian w profilu ryzyka

oraz w produktach i / lub liniach biznesowych. Ocena obejmuje adekwatność polityk i procedur dotyczących zarządzania ryzykiem ESG oraz ich zgodność z polityką i procedurami wewnętrznymi banku oraz wymogami zewnętrznymi.

Raportowanie ryzyka ESG

Informacje na temat ryzyka środowiskowego, polityki społecznej i ładu korporacyjnego ujawniamy w rocznym Sprawozdaniu Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego.

Zespół Ryzyka ESG w Departamencie Regulacji Ryzyka w ramach sprawozdawczości wewnętrznej dotyczącej ryzyka ESG przygotowuje i okresowo przedstawia Zarządowi Banku, Radzie Nadzorczej i Komitetowi Ryzyka ESG raporty o poziomie ryzyka ESG w celu umożliwienia podejmowania decyzji i w razie potrzeby odpowiednich dalszych działań. Raportowanie to obejmuje:

- raporty okresowe - informują o statusie i zmianach, a także są wsparciem regularnych decyzji w zakresie zarządzania ryzykiem ESG; w zależności od ich treści i celu, mogą one być dostarczane z częstotliwością miesięczną lub kwartalną; przykładem mogą być przygotowywane co miesiąc dla Zarządu raporty dotyczące oceny ryzyka środowiskowego ekspozycji klientów w podziale na sektory,
- raporty (ad-hoc) - są to wszelkie raporty przygotowywane w celu podejmowania decyzji o kierunku działań na potrzeby wewnętrzne Zespołu ESG lub na zamówienie zarządzających wyższego szczebla.

Przygotowywane mogą być również raporty dla organów regulacyjnych.

Ramy tolerancji na ryzyko ESG

Podstawowym dokumentem wewnętrznym, który wskazuje ramy ryzyka w odniesieniu do kwestii środowiskowych i społecznych jest Instrukcja ESG. W ramach procesu identyfikacji ryzyka ESG, określiliśmy sektory i obszary

wykluczone z finansowania i objęte restrykcjami. Są to działalności / obszary, z którymi - w naszej ocenie - związane jest m.in. szczególnie wysokie ryzyko negatywnego wpływu na środowisko naturalne oraz wysokie ryzyko negatywnego wpływu społecznego.

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 sektorowych dotycząca klientów korporacyjnych, którym oferowane są produkty kredytowe i inne produkty/usługi bankowe. Dotyczy ona działalności, z którymi związane jest szczególnie wysokie ryzyko negatywnego wpływu na środowisko naturalne i zasady zrównoważonego rozwoju oraz ryzyko naruszania praw człowieka. Nie nawiązujemy relacji z klientami, których podstawowa działalność objęta jest polityką wykluczeń ING Banku Śląskiego. Nawiązane w przeszłości relacje z tego typu klientami zostały zakończone lub uzgodniona jest ścieżka wyjścia.

Sektorowe polityki szczegółowe dotyczą klientów korporacyjnych, którym oferowane są produkty kredytowe. 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 ryzyka występujące w narażonych obszarach biznesowych.

Polityki szczegółowe dotyczą następujących obszarów:

- dobrostan zwierząt,
- leśnictwo i plantacje,



- przemysł tytoniowy,
- 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.

Szanujemy i dbamy o środowisko oraz oczekujemy od wszystkich klientów podobnego podejścia. Po 2025 roku nie będziemy finansować klientów z sektora węglowego, których działalność jest bezpośrednio zależna od węgla energetycznego w stopniu wyższym niż 5%. Ponadto, nie finansujemy:

- nowych elektrowni węglowych i projektów związanych z piaskiem roponośnym oraz infrastruktury dedykowanej dla piasku roponośnego,
- rybołówstwa prowadzonego szkodliwymi metodami lub wobec gatunków chronionych,
- szkodliwej lub nielegalnej wycinki drzew,
- działalności polegającej na demontażu statków bez stosownej certyfikacji środowiskowej,
- operacji zlokalizowanych w miejscach światowego dziedzictwa UNESCO, na terenach podmokłych wyszczególnionych w Konwencji Ramsarskiej lub mających znaczący wpływ na te obszary lub na krytyczne siedliska przyrodnicze zarejestrowane przez Międzynarodową Unię Ochrony Przyrody (IUCN).

Posiadamy polityki szczegółowe w zakresie finansowania obszarów obarczonych, w naszej ocenie, wysokim ryzykiem środowiskowym.

Wspieramy klientów w ich drodze do działalności zrównoważonej środowiskowo. Wspieramy ich w budowaniu świadomości w zakresie:

- wpływu ich działalności na środowisko oraz wpływu czynników ESG na ich sytuację finansową,
- podejmowania działań zmierzających do wyeliminowania lub ograniczenia negatywnego wpływu oraz wdrażania (o ile to możliwe) najlepszych praktyk sektorowych.

Od klientów kredytowych prowadzących działalność w sektorach istotnie wpływających na ryzyko środowiskowe lub istotnie narażonych na ryzyko środowiskowe - w standardowym procesie kredytowym (*Normal Track*), współmiernie do rozmiaru klienta, rodzaju transakcji i istotności ryzyka, wymagamy:

- przejrzystości, co do wpływu klienta na środowisko,
- w miarę możliwości posiadania polityki / strategii / planu dojścia do gospodarki zrównoważonej środowiskowo,
- informacji w zakresie celów / działań środowiskowych – podjętych i planowanych, a także stopnia realizacji działań ograniczających ryzyko ESG.

W ramach zarządzania ryzykiem społecznym, posiadamy ugruntowane zasady polityki wykluczeń. Pełny zakaz finansowania dotyczy następujących obszarów:

- naruszania / łamania praw człowieka, w tym w sytuacji pracy przymusowej, zatrudniania dzieci, nieodpowiednich warunków pracy, stosowania przemocy,
- zagrożenia dla zdrowia pracowników oraz lokalnych społeczności, w tym kontakt ze szkodliwymi materiałami chemicznymi, przenoszenia na ludzi chorób zwierzęcych, nieprzestrzegania prawa pracy,

- produkcja i handel bronią kontrowersyjną, w tym: minami przeciwpiechotnymi, amunicją kasetową, bombami fosforowymi, amunicją zawierającą zubożony uran, bronią atomową, chemiczną, biologiczną,
- uprawa, przetwórstwo, produkcja i sprzedaż tytoniu i wyrobów tytoniowych oraz e-papierosów,
- działalność związana z azbestem, z hodowlą zwierząt futerkowych, z hazardem.

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. Uważamy jednak, że określone firmy, rodzaje broni i działania naruszają nasze wartości i etykę biznesową. Nie angażujemy się w działalność związaną z kontrowersyjnymi rodzajami broni, 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.

W *Instrukcji ESG* wskazaliśmy wybrane standardy, wytyczne i inicjatywy, których stosowanie może stanowić istotne odniesienie w procesie oceny ryzyka społecznego, m.in. takie jak: *Powszechna Deklaracja Praw Człowieka*, *Wytyczne ONZ dotyczące biznesu i praw człowieka*, *Konwencje Międzynarodowej Organizacji Pracy dotyczące standardów pracy*, *Inicjatywa UN Global Compact*, *Wytyczne dotyczące biznesu i praw człowieka*, *ILO*



Tripartite Declaration of Principles concerning Multinational Enterprises and Social Policy, Wytyczne OECD dla przedsiębiorstw wielonarodowych.

Wszelkie zastrzeżenia zawarte w *Instrukcji ESG* odnoszą się także do dostawców Banku (proces KYS - *Know Your Supplier*).

Przykładamy również zwiększoną uwagę do analizy kredytowej klientów korporacyjnych, którzy działają w sektorach zidentyfikowanych przez nas jako sektory podwyższonego ryzyka środowiskowego i społecznego.

Definicje i metodyka

Ustalając zasady i ramy zarządzania ryzykiem ESG, kierujemy się wytycznymi EBA (ang. *European Banking Authority*) EBA/GL/2020/06 z maja 2020 roku w sprawie udzielania i monitorowania kredytów (ang. *Loan origination and monitoring*). Od 30 czerwca 2021 roku na banku ciąży obowiązek m.in. uwzględnienia w procesie kredytowym oceny narażenia działalności prowadzonej przez klientów na czynniki ESG. Kierując się tymi wytycznymi, uwzględniliśmy czynniki środowiskowe, społeczne i związane z zarządzaniem w swoim apetycie na ryzyko kredytowe oraz uwzględniliśmy je w procesach oceny zdolności kredytowej klientów korporacyjnych. Stworzyliśmy Heatmapy ryzyka środowiskowego, które stanowią punkt odniesienia przy ocenie indywidualnej klienta korporacyjnego w ścieżkach manualnych, a także pozwalają na podejście sektorowe i/lub portfelowe w ocenie ryzyka środowiskowego. Heatmapy dla portfeli detalicznych pozwoliły na ocenę ryzyka środowiskowego w ramach określonej grupy produktowej.

We wprowadzanych standardach w zakresie zarządzania ryzykiem ESG, uwzględniliśmy również zapisy *ECB Guide on climate-related and environmental risks – Supervisory expectations relating to risk management and disclosure*, z listopada 2020 oraz *EBA Report on management and supervision on ESG risk for credit institutions and investment firms*, EBA/REP 2021/18, z lipca 2021 roku.

W odniesieniu do ECB Guide, przeprowadziliśmy w 2021 roku analizę zgodności, zatwierdzoną przez Komitet Polityki Kredytowej. W roku 2022 kontynuowaliśmy prace nad wypełnieniem zaleceń z tego dokumentu.

Wskazaliśmy w Polityce zarządzania ryzykiem ESG zastosowane metody, definicje i normy międzynarodowe. Między innymi tam zdefiniowaliśmy ryzyko środowiskowe, społeczne i ładu korporacyjnego, posługując się zapisami z *EBA Report on management and supervision on ESG risk for credit institutions and investment firms*, EBA/REP 2021/18, z lipca 2021 roku. Wskazaliśmy tam też podstawowe czynniki ryzyka ESG i kanały ich transmisji na tradycyjne rodzaje ryzyka.

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.

Procesy służące do identyfikacji, pomiaru i monitorowania działań i ekspozycji wrażliwych na ryzyko ESG

Ponieważ traktujemy ryzyko ESG jako czynnik wzmacniający podstawowe rodzaje ryzyka (kredytowe, rynkowe, płynności i finansowania, operacyjne), to większość procesów służących identyfikacji, pomiarowi, monitoringowi tego ryzyka została wkomponowana w standardowe procesy zarządzania tymi podstawowymi rodzajami ryzyka.

Proces KYC wyklucza ryzyko nawiązania nowej relacji z klientem prowadzącym działalność szkodliwą środowiskowo i/lub społecznie, a także pozwala na identyfikację klientów prowadzących taką działalność wśród istniejących relacji, wskutek czego przestajemy oferować im nowe produkty i usługi. Zatem proces KYC istotnie ogranicza ryzyko środowiskowe

w krótkim, średnim i długim horyzoncie, wpływając tym samym na poziom ryzyka kredytowego, płynności i finansowania oraz reputacji.

W ramach standardowych procesów zarządzania ryzykiem kredytowym klientów korporacyjnych uwzględniliśmy identyfikację, pomiar / ocenę i monitoring ryzyka ESG pojedynczego klienta (ocena w aplikacji kredytowej oraz możliwość apelacji ratingu), co wpływa na poziom finansowania w procesach manualnych. Uwzględniliśmy także ocenę sektorową ryzyka środowiskowego, która wpływa na poziom finansowania w procesach automatycznych i półautomatycznych oraz daje punkt odniesienia w ocenie indywidualnej klienta. Odpowiednie regulacje i zasady wewnętrzne zawarte są w dokumentach: *Polityka zarządzania ryzykiem kredytowym*, *Wytyczne sektorowe*, *Heatmapy ryzyka środowiskowego klientów Business Banking oraz Wholesale Banking*, *Instrukcja ESG*, *Instrukcja kredytowa klientów korporacyjnych* i *Instrukcja kredytowa klientów strategicznych*.

Wspomniane *Heatmapy ryzyka środowiskowego* oparte są na eksperckiej ocenie czynników ryzyka środowiskowego poszczególnych sektorów. Stanowią zatem zarówno punkt odniesienia dla oceny ryzyka ESG pojedynczego klienta, ale też pozwalają na portfelowe uwzględnienie i ocenę tego ryzyka, np.:

- poprzez włączenie oceny sektora z Heatmapy do procesu wyznaczania klasyfikacji ogólnej sektora, co ma przełożenie na wysokość limitów kredytowych klienta korporacyjnego w procesach automatycznych i półautomatycznych,
- w raportowaniu wewnętrznym ekspozycji kredytowej banku wobec klientów korporacyjnych w sektorach o określonym poziomie ryzyka.

Heatmapy ryzyka środowiskowego sporządzone zostały w średnim horyzoncie czasowym - do 5 lat.

W odniesieniu do projektów inwestycyjnych podlegających Zasadom Równikowym (*Equator Principles*), stosujemy ten standard zasad społeczno-



środowiskowych w ocenie transakcji. Projekty, które nie są zgodne z *Equator Principles* nie są finansowane przez Bank.

Dla portfela kredytów hipotecznych dla klientów detalicznych i portfela pożyczek gotówkowych dla klientów detalicznych także sporządziliśmy *Heatmapy ryzyka środowiskowego*. Dla portfela kredytów hipotecznych zidentyfikowane ryzyka związane są z czynnikami ryzyka fizycznego oraz niską efektywnością energetyczną finansowanej nieruchomości. Dla portfela pożyczek gotówkowych wpływ czynników ESG oceniliśmy jako niebezpośredni, wynikający głównie z potencjalnego zniszczenia nieruchomości będącej własnością klienta, utraty / ograniczenia dochodów w związku np. z utratą pracy w sektorze wysokiego ryzyka środowiskowego lub ograniczenia lub utraty zdolności kredytowej w związku ze wzrostem cen energii.

Dla nieruchomości zabezpieczających ekspozycje kredytowe detaliczne i korporacyjne ryzyko fizyczne wstępnie oceniliśmy jako niskie. Ponadto, nie przyjmujemy zabezpieczeń, narażonych na ryzyko środowiskowe (odpowiednie zapisy znajdują się w wewnętrznych instrukcjach zabezpieczeń dla poszczególnych segmentów). Dodatkowo, ryzyko powodziowe dla nieruchomości przyjmowanych jako zabezpieczenia badamy w procesie wyceny / weryfikacji wyceny, np. w praktyce ryzyko powodziowe wchodzi w skład badanych obszarów ryzyka.

W roku 2022 po raz pierwszy przeprowadziliśmy estymację ryzyka fizycznego klimatu w portfelu bankowym banku zgodnie z *Rozporządzeniem Komisji UE (2022) ustanawiającym wykonawcze standardy techniczne w odniesieniu do ujawniania informacji na temat ryzyk z zakresu ochrony środowiska, polityki społecznej i ładu korporacyjnego*. Tabela z danymi wraz z omówieniem szacunków znajduje się w Załącznikach, w sekcji [Dane liczbowe – ryzyko ESG](#).

Zdefiniowaliśmy metodę szacowania / mierzenia efektywności energetycznej zabezpieczeń na nieruchomościach. Tabela z danymi wraz z omówieniem

szacunków znajduje się w Załącznikach, w sekcji [Dane liczbowe – ryzyko ESG](#).

W procesie KYC dla największych klientów banku (segment klientów strategicznych) ocena ryzyka ESG na poziomie klienta oraz ocena ryzyka na poziomie transakcji uwzględnia czynniki społeczne. Uwzględniane są czynniki ryzyka społecznego takie jak np.: prawa człowieka, prawa pracownicze, oddziaływanie działalności na społeczność i społeczeństwa. Nie finansujemy klientów z nieakceptowalnym poziomem ryzyka ESG, a dla klientów z wysokim poziomem ryzyka ESG przeprowadzamy pogłębioną ocenę. Posiadamy również polityki szczegółowe w zakresie finansowania obszarów obarczonych - w naszej ocenie - wysokim ryzykiem społecznym, zgodnie z *Instrukcją ESG* (np. dotyczące przemysłu zbrojeniowego, tytoniowego, chemicznego, przetwórstwa przemysłowego, dobrostanu zwierząt).

W procesie kredytowym klientów segmentu średnich i dużych firm w standardowej ścieżce procesu kredytowego oceniamy wrażliwość klienta na czynniki ryzyka społecznego i jego zdolność do ograniczania tego ryzyka. Ponadto, zidentyfikowaliśmy i wskazaliśmy sektory / obszary wrażliwe na ryzyko społeczne – od klientów działających w tych sektorach / obszarach wymagamy dodatkowych informacji służących ocenie ryzyka społecznego. Nie finansujemy nowych klientów, dla których ryzyko społeczne zostało ocenione na poziomie nieakceptowalnym, a klientom z zaangażowaniem kredytowym z poziomem ryzyka wysokim możemy ustalić działania naprawcze. Raportowanie dotyczące rozkładu portfela średnich i dużych firm według poziomu ryzyka społecznego odbywa się z częstotliwością półroczną.

Nie przyjmujemy zabezpieczeń, z którymi związane jest ponoszenie ryzyka społecznego – odpowiednie zapisy znajdują się w wewnętrznych instrukcjach zabezpieczeń dla poszczególnych segmentów.

Czynniki ryzyka ładu korporacyjnego zdefiniowaliśmy w Instrukcji ESG i uwzględniamy je w ocenie ryzyka ESG największych klientów banku (klienci segmentu klientów strategicznych), dokonywanej w ramach procesu KYC, na poziomie pojedynczego klienta. Analizujemy m.in. kwestie sposobu raportowania przez klienta wpływu czynników E i S, posiadanie polityki w zakresie praw człowieka, informacje o negatywnych kampaniach organizacji pozarządowych / medialnych lub o ewentualnych protestach interesariuszy.

W manualnym procesie kredytowym, standardy analizy kredytowej dla klientów strategicznych oraz średnich i dużych firm obejmują wymóg oceny wrażliwości klienta na czynniki ryzyka ładu korporacyjnego (na bazie najlepszej wiedzy) i ocenę jego zdolności do ograniczania tego ryzyka. Dla dużych firm ocena ryzyka ESG jest dokonywana na bazie informacji zawartych w publikowanych strategiach / raportach ryzyka niefinansowego.

W ramach zarządzania ryzykiem płynności, wykonaliśmy w 2021 roku stress test z horyzontem 5, 10 i 20 lat. Scenariusze testu określały zagrożenia, kierunki zmian klimatycznych, biznesowych, prawnych i społecznych, które wpływają na płynność banku. Wyniki klimatycznego stress testu płynności wskazują na to, że bank zachowa odpowiedni poziom płynności, pomimo negatywnych czynników związanych z ryzykiem fizycznym lub ryzykiem transformacji. W ramach tego stress testu uwzględniliśmy wpływ ryzyka fizycznego i ryzyka transformacji także na wycenę obligacji i wpływ na zmiany wolumenów kredytowych. Wnioski z tej analizy będą wykorzystywane w określaniu kierunków rozwoju banku. Stress test ten będzie powtarzany w razie potrzeby, a z założenia nie rzadziej niż co 3 lata.

Aktualny system zarządzania ryzykiem niefinansowym, w tym operacyjnym (obejmującym aspekty ryzyka prawnego, compliance z wyłączeniem ryzyka greenwashing) - z uwzględnieniem ryzyka utraty reputacji, adresuje ryzyko środowiskowe i społeczne. Przykładowo,



wyodrębnione są w banku kategorie ryzyka operacyjnego, takie jak: zakłócenia ciągłości działania - continuity risk, ryzyko niewłaściwych praktyk kadrowych i bezpieczeństwa miejsca pracy czy ryzyko naruszenia bezpieczeństwa osób i zasobów. Proces identyfikacji, pomiaru i monitorowania ryzyka opisany jest w *Polityce zarządzania ryzykiem operacyjnym w ING Banku Śląskim S.A.* oraz w dokumencie *Polityka – zasady zarządzania ryzykiem utraty reputacji w ING Banku Śląskim S.A.*

Jesteśmy w trakcie wewnętrznego definiowania działań w ramach Compliance, służących ograniczeniu ryzyka greenwashing.

Prowadzimy wewnętrzny program szkoleniowy, jak również uczestniczymy w wydarzeniach zewnętrznych z zakresu ryzyka ESG. Szkolenia mają na celu budowanie świadomości ryzyka ESG i ograniczanie go poprzez skuteczne działanie pracowników w ramach procesów, w których uczestniczą.

Dane dotyczące ESG

Prowadzimy prace w celu pozyskania danych dotyczących ryzyka środowiskowego, w tym bardzo precyzyjnych danych lokalizacyjnych dla ryzyka gwałtownych zjawisk i postępujących zjawisk pogodowych, oraz precyzyjnych danych dotyczących efektywności energetycznej budynków. Mamy dostęp do danych, które pozwoliły na bardzo wstępne oszacowanie ekspozycji narażonej na ryzyko fizyczne klimatu, emisji CO₂ z portfela kredytowego oraz emisyjności nieruchomości będących zabezpieczeniem. Śledzimy zewnętrzne otoczenie regulacyjne w zakresie jego przełożenia na wprowadzenie powszechnie dostępnych baz danych, zawierających informacje np. o: świadectwach charakterystyki energetycznej budynków, emisjach CO₂ w zakresach I, II i III.

Kanały przenoszenia czynników ESG na podstawowe kategorie ryzyka

Spodziewamy się wpływu wyższych kosztów energii z nieodnawialnych źródeł na zdolność do spłaty zadłużenia i obsługi długu klientów korporacyjnych i detalicznych. W przypadku klientów korporacyjnych z sektorów wysokiego ryzyka transformacji, spodziewamy się dodatkowo wyższych poziomów ich zadłużenia z tytułu koniecznych inwestycji transformacyjnych, ewentualnie coraz niższych rentowności, jeśli nie zaadresowaliby oni ryzyka transformacji. Wykluczaliśmy z finansowania klientów korporacyjnych, którzy prowadzą działalność szkodliwą środowiskowo, a także wprowadziliśmy do procesów kredytowych kroki służące bardziej ostrożnościowemu podejściu wobec klientów z sektorów o wysokim ryzyku środowiskowym.

W oparciu o wstępne wyliczenia nie spodziewamy się wysokiego łącznego wpływu czynników ryzyka fizycznego na nieruchomości będące zabezpieczeniem banku. Staramy się wypracować podejście pozwalające na precyzyjne określenie wpływu czynników ryzyka fizycznego na rodzaj prowadzonej działalności, aby określić potencjalne przełożenie na PD klientów. Aktualnie przyjęliśmy w tym zakresie podejście bardzo ostrożnościowe, bazujące na *Heatmapach ryzyka środowiskowego*. Obszar ryzyka fizycznego będzie podlegał dalszym analizom.

Wyniki klimatycznego stress testu płynności przeprowadzonego w 2021 roku wskazują na to, że bank zachowa odpowiedni poziom płynności pomimo negatywnych czynników związanych z ryzykiem fizycznym lub ryzykiem transformacji.

Oceniliśmy, że w krótkim horyzoncie czasowym, ryzyko społeczne może materializować się głównie poprzez: poważne incydenty społeczne, płacone kary wynikające np. z nieprzestrzegania prawa pracy, sprawy sądowe, preferencje inwestorów – co może przełożyć się na wyższe koszty

pozyskania kapitału, wybory kontrahentów i konsumentów, odpływ wartościowej siły roboczej (koszty procesów rekrutacyjnych, szkoleń dla nowych pracowników, etc.).

Poważne incydenty w obszarze łamania praw człowieka lub wypadków przy pracy, zwłaszcza nagłośnione medialnie, mogą prowadzić do zmiany preferencji inwestorów (zwiększenie kosztów pozyskania kapitału) i zmiany wyborów kontrahentów i konsumentów, tym samym realizować się w ryzyku kredytowym i rynkowym (obniżenie zdolności kredytowej, obniżenie wartości aktywów).

Nieadekwatne standardy BHP, np. duża ilość poważnych wypadków przy pracy lub poważne przypadki dyskryminacji (zwłaszcza nagłośnione medialnie), mogą skutkować sprawami sądowymi (koszty) oraz płaceniem kar lub odszkodowań lub kosztów dostosowania - compliance (obniżenie rentowności przedsiębiorstwa, obniżenie wartości aktywów). Brak inwestycji w dobrostan pracowników może prowadzić do odpływu najbardziej wartościowej siły roboczej (koszty rekrutacji, koszty pozyskania i wyszkolenia nowych pracowników). Bojkot konsumencki wynikający z kontrowersji wokół prowadzenia działalności, wytwarzania produktów, usług, nieetycznego łańcucha dostaw, konfliktu interesów, może przełożyć się na obniżenie / utratę zdolności kredytowej, wartości aktywów.

Uznajemy, że w średnim i długim horyzoncie czasowym istotność ryzyka społecznego może rosnąć, w szczególności ze względu na zmiany polityki i nastrojów rynkowych związanych z transformacją społeczną, wprowadzaniem do systemu prawnego mechanizmów umożliwiających egzekwowanie wymogów (np. zakresie równych wynagrodzeń) oraz wdrażanymi wymogami w zakresie raportowania ryzyka społecznego (ESRS), zapewniającymi porównywalność ujawnień. Ryzyko społeczne może realizować się w szczególności w przypadku klientów, którzy nie są przygotowani lub nie są chętni do adaptacji lub nie posiadają odpowiednich



zasobów, a zatem mogą stać się celem skarg, mogą zostać dotknięci procesami sądowymi, presją rynkową czy ryzykiem utraty reputacji.

Spodziewamy się zmian w przepisach zewnętrznych, które będą regulować kwestię greenwashingu. Przykładamy dużą wagę do transparentności w swojej polityce informacyjnej oraz transparentności w zakresie oferowanych przez siebie produktów i usług. W naszej opinii, to podejście minimalizuje ryzyko posądzenia o greenwashing. Jesteśmy w trakcie wewnętrznego definiowania działań w ramach Compliance, służących ograniczeniu tego ryzyka.

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 ryzyka poszczególnych 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* 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.

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 i nadzorczych testów warunków skrajnych, zgodnie z *Polityką przeprowadzania testów warunków skrajnych*, co pozwala na bieżący monitoring wrażliwości minimalnych wymogów kapitałowych na czynniki makroekonomiczne. W 2022 roku grupa przeprowadziła pełne testy wewnętrzne kapitałowe dwa razy: według stanu na koniec IV kwartału 2021 roku oraz na koniec II kwartału 2022 roku. Dodatkowo grupa wzięła udział w nadzorczych testach sektora bankowego.

W oparciu o wyniki wewnętrznych testów warunków skrajnych, zgodnie z *Metodologią szacowania kapitału ekonomicznego z tytułu ryzyka biznesowego*, grupa szacuje dodatkowy kapitał ekonomiczny, aby zabezpieczyć się przed skutkami materializacji testowanego scenariusza. Ze względu na wydarzenia w poprzednim roku, m.in. wojnę w Ukrainie, dynamiczne zmiany w otoczeniu makroekonomicznym oraz wyniki testów warunków skrajnych, grupa podjęła decyzję o dowiezaniu dodatkowego kapitału ekonomicznego na ryzyko makroekonomiczne.



ING dla klientów (S)

Wsparcie dla klientów z Ukrainy	152
Rozwój technologiczny	152
Odpowiedzialność biznesowa	157
Doświadczenie klienta	162
Prosta i zrozumiała bankowość	164
Obsługa w miejscach spotkań	165
Dostępność i elastyczność	166
Udoskonalamy, rozwijamy i wspieramy	167
Edukujemy i dzielimy się wiedzą	172



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. Odpowiadamy na potrzeby, zwiększamy dostępność i elastyczność. Dbamy o prosty język i zrozumiałą bankowość.

Wsparcie dla klientów z Ukrainy

Chcemy pomóc uchodźcom jak najszybciej wrócić do normalności, zabezpieczyć pieniądze, odzyskać możliwość płacenia i robienia przelewów. Dlatego wdrożyliśmy dla nich szereg udogodnień w naszej bankowości.

Przygotowaliśmy ofertę, która jest odpowiedzią na oczekiwania Komisji Nadzoru Finansowego wobec banków w zakresie zapewnienia uchodźcom dostępu do podstawowych usług płatniczych i usprawnienia dystrybucji przeznaczonego dla nich wsparcia finansowego – w przypadku, gdy nie mogą spełnić wszystkich standardowo wymaganych warunków koniecznych do otwarcia kont. Dodatkowo wszystkie informacje o wymogach prawnych i ofercie oraz instrukcje są dostępne na naszej stronie internetowej w ich ojczystym języku. Również umowy do kont dedykowanych dla tej grupy klientów są dostępne w języku ukraińskim.

Informacje dla uchodźców

Na samym początku wojny stworzyliśmy serwis informacyjny, w którym prezentujemy najważniejsze informacje o naszych działaniach wspierających naszych sąsiadów i odpowiedzi na najczęstsze pytania. Zachęcamy też naszych klientów do włączenia się do pomocy poprzez przelewy charytatywne. Serwis jest dostępny pod adresem [Wojna w Ukrainie - informacje dla klientów \(ing.pl\)](#). O efektach prowadzonej zbiórki oraz innych działaniach charytatywnych na rzecz Ukrainy piszemy w rozdziale [ING dla społeczności](#).

W kolejnych miesiącach prezentowaliśmy na naszych stronach informacje o nowych produktach dla uchodźców oraz poradniki - zarówno dla

uchodźców, jak i dla osób, które im pomagały. Materiały ukazują się w dwóch wersjach językowych – polskiej oraz ukraińskiej.

Konto dla Uchodźców

W odpowiedzi na sytuację w Ukrainie, w I kwartale 2022 roku wprowadziliśmy konto pomocowe wraz z kartą debetową - Konto dla Uchodźców, które daje dostęp do podstawowych usług płatniczych. Posiadacz konta w łatwiejszy sposób może zaspokajać podstawowe potrzeby życiowe i korzystać z pomocy finansowej skierowanej do uchodźców. Ze względu na ograniczony charakter produktu posiadacz takiego konta nie może skorzystać z innych, standardowych produktów bankowych (z wyjątkiem Konta lokacyjnego dla Uchodźców). Gdy klient-uchodźca zbierze wszystkie potrzebne dokumenty i potwierdzi swoją tożsamość, może skorzystać ze standardowej oferty kont z pełnym dostępem do usług i funkcji.

Konto dla Uchodźców można założyć w placówkach bankowych, a także w punktach sprzedażowych ING Express, które są zlokalizowane w centrach handlowych i mają dłuższe godziny pracy niż pozostałe placówki banku. W części tych punktów klienci mogą liczyć na obsługę w języku ukraińskim lub rosyjskim. Klienci mają również możliwość rozmowy i umówienia spotkania poprzez dedykowany im zespół na infolinii. Dodatkowo na stronie internetowej udostępniliśmy formularz umówienia spotkania w języku ukraińskim.

Moje ING w wersji dla uchodźców

Stworzyliśmy wersję Mojego ING przygotowaną specjalnie dla uchodźców, która działa u klientów posiadających Konto dla Uchodźców. Dostępne są w niej wszystkie funkcje zalecane przez KNF oraz szereg innych, niezbędnych do obsługi konta.

Więcej o naszych działaniach na rzecz Ukrainy piszemy w rozdziale [ING dla społeczności](#).

Rzeczywistość technologiczna

GRI [3-3]

SDG 9

Inwestujemy w nowoczesne rozwiązania technologiczne. Postrzegamy je jako katalizator zmian opartych na digitalizacji i zarządzaniu danymi oraz źródło innowacji w firmie. Wspieramy naszych klientów oferując nowoczesne, cyfrowe rozwiązania dostosowane do ich potrzeb. Wprowadzamy kolejne innowacje, bo aplikacje bankowe są dziś naturalnym centrum zarządzania wydatkami.

Wdrażamy nowy system centralny

Pod koniec 2021 roku rozpoczęliśmy wdrażanie systemu centralnego Vault firmy Thought Machine (TMV). 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.

Co nam daje system TMV?

- Obecny system centralny nie pozwala nam odpowiadać na potrzeby klientów w taki sposób, jak byśmy chcieli. Potrzeba dużo pracy, aby wprowadzić zmiany czy stworzyć nową funkcjonalność. TMV umożliwia szybkie zmiany w produktach. Dzięki temu, że nie jest to system monolityczny, a otoczony mikroserwisami, możemy zmieniać pojedyncze



jego elementy. Zmiana jednego elementu, bez wpływu na inne, to oszczędność czasu i naszej pracy.

- Istotną korzyścią wdrożenia nowego systemu centralnego jest oddzielenie platformy od produktu. Oznacza to, że rozwijając dany produkt lub tworząc nowy, prace będzie mógł zrealizować jeden zespół, co pozwoli znacznie ograniczyć zależności z innymi zespołami, a także z innymi toczącymi się równolegle inicjatywami.
- Przewagą TMV nad innymi podobnymi systemami jest to, że uczestniczymy w budowie nowoczesnej platformy, która jest wykorzystana też przez inne banki. A jest dla nas ważne, aby dawać rynkowi znak w jakim kierunku powinny iść zmiany. Chcemy być i jesteśmy pionierami zmian.
- TMV jest dostosowany do implementacji w chmurze. To ważne ze względu na dużą skalowalność rozwiązań chmurowych, a jednocześnie zgodne ze strategią naszej firmy.

Wdrażanie nowego systemu rozpoczęło się od przeniesienia do niego procesów związanych z pożyczkami gotówkowymi dla klientów indywidualnych. W 2022 roku sfinalizowana została docelowa architektura dla infrastruktury pod nową platformę. Wszystkie urządzenia zostały dostarczone, wdrożone oraz skonfigurowane zgodnie z zasadami obowiązującymi w banku. Pozwoliło to na uruchomienie i operacjonalizację wszystkich środowisk (produkcyjnego i nieprodukcyjnych) w docelowym modelu.

Po uruchomieniu pierwszego produktu, pożyczki gotówkowej w ramach oferty tzw. Friends & Family, w 2022 roku skupiliśmy się na:

- stabilizacji nowej platformy w ekosystemie ING,
- rozwój kolejnych funkcjonalności na nowej platformie,

- budowaniu serwisów realizujących konkretne funkcje. Takimi serwisami są, wdrożone już produkcyjnie m.in. serwis procesujący spłaty kredytów czy serwis do przeliczania harmonogramu kredytu.

Kolejnym elementem realizowanym w ramach projektu NextGen Core Banking są prace związane z integracją nowej platformy z innymi aplikacjami wykorzystywanymi w banku, z naciskiem na automatyzację procesów operacyjnych. Została m.in. w pełni zautomatyzowana procedura zwrotu prowizji za udzielenie kredytu w przypadku wcześniejszej spłaty. Wdrożone zostały zmiany w zakresie zdarzeniowego zasilania hurtowni danych, a także księgi głównej.

Moje ING

[wskaźnik własny – 5]

Stale rozszerzamy listę usług dostępnych w Moim ING. Z naszej aplikacji mobilnej korzysta już 2,5 miliona klientów. Dbamy o jakość i niezawodność naszych systemów. Dostępność Mojego ING w 2022 roku wyniosła 99,98% (99,93% rok wcześniej).

Bilety komunikacji miejskiej

Dodaliśmy możliwość zakupu biletów komunikacji miejskiej w ponad 100 miastach w aplikacji Moje ING. Usługa jest dostępna na telefonach z systemem Android oraz iOS. Dzięki tej usłudze klienci mają dostęp do biletów w swojej aplikacji i nie potrzebują gotówki na zakup biletu. W przypadku kontroli wystarczy pokazać bilet na ekranie telefonu. W 2022 roku klienci kupili prawie 1,5 mln biletów komunikacyjnych.

Parkowanie i bilety z geolokalizacją

Jeśli klient wyrazi zgodę na geolokalizację, to podpowiemy mu, gdzie jest - wystarczy, że w aplikacji skorzysta z opcji „Zlokalizuj mnie”.

W przypadku parkingów, podpowiemy, jaki bilet parkingowy kupić. Dzięki opcji „Zaprowadź mnie do samochodu”, klienci łatwiej odnajdą swój samochód na parkingu.

Oferta przed aktywacją aplikacji mobilnej

Przedstawiamy ofertę przed aktywacją klientom, którzy ściągnęli aplikację i jeszcze nie mają u nas konta lub nie aktywowali swojej aplikacji. W ofercie klienci sprawdzają, jak można z nami oszczędzać, inwestować a także pożyczać pieniądze na dowolnie wybrany cel. Ponadto prezentujemy naszą szeroką ofertę usług pozabankowych, takich jak: kody rabatowe, możliwość zakupu biletów komunikacyjnych i płatności za parkingi i autostrady.

Świadczenia dla dzieci

Nasi klienci złożą wygodnie wnioski o tzw. świadczenie „żłobkowe” w aplikacji Moje ING lub w bankowości internetowej. Umożliwiliśmy także złożenie wniosku o Rodzinny kapitał opiekuńczy, czyli świadczenie przysługujące na drugie i kolejne dziecko w rodzinie, w wieku od 12 do 35 miesięcy.

W 2022 roku nasi klienci złożyli:

- 430 tys. wniosków o 500+,
- 305 tys. wniosków o 300+,
- 45 tys. wniosków o Rodzinny Kapitał Opiekuńczy,
- 1,6 tys. wniosków o Dofinansowanie do żłobków.

mSzafir – podpis kwalifikowany

Klienci banku mogą uzyskać w pełni kwalifikowany jednorazowy podpis elektroniczny mSzafir. Ma on taką samą moc prawną jak podpis odręczny, a dokumenty podpisuje się całkowicie zdalnie. Wystarczy do tego smartfon, tablet czy komputer z dostępem do internetu.

[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](#)

mSzafir to nowatorska wersja kwalifikowanego podpisu elektronicznego. W odróżnieniu od standardowej wersji e-podpisu mSzafir jest produktem cyfrowym, który nie wymaga stosowania fizycznych urządzeń, takich jak karty czy czytniki.

Voice-code – kod głosowy

Wprowadziliśmy dodatkową autoryzację przy aktywacji aplikacji Moje ING. Standardowo prosiliśmy naszych klientów o podanie kodu SMS. Teraz dodatkowo poprosimy o wpisanie kodu przekazanego przez automat w trakcie połączenia głosowego. Podanie kodu jest poprzedzone komunikatem, w którym ostrzegamy przed potencjalnym zagrożeniem. Komunikat głosowy jest dodatkowym zabezpieczeniem, którego celem jest uchronienie klientów przed oszustami, którzy podszywają się pod klienta i instalują aplikację na swoim urządzeniu w jego imieniu.

Wydłużenie terminów warunków umownych w Moim ING

Od marca 2022 roku klienci mogą skorzystać w Moim ING z wydłużenia okresu budowlanego oraz terminu dostarczenia aktu notarialnego. Do tej pory, aby to zrobić konieczne było zamówienie na infolinii banku aneksu, a następnie podpisanie go w miejscu spotkań przez wszystkich kredytobiorców. Obecnie klienci realizują swoje zapotrzebowanie na te zmiany zdalnie w Moim ING w najdogodniejszym dla siebie momencie, bez wychodzenia z domu i jednoosobowo w imieniu pozostałych kredytobiorców.

Dodatkowo proces w Moim ING jest bardzo prosty, automatyczny oraz bezpłatny dla klienta.

Zdalna obsługa zawieszenia spłaty kredytu

W ślad za przyjęciem ustawy z 7 lipca 2022 roku, wdrożyliśmy możliwość wnioskowania o zawieszenie spłaty kredytu hipotecznego w Moim ING. Klient może wnioskować o nie bez konieczności osobistej wizyty w miejscu spotkań.

Zdalna obsługa wniosku o zawieszenie spłaty kredytu pozwala na wybranie wszystkich możliwych okresów do zawieszenia. Obsługa jest bezpłatna, a cały proces został przygotowany w taki sposób, aby prowadzić klienta krok po kroku. Klienci zdecydowani na zdalną obsługę, oprócz sprawnie zrealizowanej potrzeby, oszczędzają czas i unikają niedogodności związanych między innymi z dojazdem czy pojawieniem się wszystkich kredytobiorców w naszym miejscu spotkań.

Twoja karta w internecie

1 lutego 2022 roku udostępniliśmy klientom funkcjonalność „Twoja karta w internecie”. Jest to lista aplikacji mobilnych oraz sklepów internetowych, w których klient zapisał dane swojej zbliżeniowej karty Visa. Rozwiązanie to pozytywnie wpływa na kontrolę nad płatnościami. Dzięki niemu klienci wiedzą, jakie serwisy internetowe przechowują dane z ich karty. Lista ma również charakter edukacyjny – kierujemy z niej do specjalnie przygotowanej strony, na której piszemy o najważniejszych aspektach bezpiecznych płatności kartą w internecie.

Udostępnienie płatności Paybynet z KIR

Pod koniec marca 2022 roku udostępniliśmy klientom możliwość płatności administracyjnych, w tym opłacenia podatku, poprzez konto w banku przechodząc bezpośrednio z portalu podatkowego do bankowości internetowej i mobilnej Moje ING. Ta zmiana pozwala klientom dokonywać płatności administracyjnych szybciej i łatwiej.

Kolejny podmiot w usłudze Dodaj konto z innego banku

Od II kwartału 2022 roku klienci mogą mieć w Moim ING i Moim ING mobile podgląd kont i kart z Credit Agricole. Umożliwiamy również zainicjowanie przelewu z dodanych kont z tego banku. Obecnie nasi klienci mogą już dodać konta i karty aż z 8 banków w Polsce. Poza samym podglądem sald czy historii, jako jedyni na rynku umożliwiamy kategoryzację transakcji z dodanych kont. Transakcje z innych banków są również uwzględnione

w Analizie wydatków oraz Budżecie. Dzięki temu, klienci korzystający z usługi Dodaj konto z innego banku w Moim ING mają pełniejszy obraz swoich finansów i łatwiej mogą nimi zarządzać.

Zmiany dotyczące transakcji BLIKIEM

W II kwartale 2022 roku płatności BLIKIEM zyskały nową jakość, która poprawia doświadczenia klienta. Odświeżyliśmy stronę z kodem, którym klienci płacą w sklepach i internecie. Teraz klient jeszcze łatwiej skopiuje kod i sprawdzi przed płatnością, czy ma wystarczającą kwotę na koncie do płatności BLIK. Zwiększyliśmy też użyteczność strony z kodem, dzięki odnośnikom do innych przydatnych funkcji płatności BLIK. Jednym kliknięciem klient może teraz przejść do przelewów na telefon, prośby o przelew, podziału rachunku czy też zmieniać ustawienia BLIKA.

W III kwartale 2022 roku udostępniliśmy w Moim ING możliwość zmiany limitów transakcyjnych BLIK dla dziecka przez rodzica bądź opiekuna prawnego, bez konieczności kontaktu z infolinią.

Wprowadziliśmy w IV kwartale 2022 roku mini przewodnik dla tych klientów, którzy po raz pierwszy korzystają z kodu BLIK w aplikacji mobilnej. Klient jest przeprowadzany przez zestaw ekranów, które podpowiadają do czego służy BLIK i jak można z niego korzystać w praktyce.

Kolejną zmianą wprowadzoną w IV kwartale 2022 roku są animowane i spersonalizowane ekrany podsumowania procesów BLIK. Doceniamy na nich klienta za realizację płatności i aktywację usługi. Podpowiadamy także możliwości (np. Zakupy bez kodu BLIK).

Visa Mobile – nowa metoda płatności

Visa Mobile to nowa metoda płatności kartą w internecie, którą udostępniliśmy w IV kwartale 2022 roku użytkownikom karty debetowej Visa zbliżeniowa lub karty wirtualnej ING Visa do płatności w internecie.



Dzięki temu rozwiązaniu klient może łatwiej płacić kartą w internecie. Nie musi podawać pełnych danych karty, co czyni tę metodę szybką i wygodną, a równocześnie bezpieczną. Płatności Visa Mobile można aktywować od razu po zamówieniu nowej karty Visa zbliżeniowej. Klient nie musi czekać na przesyłkę z kartą, ani jej aktywować aby zapłacić w sklepie internetowym. Płatności Visa Mobile aktywować można na każdym telefonie z zainstalowaną najnowszą wersją aplikacji Moje ING.

Nowa wersja Modułu Makler

We wrześniu 2022 roku udostępniliśmy naszym klientom odświeżoną wersję modułu maklerskiego w bankowości internetowej Moje ING. To pierwszy etap ewolucji naszego systemu maklerskiego, aby inwestowanie stało się jeszcze bardziej proste i przyjemne. Kliencu i ich potrzeby są zawsze stawiane w centrum naszych działań, dlatego nowe rozwiązania wypracowaliśmy wspólnie z nimi poprzez m.in. wywiady z inwestorami, cykliczne testy użyteczności czy analizę głosów klienta.

Najważniejsze wdrożone zmiany to:

- Historia konta maklerskiego w jednym miejscu, dzięki temu szybko i łatwo można znaleźć potrzebne informacje, np. o transakcjach giełdowych, wpłatach i wypłatach, zyskach / stratach.
- Wygodne zarządzanie zleceniami – zlecenia można wystawić z wielu miejsc w Module Makler, np. klikając w nazwę spółki, którą ma się w portfelu lub klikając w cenę akcji w notowaniach.
- Odświeżony moduł składania wniosków online tak, aby składanie wniosków i zarządzanie swoim kontem maklerskim było wygodne i dostępne bez wychodzenia z domu.

ING Business

[wskaznik własny – 6]

ING Business to platforma bankowości internetowej przeznaczona dla klientów korporacyjnych (firmy prowadzące działalność w formie spółki, czyli inni niż przedsiębiorcy, którzy są obsługiwani poprzez Moje ING). Ekosystem ING Business tworzą: wersja przeglądarkowa, natywne aplikacje na smartfony oraz kanał H2H – ING WebService. Dostępność ING Business wynosiła na koniec 2022 roku 99,86% (99,92% rok wcześniej).

W 2022 roku pracowaliśmy nad budową nowej platformy w oparciu o technologię TouchPoint Architecture, wspólną dla Grupy ING. Zmiany objęły zarówno interfejs użytkownika, jak i nowe rozwiązanie technologiczne. Szczególną uwagę przy projektowaniu nowego systemu zwracaliśmy na dostępność dla osób z niepełnosprawnościami zgodnie z WCAG 2.1 (*The Web Content Accessibility Guidelines*). Moduły z dotychczasowego systemu zostały osadzone w nowym rozwiązaniu i są sukcesywnie zastępowane nowymi modułami.

W 2022 roku wdrożyliśmy: nowy top bar (menu nawigacyjne) i stopkę aplikacji, wiadomości powitalne, stronę produktową i pasaż finansowy oraz możliwość autoryzacji transakcji 3D Secure przy pomocy certyfikatu lub aplikacji mobilnej.

Dodatkowo zmieniliśmy logowanie do systemu ING Business:

- nowy adres strony logowania, jej wygląd oraz sposób wprowadzania loginu, hasła i SMS;
- dla zalogowanych użytkowników nowa wersja funkcji zmiany hasła;
- nowy wygląd strony logowania dla użytkowników posługujących się certyfikatem jako metodą autentykacji. Dzięki temu użytkownicy, którzy do tej pory używali loginu i hasła do logowania do ING Business Karty, nie

muszą logować się odrębnie – do obu systemów mogą zalogować się przy pomocy certyfikatu.

Bardzo istotnym elementem naszej zmiany jest fakt, że zadbaliliśmy o to, by nowa strona logowania była przyjazna w użytkowaniu i dostępna tzn.:

- responsywna, czyli dopasowująca się do rozmiaru ekranu – od najmniejszego smartfona po wielki telewizor,
- przy każdym oświetleniu – font („czcionka”) ma odpowiedni rozmiar i kontrast, by go swobodnie przeczytać, jeśli użytkownik ma trudności ze wzrokiem lub chce korzystać z systemu na zewnątrz,
- jest w pełni obsługiwana z poziomu klawiatury, dzięki temu można korzystać z technologii asystujących (np. czytnik ekranu),
- dostępna jest funkcja przypomnienia loginu oraz ustawienia nowego hasła,
- nowe logowanie jest w pełni dostępne dla osób niedowidzących i niewidzących – spełnia wytyczne WCAG 2.1 na poziomie AA,
- każdy komunikat piszemy zgodnie z zasadami prostego języka – czyli jasno, zrozumiale i bez bankowego żargonu.

Weryfikacja behawioralna

W ramach wdrożenia uruchomiliśmy nową funkcję w menu Mój profil – weryfikację behawioralną. Rozwiązanie jest oparte o technologię, która umożliwia tworzenie profilu biometrycznego użytkownika na podstawie sposobu korzystania z urządzenia (np. myszki, klawiatury, smartfona). Wykorzystana w rozwiązaniu technologia „uczy się” użytkownika, tworzy wzorzec jego zachowań a następnie wychwytuje odstępstwa od wcześniej zarejestrowanego wzorca. W celu włączenia weryfikacji behawioralnej użytkownik wyraża zgodę, m.in. na przetwarzanie danych i analizę danych.



Bezpieczeństwo

Wprowadziliśmy kontrolę monitorującą urządzenia, z jakich użytkownik się loguje do systemu ING Business.

W przypadku identyfikacji urządzenia, z którego dotychczas nie odnotowaliśmy żadnego logowania, wysyłamy wiadomość email, która informuje użytkownika, że nastąpiło logowanie z nowego urządzenia.

Odwoływanie przelewów

Od maja 2022 roku klienci mają możliwość odwołania wybranych przelewów krajowych przez ING Business. Funkcjonalność ta dotyczy przelewów, które zostały wysłane do realizacji.

Odwołanie przelewu dostępne jest z poziomu szczegółów zleceń, które są jeszcze możliwe do odwołania (zgodnie z godzinami granicznymi dla poszczególnych typów zleceń). Akcję wykonuje się jednoosobowo – aby skorzystać z tej funkcji użytkownik musi posiadać uprawnienie do odwoływania przelewów oraz uprawnienie do podpisywania przelewów z konkretnego rachunku.

Karty

W maju 2022 roku udostępniliśmy użytkownikom modułu ING Business Karty możliwość aktywacji posiadanych przez nich kart firmowych.

Oprócz aktywacji udostępniliśmy także możliwość szybkiej i łatwej zmiany kodu PIN do karty, możliwość zastrzegania, zamykania karty, jej czasowego zablokowania oraz odblokowania, a także możliwość włączenia i wyłączenia zbliżeniowości na karcie.

Dodatkowo, w ING Business Karty wdrożyliśmy tracking karty. To nowa funkcjonalność, która pozwala użytkownikowi śledzić informacje o planowanej dacie wysyłki i dostarczenia karty, a także informuje

użytkownika co zrobić, gdy adres wysyłki się nie zgadza lub gdy karta nie dotarła.

Aplikacja mobilna

W 2022 roku udostępniliśmy dwie duże aktualizacje aplikacji mobilnej.

Pierwsza z nich obejmowała nowy proces aktywacji aplikacji, który teraz dla większości użytkowników może być wykonany w całości w aplikacji mobilnej. Dzięki wprowadzonym zmianom, aktywacja aplikacji jest szybsza, prostsza i równie bezpieczna co dotychczas. W ramach aplikacji użytkownicy zyskali podgląd swoich kart firmowych wraz z możliwością przeglądania i filtrowania historii transakcji kartowych.

W drugiej połowie roku wdrożyliśmy w aplikacji mobilnej szereg istotnych funkcji z zakresu obsługi kart firmowych, m.in. autoryzację transakcji kartowych 3D Secure z powiadomień push w aplikacji mobilnej, aktywację kart i nadanie PINu, zmianę PINu do karty, nowe, wygodniejsze widoki listy i szczegółów karty. Ponadto rozwijaliśmy także BLIKA - dodaliśmy możliwość zapamiętywania sklepów i przeglądarek w ramach usługi BLIK One Click, a także dokonywania transakcji BLIK z prowizją KIR. W ramach udoskonalania możliwości komunikacyjnych aplikacji, umożliwiliśmy linkowanie do stron w przeglądarce z wiadomości push wysłanych do klientów.

BLIK dla klientów korporacyjnych

28 kwietnia 2022 roku jako pierwszy bank na rynku udostępniliśmy usługę BLIK dla biznesu.

W ramach usługi BLIK, klienci mogą realizować: płatności w internecie i terminalach, wypłaty gotówki w bankomatach w kraju oraz wpłacać gotówkę we wpłatomatach ING i sieci Planet Cash. W IV kwartale 2022 roku dodaliśmy możliwość Płatności BLIK bez kodu (tzw. One Click) w aplikacji mobilnej ING Business. Po wykonanej płatności BLIKIEM w internecie klient może dodać sklep internetowy, w którym robi zakupy lub przeglądarkę,

z której korzysta do zapamiętanych. Dzięki tej funkcji płatności BLIKIEM w internecie są realizowane jeszcze szybciej i wygodniej z zachowaniem pełnego bezpieczeństwa. Kolejna nowa funkcja to Płatności BLIK z wykorzystaniem Paybynet, dzięki której można realizować transakcje BLIK w placówkach i platformach internetowych urzędów administracji publicznej.

Zostaliśmy też docenieni przez Gazetę Finansową – BLIK dla klientów korporacyjnych znalazł się wśród najlepszych produktów dla MŚP 2022 roku.

Limit Kredytowy na karty – wnioskowanie

W marcu 2022 roku uruchomiliśmy w aplikacji ING Business nowy proces wnioskowania o Limit kredytowy na karty – „Karta na Klik”. Wybrane firmy z segmentu klientów korporacyjnych otrzymały możliwość zamówienia karty kredytowej i zawarcia Umowy ramowej o Limit kredytowy na karty do kwoty 20 000 zł, w ramach oferty prescoringowej – czyli w pełni zdalnie i bez konieczności dostarczenia dokumentów.

SAIO

Uruchomione w 2021 roku SAIO - stworzone i rozwijane w ramach ING - to rozwiązanie oferujące firmom z różnych sektorów gospodarki platformę do kompleksowej robotyzacji procesów biznesowych.

Publikowaliśmy artykuły w wydawnictwach online i na portalach, byliśmy aktywni w mediach społecznościowych. Rozpoznawalność umacnialiśmy także poprzez obecność w roli prelegentów na wydarzeniach branżowych, m.in. podczas Konferencji Computerworld RPA & AI, eventu Business Banking dla Regionu Kujawsko – Pomorskiego, Executive lunch z Gekko Advisorynow, Spotkania dla Polskiej Izby Gospodarczej Elektrotechniki. Promowaliśmy też SAIO podczas Europejskiego Kongresu Gospodarczego w Katowicach.

Budowanie wizerunku SAIO na rynku wpłynęło pozytywnie na jego wyniki biznesowe. W 2022 roku rozpoczęliśmy współpracę z kolejnymi partnerami,



zarówno w Polsce, jak i za granicą. Istotnie zwiększyliśmy współpracę z jednostkami Grupy ING, które korzystają z SAIO, oraz nawiązaliśmy wiele nowych relacji z klientami korporacyjnymi, którzy poszukują rozwiązań do inteligentnej automatyzacji procesów biznesowych.

Odpowiedzialność biznesowa

GRI [3-3] [417-1]

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 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 tu proces Poznaj Swojego Klienta (KYC, z ang. *Know Your Customer*), który obejmuje wymogi w zakresie FEC (z ang. *Financial Economic Crime*), unikania opodatkowania w tym FATCA (z ang. *Foreign Account Tax Compliance Act*), CRS (z ang. *Common Reporting Standard*), DAC 6 (z ang. *Directive on Administrative Cooperation 6*) oraz ESR (z ang. *Environmental Social Risk*).

Nasza Polityka KYC określa wymogi i kontrole wewnętrzne zapewniające przestrzeganie w całym banku regulacji w zakresie:

- poznania klientów i partnerów biznesowych,
- ograniczania ryzyka przestępstw finansowych, gospodarczych, podatkowych i środowiskowych,

- zapobiegania naruszeniom norm społecznych ze strony pracowników, a 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);
- 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, jak również ustawy o wykonywaniu tej umowy;
- Ustawy o wymianie informacji podatkowych z innymi państwami (CRS);
- Ryzyka środowiskowego i społecznego (ESR);
- Szczegółowych wymogów dotyczących raportowania schematów podatkowych MDR (z ang. *Mandatory Disclosure Rules*) i 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, CTI, MDR i ESR. Dlatego nie uczestniczy, nie umożliwia, ani w jakikolwiek inny sposób nie angażuje się w jakiegokolwiek działania zabronione przez polskie przepisy prawa, przepisy unijne, niderlandzkie, ONZ i USA oraz bankową Politykę KYC.
- 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 (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 Przeciwdziałanie Praniu Pieniędzy (AML, z ang. *Anti Money Laundering*) bank stale ocenia, monitoruje i weryfikuje relacje z klientami. Potencjalnie podejrzone transakcje są badane i zgłaszane odpowiednim organom.

W ostatnich latach bank rozwiązał w Polsce stosunki gospodarcze z klientami, gdy w wyniku analizy transakcji oraz ze względu na braki dokumentacyjne nie miał możliwości zastosowania środków bezpieczeństwa finansowego. Działania te są prowadzone na bieżąco.

Otrzymane kary administracyjne

GRI [2-27]

W sierpniu 2022 roku bank otrzymał decyzję Generalnego Inspektora Informacji Finansowej (dalej GIIF) o nałożeniu kary w wysokości 21,7 mln zł za niedopełnienie obowiązków wynikających z Ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (dalej Ustawa o pppift). Kara finansowa jest wynikiem kontroli GIIF, zakończonej w marcu 2021,



a obejmującej okres od 1 stycznia 2014 roku do 31 października 2020 roku. Obszary, w których stwierdzono uchybienia to obowiązków stosowania środków bezpieczeństwa finansowego oraz przekazywania zawiadomień i pełnych informacji do GIIF.

W ostatnich latach ING Bank Śląski podejmował szereg samodzielnych działań polegających na poprawie i wzmocnieniu procesów związanych z zapewnieniem stosowania środków bezpieczeństwa finansowego, także w obszarach wykazanych przez GIIF.

Działania naprawcze podjęte w tym czasie to m.in.:

- realizacja programów wzmacniających procesy poznaj swojego klienta i monitoringu transakcji, we wszystkich liniach biznesowych, m.in. przez wzmocnienie procesu identyfikacji klientów oraz identyfikacji źródeł pozyskiwanych przez nich środków;
- wzmocnienie i realizacja planu szkoleniowego, podnoszącego świadomość pracowników banku w zakresie przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowania terroryzmu. Pracownicy banku związani z procesem KYC realizują obowiązkowe wewnętrzne szkolenia z tego zakresu, a także przechodzą przez zewnętrzny proces certyfikacji ACAMS, który jest globalnym standardem;
- wdrożenie i rozwój zaawansowanych narzędzi w zakresie oceny ryzyka i monitoringu transakcji, w tym m.in. wykrywających zmiany w profilu transakcyjnym klientów.

Na podstawie zaleceń pokontrolnych GIIF utworzono plan naprawczy, który został zakończony w grudniu 2022 roku.

Bank angażuje się również w projekty branżowe, których celem jest systemowe wzmocnienie procesów przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowania terroryzmu na polskim rynku bankowym.

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.

Odpowiedzialny marketing

GRI [417-3]

W procesie tworzenia działań reklamowych kierujemy się trzema zasadami. Po pierwsze, przekaz w naszych materiałach reklamowych musi być dostosowany do odbiorców, do których jest skierowany, ich kompetencji oraz wiedzy finansowej. Po drugie, przekazywane treści są rzetelne, nie mogą budzić wątpliwości ani wprowadzać w błąd. Po trzecie, jeśli to możliwe, materiały powinny odsyłać odbiorców do strony internetowej lub innego miejsca, gdzie mogą oni zapoznać się z pełną i wyczerpującą informacją nt. produktu lub usługi.

Nasze działania marketingowe muszą być zgodne z prawem i dobrymi obyczajami. W szczególności z ustawami: o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, o ochronie danych osobowych, o ochronie konkurencji i konsumentów, o kredycie konsumenckim, prawem bankowym, rozporządzeniem ws. trybu i warunków postępowania firm inwestycyjnych, banków, o których mowa w art. 70 ust. 2 ustawy o obrocie instrumentami finansowymi oraz banków powierniczych, ustawą o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami oraz Zasadami reklamowania usług bankowych KNF.

Dodatkowo w swoich działaniach kierujemy się wytycznymi i zaleceniami zawartymi w:

- *Kodeksie Etyki Reklamy* przygotowanym przez Stowarzyszenie Komunikacji Marketingowej SAR. Chroni on odbiorców komunikacji przed nieetycznym i nieuczciwym przekazem reklamowym uwzględniając specyfikę poszczególnych mediów oraz promuje odpowiedzialne praktyki reklamowe. Przede wszystkim zasadę niedyskryminacji ze względu na płeć, wiek, wyznanie oraz wykorzystywanie braku wiedzy konsumentów dla osiągnięcia celu reklamy i efektów biznesowych.
- *Dobrych praktykach w zakresie standardów reklamowania kredytu konsumentckiego* Związku Banków Polskich z 2015 roku. Stanowią one zestaw zaleceń w zakresie tworzenia przekazów reklamowych dla produktów kredytowych tak by były one zrozumiałe i jak najbardziej przejrzyste dla odbiorców w każdym punkcie styku z reklamą.

Wszystkie treści reklamowe przygotowywane przez ING podlegają opiniowaniu przez uczestników procesu, w tym Departament Prawny oraz Centre of Expertise Compliance. W 2022 roku nie została nałożona na nas żadna kara związana z komunikacją reklamową i nie rozpoczęto postępowania w tym zakresie.

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 wewnętrznymi, normami Compliance oraz standardami obowiązującymi w Grupie ING. Każdorazowa zmiana Polityki PARP wymaga jej przedstawienia do akceptacji i zatwierdzenia przez Zarząd Banku oraz Radę Nadzorczą.

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 ramach 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, a także (jeśli dotyczy) w zakresie preferencji dotyczących zrównoważonego rozwoju,
- informacje o produkcie, docelowych grupach klientów, funkcjonalnościach, cenach, aspektach dotyczących zrównoważonego

rozwaju, pilotażach, ryzyku i wyłączeniach są wyraźnie zakomunikowane 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 przestrzega wymogów określonych w Złoty Zasadach Obsługi Klienta,
- bank nie narusza zasad uczciwej konkurencji, w szczególności przez stosowanie nierzetelnej lub wprowadzającej w błąd reklamy,
- bank poddaje oferowane produkty okresowym przeglądom.

Wspomniane powyżej Złote Zasady Obsługi Klienta stanowią zbiór nadrzędnych zasad, którymi kierujemy się w kontaktach z naszymi klientami tj.:

- oferujemy produkty i usługi odpowiednie dla klientów przez cały cykl życia relacji,
- oferujemy produkty i usługi po uczciwej cenie biorąc pod uwagę sytuację rynkową, koszty i ryzyka,

- przekazujemy informacje na temat produktów i usług w sposób jasny i nie wprowadzający w błąd,
- zapewniamy usługi i zaufane doradztwo (w przypadku świadczenia doradztwa) poprzez profesjonalną kadrę pracowników posiadających niezbędną wiedzę,
- uwzględniamy zagrożenia dla Środowiska, Społeczeństwa i Zarządzania (ESG) oraz wpływ naszych produktów i usług.

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 (tzw. proces PARP) odbywa się zgodnie z poniższym schematem:

Proces przygotowania rozwiązania produktowego



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, regulacje z obszaru ESG. 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).

Rola organów zarządczych w odpowiedzialnym oferowaniu produktów

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, przy zapewnieniu zgodności ze Złotymi Zasadami dotyczącymi klientów, decyzji o:
 - wdrożeniu nowego produktu, obejmującym również nową działalność, w tym nowy kanał dystrybucji związany z nowym lub istniejącym produktem,
 - istotnej zmianie procesu i / lub systemu, platformy związanej z produktami, w tym:
 - wdrożeniu nowego procesu lub znaczącej zmiany w zakresie przebudowy istniejącego procesu / produktu powodującej wzrost ryzyka, w tym ryzyka operacyjnego, prawnego, braku zgodności,
 - wdrożeniu nowego lub istotnej modyfikacji zasobu IT, również w przypadku zewnętrznego dostawcy takiego zasobu lub usługi IT, związanej z nowymi / zmienianymi produktami lub nową / zmienianą działalnością,
 - wprowadzeniu nowych regulacji, wiążących klienta i bank, np. regulaminów, umów,
 - likwidacji produktu lub wycofaniu go z oferty,
 - wdrożeniu zmian wynikających z rekomendacji regulatorów zewnętrznych oraz instytucji nadzorczych, które dotyczyły produktów bankowych lub procesów, w ramach których produkty są oferowane klientom,
- zatwierdzeniu okresowego lub doraźnego przeglądu istniejącego produktu,
- okresowe informowanie Zarządu Banku o podjętych decyzjach,
- zatwierdzanie wyników okresowej (raz na 4 lata) weryfikacji jakości procesu wdrażania, modyfikowania, przeglądu i likwidacji produktów.

Decyzja komitetu produktowego każdorazowo publikowana jest w formie zarządzenia wydanego przez Prezesa Zarządu.

Jednostka pełniąca w banku rolę właściciela procesu wdrażania, modyfikowania, przeglądu i likwidacji produktów przeznaczonych dla klientów banku każdorazowo komunikuje jednostkom biznesowym realizującym ten proces wszelkie zmiany w przedstawionym powyżej standardzie i oferuje uczestnictwo w organizowanych przez siebie szkoleniach, mających na celu podnoszenie i uspoźnienie wiedzy w zakresie obowiązujących wymogów procesu oraz aplikacji wspierającej jego realizację.

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.

Otrzymaane kary administracyjne

GRI [2-27]

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w decyzji nr DOZIK-17/2022 z 29 grudnia 2022 roku uznał za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę polegającą na nieprzekazywaniu w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku konsumentom, którzy zawarli z bankiem umowy o kartę debetową, informacji na temat kursu walutowego stosowanego przez bank przy rozliczaniu bezgotówkowej transakcji w walucie obcej, zainicjowanej przez konsumenta. Szczegółowe informacje



dostępne są w decyzji Prezesa UOKiK nr DOZIK-17/2022 opublikowanej na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem www.uokik.gov.pl. Decyzja jest prawomocna.

W związku z decyzją KNF z 17 grudnia 2021 roku o nałożeniu na bank kary finansowej w wysokości 4,3 mln złotych za nienależyte wykonywanie nadzoru nad czynnościami dokonywanymi przez niektóre fundusze inwestycyjne, których jesteśmy depozytariuszem, złożyliśmy wniosek do KNF o ponowne rozpatrzenie sprawy. Decyzją z 14 października 2022 roku KNF zmniejszyła nałożoną wcześniej karę do 4,285 mln zł. Kara została zapłacona 4 listopada 2022 roku. Złożyliśmy 21 listopada 2022 roku skargę do Wojewódzkiego Sądu Administracyjnego, w której domagamy się uchylecia przywołanej decyzji.

Rzetelnie informujemy klientów o ryzyku produktów

Przykładamy dużą wagę 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 (ang. *Key Information Document*), zawierający kluczowe informacje o produkcie, w tym informacje o związanych z nim ryzykach. Dodatkowo zgodnie z Rozporządzeniem SFDR klientów korzystających z usługi doradztwa informujemy o sposobie uwzględniania w świadczonej usłudze czynników zrównoważonego rozwoju.

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 Funduszowe, 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 262,1 mln zł stanowiły inwestycje w fundusze zgodne z artykułami 8 (fundusze promujące zrównoważony rozwój) i 9 (fundusze wywierające wpływ) SFDR.

W 2022 roku znacznie wzrosło zainteresowanie klientów zakupem obligacji skarbowych notowanych na giełdzie. Większość klientów nie posiadała wiedzy o tych instrumentach ani doświadczenia w inwestowaniu. W odpowiedzi na to zapotrzebowanie przygotowaliśmy na stronie

internetowej specjalną sekcję, w której w przejrzysty i zrozumiały sposób zaprezentowaliśmy najważniejsze informacje o tych instrumentach finansowych i wyjaśniliśmy ryzyka związane z inwestowaniem w obligacje skarbowe. Dodatkowo w aplikacji udostępniliśmy klientom wyszukiwarkę obligacji z symulacją prognozowanej stopy zwrotu oraz prosty formularz zakupu obligacji.

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. ryzyk 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 wynikającym 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.

Szkolimy naszych pracowników

Regularnie szkolimy pracowników zaangażowanych w oferowanie instrumentów finansowych. Realizowane szkolenia 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.

W obszarze produktów ubezpieczeniowych, które oferowane są w modelu agencyjnym wszystkie osoby zaangażowane w ich dystrybucję oraz obsługę zobligowane są do corocznego wykonania obowiązkowych szkoleń zawodowych podnoszących wiedzę ogólnoubezpieczeniową oraz produktową w wymiarze 15 godzin rocznie. Szkolenia realizowane są na zasadach zgodnych z art. 12 Ustawy o dystrybucji ubezpieczeń z dnia 15 grudnia 2017 roku.

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, zgodny z propozycją Przewodniczącego KNF. Od rozpoczęcia programu do końca grudnia 2022 roku nasi klienci złożyli 1 236 wnioski, z czego 459 zakończyło się podpisaniem ugód. Na koniec 2022 roku mieliśmy 3 318 aktywnych umów kredytów hipotecznych w złotych indeksowanych kursem CHF.

Informacje o ryzyku prawnym walutowych kredytów hipotecznych

Na 31 grudnia 2022 roku przeciwko Bankowi toczyło się 1 047 spraw sądowych (755 spraw na koniec roku 2021) w związku z zawartymi umowami o kredyt w złotych indeksowany kursem CHF. Na 31 grudnia 2022 roku niespłacony kapitał kredytów, których dotyczyły te postępowania wynosił 251,8 mln zł (197,8 mln zł na koniec roku 2021). Na koniec 2022 roku kwota korekty wartości bilansowej brutto wynikająca z ryzyka prawnego dla tego portfela kredytów wynosiła 581,6 mln zł (345,6 mln zł rok wcześniej). Stosunek rezerwy (powiększonej o rezerwy na kredyty spłacone – 53,7 mln zł w 2022 roku i 37,6 mln zł w 2021 roku) do portfela brutto (przed uwzględnieniem korekty wartości bilansowej brutto) stanowił 88% na koniec 2022 roku i 46% rok wcześniej.

Szczegółowe informacje w zakresie ryzyka prawnego związanego z portfelem kredytów indeksowanych do CHF znajdują się w naszym Rocznym Skonsolidowanym Sprawozdaniu Finansowym za 2022 rok.

Doświadczenie klienta

GRI [3-3]

Zarządzanie doświadczeniami klientów

Nieustannie koncentrujemy nasze działania na tworzeniu wyjątkowych doświadczeń klientów, co bezpośrednio wspiera realizację strategii banku. Zależy nam, aby obsługa we wszystkich kanałach styku klienta z bankiem była stale usprawniana, a wszystkie doświadczenia były tworzone według *zasad CX* – czyli *easy, relevant, personal, instant*.

W myśl tych zasad rozwinęła się komunikacja stanowiąca odpowiedź na zachowania klienta w momencie ich wystąpienia. W 2022 roku pracowaliśmy m.in. nad komunikacją reagującą w czasie rzeczywistym na zachowania zakupowe klientów. Klient dokonując konkretnego typu zakupu



w konkretnym rodzaju sklepu, otrzymuje komunikację wspierającą jego bieżące potrzeby. Przykładowo, zaraz po zakupie w sklepie rowerowym klient otrzymuje komunikację proponującą ubezpieczenie roweru.

W ING zarządzamy doświadczeniami klientów przy pomocy map podróży klientów. W oparciu o nie jesteśmy w stanie kompleksowo patrzeć na nasze funkcjonalności. Dzięki mapom podróży nie tylko identyfikujemy punkty bólu klientów, ale także projektujemy punkty zadowolenia na ścieżce klienta. Przy tworzeniu map prowadzimy wiele rozmów i badań z klientami, dzięki czemu poznajemy ich emocje oraz walidujemy nasze założenia biznesowe.

Net Promoter Score

[wskaźnik własny - 4]

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.

Skuteczność naszych działań mierzymy za pomocą NPS (*Net Promoter Score*; Wskaźnik Rekomendacji Netto), czyli wskaźnika, który mówi, na ile klient poleciłby nasz bank swoim znajomym, rodzinie, innym firmom lub partnerom biznesowym. Jest to najczęściej wykorzystywany wskaźnik oceny lojalności klientów względem marki czy usługi, a tym samym możliwości ponownego zakupu przez klientów. Wskaźnik ten jest jednak nieporównywalny ze względu na podmiot, który realizuje badanie, rodzaj metody realizacji badania, rynek, czy specyfikę klientów – ich segment bądź inne istotne cechy.

Pracujemy na wynikach badania NPS, 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 wprost od klienta, 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.

Segment detaliczny

NPS relacyjny dla ogółu klientów w 2022 roku wyniósł średnio dla czterech kwartałów 25 punktów (29 punktów rok wcześniej). Taki wynik pozwolił utrzymać pozycję lidera zestawienia rocznego, jak i każdego z kwartałów. ING miał także 16-sto punktową przewagę wobec średniej rynkowej. W 2022 roku obserwujemy spadek wartości NPS dla ING oraz dla całego sektora bankowego, co spowodowane jest sytuacją makroekonomiczną, gorszą kondycją finansową gospodarstw domowych oraz gorszym sentymentem klientów wobec banków.

Źródłem danych jest badanie Bermudy (benchmark NPS) realizowane przez firmę Minds & Roses. Badanie zostało przeprowadzone metodą CATI i jest reprezentatywne dla ogółu Polaków w wieku powyżej 15 lat.

Oprócz tego badamy także kluczowe punkty styku klienta z bankiem wykorzystując takie miary jak satysfakcja, CES (*Customer Effort Score*), FCR (*First Contact Resolution*).

Liczba badanych kluczowych punktów styku rośnie, a sposób dotarcia do klientów z ankietą jest dopasowywany do ich potrzeb. W tych badaniach

zgromadziliśmy około 130 tys. wypełnionych ankiet, w których klienci ocenili nas oraz podzielili się z nami informacją za co nas cenią, a co moglibyśmy robić lepiej.

W 2022 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.

Główne powody silnej pozycji w obszarze dostarczania najlepszych doświadczeń klientów:

- precyzyjne dopasowanie się do potrzeb klientów (klienci mają możliwość realizacji znakomitej większości swoich spraw finansowych oraz *beyond banking* w aplikacji mobilnej Moje ING),
- ciągły rozwój aplikacji mobilnej priorytetyzowany potrzebami klientów oraz wprowadzanie dodatkowych nowoczesnych zabezpieczeń,
- 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,
- prowadzenie odpowiedzialnych działań biznesowych (ESG).

Segment korporacyjny

W 2022 roku ING był zdecydowanym liderem NPS we wszystkich obszarach biznesowych (przedsiębiorcy, średnie firmy, duże firmy) osiągając znacząco wyższy wynik wskaźnika poleceń niż średnia rynkowa dla naszej branży oraz kluczowi konkurenci:



- w obszarze przedsiębiorców wskaźnik NPS wyniósł 42 punkty i był wyższy o 25 punktów od średniej rynkowej,
- w obszarze średnich firm wskaźnik NPS wyniósł 42 punkty i był wyższy o 29 punktów od średniej rynkowej,
- w obszarze dużych firm wskaźnik NPS wyniósł 49 punktów i był wyższy o 25 punktów od średniej rynkowej.

Podane wskaźniki rekomendacji bazują na wynikach badania benchmarków NPS, które jest częścią międzynarodowego projektu badawczego realizowanego przez instytut badawczy IPSOS na zlecenie Grupy ING (1 fala badania) na rynkach *Business Banking*. Pomiar realizowany jest głównie metodą CATI. Ze względu na zmianę metodologii i tym samym brak porównywalności danych nie należy odnosić zaprezentowanych wielkości wskaźników NPS do danych za 2021 rok.

W obszarze klientów strategicznych wskaźnik NPS relacyjny ukształtował się na poziomie 81 punktów (wzrost o 12,2 punktu w porównaniu do 2021 roku). Badanie w tym obszarze jest także częścią międzynarodowego projektu badawczego realizowanego przez Grupę ING.

Mierzymy nie tylko NPS relacyjny – prowadzimy także kontrolę CX na poziomie transakcyjnym. Regularnie gromadzimy opinie przedstawicieli firm dla kluczowych procesów i kanałów w ramach 9 punktów styku. W 2022 roku otrzymaliśmy około 25 tys. ankiet z ocenami i opiniami naszych klientów, dzięki którym wprowadzaliśmy usprawnienia i proponowaliśmy rozwiązania lepiej dopasowane do oczekiwań firm.

Wysokie oceny satysfakcji i lojalności zawdzięczamy m.in.:

- konsekwentnemu wspieraniu firm oraz dostosowywaniu oferty i obsługi do zmieniających się potrzeb klientów i uwarunkowań rynkowych,

- wysokim ocenom kanałów cyfrowych do obsługi firm, za pośrednictwem których klienci mogą załatwić online większość spraw bankowych,
- wysokiemu poziomowi jakości obsługi za pośrednictwem sieci oddziałów, doradców firmowych oraz infolinii dla firm,
- postrzeganiu marki jako wiarygodnego i godnego zaufania partnera.

Reklamacje

Jednym ze źródeł głosu klientów są reklamacje. Jest to obszar, gdzie już teraz istnieje wiele regulacji, mających na celu ułatwienie życia klientom. Zależy nam, żeby klienci dostawali odpowiedzi tak szybko, jak to możliwe. W 2022 roku aż 47% reklamacji obsłużyliśmy tego samego dnia, w którym zgłosili je klienci (43% w 2021 roku).

Żeby ułatwić klientom przejście przez ten proces, rozwinęliśmy możliwości samoobsługi w obszarze reklamacji. Klienci indywidualni, którzy korzystają z Mojego ING mogą samodzielnie sprawdzić status swojej reklamacji oraz dodać do niej załączniki. Ponadto, częściej niż w poprzednim roku, klienci samodzielnie zgłaszają dyspozycję zwrotu przelewu oraz podejrzaną transakcję kartą.

Oprócz ułatwień procesu reklamacyjnego, zależy nam na tym, żeby eliminować przyczyny pojawiania się reklamacji. Widzimy, że klienci indywidualni zgłoszyli w 2022 roku o 4% mniej reklamacji niż w roku poprzednim.

Wprowadziliśmy także usprawnienia w wewnętrznym systemie do obsługi reklamacji. Dotyczyły one przede wszystkim zwiększenia wydajności narzędzia, komfortu pracy analityków i przyspieszenia działania aplikacji. Dodatkowo wprowadziliśmy zmiany, które ułatwiają dokładną analizę zgłoszeń klientów i zwiększają naszą wiedzę o przyczynach reklamowanych sytuacji. W efekcie średni czas obsługi reklamacji klientów indywidualnych wyniósł nieco ponad 7 dni.

Prosta i zrozumiała bankowość

GRI [3-3]

SDG 10

W myśl zasady „Po prostu” od 2014 roku konsekwentnie upraszczamy nasz język.

Działania zespołu Po prostu

Chcemy, aby język, którego używamy, był dla naszych klientów zrozumiały – dzięki temu mogą łatwiej podejmować świadome decyzje finansowe.

Językowe technologie

W 2022 roku kontynuowaliśmy badanie Między nami, w którym komputerowo mierzyliśmy zrozumiałość naszych tekstów. Rok zamknęliśmy wynikiem 67% indeksu prostego języka - miary opracowanej przez zespół Logios, z którym współpracujemy przy badaniach i przy rozwoju aplikacji Prostomat. Wynik ten jest bardzo dobry, zwłaszcza że w bazie tekstów są także tzw. "teksty trudne" (m.in. odpowiedzi na reklamacje).

Te działania zostały docenione w globalnym zespole Communication and Brand Experience Grupy ING. Jesteśmy liderem grupy roboczej, która ma usprawniać pracę – naszą oraz Grupy ING - nad komunikacją dzięki technologii i automatyzacji.

Szkolimy

To główne zadanie zespołu Po prostu: sprawdzać, analizować komunikację i prowadzić warsztaty, aby nasi pracownicy pisali jak najprościej. W 2022 roku przeszkoliliśmy ok. 400 osób z różnych obszarów naszego banku: naszych kolegów i koleżanki z marketingu, analityków hipotecznych, najważniejszych ludzi w komunikacji bezpośrednio z klientami – z naszego



Contact Centre. Staramy się upraszczać również nasze dokumenty wewnętrzne – dlatego przeszkoliliśmy zespoły odpowiedzialne za ryzyko.

Ale i my, jako zespół Po prostu, też się ciągle uczymy – w 2022 roku poznaliśmy tajniki Legal Designu, czyli jak prosto i przyjaźnie projektować zapisy prawne.

Promujemy prosty język

Szeroko promujemy ideę prostego języka, dzielimy się wiedzą i naszymi doświadczeniami. Działamy w grupie roboczej przy Związku Banków Polskich.

W 2022 roku zorganizowaliśmy już 4. konferencję o prostym języku w ING. 25 listopada 2022 roku wróciliśmy na scenę w katowickiej centrali ING, a online oglądało nas ponad 1 000 osób. O prostym języku z różnych perspektyw opowiedziało szerokie grono ekspertów i ekspertek.

Odbiorcy widzą i doceniają nasze starania. W 2022 roku po raz kolejny byliśmy numerem 1 w badaniu marki Kantara, w branży finansowej – pytanie o prosty język.

Upraszczamy zapisy regulaminów i umów

W 2022 roku zmieniliśmy treść regulaminów dla klientów korporacyjnych i strategicznych:

- Regulamin otwierania i prowadzenia rachunków bankowych w ING Banku Śląskim S.A.,
- Regulamin otwierania i prowadzenia rachunków bankowych w ING Banku Śląskim S.A. dla osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą z segmentu firm i samorządów oraz korporacji.

Obsługa w miejscach spotkań

GRI [3-3]

W listopadzie 2021 roku zmieniliśmy Regulamin Organizacyjny Banku dostosowując go do naszej struktury organizacyjnej. Od tego czasu, obsługujemy klientów indywidualnych w placówkach bankowych, które dzielimy na:

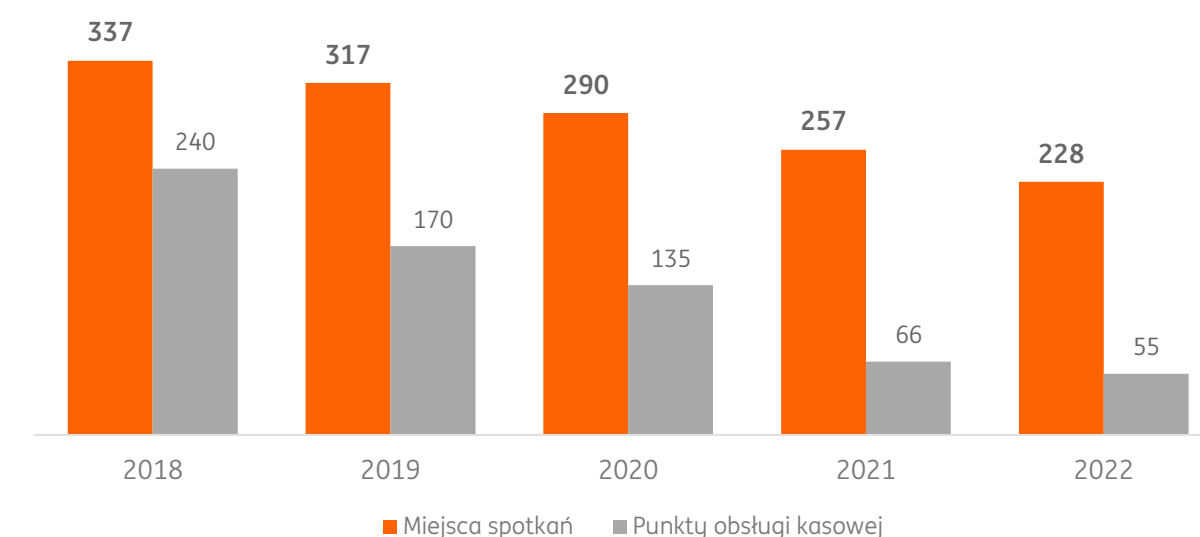
- miejsca spotkań - tu umówimy się z klientem na dogodny dzień i godzinę, żeby porozmawiać o jego potrzebach. Specjaliści pomogą zadbać o finansową przyszłość, mieszkać lepiej, jak również w codziennym bankowaniu,
- miejsca spotkań Private Banking – klienci z obszaru Private Banking spotkają się tu ze 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 miejsca spotkań

Klienci indywidualni

Na koniec 2022 roku mieliśmy 228 miejsc spotkań oraz 55 punktów obsługi kasowej dedykowanych wpłatom i wypłatom gotówki w kasie. Konsekwentnie prowadzimy proces modernizacji placówek detalicznych, który polega na zmianie wyposażenia i wystroju oraz wprowadzaniu nowych rozwiązań funkcjonalnych.

Liczba naszych miejsc spotkań



Struktura geograficzna lokalizacji miejsc spotkań na koniec 2022 roku



Kontynuujemy działania optymalizacyjne poprzez relokowanie i konsolidowanie placówek do najatrakcyjniejszych biznesowo lokalizacji w poszczególnych miastach i regionach.

[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](#)

Na koniec 2022 roku bank posiadał również 53 punkty sprzedaży ING Express zlokalizowane w największych centrach handlowych w całej Polsce. Sieć punktów sprzedaży ING Express to odpowiedź na oczekiwania klientów, którzy poszukują banku dostępnego w każdym miejscu i w każdym czasie.

Klienci korporacyjni

Obsługę klientów korporacyjnych z segmentu średnich i dużych firm bank prowadził za pośrednictwem 36 oddziałów korporacyjnych i 14 centrów bankowości korporacyjnej, przy czym prawie wszystkie z nich działały w tych samych lokalizacjach co placówki bankowe. Najwięksi klienci korporacyjni byli natomiast obsługiwani przez Departament Klientów Strategicznych z siedzibą w Warszawie i jego biuro regionalne w Katowicach.

Rozwój procesu umawiania spotkań w naszych miejscach spotkań

W 2022 roku kontynuowaliśmy pracę nad budową nowoczesnych i digitalowych rozwiązań w obszarze samodzielnego umawiania się klientów na spotkania w banku. W kwietniu 2022 roku udostępniliśmy klientom z Ukrainy możliwość umówienia się na spotkanie w celu założenia Konta dla Uchodźców.

W połowie 2022 roku uspoólniliśmy wygląd i dodaliśmy nowe funkcjonalności dla wszystkich formularzy umawiania spotkań na stronie www.ing.pl oraz w Moim ING. Dzięki temu klienci niezależnie od tematu, w jakim umawiają się na spotkanie, mają te same doświadczenia.

W III kwartale 2022 roku doprecyzowaliśmy zapisy na formularzach dotyczące obowiązku informacyjnego, w kontekście celu i zakresu przetwarzania informacji pobieranych od klientów w trakcie umawiania spotkań.

Wprowadzamy również dodatkowe usprawnienia zgodnie z obowiązującymi standardami rynkowymi. W odpowiedzi na otrzymywane sygnały od klientów i specjalistów, udostępniliśmy klientom możliwość odwołania wcześniej umówionego spotkania poprzez wysłanie SMS-a do banku.

Bankomaty

Nasi klienci mogą korzystać z ponad 4 300 bezpłatnych bankomatów w całej Polsce. W każdym miejscu spotkań znajduje się przynajmniej jeden bankomat dostosowany do potrzeb osób słabowidzących.

W 2022 roku odświeżyliśmy wygląd ekranów bankomatów ING i zamieszczanych w nich komunikatów. Celem zmian była przede wszystkim lepsza komunikacja i zwiększenie komfortu klientów podczas korzystania z urządzeń. Wprowadziliśmy nowy, czytelniejszy układ ekranów, zmianę kolorystyki – czarne napisy na białym tle – i uprościliśmy język.

Dzięki odpowiednim komunikatom zachęcamy klientów do korzystania z aplikacji mobilnej oraz do bycia eko dzięki niepobieraniu z urządzenia papierowych wydruków potwierdzających transakcje. Zmiany dotyczą wszystkich typów transakcji możliwych do wykonania w całej sieci urządzeń z logo ING.

Dostępność i elastyczność

GRI [3-3]

SDG 10

Wrażliwość na obsługę osób z niepełnosprawnościami

Edukujemy, wspieramy i uwrażliwiamy naszych pracowników na grupy klientów zagrożone wykluczeniem, w tym osoby z niepełnosprawnościami i indywidualnymi potrzebami. Dlatego też zaktualizowaliśmy i szeroko zakomunikowaliśmy wewnętrznie dokument dotyczący obsługi osób z niepełnosprawnościami. Jest to cenne źródło informacji zawierające praktyczne wskazówki, jak obsługiwać klientów z różnymi rodzajami niepełnosprawności, w tym: ruchową, wzroku, słuchu bądź klientów z innymi niepełnosprawnościami.

Od 2015 roku we wszystkich naszych placówkach oraz na infolinii banku utrzymujemy usługę dostępu do tłumacza języka migowego „MIGAM”. Pozwala ona osobom niesłyszącym na łatwy i szybki dostęp do usług banku za pomocą telefonów komórkowych. Klienci mogą korzystać z obsługi za pośrednictwem firmy MIGAM w miejscach spotkań oraz na infolinii banku.

Dostosowujemy także system Moje ING do obsługi przez osoby z dysfunkcją wzroku zgodnie z *Web Content Accessibility Guidelines 2.1* (WCAG 2.1).

Kontakt telefoniczny i pisany

Zdalny kontakt naszych klientów wspieramy poprzez infolinię, która działa 24 godziny przez 7 dni w tygodniu, nowoczesny czat, formularze kontaktowe oraz w social mediach. 2,5 mln telefonów przychodzących, ponad 600 tys. czatów z klientami, 145 tys. maili i 160 tys. postów w social mediach – to liczby naszych interakcji z klientami w 2022 roku.



Przebudowa sekcji Pomoc i Kontakt w Moim ING

Na początku 2022 roku wdrożyliśmy zmiany w zakładce Pomoc i Kontakt w Moim ING. Kierujemy klientów do rozwiązań samopomocowych przed próbą podjęcia kontaktu. Oferujemy aktualny zbiór odpowiedzi na najczęściej pojawiające się pytania z poszczególnych kategorii, np. bankowości internetowej, kont czy reklamacji. W przypadkach wymagających szybkich interwencji (np. zastrzeżenie kart) podajemy bezpośredni numer do specjalisty, ale także przekierowujemy klientów do miejsca w Moim ING, gdzie mogą sami wykonać daną czynność.

Boty głosowe

W 2022 roku uruchomiliśmy platformę botową i bota głosowego na naszej infolinii głównej. Nauczyliśmy bota udzielać informacji na najczęściej zadawane pytania. Już teraz potrafi samodzielnie pomóc klientom w ponad 70 sprawach. Cały czas rozwijamy naszego bota i uczymy go nowych odpowiedzi. Nasz bot ma na imię Inga i rozmawia z klientami naturalnym głosem dzięki systemowi Text-To-Speech, który został zbudowany specjalnie dla banku, przy współpracy z profesjonalną lektorką.

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.

W 2022 roku:

- byliśmy drugim bankiem, o którym internauci najczęściej rozmawiali w mediach społecznościowym i pierwszym, który był przez nich najlepiej oceniany,
- trafiło do nas 160 tys. pytań i komentarzy, czyli podobna ilość jak w 2021 roku. Najwięcej komentarzy dotyczyło wojny na Ukrainie, jak i „wakacji kredytowych”,
- uruchomiliśmy nowy kanał kontaktu - TikTok.

Ponad 80% tych rozmów miało miejsce na Facebooku, ale klienci kontaktowali się z nami też na Instagramie, YouTube, Twitterze, LinkedInie, w sklepach Google Play, App Store, a nawet na Wykopie.

Udoskonalamy, rozwijamy i wspieramy

Segment detaliczny

Odpowiedzialność społeczna – promowanie postaw i rozwiązań zabezpieczenia finansowego na przyszłość

Zgodnie z ogłoszoną w 2022 roku Strategią ESG, nasze działania w miejscach spotkań koncentrowaliśmy na promowaniu rozwiązań dbających o zdrowie finansowe naszych klientów. Skupiliśmy się na odpowiedzialnym oferowaniu produktów emerytalnych IKE i IKZE opartych na długoterminowym inwestowaniu.

Opierając się na badaniach i diagnozując niski poziom świadomości społecznej nt. konieczności samodzielnego zabezpieczenia finansowej przyszłości, przygotowaliśmy merytorycznie specjalistów (panele eksperckie, szkolenia, webinary, materiały wspierające, inspiracje), a następnie wyszliśmy z aktywną komunikacją edukacyjną i świadomościową do aktualnych oraz potencjalnych klientów banku.

W ramach komunikacji przygotowaliśmy: dedykowane produktom emerytalnym strony internetowe, cykl materiałów wideo omawiających fakty i mity związane z emeryturą (np. czy pieniądze z IKE i IKZE są częścią publicznego systemu emerytalnego lub jakie są szacunki ZUS co do wysokości przyszłych emerytur), zachowania i motywacje do długoterminowego oszczędzania czy cechy i korzyści oferowanych przez nas produktów. Szeroką komunikację do klientów oparliśmy również o ofertę specjalną. W ostatnim kwartale 2022 roku trwały w placówkach Emerytalia - drzwi otwarte dla klientów na rozmowy ze specjalistami o zabezpieczeniu na emeryturę.

Emerytalia w liczbach:

- 78 mln odsłon komunikacji emerytalnej w internecie,
- 98 tys. użytkowników zapoznało się z treściami na stronach poświęconych produktom emerytalnym,
- 2,1 mln odtworzeń edukacyjnych materiałów wideo,
- około 9 tys. rozmów o emeryturach w miejscach spotkań.

Naszym celem jest bycie liderem w produktach emerytalnych. W minionym roku osiągnęliśmy poziom 78 tys. kont emerytalnych IKE i IKZE, co czyni nas liderem rynku bankowego.

Edukacja finansowa

Wspieramy naszych klientów w zarządzaniu codziennymi finansami i podpowiadamy jak mogą organizować swoje finanse w Moim ING. W 2022 roku kontynuowaliśmy komunikację bezpośrednią do klientów, która miała na celu zachęcenie ich do aktywnego korzystania z narzędzi ułatwiających organizowanie swoich codziennych finansów, m.in. Analizy wydatków, Budżetu, usługi Dodaj konto z innego banku czy Zaplanowanych płatności. Koncentrujemy się na zdrowiu finansowym naszych klientów. Edukujemy



ich i motywujemy do aktywnego budowania bezpieczeństwa finansowego – teraz i w przyszłości.

Odpowiedzialna działalność biznesowa w zakresie obsługi klienta

W 2022 roku kontynuowaliśmy działania rozwojowe dla specjalistów inwestycyjnych w miejscach spotkań oraz doradców Private Banking. Wszyscy doradcy Private Banking posiadają certyfikat EFPA, a do grona 12 specjalistów z certyfikatem EFPA EIP z miejsc spotkań dołączyło 24 kolejnych, którzy ukończyli program w 2022 roku. Chcemy zapewniać najwyższe standardy obsługi i aktualna wiedzę inwestycyjną.

Nasze działania rozwojowe wpisują się również w Strategię ESG Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego. Zaczynając szkolenia od nas samych, chcemy mieć wpływ na klientów, którzy będą budować świadome społeczeństwo. Cykl 6 szkoleń rozwojowych EFPA ESG, w którym udział wzięli Chapter Lead ds. inwestycji, Doradcy i Dyrektorzy Private Banking miał na celu przygotowanie merytoryczne z zakresu kluczowych pojęć, procesów i trendów rozwojowych, regulacji i zasad ESG wykorzystywanych przez doradców finansowych czy strategii i metod inwestycyjnych zgodnych z zasadami zrównoważonego inwestowania.

CyberRescue - całodobowe centrum pomocy w zakresie bezpieczeństwa w sieci

W ramach działań zwiększających bezpieczeństwo w sieci, oferujemy klientom skorzystanie z dodatkowej usługi – CyberRescue. Usługa gwarantuje całodobowe i bezpłatne wsparcie ekspertów bezpieczeństwa dla klientów ING.

CyberRescue to całodobowe centrum pomocy w zakresie bezpieczeństwa w sieci, które nie tylko pomaga, ale również ostrzega. Aby uzyskać pomoc, wystarczy pobrać kod w Moim ING i aktywować usługę na formularzu firmy CyberRescue. Następnie w razie potrzeby skontaktować przez Messenger, zadzwonić, napisać SMS lub maila. Zespół wykwalifikowanych specjalistów

CyberRescue z dziedziny bezpieczeństwa przeprowadzi rzetelną analizę problemu klienta, poda sposoby jego rozwiązania oraz zapewni wskazówki na przyszłość, żeby problem się nie powtórzył.

CyberRescue zapewnia:

- bezpłatne wsparcie ekspertów bezpieczeństwa,
- bieżące powiadomienia o nowych metodach cyberoszustów – mailowe lub na Messenger,
- wsparcie specjalisty 24/7 przez telefon, mail, SMS i Messenger,
- wsparcie bezpieczeństwa w internecie np. na portalach aukcyjnych czy w sklepach internetowych,
- wsparcie w przypadku m.in.: zgubienia lub skradzionego telefonu, przechwycenia skrzynki mailowej lub konta na portalu społecznościowym czy oszustwa dot. przesyłek, wiadomości z podejrzanym linkiem czy załącznikiem.

Podwójna autoryzacja w procesie udzielenia pożyczki gotówkowej

W procesie udzielenia pożyczki gotówkowej wdrożyliśmy dodatkowe zabezpieczenie antyfraudowe. Dla wszystkich wniosków o pożyczkę następuje podwójna autoryzacja – drugim faktorem autoryzacyjnym jest Voice-Code, który jest przekazywany podczas telefonicznego połączenia z klientem, a następnie jest przez klienta wprowadzany w Moim ING). To rozwiązanie zapewnia większe bezpieczeństwo i brak możliwości przejęcia kodu poprzez zdalny pulpit.

Edukacja w zakresie kart kredytowych

Klienci posiadający kartę kredytową otrzymują od nas komunikację edukacyjną. Informujemy ich o opcji chargebacku, aby zakupy w internecie były bezpieczniejsze. Wskazujemy też jak korzystać z karty bez dodatkowych kosztów, np. za przewalutowanie. Dodatkowo dla klientów

bez karty kredytowej przygotowaliśmy pomocnicze materiały na stronie internetowej banku, m.in. o tym, jaki dzień cyklu rozliczeniowego dobrać do dnia wpływu wynagrodzenia.

Z myślą o najmłodszych - jako pierwszy bank w Polsce otworzyliśmy oddział na platformie Roblox

W lutym 2022 roku jako pierwszy bank w Polsce weszliśmy do przestrzeni metaverse na platformie Roblox. Zbudowaliśmy tam „Miasto ING” i otworzyliśmy wirtualny oddział dla graczy. Stworzona przez nas gra pozwala trenować dobre nawyki związane z finansami w sposób najbardziej przyjazny, czyli przez zabawę. W wirtualnym świecie marki gracze uczą się zarządzania pieniędzmi: oszczędzania i umiejętnego ich wydawania. Na potrzeby akcji udostępniliśmy też limitowaną serię kart inspirowaną gamingiem.

Segment korporacyjny

Tarcza Finansowa PFR 1.0/2.0 dla mikro, małych i średnich firm

W 2022 roku kontynuowaliśmy proces rozliczeń subwencji PFR 2.0 dla małych i średnich firm, który rozpoczęliśmy w listopadzie 2021 roku a od 19 stycznia 2022 roku udostępniliśmy formularz oświadczenia o rozliczeniu dla mikrofirm. Proces poprzedziliśmy przygotowanym webinarem „Tarcza finansowa PFR 2.0 - terminy i zasady rozliczeń dla mikroprzedsiębiorców”

W lipcu 2022 roku rozpoczął się proces wydawania decyzji dotyczących zwrotów subwencji. Za naszym pośrednictwem 6 350 firm otrzymało umorzenie o łącznej wartości przekraczającej 777 mln zł.

Równocześnie kontynuowaliśmy proces wydawania decyzji o umorzeniu dla subwencji PFR 1.0. W 2022 roku udostępniliśmy 757 decyzji o łącznej wartości umorzenia 79 mln zł.

W dalszym ciągu wydawane są decyzje o umorzeniu subwencji co oznacza, że proces obsługi będzie kontynuowany jeszcze przez minimum 2 lata.



Cel Direct w procesach posprzedażowych

W sierpniu zautomatyzowaliśmy realizację Dyspozycji Udostępnienia / Udostępnienia i Uruchomienia Kredytu (DUW) w ramach Umowy Wieloproduktowej składanych przez klientów za pośrednictwem ING Business.

Kontynuowaliśmy również działania automatyzujące dyspozycje spłat i nadpłat składane przez ING Business. W wyniku tych działań 76% dyspozycji spłat obsługujemy zdalnie, a 67% w pełni automatycznie.

Podnieśliśmy odsetek gwarancji bankowych wystawianych zdalnie o 2 p.p. r/r osiągając 63% na koniec roku, a e-gwarancji o 3 p.p. osiągając również poziom 63% wszystkich wystawianych gwarancji bankowych.

Na koniec 2022 roku osiągnęliśmy najwyższy w historii poziom 55% dla umów kredytowych podpisywanych elektronicznie.

Kredyty unijne i technologiczne

W 2022 roku, mimo ograniczonej dostępności środków w ramach kończącej się poprzedniej perspektywy finansowej UE 2014-2020, ING Bank Śląski podpisał łącznie 44 umowy o kredyt lub wydał promesy kredytów na finansowanie projektów. Łącznie wolumen wydanych promes oraz kredytów unijnych podpisanych w 2022 roku przekroczył 256 mln zł.

Bank wspiera również realizację inwestycji technologicznych finansowanych w ramach Kredytu technologicznego. W realizacji pozostają 123 projekty, na które łączne zaangażowanie kredytowe wynosi blisko 890 mln zł.

Z końcem roku 2022 roku została podpisana nowa umowa współpracy z BGK na nowy okres finansowania 2021-2027 w zakresie Kredytu technologicznego (tzw. Działanie 2.32 Kredyt Technologiczny) oraz zupełnie nowego produktu, jakim jest Kredyt ekologiczny (tzw. Działanie 3.1 Kredyt Ekologiczny). Kredyt technologiczny nadal będzie wspierał wdrażanie innowacji w przedsiębiorstwach, natomiast Kredyt ekologiczny będzie

finansował projekty, których celem będzie poprawa efektywności energetycznej poprzez modernizację infrastruktury przedsiębiorstwa, w tym również poprzez inwestycje w nowe lub ulepszone produkty lub procesy.

Kredyt wspierający zrównoważony rozwój

Działając zgodnie ze strategicznymi celami naszej organizacji wspieramy gospodarkę w transformacji w kierunku bardziej zrównoważonych, trwałych i efektywnych modeli biznesowych. W trzecim kwartale wprowadziliśmy do oferty w ścieżce Fast Track i Normal Track „Kredyt wspierający zrównoważony rozwój”. Jest to produkt, dzięki któremu klient inwestujący w cel wspierający zrównoważony rozwój swojej firmy, otrzyma preferencyjne warunki cenowe, w postaci braku marży przez pierwsze 13 miesięcy finansowania. Więcej o zrównoważonym finansowaniu piszemy [tutaj](#).

Wspieramy ekspansję polskich eksporterów

Od 2022 roku razem z KUKE wspieramy ekspansję polskich eksporterów. Dzięki skorzystaniu z najnowszej gwarancji KUKE, możemy udzielać kolejnych kredytów polskim spółkom, które kładą nacisk na ekspansję międzynarodową. Gwarancja KUKE służy jako zabezpieczenie kredytu pokrywające do 80 procent jego wartości. Minimalna kwota kredytu wynosi 5 mln zł i musi zostać spłacona najpóźniej w ciągu 14 lat. Ponadto gwarancje KUKE mogą obejmować projekty inwestycyjne realizowane przez spółki, które w okresie trzech lat uzyskiwały co najmniej 20 procent przychodów z eksportu lub zamierzają osiągnąć taki poziom. Istnieje także możliwość udzielenia takiej gwarancji na już rozpoczęte projekty.

Cash collection

Klienci operujący w sektorach, w których duża część przychodów ze sprzedaży jest otrzymywana w gotówce poszukiwali usprawnień w tym obszarze by zmniejszyć ryzyko finansowe, zwiększyć efektywność operacji i przyspieszyć księgowania na rachunku bankowym. W 2022 roku

wdrażaliśmy zaawansowane modele obsługi cash collection dla klientów z wykorzystaniem różnych typów urządzeń gotówkowych posadowionych w oddziałach firm. Takie rozwiązania pozwalają na bezpieczne deponowanie gotówki, bezbłędne rozliczenie sprzedaży gotówkowej i szybsze jej księgowanie na rachunku bankowym.

Pakiety

Udostępniliśmy średnim i dużym firmom „Pakiety dla firm”, które zastąpiły ofertę ING Direct Business. Podczas zakładania konta klient może wybrać jeden z trzech pakietów: Start, Optimum i Premium.

W obecnej sytuacji rynkowej, gdy firmy poszukują oszczędności, optymalizują wydatki, po raz kolejny wychodzimy z rozwiązaniem, które wspiera biznes w realizacji ich celów. Każda propozycja pakietu jest dostosowana do tego, jak intensywnie firma korzysta z usług bankowych. Co ważne, firma łatwo oceni, który pakiet jest dla niej optymalny przy aktualnej aktywności i może go elastycznie zmienić.

III sesja Elixir

Klientom korporacyjnym i strategicznym udostępniliśmy III sesję Elixir dla przelewów wychodzących oraz wydłużyliśmy godzinę graniczną dla przelewów europejskich rozliczanych systemem SEPA. Dzięki tej zmianie klienci mogą zlecać przelewy do godz. 14:30, a ich kontrahenci otrzymają płatność jeszcze tego samego dnia.

Inne formy wsparcia finansowego i pozafinansowego

Gwarancje BGK

W 2022 roku kontynuowaliśmy uzgodnione z BGK programy gwarancji PLD-KFG oraz FG-POIR (Biznesmax). W związku z wojną w Ukrainie i nowym programem wsparcia przedsiębiorstw dotkniętych tym kryzysem, wdrożyliśmy kolejny instrument pomocowy w postaci gwarancji PLD-FGK



(Fundusz Gwarancji Kryzysowej) dedykowany średnim i dużym przedsiębiorcom.

Na koniec 2022 roku wolumen udzielonych za pośrednictwem naszego banku gwarancji:

- Biznesmax - przekroczył 450 mln zł, dzięki czemu znajdujemy się na 3 miejscu pod względem wolumenu udzielonych transakcji z gwarancją FG-POIR w rankingu wszystkich banków posiadających ją w swojej ofercie.
- PLD-KFG (de minimis) - przekroczył 26 mld zł od początku trwania programu i tym samym znajdujemy się na 2 miejscu pod względem wolumenu udzielonych transakcji z gwarancją PLD-KFG w rankingu wszystkich banków posiadających ją w swojej ofercie.

W IV kwartale przeprowadziliśmy proces wydłużenia zmian do istniejących programów gwarancji BGK, między innymi: utrzymaliśmy wyższą wysokość gwarancji PLD-KFG (do 80% kwoty kredytu), możliwość obejmowania jednostkową gwarancją PLD-KFG do 1,5 mln zł oraz możliwość zabezpieczania powyższą gwarancją Umowy Wieloproduktowej.

Firmove

Pod koniec 2022 roku uruchomiliśmy nowy serwis, który wspiera przedsiębiorców na każdym etapie rozwoju biznesu oraz podnosi świadomość w obszarze ESG. Firmove przygotowaliśmy z myślą o osobach, które planują założyć albo już prowadzą jednoosobowe działalności gospodarcze, mikroprzedsiębiorstwa i małe firmy.

Serwis wspiera użytkowników poprzez dostarczanie rzetelnej i aktualnej wiedzy biznesowej. Krok po kroku prowadzimy ich przez poszczególne zagadnienia: od weryfikacji pomysłu na biznes, przez finansowanie i księgowość, po ekologiczne rozwiązania dla firm.

ALEO

ALEO to największa internetowa baza informacji o polskich firmach, w której udostępniamy aktualne dane rejestrowe i finansowe oraz wiarygodne opinie i oceny. Cieszą się one coraz większą popularnością. W 2022 roku osiągnęliśmy wynik ponad 3 mln odwiedzin miesięcznie. Jest to m.in. efekt wdrożonych usprawnień, które poprawiły widoczność serwisu w wynikach wyszukiwania. W 2022 roku przeprowadziliśmy badania wśród użytkowników naszego serwisu, które wskazały na duży potencjał ALEO w dostarczeniu rozwiązania dla osób szukających wykonawców różnego rodzaju usług. W odpowiedzi na ich potrzeby postanowiliśmy udostępnić nową funkcjonalność serwisu, która będzie polegała na połączeniu naszych użytkowników z usługodawcami z różnych branż. Wdrożenie będzie miało miejsce w 2023 roku.

Zakładanie spółki z księgowym od ING

Jedną z najważniejszych nowości 2022 roku było uruchomienie usługi zakładania spółki ze wsparciem księgowego ING za 0 zł. Do tej pory taką pomoc oferowaliśmy dla jednoosobowych działalności gospodarczych. Osoba zainteresowana założeniem spółki może umówić się na konsultację z księgowym ING, który przeprowadzi przez cały proces, pomoże wypełnić niezbędne dokumenty i odpowie na najważniejsze pytania.

Kontakt z księgowymi

Ostatni rok przyniósł wiele zmian podatkowych – Polski Ład, Polski Ład 2.0, stale zmieniające się przepisy i związane z nimi pytania i wątpliwości. Dlatego już w pierwszych miesiącach 2022 roku w Pakiecie Premium, a w połowie roku również w pakiecie Standard, wprowadziliśmy usługę nielimitowanych rozmów z księgowym. Wszystko po to, aby nasi klienci mogli w każdej chwili zadzwonić do swojego księgowego i uzyskać wszystkie niezbędne informacje.

Wdrożyliśmy również nowe narzędzie do kontaktu z księgowymi – VoIP Studio. Z jego pomocą możemy stale podwyższać jakość rozmów z naszymi ekspertami.

imoje

imoje to pierwsza bankowa bramka płatności online dla sklepów internetowych. Usługę uruchomiliśmy w 2017 roku, obecnie obsługujemy już ponad 4 tys. klientów. W naszej ofercie znajdują się wszystkie najbardziej popularne metody płatności, które stanowią kompleksowe rozwiązanie dla sklepów internetowych.

W 2022 roku pracowaliśmy nad dalszym rozwojem produktu:

- W ramach imoje płatę później uruchomiliśmy kolejnego dostawcę płatności odroczonych – PayPo. Nasi akceptanci podpisując jedną umowę z imoje mają zapewnione płatności buy now pay later, dostarczane przez liderów rynku – PayPo i Twisto.
- Rozszerzyliśmy możliwość płacenia za pomocą portfeli elektronicznych, dodając płatności Apple Pay.
- Rozwijając ofertę dla klientów zagranicznych, wprowadziliśmy kolejne wersje językowe paywalla oraz komunikacji mailowej. Nasza bramka płatności funkcjonuje już w 13 wersjach językowych oraz obsługuje płatności w 8 różnych walutach.
- Wprowadziliśmy płatności BLIK One-Click, które skracają czas płatności. Dzięki temu klienci powracający do sklepu internetowego mogą sfinalizować transakcję jednym kliknięciem, bez konieczności podawania kodu BLIK i opuszczania strony sklepu. Widget BLIK One-Click funkcjonuje we wszystkich wersjach językowych dostępnych w naszej bramce.
- Rozwijaliśmy kanał płatności PSD2, dzięki któremu możemy znacznie ograniczyć koszty transakcji, zwiększyć naszą elastyczność cenową oraz konkurencyjność na rynku płatności internetowych.



W 2022 roku odwiedziliśmy także wydarzenia branżowe, które pomogły nam zwiększyć rozpoznawalność marki oraz nawiązać bezpośredni kontakt z naszymi klientami. Nasze rozwiązanie zostało wyróżnione jako jeden z najlepszych produktów i usług dla e-commerce przez Gazetę Finansową.

Aplikacja eTerminal

W 2022 roku wprowadziliśmy na rynek Aplikację eTerminal, która umożliwia przyjmowanie płatności na telefonie lub tablecie z systemem Android 8.0 lub wyższym i anteną NFC. eTerminal od ING jest oferowany w modelu cenowym „płacisz, kiedy używasz”. Nie ma opłat za aktywację ani za korzystanie z aplikacji, bank pobiera jedynie prowizję od transakcji.

Aplikacja jest również dostępna w Programie Polska Bezgotówkowa, do którego ING dodaje kolejne dwa miesiące bezpłatnego korzystania. Akceptowane są płatności kartami Mastercard, VISA oraz portfelami cyfrowymi: Apple Pay i Google Pay, a także zbliżeniowym BLIKIEM.

Aplikacja eTerminal od ING spełnia wszelkie wymagania bezpieczeństwa określone przez organizacje: Mastercard, VISA oraz Payment Card Industry. Można ją pobrać ze sklepu Google Play.

Wciąż pracujemy nad dalszym rozwojem Aplikacji eTerminal. Teraz nasi klienci mogą skorzystać z dodatkowych funkcji, tj.:

- logowania danymi biometrycznymi za pomocą odcisku palca,
- zmiany języka na angielski,
- w zakładkach Pomoc i Kontakt, klienci znajdą odpowiedzi na dodatkowe pytania, kierowane do banku przez bankowość internetową Moje ING, ING Business, ważne numery telefonów, a także filmy instruktażowe,
- funkcję odwróconego ekranu.

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 2022 roku udostępniliśmy finansowanie faktur w euro, uprościliśmy proces aktywacji i autoryzacji klienta, wdrożyliśmy nowe rozwiązania podnoszące bezpieczeństwo użytkowników. Automatyzujemy pracę operacyjną – część czynności zaczęliśmy realizować poprzez roboty lub voiceboty. Wokół dalszej automatyzacji będziemy budować strategię rozwoju tego produktu.

Ponadto usługa ING Finansowanie Faktur drugi raz z rzędu została wybrana przez SME Banking Club najlepszym faktoringiem w Europie Środkowo-Wschodniej i państwach bałtyckich. Szczególne uznanie kapituły konkursu zyskały integracje z systemami księgowymi, doświadczenia klienta związane z obsługą platformy, jej prostota i intuicyjność oraz krótki czas wypłaty środków z faktur.

Wdrożenie automatycznych wniosków o przyznawanie limitów

Udoskonaliliśmy proces wnioskowania do naszego ubezpieczyciela o nadanie limitu ubezpieczeniowego dla odbiorców zgłoszonych do umowy faktoringu pełnego. Wniosek może być złożony zarówno przez pracownika, jak i klienta w systemie, zaś nowy limit wyliczany jest online w ciągu kilku sekund.

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. Już ponad 250 dostawców oferuje możliwość płatności w ramach Lease Now. Z drugiej strony klienci zyskują szybki i wygodny dostęp do finansowania. Leasing można wziąć o dowolnej porze dnia, w dowolnym dniu tygodnia. Formalności ograniczone są do minimum, wnioski składa się online, a umowę można podpisać elektronicznym podpisem kwalifikowanym lub jednorazowym kwalifikowanym podpisem mSzafrir.

Na początku 2022 roku spółka ING Lease wprowadziła możliwość integracji pomiędzy platformą ING Lease Now, a sklepami internetowymi opartymi na WooCommerce oraz na własnych rozwiązaniach (poprzez integracje API). Dzięki temu klienci dokonujący zakupów w danym sklepie e-commerce, mają możliwość dokonywania płatności biorąc wybrany przedmiot w leasing.

Aplikacja ING Lease Now została doceniona otrzymując nagrodę Best e-commerce B2B tool / technology / service w konkursie e-Commerce Polska Awards oraz wyróżnienie Najlepszego Produktu dla MŚP 2022 w plebiscycie „Turbinę Polskiej Gospodarki”.

Wnioski o leasing online

Rozwijamy i aktywnie promujemy zdalne kanały sprzedaży leasingu. Klienci posiadający dostęp do jednego z systemów bankowości internetowej Moje ING lub ING Business, mogą złożyć wniosek o leasing w pełni online, w dowolnym miejscu i o dowolnej porze. Finansowanie obejmuje samochody osobowe, dostawcze do 3,5 t, motocykle, skutery (na które klient ma gwarantowany limit minimalny 150 tys. zł), pojazdy ciężarowe, maszyny, urządzenia, sprzęt, a nawet wózki widłowe.

Przedsiębiorcy i właściciele firm, którzy nie są klientami ING mogą również złożyć wniosek o leasing online, korzystając z wniosku LeaseClick, który



dedykowany jest klientom zewnętrznym. Klient kontaktuje się z nami poprzez stronę internetową. W odpowiedzi otrzymuje ofertę wraz z linkiem do wniosku. Sam wniosek to cztery proste kroki. Tak jak w pozostałych przypadkach może go wypełnić w dowolnym momencie, wystarczy że posiada dostęp do internetu.

Zarówno w przypadku wniosku złożonego przez bankowość internetową ING, jak i wniosku LeaseClick, umowę klient może podpisać za pomocą elektronicznego podpisu kwalifikowanego lub jednorazowego kwalifikowanego podpisu mSzafr.

Na koniec 2022 roku już ponad 50% transakcji leasingowych w segmencie przedsiębiorców pochodziło z kanałów zdalnych.

Easy Leasing / presoleasing

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 także maszyny, urządzenia, sprzęt budowlany i wózki widłowe potrzebne w firmie. 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

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. W ramach tego programu klienci mają możliwość skorzystania z ulgi na robotyzację.

Leasing & ESG

Aktywnie uczestniczymy w finansowaniu ekologicznych aktywów. W swojej ofercie posiadamy produkty, wspierające klientów w prowadzeniu biznesu w sposób zrównoważony:

- Program ING EKO, który dedykowany jest finansowaniu elektrycznych i wodorowych samochodów osobowych i dostawczych, a także elektrycznych motocykli i skuterów. Szczególnym benefitem jest 0% prowizji i 0zł za rejestrację takich pojazdów.
- Program "Mój Elektryk" umożliwiający skorzystanie z oferty leasingu na pojazdy elektryczne i uzyskanie nawet do 70 tys. zł dopłaty w programie rządowym.
- W ramach oferty EKOLEasing finansujemy panele fotowoltaiczne, naziemne i dachowe oraz inne ekorozwiązania.
- Oferta specjalna "Leasing wspierający zrównoważony rozwój", która dedykowana jest inwestycjom wspierającym zrównoważony rozwój i postęp w realizacji celów ESG. Klienci korzystający z oferty nie zapłacą odsetek za dwie pierwsze raty, a płatność za nie będzie odroczone na kolejne miesiące rozliczeniowe.

W 2022 roku we współpracy z firmą EcoVadis przeprowadziliśmy kompleksową ocenę działań oraz wykorzystywanych w spółce praktyk w zakresie zrównoważonego rozwoju. W analizie zostały uwzględnione działania w czterech obszarach: społecznym, środowiskowym, etycznym i łańcuchów dostaw. Badanie zakończyło się certyfikacją i brązowym medalem.

Edukujemy i dzielimy się wiedzą

GRI [3-3]

Webinary i spotkania online

Możliwość realizacji spotkań w formule online pozwala nam na to, by być zawsze o krok do przodu i na bieżąco reagować na potrzeby naszych klientów. Dlatego webinary już na stałe wpisują się w naszą strategię komunikacji.

Zgodnie z misją bankowego Centrum Eksperckiego Pomagam Dbać o Finansową Przyszłość zapewniamy naszym klientom dostęp do wiedzy nie tylko na temat oferty oszczędnościowo-inwestycyjnej, ale również nt. bieżącego otoczenia rynkowego i funkcjonowania rynku finansowego. W pełnym wyzwań rynkowych roku 2022 szczególnie ważne stało się szybkie reagowanie na wydarzenia geopolityczne oraz bieżące przekazywanie wiedzy jak najszerszej grupie klientów. Przeprowadziliśmy 7 spotkań online – webinarów oraz 32 spotkania stacjonarne. Webinary zgromadziły ponad 2,3 tys. uczestników. Przygotowaliśmy je z myślą o klientach wszystkich segmentów. Wypowiedzi ekspertów z banku oraz naszych partnerów z TFI były połączone z interakcją z klientami, w formie sesji pytań i odpowiedzi, z której klienci chętnie korzystali. Podejmowana przez nas tematyka:

- Noworoczny plan? Plan na finansową przyszłość
- Trudny początek burzliwego roku, ale co dalej...
- Rynki kapitałowe a konflikt na Ukrainie
- Inwestycje – jak to robić z głową
- Inflacja, stopy procentowe, spadki cen obligacji – jak się w tym inwestycyjnie odnaleźć



- Jak zaplanować najdłuższe wakacje w życiu
- Gospodarka i rynki kapitałowe u progu 2023 roku.

Tematyczne, stacjonarne spotkania inwestycyjne z ekspertami z naszych partnerskich TFI, m.in. NN IP TFI, Investors TFI czy Generali Investments TFI, zgromadziły ponad 900 klientów Private Banking.

W 2022 roku, reagując na potrzebę klientów dotyczącą bieżącej informacji i wiedzy o rynkach finansowych, Centrum Kompetencji Inwestycyjnych rozpoczęło publikację cyklicznego komentarza do sytuacji na rynkach finansowych w formie e-Biuletynu. Ogólnodostępny na stronie www banku materiał omawia co miesiąc sytuację makroekonomiczną w Polsce i na świecie, rynki akcyjne, obligacyjne i surowcowe w oparciu również o prognozy ekonomistów z Biura Analiz Makroekonomicznych banku. Zapewnia to klientom komfortowy dostęp do najważniejszych bieżących tematów inwestycyjnych opatrzonych merytorycznym eksperckim komentarzem.

Rok 2022 to także seria webinarów dedykowanych klientom korporacyjnym, przygotowanych przez naszych ekspertów. Zaczęliśmy od najważniejszego, czyli zmian związanych z Polskim Ładem. Księgowi ING wyjaśnili na czym polega nowy system podatkowy, co oznaczają poszczególne zagadnienia merytoryczne oraz jak poprawnie rozliczać finanse firmy.

W związku z zakończeniem migracji klientów do nowego systemu ING Księgowość, postanowiliśmy przygotować webinar edukacyjny, w którym opowiedzieliśmy o zmianach i nowościach, jakie zostały wprowadzone. Z końcem roku zwiększyliśmy tempo. W listopadzie odbył się pierwszy webinar z cyklu „Windykacja należności”. Wraz z naszym partnerem, firmą Kaczmarek Inkasso, opowiedzieliśmy o tym jak skutecznie radzić sobie z odzyskiwaniem pieniędzy od dłużników. Poruszyliśmy ważny aspekt, jakim był zbliżający się koniec roku i możliwość przedawnienia wielu zobowiązań.

Webinar spotkał się z ogromnym zainteresowaniem, dlatego w grudniu postanowiliśmy powtórzyć wydarzenie dla osób, które nie mogły wziąć udziału w pierwszym terminie. Odpowiedzieliśmy na wiele pytań i przekazaliśmy dużą dawkę wiedzy. Na przełomie listopada oraz grudnia przygotowaliśmy również dwa webinary dla przyszłych przedsiębiorców. Pierwszy z nich – dla jednoosobowych działalności gospodarczych – poruszał najważniejsze kwestie związane z możliwościami, wyzwaniem i kosztami prowadzenia własnego biznesu. Drugi dotyczył zakładania spółek z ograniczoną odpowiedzialnością. Ekspert ING Księgowość opowiedział o przygotowaniu procesu założenia spółki, niezbędnych dokumentach, kosztach, kapitale zakładowym. Oczywiście wszyscy przyszli przedsiębiorcy, którzy zdecydują się na założenie własnej firmy, mogą skorzystać z pomocy księgowego od ING. Co ważne, nasza pomoc jest zupełnie darmowa.

Edukacja o bezpieczeństwie

Rok 2022 to rozwój produktów – a tym samym i szeroko rozumianej komunikacji – wspierających bezpieczeństwo klientów w sieci. Na tej kanwie powstało ubezpieczenie moja ochrona, które promowaliśmy komunikacyjnie zarówno w wariancie promocyjnym (6 miesięcy bez opłat), jak i standardowym. Promowaliśmy także usługę CyberRescue, z której klienci ING mogą korzystać za darmo od listopada. Niezmiennie edukujemy klientów z zasad bezpiecznego bankowania i zachęcamy do udziału w webinarach z ekspertami w tej dziedzinie.

Zwracamy szczególną uwagę na bezpieczeństwo w sieci. Wyjątkowo ważnym aspektem jest edukowanie naszych klientów o zagrożeniach ze strony cyberoszustów.

W 2022 roku szybko reagowaliśmy na pojawiające się nowe warianty oszustw. Wysyłaliśmy komunikację w aplikacji Moje ING i bankowości internetowej oraz publikowaliśmy ostrzeżenia na naszej stronie internetowej. Największe zagrożenia, o których informowaliśmy to:

- oszustwa na portalach sprzedażowych,
- podszywanie się pod pracowników banku w rozmowach telefonicznych, SMS-ach i mailach,
- oszustwa polegające na wyłudzeniu kodu BLIK.

Dbaliśmy także o edukację naszych klientów. Regularnie wysyłaliśmy komunikację w Moim ING, w której poruszaliśmy najważniejsze aspekty związane z bezpieczeństwem. Edukowaliśmy naszych klientów m.in. o:

- weryfikacji stron, na których chcemy podać nasze dane,
- metodach działań oszustów,
- wzmocnieniu swojego bezpieczeństwa w internecie,
- socjotechnikach.

Na naszej stronie internetowej klienci znajdą aktualną bazę wiedzy o bezpieczeństwie. Na bieżąco aktualizujemy sekcję komunikatów, artykuły oraz informacje o dodatkowych funkcjach wzmacniających bezpieczeństwo w internecie.

Edukacja w miejscach spotkań

Edukujemy naszych klientów, jak w bezpieczny i komfortowy sposób załatwiać swoje sprawy, również za pośrednictwem nowoczesnych rozwiązań digitalowych. Zapewniamy kompleksową wiedzę na temat cyberbezpieczeństwa, w tym o dostępnych, darmowych zabezpieczeniach w naszej bankowości czy wiedzy o bezpiecznym bankowaniu.

Każdą interakcję z klientem wykorzystujemy na edukację dotyczącą samoobsługi w aplikacji Moje ING. Asystujemy klientom i pokazujemy, jak można przy pomocy aplikacji mobilnej ułatwić sobie załatwianie codziennych spraw, nie tylko tych bankowych. Priorytetowo traktujemy cyberbezpieczeństwo, dlatego nasi specjaliści edukują klientów w jaki



sposób bezpiecznie bankować i jakie darmowe metody zabezpieczeń dostarcza ING Bank Śląski.

Jednym z motywów przewodnich w 2022 roku była Kultura Ryzyka. W ramach tego programu eksperci od bezpieczeństwa dzielili się wiedzą i doświadczeniem z naszymi specjalistami, radzili na co zwracać uwagę podczas korzystania z bankowości internetowej oraz jak skutecznie rozpoznać działania oszustów. Specjaliści edukują klientów nt. najważniejszych zasad bezpiecznego bankowania na komputerze i smartfonie, aby:

- Nigdy nie podawali pełnego hasła.
- Nie udostępniali nikomu loginu, hasła, PINu i danych kart, ani kodów autoryzacyjnych.
- Czytali dokładnie treści SMS-ów i sprawdzali poprawność danych zatwierdzanej operacji.
- Nie pobierali żadnych aplikacji na prośbę osób, które do nich dzwonią.
- Zawsze weryfikowali nadawcę maila po adresie poczty (np. domena: ing.pl).
- Sprawdzali czy są na właściwej, bezpiecznej stronie logowania do bankowości.
- Nie klikali w aktywne linki w mailach i wiadomościach sms.

Konsekwentnie wspieramy i edukujemy naszych klientów w identyfikowaniu i unikaniu niebezpiecznych sytuacji.

Więcej o naszych działaniach w obszarze cyberbezpieczeństwa piszemy w rozdziale [Bezpieczeństwo banku i klientów](#).



ING dla klimatu (E)

Deklaracja Ekologiczna	176
Wspieramy innowacje na rzecz klimatu	177
Zrównoważone finansowanie	178
Wpływ działalności operacyjnej na środowisko naturalne i klimat	180
Ujawnienie taksonomiczne	192



Chcemy działać na rzecz 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

GRI [3-3] [2-23] [2-24]

SDG 7, 11, 13, 15

W ING uważamy aktywny udział w działaniach na rzecz klimatu i środowiska za ważny element naszej odpowiedzialności. Promujemy rozwiązania związane ze zrównoważonym rozwojem. Tworzymy i oferujemy produkty wspierające działania proekologiczne i odpowiedzialnie zarządzamy ryzykiem środowiskowym. 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 i przyszłość naszej planety to nasza wspólna odpowiedzialność. Dlatego w lipcu 2021 roku Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego ogłosiła nową Deklarację Ekologiczną. W dokumencie tym podtrzymaliśmy podstawowe założenia zawarte w Deklaracji z 2017 roku i zobowiązaliśmy się do realizacji konkretnych celów w najbliższych latach.

Status realizacji celów z Deklaracji Ekologicznej na koniec 2022 roku

Konsekwentnie realizujemy nasze zobowiązania zawarte w Deklaracji Ekologicznej.

W 2017 roku zadeklarowaliśmy, że do końca 2025 roku będziemy stopniowo zmniejszać (aż do całkowitej spłaty) dotychczasowe zaangażowania kredytowe udzielone klientom, których działalność jest bezpośrednio zależna od węgla energetycznego w stopniu wyższym niż 5%. Na koniec 2022 roku nasze bilansowe zaangażowanie względem takich klientów wynosiło 322 mln zł brutto i obniżyło się o 81% r/r, podczas gdy nasze zaangażowanie pozabilansowe wyniosło 116 mln zł i zmniejszyło się o 86% r/r. Ekspozycja bilansowa na koniec 2022 roku stanowi 0,35% wartości brutto należności od klientów segmentu korporacyjnego względem 2,13% rok wcześniej. Ta znacząca redukcja zaangażowania wynika ze spłat dokonanych przez klientów zaklasyfikowanych jako węglowych oraz ze zmian w klasyfikacji klientów. W związku z fuzją, do jakiej doszło na rynku w 2022 roku, ekspozycja względem klienta sklasyfikowanego przed rokiem jako węglowy nie jest już rozpoznawana jako węglowa ze względu na fakt, że ten klient jako podmiot prawny przestał istnieć, a jego sukcesor generalny nie spełnia kryteriów definicji klienta węglowego. Na koniec 2022 ekspozycja ta - rozumiana jako kwota przyznanego limitu - wynosiła 1 mld zł, z czego 800 mln zł pozostawała jako niewykorzystana.

W 2021 roku zobowiązaliśmy się, że do roku 2040 ograniczymy udział naszego finansowania dla branży paliw kopalnych o 19% w odniesieniu do 2019 roku. Wiemy, że wykorzystywanie paliw kopalnych jest szkodliwe dla środowiska. Do takich paliw zalicza się również gaz. Jest on dla polskiej gospodarki paliwem przejściowym, dzięki któremu transformacja energetyczna lokalnych podmiotów gospodarczych w kierunku odnawialnych źródeł energii może odbyć się w sposób dostosowawczy i dobrze zaplanowany. Chcemy pomóc naszym klientom w efektywnym wdrożeniu transformacyjnych zmian, jednocześnie nie rezygnując z celów środowiskowych. Na koniec 2022 roku nasze bilansowe zaangażowanie względem klientów z branży wydobywania paliw kopalnych (*upstream oil and gas*) wynosiło 5,4 mln zł brutto i obniżyło się o 42% względem 2019 roku, podczas gdy nasze zaangażowanie pozabilansowe wyniosło 0,4 mln zł i zmniejszyło się o 98% względem 2019 roku. Ekspozycja bilansowa na koniec 2022 roku stanowi 0,01% wartości brutto należności od klientów segmentu korporacyjnego.

Dodatkowo bank, zgodnie z polityką wykluczeń, w trosce o środowisko nie finansuje innej działalności związanej z uprawą i produkcją tytoniu oraz z negatywnym wpływem na obszary chronione, leśnictwo czy dobrostan zwierząt.

Do końca 2022 roku przeznaczyliśmy:

- W latach 2015-2022 przeznaczyliśmy 3,2 mld zł w obszarze korporacyjnym na finansowanie Odnawialnych Źródeł Energii oraz projektów proekologicznych. Nasz cel na koniec 2023 roku to 4,5 mld zł.
- 524 mln zł na wsparcie Jednostek Samorządu Terytorialnego w inwestycjach w projekty prośrodowiskowe. Nasz cel na koniec 2023 roku to 500 mln zł.
- 242 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. Nasz cel na koniec 2023 roku to 300 mln zł.

Wdrożyliśmy ofertę na finansowanie projektów związanych z energią prosumencką w segmencie detalicznym dla klientów indywidualnych. Obecnie klienci mogą skorzystać z oferty Ekopożyczki, która może być przeznaczona m.in. na instalacje fotowoltaiczne. Dodatkowo, oferujemy klientom indywidualnym kredyt hipoteczny na energooszczędne domy (Ekokredyt hipoteczny).

W 2021 roku włączyliśmy kredyty mieszkaniowe do TERRA - inicjatywy Grupy ING polegającej m.in. na przyjęciu długoterminowych celów obniżania emisyjności udzielanych kredytów zgodnie z Porozumieniem Paryskim.



Pośredniczymy w sprzedaży produktów inwestycyjnych opartych o kryteria ESG - są to inwestycje w fundusze zgodne z artykułami 8 (fundusze promujące zrównoważony rozwój) i 9 (fundusze wywierające wpływ) SFDR. Na koniec 2022 roku aktywa o wartości 262 mln zł stanowiły inwestycje w fundusze zgodne z artykułami 8 i 9 SFDR.

Zorganizowaliśmy dwie edycje Programu Grantowego (1. edycja - jak możemy zapewnić czystą i dostępną energię, 2. edycja - jak możemy zapewnić zrównoważoną produkcję i konsumpcję) i wypłaciliśmy granty w łącznej kwocie 2 mln zł dla start-upów i młodych polskich naukowców na realizację projektów z zakresu zrównoważonego rozwoju. Dodatkowo, zapewniliśmy start-upom i naukowcom szkolenia dotyczące m.in. modeli biznesowych, eksperymentów oraz promocję medialną i kontakty z partnerami biznesowymi. Więcej o Programie Grantowym w punkcie [Wspieramy innowacje na rzecz klimatu](#).

Jednym z założeń zapisanych w nowej Deklaracji Ekologicznej jest osiągnięcie neutralności klimatycznej do 2030 roku w zakresie I i II (podsumowanie działań z 2022 roku znajduje się w podrozdziale [Wpływ działalności operacyjnej na środowisko naturalne i klimat](#)). W 2022 roku zredukowaliśmy nasz ślad węglowy z zakresu I i II o 25,7% (ujęcie *market-based*) względem roku bazowego (2019).

W ramach działań edukacyjnych razem z Fundacją ING Dzieciom w 2022 roku nieodpłatnie przekazaliśmy 7 500 egzemplarzy książki dla dzieci „Ty też możesz uratować świat. Ekoopowieści z Pietruszkowej Woli” wydanej przez nasz bank. Nasz cel z Deklaracji Ekologicznej to 25 000 sztuk do końca 2023 roku. Dodatkowo stworzyliśmy elektroniczną wersję książki oraz wydaliśmy audiobooka. Obecnie promujemy książkę w wersji online na stronie fundacji. Więcej w rozdziale [ING dla społeczności](#).

W latach 2021-2023 wspólnie z partnerami zewnętrznymi zrealizujemy także program edukacyjny na temat zmian klimatu dla kilkuset szkół podstawowych. Będziemy dalej aktywnie wspierać wolontariat pracowniczy.

O wolontariacie pracowniczym piszemy w rozdziale [ING dla społeczności](#).

Wspieramy innowacje na rzecz klimatu

GRI [3-3] [wskaźnik własny - 2] [wskaźnik własny - 8]

SDG 9, 12

Chcemy pomagać ludziom być o krok do przodu w życiu i w biznesie. Jesteśmy przekonani, że tylko wspólnymi siłami możemy dbać o nasze wspólne dobro – środowisko naturalne, dlatego aktywnie wspieramy innowacyjne działania na rzecz klimatu.

Program Grantowy ING dla start-upów i młodych naukowców

W ogłoszonej w 2021 roku Deklaracji Ekologicznej zobowiązaliśmy się m.in. do utworzenia Programu Grantowego dla start-upów i młodych naukowców, na realizację projektów w obszarze zrównoważonego rozwoju, z rocznym budżetem 2 mln zł. W 2022 roku odbyły się pierwsze dwie edycje. W każdej z nich przeznaczyliśmy nagrody o łącznej wartości 1 mln zł na najlepsze rozwiązania odpowiadające na wyzwanie konkursowe – wybrany Cel Zrównoważonego Rozwoju ONZ. W pierwszej edycji była to czysta i dostępna energia (SDG 7), w drugiej – zrównoważona produkcja i konsumpcja (SDG 12).

To, co wyróżnia Program to nastawienie na wsparcie nie tylko start-upów, ale również młodych naukowców. Pomagamy przejść od innowacyjnego pomysłu do dobrze prosperującego biznesu. Tworząc formułę Programu Grantowego ING zbadaliśmy potrzeby start-upów i naukowców. Przekonaliśmy się, że zespoły tworzące rozwiązania dobre dla planety potrzebują grantów na rozwój pomysłów, mentoringu, partnerów biznesowych oraz promocji. Te wszystkie elementy zawarliśmy w Programie.

Program Grantowy ING cieszy się bardzo dużym zainteresowaniem – do pierwszej edycji nadesłano 197, a do drugiej 155 zgłoszeń. Rozwiązania i idee promowane poprzez Program docierają do szerokiego grona odbiorców, zwiększając świadomość Celów Zrównoważonego Rozwoju ONZ. Program wspiera popularyzację w Polsce idei przedsiębiorczości oraz biznesowego, twórczego myślenia – szczególnie nastawionego na to, jak kreować i rozwijać innowacyjne rozwiązania w obszarze ESG.

Więcej informacji o Programie Grantowym ING znajdziesz [tutaj](#).



Mapa Zero Waste

W styczniu 2022 roku wystartowała pierwsza ogólnopolska Mapa Zero Waste, współtworzona przez ING Bank Śląski i Polskie Stowarzyszenie Zero Waste, a także wszystkie osoby, które zgłaszają punkty zero waste do umieszczenia na mapie. To użyteczne narzędzie dla tych, którzy chcą łatwo trafić i korzystać z usług firm przyjaznych środowisku oraz dla wszystkich firm, które starają się nie marnować, sprzedają towary na wagę, do własnych opakowań lub świadczą usługi naprawcze. Mapa jest dostępna pod [tym adresem](#). Kampania promująca mapę była również utrzymana w duchu idei zero waste. By promować tę ideę, zaprosiliśmy do współpracy Kasię Nosowską, która nagrała piosenkę-manifest „Wystarczy”. Naszym celem jest zachęcanie Polaków do działań przyjaznych dla planety – powtórznego wykorzystywania rzeczy i dawania im drugiego życia, oszczędzania pieniędzy i zasobów czy korzystania z usług rzemieślników. Do końca 2022 roku na mapie było zgłoszonych 3 175 punktów.

Zrównoważone finansowanie

GRI [3-3]

SDG 7, 13

Wspieramy naszych klientów, realizując strategię zrównoważonego finansowania

Konsekwentnie realizujemy priorytety oraz cele strategiczne skupione na wspieraniu naszych klientów w dążeniu do gospodarki niskoemisyjnej. Rozwijamy ofertę produktową i dzielimy się wiedzą.

- Zgodnie z naszą Deklaracją Ekologiczną przeznaczamy środki na finansowanie Odnawialnych Źródeł Energii (OZE), projekty proekologiczne oraz wparcie i promocję elektromobilności, w tym leasing pojazdów elektrycznych i hybrydowych.
- Rozwijamy ofertę produktową, szukamy innowacyjnych rozwiązań tak, aby jak najlepiej adresować potrzeby naszych klientów, jakie stawia przed nimi proces transformacji do gospodarki neutralnej klimatycznie.
- W ING stawiamy na edukację. Łączymy lokalną ekspertyzę z międzynarodowym doświadczeniem Grupy ING, tak aby maksymalizować wartość dla naszych klientów. Stale wzmacniamy nasze kompetencje w obszarze ESG – zorganizowaliśmy m.in. cykl warsztatów dla pracowników łączący elementy nowych rozwiązań produktowych

oraz wiedzy w zakresie regulacji ESG. Dzielimy się wiedzą oraz doświadczeniem zarówno podczas konferencji i wydarzeń tematycznych, jak i w codziennym dialogu z naszymi klientami.

- Wprowadziliśmy do oferty kredyt inwestycyjny wspierający zrównoważony rozwój skierowany do szerokiego grona średnich i dużych firm, dzięki któremu firmy mają szansę sfinansować swoje proekologiczne cele na preferencyjnych warunkach.
- Klientom z obszaru średnich i dużych firm została udostępniona specjalna oferta leasingu wspierająca realizację jednego z celów zrównoważonego rozwoju.

Działalność biznesowa

Wspieranie klientów w zrównoważonym rozwoju należy do kluczowych elementów strategii naszego banku.

W świetle powstających standardów ESG koncentrujemy się na dopasowaniu naszych działań oraz rozwiązań tak, aby pomagać klientom wzmacniać ich przewagi konkurencyjne. Odpowiadając zarówno na potrzeby klientów, jak i wymogi regulacyjne, w tym w szczególności dotyczące standardów zielonego finansowania, stale rozwijamy naszą ofertę produktową. Będąc częścią globalnej organizacji, korzystając z doświadczenia oraz wiedzy sektorowej naszych ekspertów, w 2022 roku aktywnie pomagaliśmy naszym klientom w dążeniu do neutralności klimatycznej. W naszej ofercie mamy produkty szeroko adresujące potrzeby wynikające z procesu transformacji – finansujące bezpośrednio aktywa zrównoważone, jak i wspierające proces ich wzrostu.

W ujęciu sektorowym działamy tam, gdzie widzimy potrzeby naszych klientów z uwzględnieniem naszych polityk oraz manifestów klimatycznych. Poza sektorem energetycznym, w obszarze którego postawiliśmy sobie ambitne cele zgodnie z naszą Deklaracją Ekologiczną, wspieraliśmy również klientów w sektorze transportu i logistyki uczestnicząc w zwiększeniu finansowania Grupy logistycznej Raben (podwyższenie konsorcjum do 285 mln euro, nasz udział to 50,7 mln euro) w formie tzw. *Sustainability Linked Loan* („SLL”) oraz finansując rozwój zrównoważonej platformy logistycznej realizowany przez innego czołowego gracza w Europie (wartość 8,5 mln euro). Byliśmy również aktywni w innych sektorach, jak FMCG, budowlany, produkcyjny.

Zawarliśmy pierwszą w Polsce umowę leasingową w formule SLL z firmą Żabka, tzn. umowę, której warunki są powiązane z realizacją celów ESG przez leasingobiorcę. Łączna kwota limitu wynosi 60 mln zł. Pełniąc rolę Koordynatora ESG zawarliśmy z Paged Wood Group umowę powiązaną z ratingiem ESG kredytobiorcy (SLL; wartość całego finansowania w konsorcjum to 430 mln zł, udział ING w kredycie terminowym to 107,5 mln zł oraz 62,5 mln zł w kredycie odnawialnym). Podpisaliśmy również pionierską zrównoważoną umowę faktoringu odwrotnego z jednym z naszych klientów. Poza bezpośrednim finansowaniem, wspieramy również naszych klientów poprzez instrumenty



gwarancyjne zabezpieczające płatności w ramach zakupu energii odnawialnej. W 2022 roku wystawiliśmy gwarancję zabezpieczającą płatności w ramach jednej z największych umów PPA (*Power Purchase Agreement*) w Polsce jaką podpisał Saint Gobain (wartość gwarancji to 10 mln euro).

Weszliśmy także w skład konsorcjum banków, które udzieliło Wirtualna Polska Holding pierwszego w Polsce finansowania opartego o cele ESG dla firmy działającej w obszarze mediów i technologii. Są one zgodne z niedawno ogłoszoną strategią zrównoważonego rozwoju spółki. Wysokość marży finansowania jest uzależniona od realizacji zdefiniowanych w umowie wskaźników w zakresach: udziału energii odnawialnej, edukacji ekologicznej i zwiększania poziomu różnorodności na stanowiskach kierowniczych.

W obszarze średnich i dużych firm, ING wspiera klientów w podejmowaniu proekologicznych wyborów, dlatego przygotowaliśmy ofertę finansowania powszechnie dostępnych rozwiązań, dzięki którym firmy mogą zniwelować wpływ swojej działalności na środowisko naturalne. Dotychczas tego typu rozwiązania były dostępne dla dużych korporacji i złożonych projektów. Dzięki nowej ofercie zrównoważonego finansowania, również mniejsze firmy mają szansę sfinansować swoje proekologiczne cele i zrobić to na korzystnych warunkach, bo zrezygnowaliśmy z marży banku w pierwszym okresie inwestycji (dla kredytu wspierającego zrównoważony rozwój).

Finansowanie projektów OZE

Nieustającym priorytetem w naszej działalności są projekty realizowane z troską o środowisko naturalne. Dlatego współpraca z partnerami, którzy dzielą nasze strategiczne założenia dotyczące zrównoważonego rozwoju daje nam dużą satysfakcję. Sukcesywnie zwiększamy nasz udział w zielonych inwestycjach, w tym w odnawialne źródła energii. W grudniu 2022 roku udzieliliśmy, jako Agent Kredytu z 50% partycypacją w finansowaniu, wraz z PKO Bankiem Polskim oraz mBankiem, kredytów w łącznej kwocie 776 mln zł na budowę Kleczew Solar & Wind, pierwszej w Polsce wielkoskalowej farmy solaro-wiatrowej o mocy ponad 200 MW. Projekt został dopełniony pożyczką podporządkowaną udzieloną przez Polski Fundusz Rozwoju w wysokości do 90 mln zł. Energia z farmy w Kleczewie popłynie do odbiorców już w 2023 roku.

[wskaźnik własny - 1]

Finansowanie OZE przez segment korporacyjny					
mln zł	2018	2019	2020	2021	2022
Fotowoltaika	0,0	46,5	685,9	112,9	1 300,3
Energetyka wiatrowa	10,0	0,0	273,2	139,4	260,4
Energetyka wodna	0,0	0,0	1,6	50,0	0,2
Biogazownie	2,7	0,0	15,0	1,2	0,0
Razem	12,7	46,5	975,6	303,6	1 560,9

Dbamy o najwyższe standardy w segmencie nieruchomości komercyjnych

W obszarze finansowania nieruchomości komercyjnych 61,1% naszego portfela to aktywa posiadające certyfikaty spełniające wymogi zrównoważonego finansowania (ekspozycje zabezpieczone nieruchomościami posiadającymi zielone certyfikaty: BREEAM na poziomie min. *very good* oraz Leed na poziomie min. *gold*). W 2022 roku podpisaliśmy umowy na finansowanie zrównoważonych nieruchomości w łącznej kwocie stanowiącej równowartość 769 mln zł. Nieruchomości finansowane w spółkach z Grupy Stena oraz Grupy Credit Suisse przez kredyty udzielone tym podmiotom, otrzymały certyfikaty zielonego budownictwa na najwyższym poziomie - LEED Platinum. Budynek, którego zakup bank współfinansował do kwoty 39 mln euro - nowo wybudowana i zrównoważona nieruchomość logistyczna Centrum Dystrybucyjnego Żabka, jest w trakcie uzyskiwania certyfikatu zielonego budownictwa BREEAM. Spodziewane jest spełnienie warunków dla uzyskania wysokiej oceny *Excellent*.

Finansowanie pojazdów zeroemisyjnych

W marcu 2022 roku ING Lease dołączył do rządowego programu dopłat do samochodów zeroemisyjnych "Mój elektryk". Dzięki programowi klienci mogą skorzystać z dofinansowania do leasingu m.in. pojazdów elektrycznych, co może istotnie wspomóc rozwój elektromobilności w Polsce. Dodatkowo, w ramach programu „Mój elektryk”, nasi klienci nie ponoszą kosztów rejestracji pojazdu zgodnie z programem ING EKO. W 2022 roku wyleasingowaliśmy samochody elektryczne i hybrydowe na łączną kwotę 120,8 mln zł (121,1 mln zł rok wcześniej).

Produkty kredytowe wspierające działania ekologiczne klientów indywidualnych

Wspieramy klientów w proekologicznych działaniach poprzez finansowanie tego rodzaju inicjatyw Ekopożyczką lub Ekokredytem hipotecznym (w 2022 roku Ekokredytów hipotecznych udzieliliśmy na łączną wartość 681,8 mln zł).

[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](#)

Produkty te mają korzystniejsze warunki cenowe niż inne produkty kredytowe oferowane przez bank klientom indywidualnym.

Dzielimy się wiedzą

[wskaźnik własny – 2]

ING na EKG

ING Bank Śląski - jako bank dla przedsiębiorczych - od lat wspiera Europejski Kongres Gospodarczy w Katowicach. Podczas tegorocznej edycji na scenie Kongresu ING Bank Śląski reprezentowali m.in. Brunon Bartkiewicz w sesji poświęconej digitalizacji, Michał Mrozek w panelach o gospodarce, energii oraz klimacie, Ewa Łuniewska w sesji poświęconej inwestycjom i rynkom zagranicznym, a także Robert Dąbrowski w sesji o zielonych inwestycjach i ich finansowaniu.

ESG – nowe wymogi regulacyjne, oczekiwania rynku, nowe strategie przedsiębiorstw

ING zostało partnerem XXX Spotkania Stowarzyszenia Polskich Skarbników Korporacyjnych PCTA, które zostało zorganizowane w temacie „ESG – nowe wymogi regulacyjne, oczekiwania rynku, nowe strategie przedsiębiorstw”. Podczas dwudniowej konferencji nasi eksperci zorganizowali warsztaty, podczas których przedstawiliśmy praktyczne aspekty ESG w kontekście wymogów regulacyjnych - zarówno dla banków, jak i naszych klientów.

Raport „Polska w globalnych łańcuchach dostaw w czasie pandemii i wojny”

ING oraz organizatorzy Europejskiego Kongresu Gospodarczego zaprezentowali podczas tegorocznej edycji EKG najnowszy raport jakościowy *Polska w globalnych łańcuchach dostaw w czasie pandemii i wojny*. Raport został przygotowany w celu lepszego zrozumienia ryzyk dla działalności gospodarczej w Polsce, wynikających z dwóch potężnych negatywnych szoków – pandemii i wojny w Ukrainie. Autorem analizy, która przedstawia kontekst zaburzeń w globalnych łańcuchach dostaw w skutek pandemii i wojny jest Leszek Kąsek, Starszy Ekonomista ING Banku Śląskiego.

Raport „Zielone finanse w Polsce 2022”

W raporcie *Zielone finanse w Polsce 2022*, przygotowanym przez UN Global Compact Network Poland i Instytut Odpowiedzialnych Finansów, znalazł się artykuł naszych ekonomistów Rafała Beneckiego oraz Leszka Kąska pt. *Rola czynników ESG w łańcuchach dostaw polskich firm*. Natomiast Alicja Pawłowska-Piorun z Centrum Eksperckiego ESG Innowacje była autorką artykułu *Zrównoważone finanse a ograniczenie emisji z transportu. Dobre praktyki w ramach*

raportu *Zrównoważony transport - droga do neutralności klimatycznej*, przygotowanego przez UN Global Compact Network Poland.

Akademia Zeroemisyjni

Wspólnie z „Forbes” uruchomiliśmy Akademię Zeroemisyjni, dzięki której udało się pokazać pracownikom ponad 400 firm, w jaki sposób mierzyć i zmniejszać swój ślad węglowy. Program projektu był oparty na cyklu sześciu bezpłatnych webinarów, realizowanych w dwutygodniowych odstępach, które prowadzili eksperci w obszarze zrównoważonego rozwoju.

Raport „Reakcja polskiego biznesu na szok energetyczny 2022”

Podczas konferencji zorganizowanej w PAP zaprezentowaliśmy raport pt. *Reakcja polskiego biznesu na szok energetyczny 2022. Podwyżki cen, cięcia kosztów i zielone inwestycje*. Raport, prezentujący wyniki badań przeprowadzonych na zlecenie ING przez GFK Polonia, przedstawił aktualne nastroje i obawy polskich firm zmagających się z problemami wzrostu cen paliw i energii. Publikacja bazująca na odpowiedziach 300 firm MŚP wskazała jak bardzo potrzebne są działania związane z transformacją energetyczną i że warto je podejmować, by zwiększyć możliwość wytwarzania zielonej energii.

Wpływ działalności operacyjnej na środowisko naturalne i klimat

SDG 13

Realizacja Deklaracji Ekologicznej – gospodarka własna

GRI [305-5]

W Deklaracji Ekologicznej zostało podjęte zobowiązanie, że do 2030 roku bank osiągnie neutralność klimatyczną w zakresie I i II (w ujęciu market-based) poprzez realizację konkretnych działań. W tym celu w 2022 roku:

- 213 samochodów służbowych wymieniliśmy na hybrydowe. Dzięki temu w 2022 roku nasza eko-flota stanowiła 82% wszystkich samochodów służbowych w banku.



- Prowadziliśmy prace nad nową ekopolityką w obszarze podróży służbowych (została ona przyjęta przez Zarząd w styczniu 2023 roku), która wyklucza podróże lotnicze na dystansie krótszym niż 500 km.
- Wykonaliśmy audyt efektywności energetycznej dla budynków przy ulicy Sokolskiej 34 oraz Chorzowskiej 50 w Katowicach.
- Wymieniliśmy centrale wentylacyjne na centrale z odzyskiem ciepła w budynku przy ul. Chorzowskiej 50 w Katowicach.
- Dążymy do tego by 100% energii zakupionej przez bank i jego spółki zależne pochodziło ze źródeł odnawialnych. Od 2016 roku w celu zrealizowania tego postanowienia kupujemy certyfikaty oraz gwarancje pochodzenia poświadczające, że energia elektryczna pochodzi ze źródeł odnawialnych.

Dodatkowo kontynuowaliśmy:

- stosowanie najnowocześniejszych technologii klimatyzacji i wentylacji,
- modernizowanie powierzchni biurowych, stosując: lampy Buzzi Shade (dźwiękochłonne) - z recyklingu, tynk akustyczny (wkład wykonany jest z materiału zawierającego 75% lub więcej materiałów pochodzących z recyklingu),
- wymianę standardowego oświetlenia świetlówkowego na oświetlenie ledowe oraz montowanie oświetlenia z czujnikami ruchu w pomieszczeniach biurowych,
- inicjatywy o charakterze edukacyjnym i uświadamiającym na rzecz neutralności klimatycznej.

Emisje gazów cieplarnianych

[GRI \[305-1\]](#) [\[305-2\]](#) [\[305-3\]](#) [\[305-4\]](#) [\[305-5\]](#)

Zgodnie z naszą Deklaracją Ekologiczną 2021 pracujemy nad obniżeniem naszego śladu węglowego – zobowiązaliśmy się do osiągnięcia neutralności klimatycznej do 2030 roku w Zakresie I i II (w ujęciu market-based). Ponadto w perspektywie 2050 roku chcemy osiągnąć neutralność klimatyczną dla wszystkich trzech zakresów. W poprzednim sprawozdaniu przywołaliśmy nasze emisje (za lata 2019-2021) w oparciu o wyliczenia zewnętrznej firmy (Krajowej Agencji Poszanowania Energii S.A.). W tegorocznym sprawozdaniu przedstawiamy nasze wyliczenia zarówno w stosunku do lat 2019-2021 (zmiany wyjaśniamy poniżej), jak również szacunki dla 2022 roku.

Aktualizacja wyliczeń dla lat 2019-2021 dla gospodarki własnej

Ze względu na wykryte błędy w kalkulacji roku bazowego powielane w latach 2020 i 2021 oraz uwzględnienie w raportowanych danych wcześniej nieuwzględnionych obszarów, zdecydowaliśmy się na ponowne przeliczenie zaraportowanych poprzednio wartości za lata 2019-2021. W związku z tym:

- pozyskaliśmy możliwie jak najwięcej danych rzeczywistych o zużyciach dla wszystkich zidentyfikowanych lokalizacji,
- oszacowaliśmy zużycia dla lokalizacji oraz okresów, dla których nie posiadaliśmy danych rzeczywistych.

Przeliczenia dotyczyły wszystkich trzech zakresów, co w szczegółach wyjaśniamy w [tym dokumencie](#) (zawiera on również szczegółowe informacje o przyjętej metodologii oraz o źródłach danych m.in. w zakresie wskaźników *Global Warming Potential*).

Poza przeliczeniem danych w dotychczasowych zakresach (co przyczyniło się do poprawy jakości danych dla poszczególnych lat), postanowiliśmy rozbudować analizę emisji CO₂e w zakresie III o kategorię 3 (straty przesyłowe; ang. WTT – *Well-to-Tank*) oraz doszczegółowienie kategorii 5 i 6. Skutkowało to znaczącym wzrostem emisji zakresu III względem poprzednio raportowanych wartości. Natomiast w kalkulacjach emisji zakresu II uwzględniliśmy również emisje z zakupionego chłodu.

Poniższa tabela przedstawia zmianę wartości wyliczonych emisji dla wszystkich trzech zakresów w latach 2019-2021. W dalszej części tego raportu dla lat 2019-2021 będziemy przywoływać dane w ich zaktualizowanych wartościach.



Informacje ilościowe o aktualizacji emisji CO ₂ e za lata 2019-2021			
tony CO ₂ e	2019	2020	2021
Dane przed rekalkulacją			
Zakres I	5 271,3	3 472,4	3 283,1
Zakres II - market-based	6 025,0	4 944,0	4 806,4
Zakres II - location-based	28 976,2	24 112,2	22 310,2
Zakres III	746,7	171,7	153,9
SUMA (I-III) - market-based	12 043,0	8 588,1	8 243,4
SUMA (I-III) - location-based	34 994,2	27 756,3	25 747,2
Dane po rekalkulacji			
Zakres I	5 218,5	3 427,4	3 222,6
Zakres II - market-based	6 536,5	5 692,6	6 229,1
Zakres II - location-based	28 175,8	23 570,9	22 559,9
Zakres III	6 529,7	4 806,6	6 389,4
SUMA (I-III) - market-based	18 284,7	13 926,6	15 841,1
SUMA (I-III) - location-based	39 924,1	31 804,9	32 171,9
Dynamika zmiany			
Zakres I	-1,0%	-1,3%	-1,8%
Zakres II - market-based	8,5%	15,1%	29,6%
Zakres II - location-based	-2,8%	-2,2%	1,1%
Zakres III	774,5%	2699,2%	4050,9%
SUMA (I-III) - market-based	51,8%	62,2%	92,2%
SUMA (I-III) - location-based	14,1%	14,6%	25,0%

Aktualna metodologia

Obecnie wyliczenia emisji są przygotowane i zaraportowane zgodnie z [The Greenhouse Gas Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard](#). Wyliczenia obejmują bank oraz jego spółki zależne (kontrola operacyjna). W naszych emisjach nie występują bezpośrednie emisje CO₂ ze spalania biogenicznego. Jako rok bazowy przyjęliśmy 2019 rok. Na potrzeby przygotowania szacunku emisji przeanalizowaliśmy zużycie nośników energii w źródłach stacjonarnych na potrzeby grzewcze (gaz ziemny, olej opałowy, węgiel), zużycie paliw płynnych na potrzeby zasilenia floty samochodowej (paliwo benzynowe, olej napędowy) oraz agregatów prądotwórczych (olej napędowy), ubytki czynnika chłodniczego z urządzeń klimatyzacyjnych. Dla zakresu II analizy przeanalizowaliśmy ilość zakupowanej energii elektrycznej, ciepła sieciowego oraz chłodu. Dla zakresu III raportu skupiliśmy się na emisjach związanych z podróżami służbowymi pracowników (kolejowymi, lotniczymi, taksówkami oraz autokarami i prywatnymi samochodami), a także zużyciu wody, papieru oraz ilości generowanych odpadów. W zakresie III uwzględniamy również emisje związane z energią i paliwami, nieuwjętymi w zakresach I i II (WTT).

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 2020-2022 bank zawarł umowę ze sprzedawcą 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 zakupił gwarancje pochodzenia energii.

Dane dla lat 2019-2021 obejmują pełen rok kalendarzowy. Za 2022 rok nie dysponowaliśmy w pełni informacjami o rzeczywistych zużyciach, dlatego tam gdzie to było konieczne przyjęliśmy szacunki. Wyliczenia za 2022 rok zaktualizujemy o uzupełnione zużycia rzeczywiste w sprawozdaniu za 2023 rok. Raport źródłowy z kompleksową informacją o metodologii, źródłach danych (w tym wskaźników *Global Warming Potential*) oraz rezultatach wyliczeń dla 2022 roku jest dostępny [pod tym adresem](#).

Metodologię naszych wyliczeń zweryfikowało Bureau Veritas Polska (raport z weryfikacji jest dostępny [pod tym adresem](#)).



Podział emisji CO₂e na poszczególne gazy i zanieczyszczenia dla gospodarki własnej

Emisje z gazów cieplarnianych nieuwjętych w protokole z Kyoto				
kg	2019	2020	2021	2022
Pył całkowity	9,09	7,96	7,45	6,22
Pył PM10	8,94	7,82	7,30	6,22
Pył PM2,5	8,68	7,57	7,05	6,22
Tlenek węgla (CO)	413,93	394,85	361,71	342,23
Tlenki azotu (NOx/NO ₂)	673,74	628,54	567,02	547,30
Tlenki siarki (SOx/SO ₂)	94,96	52,48	56,53	52,09
Benzo(a)piren	0,00	0,00	0,00	0,00
Niemetanowe lotne związki organiczne (NMVOC)	1,87	1,68	2,01	2,47
Amoniak (NH ₃)	0,37	0,32	0,38	0,47
Ołów (Pb)	0,00	0,00	0,00	0,00

Emisje CO ₂ e – podział na emitowane gazy (ujęte w protokole z Kyoto) dla gospodarki własnej					
	Razem (tony CO ₂ e)	CO ₂ (tony)	CH ₄ (tony)	N ₂ O (tony)	HFCs (tony)
2019 rok					
Zakres I*	5 218,5	4 571,9	0,2	0,0	0,2
Zakres II - market-based	6 536,5	6 536,5	0,0	0,0	0,0
Zakres II - location-based	28 175,8	28 175,8	0,0	0,0	0,0
Zakres III*	6 529,7	951,6	0,1	0,0	0,0
SUMA (I-III) - market-based	18 284,7	12 059,9	0,2	0,1	0,3
SUMA (I-III) - location-based	39 924,1	33 699,3	0,2	0,1	0,3
2020 rok					
Zakres I*	3 427,4	3 203,6	0,1	0,0	0,1
Zakres II - market-based	5 692,6	5 692,6	0,0	0,0	0,0
Zakres II - location-based	23 570,9	23 570,9	0,0	0,0	0,0
Zakres III*	4 806,6	104,8	0,0	0,0	0,0
SUMA (I-III) - market-based	13 926,6	9 001,0	0,1	0,0	0,1
SUMA (I-III) - location-based	31 804,9	26 879,2	0,1	0,0	0,1
2021 rok					
Zakres I*	3 222,6	3 137,1	0,1	0,0	0,0
Zakres II - market-based	6 229,1	6 229,1	0,0	0,0	0,0
Zakres II - location-based	22 559,9	22 559,9	0,0	0,0	0,0
Zakres III*	6 389,4	40,6	0,0	0,0	0,0
SUMA (I-III) - market-based	15 841,1	9 406,8	0,1	0,0	0,0
SUMA (I-III) - location-based	32 171,9	25 737,5	0,1	0,0	0,0
2022 rok					
Zakres I*	3 810,8	3 477,5	0,1	0,0	0,2
Zakres II - market-based	4 923,0	4 923,0	0,0	0,0	0,0
Zakres II - location-based	21 421,0	21 421,0	0,0	0,0	0,0
Zakres III*	6 014,2	167,9	0,0	0,0	0,0
SUMA (I-III) - market-based	14 748,1	8 568,4	0,1	0,0	0,2
SUMA (I-III) - location-based	31 246,0	25 066,4	0,1	0,0	0,2



*Ze względu na konstrukcję wskaźników emisji wartość części emisji dla zakresu 1 (czynnik chłodniczy) oraz zakres 3 (kategoria 1, 3, 5) przeliczona została na ekwiwalent emisji CO₂ bez rozbicia na poszczególne gazy cieplarniane.

Informacje o emisjach gospodarki własnej za lata 2019-2022

Tabela poniżej przedstawia zagregowane dane za lata 2019-2022 w zakresie emisji CO₂e dla grupy kapitałowej naszego banku. Zakres II prezentujemy zarówno w ujęciu *markert-based* jak i *location-based*. W kolejnych częściach tego punktu rozdziału przywołujemy również rozbicie emisji na poszczególne gazy oraz przywołujemy główne czynniki stojące za zmianą poziomu emisji w 2022 roku względem poprzedniego roku (2021) jak i roku bazowego (2019).

Emisje CO ₂ e – podział na źródła emisji				
tony CO ₂ e	2019 (rok bazowy)	2020	2021	2022
Zakres I	5 218,5	3 427,4	3 222,6	3 810,8
Gaz ziemny	594,7	592,4	528,1	504,8
Olej opałowy	66,7	28,8	32,8	43,7
Węgiel	3,5	3,3	3,4	0,0
Paliwo benzynowe	1 752,8	1 691,0	2 099,3	2 599,0
Olej napędowy – flota samochodowa	2 120,8	835,0	416,9	284,4
Olej napędowy – agregaty prądotwórcze	47,4	62,7	66,2	56,4
Czynniki chłodnicze	632,7	214,3	76,0	322,5
Zakres II - market based	6 536,5	5 692,6	6 229,1	4 923,0
Energia elektryczna	672,2	127,4	595,2	0,0
Chłód	829,3	764,7	432,2	575,1
Ciepło sieciowe	5 035,0	4 800,5	5 201,7	4 347,9
Zakres II - location based	28 175,8	23 570,9	22 559,9	21 420,9
Energia elektryczna	22 311,5	18 005,7	16 926,0	16 497,9
Chłód	829,3	764,7	432,2	575,1
Ciepło sieciowe	5 035,0	4 800,5	5 201,7	4 347,9
Zakres III	6 529,7	4 806,6	6 389,4	6 014,2
Kategoria 1	217,5	159,7	130,9	87,4
Papier	189,7	134,0	121,7	81,1
Zaopatrzenie w wodę	27,8	25,7	9,2	6,3
Kategoria 3 - emisje WTT	5 616,9	4 413,3	6 126,8	5 684,8
Kategoria 5	142,5	127,6	90,7	71,9
Uzdatnianie wody	57,1	52,9	16,8	11,5
Odpady komunalne	74,5	74,3	73,5	60,2
Odpady utylizowane	10,9	0,4	0,4	0,3
Kategoria 6	552,8	106,1	41,1	170,2
Podróże kolejowe	196,5	31,0	12,5	64,2
Podróże lotnicze	200,1	28,1	2,6	52,2
Podróże autokarowe	0,0	0,0	0,0	0,0
Podróże taksówkami	7,3	8,1	7,1	13,9
Podróże samochodami prywatnymi	148,8	38,9	18,8	39,9
Zakresy I-III razem - ujęcie market-based	18 284,7	13 926,6	15 841,2	14 748,1
Zakresy I-III razem - ujęcie location-based	39 924,1	31 804,9	32 171,9	31 246,0



Dynamika zmian emisji CO ₂ e za 2022 rok		
tony CO ₂ e	Względem roku bazowego (2019)	Względem poprzedniego roku (2021)
Zakres I	-27,0%	18,3%
Gaz ziemny	-15,1%	-4,4%
Olej opałowy	-34,5%	33,3%
Węgiel	-100,0%	-100,0%
Paliwo benzynowe	48,3%	23,8%
Olej napędowy – flota samochodowa	-86,6%	-31,8%
Olej napędowy – agregaty prądotwórcze	19,1%	-14,8%
Czynniki chłodnicze	-49,0%	324,2%
Zakres II - market based	-24,7%	-21,0%
Energia elektryczna	-100,0%	-100,0%
Chłód	-30,7%	33,1%
Ciepło sieciowe	-13,6%	-16,4%
Zakres II - location based	-24,0%	-5,0%
Energia elektryczna	-26,1%	-2,5%
Chłód	-30,7%	33,1%
Ciepło sieciowe	-13,6%	-16,4%
Zakres III	-7,9%	-5,9%
Kategoria 1	-59,8%	-33,3%
Papier	-57,3%	-33,4%
Zaopatrzenie w wodę	-77,3%	-31,5 %
Kategoria 3 - emisje WTT	1,2%	-7,2%
Kategoria 5	-49,5%	-20,7%
Uzdatnianie wody	-79,9%	-31,5%
Odpady komunalne	-19,3%	-18,1%
Odpady utylizowane	-97,6%	-33,3%
Kategoria 6	-69,2%	314,3%
Podróże kolejowe	-67,4%	412,5%
Podróże lotnicze	-73,9%	1909,8%
Podróże taksówkami	91,0%	95,6%
Podróże samochodami prywatnymi	-73,2%	111,7%
Zakresy I-III razem - ujęcie market-based	-19,3%	-6,9%
Zakresy I-III razem - ujęcie location-based	-21,7%	-2,9%

Nasze emisje za 2022 rok wyniosły ogółem 14,7 tys. ton CO₂e w ujęciu *market-based*. Wartość ta jest o 6,9% mniejsza niż rok wcześniej oraz o 19,3% mniejsza niż przyjęty przez nas rok bazowy (2019). Spadek emisji zarówno w ujęciu r/r jak i w stosunku do roku bazowego wynika głównie z mniejszej emisyjności zakresu II. Główne przyczyny zmian emisji CO₂e w poszczególnych zakresach wyjaśniamy poniżej.

Zmiany emisji zakresu I

Emisje zakresu I w 2022 roku były o 18,3% większe niż w 2021 roku. Główną częścią emisji zakresu I jest paliwo benzynowe (stanowi w 2022 roku 68% emisji zakresu I). Wzrost emisyjności pochodzącej z paliwa benzynowego wynika z większego jego zużycia – intensywniejszego wykorzystania samochodów służbowych w 2022 roku po części zrekompensowane zmianą struktury floty samochodowej (wzrost udziału samochodów hybrydowych i z napędem elektrycznym). W 2022 roku nasza flota samochodowa powiększyła się o 29 samochodów hybrydowych oraz jeden samochód elektryczny. Dodatkowo w 2022 roku zniesiono zakaz służbowych podróży krajowych. Od kwietnia 2022 odblokowano również możliwość odbywania podróży służbowych zagranicznych. Istotnym elementem zakresu I, który również w 2022 roku odnotował wzrost były emisje pochodzące z czynnika chłodniczego (co było pochodną występujących awarii klimatyzacji skutkujących jego ubytkami).

Dynamika emisji 2022 roku w stosunku do 2019 roku wyniosła -27,0%. Głównym czynnikiem stojącym za spadkiem emisji w tym ujęciu jest spadek emisji z oleju napędowego (flota samochodowa), co wynika ze zmiany struktury naszej floty samochodowej i odchodzenia od samochodów napędzanych silnikiem diesla (po części efekt ten został skonsumowany przez wzrost emisji z paliwa benzynowego). Istotnie niższe emisje były też związane z czynnikiem chłodniczym. Za spadkiem tych emisji stoi znacznie mniejsza liczba i powierzchnia naszych lokalizacji (wynikająca m.in. z mniejszej liczby miejsc spotkań).

Zmiany emisji zakresu II – ujęcie market-based

Emisje zakresu II w ujęciu *market-based* spadły w 2022 roku względem 2021 roku o 21,0%. Wynikało to ze spadku zużytego ciepła sieciowego (relatywnie ciepły 2022 rok, optymalizacja zajmowanych powierzchni), co po części zostało skompensowane wzrostem emisji z zakupionego chłodu. W 2022 roku całość energii elektrycznej przez nas zużytej (po części opartej na szacunkach) pochodziła ze źródeł odnawialnych – stąd wartość emisji z energii elektrycznej w ujęciu *market-based* jest zerowa.

Redukcja emisji w zakresie II w 2022 roku względem roku bazowego wyniosła 24,7%. Zmiana ta jest powodowana mniejszą emisyjnością z zakupionego ciepła sieciowego, co jest pochodną zmniejszenia liczby i powierzchni naszych lokalizacji na przestrzeni lat.



Zmiany emisji zakresu III (dla kategorii 1, 3, 5 i 6)

Emisje 2022 roku pochodzące z zakresu III były o 5,9% mniejsze niż rok wcześniej. Główną kategorią emisji zakresu III są emisje związane ze stratami przesyłowymi (WTT). W 2022 emisje te, w ślad za spadkiem zużycia ciepła sieciowego i energii, spadły o 7,2%. Mniejszy wolumen zużytej energii cieplnej i elektrycznej wiąże się z mniejszymi stratami na ich przesyle.

Dynamika emisji 2022 roku względem roku bazowego w zakresie III wyniosła -7,9%. Redukcja tych emisji była możliwa za sprawą zredukowania emisji kategorii 6 – zwłaszcza w obszarze podróży samochodami prywatnymi w celach służbowych, w podróżach lotniczych, czy podróżach kolejowych. Po części jest to spowodowane zmianami w kulturze pracy i popularyzacji narzędzi do współpracy zdalnej w ślad za skutkami pandemii COVID-19. Warto odnotowania jest też zredukowanie emisji pochodzącej z zużytego papieru o ponad połowę.

Wskaźniki intensywności emisji gospodarki własnej

W przedstawionej tabeli przedstawiamy nasze wskaźniki intensywności emisji w przeliczeniu na kluczowe dane (dochody, wielkość aktywów i liczbę etatów). Podkreślamy, że właściwym ujęciem analizowania intensywności emisji z gospodarki własnej jest przeliczenie emisji na liczbę etatów. Właściwe analizowanie intensywności emisji, oddające charakterystykę sektora, w którym działamy, powinno uwzględniać kategorię 15 zakresu III (emisje z portfela należności od klientów) – w takim ujęciu intensywność emisji w przeliczeniu na dochód bądź aktywa jest miarodajna. Informacje w zakresie emisji z uwzględnieniem kategorii 15 zakresu III przedstawiamy w dalszej części tego rozdziału.

Wskaźniki efektywności związane z emisjami CO ₂ e				
kg CO ₂ e	2019	2020	2021	2022
Emisje CO ₂ e na 1 mln zł dochodów*				
Zakres I	900,3	550,1	467,3	493,5
Zakres II – market-based	1 127,7	913,6	903,2	637,5
Zakres II – location-based	4 860,9	3 783,0	3 271,0	2 773,9
Zakres III	1 126,5	771,4	926,4	778,8
Razem – market-based	3 154,5	2 235,2	2 296,9	1 909,8
Razem – location-based	6 887,7	5 104,5	4 664,7	4 046,3
Emisje CO ₂ e na 1 mln zł aktywów (średnia w roku)				
Zakres I	34,6	19,4	16,4	18,1
Zakres II – market-based	43,4	32,3	31,8	23,3
Zakres II – location-based	187,1	133,6	115,0	101,6
Zakres III	43,4	27,2	32,6	28,5
Razem – market-based	121,4	79,0	80,7	69,9
Razem – location-based	265,1	180,3	164,0	148,2
Emisje CO ₂ e na 1 etat (średnia w roku)				
Zakres I	646,8	417,7	373,2	450,3
Zakres II – market-based	810,2	693,8	721,3	581,8
Zakres II – location-based	3 492,2	2 872,6	2 612,3	2 531,4
Zakres III	809,3	585,8	739,9	710,7
Razem – market-based	2 266,3	1 697,2	1 834,3	1 742,9
Razem – location-based	4 948,4	3 876,1	3 725,3	3 692,5

*łącznie z udziałem w zyskach jednostek stowarzyszonych

Wskaźniki intensywności emisji na przestrzeni ostatnich czterech lat obniżają się. Wynika to po części z redukcji samych wartości emisji, ale również ze wzrostu organicznego naszej działalności (rozumianej jako wzrost wartości średnich aktywów) za czym idzie wzrost osiąganych dochodów. W związku z kontynuowanymi procesami optymalizacji działalności oraz redukcji liczby miejsc spotkań, zatrudnienie w naszej grupie kapitałowej na



przestrzeni ostatnich czterech lat – pomimo znaczącego wzrostu skali działania (średnioroczne aktywa w 2022 roku były o 40% większe niż w 2019 roku) – utrzymuje się na relatywnie stabilnym poziomie.

Nasze inicjatywy redukcji emisji CO₂e z gospodarki własnej (z wykluczeniem kategorii 15 zakresu III)

Od 2019 roku stopniowo montujemy i zwiększamy nasze moce produkcji energii w instalacjach fotowoltaicznych na naszych budynkach. Łączna moc zainstalowanych instalacji na koniec 2022 roku wynosi 227,24 kWp. W 2023 roku planujemy dalsze inwestycje w tym zakresie.

W zawiązku z powyższą inicjatywą, obniżamy zapotrzebowanie na energię zakupioną z rynku. Stosując analogiczną metodologię jak do liczenia przywołanych wcześniej wyliczeń emisji (wskaźnik KOBIZE dla zakresu II, wyliczenia własne dla zakresu III), gdybyśmy musieli zakupić na rynku wyprodukowaną w panelach fotowoltaicznych energię w 2022 roku (łącznie 144,7 MWh), nasze emisje byłyby w ujęciu *location-based* wyższe o 121,2 ton CO₂e. W ramach tej wartości 96,4 tony CO₂e przypada na zakres II, a pozostała część (24,8 ton CO₂e) na zakres III w kategorii 3 (WTT).

Emisje CO₂e z portfela należności od klientów (kategoria 15 zakresu III)

W 2022 roku kontynuowaliśmy rozpoczęty przed rokiem proces kwantyfikacji emisji CO₂e związanej z portfelem należności klientów banku (obliczenia własne, nie weryfikowane przez zewnętrzny podmiot). Podobnie, jak w poprzednim roku, podjęliśmy decyzję o podzieleniu się naszym szacunkiem by poinformować naszych interesariuszy o naszej emisyjności w maksymalnie 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 dążenia do neutralności klimatycznej w perspektywie 2050 roku. Niemniej jednak, nadal jesteśmy na początku tej drogi.

Prezentowane obliczenia w stosunku do segmentu korporacyjnego (w tym dla nieruchomości komercyjnych i finansowania pojazdów) przygotowaliśmy w oparciu o [Global GHG Accounting and Reporting Standard for the Financial Industry](#), podczas gdy szacunki dla segmentu detalicznego w oparciu o metodologię własną. Jednocześnie zaznaczamy, że oszacowanie emisyjności oparte o metody statystyczne, może nie być precyzyjne. W kolejnych okresach będziemy dążyć do poprawy dokładności szacunków, w tym poprzez pozyskiwanie bardziej precyzyjnych danych. 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.

Aktualizacja wyliczeń za 2021 rok dla portfela korporacyjnego

Przeliczyliśmy ponownie oszacowanie emisyjności portfela korporacyjnego za 2021 rok. Zmiany względem danych zaprezentowanych przed rokiem wynikają z:

- wstecznej aktualizacji danych statystycznych o emisyjności za 2020 rok przez Eurostat w grudniu 2022 roku,
- uwzględniania zaktualizowanej informacji o ekspozycjach kredytowych z zakresu odnawialnych źródeł energii,
- uwzględniania ekspozycji z tytułu papierów wartościowych.

Informacje ilościowe o aktualizacji emisji CO ₂ e za 2021 rok									
	Emisja CO ₂ e			Wartość ekspozycji brutto			Intensywność emisji		
	(tony)			(mln zł)			(ton CO ₂ e na 1 mln zł ekspozycji)		
	przed korektą	po korekcie	zmiana	przed korektą	po korekcie	zmiana	przed korektą	po korekcie	zmiana
Sektory istotnie przyczyniające się do zmian klimatycznych	4 532 934	4 281 401	-5,5%	45 613,0	45 663,2	0,1%	99,4	93,8	-5,7%
Pozostałe sektory	698 846	1 164 169	66,6%	16 727,9	33 273,0	98,9%	41,8	35,0	-16,3%
Razem portfel segmentu korporacyjnego	5 231 781	5 445 569	4,1%	62 340,9	78 936,1	26,6%	83,9	69,0	-17,8%

Łączna oszacowana emisyjność korporacyjnego portfela kredytowego za 2021 rok zwiększyła się o 4,1% r/r z 5,23 mln ton CO₂e do 5,45 mln ton CO₂e, podczas gdy intensywność emisji spadła o 17,8% z 83,9 do 69,0 tony CO₂e w przeliczeniu na 1 milion zł wartości bilansowej brutto.

Segment korporacyjny

Finansowanie ogólne

Obliczenia dla finansowania ogólnego portfela segmentu korporacyjnego obejmują ekspozycje ING Banku Śląskiego, ING Lease (Polska) oraz ING Commercial Finance z wyłączeniem kredytów dla przedsiębiorców, finansowania nieruchomości komercyjnych oraz leasingu pojazdów (dotyczy danych za 2022 rok). Na potrzeby szacunku skorzystaliśmy z danych o emisji gazów cieplarnianych (CO₂ oraz CO₂e w przypadku pozostałych gazów) w podziale

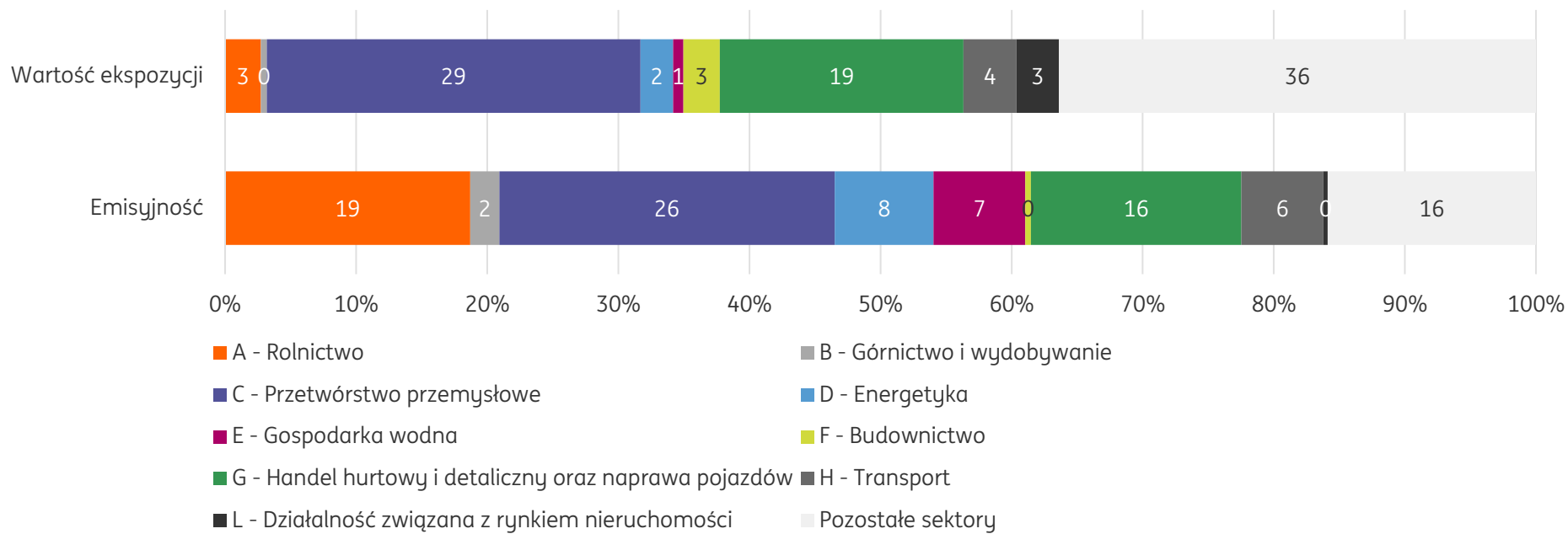


na sektory działalności. Dane są publikowane rocznie przez Eurostat, przy czym najnowsze dane dostępne są za 2021 rok. Na bazie danych sektorowych oszacowaliśmy emisyjności w relacji do generowanych przychodów oraz w relacji do aktywów. Następnie oszacowania na poziomie sektorów gospodarki narodowej przełożyliśmy na klientów korporacyjnych grupy kapitałowej, jako klucz stosując podstawową działalność klienta.

Szacowany łączny poziom emisyjności za 2022 rok spadł o około 21,9% r/r, przy czym emisyjność wyliczona za 2022 rok nie uwzględnia ekspozycji leasingowych w związku z wprowadzeniem dokładniejszej metody wyliczania emisyjności w tej kategorii o czym piszemy poniżej. W przypadku uwzględnienia emisyjności ekspozycji leasingowych w portfelu korporacyjnym, spadek emisyjności portfela wyniósłby 8,7% r/r. Zmniejszenie emisyjności w dużym stopniu wynika ze spadku rynkowych wskaźników emisyjności dla sektorów istotnie przyczyniających się do zmian klimatu, takich jak przetwórstwo przemysłowe oraz transport. Pozytywny wpływ miał również wzrost wolumenu ekspozycji kredytowych w obszarze odnawialnych źródeł energii z poziomu 1,0 mld zł w 2021 roku do 1,8 mld zł (z czego 61% jest uwzględnione w sekcji D PKD).

Wskaźnik intensywności emisji łącznie dla portfela finansowania segmentu korporacyjnego wyniósł w 2022 roku 53,7 tony CO₂e w przeliczeniu na 1 milion zł wartości bilansowej brutto (-22,2% r/r). W przypadku grupy sektorów istotnie przyczyniających się do zmian klimatu, średnia oszacowana intensywność emisji wyniosła 71,0 tony CO₂e w przeliczeniu na 1 milion zł wartości bilansowej brutto (-24,3% r/r), podczas gdy dla grupy pozostałych sektorów, wartość wskaźnika wyniosła 23,4 tony CO₂e w przeliczeniu na 1 milion zł wartości bilansowej brutto (-33,1% r/r). Sektorami najbardziej kontrybuującymi do łącznej emisyjności portfela korporacyjnego są przetwórstwo przemysłowe (sekcja C PKD; 26% łącznej emisji) oraz rolnictwo (sekcja A PKD; 19%). Sektorami z największą intensywnością emisji w przeliczeniu na 1 mln zł udzielonego finansowania są gospodarka wodna i odpadami (sekcja E PKD), rolnictwo (sekcja A PKD), górnictwo i wydobywanie (sekcja B PKD) oraz energetyka (sekcja D PKD).

Struktura wartości ekspozycji względem struktury emisyjności sektorów PKD (%)



Finansowanie pojazdów przez ING Lease (Polska)

W 2022 roku po raz pierwszy oszacowaliśmy emisyjność portfela finansowanych pojazdów silnikowych ING Lease (Polska). Niemniej jednak, ze względu na brak informacji rynkowych o średnim rzeczywistym spalaniu pojazdów, jak i ich przebiegach, kalkulacje zostały oparte na założeniach eksperckich przygotowanych przez spółkę.

Średnia oszacowana intensywność emisji wyniosła 184,0 tony CO₂e w przeliczeniu na 1 milion zł wartości bilansowej brutto.

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 oparliśmy na roku budowy nieruchomości oraz korespondujących przepisach techniczno-budowlanych. W obliczeniach uwzględniamy zapotrzebowanie na nieodnawialną energię pierwotną związaną z ogrzewaniem, wentylacją i przygotowaniem ciepłej wody. 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.



Zgodnie z metodologią zawartą w *Global GHG Accounting and Reporting Standard* wysokość emisji została skorygowana o wartość LTV (stosunek wartości bilansowej brutto do wartości zabezpieczenia) tak, by odzwierciedlić rzeczywistą emisję związaną z naszym zaangażowaniem finansowym. W obliczeniach koncentrujemy się na lokalach mieszkalnych i budynkach jednorodzinnych uwzględniając 92% całego portfela grupy kapitałowej banku na koniec 2022 roku (87% na koniec 2021 roku).

Oszacowana emisja CO₂e w 2022 roku wynosiła 602 761 tony CO₂e (-6,0% r/r), podczas gdy intensywność emisji 11,9 tony CO₂e w przeliczeniu na 1 mln zł wartości bilansowej brutto (-7,3% r/r). Zmniejszenie zarówno emisji jak i intensywności emisji w stosunku do poprzedniego roku wynika przede wszystkim ze większego udziału nowszych budynków w portfelu oraz malejącego poziomu LTV.

Podsumowanie

W 2022 roku oszacowaliśmy emisyjność dla 135,3 mld zł portfela należności od klientów brutto (+4,9% r/r), co stanowi 62% naszych aktywów ogółem. Wyniosła ona 5,8 mln ton CO₂e, czyli o 4,2% mniej niż przed rokiem, mimo nominalnego wzrostu portfela. W konsekwencji, średnia oszacowana intensywność emisji CO₂e obniżyła się o 8,7% r/r z 47,2 do 43,1 CO₂e w przeliczeniu na 1 milion zł ekspozycji brutto.

Łącznie emisje ze wszystkich trzech zakresów, z uwzględnieniem kategorii 15 zakresu III, wyniosły w *ujęciu market-based* 5,8 mln ton CO₂e (-4,2% r/r). Za 99,7% tych emisji odpowiadała kategoria 15 zakresu III (podobnie jak rok wcześniej). Intesnywność emisji CO₂e w przeliczeniu w takim wymiarze wynosiłaby w 2022 roku (*ujęcie market-based*):

- 756,9 tys. ton na 1 mln dochodów (-14,5% r/r),
- 27,7 tys. ton na 1 mln średnich aktywów (-10,9% r/r) oraz
- 690,7 tys. ton na 1 etat (-2,3% r/r).

Emisje CO₂e z portfela należności od klientów (Zakres III, element kategorii 15)

	2021	2022	r/r
Emisja CO ₂ e (tony)			
Finansowanie ogólne w portfelu segmentu korporacyjnego*	5 445 569	4 255 273	-21,9%
Sektory istotnie przyczyniające się do zmian klimatycznych	4 281 401	3 579 421	-16,4%
Pozostałe sektory	1 164 169	675 852	-41,9%
Leasing pojazdów	-	971 842	-
Portfel segmentu detalicznego zabezpieczony hipotecznie	641 153	602 761	-6,0%
Razem	6 086 722	5 829 876	-4,2%
Wartość ekspozycji brutto (mln zł)			
Finansowanie ogólne w portfelu segmentu korporacyjnego*	78 936,1	79 310,8	0,5%
Sektory istotnie przyczyniające się do zmian klimatycznych	45 663,2	50 444,5	10,5%
Pozostałe sektory	33 273,0	28 866,3	-13,2%
Leasing pojazdów	-	5 280,3	-
Portfel segmentu detalicznego zabezpieczony hipotecznie	50 005,5	50 707,3	1,4%
Razem	128 941,6	135 298,4	4,9%
Intensywność emisji (ton CO ₂ e na 1 mln zł ekspozycji)			
Finansowanie ogólne w portfelu segmentu korporacyjnego*	69,0	53,7	-22,2%
Sektory istotnie przyczyniające się do zmian klimatycznych	93,8	71,0	-24,3%
Pozostałe sektory	35,0	23,4	-33,1%
Leasing pojazdów	-	184,0	-
Portfel segmentu detalicznego zabezpieczony hipotecznie	12,8	11,9	-7,3%
Razem	47,2	43,1	-8,7%

*Bez przedsiębiorców i leasingu pojazdów - dotyczy danych za 2022 rok.



Energia elektryczna

GRI [302-1] [302-4]

Główne działania ograniczające zużycie energii wprowadzone w 2022 roku to:

- uruchomiliśmy instalację paneli fotowoltaicznych w Katowicach przy ul. Sokolskiej o mocy 128 kWp; łączna moc naszych paneli na koniec 2022 roku wynosiła 227,33 kWp,
- sukcesywnie wymienialiśmy oświetlenie ze standardowego na LED-owe,
- przebudowaliśmy oświetlenie ogólne ze świetłówką kompaktową stanowisk pracy w Katowicach przy ulicy Sokolskiej 34 (budynek niski, 1 i 2 piętro) na oprawy liniowe ze źródłem światła w technologii LED z możliwością indywidualnego sterowania nad poszczególnymi biurkami,
- przebudowaliśmy istniejące oświetlenie z oprawami świetłówkowymi na oprawy LED-owe w serwerowni oraz w pozostałej kubaturze budynku w Katowicach przy ulicy Owsianej 66.

Działania wspierające elektromobilność:

- zamontowaliśmy 15 stacji ładowania samochodów elektrycznych przy ul. Sokolskiej 34 w Katowicach. Łącznie na koniec roku 2022 w całej Polsce posiadaliśmy 32 stacje do ładowania.

Zużycie energii elektrycznej				
kWh	2019	2020	2021	2022
Energia elektryczna	32 916 393	27 657 936	26 036 931	24 916 157

Spadek zużycia energii elektrycznej w 2022 roku spowodowany jest zastosowaniem energooszczędnych rozwiązań, takich jak: wymiana oświetlenia na ledowe, modernizacja oświetlenia powierzchni biurowej polegająca na wdrażaniu oświetlenia podążającego, systemu sterowania jasnością źródeł światła oraz optymalizacji powierzchni biurowej.

Pozostałe rodzaje energii				
kWh	2019	2020	2021	2022
Gaz ziemny	3 281 392	3 268 420	2 913 799	2 785 248
Olej opałowy	254 904	109 969	125 206	166 935

Wzrost zużycia oleju opałowego wynika z nieregularnego charakteru zamówień oleju. Dane o zużyciu podawane są na podstawie zamówień z faktur zakupowych (brak liczników wskazujących zużycie oleju).

Wyprodukowana przez nas energia elektryczna (panele fotowoltaiczne)				
kWh	2019	2020	2021	2022
Energia elektryczna	3 870	43 280	78 137	144 727

Ekopolityka samochodowa

Na początku 2019 roku Zarząd zatwierdził wdrożenie długofalowej ekostrategii dla floty samochodowej i zmiany w polityce samochodowej. W 2022 roku zostało osiągnięte 82% zielonej floty z 123 samochodami elektrycznymi oraz 774 samochodami o napędzie hybrydowym. Nasze samochody do końca 2023 roku będą wyłącznie o napędzie hybrydowym lub plug-in. Sukcesywnie także będziemy powiększać flotę samochodów o napędzie elektrycznym, tak aby docelowo w 2030 roku osiągnąć redukcję CO₂ wynikającą z użytkowania samochodów na poziomie minimum 36% (w stosunku do roku 2019).

Podróże służbowe

Podróże służbowe				
km	2019	2020	2021	2022
Podróże samochodami służbowymi	26 164 962	19 089 186	19 481 296	22 427 544
Podróże lotnicze	2 222 780	314 885	24 220	612 499

W roku 2021 obowiązywał zakaz odbywania zagranicznych podróży służbowych. Do kwietnia 2021 zablokowane były również podróże służbowe krajowe. Wzrost pokonanych kilometrów samochodami służbowymi wynika z faktu,



że w 2022 roku nie obowiązywał zakaz krajowych podróży służbowych, a w kwietniu 2022 przywrócono również możliwość odbywania podróży służbowych zagranicznych.

Zużycie wody

GRI [303-3]

Systematycznie zbieramy dane i analizujemy zużycie wody dla wszystkich lokalizacji. Dzięki opracowanym standardom dla budynków centrali i oddziałów banku przy każdorazowej modernizacji stosujemy nowoczesne toalety dwusłupkowe, zmywarki oraz perlatory. Działania mają na celu ograniczenie zużycia wody. W 2022 roku zamontowaliśmy instalację do odzyskania szarej wody w Rudzie Śląskiej, która ma na celu zmniejszenie zużycia wody w wyniku odzyskiwania i ponownego wykorzystania części zużywanej wody.

Zużycie wody				
m ³	2019	2020	2021	2022
Woda (źródłem poboru są dostawy wody miejskiej)	80 707	74 669	61 653	42 235

Mądrze gospodarujemy odpadami

W swojej działalności biznesowej wdrażamy i stosujemy 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 zmieszane).
- 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 [306-3]

Łączna waga odpadów niebezpiecznych, z podziałem według następujących metod unieszkodliwiania				
kg	2019	2020	2021	2022
Recykling	1 487	1 187	670	1 624

100% naszych odpadów kierujemy do recyklingu.

Łączna waga odpadów innych niż niebezpieczne, z podziałem według następujących metod unieszkodliwiania				
kg	2019	2020	2021	2022
Recykling	507 880	18 992	17 652	10 428

Spadek wygenerowanych odpadów utylizowanych wynika z zakończenia akcji utylizowania telefonów stacjonarnych, która organizowana była w roku 2021.

100% naszych odpadów kierujemy do recyklingu.

Wszystkie ilości odpadów niebezpiecznych i innych niż niebezpiecznych są podawane na podstawie Kart Przekazania Odpadów w systemie BDO. Metodę usuwania odpadów ustala firma odpowiedzialna za recykling dostarczonych przez nas odpadów. Z uwagi na zmianę sposobu wewnętrznej ewidencji odpadów zmieniliśmy sposób prezentacji kategorii w stosunku do lat ubiegłych – prezentujemy utylizowane odpady w podziale na niebezpieczne i inne niż niebezpieczne.

Odpady komunalne

Odpady komunalne, które przekazywane są do gmin, nie są ewidencjonowane – bank nie jest w stanie uzyskać informacji o wadze wytworzonych tego typu odpadów od odbiorców komunalnych. W 2022 roku opracowaliśmy narzędzie, dzięki któremu na podstawie oszacowanych średnich wag pełnych pojemników dla różnych frakcji,



a także realnych danych dotyczących ilości i pojemności pojemników oraz częstotliwości odbiorów odpadów w danej lokalizacji szacowana jest ilość wygenerowanych odpadów komunalnych w całym banku.

Odpady komunalne				
kg	2019	2020	2021	2022
Odpady komunalne	3 489 626	3 485 256	3 454 168	2 827 593

Spadek ilości wygenerowanych odpadów komunalnych wynika m.in. ze zmniejszenia ilości i wielkości pojemników na śmieci. Przekłada się to na dane, które są wykorzystywane do szacowania ilości odpadów (uwzględniając one pojemność oraz częstotliwość odbiorów pojemników).

Eko inicjatywy o charakterze edukacyjnym

GRI [3-3] [wskaźnik własny – 2]

Codzienne, nawet drobne wybory mają wpływ na stan środowiska. Zaczynając od siebie, konsekwentnie promujemy proekologiczne postawy.

Kultura OFFowa - wewnętrzny program EKO edukacji

Od lat staramy się, aby nasza organizacja efektywnie i rozsądnie zarządzała zasobami naturalnymi i pozytywnie wpływała na środowisko. Między innymi dzięki akcji edukacyjnej Kultura OFFowa, którą zapoczątkowaliśmy wewnętrznie w 2016 roku. Co roku organizujemy tematyczną kampanię edukacyjną skierowaną do wszystkich pracowników, która ma zachęcać, inspirować i wyrabiać ekonawyki. Poruszaliśmy już tematy oświetlenia, wody, segregacji, optymalnego korzystania z klimatyzacji czy eliminowania plastiku. W 2022 roku podzieliliśmy się energią. Z tej okazji powstała animacja, w której pokazaliśmy, ile energii elektrycznej i ciepłej udało nam się zaoszczędzić dzięki ograniczeniu użytkowania przestrzeni biurowych w centralach w Warszawie i Katowicach.

Dzielimy się energią z innymi

Z myślą o planecie i społeczeństwie czasowo wyłączyliśmy piętra w naszych biurach w Katowicach i w Warszawie:

- Katowice, ul. Sokolska 34 – od 19.12.2022 roku do 26.02.2023 roku zamknęliśmy powierzchnie biurowe w wysokim oraz niskim budynku.

- Warszawa, pl. Unii Lubelskiej – od 19 do 31 grudnia 2022 roku na 10 piętrach ograniczyliśmy pracę do 2 dni w tygodniu, od 1 stycznia do 26 lutego 2023 roku z użytkowania wyłączyliśmy całkowicie 8 pięter.

Dzięki temu dołączyliśmy do akcji ograniczenia zużycia energii elektrycznej i ciepłej. Dla Ziemi, szpitali, szkół i domów zaoszczędzimy 126 000 kWh energii elektrycznej oraz 159 GJ energii ciepłej. Zmieniliśmy również zasady funkcjonowania miejsc spotkań. Nasze miejsca spotkań poza godzinami pracy przeszły w tryb czuwania. Wyłączyliśmy reklamy, podświetlenie logo i innych elementów wizualnych. Działa tylko i wyłącznie niezbędne oświetlenie.

Domki dla owadów

W sierpniu 2022 roku, na posianej w zeszłym roku łące kwietnej przy ul. Chorzowskiej w Katowicach, przy eko-muralu na ul. Sokolskiej i w Rudzie Śląskiej przy ul. Niedurnego, pojawiły się kolejne domki dla owadów dziko żyjących. Domki zapewniają schronienie i bezpieczne miejsce do uwicia gniazda wszelkim gatunkom bezkręgowców, np. pszczoł, os, biedronek, motyli.

Łąka Kwietna

W 2022 roku wysialiśmy we Wrocławiu kolejną łąkę kwietną. Obszar o powierzchni około 300 m² stanie się teraz domem dla wielu gatunków roślin i owadów, w tym trzmieli, motyli, a także małych ptaków. Łąki kwietne to miejsce do życia i zdobywania pożywienia dla wielu pożytecznych owadów. Ponadto, dają możliwość obcowania z naturą w środku miasta. Naszymi działaniami chcemy inspirować do dbania o bioróżnorodność również w centrach miast.

Kosze na nakrętki

W grudniu 2022 roku w Katowicach, między budynkami centrali Sokolska 34 i Chorzowska 50 oraz w Rudzie Śląskiej przy naszym oddziale na ul. Niedurnego postaviliśmy 2 kosze na plastikowe nakrętki. Pomarańczowe kosze w kształcie łapki nawiązują do logo naszej Fundacji ING Dzieciom. Wszystkie zebrane nakrętki przekazywane będą sukcesywnie na cele charytatywne.

Ujawnienie taksonomiczne

Czym jest Taksonomia?

Taksonomia to potoczna nazwa aktu prawnego Unii Europejskiej - Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 z 18 czerwca 2020 roku w sprawie ustanowienia ram ułatwiających zrównoważone inwestycje -



ustanawiającego zharmonizowane ogólnoeuropejskie zasady dotyczące zrównoważonych inwestycji. Przepisy te mają za zadanie zwiększyć poziom ochrony środowiska poprzez przekierowanie kapitału z inwestycji szkodzących środowisku na bardziej ekologiczne alternatywy.

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.

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 (później zaktualizowane w marcu 2022 roku). Nakłada ono obowiązek na szereg podmiotów europejskich, w tym na sektor bankowy i w konsekwencji na ING Bank Śląski, w zakresie raportowania informacji zarówno ilościowych, jak i jakościowych, dotyczących zrównoważonej środowiskowo działalności gospodarczej. Po raz pierwszy 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).

Nasza strategia biznesowa a Taksonomia

W naszej strategii biznesowej uwzględniliśmy wszystkie cele środowiskowe unijnej Taksonomii:

- 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.

Ponieważ rozwijając naszą ofertę kierujemy się jej wytycznymi, w bieżącej działalności kredytowej koncentrujemy się głównie na dwóch pierwszych celach środowiskowych tj.: łagodzeniu zmian klimatu oraz adaptacji do zmian klimatu. Dla tych dwóch celów Komisja Europejska przyjęła techniczne kryteria kwalifikacji, które pozwalają na dopasowaną konstrukcję naszych produktów. Istotność tych celów ma odzwierciedlenie w celach naszej Deklaracji Ekologicznej na lata 2021-2023, które dotyczą finansowania odnawialnych źródeł energii, zero- i niskoemisyjnego transportu oraz innych celów pro-środowiskowych.

Dalszy rozwój naszej oferty kredytowej w zakresie celów 3-6 jest uzależniony od oczekiwanej publikacji dotyczącej ich kryteriów kwalifikacji. Pozwoli to na precyzyjne kształtowanie warunków finansowania oraz uwzględnienie odpowiednich wymogów w procesie projektowania produktów.

W ramach współpracy z klientami, prowadzimy z nimi dialog uwzględniający powiązanie ich celów środowiskowych (w tym strategii dekarbonizacji) z celami środowiskowymi UE, co ma wpływ na strukturyzowanie oferty banku. Naszą intencją jest zapewnienie finansowania umożliwiającego klientom transformację ich działalności do działalności zrównoważonej środowiskowo.

Z powodu ograniczeń w dostępie do danych, na etapie raportowania za 2022 rok nie jesteśmy w stanie wykazać, że jakakolwiek finansowana przez nas działalność lub aktywo w pełni spełnia wymagania w zakresie zgodności z Taksonomią.

Jesteśmy świadomi wyzwań wynikających z dostępności i jakości danych pozwalających na ocenę działalności zrównoważonych środowiskowo. Dostęp do danych oraz ewentualne dalsze dostosowania regulacyjne UE w tym zakresie będą miały wpływ na naszą strategię biznesową i nasze decyzje w zakresie działalności kredytowej, w tym wyznaczanie celów ilościowych.

Na datę raportu bank nie miał określonych celów ilościowych w postaci wskaźników zielonych aktywów GAR (ang. Green Asset Ratio) i/lub BTAR (ang. Banking Book Taxonomy Alignment Ratio), co do przyszłych inwestycji w działalności zrównoważone środowiskowo.

Nasze obowiązki raportowe

Zgodnie 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*). W odróżnieniu od raportowania za 2021, w tym roku w przypadku raportowania ekspozycji względem przedsiębiorstw opieramy się na danych liczbowych tych podmiotów - na kluczowych wskaźnikach wyników, tzw. KPI's. Rok wcześniej podzieliliśmy działalności na kwalifikujące się i na niekwalifikujące się do Taksonomii na bazie własnego osądu, w oparciu o główne PKD poszczególnych firm.

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 dane aktywo mogło zostać uznane za „zielone”, czyli zgodne z Taksonomią, musi całościowo spełniać techniczne kryteria kwalifikacji z zakresie istotnego wkładu i zasadę „nie czyń poważnych szkód”. Dodatkowo, w przypadku ekspozycji względem podmiotów innych niż gospodarstwa domowe, powinny one również zapewnić, że ich działalność jest prowadzona zgodnie z „minimalnymi gwarancjami”.

Aby dopełnić tych wszystkich zobowiązań raportowych, będziemy polegać na danych i informacjach, jakie będą raportować nasi klienci korporacyjni, jak również danych związanych z charakterystykami przedmiotu finansowania pozyskanymi w trakcie procesu kredytowego w przypadku ekspozycji względem gospodarstw domowych.

Warto zaznaczyć, że ramy raportowania taksonomicznego nadal 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.

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*). Podobnie jak przed rokiem, zdecydowaliśmy się nie zawężyć analizy tylko do ekspozycji względem naszych klientów korporacyjnych i ich działalności gospodarczej, ale również uwzględnić ekspozycje naszych klientów detalicznych, które w przyszłości również będą mogły być składową licznika wskaźnika zielonych aktywów 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 musieli określić, jaka część ich przychodów (obrotów), kosztów (wydatków operacyjnych) i nakładów inwestycyjnych (capex) 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. Klienci spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego nie podlegali dalszej analizie.

W kolejnym kroku podzieliliśmy bilansowe ekspozycje dłużne i kapitałowe względem tych zidentyfikowanych klientów na te kwalifikujące się i niekwalifikujące się do Taksonomii w oparciu o ich kluczowe wskaźniki wyników, tzw. KPI's. Opierając się na *Rozważaniach Unijnej Platformy Zrównoważonych Finansów dotyczących dobrowolnych informacji w ramach raportowania kwalifikowalności do Taksonomii* w celu przygotowania obowiązkowej informacji w tym zakresie wykorzystaliśmy wyłącznie dane o KPI's zaraportowanych przez klientów bądź pozyskanych bezpośrednio od klientów. Ze względu na brak odpowiednio szczegółowych danych, na obecnym etapie nie jesteśmy w stanie wskazać, w jakim stopniu ekspozycje kwalifikujące się do Taksonomii dzielą się pomiędzy dwa cele klimatyczne.

W odniesieniu do naszych ekspozycji względem gospodarstw domowych, analizie poddaliśmy 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. Ekspozycje te wspierają pierwszy cel klimatyczny Taksonomii, czyli łagodzenie zmian klimatu.

Ze względu na nasze ostrożne i konserwatywne podejście przy selekcji kredytów i dłużnych papierów wartościowych do tych opisanych w Taksonomii, podobnie jak przed rokiem 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 2022 roku wyniosły 217 282,6 mln zł, oraz 2) w stosunku do mianownika wskaźnika zielonych aktywów GAR (publikowanego od 2024 roku), który na koniec 2022 roku wyniósł 166 308,5 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.



Wskaźniki taksonomiczne

	Wartość bilansowa brutto (mln zł)	Procent aktywów ogółem	Procent mianownika GAR
W oparciu o kluczowy wskaźnik wyniku związany z obrotem (KPI obrotu)*			
Ekspozycje wobec działalności gospodarczej kwalifikujące się do systematyki	44 537,3	20,5%	26,8%
względem przedsiębiorstw finansowych	101,8	0,0%	0,1%
względem przedsiębiorstw niefinansowych	1 197,3	0,6%	0,7%
względem gospodarstw domowych	43 238,2	19,9%	26,0%
Ekspozycje wobec działalności gospodarczej niekwalifikujące się do systematyki	4 213,7	1,9%	2,5%
względem przedsiębiorstw finansowych	580,4	0,3%	0,3%
względem przedsiębiorstw niefinansowych	3 633,3	1,7%	2,2%
W oparciu o kluczowy wskaźnik wyniku związany z nakładami inwestycyjnymi (KPI nakładów inwestycyjnych)*			
Ekspozycje wobec działalności gospodarczej kwalifikujące się do systematyki	45 333,7	20,9%	27,3%
względem przedsiębiorstw finansowych	101,8	0,0%	0,1%
względem przedsiębiorstw niefinansowych	1 993,7	0,9%	1,2%
względem gospodarstw domowych	43 238,2	19,9%	26,0%
Ekspozycje wobec działalności gospodarczej niekwalifikujące się do systematyki	3 417,3	1,6%	2,1%
względem przedsiębiorstw finansowych	580,4	0,3%	0,3%
względem przedsiębiorstw niefinansowych	2 836,9	1,3%	1,7%

* w przypadku ekspozycji względem instytucji finansowych nie ma rozróżnienia na KPI obrotu i KPI nakładów inwestycyjnych; w przypadku ekspozycji względem gospodarstw domowych wskaźnik KPI nie ma zastosowania.

W 2022 roku udział działalności klasyfikującej się do Taksonomii w aktywach ogółem wyniósł 20,5% w oparciu o KPI obrotu oraz 20,9% w oparciu o KPI nakładów inwestycyjnych względem 23,5% w 2021 roku. Zwracamy uwagę na brak pełnej porównywalności danych r/r ze względu na różnice metodologiczne wyjaśnionej powyżej. Niemniej jednak, jest to konsekwencja wzrostu o 8% r/r aktywów ogółem, przy spadku licznika o 3-6% r/r wynikającego z kurczącego się portfela kredytów hipotecznych.

Poniższa tabela zawiera pozostałe informacje podlegające obowiązkowemu ujawnieniu zgodnie z artykułem 10, ustęp 3 Rozporządzenia Delegowanego do art. 8 Taksonomii.

Pozostałe informacje taksonomiczne podlegające raportowaniu			
	Wartość bilansowa brutto (mln zł)	Procent aktywów ogółem	Procent mianownika GAR
Ekspozycje względem rządów centralnych*	37 210,4	17,1%	22,4%
Ekspozycje względem banków centralnych	5 004,3	2,3%	3,0%
Ekspozycje względem emitentów ponadnarodowych	8 126,7	3,7%	4,9%
Instrumenty pochodne ogółem	1 944,5	0,9%	1,2%
Ekspozycje wobec przedsiębiorstw, które nie podlegają obowiązkowi publikowania informacji niefinansowych**	79 274,1	36,5%	47,7%
Portfel handlowy, w tym instrumenty pochodne	1 111,9	0,5%	0,7%
Pożyczki międzybankowe na żądanie	354,3	0,2%	0,2%

*Razem z ekspozycjami gwarantowanymi przez rządy centralne; *Łącznie z klientami, którzy nie ujawnili swoich kluczowych wskaźników wyniku.

Udział ekspozycji wykluczonych z mianownika wskaźnika GAR (względem rządów centralnych, banków centralnych i emitentów ponadnarodowych) w aktywach ogółem obniżył się z 24,1% w 2021 do 23,2% w 2022 roku. Wynikało to z niższego portfela obligacji skarbu państwa. Z drugiej strony, udział ekspozycji wobec przedsiębiorstw, które nie podlegają obowiązkowi publikowania informacji niefinansowych zwiększył się z 31,7% do 36,5% w konsekwencji dynamicznego rozwoju akcji kredytowej w segmencie korporacyjnym w 2022 roku.

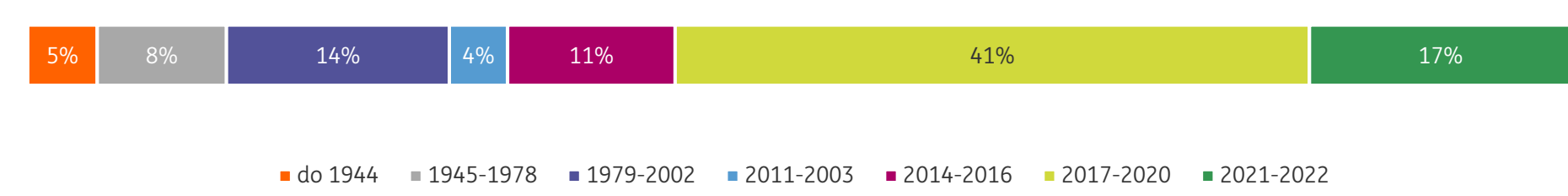
Portfel handlowy ING Banku Śląskiego na koniec roku 2022 był zgodny z mandatem produktowym i składał się z instrumentów pochodnych stopy procentowej, instrumentów pochodnych kursu walutowego, transakcji FX spot oraz polskich i czeskich obligacji rządowych. Zwracamy uwagę, że względem danych na koniec 2021 roku zwiększył się portfel transakcji IRS zabezpieczających kredyty, które zostały 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

W celach informacyjnych, poniżej przedstawiamy strukturę portfela detalicznych kredytów zabezpieczonych hipotecznie kwalifikujących się do Taksonomii w podziale na rok budowy. W tym celu korzystamy z przedziałów czasowych, które są zbieżne z latami obowiązywania w Polsce odpowiednich warunków technicznych dotyczących zapotrzebowania na nieodnawialną energię pierwotną.

Struktura portfela detalicznych kredytów zabezpieczonych hipotecznie kwalifikujących się do Taksonomii wg roku budowy



Dodatkowo, dokonaliśmy przeglądu finansowania udzielonego gospodarstwom domowym (w tym mikro-przedsiębiorcom) na zakup samochodu przez ING Lease pod kątem kwalifikowalności do Taksonomii. W oparciu o posiadane przez nas dane, wyselekcjonowaliśmy tylko te ekspozycje, które zostały udzielone nie wcześniej niż w 2022 roku i finansowały zakup samochodów należących do kategorii M1, N1 lub L. Wartość bilansowa brutto tych ekspozycji na koniec 2022 roku wyniosła 339,3 mln zł, co stanowi 0,2% aktywów ogółem oraz 0,2% mianownika wskaźnika zielonych aktywów GAR. Wspierają one pierwszy cel klimatyczny Taksonomii, czyli łagodzenie zmian klimatu, tak jak wszystkie ekspozycje względem gospodarstw domowych. Konsekwentnie kierując się ostrożnościowym i konserwatywnym podejściem prezentujemy te dane na zasadzie dobrowolności, ponieważ zapisy aktu delegowanego do art. 8 wskazują uwzględnienie wyłącznie kredytów i zaliczek w kalkulacji GAR dla ekspozycji detalicznych.



ING dla społeczności (S)

Zaangażowanie społeczne	198
Darowizny i sponsoring	202
Nasze fundacje korporacyjne	205





Zaangażowanie w działalność społeczną jest dla nas istotnym elementem funkcjonowania. Realizujemy je samodzielnie, z naszymi partnerami społecznymi oraz naszymi fundacjami korporacyjnymi: Fundacją ING Dzieciom i Fundacją Sztuki Polskiej. Działania w obszarze S (Social) realizujemy w oparciu o naszą Strategię ESG. Chcemy przyczynić się do budowania lepszego świata poprzez wyrównywanie szans społecznych - szczególnie dzieci, poprzez wspieranie ich w rozwoju, a także poszerzanie wiedzy o finansach i pomoc w pozyskiwaniu kompetencji przyszłości. Oprócz regularnych działań i partnerstw wynikających ze Strategii ESG Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego, realizujemy działania, które są odpowiedzią na społeczne i humanitarne wyzwania naszych czasów. Przykładem są w 2022 roku działania związane z pomocą Ukrainie.

Zaangażowanie społeczne

GRI [3-3] [413-1]

SDG 4, 10, 16, 17

Szczególną wagę przykładamy do działań w obszarze edukacji finansowej, którą konsekwentnie kierujemy do szerokiego grona odbiorców od wielu lat. Realizacja tych działań wypływa z naturalnej potrzeby dzielenia się wiedzą ekspercką, którą posiadamy jako instytucja finansowa. Dlatego w ramach współpracy z partnerami w wielu projektach pracownicy Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego uczestniczą w roli ekspertów czy mentorów. Jesteśmy również spójni z oczekiwaniami naszych interesariuszy. W badaniu istotności, przeprowadzonym w IV kwartale 2022 roku zaangażowanie na rzecz społeczności, edukacja finansowa i ekologiczna zostały wskazane jako tematy istotne. Żeby skutecznie realizować działania społeczne, nawiązujemy kluczowe współprace z organizacjami o szerokim, ogólnopolskim zasięgu, które deklarują wysokie standardy działania i o dużym doświadczeniu. Aby razem z partnerami określić skuteczność i wpływ społeczny programu, wspólnie ustalamy cele i mierniki. Dzięki temu wiemy, jaką zmianę społeczną osiągamy w efekcie naszych wspólnych działań. Oprócz regularnych programów i partnerstw, które wynikają ze Strategii ESG, realizujemy także działania, które są odpowiedzią na społeczne i humanitarne wyzwania naszych czasów i mają istotny wpływ na łagodzenie ich skutków. Przykładem są w 2022 roku działania związane z pomocą Ukrainie, o których piszemy w dalszej części rozdziału.

ING Bank Śląski prowadzi działania społeczne i charytatywne w priorytetowych obszarach, zgodnie ze Strategią ESG. 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. W 2022 roku, ze względu na wojnę w Ukrainie i olbrzymią potrzebę natychmiastowej pomocy uchodźcom, ING Bank Śląski podjął dodatkowe działania na rzecz uchodźców i poszkodowanych, szczególnym wsparciem obejmując dzieci z Ukrainy.

Dużą wagę przykładamy do transparentności naszych działań. Współpracujemy z organizacjami, które deklarują przestrzeganie zasad antykorupcyjnych, norm etycznych i środowiskowych. W procesie nawiązywania współpracy dbamy o należytą staranność (analiza *due diligence*), a także współpracujemy z Centrum Eksperckim Compliance. Darowizny charytatywne finansowe przekazujemy na podstawie funkcjonującej w banku *Polityki Darowizn ING Banku Śląskiego S.A.*, w procesie każdorazowo uczestniczy Komitet ds. Darowizn złożony z pięciu członków, którzy podejmują decyzję większością głosów. W zależności od wielkości darowizny, w procesie decyzyjnym uczestniczą członkowie zarządu lub cały zarząd. Więcej o darowiznach w punkcie [Finansowe i rzeczowe darowizny charytatywne](#).

#Pomoc Ukrainie - działania na rzecz poszkodowanych w wyniku wojny

Od pierwszych dni wojny ING Bank Śląski oraz Fundacja ING Dzieciom angażują się w różnorodne działania na rzecz Ukrainy. Wspierają organizacje charytatywne i zapewniają wsparcie uchodźcom w Polsce. Kluczem wyboru organizacji pomocowych w pierwszych dniach po ataku na Ukrainę był rodzaj wsparcia jakie zapewniały, skala dotarcia i doświadczenie w niesieniu pomocy humanitarnej, a także odpowiedź na różnorodność potrzeb. Dlatego wsparcie na prowadzenie działań otrzymały UNICEF, Polska Akcja Humanitarna, Polska Misja Medyczna, SOS Wioski Dziecięce, Fundacja Instytutu Matki i Dziecka oraz Związek Ukraińców w Polsce. Z czasem pojawiły się kolejne potrzeby w zakresie zapewnienia opieki medycznej i psychologicznej, integracji społecznej, edukacji, wsparcia w codziennym funkcjonowaniu na terenie Polski, które realizowane były przez organizacje społeczne.

ING Bank Śląski wdrożył produkty i usługi dla uchodźców z Ukrainy, realizuje również sankcje ekonomiczne nałożone na Rosję. O rozwiązaniach w zakresie produktów i obsługi bankowej przygotowanych z myślą o uchodźcach piszemy w [tym punkcie sprawozdania](#).

W pierwszych dniach wojny, ING Bank Śląski przekazał 1 mln zł organizacjom zajmującym się wsparciem i opieką nad uchodźcami w Polsce. Darowizny, w równych kwotach po 250 tys. zł otrzymały cztery organizacje: Fundacja Instytutu Matki i Dziecka (na wsparcie leczenia pacjentów z Ukrainy, zakup sprzętu i wyżywienie), Polska Misja Medyczna (na zakup



środków medycznych i opatrunkowych), SOS Wioski Dziecięce (długoterminowa pomoc i wsparcie dzieci z Ukrainy), Związek Ukraińców w Polsce (sprzęt medyczny, odzież i wyposażenie dla wolontariuszy wspierających ewakuację). Ponadto bank przekazał 500 tys. zł na strukturalne rozwiązania wspierające uchodźców w pierwszej fali. Za te pieniądze kupione zostały najpotrzebniejsze artykuły do punktów recepcyjnych, w których często pomagali wolontariusze banku.

Już od 28 lutego 2022 roku wspólnie z Fundacją ING Dzieciom, ING Bank Śląski uruchomił zbiórkę pieniędzy dla poszkodowanych w wyniku wojny w Ukrainie. Bank zobowiązał się do podwojenia kwoty, którą zbierze. Do 30 czerwca 2022 roku, czyli daty zakończenia zbiórki, wpłynęło blisko 5,4 mln zł, które podwojone dały łączną kwotę 10,8 mln zł.

Zebrane pieniądze trafiły do organizacji, które pomagają uchodźcom, a szczególnie dzieciom. Wsparcie otrzymały:

- UNICEF Polska pomoc humanitarna – 3 mln zł, w ciągu pierwszych 100 dni przeznaczył m.in. na stworzenie 4 punktów pomocy po polskiej stronie granicy - tzw. Bluedots oraz dotarł z pomocą psychologiczną do 500 tys. dzieci i opiekunów,
- Polska Akcja Humanitarna (PAH) na wsparcie uchodźców – 3 mln zł, w ciągu pierwszych miesięcy m.in. dostarczyła żywność i środki higieniczne, zapewniając wsparcie 176 051 osobom,
- Teach for Poland na długofalową pomoc na rzecz edukacji i integracji dzieci ukraińskich w Polsce – 500 tys. zł, m.in. fundacja bezpośrednio przyczyniła się do zatrudnienia 50 edukatorek, pod których opieką było 1200 ukraińskich dzieci,
- Stowarzyszenie Cyfrowy Dialog na długofalową pomoc na rzecz edukacji i integracji dzieci ukraińskich w Polsce – 500 tys. zł,

- Polskie Forum Migracyjne na pomoc psychologiczną, prawną, edukacyjną i organizację wypoczynku – 500 tys. zł, w ciągu pierwszych miesięcy m.in. stworzyło infolinię dostępną w językach ukraińskim i rosyjskim, z której korzystało miesięcznie około 500 osób, z czego 93 procent stanowiły kobiety,
- Fundacja Ocalenie na pomoc psychologiczną, prawną, edukacyjną i organizację wypoczynku – 500 tys. zł, m.in. do końca maja otworzyła 6 świetlic, z których skorzystało 5400 dzieci ukraińskich,
- Fundacja Humanosh im. Sławy i Izka Wołosiańskich na pomoc dla ukraińskich szpitali - 1,5 mln zł, w pierwszych miesiącach 6 szpitali w Ukrainie otrzymało specjalistyczny sprzęt medyczny, leki i żywność,
- Fundacja Bajtel - Mysłówice Pomagają na zakup karetki dla szpitala w mieście Tłumacz - 150 tys. zł, karetka została wyposażona i uzupełniona o zapas leków i opatrunków,
- Fundacja Nienieodpowiedzialni na zakup karetki dla służb medycznych – 150 tys. zł, które transportowały rannych dorosłych i dzieci do Polski,
- Fundacja Avalon na wsparcie dzieci z niepełnosprawnościami w ramach prowadzonego Centrum Pomocy Uchodźcom z Niepełnosprawnościami – 200 tys. zł, zapewniła m.in. rehabilitację 50 osobom z niepełnosprawnościami, zakupiła też 13 specjalistycznych sprzętów ortopedycznych i rehabilitacyjnych,
- Fundacja imienia Doktora Piotra Janaszka PODAJ DALEJ na rzecz dzieci z niepełnosprawnościami i ich rodzin, które ucierpiały w wyniku wojny – 200 tys. zł, m.in. powstała wersja ukraińska książki o Lisku Ibisku, a także słuchowiska i materiały video, zorganizowano też kolonie letnie dla 70 podopiecznych,
- Fundacja Happy Kids na zorganizowanie profesjonalnej opieki nad dziećmi z ukraińskich domów dziecka w Polsce – 110 tys. zł. m.in.

zatrudnienie 250 opiekunów sprawujących opiekę nad dziećmi z pieczy zastępczej, a także zakup 100 terapeutycznych misiów FeelBear, które przekazano dzieciom, doświadczonym przez traumę wojny,

- DOZ Fundacja dbam o zdrowie na zakup leków i innych produktów dostępnych w polskich aptekach dla dzieci z Ukrainy – 400 tys. zł,
- Specjalny Ośrodek Szkolno-Wychowawczy dla Dzieci i Młodzieży Niepełnosprawnej w Dąbrowie Górniczej na wsparcie dzieci niewidomych z Ukrainy - 20 tys. zł,
- Oddział Pediatrii Szpitala Miejskiego w Rudzie Śląskiej na zakup artykułów higieniczno-pielęgnacyjnych dla małych pacjentów z Ukrainy – 20 tys. zł,
- Zakup środków higienicznych dla dzieci – do punktu recepcyjnego w Warszawie – 16 tys. zł.

Pozostała kwota została przekazana na bieżące potrzeby dzieci z Ukrainy, które przebywają w Ośrodku Fundacji w Wiśle.

ING Bank Śląski udzielił pomocy pracownikom ING pochodzenia ukraińskiego poprzez świadczenie finansowe 1 000 zł na osobę (członka rodziny) na sprowadzenie rodziny z terenów objętych wojną oraz sfinansowanie zakupu potrzebnych rzeczy (odzież, środki higieny, wyżywienie). Bank zapewnił też pomoc w transporcie członka rodziny z punktu recepcyjnego do miejsca pobytu w Polsce, wsparcie w poszukiwaniu i wynajęciu mieszkania oraz pokrycie kosztów wynajmu, a także zapewnił opiekę medyczną i prawną.

Pracownicy ING Banku Śląskiego, którzy przyjęli uchodźców, otrzymali m.in. świadczenie w formie bonów podarunkowych o wartości 300 zł na każdą przyjętą osobę oraz w kwocie 500 zł na każde dziecko w wieku szkolnym, pomoc psychologiczną, dodatkowe dni wolne w ramach wolontariatu – w celu ułatwienia spraw urzędowych dla gości.

Aby lepiej i sprawniej dostarczać pomoc, pracownicy stworzyli społeczność „Wspieram gości z Ukrainy” dla dzielenia się informacjami, wymiany



dobrych praktyk oraz sprawdzonych sposobów na rozwiązywanie problemów, a także platformę pomocy – zakupy na rzecz Ukrainy.

Fundacja ING Dzieciom przyjęła 6 marca 2022 roku do ośrodka fundacyjnego w Wiśle 22 dzieci z Domu Dziecka w Zaporozu, a także wydała w języku ukraińskim biblioterapeutyczną książkę „Lucjan Lew, jakiego nie było” (więcej na ten temat piszemy w punkcie [Fundacja ING Dzieciom](#)).

Działania na rzecz edukacji finansowej, klimatycznej, rozwoju przedsiębiorczości i zrównoważonego rozwoju

GRI [3-3] [wskaźnik własny - 2]

Ocalimy Świat - ekoprogram dla uczniów szkół podstawowych

Ocalimy Świat (OŚ) to program edukacyjny adresowany do uczniów wszystkich poziomów szkoły podstawowej, który łączy poszerzanie wiedzy ekologicznej dzieci i młodzieży z kształtowaniem ich charakteru i postaw prospołecznych oraz podnoszeniem kompetencji cyfrowych. Program wpisuje się w działania ING Banku Śląskiego na rzecz edukacji klimatycznej dzieci w szkołach. Organizatorem Programu OŚ jest Fundacja „ABCXXI – Cała Polska czyta dzieciom”, Partnerem merytorycznym – Fundacja WWF Polska. ING Bank Śląski, wraz z firmą Visa, uczestniczy w Programie OŚ jako Partner Strategiczny. Patronat Honorowy nad Programem objęły Ministerstwo Klimatu i Środowiska oraz Biblioteka Narodowa.

Inauguracja Programu OŚ odbyła we wrześniu 2021 roku, a bezpośrednio po niej w 60 szkołach i bibliotekach rozpoczął się pilotaż Programu. Po jego ewaluacji i wprowadzeniu rekomendowanych zmian, w październiku 2022 roku uruchomiona została pierwsza edycja Programu OŚ, do której przystąpiły 363 placówki – szkoły podstawowe, ośrodki specjalne oraz

biblioteki z całej Polski. W zajęciach prowadzonej przez ok. 600 edukatorów pierwszej edycji Programu udział bierze ponad 30 000 uczniów.

Na potrzeby Programu OŚ powstało 28 opowiadań, napisanych przez polskich autorów dla dzieci i młodzieży. Opowiadania zostały wydane w trzech tomach dostosowanych do wieku młodych odbiorców: „Oddech smoka” (od 7 lat), „Latający talerz” (od 10 lat) i „Sieci widmo” (od 13 lat). W pakiecie materiałów projektowych dla placówek uczestniczących w Programie, oprócz trytomowej serii opowiadań „Ocalimy Świat”, znalazła się również książka „Ty też możesz uratować świat. Ekoopowieści z Pietruszkowej Woli” Justyny Bednarek, wydana przez ING Bank Śląski i Fundację ING Dzieciom.

W przygotowaniu, przeprowadzeniu i promocji projektów uczniowskich pomagają także spotkania online z organizatorami i ekspertami oraz scenariusze zajęć i tutoriale dotyczące narzędzi cyfrowych dostępne na stronie [www.ocalimyswiat.pl](#). Działania w ramach Programu OŚ uzupełniła jesienią seria wykładów i prezentacji online.

Dodatkowo uczniowie i edukatorzy (nauczyciele, bibliotekarze, instruktorzy) otrzymali atrakcyjne nowe narzędzie online – grę komputerową „EKOHAŁATON – Latający talerz”, która w prostej i zabawnej formie pozwala zrozumieć etyczny i ekologiczny przekaz Programu OŚ.

Warszawski Instytut Bankowości - Bakcyl i Bezpieczeństwo w Cyberprzestrzeni

W ramach branżowego programu edukacji finansowej Bakcyl i programu Bezpieczeństwo w Cyberprzestrzeni dla uczniów szkół podstawowych i średnich, prowadzone były lekcje o finansach i cyberbezpieczeństwie przez wolontariuszy – pracowników banków, uczestniczących w programie. ING Bank Śląski dzięki uczestniczeniu w programie przyczynia się do poszerzania wiedzy o finansach wśród młodzieży i świadomości zagrożeń w cyberprzestrzeni. W ramach projektu Bezpieczeństwo w Cyberprzestrzeni

odbyły się lekcje w szkołach średnich. Udział w nich wzięło 28 122 uczniów. W wykładach uczestniczyło 1 973 studentów. Dodatkowo 17 047 studentów I roku wzięło udział w szkoleniach. Łącznie w całym 2022 roku bezpośrednio Projekt BwC dotarł do ponad 220 000 osób (wliczając odbiorców działań medialnych), w tym 152 082 osób w ramach spotkań bezpośrednich.

Globalny fundusz grantowy Grupy ING - ING Community Investment Global Found

Zwolnieni z Teorii - Pokolenie Lockdown II

Fundacja Zwolnieni z Teorii realizowała z grantu Community Investment Grupy ING projekt “Pokolenie Lockdown II” w I półroczu 2022 roku. Jego celem było wsparcie młodych ludzi (15-24) w uzyskaniu kompetencji ułatwiających wejście na rynek pracy, poprzez realizację projektu społecznego. Ze względu na skutki pandemii, wejście na rynek pracy było utrudnione dla tej grupy, stąd pojawiła się potrzeba wyrównywania szans zgodnie ze Strategią ESG, a także obszarem inwestycji społecznych Grupy ING – Financial Health - Future proof employment, czyli wzmocnienia kompetencji młodych ludzi do poszukiwania pracy w warunkach niepewnej przyszłości.

Uczestnicy rozwijają kompetencje przyszłości, czyli umiejętność współpracy, kreatywność, krytyczne myślenie i komunikację. Ważną częścią programu jest nauka umiejętności pisania CV i uwzględniania w nim tzw. kompetencji miękkich, opisywania doświadczeń z projektu społecznego, a także autoprezentacji dzięki szkoleniu e-learningowemu na platformie projektowej Zwolnieni z Teorii.

W programie, który trwał 9 miesięcy, udział wzięły 602 szkoły średnie i 750 nauczycieli, a własne projekty społeczne zrealizowało 5 096 młodych ludzi. W ramach programu 2 508 uczniów poznało potencjalnych pracodawców, m.in. ING, 3 185 uczniów potwierdziło, że czują się lepiej przygotowani do

[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](#)

poszukiwania pracy, a co najmniej 38 nastolatków znalazło pracę lub staż po ukończeniu programu.

Z badań przeprowadzonych wśród uczestników wynika, że 74% z nich czuje się lepiej przygotowanych do współpracy w grupie, a uczniowie, którzy ukończyli projekt społeczny wchodzi na rynek pracy 12 miesięcy wcześniej niż ich rówieśnicy. 83% uczniów, którzy ukończyli projekt, pracowało w wieku 21 lat (w porównaniu z 65% rówieśników, którzy nie realizowali projektu społecznego).

Fundacja Rozwoju Społeczeństwa Wiedzy Think - Program Zdrowie Finansowe

Projekt Zdrowie Finansowe jest realizowany w okresie luty 2022 – styczeń 2023 przez Fundację Rozwoju Społeczeństwa Wiedzy Think!. Jest to kontynuacja projektu zapoczątkowanego w lutym 2021 roku. Celem projektu „Zdrowie finansowe” jest budowanie wiedzy i dobrych nawyków związanych z dbaniem o finanse osobiste oraz odkrywanie swojego potencjału związanego z rozwojem osobistym. Projekt jest skierowany do osób dorosłych (18+), pracujących lub zagrożonych utratą pracy, spadkiem dochodów, niepracujących, które znalazły się w trudnej sytuacji z racji kryzysu wywołanego pandemią. W ramach projektu powstał portal edukacyjny ZdrowieFinansowe.pl, który stanowi repozytorium materiałów dotyczących finansów tj.: artykuły, poradniki, filmy, animacje i infografiki. Odbiorcami treści są przede wszystkim osoby, które poszukują informacji i gotowych narzędzi, aby lepiej radzić sobie w podejmowaniu wyzwań związanych z finansami. Średnio stronę zdrowiefinansowe.pl odwiedzało miesięcznie 2 614 użytkowników i użytkowniczek.

Fundacja Think! w 2022 roku prowadziła działania służące zwiększeniu wiedzy oraz umiejętności i promowaniu dobrych praktyk w zakresie zarządzania domowym budżetem, radzenia sobie z sytuacją zmiany wysokości dochodów i świadomego dbania o stan finansów. Fundacja opublikowała raport na podstawie badań „Edukacja ekonomiczna

dziewczynek i chłopców w polskich domach – czy matki i ojcowie edukują w ten sam sposób?”. W ramach projektu odbyły się webinaria oraz powstały materiały edukacyjne w formie wideo z cyklu „Zadbaj o swoje finanse”, pomagające dbać o zdrowie finansowe i kształtować dobre nawyki w zarządzaniu swoim budżetem. Łącznie materiały edukacyjne o zarządzaniu własnymi finansami dotarły za pomocą kanałów w mediach społecznościowych – Facebook, Instagram i Youtube do 1,5 mln użytkowników i użytkowniczek.

Ty też możesz uratować świat. Ekoopowieści z Pietruszkowej Woli

Książka autorstwa Justyny Bednarek, ilustrowana przez Joannę Czaplewską, wydana wspólnie przez bank i Fundację ING Dzieciom, jest bezpłatnie przekazywana do szkół, bibliotek i organizacji społecznych w całej Polsce.

O akcjach związanych z książką piszemy w punkcie [Fundacja ING Dzieciom](#).

Zwolnieni z Teorii - Olimpiada projektów społecznych

W 2022 roku ING Bank Śląski kontynuował, wspólnie z Fundacją ING Dzieciom, realizację Wyzwania ING - Krok do przodu, we współpracy z Fundacją Zwolnieni z Teorii. Po raz kolejny w ramach największej Olimpiady projektów społecznych w Polsce, uczniowie szkół średnich organizowali własne projekty społeczne – odpowiadające na potrzeby np. społeczności, kulturalne, technologiczne, środowiskowe.

W roku szkolnym 2021/2022 zespoły młodych ludzi podjęły się realizacji 48 projektów w ramach Wyzwania ING – Krok do przodu. Były one skierowane do dzieci lub młodzieży, a młodzi odbiorcy mogli rozwinąć swoje pasje, zyskać nową wiedzę lub poznać swoje możliwości, czyli zrobić krok do przodu.

ING Bank Śląski zapewnił materiały eksperckie w postaci wideo (dotyczące m.in. pracy w zespole, komunikacji) oraz razem ze Zwolnionymi z Teorii przeprowadził dwa webinaria dla uczestników programu Krok do Przodu - webinar otwierający program z informacjami o jego przebiegu i krótkim

szkoleniem savoir-vivre w komunikacji biznesowej oraz webinar z ekspertką Fundacji ING Dzieciom, o prowadzeniu wolontariackich działań dla dzieci i młodzieży.

W realizacji projektów 33 zespoły młodzieżowe skorzystały również ze wsparcia 30 mentorów-ekspertów z banku i Fundacji. Mentorzy, pracownicy z różnych obszarów działalności banku, dzielili się swoją wiedzą i doświadczeniem z młodymi ludźmi, wspierali uczestników w ich projektach społecznych przez cały czas trwania programu poprzez dyskusje na spotkaniach on-line i bieżący kontakt.

Łącznie w naszym wyzwaniu udział wzięło 235 osób, które dotarły do prawie 950 tysięcy beneficjentów. Dodatkowo w ramach konkursu, trzy zwycięskie zespoły zyskały możliwość konsultacji projektów z przedstawicielami Zarządu i kadry zarządzającej – Brunonem Bartkiewiczem – prezesem zarządu, Sławomirem Soszyńskim – wiceprezesem zarządu i Joanną Dymną – Oszek – prezes Fundacji ING Dzieciom. W gali finałowej również udział wzięli przedstawiciele zarówno banku, jak i fundacji - Sławomir Soszyński, Joanna Dymna-Oszek oraz Joanna Warmuz. Wśród zakończonych projektów w ramach wyzwania Krok do przodu znalazło się aż 14 finalistów - nagrody Srebrnego Wilka (2 projekty) oraz Brązowego Wilka (12 projektów).

ING CoderDojo

W 2022 roku ING CoderDojo kontynuowało zajęcia on-line dla dzieci (dla dzieci pracowników ING oraz spoza ING) w grupach: robotyka, Minecraft. Mentorzy ING prowadzili zajęcia dla dzieci i młodzieży w grupach zaawansowanych, które skupiły się na programowaniu gier logicznych i zręcznościowych na platformie Arcade.

Fundacja im. Leśława Pagi

W 2022 roku ING Bank Śląski S.A. był partnerem XVII edycji Akademii Liderów Rynku Kapitałowego. Jest to rozbudowany program szkoleniowy z zakresu wiedzy o rynku finansowym dla studentów i absolwentów uczelni

[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](#)

wyższych do 27. roku życia, zainteresowanych rynkiem finansowym. Celem XVII edycji było opracowanie przez uczestników programu pomysłów na działania edukacyjne dla młodszych kolegów i koleżanek, dotyczących bezpiecznego i świadomego zarządzania osobistymi finansami. Program był realizowany od stycznia do grudnia.

Bank był również partnerem strategicznym V edycji Akademii Liderów Biznesu. To program budowania osobistej dojrzałości młodych kobiet poprzez łączenie działań marketingowych, komunikacyjnych, wizerunkowych z rozwojem osobistym i zawodowym. Jego 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. Realizowane w okresie 12 miesięcy działania obejmowały m.in. warsztaty rozwojowe i merytoryczne, a także przygotowanie raportu o tematyce *diveristy & inclusion*, stworzonego przez uczestniczki, alumnów i partnerów programu. Jednym z elementów było również spotkanie uczestniczek z Joanną Erdman, CRO banku oraz ekspertkami banku z Centrum Eksperckiego ESG Innowacje. W warsztatach poświęconych m.in. zasadom planowania i realizowania procesów projektowych, transformacji modeli przywództwa, angażowania różnych interesariuszy i wspierania różnorodnych kompetencji zespołów projektowych, wzięło udział 16 uczestniczek.

Fundacja Nienieodpowiedzialni

W 2022 roku ING Bank Śląski dołączył do akcji humanitarnej, organizowanej przez Fundację Nienieodpowiedzialni „Solidarni z Ukrainą”. W ramach tej współpracy, ING Bank Śląski dofinansował zakup dwóch karetek sanitarnych z wyposażeniem i środkami medycznymi w wysokości 150 tys. Środki pochodziły ze zbiórki, zorganizowanej wspólnie z Fundacją ING Dzieciom #Pomoc Ukrainie. Dodatkowo bank przekazał darowiznę na wsparcie organizacji grudniowego koncertu charytatywnego „Z nadzieją na pokój”, z którego całkowity dochód w wysokości 25 tys. zł został przekazany na

wyposażenie dwóch ambulansów należących do Fundacji w niezbędny sprzęt medyczny do ratowania rannych poszkodowanych w wyniku działań wojennych w Ukrainie.

Forum Odpowiedzialnego Biznesu

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. W corocznym raporcie Forum Odpowiedzialnego Biznesu „Odpowiedzialny biznes w Polsce. Dobre praktyki” znalazło się 10 dobrych praktyk z obszaru zrównoważonego rozwoju z ING Banku Śląskiego. Praktyki ING Banku Śląskiego, które wyróżniono w raporcie to: Prawa człowieka - Społeczność #Różnorodni, Praktyki z zakresu pracy - Program Hybrydowy Model Pracy – Uzupełnij Swoje Moce, Wellbeing, Aktywna przerwa, Środowisko - Cykl filmów #IING dla Klimatu – Ekologicznie i Ekonomicznie w ING, Deklaracja Ekologiczna 2021, Państwo Krople i Pan Zmieszany, Zagadnienia konsumenckie - Kampania Co ekonomiczne to ekologiczne, Zaangażowanie społeczne i rozwój społeczności lokalnej - Projekt #Zdrowie finansowe / Pokolenia Lockdown, Książka „Ty też możesz uratować świat. Ekoopowieści z Pietruszkowej Woli”. Raport ogłoszono 25 maja 2022 roku, podczas 9. Targów CSR w Warszawie, w których udział wziął bank i jego dwie fundacje korporacyjne.

United Nations Global Compact Network Poland (UNGCP)

W ramach kontynuacji współpracy z UN Global Compact w 2022 roku, ING Bank Śląski był partnerem programu „Standard Etyki w Polsce – Równe szanse w biznesie”, którego celem jest implementacja wytycznych ONZ ds. biznesu i praw człowieka oraz ich praktyczne zastosowanie w programach etycznych i strategiach firm. Bank był także partnerem programu Climate Positive, który obejmował m.in. inicjatywy związane z Europejskim Zielonym Ładem, zielonymi finansami, promocją czystych technologii

energetycznych (np. wodoru), efektywnością energetyczną, elektryfikacją transportu. Przedstawiciele ING Banku Śląskiego regularnie i aktywnie uczestniczyli w pracach Komitetu Sterującego tego programu.

Inne inicjatywy - Turniej Charytatywny Piłki Nożnej ING

17 września 2022 roku odbył się Turniej Charytatywny Piłki Nożnej ING na boiskach chorzowskiego MORISu. Wzięło w nim udział 26 drużyn z ING oraz 240 piłkarzy i piłkarek. Do rywalizacji stanęły drużyny złożone z pracowników banku i spółek naszej grupy kapitałowej z całego kraju. W sportowej rywalizacji padły 253 bramki.

Celem turnieju – oprócz integracji i promowania samoorganizujących się zespołów – było wsparcie organizacji charytatywnych, które zajmują się aktywizacją sportową osób niepełnosprawnych. W 2022 roku darowizny (10 000 zł każda) na działania aktywizujące dzieci i dorosłych z niepełnosprawnością otrzymały: Fundacja Avalon na rehabilitację osób z niepełnosprawnościami, Fundacja Podaj Dalej im. Dr. P. Janaszka na zakup sprzętu dla najmłodszych sportowców z niepełnosprawnościami, Stowarzyszenie Amp Futbol Polska, na organizację turnieju dla dzieci z niepełnosprawnościami.

Darowizny i sponsoring

[wskaźnik własny - 8]

SDG 1, 10

Finansowe i rzeczowe darowizny charytatywne

W 2022 roku ING Bank Śląski przekazywał darowizny charytatywne o charakterze finansowym i rzeczowym. Bank przekazał 26 darowizn charytatywnych finansowych. Darowizny były przekazywane na podstawie



Polityki darowizn ING Banku Śląskiego. Polityka określa m.in. obszary zaangażowania banku w działania charytatywne.

Wybrane przez bank obszary inwestycji społecznych to:

- działalność na rzecz dzieci i młodzieży, w tym wypoczynek dzieci i młodzieży, a także wsparcie potrzeb socjalno-bytowych,
- nauka, szkolnictwo, edukacja, oświata i wychowanie - szczególnie w obszarze edukacji finansowej i klimatycznej,
- ochrona zdrowia i profilaktyka,
- ochrona środowiska, przeciwdziałanie zmianom klimatycznym,
- wsparcie finansowe w przypadku zdarzeń szczególnych, w których ucierpiał pracownik lub członek (członkowie) jego rodziny.

W Polityce doprecyzowujemy również jakich darowizn bank nie przekazuje:

- na cele polityczne,
- które mogą zostać uznane za próbę wpłynięcia na decyzje podejmowane przez urzędników państwowych, w tym w szczególności darowizn na rzecz organizacji, które są bezpośrednio lub pośrednio powiązane z urzędnikami państwowymi,
- jeśli mają cel biznesowy i służą nawiązaniu lub utrzymaniu relacji biznesowej z klientem lub partnerem biznesowym banku,
- jeżeli istnieją okoliczności wskazujące, że beneficjent dopuszcza się korupcji, przekupstw lub innych nieetycznych bądź niezgodnych z prawem działań,
- jeżeli przekazanie darowizny mogłoby zostać ocenione jako próba dokonania korupcji lub przekupstwa,

- osobom fizycznym, za wyjątkiem darowizn w przypadku zdarzeń szczególnych, w których ucierpiał pracownik lub członek (członkowie) jego rodziny,
- organizacjom, które dyskryminują ludzi pod względem wieku, rasy, koloru skóry, przekonań religijnych, płci, niepełnosprawności, orientacji seksualnej czy kraju pochodzenia,
- organizacjom, co do których zachodzi podejrzenie, że działają w sprzeczności z wartościami, którymi kierujemy się zgodnie z Pomarańczowym Kodem ING,
- organizacjom, które nie działają na mocy Ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności instytucji pożytku publicznego i o wolontariacie,
- projektom, których celem jest wsparcie kultu religijnego, organizacji wyznaniowych,
- organizacjom studenckim, jeśli celem jest finansowanie wyjazdów i / lub imprez studenckich,
- na pokrycie kosztów bieżących organizacji społecznych, np. funkcjonowanie biura, opłaty eksploatacyjne, wynagrodzenia.

Polityka darowizn określa role Komitetu ds. Darowizn, Biura Zarządu Banku i Zarządu w procesie, wymogi analizy *due diligence* oraz przebieg procesu decyzyjnego. Każdorazowo w procesie przekazania darowizny charytatywnej udział bierze Centre of Expertise – Compliance oraz Komitet ds. Darowizn (złożony z 5 przedstawicieli banku), a także, w zależności od kwoty, dwóch członków zarządu lub zarząd banku. ING Bank Śląski przekazał darowizny charytatywne w 2022 roku na łączną wartość 2,2 mln zł (wartość nie obejmująca fundacji korporacyjnych).

Cele, które bank wspierał w ramach darowizn, w wybranych obszarach inwestycji społecznych w 2022 roku:

- wsparcie i pomoc dla Ukrainy – 4 darowizny o wartości 1 mln zł (więcej w punkcie [#Pomoc Ukrainie - działania na rzecz poszkodowanych w wyniku wojny](#)),
- działalność na rzecz dzieci i młodzieży, w tym wypoczynek dzieci i młodzieży – bank przekazał 6 darowizn o wartości 65 tys. zł,
- nauka, szkolnictwo, edukacja, oświata i wychowanie - szczególnie w obszarze edukacji finansowej i klimatycznej – bank przekazał 4 darowizny na łączną kwotę 724 tys. zł (z czego kwota 668 tys. zł pochodziła z Grantu Grupy ING),
- ochrona zdrowia i profilaktyka – bank przekazał 8 darowizn na łączną kwotę 183 tys. zł,
- wsparcie finansowe w przypadku zdarzeń szczególnych, w których ucierpiał pracownik lub członek (członkowie) jego rodziny – bank przekazał 2 darowizny na łączną kwotę 200 tys. zł.

Wśród działań wspierających 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 i Bezpieczeństwo w Cyberprzestrzeni. W obszarze ochrony zdrowia darowizny otrzymały fundacje od lat prowadzące wartościową społecznie działalność na rzecz poprawy zdrowia, m.in. Fundacja Rozwoju Kardiologii im. prof. Zbigniewa Religi w Zabrze i Polska Fundacja Gastroenterologii.

ING Bank Śląski 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, Domowe Hospicjum dla Dzieci w Opolu.



Bank przekazał również darowizny na działalność dwóch fundacji korporacyjnych:

- dla Fundacji ING Dzieciom w wysokości 9,7 mln zł (w tym kwota 5,4 mln zł, która wynika z podwojenia zbiórki #Pomoc Ukrainie),
- dla Fundacji Sztuki Polskiej ING w wysokości 1,3 mln zł.

W 2022 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 175 tys. zł. Bank przekazał 160 komputerów PC, 230 monitorów, 260 laptopów i 40 drukarek. Przekazywanie darowizn rzeczowych odbywało się na podstawie *Procedury odsprzedaży/darowizn/utylizacji majątku w ING Banku Śląskim*.

Sponsoring

W 2022 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 firm średniej i dużej wielkości. Obszar sponsoringu reguluje *Polityka sponsoringu ING Banku Śląskiego*. Polityka ta wymaga przedstawienia oferentowi (beneficjentowi sponsoringu) *Deklaracji ING Banku Śląskiego w sprawie przeciwdziałania przekupstwu i korupcji*.

W 2022 roku ING Bank Śląski na wszystkie działania sponsoringowe wydał ponad 2,3 mln złotych brutto (względem 2,7 mln zł rok wcześniej).

Podział wydatków sponsoringowych		
tys. zł	2021	2022
Działania skierowane do przedsiębiorców*	972	1 370
Działania skierowane do ludzi młodych**	659	730
Działania związane z odpowiedzialnością społeczną, ekologią i ochroną środowiska***	1 056	245
Razem	2 690	2 345

*W tym kongresy, konferencje, budowa i podtrzymanie dobrych relacji biznesowych; **W tym współpraca z uczelniami, hackathony, nauka i edukacja; ***W tym well-being

Diamenty Forbesa

W 2022 roku ING Bank Śląski został po raz pierwszy Partnerem Strategicznym rankingu „Diamenty Forbesa”. Diamenty Forbesa to zestawienie przedsiębiorstw, które w ostatnich trzech latach najszybciej zwiększały swoją wartość. Do tegorocznego rankingu zakwalifikowało się aż 6 636 firm o pozytywnym ratingu wiarygodności, mających wysoką płynność bieżącą i niezależających z płatnościami do swoich kontrahentów. Na liście znalazły się przedsiębiorstwa z 15% i większym wzrostem wartości. Nagrodzone firmy dzielone były na trzy kategorie według przychodów ze sprzedaży: firmy małe z przychodem od 5 do 50 mln zł, średnie z przychodem od 50 do 250 mln zł oraz duże z przychodem ze sprzedaży powyżej 250 mln zł.

Europejski Kongres Gospodarczy

ING Bank Śląski jako bank dla przedsiębiorczych od lat wspiera Europejski Kongres Gospodarczy w Katowicach – tym razem w roli Głównego Sponsora oraz Głównego Sponsora Transmisji Online.

XIV edycja kongresu odbyła się 25 kwietnia 2022 roku w Międzynarodowym Centrum Kongresowym w Katowicach. Eksperti z ING uczestniczyli w dyskusjach o realiach światowej geopolityki, w tym o ramach społeczno-

gospodarczego rozwoju Polski, Europy i świata, a także o zielonych megatrendach, zaawansowanych technologiach i nowych kompetencjach.

Open Eyes Economy Summit

ING Bank Śląski wspiera Open Eyes Economy Summit od samego początku. Kongres odbył się 22 i 23 listopada 2022 roku w Centrum Kongresowym ICE w Krakowie oraz na specjalnej platformie streamingowej live.oees.pl. Hybrydowa forma tego kongresu prawdopodobnie już na stałe zagościła wśród uczestników. Podczas VII edycji międzynarodowego kongresu ekonomii wartości, swoją wiedzę i doświadczeniem podzielili się eksperci z różnych środowisk, branż i firm, w tym również z ING.

Uczestnicy dyskutowali o wiarygodności ekonomicznej państwa i przedsiębiorstw oraz ich wpływie na gospodarkę. Nie zabrakło w tym kontekście tematów z obszarów takich jak: prawa człowieka, *employee experience* czy wyzwania klimatyczne. Oprócz zagadnień ekonomicznych, kongres poświęcony był również aspektom związanym z konfliktem w Ukrainie.

Europejski Kongres Finansowy

W 2022 roku ING Bank Śląski był jednym ze sponsorów Europejskiego Kongresu Finansowego (EKF), który stanowi platformę dyskusji na tematy istotne dla sektora bankowego – innowacyjności, bezpiecznej przyszłości sektora finansowego, zapewniającej stabilność systemu finansowego i zrównoważony rozwój gospodarki. W 2022 roku, w obliczu militarnej agresji Rosji na Ukrainę, EKF dyskutował także o finansach dla wartości, wolności, demokracji i międzynarodowej solidarności. W panelach w trakcie kongresu uczestniczyli przedstawiciele zarządu oraz eksperci banku. Efektem edycji EKF są rekomendacje dotyczące stabilności finansowej i rozwoju gospodarczego Polski.



FEST Festival

ING Bank Śląski został partnerem FEST Festival, który trwał od 10 do 13 sierpnia 2022 roku w Parku Śląskim w Chorzowie. FEST Festival to nie tylko święto muzyki, ale też ekologii. W dedykowanej strefie ING inspirował młodych ludzi do rozwiązań zero waste i rozmów o ekologii.

Festiwal Przyszłości

ING Bank Śląski został partnerem drugiej edycji Festiwalu Przyszłości, który odbył się w dniach 5-12 września 2022 roku w Krakowie. To wydarzenie organizowane przez Miasto Kraków, KBF i Instytut Polska Przyszłości im. Stanisława Lema. Hasło przewodnie brzmiało: „Klimat i rola technologii, nauki oraz kultury w przeprowadzeniu zmian klimatycznych”. Festiwal Przyszłości Bomba Megabitowa to impreza łącząca kulturę, technologię i naukę. Istotnym elementem tej edycji Festiwalu były Okrągłe Stoły Klimatyczne z udziałem przedstawicieli strony rządowej i biznesowej oraz aktywistów zaangażowanych w działania prospołeczne i proekologiczne. ING było aktywnym uczestnikiem Okrągłych Stołów, wypracowując razem z gośćmi rekomendacje w dwóch obszarach: energetyki oraz odpowiedzialnego biznesu. Bank przygotował i moderował dyskusję stołu „Biznes i odpowiedzialność”, poprowadził także m.in. panel ze zwycięzcami pierwszej edycji Programu Grantowego ING.

Biegnij Warszavo

O naszym zaangażowaniu w wydarzenie biegowe Biegnij Warszavo piszemy [tutaj](#).

Nasze fundacje korporacyjne

GRI [3-3] [413-1]

SDG 1, 4, 10

Fundacja ING Dzieciom

Fundacja ING Dzieciom jest jedną z najstarszych fundacji korporacyjnych w Polsce. Swoją misję - Pomagamy dzieciom być o krok do przodu - realizuje w trzech obszarach: wspieranie rozwoju, dbanie o zdrowie oraz wyrównywanie szans. Każdy z nich to szereg autorskich programów (np. Turnusy Uśmiechu, Biblioterapia, Pomarańczowa Siła, Dobry Pomysł czy Moje środowisko) oraz takich, które realizuje na zasadach partnerskich z organizacjami lokalnymi i ogólnopolskimi (np. Zwolnieni z Teorii). Fundacja rozwija program Wolontariatu ING, angażuje pracowników ING w różne projekty ekologiczne i edukacyjne na rzecz lokalnych społeczności. Pomaga dzieciom dotkniętym problemami społecznymi i ekonomicznymi, wspiera aktywność fizyczną dzieci z niepełnosprawnościami. Pomaga młodym ludziom w odkrywaniu świata i własnych możliwości, a w 2022 roku aktywnie włączyła się w pomoc dzieciom pokrzywdzonym wojną w Ukrainie.

Fundacja w 2022 roku prowadziła swoje działania zgodnie ze Strategią Fundacji ING Dzieciom na lata 2022-2024, przyjętą i zatwierdzoną przez Zarząd oraz Radę Fundacji ING Dzieciom. Fundacja jako organizacja pożytku publicznego swoje zadania realizuje zgodnie z *Ustawą o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie* oraz w zakresie określonym w Statucie Fundacji ING Dzieciom. W 2022 roku środki na realizację działań Fundacji pochodziły z:

- darowizny od fundatora (ING Bank Śląski) w wysokości 9,7 mln zł (w tym kwota 5,4 mln zł, która wynika z podwojenia zbiórki #Pomoc Ukrainie),

- darowizn pracowników i klientów ING oraz wpłat na zbiórkę charytatywną #Pomoc Ukrainie - działania pomocowe dla dzieci uchodźczych z Ukrainy w wysokości 5,4 mln zł,
- darowizny od spółek zależnych (ING Lease Polska oraz ING Commercial Finance) łącznie w wysokości 66 tys. zł,
- wpływów z 1% w wysokości 31 tys. zł,
- programu Payroll (comiesięczna kwota darowizny od pracowników ING potrącana z wynagrodzenia) w wysokości 11 tys. zł,
- z darowizn pracowników i klientów ING na działania pomocowe dla dzieci polskich w wysokości 115 tys. zł,
- ze wsparcia Starostwa w Cieszynie - wynagrodzenie za pobyt dzieci z Ukrainy w naszym ośrodku w wysokości 349 tys. zł.

Łączny przychód pieniężny Fundacji ING Dzieciom za 2022 rok wyniósł 15,6 mln zł.

#Pomoc Ukrainie

Solidarni z Ukrainą i poruszeni losem jej mieszkańców Fundacja ING Dzieciom wspólnie z ING Bankiem Śląskim uruchomiła w lutym zbiórkę #Pomoc Ukrainie, w której zebrano 5,4 mln zł. W wyniku podwojenia wpłat przez bank łączna kwota zbiórki wyniosła 10,8 mln zł. Zebrane pieniądze trafiły do organizacji, które pomagają uchodźcom, a szczególnie dzieciom.

Więcej informacji na temat zbiórki #Pomoc Ukrainie znajduje się w punkcie [#Pomoc Ukrainie – działania na rzecz poszkodowanych w wyniku wojny](#).

Na początku marca 2022 roku do ośrodka Fundacji w Wiśle trafiła grupa 22 dzieci z domu dziecka w Zaporozu. Zorganizowano wśród pracowników ING dwie zbiórki rzeczowe dla dzieci, głównie odzieży, środków higienicznych i artykułów szkolnych. Od połowy marca 2022 roku dzieciom zapewniono edukację szkolną i przedszkolną w Wiśle, wsparcie psychologa i tłumacza,

[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](#)

pomoc prawną, medyczną oraz wsparcie wolontariuszy ING. Dzieci były m.in. na letniej kolonii w Międzyzdrojach, w kopalni Królowa Luiza w Zabrzu, wzięły udział w wielu spotkaniach i warsztatach, np. w Centrum Edukacji Ekologicznej w Wiśle czy w warsztatach biblioterapeutycznych z pracownikiem Konsulatu Honorowego Ukrainy w Katowicach. Dzieci cały czas pozostają pod opieką Fundacji ING Dzieciom.

Dodatkowo, aby wesprzeć dzieci uchodźcze z Ukrainy, Fundacja przygotowała ukraińskie wydanie książki „Lucjan Lew, jakiego nie było”. Książka została przekazana organizacjom wspierającym dzieci - m.in. Fundacji Ocalenie, Centrum Nauki Kopernik, Fundacji Zustricz, Fundacji Happy Kids, Fundacji Ukraina oraz Fundacji Powszechnego Czytania. Ponad 2 600 egzemplarzy trafiło do bibliotek, szpitali i ośrodków pomocy społecznej w całej Polsce, a także do dzieci, które wzięły udział w warsztatach organizowanych przez obdarowane organizacje.

Akcje wokół książki „Ty też możesz uratować świat. Ekoopowieści z Pietruszkowej Woli”

W 2022 roku Fundacja ING Dzieciom kontynuowała przekazywanie książki „Ty też możesz uratować świat. Ekoopowieści z Pietruszkowej Woli” (autorstwa Justyny Bednarek, z ilustracjami Joanny Czaplewskiej) do bibliotek publicznych i szkół podstawowych w Polsce. Udało się wysłać prawie 7 500 egzemplarzy. Dystrybucja będzie kontynuowana w 2023 roku. Książka została wydana również w formie audiobooka. Dostępna jest na stronie Fundacji ING Dzieciom oraz na platformie Spotify – na kanale ING Bank Śląski Podcasty.

Fundacja promowała czytelnictwo i książkę podczas kilku wydarzeń w 2022 roku. Dołączyła do Festiwalu Bomba Megabitowa w Krakowie, w trakcie którego odbyły się warsztaty na temat robienia papieru z resztek - wzięło w nich udział ponad 80 dzieci z krakowskich szkół podstawowych. Odbyły się także warsztaty rodzinne, gdzie dzieci uczyły się metod domowego

upcyclingu papieru razem ze swoimi rodzicami i opiekunami. Warsztaty zorganizowano w krakowskim Studio Litograf.

Z okazji Światowego Forum Miejskiego ONZ powstało w Katowicach wyjątkowe miejsce - Kato Urban Corner, gdzie od czerwca do października animatorzy przybliżali zwiedzającym idee 17 Celów Zrównoważonego Rozwoju. Przez 4 miesiące zrealizowano 58 wydarzeń i przyjęto ponad 2 000 odwiedzających. W Kato Urban Corner zrealizowano kilka spotkań autorskich z pisarzami opisującymi kryzys klimatyczny, m.in. z Justyną Bednarek, autorką książki „Ty też możesz uratować świat. Ekoopowieści z Pietruszkowej Woli”. Na młodszych i starszych zwiedzających czekała także ekobiblioteczka pod patronatem Fundacji ING Dzieciom. Fundacja wsparła dodatkowo akcję „Nie używasz? Wymień się!”, w ramach której w 10 przedszkolach na terenie Katowic stanęły regały-wymienialniki zbudowane przez dzieci na warsztatach w Kato Urban Corner.

Fundacja ING Dzieciom była partnerem Międzypokoleniowego Festiwalu Literatury Dziecięcej Ojce i Działki w Katowicach, gdzie motywem przewodnim była ekologia. Pierwszego dnia festiwalu odbyła się konferencja z przedstawicielami organizacji pozarządowych, które wnoszą istotny wkład w rozwój edukacji klimatycznej. Fundację reprezentowała prezes zarządu Joanna Dymna-Oszek. W wydarzeniu wzięło udział ponad 70 edukatorów ze Śląska. Przez trzy dni dzieci wraz z opiekunami uczestniczyły w licznych atrakcjach, warsztatach i spotkaniach z autorami.

Wolontariat pracowniczy

ING Bank Śląski oraz pozostałe spółki Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego zapewniają wszystkim pracownikom możliwość wykorzystania 8 godzin w ciągu roku na wolontariat, zgodnie z Regulaminem Pracy ING Banku Śląskiego oraz regulaminami pracy pozostałych spółek Grupy. Każdy pracownik, który korzysta z tej możliwości, rejestruje czas na wolontariat w wewnętrznym systemie. Pracownicy zgłaszający wolontariat Fundacji ING Dzieciom są objęci ubezpieczeniem.

Do końca marca 2022 roku, w trosce o zdrowie zarówno wolontariuszy ING, jak i dzieci, wszystkie projekty realizowano w formule e-wolontariatu. Od kwietnia 2022 roku wznowiono możliwość bezpośrednich spotkań wolontariuszy ING z najmłodszymi. Mimo to, e-wolontariat to forma zaangażowania, która nadal jest często przez nich wybierana.

Od 2006 roku pracownicy ING uczestniczą w konkursie wolontariackim Dobry Pomysł. W 2022 roku, 143 wolontariuszy ING zrealizowało 28 projektów na łączną kwotę 162 tys. zł. W projektach, których beneficjentami były lokalne społeczności, szkoły i organizacje pozarządowe udział wzięło 1 015 dzieci. Realizowane przez wolontariuszy działania były odpowiedzią na realne potrzeby danej grupy dzieci. Wśród projektów znalazły się projekty sportowe, artystyczne, remontowo-budowlane czy też edukacyjne. Niemal połowa z nich zawierała w sobie elementy edukacji finansowej. W 2022 roku ogłoszono i rozstrzygnięto kolejną edycję konkursu „Dobry Pomysł”. Dofinansowanie na łączną kwotę 187 tys. zł. otrzymały 32 projekty, które będą realizowane do końca czerwca 2023 roku. Dodatkowo Zarząd Fundacji podjął decyzję, aby projektom, które nie wygrały w konkursie, udzielić wsparcia w wysokości 1 000 zł. Wsparcie to ma umożliwić podtrzymanie relacji i kontaktu z beneficjentem oraz podopiecznymi. Środki te mają być przeznaczone na realizację spotkań z najmłodszymi.

W 2022 roku rozstrzygnięto pierwszą edycję utworzonego przez Fundację i bank programu „Moje środowisko”, w którym wolontariusze ING mogli zdobyć grant na działania ekologiczne z wybranym przez siebie partnerem społecznym. Środki finansowe oraz wsparcie merytoryczne otrzymały 33 projekty, które realizowane były w całej Polsce. Wolontariusze ING wspólnie ze swoimi beneficjentami (lokalnymi szkołami, przedszkolami i organizacjami pozarządowymi) angażowali najmłodszych w zagospodarowanie przestrzenne lub prowadzili zajęcia z zakresu edukacji ekologicznej. W realizację projektów na łączną kwotę 392 tys. zł



zaangażowało się 285 wolontariuszy, którzy ze swoimi działaniami dotarli do 4 784 dzieci. W grudniu 2022 roku ogłoszono nabór wniosków do drugiej edycji programu „Moje środowisko”. Rozstrzygnięcie konkursu nastąpi w pierwszym kwartale 2023 roku.

Poza konkursami „Dobry Pomysł” i „Moje środowisko”, wolontariusze ING angażowali się w wiele innych spotkań z dziećmi. Wiosną 2022 roku 7 wolontariuszy ING zaangażowało się w regularne e-korepetycje w katowickim domu dziecka. Odbывwały się także jednorazowe spotkania e-wolontariuszy ING z dziećmi i młodzieżą z całej Polski, podczas których opowiadali przede wszystkim o swoich pasjach i podróżach. Kontynuowana była także współpraca z Fundacją Polskie Forum Migracyjne. 8 wolontariuszy ING (zarówno w formule e-wolontariatu oraz spotkań bezpośrednich) wspierało dzieci cudzoziemskie i innych opiekunów w nauce języka polskiego, w odnalezieniu się w nowej rzeczywistości – poznaniu polskiej kultury.

Wolontariusze ING w 2022 roku aktywnie włączyli się również w organizację czasu wolnego dla podopiecznych Fundacji – dzieci z Zaporozża. 50 wolontariuszy ING odwiedziło dzieci w ośrodku Fundacji w Wiśle. Każda wizyta była wyjątkowym spotkaniem, pełnym atrakcji i aktywności sportowych.

Pracownicy ING zainteresowani kompetencjami przyszłości mieli możliwość zaangażowania się w Program „Przedszkola Jutra – Równe Szanse”. To program praktycznej wiedzy na temat najlepszych technik edukacyjnych, opartych na kompetencjach przyszłości i zabawy nauką, zrealizowany we współpracy ze Stowarzyszeniem Cyfrowy Dialog oraz firmą KidsView. Słowem kluczowym programu jest STEAM, czyli metoda edukacyjna angażująca dzieci i pozwalająca na ich wielokierunkowy rozwój. 9 wolontariuszy ING zrealizowało zajęcia dla 164 dzieci w 5 placówkach. Łącznie w programie wzięło udział ponad 300 przedszkoli z całej Polski.

Wolontariusze ING byli obecni także na eventach Pomarańczowej Siły, które były realizowane w 6 placówkach w Polsce. 39 wolontariuszy ING pomagało w organizacji sportowych eventów, ale przede wszystkim towarzyszyło dzieciom i młodzieży w ich sportowych zmaganiach. W eventach Pomarańczowej Siły wzięło udział prawie 600 dzieci.

W 2022 roku wolontariusze ING zaangażowali się także w nowy cykl koncertów „Pianissimo” organizowanych przez Narodową Orkiestrę Symfoniczną Polskiego Radia w Katowicach. Były to koncerty sensoryczne, którym przyświecała wyjątkowa idea - umożliwienie udziału w wydarzeniach muzycznych osobom z wysoką wrażliwością sensoryczną. Zadaniem wolontariuszy było wspieranie słuchaczy, jeśli była taka potrzeba. Sami także mieli okazję wysłuchać koncertu oraz zajrzeć w zakamarki wyjątkowego budynku, jakim jest katowicki NOSPR. Koncerty „Pianissimo” wsparło 33 wolontariuszy ING. W koncertach udział wzięło 733 słuchaczy w różnym wieku. Wolontariusze ING zostali także zaproszeni przez katowicki NOSPR do pomocy w organizacji Dnia Dostępności. 3 wolontariuszy ING pomagało przy organizowanym tego dnia koncercie.

W 2022 roku wolontariusze ING aktywnie wspierali Fundację ING Dzieciom w realizacji eventów i wydarzeń. Zaangażowali się w: Dzień Dziecka w centrali w Katowicach oraz Warszawie, Festiwal Ojce i Działki w Katowicach, Kato Urban Corner oraz Bombę Megabitową w Krakowie. Łącznie, dzięki 37 wolontariuszom, realizacja działań na rzecz najmłodszych była sprawniejsza.

[wskaźnik własny - 7]

Czas poświęcony na wolontariat pracowniczy					
	2018	2019	2020	2021	2022
Liczba godzin wykorzystanych na wolontariat przez pracowników	5 301	7 283	1 072	1 099	5 867

2022 roku Fundacja ING Dzieciom zorganizowała 10 szkoleń dla wolontariuszy, w których udział wzięło 414 pracowników ING. Szkolenia dotyczyły edukacji finansowej, edukacji ekologicznej oraz skutecznego pisania projektu społecznego. Szkolenia były organizowane przed ogłoszeniem oraz po rozstrzygnięciu konkursów „Dobry Pomysł” i „Moje środowisko”, by chętnych lepiej przygotować do złożenia wniosku, a następnie do realizacji działań. Poza szkoleniami merytorycznymi, zorganizowaliśmy również spotkanie, w trakcie którego liderzy wolontariatu podzielili się swoimi doświadczeniami z działań wolontariackich.

Z okazji Międzynarodowego Dnia Wolontariusza, obchodzonego 5 grudnia, do pracowników została rozesłana wiadomość z życzeniami od Joanny Erdman, Wiceprezes Zarządu ING Banku Śląskiego – patronki programu Wolontariat ING. Fundacja ING Dzieciom doceniła zaangażowanie wolontariuszy ING i przygotowała dla nich zaproszenia na świąteczne i noworoczne koncerty do Narodowej Orkiestry Symfonicznej Polskiego Radia w Katowicach.

Pomarańczowa Siła

Pomarańczowa Siła to program, który Fundacja realizuje dzięki środkom wybieganym i wymaszerowanym przez pracowników ING w biegu masowym Biegnij Warszawo oraz imprezie towarzyszącej Maszeruję - Kibicuję. W 2021 roku pracownicy ING wybiegali 64 tys. zł, które w 2022 roku przeznaczono na zajęcia sportowe dla dzieci z niepełnosprawnościami. Tegoroczna edycja zgromadziła wokół wydarzeń sportowych prawie 600 dzieci z 6 placówek. Były to: Zespół Szkół Ogólnokształcących z oddziałami integracyjnymi i specjalnymi nr 5 w Sosnowcu, Zespół Szkół Specjalnych w Bielsku Podlaskim, Fundacja Dzieciom „Zdążyć z Pomocą” (Klub Myszki Norki w Warszawie), Stowarzyszenie na Rzecz Dzieci z Porażeniem Mózgowym „Blżej nas” w Tychach, Zespół Szkół Specjalnych nr 14 im. Ambasadorki Praw Człowieka w Gorzowie Wielkopolskim oraz Fundacja Aktywnej Rehabilitacji – region śląski. Ambasadorką programu jest mistrzyni

[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](#)

paraolimpijska w sprincie - Alicja Jeromin, która swoją postawą pokazuje, że sport nie wyklucza nikogo i jest dla wszystkich.

Zbiórki onkologiczne na rzecz dzieci

W 2022 roku Fundacja kontynuowała program zbiórek onkologicznych dla dzieci wśród pracowników ING. Opublikowano 15 zbiórek, w których zebrano wśród pracowników ING 32 tys. zł. Fundacja do każdej zbiórki dołożyła 10 tys. zł, co dało finalną kwotę 150 tys. zł w 2022 roku.

Udział w konferencjach

Fundacja aktywnie bierze udział w konferencjach i wydarzeniach zewnętrznych, podczas których dzieli się swoimi dobrymi praktykami i działaniami na rzecz dzieci. W maju była obecna na 9. Targach CSR w Warszawie, gdzie na wspólnym stoisku z ING Bankiem Śląskim i Fundacją Sztuki Polskiej ING podejmowała tematy dotyczące m.in. edukacji klimatycznej i finansowej oraz biblioterapii. Ponadto Fundacja wzięła udział w Konferencji Miasto-Woda-Jakość Życia – Wrocław (panel „Edukacja ekologiczna – jak to robimy w ING”), Kongresie Open Eyes Economy Summit – Kraków (panel „Biznes dla edukacji, czy edukacja dla biznesu? (Nie)odkryty potencjał przeciwdziałający wykluczeniom społecznym”), Koalicji Liderzy Pro Bono – Warszawa (panel: Wolontariat pracowniczy – współpraca dla Ukrainy) oraz w Forum Fundacji Korporacyjnych (Forum Darczyńców) – Warszawa.

Inne wewnętrzne inicjatywy angażujące pracowników ING

Pracownicy ING już po raz drugi wzięli udział w memoriale na rzecz zmarłego kolegi oraz skorzystali z możliwości włączenia się w akcję charytatywną podczas inauguracji ING Today. Środki pochodzące z tych akcji w wysokości 40 tys. zł przekazano łódzkiej Fundacji GAJUSZ na program OKNO, który wspiera terapię dzieci po zakończeniu leczenia onkologicznego.

W ramach akcji Pomarańczowy Plecak pracownicy ING pomogli skompletować prawie 100 szkolnych wyprawek dla dzieci z Ukrainy, które od września poszły do polskich szkół. Uruchomiono także zbiórkę, która pozwoliła na zakup dodatkowych przyborów szkolnych. Wszystkie wyprawki trafiły do organizacji i placówek wspierających dzieci uchodźcze z Ukrainy. Były to: Fundacja In Corpore w Katowicach, Stowarzyszenie Siemianowice dla Ukrainy oraz Związek Ukraińców w Polsce (Warszawa i oddziały).

We wrześniu i październiku 2022 roku odbyła się w ING wewnętrzna Akcja-Licytacja na rzecz ukraińskich dzieci. W ciągu 6 tygodni z 95 aukcji udało się zebrać 13 tys. zł. Środki przeznaczono na międzykulturowy program pod nazwą „Razem dla lepszej przyszłości” realizowany przez Centrum Nauki Kopernik (CNK). Łącznie Fundacja ING Dzieciom przekazała CNK 30 tys. zł - pozostałe środki pochodziły z bieżących wpłat na rzecz Pomocy Ukrainie.

Pod koniec listopada Fundacja wspólnie z bankiem zorganizowała wśród pracowników ING wewnętrzną akcję świąteczną - List do św. Mikołaja. Udało się spełnić marzenia 268 dzieci z 9 placówek i domów w Polsce. Były to: dzieci z Domu Dziecka w Zaporozu (przebywające pod opieką Fundacji ING Dzieciom w Wiśle), dzieci z Ukrainy przebywające u rodzin pracowników ING, rodzina z Ukrainy w Oleśnicy, Ochronka Charytatywna w Piekarach Śląskich, Świetlica OAZA w Radzionkowie, Placówka Opiekuńczo-Wychowawcza nr 9 w Sosnowcu oraz trzy Rodzinne Domy Dziecka w Warszawie – Dom przy Koszykowej, Bajkowy Dworek i Radosny Dom. Dodatkowo pracownicy mogli wpłacać pieniądze na konto Fundacji na zakup dodatkowych paczek – zbiórka wyniosła 8 tys. zł. Środki te przeznaczono na zakup brakujących prezentów oraz wsparcie organizacji świąt dla dzieci z Fundacji Zdążyć z Pomocą „Klub Myszki Norki” w Warszawie oraz ze Specjalistycznego Ośrodka Wsparcia dla Ofiar Przemocy w Rodzinie „PRZYSTAŃ” w Świętochłowicach.

Przyjaciel Niewidomych

W grudniu 2022 Fundacja ING Dzieciom otrzymała Odznakę Polskiego Związku Niewidomych przyznaną przez Specjalny Ośrodek Szkolno-Wychowawczy dla Dzieci i Młodzieży Niepełnosprawnej w Dąbrowie Górniczej.

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. Jednocześnie prowadzi działalność statutową związaną z pracą nad rozwojem kolekcji oraz promocją artystów z nią związanych. Kolekcja w minionym roku powiększyła się o 14 obiektów autorstwa trzech artystek i dwóch artystów. Fundacja w 2022 roku realizowała swoje projekty zgodnie z planem działania przyjętym i zatwierdzonym przez Zarząd oraz Radę Fundacji. Fundatorami działań Fundacji w 2022 roku był ING Bank Śląski oraz ING Hubs, wpisując się w światowy program mecenatu sztuki Grupy ING, 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 260 dzieł – 89 obrazów, 71 fotografii, 42 prace na papierze, 37 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 43 artystek i 73 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 2022 roku do kolekcji trafiły fotografie Marii Lobody, obrazy Karola Radziszewskiego i Cyryla Polaczka, rzeźby Zuzy Golińskiej oraz obiekt



(flaga) i fotografia Yulii Krivich. Kolekcja Fundacji pokazuje m.in. zaangażowanie sztuki współczesnej w aktualne globalne problemy, takie jak klimat czy prawa człowieka. Zuza Golińska w swojej praktyce porusza zagadnienia kryzysu i katastrofy klimatycznej, rzeźby zakupione do kolekcji powstały ze stali odzyskanej w stoczni gdańskiej. Yulia Krivich to artystka pochodząca z Ukrainy, jednak od wielu lat mieszkająca w Polsce, której akcje z pogranicza sztuki i aktywizmu są skoncentrowane na wspieraniu swojego kraju i jego mieszkańców, także tych, którzy przyjechali do Polski.

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, ING Commercial Finance oraz w siedzibie ING Hubs.

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

W 2022 roku Fundacja była współorganizatorem wystawy „Niepokój przychodzi o zmierzchu” kuratorowanej przez Magdalenę Komornicką w Zachęcie – Narodowej Galerii Sztuki w Warszawie. Był to pierwszy od dawna przegląd pokoleniowy, prezentujący prace blisko 90 artystek i artystów urodzonych w latach 80. i 90., pozwalający wielu młodym twórcom na pokazanie swoich prac szerszej publiczności i zaistnienie w tak ważnym dla kultury miejscu. Na wystawie znalazło się także 12 prac z kolekcji Fundacji – autorstwa Agaty Ingarden, Stacha Szumskiego, Hanny Krzysztofiak, Mikołaja Sobczaka, Martyny Czech, Zuzanny Bartoszek, Tomasza Kręcickiego, Karoliny Jabłońskiej i Ali Savashevich.

Fundacja uruchomiła także swoją własną, nietypową przestrzeń wystawienniczą – galerię jednej pracy – Podgląd, umieszczoną w witrynie centrali banku przy Puławskiej 2 w Warszawie. Dzięki jej usytuowaniu,

dostęp do prezentowanej pracy mają wszyscy przechodnie, przez całą dobę. W 2022 roku zaprezentowane zostały dzieła: Janka Simona, bez tytułu oraz Slavs and Tatars, Noblesse Oblige.

Ponadto, w ramach programu wypożyczania dzieł z kolekcji, prace były eksponowane na następujących wydarzeniach:

- Galeria Bielska BWA, „POTENCJA –Teoria humoralna: quattrostagioni”.
- Trafostacja Sztuki w Szczecinie, „Pierwsze miejsce w tabeli?”.
- MCSW Elektrownia, Radom, „WomanArt. Power”.
- ZAK Zentrum für Aktuelle Kunst at Spandau Citadel, Ausnahmezustand.
- Zachęta, Warszawa, Mariola Przyjemaska, „Konstrukcja, konsumpcja i melancholia”.

Nagroda Fundacji

Od 2017 roku prace artystki, artysty lub grupy artystycznej prezentowane podczas Warsaw Gallery Weekend trafiają do kolekcji Fundacji w drodze konkursu. W dniach 29-30 września 2022 roku jury odwiedziło 30 wystaw artystek i artystów wystawiających w ramach Warsaw Gallery Weekend.

Nagroda Główna Fundacji Sztuki Polskiej ING trafiła do Karola Radziszewskiego. Jury zdecydowało o zakupie obrazu „Harnasie”. Przyznano także Nagrodę Specjalną Karolinie Grzywnowicz za jej wystawę w galerii Jednostka. Szczegółowe zasady konkursu określa regulamin dostępny na stronie internetowej Fundacji, a obrady jury są protokołowane.

Artysta – Zawodowiec

W 2022 roku po raz szósty odbył się projekt Artysta – Zawodowiec, skierowany do studentów i początkujących artystów. Celem projektu jest przygotowanie na trudny moment ukończenia uczelni i profesjonalizacji działalności artystycznej, wyrównywanie szans i wspieranie w rozwoju

zawodowym. 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 prowadzą 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.

W 2020 roku projekt Artysta – Zawodowiec, z uwagi na ograniczenia spowodowane pandemią, przeniósł się do sieci i w tej formie był kontynuowany także w roku 2022.

Edycja 2022 to: 9 wykładów w języku polskim, specjalny wykład dla osób Ukrainy (po ukraińsku i rosyjsku), 205 konsultacji portfolio, Letnia szkoła na Wiśle w ramach projektu FLOW, pobyty w rezydencji W788 (3 laureatów). Wszystkie wykłady były tłumaczone na polski język migowy (PJM) i zostały zarejestrowane z tłumaczeniem. Nagrania z tej edycji, podobnie jak z poprzednich, wraz z dodatkowymi materiałami uzupełniającymi trafiły do nowego miejsca na stronie internetowej Fundacji (ingart.pl) – BAZA WIEDZY.

Edycja 2022 w liczbach:

- 917 kobiet, 193 mężczyzn, 33 osoby niebinarne (łącznie: 1 143),
- 16 województw,
- 11 nastolatków i aż 42 osoby powyżej pięćdziesiątego roku życia,
- 92% uczestników ocenia dobrze i bardzo dobrze,
- 98% poleciłoby wykłady innym zainteresowanym,
- 85% osób uważa, że przekazywana wiedza powinna być w programie uczelni.



ING dla pracowników (S)

Zarządzanie kapitałem ludzkim	211
Nasz elastyczny tryb pracy	221
Programy rozwojowe i szkoleniowe	221
Wiemy, jak oceniają nas pracownicy	230
Rozmowy roczne	231
Różnorodność i równe szanse	232
Zasady wynagradzania	234
Przyjazne miejsce pracy	236
Komunikacja z pracownikami	240
Bezpieczeństwo i higiena pracy	242



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

GRI [3-3]

SDG 8

Strategia, polityki, procedury

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:

- 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),
- Regulamin pracy ING Banku Śląskiego S.A.,
- Regulamin pracy hybrydowej w ING Banku Śląskim S.A.,
- Procedura Organizacji Praktyk i Staży w Grupie Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A.,
- Regulamin Programu Poleceń Pracowniczych w ING Banku Śląskim S.A.

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

GRI [2-7] [2-8]

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 64% pracowników naszego banku stanowią kobiety.

31 grudnia 2022 roku Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego zatrudniała 8 399 osób. W stosunku do grudnia poprzedniego roku liczba pracowników zmniejszyła się o 295 osób (tj. o 3,4%). Na koniec grudnia 2022 roku ING Bank Śląski zatrudniał 7 961 osób, czyli o 287 osób mniej w porównaniu z grudniem 2021 roku.

Liczba pracowników (osoby)					
	2018	2019	2020	2021	2022
Centrala w Katowicach	3 085	3 117	3 474	3 811	3 645
Centrala w Warszawie	729	746	827	882	994
Oddziały	3 851	3 827	3 752	3 555	3 322
Bank ogółem	7 665	7 690	8 053	8 248	7 961
ING Lease (Polska) Sp. z o.o.	227	232	248	246	237
ING Commercial Finance Polska S.A.	110	112	114	116	114
ING Bank Hipoteczny S.A.	30	39	36	38	36
Solver Sp. z o.o.	2	2	2	-	-
ING Usługi dla Biznesu Sp. z o.o.	49	57	51	43	37
Nowe Usługi S.A.	3	3	3	3	3
SAIO Spółka Akcyjna	-	-	-	-	11
Spółki zależne	421	445	454	446	438
Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego	8 086	8 135	8 507	8 694	8 399



Liczba pracowników w podziale na płeć i region na koniec 2022 roku

	Pełny etat			Niepełny etat	Zatrudnieni na godziny nie-gwarantowane*	Zatrudnieni na umowę zlecenie
	Czas nieokreślony	Czas określony	Razem			
Dolnośląskie	226	12	236	2	-	2
Kobieta	171	8	177	2	-	1
Mężczyzna	55	4	59	-	-	1
Kujawsko - pomorskie	101	7	108	-	-	4
Kobieta	70	4	74	-	-	2
Mężczyzna	31	3	34	-	-	2
Lubelskie	50	2	52	-	-	2
Kobieta	35	2	37	-	-	1
Mężczyzna	15	-	15	-	-	1
Lubuskie	35	1	36	-	-	1
Kobieta	28	1	29	-	-	1
Mężczyzna	7	-	7	-	-	-
Łódzkie	166	4	169	1	-	3
Kobieta	119	4	122	1	-	2
Mężczyzna	47	-	47	-	-	1
Małopolskie	306	13	312	7	-	7
Kobieta	232	8	234	6	-	4
Mężczyzna	74	5	78	1	-	3
Mazowieckie	1 532	136	1 642	26	35	70
Kobieta	882	68	933	17	23	33
Mężczyzna	650	68	709	9	12	37
Opolskie	170	2	171	1	-	4
Kobieta	139	2	140	1	-	3
Mężczyzna	31	-	31	-	-	1
Podkarpackie	85	8	93	-	-	4

Kobieta	65	6	71	-	-	4
Mężczyzna	20	2	22	-	-	-
Podlaskie	49	1	50	-	-	2
Kobieta	36	1	37	-	-	2
Mężczyzna	13	-	13	-	-	-
Pomorskie	129	6	135	-	-	4
Kobieta	98	4	102	-	-	1
Mężczyzna	31	2	33	-	-	3
Śląskie	4 687	222	4 824	85	10	223
Kobieta	2 909	152	3 010	51	7	150
Mężczyzna	1 778	70	1 814	34	3	73
Świętokrzyskie	85	3	88	-	-	1
Kobieta	70	3	73	-	-	1
Mężczyzna	15	-	15	-	-	-
Warmińsko- mazurskie	26	2	28	-	-	2
Kobieta	17	-	17	-	-	2
Mężczyzna	9	2	11	-	-	-
Wielkopolskie	216	11	227	-	-	5
Kobieta	161	6	167	-	-	5
Mężczyzna	55	5	60	-	-	-
Zachodniopomorskie	100	6	105	1	-	2
Kobieta	75	4	78	1	-	1
Mężczyzna	25	2	27	-	-	1
Polska ogółem	7 963	436	8 276	123	45	336
Kobieta	5 032	269	5 223	78	30	212
Mężczyzna	2 831	161	2 948	44	15	122

* pracownicy zatrudnieni na godziny niegwarantowane - w tej grupie zostały podane osoby na umowę o dzieło. Ze względu na charakter umowy zostały uwzględnione wszystkie osoby w okresie rozliczeniowym.



Liczba pracowników w podziale na płeć i rodzaj umowy o pracę

	2018	2019	2020	2021	2022
Kobieta	5 506	5 480	5 608	5 612	5 380
Pełny etat	5 383	5 353	5 502	5 510	5 301
Niepełny etat	123	127	106	102	79
Mężczyzna	2 580	2 655	2 899	3 082	3 019
Pełny etat	2 540	2 597	2 842	3 030	2 975
Niepełny etat	40	58	57	52	44
Razem	8 086	8 135	8 507	8 694	8 399
Pełny etat	7 923	7 950	8 344	8 540	8 276
Niepełny etat	163	185	163	154	123

Liczba pracowników w podziale na region i rodzaj umowy o pracę

	2018	2019	2020	2021	2022
Dolnośląskie	252	248	248	249	238
Nieokreślony	240	241	231	227	226
Czasowy	12	7	17	22	12
Kujawsko - pomorskie	123	119	113	116	108
Nieokreślony	117	112	106	108	101
Czasowy	6	7	7	8	7
Lubelskie	61	59	58	57	52

Nieokreślony	60	57	56	55	50
Czasowy	1	2	2	2	2
Lubuskie	35	36	36	37	36
Nieokreślony	34	31	34	34	35
Czasowy	1	5	2	3	1
Łódzkie	188	189	183	181	170
Nieokreślony	181	180	173	173	166
Czasowy	7	9	10	8	4
Małopolskie	372	357	356	330	319
Nieokreślony	349	337	336	315	306
Czasowy	23	20	20	15	13
Mazowieckie	1 493	1 505	1 572	1 597	1 668
Nieokreślony	1 392	1 410	1 451	1 495	1 532
Czasowy	101	95	121	102	136
Opolskie	208	200	199	183	172
Nieokreślony	198	188	193	182	170
Czasowy	10	12	6	1	2
Podkarpackie	102	100	99	96	93
Nieokreślony	99	94	92	88	85
Czasowy	3	6	7	8	8
Podlaskie	53	51	48	49	50
Nieokreślony	50	51	48	49	49

Czasowy	3	0	0	0	1
Pomorskie	147	147	146	138	135
Nieokreślony	133	136	134	127	129
Czasowy	14	11	12	11	6
Śląskie	4 543	4 626	4 949	5 183	4 909
Nieokreślony	4 323	4 294	4 475	4 648	4 687
Czasowy	220	332	474	535	222
Świętokrzyskie	98	95	102	93	88
Nieokreślony	95	92	101	91	85
Czasowy	3	3	1	2	3
Warmińsko- mazurskie	34	34	34	32	28
Nieokreślony	32	33	31	31	26
Czasowy	2	1	3	1	2
Wielkopolskie	266	262	259	245	227
Nieokreślony	246	244	242	235	216
Czasowy	20	18	17	10	11
Zachodniopomorskie	111	107	105	108	106
Nieokreślony	109	101	100	99	100
Czasowy	2	6	5	9	6



Liczba innych osób wykonujących pracę na rzecz organizacji na koniec okresu*			
Forma zatrudnienia	Opis	2021	2022
B2B	Przedsiębiorca prowadzący jednoosobową działalność gospodarczą w porozumieniu z pracodawcą określa wynagrodzenie za wykonaną pracę, miejsce i czas pracy. Formuła wykorzystywana na potrzeby uzupełnienia brakujących kompetencji w organizacji lub pozyskania współpracowników dla wyspecjalizowanych zadań okresowych.	150	178
Body Leasing	Przez tę formę rozumiemy zawarcie umowy między zlecającym a przedsiębiorcą dostarczającym usługi. Umowa nie dotyczy udostępniania pracowników, lecz świadczenia usług przez podmiot trzeci. Wykorzystywana w celu pozyskiwania kompetencji niedostępnych w organizacji.	69	139
Dostawcy usług/oprogramowania IT	Współpraca w ramach umowy z dostawcą usług / oprogramowania IT polega na powierzeniu dostawcy, na podstawie umowy, wykonywania nierealizowanych po stronie organizacji czynności związanych ze sprzętem komputerowym, oprogramowaniem i przetwarzaniem danych oraz tworzeniem aplikacji i zapewnieniem obsługi biznesowej procesów informatycznych.	82	145
Outsourcing	Współpraca w ramach umowy z firmą świadczącą usługę. Organizacja płaci fakturę za usługę nie wchodząc w relację pracowniczą z osobami zatrudnionymi w firmie, która świadczy usługę. Ponadto procesy firmy outsourcingowej nie mogą być realizowane po stronie organizacji.	699	886
Praca tymczasowa**	Polega na wykonywaniu zadań o charakterze okresowym na rzecz jednego pracodawcy - użytkownika przez okres nie dłuższy niż 18 miesięcy w ciągu kolejnych 36 miesięcy. Forma ta służy wypełnianiu luk kadrowych w przypadku zadań, które nie wymagają specjalistycznej wiedzy. Pozwala dynamicznie reagować na zmiany w procesach z tym, że stanowi ona odpowiedź na potrzebę terminowego zatrudnienia związaną w szczególności z akcjami sezonowymi, zmiennością zapotrzebowania na pracę.	73	12
SUMA		1 073	1 360

*Osoby te nie wchodzi w liczbę naszych pracowników; **Praca tymczasowa – pracownicy zatrudnieni przez agencję pracy tymczasowej w ramach umowy zlecenie.



Struktura zatrudnienia

GRI [405-1]

Liczba pracowników w podziale na szczeble zatrudnienia, grupy wiekowe i płeć															
	2018			2019			2020			2021			2022		
	Kobiety	Mężczyźni	Razem	Kobiety	Mężczyźni	Razem	Kobiety	Mężczyźni	Razem	Kobiety	Mężczyźni	Razem	Kobiety	Mężczyźni	Razem
Wyższa kadra zarządzająca	10	26	36	9	25	34	10	25	35	12	24	36	11	23	34
30-50 lat	7	17	24	6	14	20	4	10	14	5	12	17	4	12	16
Powyżej 50 lat	3	9	12	3	11	14	6	15	21	7	12	19	7	11	18
Kadra zarządzająca	221	194	415	225	202	427	98	144	242	101	170	271	98	167	265
30-50 lat	189	155	344	183	159	342	77	110	187	71	124	195	66	115	181
Poniżej 30 lat	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-
Powyżej 50 lat	32	39	71	42	43	85	21	34	55	30	45	75	32	52	84
Niższa kadra zarządzająca	188	166	354	159	160	319	241	200	441	251	196	447	244	196	440
30-50 lat	156	138	294	128	126	254	188	158	346	187	152	339	178	149	327
Poniżej 30 lat	-	4	4	-	3	3	-	2	2	2	5	7	1	6	7
Powyżej 50 lat	32	24	56	31	31	62	53	40	93	62	39	101	65	41	106
Specjaliści	4 964	2 150	7 114	4 903	2 212	7 115	5 116	2 501	7 617	5 140	2 658	7 798	4 989	2 630	7 619
30-50 lat	3 672	1 506	5 178	3 591	1 530	5 121	3 650	1 666	5 316	3 587	1 731	5 318	3 454	1 763	5 217
Poniżej 30 lat	602	390	992	578	409	987	655	524	1 179	724	570	1 294	624	489	1 113
Powyżej 50 lat	690	254	944	734	273	1 007	811	311	1 122	829	357	1 186	911	378	1 289
Pozostali pracownicy	123	44	167	184	56	240	143	29	172	108	34	142	38	3	41
30-50 lat	63	11	74	72	14	86	65	7	72	57	9	66	23	1	24
Poniżej 30 lat	51	27	78	101	36	137	72	19	91	45	22	67	9	-	9
Powyżej 50 lat	9	6	15	11	6	17	6	3	9	6	3	9	6	2	8
Razem	5 506	2 580	8 086	5 480	2 655	8 135	5 608	2 899	8 507	5 612	3 082	8 694	5 380	3 019	8 399



GRI [405-2]

Kategoria pracowników	Liczba kobiet	Liczba mężczyzn	Stosunek wynagrodzeń całkowitych kobiet do mężczyzn
2022 rok			
Wyższa kadra zarządzająca	61	135	94%
Kadra zarządzająca	291	246	95%
Pozostali pracownicy	5 205	2 687	96%
Razem	5 557	3 068	96%
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%

Więcej informacji w zakresie stosunku wynagrodzeń kobiet do mężczyzn przytaczamy w rozdziale o [Ładzie korporacyjnym](#).

GRI [401-1]

Odsetek nowych pracowników zatrudnionych oraz wskaźnik rotacji					
	2018	2019	2020	2021	2022
Podział nowo zatrudnionych pracowników w okresie sprawozdawczym według grup wiekowych					
Poniżej 30 lat	48,7%	51,0%	51,8%	56,4%	40,5%
Pomiędzy 30-50 lat	48,6%	46,7%	45,9%	40,5%	55,8%
Powyżej 50 lat	2,7%	2,3%	2,3%	3,1%	3,6%
Podział nowo zatrudnionych pracowników w okresie sprawozdawczym według płci					
Kobiety	47,1%	48,3%	48,0%	46,4%	50,7%
Mężczyźni	52,9%	51,7%	52,0%	53,6%	49,3%
Rotacja pracowników					
Dobrowolna	4,7%	4,5%	3,6%	5,5%	6,3%
Niedobrowolna	2,3%	2,7%	3,4%	3,4%	4,9%
Pracownicy, którzy odeszli wg kategorii wiekowej					
Poniżej 30 lat	20,1%	22,1%	20,6%	26,5%	31,6%
Pomiędzy 30-50 lat	60,8%	60,2%	59,4%	57,3%	59,0%
Powyżej 50 lat	19,1%	17,7%	20,0%	16,2%	9,4%
Pracownicy, którzy odeszli wg płci					
Kobiety	63,5%	67,2%	64,9%	62,5%	54,7%
Mężczyźni	36,5%	32,8%	35,1%	37,5%	45,3%

Zmiana metodologii wyliczania wskaźnika rotacji wynika z uspoźnienia podejścia do raportowania danych o odejściach pracowników w banku. Zasadniczą zmianą jest podzielenie wskaźnika odejść na dwie kategorie: odejścia dobrowolne, czyli te z inicjatywy pracownika oraz odejścia niedobrowolne, czyli te z inicjatywy pracodawcy. Dodatkowo przy wyliczaniu wskaźnika zastosowano średnią liczbę pracowników w roku zamiast stanu na koniec roku. Modyfikacja metodologii pozwala trafniej ocenić zmiany wskaźnika w czasie oraz analizę trendu. Zmiana metodologii została wprowadzona od 2022 roku. Wskaźniki z poprzednich lat zostały retroaktywnie skorygowane wg nowej metodologii wyliczenia rotacji.



Odsetek nowo zatrudnionych osób - struktura płci

	2018	2019	2020	2021	2022
Kobiety	3,9%	4,4%	6,8%	7,3%	5,4%
Mężczyźni	9,3%	9,8%	14,9%	15,2%	10,1%
Ogółem	5,6%	6,2%	9,5%	10,1%	7,1%

Odsetek nowo zatrudnionych osób - struktura wiekowa

	2018	2019	2020	2021	2022
Poniżej 30 lat	21,0%	24,9%	36,7%	37,5%	22,1%
Pomiędzy 30-50 lat	3,7%	4,0%	6,1%	5,8%	5,6%
Powyżej 50 lat	1,1%	1,1%	1,5%	2,0%	1,2%

Odsetek nowo zatrudnionych osób - struktura geograficzna

	2018	2019	2020	2021	2022
dolnośląskie	2,8%	3,2%	4,5%	8,1%	4,5%
kujawsko-pomorskie	4,0%	4,1%	6,1%	5,2%	5,4%
lubelskie	3,4%	3,6%	0,0%	1,8%	1,9%
lubuskie	16,7%	16,8%	0,0%	11,1%	5,5%
łódzkie	2,6%	3,2%	5,8%	1,6%	2,3%
małopolskie	3,6%	2,7%	1,9%	2,6%	3,1%
mazowieckie	9,4%	9,6%	12,5%	12,8%	15,6%
opolskie	3,4%	3,9%	3,0%	1,0%	1,7%
podkarpackie	1,9%	2,0%	3,0%	7,2%	5,3%
podlaskie	1,8%	1,9%	3,9%	4,0%	2,0%
pomorskie	8,6%	5,4%	5,9%	4,8%	5,8%
śląskie	5,0%	6,0%	10,9%	11,5%	5,7%
świętokrzyskie	3,1%	3,1%	3,0%	1,1%	1,1%
warmińsko-mazurskie	8,9%	5,9%	6,0%	6,0%	3,3%
wielkopolskie	6,8%	4,2%	3,5%	3,2%	1,7%
zachodniopomorskie	1,8%	10,3%	9,6%	6,7%	1,9%



Zwolnienia pracowników – struktura płci

	2018	2019	2020	2021	2022
Kobiety – zwolnienie dobrowolne	4,3%	4,7%	3,2%	4,4%	5,1%
Kobiety – zwolnienie niedobrowolne	2,3%	3,0%	3,6%	3,9%	5,5%
Mężczyźni – zwolnienie dobrowolne	2,5%	2,6%	2,1%	4,2%	4,7%
Mężczyźni – zwolnienie niedobrowolne	1,0%	1,6%	1,5%	1,3%	2,2%
Ogółem – zwolnienie dobrowolne	4,7%	5,0%	3,5%	5,6%	6,3%
Ogółem – zwolnienie niedobrowolne	2,3%	3,1%	3,4%	3,4%	5,0%

Zwolnienia pracowników – struktura wiekowa

		2018	2019	2020	2021	2022
>30 lat	zwolnienie dobrowolne	7,7%	9,8%	7,5%	12,5%	13,1%
	zwolnienie niedobrowolne	2,6%	4,3%	2,9%	3,0%	14,4%
30-50 lat	zwolnienie dobrowolne	21,8%	23,6%	15,0%	21,1%	28,7%
	zwolnienie niedobrowolne	10,4%	15,6%	16,4%	12,5%	15,2%
<50 lat	zwolnienie dobrowolne	6,6%	6,4%	4,0%	2,9%	4,7%
	zwolnienie niedobrowolne	4,4%	4,9%	6,0%	6,5%	6,9%

Zwolnienia pracowników – struktura geograficzna

	Zwolnienia dobrowolne					Zwolnienia niedobrowolne				
	2018	2019	2020	2021	2022	2018	2019	2020	2021	2022
dolnośląskie	5%	6%	6%	7%	9%	2%	3%	4%	2%	4%
kujawsko-pomorskie	6%	4%	3%	2%	7%	2%	7%	4%	3%	8%
lubelskie	5%	2%	0%	0%	4%	0%	7%	5%	5%	6%
lubuskie	17%	11%	3%	8%	8%	3%	6%	3%	6%	0%
łódzkie	3%	3%	4%	2%	3%	2%	4%	10%	4%	6%
małopolskie	4%	5%	2%	7%	6%	2%	3%	6%	7%	2%
mazowieckie	7%	8%	5%	9%	10%	2%	3%	3%	3%	3%
opolskie	4%	6%	4%	2%	3%	2%	2%	3%	7%	7%
podkarpackie	4%	4%	0%	4%	3%	17%	5%	9%	6%	4%
podlaskie	6%	4%	2%	0%	0%	4%	4%	6%	0%	0%
pomorskie	6%	5%	8%	7%	7%	2%	3%	5%	5%	4%
śląskie	4%	4%	3%	5%	6%	2%	3%	3%	3%	6%
świętokrzyskie	2%	5%	2%	0%	2%	0%	2%	1%	14%	6%
warmińsko-mazurskie	9%	9%	9%	6%	10%	6%	0%	6%	6%	7%
wielkopolskie	5%	6%	4%	4%	3%	2%	2%	4%	6%	5%
zachodniopomorskie	5%	11%	7%	2%	6%	3%	3%	8%	3%	1%

Relacje z partnerami społecznymi

GRI [2-30]

W banku ściśle współpracujemy z partnerami społecznymi w postaci Rady Pracowników oraz związków zawodowych. Z Radą współpracujemy w zakresie określonym *Ustawą o informowaniu pracowników i przeprowadzaniu z nimi konsultacji*, która obejmuje cykliczne spotkania oraz bieżące konsultacje wprowadzanych zmian organizacyjnych. Współpraca z zakładową organizacją związkową zakłada bieżące uzgodnienia i konsultacje w zakresie wynikającym z *Ustawy o związkach zawodowych*. Wspólnie z organizacją związkową zdecydowaliśmy



o niezawieraniu układu zbiorowego pracy, natomiast standardem naszych relacji jest coroczne uzgadnianie zasad uruchamianych akcji podwyżkowych oraz pakietu świadczeń dodatkowych dla pracowników odchodzących z banku w wyniku procesów restrukturyzacyjnych (odprawy pieniężne).

Odsetek zatrudnionych pracowników, którzy są członkami organizacji związkowej działającej w banku

	2018	2019	2020	2021	2022
Odsetek zatrudnionych pracowników, którzy są członkami organizacji związkowej działającej w banku	5,40%	6,00%	5,60%	5,40%	5,45%

Koszty związane ze związkami zawodowymi w 2022 roku wyniosły 467,2 tys. zł, a w 2021 roku 402,7 tys. zł.

Rekrutacja nowych pracowników

Rekrutacja i selekcja nowych pracowników jest wystandaryzowanym i stale monitorowanym procesem w banku. Cykliczne usprawnienia w procesie mają na celu sprawną i szybką adaptację do zmieniających się trendów na rynku pracy, potrzeb biznesu i aplikujących kandydatów.

Proces rekrutacji zazwyczaj przebiega w następujących etapach, których liczba może różnić się w zależności od rodzaju poszukiwanego stanowiska:



Proces selekcji kandydatów jest przeprowadzany z odpowiednią starannością i dbałością o jakość doboru najlepszych pracowników. W celu dodatkowej weryfikacji kompetencji kandydatów mamy możliwość wykorzystywania testów kompetencyjnych czy przeprowadzania sesji *Assessment Center*. Na końcowym etapie rekrutacji, przed złożeniem wiążącej oferty pracy, każdy kandydat podlega procesowi *Employment Screening*, w którym rekruter weryfikuje potencjalne zagrożenia i konflikty interesów dotyczące zatrudnienia weryfikowanego kandydata w banku. Dzięki tym działaniom maksymalizujemy szanse zatrudnienia najlepszych i dopasowanych do naszej organizacji pracowników.

Na każdym etapie rekrutacji zwracamy uwagę i dbamy o wrażenia oraz doświadczenia naszych kandydatów, czyli *Candidate Experience*. W minionym roku wprowadziliśmy m.in. szablony graficzne wysyłanych wiadomości do kandydatów, edytowaliśmy i spersonalizowaliśmy treści wysyłanych komunikatów. Po konsultacjach z wybranymi

managerami uprościliśmy i skróciliśmy etapy rekrutacji. Do większych inicjatyw należało rozpoczęcie cyklu warsztatów dla managerów, na których za pomocą teorii i praktyki przybliżamy wiedzę nt. procesu rekrutacji oraz kształtowania pozytywnego *Candidate Experience* w procesach rekrutacyjnych w banku.

Zróżnicowane źródła pozyskiwania kandydatów

Wychodząc naprzeciw potrzebom rekrutacyjnym wykorzystujemy różnorodne źródła pozyskiwania kandydatów. Każde ogłoszenie o pracę jest publikowane na stronie [Kariera ING](#), gdzie kandydat, poza aktualnymi ofertami pracy, może zapoznać się z informacjami na temat organizacji i naszych wartości, obszarów pracy w banku, programów stażowych, etc. Znaczącym źródłem aplikacji i zatrudnienia pozostają zewnętrzne serwisy ogłoszeniowe, zarówno ogólnobranżowe, jak i skierowane do specjalistów konkretnych profesji tj. IT czy Ryzyka.

Możliwościami pracy w banku staramy się również zainteresować kandydatów nieposzukujących aktywnie pracy – poprzez *direct search*, powrót do stale aktualizowanej bazy kandydatów czy przy wsparciu wyspecjalizowanych agencji rekrutacyjnych.

Od 2018 roku w banku funkcjonuje Program Poleceń Pracowniczych – chcemy, aby nasi pracownicy mogli kształtować miejsce pracy i mieli wpływ na to, z kim pracujemy. Staramy się cyklicznie uatrakcyjnić i promować Program Poleceń, wierząc w *cultural fit* polecanych kandydatów. W 2022 roku ze źródła rekomendacji do banku dołączyło 94 nowych pracowników tj. 15% nowozatrudnionych w 2022 roku.

W 2022 roku włączyliśmy do naszych działań marketing rekrutacyjny – cyklicznie uruchamiamy kampanie rekrutacyjne w mediach społecznościowych na stanowiska w Pionie IT i Pionie Ryzyka. Mieliśmy okazję również pozycjonować ogłoszenia o pracę w wyszukiwarkach internetowych (SEM).

Markę ING jako atrakcyjnego miejsca pracy promujemy na licznych konferencjach branżowych i targach pracy dla studentów i absolwentów. W działaniach promocyjnych wspierają nas również Ambasadorzy ING, którzy w ramach Programu Ambadorskiego kształtują wizerunek banku w środowisku akademickim.

Pracownicy ambasadorami swojego miejsca pracy

Na wiele sposobów angażujemy naszych pracowników w budowanie i promocję naszej marki pracodawcy. Oprócz Programu Poleceń Pracowniczych, nasi pracownicy angażują się również w wydarzenia branżowe, targi pracy i dni karierowe na uczelniach, dzieląc się swoją wiedzą i doświadczeniem. Są ważnym i autentycznym głosem, podstawą naszej komunikacji. Są bohaterami filmów pokazujących wspólną pracę, wypowiadają się w artykułach i wywiadach o karierze w ING oraz dzielą się swoimi historiami w podcastach. To dzięki ich zaangażowaniu pokazujemy, jak



pracuje się w ING i opowiadamy o tym innym. Więcej o pracy w banku okiem naszych pracowników, a także stażystów napisaliśmy na [naszej stronie](#).

Rodzice w pracy

GRI [401-3]

SDG 5

Przykładamy dużą wagę do ochrony trwałości zatrudnienia po powrocie z urlopów związanych z rodzicielstwem i włączeniem pracowników powracających po długiej nieobecności. Pracownikom, którzy zostali rodzicami, przekazujemy pełną informację o ich uprawnieniach i przywilejach oraz 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)*					
	2018	2019	2020	2021	2022
Kobieta	99,7%	99,0%	99,4%	99,6%	99,5%
Mężczyzna	100,0%	98,4%	99,1%	99,6%	99,8%
Razem	99,7%	98,9%	99,3%	99,6%	99,5%

*z wyłączeniem osób, którym skończyła się czasowa umowa o pracę oraz osób, 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), bez względu na fakt czy korzystał z takiej możliwości drugi rodzic.

Od bieżącego roku bank raportuje wskaźnik dotyczący urlopów związanych z rodzicielstwem w sposób pełny, uwzględniający wytyczne GRI Standards dla retencji odejść pracowników po urlopach związanych z rodzicielstwem, stąd brak prezentacji wskaźników w ujęciu historycznym. Historycznie bank raportował wskaźnik utrzymania pracowników po powrocie z urlopów związanych z rodzicielstwem z wyłączeniem osób, którym skończyła się terminowa umowa oraz zwolnionych z własnej inicjatywy.

Dane o pracownikach uprawnionych do urlopów związanych z rodzicielstwem w 2022 roku			
	Kobiety	Mężczyźni	Razem
Pracownicy uprawnieni do urlopów związanych z rodzicielstwem w 2022*	1 499	849	2 348
Pracownicy, którzy skorzystali z urlopów związanych z rodzicielstwem w 2022	478	196	674
Pracownicy, którzy wrócili do pracy po urlopach związanych z rodzicielstwem**	446	195	641
Pracownicy, którzy powrócili do pracy po urlopach związanych z rodzicielstwem i pozostali w zatrudnieniu przez min. 12 m-cy***	2 646	852	3 498
Odsetek pracowników, którzy wrócili do pracy po zakończeniu urlopów związanych z rodzicielstwem**	91,4%	99,5%	93,7%
Odsetek pracowników, którzy wrócili do pracy po zakończeniu urlopów związanych z rodzicielstwem i pozostali w zatrudnieniu przez min. 12 m-cy***	98,8%	98,8%	98,8%

*pracownicy z dziećmi, do ukończenia przez dziecko w 2022 roku 6 lat lub 18 lat w przypadku dziecka niepełnosprawnego; **spośród pracowników, którzy skorzystali z urlopów związanych z rodzicielstwem w okresie od 31.12.2021 do 31.12.2022; ***spośród pracowników, którzy skorzystali z urlopów związanych z rodzicielstwem do 31.12.2021.



Nasz elastyczny tryb pracy

GRI [3-3]

Technologia w szybkim 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 zespoły eksperckie 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, priorytetyzację zadań, regularną prezentację osiągnięć i uwzględnianie feedbacku, retrospekcje i ciągłe usprawnianie pracy.

W 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,
- zespoły mają 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

GRI [3-3] [404-2]

SDG 4

Tworzymy w ING adaptacyjną organizację uczącą się, dającą pracownikom możliwość rozwoju kluczowych sprawności i umiejętności, które zarówno pomagają realizować cele strategiczne, jak i dostarczają satysfakcji osobistej. By wesprzeć realizację strategii banku oraz uwolnić pełen potencjał naszych pracowników, zapewniamy odpowiednie środowisko, w którym nasi pracownicy mogą się rozwijać i tworzyć najlepszą wersję samych siebie. Nasza strategia samodzielnego zarządzania swoim rozwojem skłania pracowników do ciągłego i zintegrowanego podnoszenia umiejętności, które są odpowiednie do pojawiających się zmian i pozwalają nam reagować adekwatnie do potrzeb. Chcemy, żeby nasi pracownicy rozwijali ciekawość i byli adwokatami uczenia się, dzielenia się wiedzą i uczenia innych na swoich obecnych i przyszłych stanowiskach (#doyourthing). Dlatego odeszliśmy od „kultury nauczania”, na rzecz „kultury uczenia się”, w której:

- uczymy się przez całe życie,
- inicjatywa uczenia jest oddolna (pracownicy wiedzą czego chcą i potrzebują się uczyć),
- tworzymy różnorodne środowisko uczenia się (*digital learning*),
- wspieramy uczenie się zespołowe i społecznościowe,
- uczenie się jest nastawione na rozwiązywanie problemów i krytyczne myślenie,
- w uczeniu się koncentrujemy się na efektach i konkretnych rezultatach.

Zdemokratyzowaliśmy uczenie się poprzez uczynienie go powszechnym. Każdy może tworzyć treści i aktywnie dzielić się z innymi. Wspólnie z akademiami biznesowymi sprawiamy, że nasza oferta jest odpowiednia i powiązana ze strategią biznesową. Naszym celem jest doświadczenie pracownika, które jest tak przyjemne, szybkie i osobiste jak doświadczenie klienta. W pełni wspiera to globalna platforma edukacyjna LXP My Learning oraz nasza kultura samodzielnego uczenia się.

Co roku realizujemy szereg działań promujących i wpierających silną kulturę uczenia się, dzięki której chcemy uwolnić potencjał ludzi i w rezultacie wzmocnić wyniki biznesowe.



INGame

W 2021 roku zmieniliśmy w organizacji podejście do uczenia się w kierunku digital learning. Zależało nam na zaangażowaniu w tę zmianę pracowników, dlatego wykorzystaliśmy mechanizm gamifikacji i tak powstała gra INGame. Celem grywalizacji było wprowadzenie do organizacji efektywnych sposobów uczenia w oparciu o 6 zdefiniowanych obszarów wpływających na zmianę postawy uczenia się:

- samokształcenie,
- uczenie społecznościowe,
- strategię oparte o wiedzę z dziedziny neuronauki,
- ekosystem szkoleniowy w oparciu o *learning experience platform* (LXP),
- działania wspierające adaptację w hybrydowym modelu pracy,
- budowanie nawyków uczenia się w zmieniającym się otoczeniu.

Do współtworzenia gry zaprosiliśmy pracowników, którzy byli pomysłodawcami i twórcami scenariuszy zdań.

Gra była dostępna dla pracowników do końca kwietnia 2022 roku i zagrało w nią prawie 2 000 osób. Gracze mieli do zrealizowania 42 zadania, które wpłynęły na ukończenie 30 000 aktywności w platformie My Learning oraz aktywność pracowników na społeczności Uczenie ma znaczenie.

W ramach INGame pracownicy nauczyli się:

- uczenia się nowych rzeczy wykorzystując efektywne strategie uczenia się i własne predyspozycje,
- poszukiwania wiedzy przez wewnętrzną platformę LXP oraz sieci społecznościowe,
- proaktywnego współdziałania i dzielenia się swoimi doświadczeniami w zespole oraz na społecznościach,
- tworzenia i wdrażania rozwiązań innowacyjnych,
- proaktywnie reagować na zmiany w otoczeniu zawodowym,
- szukać okazji do usprawnień sposobu pracy.

Po zakończeniu INGame cały wsad merytoryczny z zadań w grze został przeniesiony do platformy *LXP My Learning* i udostępniony wszystkim pracownikom w ramach dalszego samokształcenia.

Konferencja Rosnę, bo chcę – digital learning

Coroczne wydarzenie poświęcone zagadnieniom z obszaru Digital Learningu. Konferencja to wyjątkowa okazja do uczenia, poznania nowości, narzędzi, inspiracji - zaproszeni eksperci (wewnętrzni i zewnętrzni) dostarczają licznych przykładów, możliwych do przeniesienia i wdrożenia w codzienności pracy organizacyjnej. W 2022 roku wydarzenie było realizowane w formule online, a program koncentrował się na odpowiedzi na pytania: *Jak efektywnie dzielić się wiedzą w organizacji i zostać ekspertem w swojej dziedzinie? Jak wykorzystywać Digital Learning w swojej codzienności zawodowej? Jak zmienia się świat i jak działać, by być trzy kroki naprzód?*

Wydarzenie zostało podzielone na trzy części:

- dwudniowa konferencja – 500 uczestników,
- laboratoria – 200 uczestników,
- praca własna – Centra Eksperckie i pracownicy stworzyli w My Learning 67 kanałów i 83 programy szkoleniowe, zawierające razem 1 183 różnorodnych aktywności wspierających uczenie się.

Indywidualny Plan Rozwoju

Indywidualny Plan Rozwoju (IPR) to proces i narzędzie, które ułatwiają planowanie rozwoju zawodowego, odzwierciedlają potrzeby i aspiracje zawodowe pracownika. Jest on skierowany do wszystkich pracowników, bez względu na kategorię zaszerogowania, rolę czy doświadczenie.

IPR składa się z 3 części:

- Plan na teraz - zawiera działania rozwojowe, które przyczynią się do realizacji celu zwiększającego skuteczność na obecnie zajmowanym stanowisku,
- Plan na kolejny rok - działania rozwojowe, które pomagają zrealizować cel związany z kolejnym krokiem w karierze pracownika w ING np.: przez rozszerzenie możliwości na obecnym stanowisku (obowiązki, odpowiedzialności, nowa rola),
- Plan długoterminowy - cel i działania rozwojowe, które mogą przygotować pracownika do nowej roli (to określenie dalekosiężnych aspiracji).

W roku 2022 zarejestrowano w systemie 667 IPR-ów. Jednak celem nadrzędnym procesu nie jest formalizacja planów w systemie HR, tylko znaczące rozmowy z managerem, doradztwo i zakontraktowane wsparcie w realizacji

[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](#)

przygotowanych uprzednio planów rozwojowych. Szacujemy, że liczba przygotowanych i realizowanych IPR-ów jest bliska 30% populacji banku. W grupie sukcesorów na lidarskie stanowiska proces IPR jest obowiązkowy i realizowany w ramach formalnego podejścia.

Narzędzia wspierające w rozwoju

Rozumiemy, że wszyscy ludzie są różni, mają różne preferencje dotyczące nauki, różne umiejętności oraz różne tempo w jakim przyswajają wiedzę. ING oferuje każdemu pracownikowi szeroki wachlarz możliwości rozwojowych, mających na celu osiągnięcie ich osobistych celów, uwzględniających najnowsze odkrycia dotyczące procesu uczenia się. Priorytetem pozostaje nauka poprzez doświadczenie i interakcje społeczne tam, gdzie ma to sens.

My Learning

W 2021 roku udostępniliśmy 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 pozwoliło 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. Platforma umożliwia też społeczne uczenie się i dzielenie się wiedzą przez ekspertów poprzez tworzenie kanałów tematycznych.

Udemy Business

W listopadzie 2022 roku uzupełniliśmy zasoby My Learning i udostępniliśmy wszystkim pracownikom ponad 16 tysięcy angażujących kursów, wysoko ocenianych przez ekspertów i użytkowników. Kursy pozwalają na zdobycie nowej wiedzy, podniesienie kwalifikacji, rozwinięcie się w obszarach poza codzienną rolę oraz odświeżenie dotychczasowej wiedzy.

W ciągu niespełna dwóch miesięcy od wdrożenia platformy utylizacja wyglądała następująco:

- 997 pracowników skorzystało z nowych zasobów,
- pracownicy spędzili na nauce 25 543 godziny i zapisali się na 2 499 kursów.

Get Abstract, BIBLIO i Pluralsight

Pracownicy mają dostęp do serwisu getAbstract udostępniającego streszczenia książek biznesowych – w formie tekstowej i dźwiękowej. Z ponad 10 tysięcy tytułów większość stanowią tytuły angielskie. Przeczytanie lub przesłuchanie jednego abstraktu zajmuje przeważnie ok. 10 minut. Dla pragnących pełnej lektury, udostępniliśmy pracownikom wirtualną wypożyczalnię ebooków, audiobooków i kursów video w języku polskim – Biblio. Dla zespołów technologicznych udostępniliśmy też specjalistyczną platformę Pluralsight z setkami kursów budujących umiejętności w zakresie technologii mobilnych, języków programowania, analizy danych czy cyberbezpieczeństwa.

eTutor - Kursy językowe

Od początku grudnia 2022 roku pracownicy mogą korzystać z największego serwisu do nauki języków online w Polsce - eTutor. To nowoczesna platforma, która pozwala w szybki sposób poznać angielski, niemiecki, hiszpański i polski, również za pomocą aplikacji mobilnej. W pierwszym miesiącu działania na kursy zapisało ponad 2 500 osób, które spędziło na nauce języków ponad 3,5 tys. godzin.

Coaching

Coaching to indywidualne spotkania z certyfikowanym coachem, które mają na celu wsparcie rozwoju, utrwalenie umiejętności poprzez słuchanie i dzielenie się swoimi obserwacjami oraz stawianie pytań pozwalających na odkrycia. Coach pomaga w poszerzeniu świadomości, perspektywy i realizacji celów rozwojowych. W ING współpracujemy z coachami zewnętrznymi oraz posiadamy grupę pracowników w roli coachów wewnętrznych, którzy zostali do tej roli przygotowani w ramach akredytacji ICC- *International Coaching Community*, ICF- *International Coaching Federation* (są to organizacje akredytujące/certyfikujące umiejętności coachingowe Coachów).

Mentoring

Mentoring to indywidualne spotkania z osobą przygotowaną do roli Mentora. Jest nią koleżanka lub kolega z organizacji, który w danej dziedzinie ma doświadczenie i sukcesy. Mentor przez wskazówki i inspiracje pomoże rozwijać się w danej dziedzinie, pokonywać przeszkody i wzmacniać niezbędne kompetencje. W ING mentoring dostępny jest dla wszystkich pracowników, w tym mentoring specjalistyczny realizowanych m.in. w IT oraz w ramach akceleratorów innowacji. W 2022 roku pracownicy skorzystali z 30 procesów mentoringowych formalnych oraz wielu niesformalizowanych.



Pracownicy banku uczestniczą również w inicjatywach zewnętrznych, jak mentoring w ramach Polskiego Stowarzyszenia Zarządzania Kadrami, Zwolnieni z teorii, Global Mentoring Walk, czy Dare IT – kobiecego program mentoringowy dla kobiet z branży IT.

Diagnostyka

Dzięki badaniom (narzędziami psychometrycznymi lub ocenie 360 stopni) oraz indywidualnej informacji zwrotnej pracownicy mogą zyskać:

- większą wiedzę o swoich mocnych stronach,
- wiedzę o tym, jak zachowania mogą wpływać na relacje zawodowe,
- większą świadomość swoich motywatorów i wartości pod kątem dopasowania do stanowiska i organizacji,
- wsparcie w określeniu obszarów do rozwoju i doskonalenia,
- możliwość świadomego rozwijania swoich kompetencji, pracy nad zmianą zachowań, realizacji planów zawodowych.

W 2022 roku ponad 150 pracowników skorzystało z indywidualnej diagnostyki, którą prowadzimy w oparciu o narzędzia Hogan Assessment i Spencer Stuart.

Staże rozwojowe

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.

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.

W 2022 roku na rozwój zawodowy w formie stażu zdecydowało się 62 pracowników.

JumpING

JumpING to styl pracy oparty na rozwoju ludzi i zespołu. Pozwala nauczyć się myślenia o swoich codziennie wykonywanych zadaniach z perspektywy „jak mnie to rozwinęło?”. Dzięki tej metodzie uczymy się rozwijać zespołowo, korzystając z wiedzy i doświadczenia innych. Wykorzystanie jumpINGu w zespole silnie wzmacnia nas w codziennych zadaniach, co buduje satysfakcję i rozwija zespół. W 2022 roku 56 osób z 10 zespołów zaczęło „jumpingować” w ramach pilotażu tej nowej metody rozwojowej. Pilotaż uzyskał 100 % odpowiedzi *TAK dla pełnego wdrożenia metody* w Pionie Klientów Detalicznych, część *Delivery*.

Learning Business Case

Jeżeli w obszernej ofercie działań rozwojowych brakuje rozwiązania adekwatnego dla bieżących problemów i potrzeb biznesowych, opracowujemy rozwiązania szyte na miarę, tak zwane Learning Business Cases (LBC). LBC to praca na rzecz zwiększania efektywności i rzeczywistego wpływu projektowanych rozwiązań edukacyjnych na zmianę zachowań, przyrost kompetencji i zaangażowanie pracowników w budowę zdolności organizacji. Programy rozwojowe opracowane w formie Learning Business Case pozwalają na ściślejsze powiązanie celów rozwojowych z celami biznesowymi i organizacyjnymi oraz podniesienie jakości doświadczeń edukacyjno-rozwojowych pracowników. Wszelkie działania rozwojowe i szkoleniowe są regulowane przez Procedurę Szkoleń oraz Procedurę dotyczącą podnoszenia kwalifikacji zawodowych pracowników.



Kierunki rozwoju w ING

Określiśmy 6 sprawności, których potrzebujemy w ING obecnie, jak i w przyszłości do realizacji naszej strategii. Nazywamy je Big 6 Capabilities lub po prostu Big 6. Big 6 są jak kompas i pozwalają zobaczyć azymut oraz sens naszych poszczególnych działań, a także dobrze zaplanować cele roczne w Step-Up oraz swój rozwój w IPR. Dlatego są ważne dla wszystkich pracowników ING na świecie - niezależnie od roli, stanowiska, obszaru biznesowego czy jednostki.

**Customer experience****Data fluency****Leadership**

Te trzy sprawności nazywamy „wyróżniającymi” – wykorzystujemy je, by wyróżnić się na rynku. Są to dbałość o doświadczenie klientów, biegłość w pracy z danymi i najwyższa jakość przywództwa.

**Non-financial risk management****Cyber security****Operations management**

Te trzy powyższe sprawności nazywamy „zasadniczymi” – potrzebujemy ich, by właściwie realizować podstawowe zadania, dbać o bezpieczeństwo naszej organizacji oraz wzbudzać zaufanie naszych klientów, pracowników oraz organów regulacyjnych. Są to sprawność w zarządzaniu ryzykiem nie finansowym, zdolność do budowania bezpieczeństwa.

Poza bogatą ofertą aktywności rozwojowych wspierających BIG 6 na platformie My Learning, regularnie są realizowane dodatkowe inicjatywy wzmacniające kluczowe umiejętności.

CX Day

Co roku w ING celebруем globalne święto klienta – CX Day. W trakcie wydarzenia zapraszamy naszych pracowników do projektowania rozwiązań, które zachwycą klientów i będą warte zapamiętania. CX Day to przede wszystkim mnóstwo pomysłów na ułatwienie bankowania klientom. W 2022 roku pracownicy zgłosili 130 pomysłów dla klientów indywidualnych, 99 pomysłów dla klientów biznesowych i 6 pomysłów dla klientów Wholesale Banking.

CX Day to również okazja do poszerzenia wiedzy, wzmocnienia kompetencji z zakresu Customer Experience, ale też umiejętności prezentacyjnych, storytellingu, perswazji oraz złapania inspiracji, które są przydatne wszystkim projektującym rozwiązania dla klientów. Zrobiliśmy to poprzez *Akademię CX Day*, którą udostępniliśmy wszystkim pracownikom. Znalazły się w niej m.in. sesje inspiracyjne, nagrania ekspertów i materiały o tematyce CX.

Akademia AI Trek COO

Zależy nam na wdrażaniu innowacyjnych rozwiązań, szczególnie tych opartych o sztuczną inteligencję (AI). Dlatego w tym roku zorganizowaliśmy po raz drugi konferencję poświęconą skalowaniu inteligentnej automatyzacji. Nasz gość specjalny - Aleksandra Przegalińska - przybliżyła jak współpracujące AI pomaga w transformacji biznesu. Przyjrzelśmy się też przykładom rozwiązań AI/ML (*machine learning*) i poznaliśmy ich praktyczne zastosowanie w procesach bankowych. Użycie zaawansowanej analityki danych i wykorzystanie sztucznej inteligencji ma dla nas znaczenie przełomowe, otwiera przed nami nowe możliwości. Dzięki wprowadzaniu rozwiązań AI/ML procesy bankowe stają się bardziej przyjazne dla klientów.

Inteligentna automatyzacja operacji pozytywnie wpływa na jakość obsługi klientów, ale także pozwala na optymalizację pracy i czyni ją ciekawszą. Spośród 83 zgłoszeń innowacyjnych use casów wyselekcjonowaliśmy 8 finalistów, którzy zaprezentowali swoje rozwiązania podczas finału akademii i otrzymali pełne wsparcie na wdrożenie swoich pomysłów w procesy biznesowe.

Programy rozwoju kompetencji zawodowych w Pionie Klientów Detalicznych

W ramach rozwoju kompetencji pracowników w Pionie Klientów Detalicznych skupiamy się na umiejętnościach bezpośrednio mających wpływ na doświadczenia klientów zgodnie z naszym modelem obsługi klienta oraz Orange Touch. Przede wszystkim budujemy wspierające, bezpieczne środowisko uczenia się - eksperymentujemy, szukamy informacji zwrotnej, zgłaszamy obawy, omawiamy błędy, projektujemy konkretne procesy uczenia.

Dostarczamy i wdrażamy контент edukacyjno-rozwojowy dopasowany do aktualnych potrzeb odbiorców. Przedstawiamy wnioski, rekomendacje.

Najważniejsze projekty rozwojowe wdrożone w 2022 roku:

- StartING - program onboardingowy dla specjalistów,
- Orange Touch – program rozwojowy skupiony na budowaniu relacji, prowadzeniu rozmów i wzmacnianiu eksperckości specjalistów w miejscach spotkań,
- Zachowania w obsłudze wielokanałowej - w ramach nowego modelu obsługi wielokanałowej zaprojektowaliśmy i wdrożyliśmy model oparty na 6 zachowaniach,
- Mam pociąg do pasji CX – program dla leadów i chapter leadów wzmacniający kompetencje CX,



- POK’ojowe spotkania – event dla specjalistów obsługi kasowej,
- Google RocketING – program dla zespołu Quality & Business Specialists,
- Zgodnie ze strategią dywersyfikacji form rozwojowych w tym roku również postaviliśmy na serię podcastów o tematyce digitalizacji i krótkie formy samorozwojowe, tzw. campy.

Akademia Data-Driven Service Design

Efektem współpracy Centrum Eksperckiego ESG Innowacje i Chapterów Analitycznych z obszaru klienta detalicznego jest inicjatywa dedykowana analitykom, mająca na celu wzmocnienie umiejętności analizy danych w projektowaniu usług, ze szczególnym skupieniem na wizualizacji i data-storytellingu. Celem biznesowym było usprawnienie współpracy i komunikacji analityków oraz ekspertów biznesowych. Kanwą akademii był program złożony z praktycznych warsztatów oparty na biznesowych case’ach z zakresu service design, wizualizacji danych oraz inspiracji z zakresu roli Business Translatora i *growth hackingu*. W ramach programu każdy z uczestników prowadził samodzielnie projekt analityczny pod okiem doświadczonego mentora. W efekcie akademii powstało 14 biznesowych projektów, a nowa wiedza została rozpowszechniona w całym banku dzięki publikacjom w Baſce i w newsletterze oraz wykładowi z ekspertem zewnętrznym o wizualizacji danych dostępnym dla każdego analityka.

Akademia Service Design

W 2022 roku uruchomiliśmy kolejną edycję programu rozwojowego dla service designerów.

Program składał się z trzech części: udział w Akademii Service Design, udział w badaniu *Design Mindset Detector* (badanie indywidualnych predyspozycji do stosowania metod projektowych) oraz praca z mentorem nad swoim wlanym projektem / inicjatywą z wykorzystaniem podejścia i narzędzi *service design*.

Wybrane umiejętności, które rozwija program:

- umiejętność pracy projektowej nad rozwiązywaniem problemów i tworzeniem nowych usług dla klientów (od zdefiniowania potrzeb klientów po testowanie rozwiązań) z wykorzystaniem narzędzi service design (np. mapy interesariuszy, persony, mapowanie ścieżek klienta, prototypowanie),
- umiejętność pracy w interdyscyplinarnym zespole projektowym, w tym jak zadbać o zaangażowanie i motywację zespołu (rola lidera zespołu),
- umiejętność prezentacji rozwiązania, tak aby przekonać innych.

Z ponad 60 zgłoszonych osób z różnych obszarów banku, 35 osób zostało zaproszonych do udziału w programie, a 25 ukończyło go z wyróżnieniem.

Dzięki akademii realizujemy cel skalowania podejścia skoncentrowanego na kliencie. W sumie mamy już ponad 100 osób, które ukończyły program rozwojowy skupiony na projektowaniu usług. Każda z tych osób posiada nie tylko wiedzę teoretyczną, ale również doświadczenie praktyczne zebrane podczas pracy nad projektem ze wsparciem doświadczonego mentora.

Akademia Zostań Scrum Masterem

Dla pracowników myślących o zmianie swojej kariery i objęciu roli Scrum Mastera przygotowaliśmy program rozwojowy „Zostań Scrum Masterem”. W trakcie 8 miesięcznej podróży rozwojowej uczestnicy mieli okazję zdobyć solidną dawkę wiedzy (w ramach samorozwoju i sesji szkoleniowych), wziąć udział w *shadowingu* oraz praktykować zdobytą wiedzę w ramach mini stażu.

Programy specjalne – rozwój nowych technologii

GRI [3-3]

SDG 9

Bankowość jest jedną z tych branż, gdzie rozwój pracowników w obszarze technologii jest szczególnie istotny. Technologia odgrywa coraz ważniejszą rolę w zwiększaniu efektywności biznesowej i zadowoleniu klientów poprzez oferowanie nowych usług i produktów na bazie rozwiązań technologicznych. Szczególnym obszarem działań rozwojowych nastawionych na budowę nowych umiejętności są: obszar bezpieczeństwa transakcji i danych klientów, poprawa jakości obsługi klienta przy wykorzystaniu automatyzacji i chatbotów, zwiększania efektywności biznesowej poprzez automatyzację z wykorzystaniem AI i digitalizację. Najważniejsza jest jednak zdolność zespołów do tworzenia i wdrażania nowych rozwiązań, produktów i usług - bazująca na praktyce projektowania innowacyjnych usług i sprawności pracy z dużymi zbiorami danych.

Nie bez znaczenia jest wzrastająca potrzeba rozwoju umiejętności pracowników w zakresie technologii, która wiąże się z poczuciem osobistej skuteczności w czasach cyfrowej ery, z rosnącą wartością na rynku pracy i adaptacyjnością, która pozwala wdrażać innowacyjne rozwiązania.

Konferencja Power of Data

W 2022 roku kolejny raz odbyła się konferencja Power of Data. 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 tej edycji konferencji skupiliśmy się na przybliżeniu rozwiązań AI funkcjonujących w banku. Zobaczyliśmy konkretne przykłady, a przede wszystkim „kulisy techniczne” tych rozwiązań. W czasie konferencji przedstawiciele zespołów z banku przedstawili pięć różnych aplikacji i ich możliwości. Ponadto,



w czasie konferencji prowadzone były dwie prelekcje – „Jak adoptujemy AI i co pozwala nam skalować AI w banku?” oraz „Automatyzacja pracy Data Scientista na przykładzie modularyzacji POC”, o których opowiadali wewnętrzni eksperci. W konferencji udział wzięło – stacjonarnie i zdalnie – ponad 300 osób.

CodING Academy

CodING Academy jest jedną z naszych głównych propozycji rozwojowych dla pracowników banku. W 2022 roku nie realizowaliśmy programu dla początkujących. Po raz pierwszy wystartowaliśmy z poziomem średniozaawansowanym CodING Academy. Zorganizowaliśmy go na prośbę naszych absolwentów, chcących rozwijać programowanie w języku Python. W CodING Academy wzięli udział absolwenci poziomu podstawowego oraz pracownicy, którzy zakwalifikowali się do poziomu średniozaawansowanego.

Akademia trwała 4 miesiące, łącznie uczestniczyło w niej 116 osób, a zaliczyły ją 54 osoby. Składała się z trzech modułów tematycznych, którymi nasi absolwenci byli najbardziej zainteresowani:

- system kontroli wersji – GIT,
- programowanie obiektowe i wzorce projektowe,
- zaawansowane elementy składni.

Program został w całości przygotowany przez naszych mentorów - wysokiej klasy ekspertów naszego banku.

Do każdego modułu mentorzy przygotowali pre-work, nagrali sesje szkoleniowe, przeprowadzili konsultacje z uczestnikami i przygotowali wyzwania Have fun with CodING.

AI Academy

Celem AI Academy jest wprowadzenie w świat Data Science. W 2022 roku kontynuowaliśmy działania związane z programem, dostarczając kolejne edycje ścieżek szkoleniowych na różnych poziomach zaawansowania i wprowadzając zautomatyzowaną wersję poziomu i dostępną dla wszystkich pracowników w dowolnym czasie. W 2022 roku AI Academy ukończyło 119 pracowników banku.

WAW IT

Wirtualna Akademia Wsparcia IT to inicjatywa uruchomiona przez Service Desk Team. Tworzy ją 7 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 2022 roku WAW IT zorganizował 81 sesji szkoleniowych (50 cyklicznych, 31 dedykowanych w tym 13 ze współpracą z Departamentem Bezpieczeństwa IT), w których uczestniczyło łącznie 6 058 osób, a w tym 969 uczestników spotkań ze współpracą z Departamentem Bezpieczeństwa IT.

Akademia Tech

Akademia Tech to inicjatywa, którą realizujemy od wielu lat, w której pracownicy Pionu CIO dzielą się wiedzą ze swoich obszarów. Oferta szkoleniowa powstaje zgodnie z bieżącym zapotrzebowaniem na określoną tematykę szkoleń. Tematy szkoleń mogą zgłaszać zarówno osoby chcące poprowadzić szkolenia, jak i osoby poszukujące określonej wiedzy. Bardzo często szkolenia są nagrywane i umieszczane na My Learning, żeby osoby zainteresowane mogły je obejrzeć w dowolnym czasie. W 2022 roku odbyły się 24 szkolenia poprowadzone przez 10 trenerów i wzięło w nich udział 676 uczestników. Średnia dla wszystkich szkoleń ocenionych przez uczestników to 5,30 (skala 1-6).

Akademia Chmurowa

Wykorzystanie technologii chmurowych jest istotnym elementem strategii IT banku. W związku z tym budujemy specjalistyczne, dostosowane do zakresu zadań kompetencje wśród różnych klas odbiorców. Chmura to nie tylko aspekt technologiczny, ale również kwestie związane z bezpieczeństwem, ryzykiem IT oraz obowiązującym prawem i regulacjami.

Cele rozwojowe w zakresie zagadnień chmurowych realizujemy poprzez:

- specjalistyczne programy szkoleniowe, m.in. na Udemy i Pluralsight,
- wewnętrzne materiały opracowane przez pracowników banku,
- panele dyskusyjne i warsztaty mające na celu budowę świadomości wśród szerokiego grona odbiorców w zakresie korzyści wynikających ze stosowania rozwiązań chmurowych.

Wymienione źródła pozyskiwania wiedzy w znaczący sposób wpływają na zwiększenie kompetencji technicznych pracowników IT, co znajduje odzwierciedlenie w zdobywanych przez nich certyfikatach specjalistycznych. Realizowane programy rozwojowe poszerzają także wiedzę pracowników innych jednostek banku współpracujących z IT.

Szkolenia cloudowe odgrywają również znaczącą rolę na etapie onboardingu nowych pracowników, wprowadzając ich nie tylko w wypracowane standardy technologiczne, ale także w strategię banku w zakresie wykorzystania potencjału jaki daje chmura. Z dostępnych form rozwojowych w 2022 roku skorzystało ponad 200 pracowników.

Priorytety w rozwoju pracowników

Naszą ambicją i wyzwaniem jest budowa światowej klasy organizacji uczącej się - po to, aby zmaksymalizować wpływ uczenia się na działalność firmy. Realizujemy to poprzez skupienie się na motywacji pracowników do ciągłego doskonalenia się i rozwijania zdolności uczenia się nowych rzeczy



w nowy sposób, oferując szeroką ofertę narzędzi i możliwości rozwojowych. Głównym punktem skupienia jest działanie w oparciu o standardy efektywności w budowaniu wspólnie z biznesem rozwiązań adekwatnie adresujących dobrze zidentyfikowany problem biznesowy.

Przyszłe wyzwania pracy w cyfrowej erze wymagają znacznie większej ilości, szybkości i różnorodności uczenia się zarówno od organizacji, jak i od pracowników. Liderzy muszą tworzyć kulturę ciągłego uczenia się, która zwiększy odporność organizacji. Pracownicy powinni nieustannie się uczyć, aby ich umiejętności były aktualne i pozwalały im odnosić sukcesy na obecnym stanowisku, a także okresowo podnosić swoje kwalifikacje, aby rozwijać swoją karierę lub wchodzić w nowe, wymagające role. Jako innowacyjna organizacja potrzebujemy włączać uczenie się bezpośrednio w sposób pracy, tak aby osoby, które potrzebują zdobyć nowe umiejętności, mogły to robić w trakcie pracy, przez praktykę, w relacji do innych ludzi. W 2022 roku adresowaliśmy te wyzwania poprzez wybrane priorytety i związane z nimi działania:

- Wsparcie managerów i pracowników w adaptacji do hybrydowego modelu pracy, poprzez badania gotowości zespołów Hybrid Team Scan i program Hybrid Mode.
- Budowę zdolności organizacji i umiejętności krytycznych poprzez ich identyfikację w ramach procesu workforce planning i działania rozwojowe prowadzone przez centra eksperckie odpowiedzialne za dane kompetencje, np. Robotic Process Automation, Data Management czy CX.
- Budowę silnej kultury uczenia opartej na samorozwoju i digital learning ze szczególnym uwzględnieniem nowych strategii uczenia się i wzmocnienia uczenia w metodzie eksperymentalnej, opartej na społecznych mechanizmach uczenia się w trakcie pracy.

- Rozwój talentów skoncentrowany na wsparciu sukcesorów w budowaniu gotowości do objęcia ról w nowych warunkach i sposobie pracy w oparciu o proces Indywidualnych Planów Rozwojowych.

Leadership w ING

Wierzymy, że każdy w ING ma potencjał do wzrastania i wywierania wpływu, dlatego od lat nieustannie budujemy i wspieramy kulturę organizacyjną, w której wszyscy możemy rozwijać swoje mocne strony. Wysokie kompetencje przywódcze naszych liderów formalnych i nieformalnych są kluczowe dla dobrostanu oraz efektywności zespołów i pracowników w ING. Dlatego w ramach wzmacniania sprawności BIG 6 „leadership” dbamy o sprawny leadership pasujący do ciągle zmieniającego się świata. W 2022 roku nasi liderzy korzystali z bogatej, ogólnodostępnej oferty rozwojowej oraz dodatkowych, skierowanych dla nich działań:

- Warsztatów *Leadership Fundamentals* oraz Think Forward Leadership Experience2: Power Up - programów przywództwa dla doświadczonych oraz nowych w roli liderów, w których wzięło udział 264 liderów, czyli 35% kadry leaderskiej ING w Polsce.
- Inicjatywy *Jak oni to robią* - cyklu sześciu dyskusji leaderskich skupionych wokół filarów przywództwa pełnych praktycznych wskazówek z wachlarzem materiałów wspierających samodzielne eksperymentowanie i naukę przez doświadczenie. Zaowocowały one 334 użytkownikami programów edukacyjnych na platformie My Learning, 1 790 wyświetleniami filmów z dyskusjami członków zarządu, 1 194 wyświetleniami wywiadów z wyższą kadrą menadżerską oraz 96 uczestnikami sesji dyskusyjnych „D-Groups”.
- Warsztatów *Zarządzanie rozwojem zespołu* – sesji wzmacniających umiejętności liderów w zakresie identyfikowania krytycznych umiejętności, planowania zapotrzebowania i wspierania pracowników

w rozwoju. W 2022 roku przeprowadziliśmy pilotaż rozwiązania w 3 jednostkach biznesowych.

- Programów przygotowujących do zarządzania zespołami w modelu hybrydowym. 60% liderów wzięło udział w sesjach wprowadzających do modelu hybrydowego. Zrealizowaliśmy dwie edycje badań: Remote Team Scan oraz Hybrid Team Scan. W pierwszym badaniu (RTS) 199 liderów zgłosiło swoje 238 zespołów do badania (co stanowi 61% uprawnionych do wzięcia w nim udziału). Dodatkowo, 183 liderów nawiązało współpracę z Hybrid Coach'em, a 143 liderów przeprowadziło warsztat ze swoimi zespołami. W drugim badaniu (HTS) 197 liderów zgłosiło 254 zespoły do badania). W drugiej połowie 2022 roku zapytaliśmy liderów o opinię na temat wpływu modelu hybrydowego na sposób zarządzania zespołem i 47% z nich oceniło go jako pozytywny (w ankiecie wzięło udział 42% liderów).
- *Ram Angażującego Lidera* – procesów rozwojowych realizowanych przez Agile Coachów, z których skorzystało 56 liderów w 2022 roku.
- *Twórczych Dyskusji* – spotkań w gronie liderów facylitowanych przez Agile Coachów i HR Biznes Partnerów wokół kluczowych leaderskich wyzwań, z których skorzystało w 2022 roku 98 liderów.
- Symulacji w środowisku Virtual Reality (VR) mającej na celu zwiększenie zdolności liderów do budowania kultury zaangażowania i odpowiedzialności w roli modelującej zachowania takie jak: branie odpowiedzialności za cele wyższego rzędu, włączający styl przywództwa oparty na zaufaniu, współpraca i komunikacja budująca współodpowiedzialność. Symulacja jest niezwykle angażująca i daje unikalną możliwość przeżycia sytuacji łatwo przekładalnych na sytuacje zarządcze każdego lidera. W 2022 roku w symulacji wziął udział cały zespół zarządzający pionu Technologia.



Programy specjalne – wsparcie w ponownym wyjściu na rynek pracy

Osobom zwalnianym z banku z powodów organizacyjnych oferujemy wsparcie merytoryczne i psychologiczne w przygotowaniu do ponownego wyjścia na rynek pracy, w tym możliwość spotkań z psychologiem w celu osobistego wzmocnienia i ekspertami z zakresu rekrutacji w celu przygotowania dokumentów rekrutacyjnych oraz poznania mechanizmów rynku pracy, narzędzi rekrutacyjnych i skutecznych metod poszukiwania pracy.

Programy specjalne – wsparcie w przejściu na emeryturę, mające na celu ułatwienie kontynuacji zatrudnienia na emeryturze

Pracownicy zbliżający się do zakończenia swojej ścieżki kariery i przejścia na emeryturę mają dostęp do zasobów i narzędzi rozwojowych tak jak każdy pracownik banku, dzięki czemu mogą na bieżąco aktualizować swoją wiedzę i umiejętności kluczowe dla pracy na aktualnym stanowisku i na rzecz aspiracji na przyszłość. Jednocześnie w naszym systemie HR Direct pracownicy mogą znaleźć komplet informacji o tym jak przygotować się do przejścia na emeryturę.

W ramach procesu budowania swojej ścieżki rozwoju w oparciu o indywidualne plany rozwojowe (IPR) zachęcamy pracowników z grupy wiekowej 50+ do budowania planu długoterminowego, który obejmuje cele i działania rozwojowe przygotowujące pracownika do przejścia na emeryturę i realizacji aspiracji zaplanowanych na ten czas.

Pracowników w grupie wiekowej 50+ zapraszamy do aktywnej działalności w ramach społeczności Baby Boomers, która inicjuje działania mające na celu utrzymanie zaangażowania i przedłużenie aktywności zawodowej osób

z tej grupy oraz edukuje menadżerów w zakresie umiejętności efektywnego prowadzenia różnorodnych zespołów.

Doceniając pracowników z długim doświadczeniem w ING, dla osób ze stażem 25, 30 i 35 lat przygotowujemy spersonalizowane prezenty i dodatkowy dzień wolny w nagrodę.

Rozwój w ING w liczbach

GRI [404-1]

Liczba godzin szkoleniowych w roku przypadających na pracownika według struktury zatrudnienia:

Informacje ilościowe o szkoleniach	2019	2020	2021	2022
Liczba działań rozwojowych na pracownika	12,5	22,0	25,0	24,0
Liczba godzin działań rozwojowych na pracownika	24,4	57,6	29,0	32,2
Odsetek pracowników, którzy wzięli udział w przynajmniej jednym działaniu rozwojowym	97%	99%	98%	99%

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 cyfrowych i w interakcji z innymi. Tworzymy też do tego możliwości, w 2021 roku wdrożyliśmy nowoczesną platformę My Learning, a pod koniec 2022 roku Udemy Business i platformę językową eTutor. Na platformie wielogodzinne szkolenia stacjonarne zostały zastąpione krótszymi formami, w tym merytorycznymi webinariami, materiałami edukacyjnymi i pigułkami wiedzy, stąd widoczny spadek

możliwej do zmierzenia liczby godzin działań rozwojowych. W 2022 roku pracownicy odwiedzali platformę MyLearning blisko 16 000 razy. Ucząc się spędzili tam ponad 224 000 godzin, kończąc blisko 19 000 aktywności rozwojowych.

Podsumowanie 2022 roku

Średnia liczba zrealizowanych szkoleń na pracownika	23,94
Odsetek pracowników, który wzięło udział w przynajmniej jednym działaniu rozwojowym	98,98%

Budżet rozwojowy na osobę (zł)

Kobiety	3 961 zł
Mężczyźni	2 738 zł
Ogółem	3 517 zł

Średnia liczba godzin działań rozwojowych na pracownika

Kobiety	37,83
Mężczyźni	22,37
Ogółem	32,21

Średnia liczba godzin działań rozwojowych na pracownika – poziom zaszeregowania

Wyższa kadra zarządzająca	6,44
Kadra zarządzająca	21,43
Niższa kadra zarządzająca	38,10
Specjaliści	32,41
Pozostali pracownicy	22,62

**dane z Total Reward - Total Reward to wszystkie wydatki, jakie pracodawca ponosi na pracownika w obszarze działań rozwojowych*

Programy dla studentów i absolwentów

Wiemy, jak ważne jest uczenie się i pomaganie w zdobywaniu doświadczenia oraz rozwoju kompetencji. Szczególne miejsce w ING zajmują programy stażowe i rozwojowe dla młodych uczących się osób lub



absolwentów poszukujących swojej drogi zawodowej. Takie inicjatywy dają młodym ludziom szansę na poznanie ING jako przyszłego pracodawcę i znalezienie miejsca w zespole i obszarze, w którym chcieliby dalej się rozwijać i pracować.

W 2022 roku ze współpracy z nami w ramach inicjatyw i programów stażowych skorzystało ponad 200 osób - studentów/studentek i absolwentów. To pozwoliło im sprawdzić się w zadaniach i wyzwaniach, wzmocnić niezbędną na rynku pracy wiedzę i umiejętności oraz poznać wielu ekspertów z różnych obszarów działania ING.

Staż z Lwem

Staż z Lwem to unikatowy na rynku staż, skierowany do studentów i studentek, którzy zwinnie poruszają się w świecie technologii i mają różnorodne pasje. W ING Banku Śląskim realizujemy staże przez cały rok, w różnych obszarach i zespołach. Naszych stażystów i stażystki obejmujemy dedykowanym im procesem onboardingu, a potem realizują oni wyznaczone zadania pod okiem swoich opiekunów, pracując z najlepszymi ekspertami na rynku. Poznają liczne technologie i rozwiązania, uczestniczą w różnych projektach, ucząc się m.in. pracy w metodologii Agile i PACE. Organizujemy dla tej grupy także spotkania i webinary. W 2022 roku nasi stażyści i stażystki mieli okazję spotkać się osobiście z Prezesem Zarządu i Dyrektorem HR na inspirującym spotkaniu „LeadershipING”, które miało formę sesji Q&A. Mamy także dedykowaną społeczność na portalu Jammer dla stażystów/stażystek, która stanowi otwartą przestrzeń do wzajemnej komunikacji, swobodnego wypowiedzania się i dzielenia się informacjami. Wielu z naszych stażystów i stażystek otrzymuje ofertę stałej współpracy.

W 2022 roku staż w ING rozpoczęło 351 młodych osób z całego kraju. Cześć z nich to stażyści i stażystki, którzy odbywali także staż z nami w poprzednich latach i jako usatysfakcjonowani programem powrócili, aby sprawdzić się w kolejnych obszarach w ING.

ChallengING

ChallengING to roczny program rozwoju dla pasjonatów technologii, intensywnej nauki i pracy przy realizacji ambitnych zadań w ramach wybranej przez studenta / studentkę ścieżki technologicznej. Uczestnikom i uczestniczkom programu powierzamy realizację samodzielnych zadań. Na ścieżce projektowania i tworzenia oprogramowania otrzymują oni zadania związane z analizą biznesową potrzeb klienta wewnętrznego, projektowaniem rozwiązań, programowaniem i testowaniem. W ramach ścieżki Data Science realizują zadania, przyjmując rotacyjnie role.

Program ambasadorski

Po raz kolejny zorganizowaliśmy Program Ambasadorski, który jest formą współpracy pomiędzy ING Bankiem Śląskim a środowiskami uniwersyteckimi w całej Polsce. Studiujący ambasadorzy i ambasadorki ING współpracują z nami w zakresie budowania wizerunku banku jako atrakcyjnego pracodawcy na wybranych uczelniach i wydarzeniach. W ubiegłym roku 9 wybranych studentów / studentek reprezentowało nas w środowisku akademickim. Ambasadorzy i ambasadorki działają pod opieką mentorską naszych pracowników.

International Talent Programme

International Talent Programme to międzynarodowy program talentowy, dającym uczestnikom możliwość udziału w ważnych projektach, licznych działaniach rozwojowych oraz stażach zagranicznych. Realizujemy go na 8 ścieżkach biznesowych: ryzyko, IT, bankowość detaliczna i korporacyjna, finanse, HR, Operation & Change, Analytics. Ma on na celu pozyskanie grupy talentów o różnorodnych kompetencjach i wiedzy. Wyróżnikiem tego programu jest ścieżka certyfikacji i indywidualnie wybrany przez samego uczestnika program rotacji w obszarach banku, w tym jedna zagraniczna rotacja. Co ważne, uczestnicy programu zdobywają międzynarodowe certyfikacje w swoich dziedzinach finansowane w ramach programu przez ING. Jest to bardzo wymagający program i tylko nieliczne talenty decydują

się na dołączenie do niego. Łącznie w 2022 roku do programu dołączyły 4 nowe osoby.

Programy partnerskie z uczelniami

W 2022 roku kontynuowaliśmy prace w Klubie Partnerów Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie (SGH). W ramach tej współpracy podejmujemy działania w obszarach employer brandingu i rekrutacji, edukacji i nauki oraz w takich inicjatywach jak *Kobiety w Biznesie*. Misją tego projektu realizowanego przez SGH jest zainspirowanie młodych kobiet do rozwijania się zarówno w świecie wielkich korporacji, jak i zakładania własnych działalności.

Naszym celem jest także partnerska współpraca z uniwersytetami ekonomicznymi i politechnikami w całym kraju i współprowadzenie zajęć dla studentów z praktycznych rozwiązań związanych z zagadnieniami danego kierunku studiów.

Wiemy, jak oceniają nas pracownicy

[wskaźnik własny - 3]

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, Hybrydowego Modelu pracy, a także Kultury Ryzyka.

Badanie Zdrowia Organizacji (*Organization Health Index Pulse*) 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. Pracownicy mają też możliwość dodawania komentarzy w odpowiedzi na pytania otwarte.

Badanie i metodologię dostarcza renomowana firma McKinsey & Company, co gwarantuje rzetelność wyniku. Dzięki wysokiej próbie 2 000 organizacji na całym świecie i całkowitej populacji 2,5 mln pracowników badanie zawiera miarodajne odniesienia do ogólnego benchmarku poza ING.

Dzięki pełnej ankiecie OHI, przeprowadzanej co półtora roku, monitorujemy ogólny wynik zdrowia naszej organizacji, 9 obszarów zdrowia i 37 praktyk. Każdorazowo badamy również zaangażowanie pracowników, pracowniczy NPS, a wszyscy pracownicy mają możliwość wyrażenia swojej opinii w komentarzach. W przeprowadzanej raz na pół roku ankiecie OHI Pulse regularnie gromadzimy spostrzeżenia wszystkich pracowników – umożliwiając 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 2022 roku odbyły się dwa badania: pełne badanie OHI (w listopadzie) oraz OHI Pulse (w maju). W edycji listopadowej wzięło udział 69% pracowników (n = 5 999), a ogólny wynik zdrowia organizacji osiągnął najwyższy decyl na poziomie 84 pkt., analogicznie do poziomu z poprzednich lat. Pracownicy najwyżej ocenili ING w obszarach: Rozwój – 91%, Odpowiedzialność, Innowacyjność i Doskonalenie – 89% oraz Zorientowanie na środowisko zewnętrzne – 87%.

Satysfakcję i zaangażowanie pracowników mierzymy dwoma wskaźnikami:

- Zaangażowanie w pracę, rozumiane jako pozytywny związany z pracą stan umysłu, który charakteryzuje się odczuciami przynależności

i szczęścia czerpanego z pracy. W badaniu OHI 2022 77% badanych potwierdziło ten stan.

- Zaangażowanie w życie organizacji, rozumiane jako przywiązanie do ING, które charakteryzuje się odczuwaniem zaangażowania i przyjemności z pracy w organizacji. W badaniu OHI 2022 85% potwierdziło swoje zaangażowanie.

W porównaniu do benchmarku tj. innych organizacji z sektora FinTech wyniki Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego mieszczą się w najwyższym decylu tzn., że nasz wynik jest wyższy od 90% badanych organizacji globalnie. Ilość respondentów, która wzięła udział w badaniu globalnie to ponad 2,8 mln pracowników z 780 organizacji. Mediana wyniku OHI w całej populacji wynosi 70 pkt., w porównaniu do wyniku 84 pkt. w naszej grupie kapitałowej.

Dodatkowo, badamy pracowniczy Net Promoter Score (eNPS) zadając pytanie: Na ile prawdopodobne jest, że polecił(a)byś rodzinie, współpracownikom i znajomym zostanie klientem ING? Wynik eNPS w badaniu OHI 2022 wynosi 53, zgodnie z metodologią NPS, gdzie od procentowego wyniku promotorów (odpowiedzi 9-10) odejmujemy procentowy wynik detraktorów (odpowiedzi 1-6) i otrzymujemy wynik eNPS.

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. 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 są: Jasność strategii, Jasność Roli, Zorientowanie na klienta, Doskonałość operacyjna.

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. 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*					
	2018	2019	2020	2021	2022
Kobiety	94%	91%	92%	94%	94%
Wyższa kadra zarządzająca	100%	89%	100%	100%	100%
Kadra zarządzająca	96%	95%	94%	96%	99%
Niższa kadra zarządzająca	96%	96%	93%	96%	97%
Specjaliści	93%	91%	92%	94%	93%
Pozostali pracownicy	92%	91%	87%	89%	93%
Mężczyźni	100%	98%	99%	99%	99%
Wyższa kadra zarządzająca	100%	100%	95%	100%	100%
Kadra zarządzająca	100%	98%	99%	98%	97%
Niższa kadra zarządzająca	99%	99%	97%	99%	100%
Specjaliści	100%	98%	99%	99%	99%
Pozostali pracownicy	100%	100%	100%	100%	100%
Ogółem	96%	93%	94%	96%	96%

*W rozmowach nie brały udziału tylko osoby długotrwale nieobecne

Różnorodność i równe szanse

GRI [3-3]

SDG 5, 10

Polityka dotycząca różnorodności

„W ING promujemy różnorodność – aktywnie działamy na rzecz niedyskryminowania i 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



świadomości, że różnorodność to coś więcej niż te globalne priorytety i będziemy kontynuować nasze wysiłki, aby włączać wszystkich, bez względu na ich pochodzenie kulturowe, doświadczenie, religię, orientację seksualną, perspektywę, punkty widzenia itp. Jest to część naszych ciągłych wysiłków na rzecz tworzenia znaczącej zmiany.

Dbamy o równość wynagrodzeń

Na bieżąco monitorujemy stosunek wynagrodzenia kobiet do mężczyzn w Grupie ING Banku Śląskiego. Za 2022 rok wyniósł on 96%. Dodatkowo oprócz wskaźnika zróżnicowania wynagrodzeń ze względu na płeć bank przeprowadza dogłębną analizę w zakresie *equal pay for equal work*, która pokazuje wskaźnik niedopasowania płacy na tych samych stanowiskach, kategoriach zaszerzegowania, kompetencjach na poziomie 0,5%. Więcej o minimalizacji luki płacowej piszemy w [części Ład korporacyjny](#) niniejszego raportu.

Zarządzanie różnorodnością

W ING potępiamy wszelkie formy dyskryminacji, mobbingu oraz molestowania. 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 mailowy.

Od 2019 roku jesteśmy sygnatariuszem Karty Różnorodności. Jest to jest dobrowolna inicjatywa, do której dołączają pracodawcy z sektora: biznesu, organizacji pozarządowych, administracji publicznej, samorządowej oraz świata akademickiego. Jako uczestnicy tego przedsięwzięcia

zobowiązujemy się do wspierania różnorodności i wspierania włączania w miejscu pracy.

Działania edukacyjne oraz budujące świadomość

Skupiamy się przede wszystkim na budowaniu świadomości różnorodności i włączania wśród naszych pracowników i menedżerów, koncentrując się na aspektach płci, generacji, multikulturowości oraz różnorodności ze względu na miejsce wykonywania pracy. Działamy punktowo wspierając wybrane obszary *Diversity&Inclusion* takie jak na przykład wsparcie osób z niepełnosprawnością.

Wokół działań na rzecz różnorodności w banku skupiona jest grupa pracownicza Różnorodni złożona z przedstawicieli różnych części organizacji, która działa w ramach misji dążenia do tego, aby w ING każda osoba czuła się dobrze niezależnie od tego, kim jest. Przedsięwzięcia tej grupy umożliwiły zrealizowanie wielu działań na rzecz budowania świadomości i wiedzy na temat różnorodności, a przede wszystkim włączania.

Różnorodność i włączanie były tematem dwóch kolejnych edycji konferencji „*Why differences matter?*”, w trakcie których mówiliśmy o wspieraniu równych szans kobiet i mężczyzn w ramach organizacji oraz o różnorodności wynikającej z miejsca świadczenia pracy. W maju zorganizowaliśmy Miesiąc Różnorodności proponując tematyczne webinary, webcasty oraz szkolenia e-learning. Zakomunikowaliśmy do organizacji możliwość wykorzystywania feminatyw w nazwach stanowisk. Budowaliśmy wiedzę na temat naszych benefitów, które są dostępne dla pracowników i ich partnerów życiowych i rodzin, niezależnie od tego, czy związek jest zarejestrowany formalnie czy nie oraz bez względu na to, czy związek jest hetero- czy nieheteronormatywny. W czerwcu 2022 roku promowaliśmy w wewnętrznym intranecie wydarzenia Miesiąca Dumy organizowane przez Grupę ING oraz zewnętrzne podmioty. Przygotowaliśmy serię filmów z pracownikami banku na temat różnorodności generacyjnej wskazując na potrzeby i zalety budowania zespołów międzypokoleniowych.

W grudniu 2022 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.

Prowadziliśmy wewnętrzny kanał informacyjny o tematyce różnorodności i włączania, dla którego odnotowaliśmy 60% wzrost subskrybentów. Dodatkowo stworzona została nowa grupa pracownicza dla pracowników w wieku 50+.

W zakresie wspierania równych szans dla kobiet i mężczyzn zorganizowaliśmy warsztaty WenDo, serię interaktywnych webinarów o stereotypach w wychowaniu dzieci. Pracownice banku wzięły także udział w ankiecie zorganizowanej przez 30% Club Poland na temat barier, które stoją na drodze zawodowej kobiet w korporacjach.

Ważnym aspektem naszej kultury organizacyjnej jest propagowanie wśród kobiet możliwości rozwoju w Pionie Tech. W ramach wsparcia budowania różnorodnych zespołów, pracownicy podejmują inicjatywy promocyjne i edukacyjne – powstała grupa IT Women, w ramach której realizowane są aktywności mające na celu zachęcenie kobiet do wejścia w świat technologii, a to głównie przez dzielenie się swoimi doświadczeniami. Ponadto, Menadżerowie i Menadżerki ING angażują się w inicjatywy mentoringowe, nie tylko wewnętrzne, ale także zewnętrzne, jak np. Dare IT.

Pakiet świadczeń związanych z niepełnosprawnością

Budujemy środowisko, w którym wszyscy pracownicy mają równe szanse. W ramach pakietu świadczeń na rzecz osób z niepełnosprawnościami, który wspiera pracowników i ich rodziny, dostępne są 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 znacznym stopniem niepełnosprawności, oferujemy możliwość skorzystania z dodatkowych 2 dni wolnych od pracy w przypadku opieki nad współmałżonkiem/partnerem, rodzicami, teściami lub dziadkami. W przypadku opieki nad dzieckiem z orzeczoną stopniem niepełnosprawności, pracownik może skorzystać z dodatkowych 5 dni opieki. Dbając o naszych pracowników z orzeczoną lekkim stopniem niepełnosprawności, oferujemy dodatkowe 3 dni wolnego z zachowaniem prawa do wynagrodzenia.

Pracownicy z niepełnosprawnościami					
	2018	2019	2020	2021	2022
Kobiety	87	115	128	131	145
Mężczyźni	29	41	43	51	55
Liczba (osoby)	116	156	171	182	200
Odsetek pracowników z niepełnosprawnościami	1,4%	1,9%	2,0%	2,1%	2,4%

Wyniki w zakresie zarządzania różnorodnością

Bank znalazł się w składzie kolejnej edycji *Diversity&Inclusion Rating*. *Diversity&Inclusion Rating* to inicjatywa Forum Odpowiedzialnego Biznesu, która powstała przy współpracy ekspertów Deloitte. W ostatniej edycji bank został wskazany wśród 6 badanych przedsiębiorstw, które uzyskały 80% punktów możliwych do zdobycia. Inicjatywa 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.

Zostaliśmy również docenieni za działania na rzecz równości płci w biznesie i trafiliśmy do globalnego indeksu Bloomberg Gender-Equality Index (GEI). Działania banku o na rzecz równości płci zostały poddane ocenie niezależnych ekspertów. Obecność ING w indeksie Bloomberg GEI to efekt wysokich wyników w ankiecie dotyczącej pięciu obszarów działania firmy: przywództwa kobiet i rozwoju talentów, równej płacy, inkluzywnej kultury pracy, polityki dotyczącej ochrony praw płci i prokobiecej marki. Indeks analizuje wyniki spółek publicznych o kapitalizacji powyżej 1 mld dolarów, które udostępniają dane na temat płci pracowników. Do prestiżowego indeksu kwalifikują się jedynie te spółki, które osiągnęły wynik spełniający lub przekraczający globalnie określony próg.

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 imienne 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. W 2022 roku na skrzynkę Mobbing-Dyskryminacja wpłynęły 4 zgłoszenia. Przeprowadzono postępowania wyjaśniające i żadne ze zgłoszeń nie potwierdziło mobbingu. Ponadto, 3 zgłoszenia dokonane przez Gwizdek zostały zaliczone do kategorii *Dyskryminacja*. Wszystkie zostały uznane za niezasadne.

Zasady wynagradzania

GRI [3-3]

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. Polityka wynagradzania:

- wspiera realizację strategii biznesowej oraz długoterminowe interesy banku i jego klientów,
- wspiera prawidłowe i skuteczne zarządzanie ryzykiem w celu utrzymania i ochrony bezpiecznej bazy kapitałowej banku i nie zachęca do podejmowania nadmiernego ryzyka wykraczającego poza zatwierdzony przez Radę Nadzorczą ING Banku Śląskiego S.A. apetyt na ryzyko,



- jest neutralna pod względem płci, co oznacza niestwarzanie warunków do nieuzasadnionego uprzywilejowania którejś z płci w zakresie zatrudnienia, rozwoju kariery, awansów oraz przyznawania i wypłaty wynagrodzenia.

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 odzwierciedlenie w celach wyznaczanych pracownikom na dany rok. Jednocześnie Polityka nie wspiera działań niezgodnych ze zrównoważonym rozwojem.

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.* (Step up), w którym opisane są zasady wyznaczania zadań, oceny pracowników oraz zasady przyznawania premii.

Wynagrodzenie całkowite jest podzielone na część stałą i zmienną.

Wynagrodzenie stałe

Wynagrodzenie stałe pracownika składa się z następujących elementów:

- wynagrodzenie zasadnicze,
- świadczenia dodatkowe przyznane na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa oraz regulacji wewnętrznych banku,
- świadczenia dodatkowe stanowiące część ogólnej polityki banku, tj.:
 - opieka medyczna,
 - pracowniczy program emerytalny,
 - ubezpieczenie na życie,
 - samochody służbowe,

- świadczenia przyznane pracownikom na podstawie Regulaminu programu kafeterijnego.

Wynagrodzenie zmienne

Wynagrodzenie zmienne to wszelkie formy wynagradzania i innych świadczeń przekazywanych w zamian za osiągnięte wyniki, ustalane jest na podstawie oceny zrównoważonych i dostosowanych do ryzyka wyników z uwzględnieniem kryteriów ilościowych i jakościowych. W skład wynagrodzenia zmiennego wchodzi premia roczna oraz nagrody finansowe.

Przegląd pakietu wynagrodzenia i jego wyniki

W celu zapewnienia konkurencyjnego poziomu wynagrodzenia bank co roku dokonuje przeglądu poziomu wynagrodzeń. Przedmiotem analizy są dane rynkowe – niezależne raporty płacowe oraz informacje gospodarczo-ekonomiczne. Na podstawie powyższych danych Zarząd podejmuje decyzję o zasadach akcji podwyżkowej w danym roku. Komitet Wynagrodzeń i Nominacji i Rada Nadzorcza otrzymują informację o przyjętych zasadach podwyżek. Analiza wynagrodzeń pracowników ze względu na płeć połączona jest 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.

Na bazie analiz porównawczych w 2022 roku przeprowadziliśmy akcję podwyżkową, która objęła w kwietniu wszystkich pracowników oraz w drugiej połowie roku proces dostosowania wynagrodzeń do poziomu rynkowego dla obszaru IT i kluczowych pracowników o wysokich kompetencjach.

Świadczenia związane z pracą zdalną i inne dodatki

Rok 2022 był kolejnym rokiem, w którym pracowaliśmy zdalnie. W banku wprowadziliśmy na stałe hybrydowy model pracy, który zakłada realizację

zadań służbowych naprzemiennie z biura oraz z domu. W grudniu 2022 roku, analogicznie jak rok wcześniej, wypłaciliśmy naszym pracownikom świadczenie finansowe związane z tym modelem pracy w postaci dodatku adaptacyjnego w kwocie 1 500 zł brutto. Kwota dodatku została wypłacona dla wszystkich uprawnionych w tej samej wysokości, niezależnie od wymiaru etatu. W stosunku do roku ubiegłego zdecydowaliśmy o zwiększeniu kwoty dodatku o 300 zł brutto. Dodatek stanowi częściową rekompensatę pracownikom wydatków związanych z pracą zdalną. Ponownie wsparliśmy każdego pracownika w organizacji domowego biura, ponieważ dodatek wypłacono również pracownikom, którzy ze względu na specyfikę swoich obowiązków nie pracują na co dzień zdalnie.

Ponadto, w grudniu 2022 roku zdecydowaliśmy o wypłacie dodatku osłonowego w kwocie 2 000 zł brutto. Dodatek ma na celu częściową rekompensatę opłat ponoszonych w zimowym okresie grzewczym, zwłaszcza w okresie kiedy zdecydowaliśmy o czasowym zamknięciu biura w Warszawie i Katowicach. Dodatek wypłacono w jednakowej wysokości dla wszystkich zatrudnionych.

Powiązanie wynagrodzenia pracowników z płacą minimalną

Naszym pracownikom oferujemy rynkowe i stabilne warunki zatrudnienia. Przedmiotem analiz jest odniesienie poziomu oferowanego wynagrodzenia do rynku, w tym badanie stosunku do ustawowo określonego poziomu wynagrodzenia minimalnego. Wynagrodzenie pracowników najniższego szczebla – w stosunku do płacy minimalnej – przedstawiamy poniżej.



GRI [202-1]

Stosunek wynagrodzenia pracowników najniższego szczebla w podziale na płeć do płacy minimalnej					
	2018	2019	2020	2021	2022
Kobieta	190%	178%	154%	159%	169%
Mężczyzna	190%	178%	154%	154%	166%

Różnicowanie

Podczas procesu rekrutacji, a także podczas podejmowania decyzji dotyczących awansów, wynagrodzenia kandydatów konsultowane są z poszczególnymi HR Business Partnerami. 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*					
	2018	2019	2020	2021	2022
Bank / Rynek	125%	119%	114%	120%	116%

*Wynagrodzenie zasadnicze w porównaniu do sektora bankowego

Przyjazne miejsce pracy

GRI [3-3] [401-2] [403-6]

SDG 3

Benefity oferowane pracownikom

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, bank oferuje pracownikom rozbudowany katalog świadczeń i benefitów, zwiększających atrakcyjność miejsca pracy.

Doboru benefitów i świadczeń dodatkowych oferowanych pracownikom nie pozostawiamy przypadkowi – wnikliwie analizujemy trendy oraz słuchamy głosów pracowników odnośnie ich oczekiwań względem świadczeń dodatkowych. W roku 2022 nastawiliśmy się na edukację i komunikację oferty benefitowej. Zorganizowaliśmy cykl spotkań z pracownikami w formie warsztatów, podczas których rozmawialiśmy o naszej ofercie i uzyskiwaliśmy informację zwrotną odnośnie oczekiwań. Łącznie w 37 spotkaniach wzięło udział 1 364 pracowników z różnych obszarów banku. Efektywność spotkań zdecydowała o kontynuowaniu cyklu również w kolejnym roku.

W roku 2022 przebudowaliśmy stronę w wewnętrznym intranecie, tak aby ułatwić pracownikom dotarcie do kompleksowej informacji o pełnej ofercie benefitów i świadczeń dodatkowych. Na stronie można odnaleźć wszystkie elementy oferty pogrupowane w 4 filarach: Zdrowie, Aktywność, Energia i Finanse wraz z nagraniami z webinarów. Dodatkowo w cyklicznym newsletterze kierowanym do wszystkich pracowników przez Prezesa Zarządu zamieszczane jest aktualne kalendarium wydarzeń, które daje możliwość zapisania się na organizowane aktywności w ramach oferty. O

wszystkich nowych produktach pracownicy są informowani w dedykowanej komunikacji mailowej, a od nowego roku uruchomiliśmy cykliczną komunikację w formie newslettera wellbeingowego.

Nasza oferta dla pracowników zbudowana jest na czterech filarach: Zdrowie, Aktywność, Energia i Finanse.

Solidne podstawy, obok oferowanych świadczeń i benefitów, uzupełniamy atrakcyjnym pakietem działań *wellbeing*. Wellbeing jako projekt strategiczny działa w banku od 2018 roku. Na przestrzeni czasu podejście do wellbeingu ewoluowało od pojedynczych akcji, z reguły będących oddolnymi inicjatywami poszczególnych pionów, do projektu ogólnofirmowego, który corocznie jest rozwijany.

Zdrowie

Opieka medyczna

Pracownikom oferujemy opiekę medyczną o wysokim standardzie. O atrakcyjności naszej oferty decyduje powszechnie dostępny w ramach opieki pakiet stomatologiczny oraz atrakcyjny system refundacji w przypadku skorzystania z usług medycznych poza siecią dostawcy. W ramach pakietu oferujemy pracownikom dostęp do szczepień na gripę.

Profilaktyczny przegląd stanu zdrowia LUX MED

Wśród naszych pracowników szeroko promujemy rozszerzony w 2022 roku zakres profilaktycznego przeglądu stanu zdrowia uwzględniony w pakietach prywatnej opieki medycznej LUX MED. Szeroki zakres oferty pozwala znacząco zmniejszać ryzyko zachorowania na poważne choroby lub zbyt późnego ich wykrycia. W 2022 roku, w porównaniu do roku poprzedniego, zanotowaliśmy 40% wzrost zainteresowania pakietem przeglądu zdrowia.

W latach poprzednich zapraszaliśmy pracowników do udziału w webinarach poświęconych różnego rodzaju chorobom onkologicznym i w dalszym ciągu promujemy wiedzę w tym zakresie poprzez regularne akcje informacyjne.



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 Koordynator Leczenia Onkologicznego.

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 kontynuuje współpracę z renomowanymi ośrodkami diagnostycznymi i terapeutycznymi na terenie Polski. Od początku działania programu blisko 1 600 osób wykonało profilaktyczne badania w kierunku chorób piersi i przewodu pokarmowego. Na wykonanie badań gastroenterologicznych pracownikom przysługuje jeden dzień wolny w roku, który nie wlicza się do urlopu wypoczynkowego. W przypadku wykrycia nieprawidłowości pracownik objęty jest dalszą diagnostyką i leczeniem w ośrodku wykonującym badanie. Już 3-krotnie zaproponowaliśmy pracownikom dofinansowanie do badań genetycznych oceniających ryzyko zachorowania na raka w programie „Badamy geny w ING”. Przebadano się już 1 600 osób.

Szczepienia przeciwko HPV

Wsparcie w obszarze onkologii kierujemy nie tylko do pracowników, ale też do ich dzieci. W 2022 roku rozpoczęła się akcja dofinansowania do szczepień przeciwko HPV dla dzieci w wieku 9-18 lat. Zaszczepiło się już 180 dzieci, a akcja pozostanie z nami na dłużej.

Dni zdrowia

W ramach dni zdrowia, oprócz spotkań z ekspertami opowiadającymi o sposobach radzenia sobie ze stresem w codziennym życiu, umożliwiliśmy również pracownikom skorzystanie z sesji masażu oraz konsultacji dietetycznych.

Energia

Dodatkowe dni wolne

Pakiet benefitów zawiera szereg dodatkowych dni wolnych od pracy znacznie wykraczających poza ramy ustawowe. Wspieramy pracowników, także w trudnych sytuacjach życiowych, oferując im dodatkowe dni urlopu:

- dodatkowe dni urlopu specjalnego z okazji urodzenia dziecka czy ślubu (w wymiarze wyższym, niż określony w przepisach prawa),
- 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),
- 8 godzin rocznie na działania w obszarze wolontariatu,
- dodatkowy dzień wolny z tytułu jubileuszu.

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 Kafeterijnym, 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

[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](#)

początku funkcjonowania programu w czerwcu 2018 roku, z tej formy odpoczynku od pracy skorzystało już 75 pracowników.

Wsparcie psychologiczne

Początek 2022 roku przyniósł wojnę w Ukrainie i niepokój z tym związany. Zaprosiliśmy naszych pracowników na spotkania z ekspertami z zakresu psychologii, którzy wyjaśnili, jak działa nasz umysł w czasie kryzysu oraz jak powstają i wpływają na nas lęk i złość, związane z sytuacją w Ukrainie. Frekwencja osiągnęła 1 200 osób. Niezbędne okazały się też indywidualne konsultacje dla managerów i zespołów, które organizowaliśmy w oparciu o zgłaszane trudności i zapotrzebowanie.

Platforma wspierająca zdrowie mentalne

10 października, w światowy dzień zdrowia psychicznego, udostępniliśmy naszym pracownikom platformę pomagającą wspierać zdrowie mentalne. Umożliwia ona korzystanie z materiałów psychoedukacyjnych takich jak webinary oraz podcasty, ale również zapewnia nielimitowane czaty z psychologami, terapeutami oraz coachami. Każdy pracownik może również całkowicie za darmo korzystać z terapii online prowadzonej poprzez platformę.

Pomarańczowa infolinia

W trosce o dobrostan psychiczny pracowników i bliskich im osób w dalszym ciągu funkcjonowała anonimowa infolinia obsługiwana przez dyplomowanych psychologów, którzy zapewniaли możliwość rozmowy o samopoczuciu, obawach czy problemach. Z wsparcia mogły skorzystać wszyscy pracownicy ING wraz z osobami najbliższymi, pozostającymi z pracownikiem w tym samym gospodarstwie domowym.

Wydarzenia dla dzieci pracowników

W 2022 roku zorganizowaliśmy Dzień Dziecka w naszych biurach w Katowicach i Warszawie. Dzieci pracowników z całej Polski miały

możliwość wzięcia udziału w licznych warsztatach, atrakcjach i konkursach. Nie zabrakło również prezentów dla każdego odwiedzającego.

W grudniu wszyscy rodzice dostali doładowanie swojego konta w kafeterii w kwocie 50 zł na dziecko, które mogli wręczyć w formie bonu dzieciom bądź samodzielnie kupić im mikołajkowy podarunek.

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 „Odskokcznia”, w ramach którego uruchomiliśmy Sokarnię, Piekarnię, Play room oraz strefę spotkań,
- zamówiliśmy nowe kosze z recydingu, które pomogą nam dbać o środowisko także w przestrzeniach wspólnych.

Aktywność

Aktywni ING

We wrześniu 2021 roku oddaliśmy do użytku platformę do aktywności sportowych Aktywni ING. Dzięki aktywnej promocji i organizacji regularnych wyzwań sportowych rok 2022 zakończyliśmy z 1 200 aktywnych użytkowników (w porównaniu do 650 na koniec 2021 roku). Cieszy nas, że platforma skupia tak wielu aktywnych pracowników, którzy sami tworzą i uczestniczą 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 2022 już po raz dziesiąty Pomarańczowa Drużyna pokazała swoją moc. Wystartowało prawie 4 tys. osób. Dziesięciokilometrowy dystans pokonało 529 osób, a ponad 3 tys. osób maszerowało i kibicowało wspólnie ze swoimi rodzinami.

Mocodajnia

To miejsce w Katowicach przy ul. Chorzowskiej 50, które w zależności od potrzeb, jest salą spotkań, kreatywną przestrzenią warsztatową lub salą ćwiczeń. Sprzęt i zajęcia są dostosowane do zgłaszanych przez naszych pracowników potrzeb. Szczególną uwagę zwracamy na zajęcia ukierunkowane na profilaktykę schorzeń kręgosłupa, które są wynikiem długotrwałej pozycji siedzącej podczas pracy przy komputerze, redukcję poziomu stresu oraz napięcia mięśniowego wynikającego z tempa pracy i ilości zadań, z którymi mierzymy się na co dzień, relaksację przy misach tybetańskich dla osób, które potrzebują wyciszenia po tygodniu pracy.

Tak jak w poprzednich latach wraz z instruktorkami z Mocodajni, które na co dzień pracują w banku, zorganizowane zostały w 5 lokalizacjach zajęcia w plenerze nazwane „Ćwiczenia pod chmurką”. Zajęcia jogi oraz zdrowy kręgosłup, były skierowane dla wszystkich chętnych, bez względu na wiek czy stopień zaawansowania. Mieliśmy okazję aktywnie spędzić czas, ćwicząc na powietrzu wśród zieleni.

Aktywna Przerwa

W ramach profilaktyki schorzeń kręgosłupa w październiku 2020 roku uruchomiliśmy program nazwany „Aktywna Przerwa”, który w okresie pandemii cieszył się dużą popularnością wśród pracowników. Do tej pory nagraliśmy 75 filmów z ćwiczeniami. Można korzystać z nich dowolną ilość



razy w dowolnym czasie. W 2022 roku pracownicy nadal ćwiczyli wykorzystując nagrane filmy. Od października 2020 roku ćwiczyli prawie 646 godzin i odtworzyli filmy 15 865 razy.

Turniej Piłki Nożnej

17 września udało się nam zorganizować wspaniałe wydarzenia drużynowe jakim był Turniej Piłkarski. Specjalnie na to wydarzenie powstało aż 26 drużyn składających się z 240 piłkarzy i piłkarek. Całe wydarzenie miało charakter charytatywny.

Finanse

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					
	2018	2019	2020	2021	2022
Odsetek pracowników	77%	77%	77%	75%	79%

Wzrost zainteresowania ofertą PPE w dużej mierze wynikał z prowadzonej w 2022 roku akcji promowania oferty benefitowej wśród pracowników. 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. Od stycznia 2022 roku program obsługiwany jest wyłącznie online przez serwis transakcyjny NN TF124. Oznacza to, że cały proces jest dla pracowników wygodny, bezpieczny i odbywa się bez papierowych formularzy, co wpisuje się w działalność proekologiczną.

Ubezpieczenie grupowe na życie

Pracownikom oferujemy możliwość skorzystania z ubezpieczenia grupowego w dwóch towarzystwach ubezpieczeniowych. Rzeczywisty benefit stanowi możliwość skorzystania przez pracowników z wariantu ubezpieczenia sponsorowanego przez pracodawcę. 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. Łączny odsetek pracowników ubezpieczonych to prawie 79%, z czego 25,5% posiada ubezpieczeniu w obu towarzystwach ubezpieczeniowych. Z wariantu sponsorowanego ubezpieczenia korzysta ok. 77% pracowników.

Program kafeteryjny

Program kafeteryjny funkcjonuje w banku już od 2017 roku. 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 Kafeteryjnego 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 kafeteryjna jest stale rozwijana, a pracownicy mogą sami zgłaszać potencjalnych dostawców, których produkty chcieliby widzieć w systemie. Pracownicy mają dostęp do aplikacji mobilnej dla programu kafeteryjnego, co dodatkowo zwiększa elastyczność korzystania z tego benefitu.

Akcje okresowe

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.



Rok 2022 upłynął nam pod hasłem Akademii Inwestowania, czyli cyklu szkoleniowego przygotowanego wraz z Biurem Maklerskim, o tematyce inwestowania dla osób, które posiadają podstawową wiedzę o finansach i chcą ją poszerzyć. Naszym gościem był też Tomek Jaroszek – twórca bloga doradca.tv – który opowiadał o giełdzie i akcjach. Odbłyły się też spotkania pt. „Dzieci i pieniądze, czyli dlaczego potrzebujemy edukacji finansowej” oraz „Wakacje na każdą kieszeń”.

Nowy model pracy, czyli jak pracujemy w modelu hybrydowym

Od marca 2022 roku bank wdrożył hybrydowy model pracy, czyli połączenie pracy zdalnej i stacjonarnej w różnych konfiguracjach. Jest to podejście, które pozwala 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, 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 od kwietnia 2021 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. Każdy zespół miał możliwość dołączenia na początku 2022 roku do badania sprawdzającego gotowość do pracy hybrydowej. Remote Team Scan dostarczany przez firmę Deloitte nie tylko pokazał stopień gotowości, ale również wskazywał jakie praktyki mogą zwiększać efektywność w modelu hybrydowym oraz pozwalał porównać się z innymi organizacjami w Polsce i na świecie.

Komunikacja z pracownikami

Czaty z członkami zarządu

Wiemy, że wymaga to odwagi i dojrzałości zarówno od menedżerów, jak i pracowników. W ING możemy pochwalić się, że od ponad 10 lat kilka razy w roku pracownicy mogą zadać pytania członkom zarządu podczas anonimowego czatu. Na każde pytanie zarząd odpowiada bezpośrednio na czacie lub, jeśli zabraknie czasu, w formie publikacji w intranecie. Każdy chat to średnio 400 pytań na tematy pracownicze, biznesowe, ale także bardziej

prywatne, jak plany wakacyjne czy polecane książki. Chat jest dostępny z komputerów lub w specjalnej aplikacji.

ING Today Yammer i Stream

Wykorzystujemy najnowsze technologie, dzięki którym w codziennej pracy możemy skupić się na rzeczach naprawdę ważnych. Nasz nowy intranet ING Today zbiera najważniejsze dla pracowników informacje i jest zintegrowany ze społecznościami Yammer, które dają pracownikom przestrzeń do dyskusji, a także z platformą Stream, dzięki której pracownicy mogą publikować i przeglądać filmy ważne dla organizacji. 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 codziennych obowiązków. 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 komunikacji jest wątek społecznościowy. Możemy komentować, publikować posty, a także zakładać własne społeczności w Yammer. Mamy też możliwość śledzenia profili społecznościowych ING i publikowania filmów w ramach kanałów na platformie Stream. W 2022 roku nasi pracownicy aktywnie uczestniczyli w ponad 180 kanałach społecznościowych. Dużą popularnością cieszą się publikacje, w których pracownicy znajdują aktualne informacje, konkursy, wywiady i ciekawe inicjatywy w organizacji. Najbardziej popularne społeczności w 2022 roku to m.in @Dobrzepoinformowni, @BBblog – blog prezesa czy społeczność prowadzona wspólnie z Fundacją ING Dzieciom - Wolontariat ING, w której pracownicy wymieniają się doświadczeniami i zdjęciami z realizacji akcji wolontariackich. Dużym powodzeniem cieszą się także społeczności zamknięte, poświęcone wybranym tematom i grupom.



Blog prezesa

To jeden z przykładów otwartego dialogu z pracownikami. Blog prowadzi Brunon Bartkiewicz, Prezes Zarządu ING Banku Śląskiego. Dzieli się swoimi przemyśleniami i spostrzeżeniami, publikuje informacje dotyczące ważnych wydarzeń w banku i tych codziennych. Wpisy są swobodnie komentowane. Od 2021 roku BBlog funkcjonuje w ramach platformy Yammer, dostępnej także na telefonach. To ułatwia utrzymywanie kontaktu, dostęp do treści oraz zaangażowanie. Rok 2022 przyniósł kolejne ciekawe i angażujące wpisy, które doskonale uzupełniały całą komunikację, wspierając poczucie bezpieczeństwa i wspólnoty.

Magazyn „Baśka”

Nieprzerwanie od 1994 roku tworzymy i wydajemy nasz pracowniczy magazyn. Do 2021 roku „Baśka” wydawana była w wersji papierowej. Od lipca 2021 roku magazyn ukazuje się w wersji cyfrowej dostępnej na komputerach, laptopach, tabletach i telefonach. Brak papieru, postać cyfrowa magazynu oraz stała dostępność dają zupełnie nowe możliwości tworzenia i prezentowania treści pracownikom. Od samego początku tworzymy magazyn o pracownikach i z pracownikami. To oni odpowiadają za teksty publikowane w „Baśce”. Piszą artykuły, przeprowadzają wywiady, rozmawiają z ekspertami ING i sporządzają relacje z bankowych wydarzeń. Wspólnie dbamy o sukces i tradycję wydawniczą magazynu.

Magazyn „Baśka” ukazuje się w cyklu dwumiesięcznym. W 2022 roku opublikowaliśmy 7 wydań, w tym jedno wydanie specjalne, które miało na celu wsparcie pracowników w powrocie do pracy po pandemii materiałami autorstwa autorzytetów ze świata psychologii, socjologii, finansów, statystyki, wakcynologii i oczywiście koleżanek i kolegów.

Newsletter „Bądźmy w kontakcie”

W 2022 roku w komunikacji wewnętrznej pozostawaliśmy w kontakcie i kontynuowaliśmy regularną wysyłkę newslettera prezesa. Dzięki temu rozwiązaniu docieramy do pracowników z istotnymi tematami i wydarzeniami, o których warto pamiętać. W newsletterze pojawiają się treści dotyczące bezpieczeństwa, biznesu, organizacji pracy, edukacji oraz trendów. Systematyczna praca nad newsletterem „Bądźmy w kontakcie” sprawiła, że wiele osób czeka na kolejne wydanie, ponieważ m.in. właśnie z tej publikacji pracownicy czerpią informacje na temat życia i funkcjonowania organizacji. W 2022 roku newsletter miał 31 wydań, a w czerwcu świętowaliśmy jego 100. publikację. Poszczególne numery newslettera mają średnio 7 500 wyświetleń.

Kalendarz wydarzeń

Dostępny dla każdego w intranecie w dobie spotkań online był jedną z najczęściej odwiedzanych stron. Pracownicy w każdej chwili mogli odnaleźć w nim zaproszenia na konferencje, warsztaty, webinary, czaty i szkolenia. Kalendarz pełnił także funkcję repozytorium nagrań archiwalnych, co było szczególnie doceniane, ponieważ umożliwiało dostęp do materiałów szkoleniowych po zakończeniu wydarzenia.

Działania angażujące dla wewnętrznych ambasadorów marki

Pierwszymi odbiorcami każdej nowej kampanii marketingowej są pracownicy banku. Przy tej okazji powstaje specjalna komunikacja wewnętrzna z działaniami angażującymi. W 2022 roku w ramach akcji, która towarzyszyła kampanii oszczędnościowej „Co ekonomiczne, to

ekologiczne” pracownicy współtworzyli mapę firm zero waste (więcej informacji o [Mapie Zero Waste](#)). Każdy mógł zgłosić miejsca, które w swojej działalności dbają o środowisko. W drugiej połowie roku w związku z kampanią ekopożyczki pracownicy promowali na Yammerze firmy będące już na mapie zero waste. W ramach innych kampanii, pracownicy promowali ekologiczne rozwiązania „Drugie życie słoika” oraz pokazywali jak aktywnie spędzać czas na świeżym powietrzu i jak „Porusza ich miasto”. Komunikację o tym jak wykorzystać puste, szklane słoiki przeczytało ponad 4 tysiące osób, a 70 z nich podzieliło się swoimi pomysłami.

Culture book

Culture book „Po prostu ING” to książka o ludziach i o marce ING reprezentowanej przez ING Bank Śląski oraz pozostałe spółki Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego. Wszystko zaczęło się w 2018 roku, kiedy culture book „Po prostu ING” wydaliśmy po raz pierwszy. Okazało się, że mamy w sobie tyle energii, a przede wszystkim odwagi, że chcemy tworzyć culture book co roku i dzielić się nim ze wszystkimi. Przygotowujemy go z myślą o pracownikach, menedżerach, potencjalnych kandydatach do pracy, absolwentach czy klientach, którzy chcą bliżej poznać markę ING. Książka pokazuje pracowników oraz całą organizację – to kim jesteśmy i jak ze sobą współpracujemy. Jest prawdziwą pigułką wiedzy na temat naszej kultury organizacyjnej – wartości, zasad, stylu pracy i komunikacji. Publikację przygotowuje wspólnie zespół, w którego skład wchodzi eksperci HR i komunikacji. Co roku publikacja dostępna jest w wersji drukowanej, a także [elektronicznej](#). Można ją znaleźć zarówno na stronach poświęconych rekrutacji, jak i na stoiskach ING na uczelniach wyższych. W roku 2022 ukazała się jubileuszowa, piąta edycja culture booka.



Bezpieczeństwo i higiena pracy

GRI [403-1] [403-3] [403-5] [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 przeprowadzamy i aktualizujemy Ocenę 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. Pracownicy służby BHP mają obowiązek raz do roku odwiedzić każdą placówkę banku oraz sprawdzić warunki BHP. Ponadto, kontrola placówki jest obowiązkowa po każdym zgłoszeniu pracownika nieprawidłowości w zakresie BHP (np. olśnienia) w celu ich zniwelowania. Cykliczne kontrole zostały ograniczone do zgłoszeń pracowników w czasie trwania stanu epidemii. W tym okresie pracownicy służby BHP skupili się na zapewnieniu odpowiednich środków zapobiegawczych przed zakażeniem pracowników COVID-19. Od 16 maja 2022 roku, kiedy na obszarze kraju odwołano stan epidemii, ogłoszono stan zagrożenia epidemicznego, cykliczne kontrole placówek zostały wznowione.

Wypadki przy pracy w podziale na płeć

	2018	2019	2020	2021	2022
Liczba wypadków lekkich	27	20	10	14	23
Kobiety	21	18	8	12	19
Mężczyźni	6	2	2	2	4
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	27	20	10	14	23
Kobiety	21	18	8	12	19
Mężczyźni	6	2	2	2	4
Całkowita liczba osób poszkodowanych w wypadkach	27	20	10	14	23
Wskaźnik częstotliwości wypadków*	3,52	2,6	1,24	1,66	2,77
Kobiety	4,03	3,47	1,51	2,17	3,52
Mężczyźni	2,45	0,80	0,73	0,68	1,38
Łączna liczba dni niezdolności do pracy z tytułu wypadków przy pracy**	8,54	2,34	0,65	2,45	3,87
Kobiety	12,38	3,23	0,97	3,35	5,29
Mężczyźni	0,37	0,52	0,04	0,75	1,29
Wskaźnik ciężkości wypadków***	24,33	9,05	5,30	13,93	14,04
Kobiety	31,29	10,06	6,63	14,38	17,00
Mężczyźni	1,50	6,50	0,50	11,00	9,00
Wskaźnik absencji****	68,30	18,75	5,20	19,61	30,97
Kobiety	99,07	25,84	7,74	26,82	42,32
Mężczyźni	2,92	4,13	0,29	5,97	9,87

[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](#)

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 służby BHP, procedury, instrukcje oraz inne informacje z tego zakresu. Staramy się, by instrukcje oraz procedury z zakresu BHP były dla pracowników jasne oraz przejrzyste opisane. Dlatego wszystkie dokumenty przedstawiamy w formie obrazkowej, która ułatwia zapamiętanie zasad.

Pracownicy służby BHP na bieżąco odpowiadają na potrzeby pracowników banku, które zgłaszane są na platformie SNOW. Zgłoszenia te dotyczą wypadków, wyposażenia apteczki, zapytań o refundacje, zapotrzebowania na środki ochronne, szkoleń z zakresu BHP oraz dodatkowo utylizacji odpadów i dokumentów poufnych.

W roku 2022 do zadań pracowników służby BHP należało monitorowanie przypadków zachorowań pracowników banku oraz aktualnej sytuacji epidemiologicznej związanej z COVID-19. Raporty ze względu na dynamikę pandemii były codziennie aktualizowane oraz okresowo raportowane.

Komisja ds. BHP

W banku funkcjonuje Komisja ds. Bezpieczeństwa i Higieny Pracy, w skład której wchodzi lekarz medycyny pracy, pracownik służby BHP, przedstawiciel HR oraz przedstawiciele strony społecznej. Podczas spotkań, omawiamy bieżące tematy oraz inicjatywy z zakresu Bezpieczeństwa i Higieny Pracy. Wraz z Zakładowym Społecznym Inspektorem Pracy przeprowadzamy wizytacje jednostek bankowych oraz prowadzimy dochodzenie w celu ustalania okoliczności i przyczyn wypadków przy pracy. Spotkania Komisji ds. BHP odbywają się zgodnie z przepisami.

Szkolenia BHP

W celu ciągłego podnoszenia świadomości pracowników w zakresie Bezpieczeństwa i Higieny Pracy oraz zapewnienia zgodności z przepisami prawa pracy w banku realizujemy szkolenia z zakresu BHP. Wszyscy pracownicy banku mają obowiązek wykonania szkoleń, a proces ten jest monitorowany przez pracowników 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.

W drugim półroczu 2022 roku, odpowiadając na potrzeby pracowników, zorganizowaliśmy Dni BHP. W ramach tej inicjatywy przeprowadziliśmy 41 szkoleń z zasad udzielania pierwszej pomocy przedmedycznej w formie stacjonarnej. Każde trzygodzinne spotkanie o charakterze teoretyczno-praktycznym było prowadzone przez ratowników medycznych z Luxmed. Podczas szkolenia pracownicy mieli okazję odświeżyć wiedzę teoretyczną z zakresu udzielania pierwszej pomocy, a także wziąć udział w ćwiczeniach praktycznych prowadzonych przy wykorzystaniu fantomów. Podczas szkolenia odbyły się również praktyczne ćwiczenia z obsługi urządzenia AED. Każdy uczestnik szkolenia otrzymał certyfikat potwierdzający jego ukończenie. Dodatkową inicjatywą dla pracowników, którzy nie mogli wziąć udziału w szkoleniu z ratownikami medycznymi była organizacja stanowisk nowoczesnej technologii wirtualnej rzeczywistości obsługiwanych przez instruktorów pierwszej pomocy. W nowej, ciekawej odświeżeniu pracownicy w krótkim czasie mogli przypomnieć sobie zasady resuscytacji krążeniowo-oddechowej, ułożenia ciała w pozycji bocznej ustalonej i obsługę AED. Łącznie w szkoleniach wzięło udział około 500 pracowników.

Szkolenia BHP wśród pracowników					
	2018	2019	2020	2021	2022
Wstępne	392	595	1 270	1 544	1 229
Okresowe	802	1 303	2 675	2 013	1 356

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. W 2022 roku zrefundowaliśmy ok. 2 000 pracownikom koszty zakupu okularów korekcyjnych lub soczewek do pracy przy komputerze. Proces ten jest w pełni zautomatyzowany. Procedura, w ramach której pracownik może ubiegać się o refundację jest dostępna dla wszystkich pracowników na naszym wewnętrznym portalu.

W ramach dbania nie tylko o bezpieczeństwo, ale i o zdrowie pracowników w miejscu pracy, w budynkach centrali oraz kilkunastu Miejscach Spotkań zorganizowaliśmy Dni Zdrowia. W ramach tej inicjatywy pracownicy mieli



możliwość skorzystania z konsultacji z dietetykiem oraz umówienia się na masaż relaksacyjny. W Dniach Zdrowia wzięło udział ok. 900 pracowników.

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, pracownicy służby 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. W 2022 roku dokupiliśmy 18 urządzeń AED. Obecnie w naszych lokalizacjach na terenie całej Polski jest dostępnych 88 defibrylatorów. Regularnie monitorujemy stan urządzeń i wymieniamy w nich elektrody oraz baterie. Wszystkie nasze urządzenia AED zaznaczone są na mapie w dostępnej dla wszystkich aplikacji *Staying alive*.



O raporcie

Jak powstawał raport zintegrowany	246
Indeks treści GRI	249
Indeks SDG	257



GRI [2-2] [2-3] [2-4] [2-5] [2-14]

Z przyjemnością prezentujemy Sprawozdanie Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. w 2022 roku, które jest naszym raportem zintegrowanym. Nasz pierwszy raport zintegrowany wydaliśmy za 2016 rok (w roku 2017). Jesteśmy przekonani, że taka forma pozwala naszym interesariuszom na otrzymanie w jednym dokumencie i w tym samym czasie kompleksowego zestawu informacji o naszej działalności.

Raport przygotowaliśmy zgodnie z najlepszymi światowymi standardami:

- międzynarodowymi wytycznymi w zakresie raportowania danych niefinansowych *Global Reporting Initiative - GRI Standards 2021* oraz
- wytycznymi w zakresie raportowania zintegrowanego *International <IR> Framework* w wersji zaktualizowanej w 2021 roku.

Raport spełnia także 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 2022 roku do 31 grudnia 2022 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.). O istotnych zmianach w strukturze Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego w raportowanym okresie piszemy [tutaj](#). Raport nie wiąże się ze znaczącymi zmianami dotyczącymi zasięgu raportowania czy też zastosowanych metod pomiaru w stosunku do poprzedniego raportu (z uwagi na aktualizację *GRI Standards* niektóre kwestie zostały opisane bardziej szczegółowo). Zdecydowaliśmy się na ponowne przeliczenie zaraportowanych poprzednio wartości emisji gazów cieplarnianych oraz danych w zakresie gospodarki własnej dla lat 2019-2021. O szczegółach nowej metodologii piszemy [tutaj](#), a o aktualizacji wyliczeń dla gospodarki własnej [tutaj](#).

Raport dotyczy 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 (ograniczając ich erozję, jeżeli tylko jest to możliwe) w perspektywie krótko-, średnio- i długoterminowej.

Lista istotnych tematów, wyłoniona w opisanym poniżej badaniu istotności, została zaakceptowana przez Prezesa Zarządu ING Banku Śląskiego. Raport w trakcie powstawania podlegał opiniowaniu Członków Zarządu i Rady Nadzorczej banku, a następnie został przez nich przyjęty.

Raport wydajemy w cyklu rocznym. Poprzedni raport za rok 2021 został opublikowany w marcu 2022 roku.

Raport został poddany zewnętrznej weryfikacji pod kątem zgodności z *GRI Standards* (w zakresie wszystkich wskaźników GRI) przez Bureau Veritas Polska. Raport z procesu weryfikacji został opublikowany w systemie ESPI w ramach pakietu raportu rocznego oraz jest dostępny na [stronie relacji inwestorskich](#).

Jak powstawał raport zintegrowany

Badanie istotności

GRI [3-1]

W naszym raportowaniu od wielu lat stosujemy najlepsze praktyki i standardy. W związku z aktualizacją standardów GRI, postanowiliśmy przeprowadzić proces badania istotności w możliwie kompleksowy sposób. Część tych prac wykonaliśmy we współpracy z niezależną firmą doradczą. Wnioski z wykonanego badania istotności posłużą nam nie tylko do wypełnienia wymogów GRI w niniejszym Sprawozdaniu Zarządu, ale również w innych procesach i działaniach (zostaną uwzględnione m.in. przy aktualizacji naszej Strategii ESG).

W trakcie procesu zaktualizowaliśmy mapę interesariuszy Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego. W tym celu pracownicy reprezentujący wszystkie pionory organizacji oceniali interesariuszy wstępnie zidentyfikowanych jako istotnych dla Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego ze względu na ich wpływ na organizację i zainteresowanie (komunikację z organizacją) w skali od 1 do 10. Istotność poszczególnych grup interesariuszy ustaliliśmy na podstawie średnich arytmetycznych uzyskanych ocen. Następnie wyniki poddaliśmy dyskusji i ustaliliśmy ostateczny kształt mapy interesariuszy. Mapa jest dostępna w [tym punkcie](#).

Celem badania istotności było zidentyfikowanie kluczowych obszarów naszego wpływu na aspekty zrównoważonego rozwoju, a na ich podstawie przygotowanie listy istotnych tematów. W tym celu przeprowadziliśmy kilka etapów prac, tak aby zapewnić perspektywę organizacji oraz interesariuszy. Zakres



analizowanych obszarów wpływu został zdefiniowany w odniesieniu do projektów standardów ESRS (*European Sustainability Reporting Standards*; będących przedmiotem opiniowania przez EFRAG w okresie kwiecień-sierpień 2022 roku) oraz Celów Zrównoważonego Rozwoju ONZ.

Kolejne kroki w procesie:

- Analiza danych zastanych - benchmark raportów i dokumentów strategicznych firm konkurencyjnych w celu identyfikacji istotnych tematów dla branży, analiza Celów Zrównoważonego Rozwoju ONZ kluczowych dla branży oraz wymagań kluczowych ratingów ESG i wytycznych SASB (*Sustainability Accounting Standards Board*).
- Ankieta wśród przedstawicieli kluczowych grup interesariuszy – w ankiecie pytaliśmy czy bank ma bezpośredni lub pośredni wpływ (np. przez finansowanie inwestycji klientów) na zagadnienia związane ze zrównoważonym rozwojem. Ankietę wypełniło blisko 600 osób.
- Sesja dialogowa oraz wywiady indywidualne – pod koniec 2022 roku zorganizowaliśmy sesję dialogową i wywiady indywidualne z przedstawicielami kluczowych grup interesariuszy, podczas których interesariusze ocenili wyzwania stojące przed sektorem finansowym, dotychczasowe działania Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego w obszarze ESG, przedstawili swoje oczekiwania w stosunku do Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego dotyczące działań w obszarze ESG, a także wskazali istotne tematy, które ich zdaniem powinny zostać uwzględnione w Sprawozdaniu Zarządu z działalności za 2022 rok. W sesji oraz wywiadach indywidualnych wzięło udział blisko 30 przedstawicieli kluczowych grup naszych interesariuszy – m.in. klientów, pracowników, inwestorów, analityków, przedstawicieli instytucji rynku kapitałowego, środowiska akademickiego, NGOs czy partnerów biznesowych. Spotkania zostały przeprowadzone przez niezależnego moderatora w oparciu o międzynarodowy standard dotyczący zaangażowania interesariuszy (AA1000SES). Podczas spotkań mieliśmy szansę poznać opinie przedstawicieli naszych kluczowych grup interesariuszy dotyczące działań ING związanych ze zrównoważonym rozwojem.

Interesariusze wskazali szereg działań, które oceniają pozytywnie i doceniają w naszej działalności, ale również poznaliśmy konkretne oczekiwania w stosunku do ING, a także szerzej sektora finansowego. Po spotkaniu dialogowym i wywiadach niezależny moderator sporządził raporty podsumowujące główne wątki dyskusji, które następnie przekazywane były do wglądu i akceptacji uczestników.

Dołożyliśmy starań, aby odnieść się na łamach niniejszego Sprawozdania do oczekiwań i kwestii podniesionych przez naszych interesariuszy. Dialog z interesariuszami jest dla nas bardzo cennym źródłem wiedzy i inspiracji do dalszych działań w obszarze zrównoważonego rozwoju. Planujemy regularnie przeprowadzać dialog w opisanej wyżej formule.

- Ocena wpływu – w tym etapie oceniono jaki wpływ ma ING Bank Śląski na zagadnienia zrównoważonego rozwoju w 3 wymiarach: jako organizacja, przez swoje produkty oraz łańcuch dostaw. Każdy aspekt oceniono przez pryzmat rodzaju wpływu, statusu wystąpienia, czasu wystąpienia, skali, zakresu wystąpienia, odwracalności oraz prawdopodobieństwa wystąpienia.

Na podstawie powyższych elementów stworzono szeroką listę istotnych tematów. Następnie dokonano jej priorytetyzacji: jeśli aspekt pojawił się jako istotny w min. 3 z 7 elementów oceny: benchmark raportów, benchmark strategii, SDGs, ratingi ESG oraz wytyczne SASB, sesja dialogowa, ocena wpływu przez interesariuszy, ocena wpływu przez zewnętrznego doradcę (wyjątkiem jest przeciwdziałanie korupcji, gdyż w trakcie priorytetyzacji element ten został oceniony w ramach etyki biznesu, a jednocześnie wskazany w ankiecie przez interesariuszy jako istotny, dlatego aspekt ten został uwzględniony osobno w poniższej liście). Następnie po uwzględnieniu konsultacji wśród kluczowych jednostek odpowiedzialnych za proces raportowania ustalono ostateczną listę. Finalną listę istotnych tematów zaakceptował Prezes Zarządu ING Banku Śląskiego.

GRI [3-2]

Lista istotnych tematów		
E (Środowisko)	S (społeczeństwo)	G (ład korporacyjny)
• Zmiany klimatyczne • Zrównoważone produkty, zielone finansowanie • Mierzenie i ograniczanie emisji CO₂ (organizacji, portfela należności od klientów) • Edukacja ekologiczna klientów, pracowników i społeczeństwa	• Prawa człowieka • Pracownicy • Warunki pracy, <i>well-being</i> • Rozwój pracowników • Odpowiedzialność w relacjach z dostawcami • Działania na rzecz klientów • Odpowiedzialna sprzedaż • Edukacja finansowa • Dostępna bankowość (w tym prosty język) • Zaangażowanie na rzecz społeczności • Wspieranie innowacyjności	• Zintegrowana strategia biznesowa • Etyka biznesu • Przeciwdziałanie korupcji • Różnorodność i polityka wynagrodzeń na wszystkich poziomach organizacji • Cyberbezpieczeństwo, bezpieczeństwo danych • Zarządzanie ryzykiem (w tym ryzykiem ESG)

Pomimo tego, że zgodnie z GRI Standards 2021 organizacja jest zobowiązana do z raportowania podstawowych informacji na temat odpowiedzialności związanej z prawami człowieka, organizacja powinna określić, jaki zakres praw człowieka jest dla niej szczególnie istotny. Dodatkowo temat praw człowieka jest coraz ważniejszy dla branży



oraz został przedstawiony jako istotny podczas sesji dialogowej. Dlatego postanowiono uwzględnić go w liście istotnych tematów, zawężając do odpowiednich zakresów.

W związku z bardziej kompleksowym podejściem do badania istotności, ale również w związku ze zmianą wyzwań, z którymi się mierzymy, w niektórych aspektach zmieniła się lista istotnych tematów w stosunku do ubiegłego roku. Niezmiennie ważnym tematem są kwestie klimatyczne, w tym emisja gazów cieplarnianych, jednak w tym roku mocno wybija się dodatkowo temat zrównoważonych produktów, a także edukacja ekologiczna. Istotnym tematem pozostają w przypadku pracowników warunki pracy, *well-being* oraz różnorodność. W tym roku dodatkowo jako istotny temat pojawił się rozwój pracowników. Istotnym tematem w tym roku w porównaniu do poprzedniego jest również odpowiedzialność w relacjach z dostawcami, a także działania na rzecz klientów w zakresie odpowiedzialnej sprzedaży, edukacji finansowej, dostępnej bankowości. Zarówno w poprzednim, jak i w tym roku wybrzmiewa innowacyjność, cyberbezpieczeństwo i bezpieczeństwo danych, a także etyka biznesu i przeciwdziałanie korupcji oraz zarządzanie ryzykiem, w tym ryzykiem ESG. W tym roku nowym tematem jest podkreślenie zaangażowania na rzecz społeczności oraz zintegrowana strategia biznesowa. Na liście nie ma natomiast wyników ekonomicznych, jednak temat ten nie był przedmiotem analizy istotności w tym roku, jako oczywisty element raportowania.

Kto był zaangażowany w powstanie raportu

Prace nad raportem koordynował zespół złożony z przedstawicieli obszarów zrównoważonego rozwoju i ESG, relacji inwestorskich i raportowania finansowego. Raport jest jednak efektem zaangażowania całej naszej organizacji.

Są to przede wszystkim:

- pracownicy wszystkich szczebli, którzy brali udział w pracach przygotowawczych oraz przygotowali dane do raportu, a także uczestniczyli w procesie audytu,
- przedstawiciele kluczowych grup naszych interesariuszy, którzy wzięli udział w badaniu istotności.

Wkład tych wszystkich osób i instytucjiłożył się na kolejne Sprawozdanie Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. w 2022 roku.

GRI [2-3]

Wszelkie pytania związane z tym raportem prosimy kierować do

Dane kontaktowe	
Imię i nazwisko	Iza Rokicka
Stanowisko	Dyrektor Biura Relacji Inwestorskich
Pion	Pion CFO
Adres e-mail	iza.rokicka@ing.pl



Indeks treści GRI

Oświadczenie: Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego S.A. przygotowała raport zgodnie ze standardem GRI Standards za okres od 1 stycznia do 31 grudnia 2022 roku.

Wykorzystany standard GRI 1: Podstawy 2021 (GRI 1: Foundation 2021).

Wskaźniki profilowe			
Numer wskaźnika	Tytuł standardu GRI	Nazwa wskaźnika	Lokalizacja w raporcie
Organizacja i jej praktyki raportowania			
GRI 2-1	GRI 2: Ogólne ujawnienia 2021	Szczegóły dotyczące organizacji	Kim jesteśmy Akcje i akcjonariusze ING Banku Śląskiego S.A.
GRI 2-2	GRI 2: Ogólne ujawnienia 2021	Podmioty objęte raportowaniem zrównoważonego rozwoju organizacji	O raporcie
GRI 2-3	GRI 2: Ogólne ujawnienia 2021	Cykl raportowania i dane kontaktowe	O raporcie Kto był zaangażowany w powstanie raportu
GRI 2-4	GRI 2: Ogólne ujawnienia 2021	Korekty informacji	O raporcie
GRI 2-5	GRI 2: Ogólne ujawnienia 2021	Weryfikacja zewnętrzna	O raporcie
Działalność i pracownicy			
GRI 2-6	GRI 2: Ogólne ujawnienia 2021	Rodzaje działalności, łańcuch wartości i inne relacje biznesowe	Kim jesteśmy Skala naszej działalności Odpowiedzialność w łańcuchu dostaw
GRI 2-7	GRI 2: Ogólne ujawnienia 2021	Pracownicy	Pracownicy w banku – dane liczbowe
GRI 2-8	GRI 2: Ogólne ujawnienia 2021	Inne osoby wykonujące pracę na rzecz organizacji	Pracownicy w banku – dane liczbowe
Zarządzanie			
GRI 2-9	GRI 2: Ogólne ujawnienia 2021	Struktura zarządcza	Rada Nadzorcza Zarząd Banku
GRI 2-10	GRI 2: Ogólne ujawnienia 2021	Nominacja i wybór najwyższego organu zarządzającego	Rada Nadzorcza Zarząd Banku
GRI 2-11	GRI 2: Ogólne ujawnienia 2021	Przewodniczący najwyższego organu zarządzającego	Rada Nadzorcza Zarząd Banku
GRI 2-12	GRI 2: Ogólne ujawnienia 2021	Rola najwyższego organu zarządzającego w nadzorowaniu zarządzania wpływem	Zarządzanie kwestiami zrównoważonego rozwoju Ryzyko niefinansowe



			Ryzyko operacyjne Ryzyko ESG
GRI 2-13	GRI 2: Ogólne ujawnienia 2021	Delegowanie odpowiedzialności za zarządzanie wpływem	Zarządzanie kwestiami zrównoważonego rozwoju Ryzyko niefinansowe Ryzyko operacyjne Ryzyko ESG
GRI 2-14	GRI 2: Ogólne ujawnienia 2021	Rola najwyższego organu zarządzającego w raportowaniu zrównoważonego rozwoju	O raporcie
GRI 2-15	GRI 2: Ogólne ujawnienia 2021	Konflikt interesów	Przeciwdziałamy konfliktom interesów
GRI 2-16	GRI 2: Ogólne ujawnienia 2021	Komunikacja kwestii krytycznych	Zgłaszamy naruszenia prawa i zasad etyki zawodowej Ryzyko niefinansowe
GRI 2-17	GRI 2: Ogólne ujawnienia 2021	Zbiorowa wiedza najwyższego organu zarządzającego dotycząca zrównoważonego rozwoju	Zarządzanie kwestiami zrównoważonego rozwoju
GRI 2-18	GRI 2: Ogólne ujawnienia 2021	Ocena działań najwyższego organu zarządzającego	Rada Nadzorcza Zarząd Banku Wynagrodzenia członków Zarządu i Rady Nadzorczej
GRI 2-19	GRI 2: Ogólne ujawnienia 2021	Polityka wynagrodzeń	Wynagrodzenia członków Zarządu i Rady Nadzorczej
GRI 2-20	GRI 2: Ogólne ujawnienia 2021	Proces ustalania wynagrodzenia	Wynagrodzenia członków Zarządu i Rady Nadzorczej
GRI 2-21	GRI 2: Ogólne ujawnienia 2021	Wskaźnik całkowitego rocznego wynagrodzenia	Wynagrodzenie członków Zarządu
Startegia, polityki i działania			
GRI 2-22	GRI 2: Ogólne ujawnienia 2021	Oświadczenie na temat strategii zrównoważonego rozwoju	List Prezesa Zarządu
GRI 2-23	GRI 2: Ogólne ujawnienia 2021	Zobowiązania dotyczące zrównoważonego rozwoju	Strategia ESG Etyka, wartości i Compliance Zarządzanie kwestiami zrównoważonego rozwoju Deklaracja Ekologiczna
GRI 2-24	GRI 2: Ogólne ujawnienia 2021	Realizacja zobowiązań ujętych w politykach	Strategia ESG Zarządzanie kwestiami zrównoważonego rozwoju Deklaracja Ekologiczna
GRI 2-25	GRI 2: Ogólne ujawnienia 2021	Procesy niwelowania negatywnego wpływu	Ryzyko niefinansowe Ryzyko operacyjne
GRI 2-26	GRI 2: Ogólne ujawnienia 2021	Mechanizmy zasięgania porady i zgłaszania wątpliwości	Zgłaszamy naruszenia prawa i zasad etyki zawodowej
GRI 2-27	GRI 2: Ogólne ujawnienia 2021	Zgodność z prawem i regulacjami	Odpowiedzialność biznesowa



			Otrzymane kary administracyjne
Relacje z interesariuszami			
GRI 2-28	GRI 2: Ogólne ujawnienia 2021	Członkostwo w organizacjach	Zaangażowanie w inicjatywy i organizacje branżowe
GRI 2-29	GRI 2: Ogólne ujawnienia 2021	Podejście do zaangażowania interesariuszy	Zarządzanie relacjami z naszymi interesariuszami
GRI 2-30	GRI 2: Ogólne ujawnienia 2021	Zbiorowe układy pracy	Relacje z partnerami społecznymi
Tematy istotne			
GRI 3-1	GRI 3: Tematy istotne 2021	Proces identyfikacji tematów istotnych	Badanie istotności
GRI 3-2	GRI 3: Tematy istotne 2021	Lista tematów istotnych	Badanie istotności
Zmiany klimatyczne (E)			
GRI 3-3	GRI 3: Tematy istotne 2021	Zarządzanie tematem istotnym, w tym: - Zrównoważone produkty, zielone finansowanie - Mierzenie i ograniczanie emisji CO₂ (organizacji, portfela należności od klientów) - Edukacja ekologiczna klientów, pracowników i społeczeństwa	Deklaracja Ekologiczna Wpływ działalności operacyjnej na środowisko naturalne i klimat Zrównoważone finansowanie Wspieramy innowacje na rzecz klimatu Eko inicjatywy o charakterze edukacyjnym Działania na rzecz edukacji finansowej, klimatycznej, rozwoju przedsiębiorczości i zrównoważonego rozwoju
GRI 302-1	GRI 302: Energia 2016	Zużycie energii w organizacji	Energia elektryczna
GRI 302-4	GRI 302: Energia 2016	Ograniczenie zużycia energii	Energia elektryczna
GRI 303-3	GRI 303: Woda i ścieki 2018	Pobór wody	Zużycie wody
GRI 305-1	GRI 305: Emisje 2016	Bezpośrednie emisje gazów cieplarnianych	Emisje gazów cieplarnianych
GRI 305-2	GRI 305: Emisje 2016	Pośrednie emisje gazów cieplarnianych	Emisje gazów cieplarnianych
GRI 305-3	GRI 305: Emisje 2016	Inne pośrednie emisje gazów cieplarnianych	Emisje gazów cieplarnianych
GRI 305-4	GRI 305: Emisje 2016	Intensywność emisji gazów cieplarnianych	Emisje gazów cieplarnianych
GRI 305-5	GRI 305: Emisje 2016	Redukcja emisji gazów cieplarnianych	Realizacja Deklaracji Ekologicznej – gospodarka własna Emisje gazów cieplarnianych
GRI 306-3	GRI 306: Odpady 2020	Wytworzone odpady	Mądrze gospodarujemy odpadami
wskaźnik własny - 1	Nie dotyczy	Wartość finansowania OZE przez segment korporacyjny	Zrównoważone finansowanie
wskaźnik własny - 2	Nie dotyczy	Skala dotarcia do odbiorców z działaniami z zakresu edukacji klimatycznej	Działania na rzecz edukacji finansowej, klimatycznej, rozwoju przedsiębiorczości i zrównoważonego rozwoju Eko inicjatywy o charakterze edukacyjnym



Prawa człowieka (S)

GRI 3-3

GRI 3: Tematy istotne 2021

Zarządzanie tematem istotnym
Tematy, w których działalność banku ma lub może mieć wpływ na prawa człowieka, w tym:

- Pracownicy
- Odpowiedzialność w łańcuchu dostaw
- Zarządzanie ryzykiem ESG

[Dzielimy się wiedzą](#)
[Wspieramy innowacje na rzecz klimatu](#)

[Zarządzanie kwestiami zrównoważonego rozwoju](#)
[Etyka, wartości i Compliance](#)
[ING dla pracowników](#)
[Odpowiedzialność w łańcuchu dostaw](#)
[Ryzyko ESG](#)

Pracownicy (S)

GRI 3-3

GRI 3: Tematy istotne 2021

Zarządzanie tematem istotnym, w tym:

- Warunki pracy, well-being
- Rozwój pracowników

[Zarządzanie kapitałem ludzkim](#)
[Nasz elastyczny tryb pracy](#)
[Programy rozwojowe i szkoleniowe](#)
[Zasady wynagradzania](#)
[Przyjazne miejsce pracy](#)

GRI 202-1

GRI 202: Obecność na rynku 2016

Stosunek wynagrodzenia pracowników najniższego szczebla w podziale na płeć w stosunku do płacy minimalnej

[Powiązanie wynagrodzenia pracowników z płacą minimalną](#)

GRI 401-1

GRI 401: Zatrudnienie 2016

Nowe zatrudnienia i rotacja pracowników

[Struktura zatrudnienia](#)

GRI 401-2

GRI 401: Zatrudnienie 2016

Świadczenia dodatkowe (benefity) zapewniane pracownikom pełnoetatowym

[Przyjazne miejsce pracy](#)

GRI 401-3

GRI 401: Zatrudnienie 2016

Urlop rodzicielski

[Rodzice w pracy](#)

GRI 403-1

GRI 403: Bezpieczeństwo i higiena pracy 2018

System zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy

[Bezpieczeństwo i higiena pracy](#)

GRI 403-3

GRI 403: Bezpieczeństwo i higiena pracy 2018

Służby bezpieczeństwa i higieny pracy

[Bezpieczeństwo i higiena pracy](#)

GRI 403-5

GRI 403: Bezpieczeństwo i higiena pracy 2018

Szkolenia pracowników w zakresie bezpieczeństwa pracy

[Bezpieczeństwo i higiena pracy](#)

GRI 403-6

GRI 403: Bezpieczeństwo i higiena pracy 2018

Promocja zdrowia wśród pracowników

[Przyjazne miejsce pracy](#)

GRI 403-9

GRI 403: Bezpieczeństwo i higiena pracy 2018

Rodzaj i wskaźnik urazów związanych z pracą

[Bezpieczeństwo i higiena pracy](#)

GRI 404-1

GRI 404: Szkolenia i edukacja 2016

Liczba godzin szkoleniowych w roku przypadających na pracownika według struktury zatrudnienia

[Rozwój w ING w liczbach](#)



GRI 404-2	GRI 404: Szkolenia i edukacja 2016	Programy rozwoju kompetencji zawodowych i programy wsparcia w okresie przejściowym	Programy rozwojowe i szkoleniowe
GRI 404-3	GRI 404: Szkolenia i edukacja 2016	Odsetek pracowników podlegających regularnym ocenom jakości pracy i przeglądom rozwoju kariery zawodowej, według płci i kategorii zatrudnienia	Rozmowy roczne
Wskaźnik własny - 3	Nie dotyczy	Wyniki ankiety OHI Puls	Wiemy, jak oceniają nas pracownicy
Odpowiedzialność w relacjach z dostawcami (S)			
GRI 3-3	GRI 3: Tematy istotne 2021	Zarządzanie tematem istotnym	Odpowiedzialność w łańcuchu dostaw
GRI 308-1	GRI 308: Ocena środowiskowa dostawców 2016	Odsetek nowych dostawców, którzy zostali poddani ocenie wg kryteriów środowiskowych	Odpowiedzialność w łańcuchu dostaw
GRI 414-1	GRI 414: Ocena społeczna dostawców 2016	Odsetek nowych dostawców, którzy zostali poddani ocenie wg kryteriów społecznych	Odpowiedzialność w łańcuchu dostaw
Działania na rzecz klientów (S)			
GRI 3-3	GRI 3: Tematy istotne 2021	Zarządzanie tematem istotnym, w tym: • Odpowiedzialna sprzedaż • Edukacja finansowa • Dostępna bankowość (w tym prosty język))	Odpowiedzialność biznesowa Doświadczenie klienta Prosta i zrozumiała bankowość Obsługa w miejscach spotkań Dostępność i elastyczność Edukujemy i dzielimy się wiedzą
GRI 417-1	GRI 417: Marketing oraz znakowanie produktów i usług 2016	Wymagania dotyczące informacji o produktach i usługach	Odpowiedzialność biznesowa
GRI 417-3	GRI 417: Marketing oraz znakowanie produktów i usług 2016	Przypadki niezgodności z przepisami dotyczące komunikacji marketingowej	Odpowiedzialny marketing
Wskaźnik własny - 4	Nie dotyczy	Wskaźnik satysfakcji klientów - Net Promoter Score (NPS)	Net Promoter Score
Wskaźnik własny - 5	Nie dotyczy	Dostępność Mojego ING w 2022 roku	Moje ING
Wskaźnik własny - 6	Nie dotyczy	Dostępność ING Business w 2022 roku	ING Business
Zaangażowanie na rzecz społeczności (S)			
GRI 3-3	GRI 3: Tematy istotne 2021	Zarządzanie tematem istotnym	Zaangażowanie społeczne
GRI 413-1	GRI 413: Społeczności lokalne 2016	Lokalizacje działalności uwzględniające zaangażowanie lokalnej społeczności, ocenę wpływu i/lub programy rozwojowe	Zaangażowanie społeczne



Wskaźnik własny - 7	Nie dotyczy	Liczba godzin przeznaczonych na wolontariat przez pracowników	Wolontariat pracowniczy
Wspieranie innowacyjności (S)			
GRI 3-3	GRI 3: Tematy istotne 2021	Zarządzanie tematem istotnym	Rozwój technologiczny Wspieramy innowacje na rzecz klimatu Programy specjalne – rozwój nowych technologii
Wskaźnik własny - 8	Nie dotyczy	Nakłady finansowe na rzecz wspierania inicjatyw edukacyjnych i innowacji	Darowizny i sponsoring Wspieramy innowacje na rzecz klimatu
Zintegrowana strategia biznesowa (G)			
GRI 3-3	GRI 3: Tematy istotne 2021	Zarządzanie tematem istotnym	Startegia biznesowa Strategia ESG Zarządzanie kwestiami zrównoważonego rozwoju
GRI 2-12	GRI 2: Ogólne ujawnienia 2021	Rola najwyższego organu zarządzającego w nadzorowaniu zarządzania wpływem	Zarządzanie kwestiami zrównoważonego rozwoju Ryzyko niefinansowe Ryzyko operacyjne Ryzyko ESG
GRI 2-13	GRI 2: Ogólne ujawnienia 2021	Delegowanie odpowiedzialności za zarządzanie wpływem	Zarządzanie kwestiami zrównoważonego rozwoju Ryzyko niefinansowe Ryzyko operacyjne Ryzyko ESG
GRI 2-22	GRI 2: Ogólne ujawnienia 2021	Oświadczenie na temat strategii zrównoważonego rozwoju	List Prezesa Zarządu
GRI 2-23	GRI 2: Ogólne ujawnienia 2021	Zobowiązania dotyczące zrównoważonego rozwoju	Strategia ESG Etyka, wartości i Compliance Zarządzanie kwestiami zrównoważonego rozwoju Deklaracja Ekologiczna
GRI 2-24	GRI 2: Ogólne ujawnienia 2021	Realizacja zobowiązań ujętych w Politykach	Strategia ESG Zarządzanie kwestiami zrównoważonego rozwoju Deklaracja Ekologiczna
Zarządzanie ryzykiem (w tym ryzykiem ESG) (G)			
GRI 3-3	GRI 3: Tematy istotne 2021	Zarządzanie tematem istotnym	System zarządzania ryzykiem oraz kapitałem Startegia biznesowa Ryzyko niefinansowe Ryzyko operacyjne Ryzyko ESG



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

GRI 2-16	GRI 2: Ogólne ujawnienia 2021	Komunikacja kwestii krytycznych	Zgłaszamy naruszenia prawa i zasad etyki zawodowej Zarządzanie kwestiami zrównoważonego rozwoju Ryzyko niefinansowe
GRI 2-24	GRI 2: Ogólne ujawnienia 2021	Realizacja zobowiązań ujętych w Politykach	Strategia ESG Zarządzanie kwestiami zrównoważonego rozwoju Deklaracja Ekologiczna
GRI 2-25	GRI 2: Ogólne ujawnienia 2021	Procesy niwelowania negatywnego wpływu	Ryzyko niefinansowe Ryzyko operacyjne
Cyberbezpieczeństwo, bezpieczeństwo danych (G)			
GRI 3-3	GRI 3: Tematy istotne 2021	Zarządzanie tematem istotnym	Cyberbezpieczeństwo Bezpieczeństwo danych osobowych
GRI 418-1	GRI 418: Prywatność klientów 2016	Uzasadnione skargi dotyczące naruszenia prywatności i utraty danych klientów	Zarządzanie bezpieczeństwem danych osobowych
Wskaźnik własny - 9	Nie dotyczy	Odsetek pracowników przeszkolonych z zakresu bezpieczeństwa danych osobowych	Zarządzanie bezpieczeństwem danych osobowych
Etyka biznesu (G)			
GRI 3-3	GRI 3: Tematy istotne 2021	Zarządzanie tematem istotnym	Etyka, wartości i Compliance
GRI 406-1	GRI 406: Zapobieganie dyskryminacji 2016	Całkowita liczba przypadków dyskryminacji (incydentów o charakterze dyskryminacyjnym) i podjętych działań naprawczych	Całkowita liczba przypadków dyskryminacji
GRI 2-26	GRI 2: Ogólne ujawnienia 2021	Mechanizmy zasięgnięcia porady i zgłaszania wątpliwości	Zgłaszamy naruszenia prawa i zasad etyki zawodowej
Przeciwdziałanie korupcji (G)			
GRI 3-3	GRI 3: Tematy istotne 2021	Zarządzanie tematem istotnym	Przeciwdziałamy korupcji
GRI 205-2	GRI 205: Zapobieganie korupcji 2016	Szkolenia dla pracowników i kadry menedżerskiej poświęcone politykom i procedurom antykorupcyjnym	Przeciwdziałamy korupcji
GRI 205-3	GRI 205: Zapobieganie korupcji 2016	Potwierdzone przypadki korupcji i działania podjęte w odpowiedzi na nie	Przeciwdziałamy korupcji
Różnorodność i polityka wynagrodzeń na wszystkich poziomach organizacji (S i G)			
GRI 3-3	GRI 3: Tematy istotne 2021	Zarządzanie tematem istotnym	Polityka różnorodności Różnorodność i równe szanse Zasady wynagradzania
GRI 2-19	GRI 2: Ogólne ujawnienia 2021	Polityka wynagrodzeń	Wynagrodzenia członków Zarządu i Rady Nadzorczej



GRI 2-20	GRI 2: Ogólne ujawnienia 2021	Proces ustalania wynagrodzenia	Wynagrodzenia członków Zarządu i Rady Nadzorczej
GRI 2-21	GRI 2: Ogólne ujawnienia 2021	Wskaźnik całkowitego rocznego wynagrodzenia	Wynagrodzenie członków Zarządu
GRI 405-1	GRI 405: Różnorodność i równość szans 2016	Różnorodność organów zarządzających i pracowników	Polityka różnorodności Struktura zatrudnienia
GRI 405-2	GRI 405: Różnorodność i równość szans 2016	Stosunek podstawowego wynagrodzenia mężczyzn do wynagrodzenia kobiet według zajmowanego stanowiska	Polityka różnorodności Struktura zatrudnienia



Indeks SDG

Indeks Celów Zrównoważonego Rozwoju ONZ, do których odnosimy się w tym sprawozdaniu		
SDG	Cel Zrównoważonego Rozwoju ONZ (Sustainable Development Goal)	Odniesienie w raporcie
	Wyeliminować ubóstwo we wszystkich jego formach na całym świecie	Darowizny i sponsoring Nasze fundacje korporacyjne
	Zapewnić wszystkim ludziom w każdym wieku zdrowe życie oraz promować dobrobyt	Strategia ESG Ryzyko ESG Przyjazne miejsca pracy Bezpieczeństwo i higiena pracy
	Zapewnić wszystkim edukację wysokiej jakości oraz promować uczenie się przez całe życie	Strategia ESG Zaangażowanie społeczne Nasze fundacje korporacyjne Programy rozwojowe i szkoleniowe
	Osiągnąć równość płci oraz wzmocnić pozycję kobiet i dziewcząt	Strategia ESG Polityka różnorodności Różnorodność i równe szanse Rodzice w pracy
	Zapewnić wszystkim dostęp do stabilnej, zrównoważonej i nowoczesnej energii po przystępnej cenie	Strategia ESG Deklaracja Ekologiczna Zrównoważone finansowanie Wspieramy innowacje na rzecz klimatu
	Promować stabilny, zrównoważony i inkluzywny wzrost gospodarczy, pełne i produktywne zatrudnienie oraz godną pracę dla wszystkich ludzi	Strategia ESG Ryzyko ESG Zarządzanie kapitałem ludzkim Zasady wynagradzania
	Budować stabilną infrastrukturę, promować zrównoważone uprzemysłowienie oraz wspierać innowacyjność	Rozwój technologiczny Wspieramy innowacje na rzecz klimatu Programy specjalne – rozwój nowych technologii
	Zmniejszyć nierówności w krajach i między krajami	Strategia ESG Odpowiedzialność biznesowa Prosta i zrozumiała bankowość Dostępność i elastyczność Zaangażowanie społeczne

		Darowizny i sponsoring Nasze fundacje korporacyjne Różnorodność i równe szanse
	Uczynić miasta i osiedla ludzkie bezpiecznymi, stabilnymi, zrównoważonymi oraz sprzyjającymi włączeniu społecznemu	Strategia ESG Deklaracja Ekologiczna
	Zapewnić wzorce zrównoważonej konsumpcji i produkcji	Strategia ESG Deklaracja Ekologiczna Wspieramy innowacje na rzecz klimatu
	Podjąć pilne działania w celu przeciwdziałania zmianom klimatu i ich skutkom	Strategia ESG Ryzyko ESG Deklaracja Ekologiczna Zrównoważone finansowanie Wpływ działalności operacyjnej na środowisko naturalne i klimat
	Chronić oceany, morza i zasoby morskie oraz wykorzystywać je w sposób zrównoważony	Ryzyko ESG
	Chronić, przywrócić oraz promować zrównoważone użytkowanie ekosystemów lądowych, zrównoważone gospodarowanie lasami, zwalczać pustynnienie, powstrzymywać i odwracać proces degradacji gleby oraz powstrzymać utratę różnorodności biologicznej	Ryzyko ESG Deklaracja Ekologiczna
	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 Różnorodność i równe szanse
	Wzmocnić środki wdrażania i ożywić globalne partnerstwo na rzecz zrównoważonego rozwoju	Strategia ESG Zaangażowanie w inicjatywy i organizacje branżowe Zaangażowanie społeczne



Załączniki

Dane liczbowe – ryzyko ESG	259
Słownik	264
Zmiany w prawie	268



Dane liczbowe - ryzyko ESG

W poniższych tabelach prezentujemy ekspozycje w wartości bilansowej brutto w portfelu bankowym Grupy ING Banku Śląskiego S.A., zgodnie z konsolidacją ostrożnościową. Nie przejmujemy zabezpieczeń na nieruchomościach, dlatego nie ma takich informacji w tabelach.

Portfel bankowy – Wskaźniki potencjalnego ryzyka przejścia związanego ze zmianami klimatu: jakość kredytowa ekspozycji według sektora, emisji i rezydualnego terminu zapadalności (mln zł; 1/2)												
Sektor	Wartość bilansowa brutto				Skumulowana utrata wartości			Termin zapadalności – wartość bilansowa brutto (lata)				
	w tym ekspozycje wobec przedsiębiorstw wyłączonych z unijnych wskaźników referencyjnych dostosowanych do porozumienia paryskiego zgodnie z art. 12 ust. 1 lit. d)–g) i art. 12 ust. 2 rozporządzenia (UE) 2020/1818	w tym etap 2	w tym ekspozycje nieobsługiwane		w tym etap 2	w tym ekspozycje nieobsługiwane	<= 5	> 5 <= 10	> 10 <= 20	> 20	Średni ważony termin zapadalności	
Ekspozycje wobec sektorów, które w dużym stopniu przyczyniają się do zmian klimatu*	59 376,8	691,8	8 891,4	1 681,7	1 288,2	200,8	967,8	48 475,7	9 880,0	995,5	25,6	2,79
A – Rolnictwo, leśnictwo i rybactwo	1 325,2	0,0	123,9	53,7	38,8	6,5	27,6	1 001,8	309,2	14,2	0,0	3,45
B – Górnictwo i wydobywanie	345,7	0,0	44,2	6,7	7,2	2,6	4,1	272,4	73,3	0,0	0,0	3,20
B.05 – Wydobywanie węgla kamiennego i węgla brunatnego (lignitu)	20,7	0,0	0,0	0,1	0,1	0,0	0,1	20,7	0,0	0,0	0,0	2,56
B.06 – Górnictwo ropy naftowej i gazu ziemnego	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,00
B.07 – Górnictwo rud metali	26,2	0,0	1,2	0,9	0,2	0,0	0,2	25,0	1,2	0,0	0,0	0,61
B.08 – Górnictwo i wydobywanie, pozostałe	262,8	0,0	43,0	3,3	6,3	2,6	3,2	190,7	72,1	0,0	0,0	3,55
B.09 – Działalność usługowa wspomagająca górnictwo i wydobywanie	36,0	0,0	0,0	2,4	0,6	0,0	0,6	36,0	0,0	0,0	0,0	2,82
C – Przetwórstwo przemysłowe	22 137,0	466,9	3 178,5	524,5	401,8	95,2	263,0	17 975,7	4 161,3	0,0	0,0	2,67
C.10 – Produkcja artykułów spożywczych	3 475,2	0,0	545,7	234,7	158,2	44,7	105,7	2 966,9	508,3	0,0	0,0	2,29
C.11 – Produkcja napojów	565,7	0,0	22,6	5,8	2,4	0,8	0,3	539,1	26,6	0,0	0,0	2,07
C.12 – Produkcja wyrobów tytoniowych	15,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	15,5	0,0	0,0	0,0	1,00
C.13 – Produkcja wyrobów tekstylnych	230,1	0,0	20,0	5,7	4,4	0,5	3,5	199,2	30,9	0,0	0,0	3,00
C.14 – Produkcja odzieży	69,3	0,0	3,8	18,3	6,9	0,1	6,8	68,5	0,8	0,0	0,0	0,76
C.15 – Produkcja skór i wyrobów ze skór wyprawionych	12,3	0,0	0,3	0,1	0,1	0,0	0,0	11,1	1,2	0,0	0,0	3,10
C.16 – Produkcja wyrobów z drewna i korka, z wyłączeniem mebli; produkcja wyrobów ze słomy i materiałów używanych do wyplatania	1 187,1	0,0	258,5	22,6	10,5	1,4	6,7	791,8	395,3	0,0	0,0	3,91
C.17 – Produkcja papieru i wyrobów z papieru	1 075,8	0,0	55,5	35,9	34,1	2,1	29,8	707,8	368,0	0,0	0,0	3,69
C.18 – Poligrafia i reprodukcja zapisanych nośników informacji	612,8	0,0	78,7	6,4	6,6	3,1	1,7	380,4	232,4	0,0	0,0	4,20
C.19 – Wytwarzanie i przetwarzanie koksu i produktów rafinacji ropy naftowej	325,3	307,2	0,3	0,0	0,2	0,0	0,0	325,3	0,0	0,0	0,0	0,58
C.20 – Produkcja chemikaliów i wyrobów chemicznych	1 990,1	159,7	604,5	0,5	10,4	5,7	2,1	1 848,4	141,7	0,0	0,0	1,70
C.21 – Produkcja podstawowych substancji farmaceutycznych oraz leków i pozostałych wyrobów farmaceutycznych	352,5	0,0	18,8	0,0	1,2	0,7	0,0	336,1	16,4	0,0	0,0	1,88
C.22 – Produkcja wyrobów z gumy	2 595,2	0,0	182,0	32,2	29,5	4,0	19,0	1 966,4	628,8	0,0	0,0	3,08
C.23 – Produkcja wyrobów z pozostałych mineralnych surowców niemetalicznych	892,6	0,0	140,2	5,8	14,0	9,0	3,5	550,5	342,1	0,0	0,0	3,52
C.24 – Produkcja metali	463,9	0,0	133,3	4,1	3,6	1,1	2,0	395,2	68,7	0,0	0,0	2,06
C.25 – Produkcja metalowych wyrobów gotowych, z wyłączeniem maszyn i urządzeń	3 204,9	0,0	422,3	86,1	60,8	8,4	46,1	2 422,3	782,6	0,0	0,0	3,07
C.26 – Produkcja komputerów, wyrobów elektronicznych i optycznych	500,1	0,0	25,9	3,5	4,5	1,7	2,0	468,8	31,3	0,0	0,0	2,37
C.27 – Produkcja urządzeń elektrycznych	1 027,2	0,0	75,4	11,1	11,9	4,4	5,6	993,7	33,5	0,0	0,0	2,24
C.28 – Produkcja maszyn i urządzeń, gdzie indziej niesklasyfikowana	987,4	0,0	129,9	21,3	16,7	2,5	11,7	764,6	222,8	0,0	0,0	2,94
C.29 – Produkcja pojazdów samochodowych, przyczep i naczep	639,8	0,0	124,1	6,6	4,8	1,2	3,1	618,4	21,4	0,0	0,0	1,26
C.30 – Produkcja pozostałego sprzętu transportowego	265,9	0,0	61,8	0,1	1,2	0,5	0,0	231,2	34,7	0,0	0,0	2,10
C.31 – Produkcja mebli	513,4	0,0	157,6	6,6	6,6	1,9	3,4	388,9	124,5	0,0	0,0	2,96
C.32 – Produkcja wyrobów, pozostała	1 133,2	0,0	116,1	17,1	13,2	1,4	10,0	983,9	149,3	0,0	0,0	2,22
C.33 – Naprawa i instalowanie maszyn i urządzeń	1,7	0,0	1,2	0,0	0,0	0,0	0,0	1,7	0,0	0,0	0,0	3,00



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 bankowy – Wskaźniki potencjalnego ryzyka przejścia związanego ze zmianami klimatu: jakość kredytowa ekspozycji według sektora, emisji i rezydualnego terminu zapadalności (mln zł; 2/2)

Sektor	Wartość bilansowa brutto				Skumulowana utrata wartości			Termin zapadalności – wartość bilansowa brutto (lata)				
	-	w tym ekspozycje wobec przedsiębiorstw wyłączonych z unijnych wskaźników referencyjnych dostosowanych do porozumienia paryskiego zgodnie z art. 12 ust. 1 lit. d)–g) i art. 12 ust. 2 rozporządzenia (UE) 2020/1818	w tym etap 2	w tym ekspozycje nieobsługiwane	w tym etap 2	w tym ekspozycje nieobsługiwane	<= 5	> 5 <= 10	> 10 <= 20	> 20	Średni ważony termin zapadalności	
D – Wytwarzanie i zaopatrywanie w energię elektryczną, gaz, parę wodną i powietrze do układów klimatyzacyjnych	2 508,7	200,9	10,5	111,4	106,4	2,0	97,5	1 069,6	465,0	948,5	25,6	7,34
D35.1 – Wytwarzanie, przesyłanie, dystrybucja i handel energią elektryczną	2 508,7	200,9	10,5	111,4	106,4	2,0	97,5	1 069,6	465,0	948,5	25,6	7,34
D35.11 – Wytwarzanie energii elektrycznej	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	-
D35.2 – Wytwarzanie paliw gazowych; dystrybucja i handel paliwami gazowymi w systemie sieciowym	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	-
D35.3 – Zaopatrywanie w parę wodną i powietrze do układów klimatyzacyjnych	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	-
E – Dostawa wody; gospodarowanie ściekami i odpadami oraz działalność związana z rekultywacją	610,8	0,0	38,9	36,1	22,1	1,1	20,1	491,9	118,9	0,0	0,0	2,93
F – Budownictwo	2 636,6	0,0	597,0	275,0	202,1	12,9	181,7	2 174,5	462,1	0,0	0,0	2,49
F.41 – Roboty budowlane związane ze wznoszeniem budynków	1 210,8	0,0	352,1	175,0	133,6	5,3	124,1	911,9	298,9	0,0	0,0	2,94
F.42 – Roboty związane z budową obiektów inżynierii lądowej i wodnej	648,5	0,0	137,7	60,9	44,2	2,2	40,9	590,5	58,0	0,0	0,0	1,87
F.43 – Roboty budowlane specjalistyczne	777,3	0,0	107,2	39,1	24,3	5,4	16,7	672,1	105,2	0,0	0,0	2,32
G – Handel hurtowy i detaliczny; naprawa pojazdów samochodowych i motocykli	15 484,3	24,0	1 481,2	437,6	366,8	30,5	302,8	13 937,6	1 546,7	0,0	0,0	1,76
H – Transport i gospodarka magazynowa	4 522,6	0,0	655,3	85,3	60,5	17,0	34,3	3 736,8	754,4	31,4	0,0	3,12
H.49 – Transport lądowy oraz transport rurociągowy	3 405,7	0,0	555,6	75,3	51,5	14,1	30,3	2 797,5	576,8	31,4	0,0	3,29
H.50 – Transport wodny	12,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	12,4	0,0	0,0	0,0	2,68
H.51 – Transport lotniczy	29,6	0,0	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	29,6	0,0	0,0	0,0	2,92
H.52 – Magazynowanie i działalność usługowa wspomagająca transport	981,8	0,0	96,2	8,8	8,1	2,7	3,4	804,7	177,1	0,0	0,0	2,71
H.53 – Działalność pocztowa i kurierska	93,1	0,0	3,4	1,2	0,9	0,2	0,6	92,6	0,5	0,0	0,0	1,25
I – Działalność związana z zakwaterowaniem i usługami gastronomicznymi	573,0	0,0	439,5	11,8	26,7	17,9	7,7	469,0	104,0	0,0	0,0	2,83
L – Działalność związana z obsługą rynku nieruchomości	9 232,9	0,0	2 322,4	139,6	55,8	15,1	29,0	7 346,4	1 885,1	1,4	0,0	3,43
Ekspozycje wobec sektorów innych niż sektory, które w dużym stopniu przyczyniają się do zmian klimatu*	9 258,5	0,1	899,7	191,4	163,6	32,7	110,7	8 198,1	1 050,0	10,4	0,0	2,27
K – Działalność finansowa i ubezpieczeniowa	1 060,0	0,0	159,9	3,4	2,8	1,0	1,0	1 023,8	36,2	0,0	0,0	1,74
Ekspozycje wobec innych sektorów (kody NACE J, M–U)	8 198,5	0,1	739,8	188,0	160,8	31,7	109,7	7 174,3	1 013,8	10,4	0,0	2,90
Ogółem	68 635,3	691,9	9 791,1	1 873,1	1 451,8	233,5	1 078,5	56 673,8	10 930,0	1 005,9	25,6	

*Zgodnie z rozporządzeniem delegowanym Komisji (UE) 2020/1818 uzupełniającym rozporządzenie (UE) 2016/1011 w odniesieniu do minimalnych norm dotyczących unijnych wskaźników referencyjnych transformacji klimatycznej i unijnych wskaźników referencyjnych dostosowanych do porozumienia paryskiego – Motyw 6: sektory wymienione w sekcjach A–H i L załącznika I do rozporządzenia (WE) nr 1893/2006

W tabeli powyżej prezentujemy zestawienie wartości bilansowej brutto zaangażowań kredytowych wobec przedsiębiorstw niefinansowych prowadzących działalność w sektorach, które w dużym stopniu przyczyniają się do zmiany klimatu i w sektorach związanych z emisją dwutlenku węgla.

Wyszczególniliśmy w niej ekspozycje wobec podmiotów wyłączonych z unijnych wskaźników referencyjnych dostosowanych do tzw. „porozumienia paryskiego” zgodnie z art. 12 ust. 1 lit. d)–g) oraz zgodnie z art. 12 ust. 2. W przypadku art. 12.1 dokonaliśmy wyboru ekspozycji manualnie, na zasadach najlepszego możliwego oszacowania.

W zakresie artykułu 12.2 ze względu na brak wskaźników referencyjnych, nie dokonaliśmy takiej weryfikacji.



Portfel bankowy – Wskaźniki potencjalnego ryzyka przejścia związanego ze zmianami klimatu: kredyty zabezpieczone nieruchomościami – efektywność energetyczna zabezpieczeń (mln zł)

		Wartość bilansowa brutto														
		Poziom efektywności energetycznej (wskaźnik charakterystyki energetycznej w kWh/m² zabezpieczenia)						Poziom efektywności energetycznej (znak świadectwa charakterystyki energetycznej zabezpieczenia)							Bez znaku świadectwa charakterystyki energetycznej zabezpieczenia	
		0 <= 100	> 100 <= 200	> 200 <= 300	> 300 <= 400	> 400 <= 500	> 500	A	B	C	D	E	F	G	w tym szacowany poziom efektywności energetycznej (wskaźnik charakterystyki energetycznej w kWh/m² zabezpieczenia)	
Łączny obszar UE	88 788,2	32 366,7	39 227,0	6 912,8	4 665,0	49,8	0,0	-	-	-	-	-	-	-	83 221,3	91,9%
W tym kredyty zabezpieczone nieruchomościami komercyjnymi	32 551,0	3 532,0	20 841,5	1 802,5	889,3	49,8	0,0	-	-	-	-	-	-	-	27 115,1	76,0%
W tym kredyty zabezpieczone nieruchomościami mieszkalnymi	56 237,2	28 834,7	18 385,5	5 110,3	3 775,7	0,0	0,0	-	-	-	-	-	-	-	56 106,2	99,5%
W tym zabezpieczenie uzyskane przez przejęcie: nieruchomości mieszkalnych i komercyjnych	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
W tym szacowany poziom efektywności energetycznej (wskaźnik charakterystyki energetycznej w kWh/m² zabezpieczenia)	76 439,0	32 510,9	34 124,5	5 694,3	4 109,3	0,0	0,0	-	-	-	-	-	-	-	76 439,0	100,0%

W tabeli powyżej przedstawiamy wartość kredytów zabezpieczonych nieruchomościami komercyjnymi i mieszkaniowymi, wraz z informacją o poziomie efektywności energetycznej zabezpieczeń mierzonym zużyciem energii w kWh/m².

Ujawnienie dla nieruchomości komercyjnych przygotowaliśmy w oparciu o posiadane informacje pochodzące ze świadectw charakterystyki energetycznej budynków lub, w przypadku ich braku, w oparciu o kalkulacje na bazie dostępnych statystyk (użyliśmy statystyk dla nieruchomości zlokalizowanymi w Polsce jakie zostały publicznie udostępnione przez PCAF (*Partnership for Carbon Accounting Financials*)).

W przypadku ujawnień dla nieruchomości mieszkaniowych, przygotowaliśmy je na bazie metodologii własnej opartej o rok budowy nieruchomości oraz o korespondującymi z nim przepisami techniczno-budowlanymi. Oznacza

to, że nie uwzględniamy ewentualnych termomodernizacji jakie mogły nastąpić po roku budowy, ponieważ nie posiadamy takich informacji.

Nie publikujemy informacji w podziale na klasy efektywności energetycznej budynków, ponieważ w Polsce nie obowiązują takie przepisy prawne.

W kolumnie z wartością bilansową brutto ogółem raportujemy sumę kredytów zabezpieczonych na nieruchomościach, również tych, które nie podlegają ocenie efektywności energetycznej (np. grunty). Takie podejście zapewnia nam zgodność z tabelą prezentującą ekspozycje wrażliwe na ryzyko fizyczne.



Portfel bankowy – Wskaźniki potencjalnego ryzyka fizycznego związanego ze zmianami klimatu: ekspozycje podlegające ryzyku fizycznemu (mln zł)

Polska	Ogółem (wartość bilansowa brutto)	W tym ekspozycje wrażliwe na wpływ zdarzeń fizycznych związanych ze zmianami klimatu											Skumulowana utrata wartości		
		Wartość bilansowa brutto (mln zł)													
		Podział według klas zapadalności (lata)					w tym ekspozycje wrażliwe na wpływ długotrwałych zdarzeń związanych ze zmianami klimatu	w tym ekspozycje wrażliwe na wpływ gwałtownych zdarzeń związanych ze zmianami klimatu	w tym ekspozycje wrażliwe na wpływ zarówno długotrwałych, jak i gwałtownych zdarzeń związanych ze zmianami klimatu	w tym etap 2	w tym ekspozycje nieobsługiwane	w tym etap 2	w tym ekspozycje nieobsługiwane		
		<= 5	> 5 <= 10	> 10 <= 20	> 20	Średni ważony termin zapadalności									
A – Rolnictwo, leśnictwo i rybactwo	1 325,2	283,3	10,3	0,0	0,0	1,99	0,0	0,5	293,1	21,0	2,6	3,2	1,0	1,4	
B – Górnictwo i wydobywanie	345,7	9,9	0,0	0,0	0,0	1,21	0,0	8,0	1,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
C – Przetwórstwo przemysłowe	22 137,0	2 213,1	78,4	0,0	0,0	1,29	194,6	2 086,2	10,7	593,5	5,9	10,1	5,8	1,6	
D – Wytwarzanie i zaopatrywanie w energię elektryczną, gaz, parę wodną i powietrze do układów klimatyzacyjnych	2 508,7	41,4	207,5	0,0	2,6	7,29	250,1	0,1	1,3	6,0	5,4	6,3	0,1	3,2	
E – Dostawa wody; gospodarowanie ściekami i odpadami oraz działalność związana z rekultywacją	610,8	0,9	0,0	0,0	0,0	0,79	0,0	0,0	0,9	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0	
F – Budownictwo	2 636,6	43,8	13,2	0,0	0,0	2,88	0,0	56,9	0,1	0,4	4,9	0,3	0,0	0,2	
G – Handel hurtowy i detaliczny; naprawa pojazdów samochodowych i motocykli	15 484,3	457,7	29,4	0,0	0,0	1,62	26,6	98,8	361,7	31,2	13,2	11,5	1,6	8,3	
H – Transport i gospodarka magazynowa	4 522,6	2 317,6	314,2	31,4	0,0	3,35	0,0	2 663,0	0,2	425,6	68,1	44,5	11,9	27,6	
L – Działalność związana z obsługą rynku nieruchomości	9 232,9	52,0	0,0	0,0	0,0	0,27	0,0	52,0	0,0	50,5	0,0	2,0	2,0	0,0	
Kredyty zabezpieczone nieruchomościami mieszkalnymi	56 237,2	6,1	9,0	28,3	52,8	20,13	0,0	96,2	0,0	0,2	0,6	0,1	0,0	0,1	
Kredyty zabezpieczone nieruchomościami komercyjnymi	32 551,0	291,2	2,5	1,4	0,6	2,61	0,0	295,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
Odzyskane zabezpieczenia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Inne odpowiednie sektory	9 831,5	505,7	1,6	0,0	0,0	2,40	97,6	409,2	0,5	387,0	1,5	16,8	14,8	1,2	



W tabeli powyżej przedstawiamy ekspozycje wrażliwe na wpływ zarówno długotrwałych, jak i gwałtownych zagrożeń związanych ze zmianami klimatu. Prezentujemy je w podziale na:

- sektory działalności gospodarczej oraz
- na rodzaj nieruchomości, które stanowią zabezpieczenie.

Dane w podziale sektorowym przygotowaliśmy w oparciu o Heatmapy ryzyka środowiskowego, natomiast te w podziale na rodzaj nieruchomości, które stanowią zabezpieczenie, przygotowaliśmy w oparciu o dane Ambiental Risk Analytics. W tabeli nie uwzględniliśmy w żaden sposób faktu ubezpieczenia nieruchomości od ryzyka fizycznego.

Wartość bilansowa brutto ogółem w wierszach sektorowych to cała ekspozycja Grupy ING Banku Śląskiego S.A. wobec przedsiębiorstw niefinansowych działających w wyszczególnionych sektorach. W pozostałych kolumnach w wierszach sektorowych przedstawiono ekspozycje wrażliwe z wyłączeniem kredytów zabezpieczonych nieruchomościami, gdyż te zostały zaprezentowane w dedykowanych wierszach.

Wykorzystanie Heatmapy ryzyka środowiskowego do prezentacji ekspozycji wrażliwej w wierszach sektorowych jest podejściem konserwatywnym. Jako wrażliwą wskazaliśmy tu nie tylko ekspozycję z sektorów wysokiego ryzyka

fizycznego, ale także tę z sektorów ryzyka średniego (w trzy stopniowej skali oceny). Ponadto, jako obszar geograficzny, w którym kontrahent prowadzi działalność, przyjęliśmy obszar całej Polski, co również podniosło kwotę ryzyka. Niemniej jednak, nieustająco pracujemy nad rozwojem metodologii oraz pozyskaniem lepszej jakości danych.

W wierszach dedykowanych kredytom zabezpieczonym nieruchomościami zaprezentowaliśmy detaliczne kredyty hipoteczne oraz kredyty zabezpieczone nieruchomościami udzielone naszym klientom korporacyjnym. Jako wrażliwe wskazaliśmy te kredyty, dla których przynajmniej jeden czynnik ryzyka fizycznego był na poziomie ryzyko wysokie lub ryzyko bardzo wysokie (w 5-stopniowej skali). Duża precyzja zastosowanej metody skutkowała relatywnie niską kwotą ekspozycji narażonej na ryzyko fizyczne.

Na potrzeby identyfikacji ekspozycji względem 20 spółek o największej emisji dwutlenku węgla na świecie, zdecydowaliśmy się na skorzystanie z zestawienia opublikowanego przez CDP *The Carbon Majors Database – CDP Carbon Majors Report 2017*. Na koniec 2022 roku, nie posiadaliśmy żadnego bezpośredniego zaangażowania w żadną z tych 20 spółek ani żadnego zaangażowania z tytułu umów kredytowych w podmioty z nimi powiązane.

[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.

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 informację 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.

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.

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.

[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](#)

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, ubezpieczeniowym, 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.

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.

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 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.



Zmiany w prawie

Zmiany regulacji dotyczących sektora bankowego

Nazwa	Termin wejścia w życie	Opis
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 oczekiwanych strat kredytowych oraz zarządzania ryzykiem kredytowym	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 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).
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	Rozporządzenie weszło w życie 12 lipca 2020 roku, ale szczegółowe wymogi stosuje się od 1 stycznia 2022/1 stycznia 2023 roku	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.
Ustawa z dnia 29 października 2021 roku o zmianie ustawy o podatku od towarów i usług oraz niektórych innych ustaw	1 stycznia 2022	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.
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”	1 stycznia 2022 roku	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. Ustawa wprowadza również szereg zmian w zakresie podatku dochodowego od osób prawnych. Oprócz licznych zmian w podatkach dochodowych, Polski Ład wpływa również na podatek od towarów i usług. 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 przyjmując 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.



[Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 11 marca 2022 r. w sprawie zaniechania poboru podatku dochodowego od niektórych dochodów \(przychodów\) związanych z kredytem hipotecznym udzielonym na cele mieszkaniowe](#)

15 marca 2022 roku

W rozporządzeniu określono, że zaniechanie poboru podatku PIT dotyczy:

- kwot wierzytelności z tytułu kredytów mieszkaniowych, jeśli dotyczą jednej inwestycji mieszkaniowej i osoba fizyczna nie korzystała z umorzenia wierzytelności z tytułu kredytu mieszkaniowego przeznaczonego na inną inwestycję mieszkaniową,
- przychodów wynikających z zastosowania ujemnego oprocentowania kredytu.

Zaniechanie ma być stosowane do przychodów (dochodów) osiągniętych od 1 stycznia do 31 grudnia 2022 r. Tym samym, obejmie ono również osoby, które zawarły umowy w okresie od 1 stycznia 2022 r. do dnia wejścia w życie rozporządzenia, jeśli osoby te spełnią wymienione w rozporządzeniu warunki.

Regulacja przewiduje też zaniechanie poboru CIT od kredytodawców, od dochodów odpowiadających równowartości umorzonych wierzytelności z tytułu kredytów, od tej części kapitału umorzonego kredytu, od której następuje zaniechanie poboru PIT.

[Ustawa z dnia 7 kwietnia 2022 r. o zmianie ustawy o listach zastawnych i bankach hipotecznych oraz niektórych innych ustaw](#)

7 maja /8 lipca 2022 roku

Ustawa ma na celu wdrożenie postanowień dyrektywy (UE) 2019/2162. W tym zakresie zmiany dotyczą definicji i obowiązków związanych z emisją listów zastawnych przez banki hipoteczne.

Ponadto ustawa uzupełnia Prawo bankowe o przepisy dotyczące zasad tworzenia i funkcjonowania instytucjonalnego systemu ochrony, w celu umożliwienia także bankom komercyjnym, działającym w formie spółek akcyjnych, tworzenia instytucjonalnych systemów ochrony, na zasadach zbliżonych do tych, które obowiązują w odniesieniu do banków spółdzielczych. Celem funkcjonowania systemu ochrony jest zapewnienie płynności i wypłacalności każdego jego uczestnika na zasadach określonych w ustawie i umowie systemu ochrony, w szczególności przez udzielanie pożyczek, gwarancji i poręczeń na warunkach określonych w umowie systemu ochrony.

Ustawa wprowadziła również możliwość obniżenia przez Radę Bankowego Funduszu Gwarancyjnego docelowego poziomu środków systemu gwarantowania depozytów w bankach do poziomu nie niższego niż 1,6% kwoty środków gwarantowanych w bankach i oddziałach banków zagranicznych objętych obowiązkowym systemem gwarantowania depozytów. Do 31 października 2022 roku zawieszony był obowiązek wniesienia należnych za rok 2022 składek na obowiązkowy system gwarantowania depozytów wnoszonych przez banki. Oprócz tego nowelizacja dotyczy przepisów związanych z przymusową restrukturyzacją banków.

Mocą ustawy wprowadzono na gruncie PIT i CIT zwolnienia od podatku odsetek lub dyskonta od obligacji emitowanych przez Bankowy Fundusz Gwarancyjny i oferowanych na rynkach zagranicznych oraz dochody z odpłatnego zbycia tych obligacji, uzyskane przez podatników o statusie nierezydenta podatkowego, tj. niemających na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej siedziby lub zarządu.

[Ustawa z dnia 20 maja 2021 roku o ochronie praw nabywcy lokalu mieszkalnego lub domu jednorodzinnego oraz Deweloperskim Funduszu Gwarancyjnym](#)

1 lipca 2022 roku

Ustawa określa m.in. zasady prowadzenia przez banki mieszkaniowych rachunków powierniczych. W wyniku zmian rozszerzony został zakres kontroli banku nad realizacją przedsięwzięć deweloperskich. Ustawa przewiduje również pośrednictwo banków w zakresie wpłat od deweloperów na Deweloperski Fundusz Gwarancyjny.

[Ustawa z dnia 8 czerwca 2022 r. o zmianie niektórych ustaw niektórych w celu automatyzacji załatwiania niektórych spraw przez Krajową Administrację Skarbową](#)

7 lipca 2022 roku

Celem ustawy była automatyzacja załatwiania niektórych spraw obsługiwanych przez Krajową Administrację Skarbową, dalej: KAS, przy wykorzystaniu systemów teleinformatycznych KAS. System teleinformatyczny e-Urząd Skarbowy zastąpił dotychczasowe narzędzie administracji skarbowej, czyli Portal Podatkowy. E-US to serwis informacyjno-transakcyjny dla podatników, płatników, pełnomocników, komorników sądowych i notariuszy. Dzięki niemu podatnicy mogą w sposób kompleksowy załatwić swoje sprawy on-line głównie z zakresu VAT, PIT i CIT.

Mocą niniejszej ustawy wprowadzono także zmiany w zakresie CIT i PIT, dotyczące cen transferowych. Zmiany polegały m.in. na wydłużeniu terminu do złożenia informacji o cenach transferowych oraz oświadczenia o sporządzeniu lokalnej dokumentacji cen transferowych.



[Ustawa z dnia 7 lipca 2022 roku o finansowaniu społecznościowym dla przedsiębiorców gospodarczych i pomocy kredytobiorcom](#)

29 lipca 2022 roku

Ustawa wprowadza narzędzia pomocy kredytobiorcom, w tym możliwość tymczasowego zawieszenia spłat rat kredytów hipotecznych udzielonych w walucie polskiej (tzw. wakacje kredytowe). Dotyczy to umów zawartych w celu zaspokojenia własnych potrzeb mieszkaniowych. Rozwiązania przewidziane w ustawie mają również umożliwić zastąpienie wskaźnika WIBOR. Ponadto podwyższona została kwota środków Funduszu Wsparcia Kredytobiorców, który finansowany jest ze składek banków. Do dnia 31 grudnia 2022 r. kredytodawcy byli zobowiązani wnieść dodatkowe wpłaty do Funduszu Wsparcia Kredytobiorców łącznej kwocie 1 400 000 000 zł. Kwota ta nie będzie stanowić kosztów uzyskania przychodów. Terminy wpłat oraz ich wysokość określiła, w drodze uchwały, Rada Funduszu Wsparcia Kredytobiorców.

[Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 29 sierpnia 2022 r. w sprawie przedłużenia niektórych terminów wykonywania przez płatników obowiązków w zakresie zryczałtowanego podatku dochodowego](#)

31 sierpnia 2022 roku

Rozporządzenie zmieniło terminy ważności złożonych oświadczeń WH-OSC oraz WH-OSP celem zastosowania preferencji w podatku u źródła (WHT) po przekroczeniu kwoty 2 mln zł w danym roku i nie stosowania mechanizmu *pay & refund*. Przedłużenie terminu dotyczyło tylko tych oświadczeń, które zostały złożone w terminie ustawowym i których ważność na dzień wejścia w życie rozporządzenia nie wygasła.

[Ustawa z dnia 9 lutego 2022 r. o zmianie ustawy – Kodeks spółek handlowych oraz niektórych innych ustaw](#)

13 października 2022 roku

Nowelizacja wprowadza regulacje dotyczące grup spółek, a także dotyczy funkcjonowania zarządu i rady nadzorczej. Między innymi doprecyzowany został zakres obowiązków informacyjnych zarządu wobec rady i wprowadzono możliwość bezpośredniego powoływania przez radę doradców. Ustawa reguluje również zasady odpowiedzialności członków zarządu i rady. Członek organu spółki nie narusza obowiązku dołożenia staranności wynikającej z zawodowego charakteru swojej działalności, jeżeli postępując w sposób lojalny wobec spółki, działa w granicach uzasadnionego ryzyka gospodarczego.

[Ustawa z dnia 4 listopada 2022 r. o zmianie ustawy o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych oraz ustawy o finansach publicznych](#)

8 grudnia 2022 roku

- Ustawa wprowadziła:
- uproszczenie obowiązku sprawozdawczego o praktykach płatniczych,
 - doprecyzowanie i uregulowanie kwestii dotyczących obowiązku sprawozdawczego o praktykach płatniczych,
 - poprawę efektywności postępowania w sprawie nadmiernego opóźniania ze spełnianiem świadczeń pieniężnych i uelastycznienie modelu karania.
- Z pozostałych zmian należy wymienić:
- uprawnienie do niedochodzenia rekompensaty przez agencje wykonawcze,
 - nałożenie obowiązku składania oświadczenia o swoim statusie na wszystkich dużych przedsiębiorców, oświadczenie będzie składane raz w danej relacji biznesowej, a aktualizacja będzie wymagana w przypadku zmiany statusu – zgodnie z obowiązującymi przepisami oświadczenie składa się w przypadku każdej transakcji handlowej,
 - wprowadzenie nieważności zastrzeżenia umownego zakazującego wierzytelności zbywania wierzytelności.

[Ustawa z dnia 1 grudnia 2022 r. o zmianie ustawy o podatku akcyzowym oraz niektórych innych ustaw](#)

31 grudnia 2022 roku/1 stycznia 2023 roku

Ustawa wprowadza m.in. obowiązek przekazywania przez banki do Krajowej Administracji Skarbowej informacji o transakcjach płatniczych akceptanta wykonywanych przy użyciu terminala płatniczego, oprogramowania lub systemu teleinformatycznego.

[Ustawa z dnia 7 października 2022 r. o zmianie ustawy o podatku dochodowym od osób prawnych oraz niektórych innych ustaw](#)

1 stycznia 2023 roku z wyjątkami

- Mocą tej ustawy określanej mianem Polski Ład 3.0 znowelizowano m.in. przepisy ustawy CIT, w szczególności w zakresie:
- Modyfikacji przepisów i wydłużenia zwolnienia z opodatkowania minimalnym podatkiem dochodowym.
 - Uchylenia ze skutkiem od 1 stycznia 2023 roku przepisów dotyczącej „ukrytej dywidendy” wprowadzone mocą ustawy z 29 października 2021 roku (tzw. Polski Ład 1.0) na podstawie dodanego art. 16 ust. 1 pkt 15b oraz ust. 1d i 1e ustawy CIT.
 - Zmiany przepisów o zagranicznych jednostkach kontrolowanych.



- Zmiany i doprecyzowania przepisów o podatku od przerzuconych dochodów.
- Zmiany w podatku u źródła (WHT).
- Zmiany w rozliczeniu kosztów finansowania dłużnego w kosztach podatkowych (ustawa CIT).
- Zmiany przepisów o uldze na złe długi polegającą na uchyleniu art. 18f ust. 19 ustawy CIT oraz odpowiednio art. 26i ust. 19 ustawy PIT skutkująca rezygnacją z odpowiedniego załącznika do zeznania podatkowego (ustawa CIT i PIT) w którym były wykazywane takie dane.
- Poprawy przepisów dotyczących PSH (ustawa CIT).
- Nowelizacji przepisów dotyczących opodatkowania ryczałtem od dochodów spółek (ustawa CIT).
- Uproszczenia procedury zwrotu podatku od przychodów z budynków (ustawa CIT i PIT).
- Zmiany przepisów dotyczących obowiązku dokumentacyjnego w zakresie tzw. transakcji rajowych (ustawa CIT i PIT).
- Zmiany w zakresie obowiązku przekazywania do właściwego dla podatnika Naczelnika Urzędu Skarbowego informacji o cenach transferowych (Ordynacja podatkowa).
- Wprowadzenia przepisu przejściowego regulującego zasady rozliczania strat w spółkach tworzących PGK (Polski ład 1.0).
- Zmiany przepisów dotyczących pierwszego terminu składania JPK/CIT w przypadku wcześniejszego zakończenia roku podatkowego (Polski ład 1.0).



Oświadczenie Zarządu

Prawdziwość i rzetelność prezentowanych sprawozdań

Wedle najlepszej wiedzy Zarządu Banku, dane finansowe za 2022 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 2022 roku.

W opinii Zarządu, niniejsze Sprawozdanie Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej ING Banu Śląskiego w 2022 roku zostało przygotowane zgodnie z wytycznymi w zakresie raportowania zintegrowanego (*The International <IR> Framework*).



PODPISY CZŁONKÓW ZARZĄDU ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A.

2023-03-15	Brunon Bartkiewicz Prezes Zarządu Banku	Podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym
2023-03-15	Joanna Erdman Wiceprezes Zarządu Banku	Podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym
2023-03-15	Marcin Giżycki Wiceprezes Zarządu Banku	Podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym
2023-03-15	Bożena Graczyk Wiceprezes Zarządu Banku	Podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym
2023-03-15	Ewa Łuniewska Wiceprezes Zarządu Banku	Podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym
2023-03-15	Michał H. Mrożek Wiceprezes Zarządu Banku	Podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym
2023-03-15	Sławomir Soszyński Wiceprezes Zarządu Banku	Podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym
2023-03-15	Alicja Żyła Wiceprezes Zarządu Banku	Podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym