

„Nasza wspólna odpowiedzialność”

Strategia Zrównoważonego Rozwoju
ING Banku Śląskiego 2021-2023



#ING dla przedsiębiorczych





Cele	Działania i miary sukcesu 2021	Realizacja 2021
WSPÓLNIE DLA KLIENTÓW		
1. Wspieramy Polaków w podejmowaniu racjonalnych decyzji finansowych, dzięki czemu mogą być o krok do przodu w życiu i biznesie.		
UŁATWIAMY BANKOWANIE		
1.1. Wspieramy klientów w zarządzaniu codziennymi finansami. Rozwijamy Moje ING jako platformę, w ramach której oferowane są nie tylko produkty bankowe. Rozwijamy produkty i funkcjonalności oraz upraszczamy procesy, aby ułatwić zarządzanie finansami osobistymi.	<ul style="list-style-type: none">Min. 1 kampania zewnętrzna oraz cykliczny direct marketing do klientów dotyczący zarządzania finansami.Rozwój usług związanych z zarządzaniem codziennymi finansami w Moim ING, w tym również usług opartych o Open banking.Rozwój usług dodatkowych w ramach e-Państwa, poprzez rozbudowę funkcjonalności opartych na Profilu zaufany oraz zdalnym wnioskowaniu o programy Rodzina 500+, Dobry Start 300+.Rozwój usług dodatkowych umożliwiających korzystanie z programów Visa Oferty i Kody rabatowe oraz stały rozwój doładowań do gier i multimedialnych.	<ul style="list-style-type: none">W listopadzie udostępniliśmy nową historię transakcji, w celu jeszcze lepszego zarządzania finansami. Historia 2.0 to zupełnie nowa szata graficzna i bardziej przejrzysta forma prezentacji informacji, m. in. dzięki wprowadzeniu większych czcionek, dodaniu kolorowego tła pod kwotami uznań i blokad, zmianie sposobu prezentacji szczegółów transakcji.
1.2 Naszym priorytetem jest personalizacja podejścia do klientów, tak aby w jak najprostszy i najbardziej intuicyjny sposób korzystali z naszych produktów i usług.	<ul style="list-style-type: none">Przygotowanie do wdrożenia na całej bazie klientów orkiestracji komunikacji -automatyzacji procesów w oparciu o sztuczną inteligencję i dopasowanie komunikacji do indywidualnych potrzeb klienta.Udostępnienie Mojego ING specjalistom tak, aby widzieli cały proces oczami klienta.	<ul style="list-style-type: none">Pod koniec 2021 roku rozpoczęliśmy wdrażanie systemu centralnego Vault firmy Thought Machine. System core banking jest centralnym punktem dla wszystkich platform i aplikacji bankowych. Vault to nowoczesny system core banking, bazujący na rozwiązaniach chmurowych i stanowi istotny element transformacji cyfrowej i technologicznej banku.



Cele	Działania i miary sukcesu 2021	Realizacja 2021
WSPÓLNIE DLA KLIENTÓW		
1. Wspieramy Polaków w podejmowaniu racjonalnych decyzji finansowych, dzięki czemu mogą być o krok do przodu w życiu i biznesie.		
UŁATWIAMY BANKOWANIE		
1.3 Pomagamy stawiać pierwsze kroki w cyfrowej rzeczywistości.	<ul style="list-style-type: none"> Promocja, edukacja i pozyskanie nowych relacji w zakresie wiekowym 0-13 (karta przedpłacona dla dziecka) i 13-18 (konto Mobi wraz z kontem oszczędnościowym i aplikacją Moje ING). 	<ul style="list-style-type: none"> Odpowiadając na głosy naszych najmłodszych klientów, do 13 roku życia, zmieniliśmy standardową pomarańczową kartę przedpłaconą na kartę z młodzieżową grafiką. Dodatkowo, poszerzyliśmy galerię kart o 38 nowych wizerunków z kategorii: gry, zwierzęta, sport, art.
1.4 Mówimy prostym językiem, unikamy bankowego żargonu. Zależy nam, żeby klienci podejmowali decyzje na podstawie informacji, które rozumieją.	<ul style="list-style-type: none"> Certyfikacja komunikacji zdalnej. Wdrożenie i upowszechnienie nowego standardu opartego o miarę PLI (Plain Language Index). 	<ul style="list-style-type: none"> W 2021 roku zdobyliśmy kolejny (już trzeci) certyfikat – tym razem za prosty język w obsłudze zdalnej (czat, mejle, wiadomości, reklamacje, social media, infolinia). Wprowadziliśmy indeks prostego języka (PLI – Plain Language Index), który w obiektywny sposób pozwala nam sprawdzać poziom uproszczenia komunikacji w różnych punktach styku klientów.
MYŚLIMY O PRZYSZŁOŚCI		
1.5. Zachęcamy do świadomego oszczędzania, inwestowania i odkładania na emeryturę.	<ul style="list-style-type: none"> Min. 1 kampania zewnętrzna dotycząca oszczędzania. Kampania edukacyjna dotycząca emerytur - zachęcanie do podejmowania działań dotyczących zapewniania sobie środków na przyszłą emeryturę. Rozwój oferty pozwalającej na zarządzanie finansami w tym wprowadzenie nowego produktu IKZE opartego o fundusze inwestycyjne. 	<ul style="list-style-type: none"> Na stronach internetowych banku posiadamy i aktualizujemy najważniejsze informacje dotyczące emerytur i tematów związanych z budowaniem dodatkowego zabezpieczenia emerytalnego. Sekcja istnieje już od 2019 roku, ale na bieżąco teksty są aktualizowane wraz ze zmianą sytuacji. Artykuły edukacyjne udostępniamy również na stronach poszczególnych produktów emerytalnych Rozszerzyliśmy naszą ofertę produktów emerytalnych o dodatkowy produkt - IKZE inwestycyjne przygotowane wraz z NN Investment Partners. Produkt oparty o szeroką paletę 26 funduszy pozwala na gromadzenie dodatkowych środków na emeryturę wraz z uzyskaniem określonych prawem korzyści podatkowych



Cele	Działania i miary sukcesu 2021	Realizacja 2021
WSPÓLNIE DLA KLIENTÓW		
1. Wspieramy Polaków w podejmowaniu racjonalnych decyzji finansowych, dzięki czemu mogą być o krok do przodu w życiu i biznesie.		
<p>1.6. Jesteśmy z klientami nie tylko w dobrych czasach, ale również wtedy kiedy potrzebują wsparcia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Umożliwienie wnioskowania o subwencje w ramach programu Tarczy Finansowej PFR skierowanej do branż, które najbardziej odczuły negatywne skutki pandemii. Organizacja webinarów dla klientów, pomocnych w prowadzeniu biznesu w trakcie pandemii. 	<ul style="list-style-type: none"> W styczniu 2021 roku przystąpiliśmy do drugiego etapu programu subwencji PFR dla mikro, małych i średnich firm. W kwietniu 2021 roku uruchomiliśmy proces rozliczenia subwencji otrzymanej w 2020 roku w ramach Tarczy Finansowej PFR 1.0. W listopadzie 2021 roku rozpoczęliśmy etap rozliczeń subwencji dla małych i średnich firm w ramach Tarczy Finansowej PFR 2.0. Od stycznia do grudnia 2021 roku zorganizowaliśmy ponad 30 webinarów chcąc dostarczyć klientom aktualnej i wiarygodnej wiedzy o gospodarce w Polsce i na świecie, trendach mających wpływ na biznes, a także informacji o bankowych rozwiązaniach produktowych.
2. Wspieramy klientów w zakładaniu firmy i rozwoju ich biznesu		
<p>WSPIERAMY PRZEDSIĘBIORCZOŚĆ</p> <p>2.1. Pomagamy przedsiębiorcom w założeniu firmy i wspieramy w jej prowadzeniu przez Moje ING.</p>	<ul style="list-style-type: none"> 8.000 firm założonych w CEIDG poprzez Moje ING w 2021 r. Kolejnych 10.000 firm z aktywną ING Księgowością w 2021 r (czyli razem 37 tys. aktywnych użytkowników ING Księgowości na koniec 2021 r). Wdrożenie nowego rozwiązania: ING Księgowość z Biurem rachunkowym i pozyskanie 2 tys. użytkowników. 	<ul style="list-style-type: none"> W 2021 poprzez Moje ING zarejestrowanych zostało 8876 firm Liczba firm z aktywną ING Księgowością na koniec 2021 r.: 10 025 nowych aktywnych klientów, 37 144 wszystkich aktywnych klientów W 2021 r. pozyskaliśmy ponad 2 tys. klientów na Biuro rachunkowe dla przedsiębiorców

#ING dla przedsiębiorczych (4/6)



Cele	Działania i miary sukcesu 2021	Realizacja 2021
2.2. Dążymy do tego, aby być #najlepszym bankiem dla firm. Rozwijamy produkty i narzędzia pomagające klientom robić swoje w biznesie.	<ul style="list-style-type: none">Premiera pierwszych modułów nowej wersji systemu ING Business.Rozwój narzędzi wspierających cyfryzację biznesu (płatności e-commerce).Udostępnianie produktów faktoringowych (w tym mikrofaktoring/finansowanie faktur).Rozwój narzędzi wspierających księgowość (fakturowanie, sprawozdania finansowe).Udostępnianie kredytów oraz leasingów w ofercie prescoringowej z limitem wyliczanym indywidualnie dla każdego klienta, który spełnia warunki.Wprowadzenie procesu easy lending dla nie-klientów.Wprowadzenie oferty terminalowej – nowy sprzęt oraz terminal w smartfonie (Soft POS).	<ul style="list-style-type: none">W 2021 roku nasi klienci mogli skorzystać z pierwszego modułu nowego systemu ING Business. Został on uruchomiony z myślą o użytkownikach firmowych kart płatniczych wydanych przez ING. Od sierpnia 2021 roku w systemie jest również dostępna opcja wysyłki bezpłatnych powiadomień/Udostępniliśmy nową metodę płatności - imoje płacę później. Jest to kontynuacja modelu Buy Now Pay Later (BNPL) oferującego odroczone płatności dla klientów e-commerce.Rozwijając rozwiązania zdalne w 2021 roku w ramach usługi Finansowanie Faktur udostępniliśmy naszym klientom możliwość wnioskowania z poziomu aplikacji o wyższe limity, wdrożyliśmy szybki przelew pay-by-link ułatwiający i przyspieszający autoryzację klienta oraz umożliwiliśmy finansowanie częściowe wartości faktury.Do naszych usług dołączyliśmy Biuro Rachunkowe dla Przedsiębiorców prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą rozliczających się za pomocą Ryczału Ewidencjonowanego lub Podatkowej Księgi Przychodów i Rozchodów. Od sierpnia 2021 r. w systemie ING Księgowość udostępniliśmy dodatkowe funkcjonalności takie jak obsługa prowadzenia kasy oraz generowanie deklaracji ZUS bezpośrednio z aplikacji.W 2021 roku stworzyliśmy produkt Easy Leasing. Na podstawie wpływów na konto firmowe, klientowi zostaje udostępniony w bankowości internetowej Moje ING lub ING Business indywidualnie wyznaczony limit na leasing, w ramach którego może sfinansować samochód osobowy, dostawczy czy ciężarowy. Nie wymagamy żadnych dodatkowych dokumentów finansowych ani zabezpieczeń.Od kilku lat, decyzję kredytową do 400 tys. zł w segmencie klientów firmowych podejmujemy online już w trakcie wypełniania przez klienta ING wniosku w ING Business. W sierpniu 2021 roku udostępniliśmy analogiczną decyzję online dla firm niebędących jeszcze klientami ING.W grudniu 2021 Aplikacja eTerminal została wystawiona dwóm technicznym klientom produkcyjnym do testowania. Wszystko zadziało prawidłowo. Pilotaż usługi na klientach produkcyjnych rozpoczął się 13 stycznia 2022 roku. Wdrożenie usługi na produkcję planujemy w kwietniu 2022.



Cele

Działania i miary sukcesu 2021

Realizacja 2021

WSPÓLNIE DLA SPOŁECZEŃSTWA

3. Prowadzimy edukację finansową i na rzecz przedsiębiorczości skierowaną do wszystkich grup wiekowych: dzieci, młodzieży i dorosłych.

POMAGAMY ROZWIJAĆ UMIEJĘTNOŚCI FINANSOWE I TECHNOLOGICZNE

3.1. Prowadzimy programy z edukacji finansowej, przedsiębiorczości oraz nowych tech- nologii kierowane do dzieci i młodzieży. Jeśli tylko jest to możliwe zachęcamy dzieci pracowników do udziału w naszych programach.

- Zwolnieni z Teorii, Droga na Harvard, Fundacja im. L. Pagi, ING CoderDojo, działania w ramach Global Money Week, BAKCYL

- Realizacja przynajmniej 4 programów edukacyjnych z partnerami.
- Przynajmniej 20 akcji wolontariackich na temat edukacji finansowej, również tych prowadzonych we współpracy z Fundacją ING Dzieciom.
- Realizacja kolejnej edycji programu Artysta – Zawodowiec Fundacji Sztuki Polskiej ING.
- Kontynuacja akcji „Porozmawiajmy o pieniądzach” – skierowanej głównie do młodych osób.

- W 2021 roku realizowaliśmy działania edukacyjne m.in. z Fundacją Zwolnieni z Teorii, Fundacją „ABCXXI - Cała Polska czyta dzieciom”, WWF Polska oraz VISA, Fundacją im. Lesława Pagi czy Coder Dojo.
- W 2021 po raz piąty odbył się projekt Artysta – Zawodowiec skierowany do studentów i początkujących artystów. Celem projektu jest przygotowanie studentów na trudny moment ukończenia uczelni i rozpoczęcia pracy zawodowej.
- W 2021 roku naszym celem było zachęcanie młodych ludzi do otwartej rozmowy o pieniądzach. Dlatego w ramach akcji „Porozmawiajmy o pieniądzach” do współpracy zaprosiliśmy znanych i lubianych internetowych influencerów: Red Lipstick Monster, Karola Paciorka, Martina Stankiewicza i Piotra ‘Izaka’ Stankiewicza.

3.2. Realizujemy projekty w ramach programu grantowego Grupy ING Build Back Better, wspierające społeczeństwo po pandemii COVID-19.

- Program Pokolenie Lockdown na rynku pracy realizowany ze Zwolnionymi z Teorii, dzięki któremu dotrzemy do 1000 uczestników bezpośrednio, a do 10000 pośrednio.
- Program #Zdrowie finansowe realizowany z Fundacją Think!, dzięki któremu bezpośrednio dotrzemy do min 1000 uczestników, a pośrednio do 1 mln osób.

- W programie Pokolenie Lockdown udział wzięły 433 szkoły średnie, szkolenia ukończyło 551 nauczycieli, 3 824 studentów ukończyło własne projekty społeczne, program swoim zasięgiem objął ponad 3 miliony osób. W rozmowach rekrutacyjnych udział wzięło 598 uczniów, a 60 finalnie otrzymało pracę.
- Przykładowe wyniki z realizacji programu #Zdrowie finansowe : zasięg na Facebooku projektu: 1 666 043, wyświetlenia na Facebooku projektu: 5 298 292, łączny zasięg informacji o filmach z ekspertami - 528 222 odbiorców.



Cele	Działania i miary sukcesu 2021	Realizacja 2021
WSPÓLNIE W ING		
4. Zachęcamy pracowników do większej świadomości finansowej.		
<p>DBAMY O ŚWIADOMOŚĆ FINANSOWĄ PRACOWNIKÓW</p> <p>4.1. Realizujemy projekty w ramach well – beingu finansowego i zwiększamy świadomość wśród pracowników</p> <p>4.2. Stawiamy na rozwój! Jesteśmy ekspertami i mentorami w realizowanych programach społecznych.</p> <p>4.3. Zapraszamy dzieci naszych pracowników do udziału w partnerskich projektach.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Zorganizowanie webinaru / konferencji wewnętrznej zwiększającej świadomość finansową skierowaną do pracowników. ▪ Min. 30 naszych pracowników mentorami projektów realizowanych ze Zwolnionymi z Teorii ▪ Aktywnie zachęcamy dzieci pracowników do programów: ING Coder Dojo, Droga na Harvard, Zwolnieni z Teorii. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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. W 2021 roku zorganizowaliśmy w tym zakresie webinary i spotkania na czacie z ekspertami. ▪ Do realizacji Wyzwania ING w roku szkolnym 2021/22 zgłosiło się 68 zespołów i 33 mentorów ING z całej Polski, projekty w ramach Krok do przodu realizuje z pomocą mentorów 30 zespołów. ▪ Aktywnie zachęcamy dzieci pracowników do inicjatyw współtworzonych przez ING. ING CoderDojo kontynuowało zajęcia online w grupach: robotyka oraz Minecraft. Mentorzy ING CoderDojo zorganizowali dodatkowo dwa kursy z programowania 3D, w których wzięło udział 38 dzieci pracowników z całej Polski. W 2021 roku odbyły się również zajęcia pod patronatem ING CoderDojo na koloniach dla dzieci pracowników w Krynicy, Chłapowie i Niedzicy, które poprowadziła Fundacja CoderDojo



#ING dla równych szans





Cele	Działania i miary sukcesu 2021	Realizacja 2021
WSPÓLNIE DLA KLIENTÓW		
1. Dążymy do pełnej dostępności naszych produktów i usług. Oferując nasze usługi i rozwiązania zwracamy uwagę na potrzeby wszystkich klientów.		
JESTEŚMY DOSTĘPNI		
1.1. Jesteśmy dostępni dla klientów we wszystkich kanałach kontaktu z bankiem. Zmieniamy naszą stronę www, aby była dostępna dla wszystkich.	<ul style="list-style-type: none"> Dążenie do zapewnienia pełnej zgodności naszej strony www i aplikacji mobilnej ze standardami WCAG. Udoskonalanie oferty Banku o usługi poprawiające bezpieczeństwo Klientów w Internecie. Wdrożenie biometrii behawioralnej wspierającej w analizie cyfrowych zachowań Klientów. 	<ul style="list-style-type: none"> W 2021 roku powołaliśmy interdyscyplinarną grupę roboczą, którą zajmuje się poprawą dostępności naszych systemów dla osób z niepełnosprawnościami. Grupa składa się z deweloperów, testerów i projektantów. Dzięki działalności tej grupy treści naszych stron oraz bankowości internetowej i aplikacji są łatwiej przyswajalne przez osoby z niepełnosprawnościami np. dzięki wykorzystaniu czytnika ekranu. W ramach grupy przeprowadzane są szkolenia, spotkania z ekspertami a także wymiana wiedzy w grupie ING Wdrożyliśmy weryfikację behawioralną, czyli usługę, która polega na analizie sposobu korzystania z komputera lub smartfona przez użytkownika aplikacji Moje ING. .
1.2. Udostępniamy narzędzia i procedury zapewniające wysoki poziom jakości obsługi klientów z określonymi potrzebami.	<ul style="list-style-type: none"> Włączenie do onboardingu/ szkoleń dla pracowników sprzedaży obsługi klientów z niepełnosprawnościami. Przygotowanie standardu obsługi osób 60+. Zapewnienie rozwoju Wirtualnego Asystenta w zakresie obsługi klientów z niepełnosprawnościami. Wspieranie seniorów w digitalizacji w ramach asysty w Miejscach spotkań. 	<ul style="list-style-type: none"> Żeby sprostać oczekiwaniom klientów po 60. roku życia, we współpracy z Krajowym Instytutem Gospodarki Senioralnej przygotowaliśmy zbiór wskazówek dla specjalistów, jak obsługiwać klientów dojrzałych w miejscach spotkań i zdalnie. Podczas interakcji z naszymi klientami, zachęcamy ich do rozwiązań digitalowych. Asystujemy w bankowości internetowej Moje ING. Pokazujemy wygodne rozwiązania w naszej aplikacji. Edukujemy też w zakresie bezpiecznego bankowania za pomocą aplikacji.



Cele	Działania i miary sukcesu 2021	Realizacja 2021
WSPÓLNIE DLA KLIENTÓW		
1. Dążymy do pełnej dostępności naszych produktów i usług. Oferując nasze usługi i rozwiązania zwracamy uwagę na potrzeby wszystkich klientów.		
1.3. Kontynuujemy działania w zakresie eliminowania barier w Miejscach spotkań.	<ul style="list-style-type: none"> Każda nowa placówka w pełni dostępna dla osób z niepełnosprawnością ruchową. Przygotowanie się do uzyskania certyfikacji „Obiekt bez barier”. 	<ul style="list-style-type: none"> Każda nowa placówka jest dostępna dla osób niepełnosprawnych i jest projektowana zgodnie z wymogami prawa budowlanego oraz z warunkami jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie. Od zeszłego roku razem we współpracy z Fundacją Polska bez barier poddajemy nasze lokalizacje audytom, podczas których weryfikowane są pod kątem dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami. Nie tylko osoby z niepełnosprawnością ruchową, ale również osób niedowidzących, niewidomych, głuchych, niedosłyszących, osób starszych i matek z dziećmi. W zeszłym roku poddaliśmy audytom 47 naszych lokalizacji i działamy pod kątem eliminowania elementów, na które zwróciła uwagę fundacja i nad którymi powinniśmy popracować.
1.4. Usprawniamy komunikację dla klientów z niepełnosprawnościami.	<ul style="list-style-type: none"> Zamieszczenie informacji dotyczących udogodnień oraz obsługi klientów z różnymi niepełnosprawnościami w jednej podstronie na www.ing.pl 	
WSPÓLNIE DLA SPOŁECZEŃSTWA		
2. Pomagamy stawiać pierwsze kroki w cyfrowej rzeczywistości. Bezpieczeństwo jest naszym priorytetem.		
WSPIERAMY W BANKOWANIU		
2.1. Wspieramy seniorów (i wszystkich początkujących) w dostępie do naszej bankowości	<ul style="list-style-type: none"> Realizacja projektu skierowanego do seniorów wspólnie ze studentami SWPS: "Jak ułatwić seniorom zdalne korzystanie z usług finansowych a jednocześnie zapewnić im bezpieczeństwo?" Dalsza promocja naszych podręczników dla początkujących. Udostępnienie dedykowanych podstron edukacyjnych. Projekty społeczne realizowane ze Zwolnionymi z Teorii z wyzwaniem ING: Zdalni do pomocy (min. 40 projektów). 	<ul style="list-style-type: none"> Projekt ze studentami SWPS został zrealizowany. Nie została podjęta decyzja w kwestii wdrożenia zaprojektowanego rozwiązania. Do realizacji Wyzwania ING w Ramach Zwolnieni z Teorii w roku szkolnym 2021/22 zgłosiło się 68 zespołów.



Cele	Działania i miary sukcesu 2021	Realizacja 2021
WSPÓLNIE DLA SPOŁECZEŃSTWA		
2. Pomagamy stawiać pierwsze kroki w cyfrowej rzeczywistości. Bezpieczeństwo jest naszym priorytetem.		
<p>2.2. Edukujemy na rzecz cyberbezpieczeństwa. Przestrzegamy przed niebezpiecznymi praktykami (np. wyłudzeniami).</p>	<ul style="list-style-type: none"> Kampania komunikacyjna na temat bezpiecznych zachowań w sieci. Szerzenie wiedzy z zakresu cyberbezpieczeństwa na stronie internetowej Banku oraz w systemie Moje ING. 	<ul style="list-style-type: none"> W 2021 roku, w ramach regularnej komunikacji w kanałach własnych i w mediach społecznościowych, poruszaliśmy takie aspekty jak: ostrzeganie przed najpopularniejszymi oszustwami w sieci, ochrona danych logowania, czy sposoby na bezpieczne bankowanie na telefonie i laptopie. Kontynuowaliśmy współpracę z niezależnym ekspertem Piotrem Koniecznym z serwisu Niebezpiecznik.pl. Wspólnie stworzyliśmy materiały edukacyjne dla naszych klientów m.in. o: oszustwach w mediach społecznościowych, podszywaniu się pod bank lub serwisy kryptowalutowe, uważnym sprzedawaniu w sieci, niebezpiecznych subskrypcjach.
3. Zmieniamy społeczne postrzeganie osób z niepełnosprawnościami. Zachęcamy do włączania w życie społeczne i zawodowe.		
<p>WYRÓWNUJEMY SZANSE</p> <p>3.1 Wspólnie z Fundacją ING Dzieciom realizujemy program promujący sport wśród dzieci z niepełnosprawnościami.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Realizacja programu Pomarańczowa Siła. 	<ul style="list-style-type: none"> Pomarańczowa Siła to program aktywizujący dzieci i młodzież z niepełnosprawnościami. W edycji olimpijskiej programu skupiliśmy się na wsparciu szkół specjalnych i integracyjnych. Pomarańczowa Siła – edycja olimpijska rozpoczęła się w 2019 roku. Wielki finał programu przypadł na rok 2021 roku, w którym fundacja zorganizowała pięć imprez sportowych z udziałem ambasadorów programu – paraolimpijczyków Alicji Jeromin i Marcina Ryszki oraz attaché prasowym polskich paraolimpijczyków Michałem Polem.



Cele	Działania i miary sukcesu 2021	Realizacja 2021
------	--------------------------------	-----------------

WSPÓLNIE W ING

4. Wierzymy, że różnorodność to siła. Dbamy o to, aby każdy czuł się u nas dobrze i mógł być sobą.

JESTEŚMY RÓŻNORODNI

4.1. Promujemy różnorodność i włączający styl pracy

- Organizacja corocznego Tygodnia Różnorodności i Włączania
- Organizacja warsztatów dla menadżerów dotycząca zarządzania różnymi pokoleniami.
- Onboarding pracowników - koncentracja na zdalnym wdrożeniu pracowników do organizacji (wdrożenie platformy wspierającej zdalny onboarding - Emoorder.)
- Wydanie raportu #ING dla równych szans z okazji Światowego Dnia Osób z Niepełnosprawnościami.
- Organizacja i udział w tematycznych konferencjach wewnętrznych i zewnętrznych.
- Realizacja projektu w ramach programu Równe Szanse w biznesie z UN Global Compact.
- Partnerstwo w ramach programu Akademia Liderów Biznesu z Fundacją im. Lesława A. Pagi.
- W październiku 2021 roku świętowaliśmy w ING Tydzień Różnorodności i Włączania, podczas którego w ramach społeczności Różnorodni, podnosiliśmy świadomość na temat różnorodności, inspirowaliśmy do jej szanowania i do otwartości w pracy. Zorganizowaliśmy dwa webinary: Różnice międzykulturowe oraz Dobre praktyki w różnorodności i włączaniu.
- Rok 2021 obfitował również w szereg działań edukacyjnych, m.in. warsztaty dla menadżerów ING, których tematem przewodnim było zarządzanie zespołami różnorodnymi pokoleniowo. Tylko w zeszłym roku uczestniczyło w nich aż 220 menadżerów.
- Wdrożenie platformy wspierającej zdalny onboarding - Emoorder - rozpoczęcie procesu w 2021, przewidziane wdrożenie na 2022 rok
- W grudniu obchodziliśmy Międzynarodowy Dzień Osób z Niepełnosprawnościami. Z tej okazji zorganizowaliśmy dwa webinary. Podczas pierwszego spotkania, Agata Battek – Prezes Fundacji VERBA – opowiedziała o tym, jak rozmawiać z dziećmi o niepełnosprawności. Podczas drugiego webinaru nasi eksperci UX -opowiedzieli, jaką drogę przechodzą, pracując nad dostępnością ING Business dla różnych grup klientów.
- Różnorodność i włączanie były również jednym z tematów wewnętrznej konferencji „Why difference matter?”, w trakcie której mówiliśmy o włączaniu multikulturowości w ramach organizacji
- W ramach kontynuacji współpracy z UN Global Compact w 2021 roku, ING Bank Śląski był partnerem programu „Standard Etyki w Polsce – Równe szanse w biznesie
- Bank był partnerem IV edycji Akademii Liderów Biznesu. To program budowania osobistej dojrzałości młodych kobiet poprzez łączenie działań marketingowych, komunikacyjnych, wizerunkowych z rozwojem osobistym i zawodowym. Celem jest edukacja młodych kobiet do 27. roku życia, rozwój kompetencji zawodowych i społecznych, rozwój potencjałów wynikających z płci, wiedzy i postaw, którymi kierować się będą w dorosłym życiu.



Cele	Działania i miary sukcesu 2021	Realizacja 2021
WSPÓLNIE W ING		
4. Wierzymy, że różnorodność to siła. Dbamy o to, aby każdy czuł się u nas dobrze i mógł być sobą.		
<p>DBAMY O WELL BEING PRACOWNIKÓW</p> <p>4.2 Promujemy zdrowy styl życia i dbamy o zdrowie naszych pracowników.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Kontynuacja Programu Profilaktyki Onkologicznej. Zdrowie mentalne - podnoszenie odporności psychicznej poprzez radzenie sobie ze stresem, zmianą i nowymi sytuacjami Działania wobec osób pełniących rolę opiekuńcze w rodzinie. Kontynuacja udziału w Biegnij Warszawo i Maszeruję Kibicuję (bieg w Warszawie lub „wirtualny”. Przekazanie wybieganych i wymaszerowanych środków na Fundację ING Dzieciom). 	<ul style="list-style-type: none"> Od października 2019 roku bank rozpoczął współpracę z renomowanymi ośrodkami diagnostycznymi i terapeutycznymi na terenie Polski. Blisko 1 200 osób skorzystało z dofinansowania do badań genetycznych w trakcie dwóch edycji akcji „Badamy geny w ING”. Pomimo pandemii, z zachowaniem zasad reżimu sanitarnego, realizowaliśmy w sumie blisko 1 500 badań profilaktycznych w kierunku chorób piersi i chorób przewodu pokarmowego. Pracownicy objęci programem mogą skorzystać z dnia wolnego na wykonanie badań gastroenterologicznych. W 2021 roku w centrum naszej uwagi znalazło się też zdrowie psychiczne. Zaprosiliśmy wszystkich do udziału w serii warsztatów i webinarów pt. Świat na tak! Buduj odporność psychiczną. Budowaliśmy świadomość narzędzi jakimi dysponujemy w banku, a które pomagają nam w dbaniu o nasze zdrowie psychiczne. Nasi liderzy mieli możliwość udziału w warsztatach i indywidualnych spotkaniach z psychologiem biznesu. Od 1 lipca wdrożyliśmy nowe świadczenia, które będą wspierać 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). W 2021 roku, podobnie jak rok wcześniej, Biegnij Warszawo odbyło się w nieco innej odsłonie. Ze względu na bezpieczeństwo i zdrowie pracowników i ich najbliższych, w październiku został zorganizowany wyłącznie bieg, bez marszu oraz tzw. biegi wirtualne. Wzięło w nim udział 639 pracowników ING. Ich zaangażowanie przełożyło się na kwotę 63 900 zł, którą ING Bank Śląski przekazał Fundacji ING Dzieciom na działania w 2022 roku.



#ING dla klimatu



Cele	Działania i miary sukcesu 2021	Realizacja 2021
WSPÓLNIE DLA KLIENTÓW		
1. Ogłaszamy Deklarację ekologiczną 2.0 - przyspieszamy nasze działania w zakresie dekarbonizacji i wspieramy klientów w transformacji do przyszłości niskoemisyjnej.		
MOBILIZUJEMY KLIENTÓW DO ZMIAN		
1.1. Do 2025 roku w 100% zakończymy finansowanie inwestycji węglowych.	<ul style="list-style-type: none">Finansowanie zrównoważonych inwestycji i niskoemisyjnych modeli biznesowych.Kontynuacja polityki oferowania ekologicznych produktów bankowych w różnych segmentach biznesowych (np. eko pożyczka, eko kredyt hipoteczny)Wspieranie finansowania efektywności energetycznej we współpracy z innymi podmiotami.	<ul style="list-style-type: none">W lipcu 2021 roku Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego ogłosiła nową Deklarację Ekologiczną. W dokumencie tym zobowiązaliśmy się do realizacji konkretnych celów w najbliższych latach.W nowej Deklaracji Ekologicznej bank podtrzymał podstawowe założenia zawarte w Deklaracji z 2017 roku, w której zobowiązał się, że po 2025 roku nie będzie finansować klientów, których działalność jest bezpośrednio zależna od węgla energetycznego w stopniu wyższym niż 5%. Bank zgodnie z polityką wykluczeń, w trosce o środowisko nie finansuje również m.in. działalności związanej z uprawą i produkcją tytoniu oraz z negatywnym wpływem na obszary chronione, leśnictwo, dobrostan zwierząt.Zobowiązaliśmy się, że do końca 2023 roku przeznaczymy: 4,5 mld zł w obszarze korporacyjnym na finansowanie Odnawialnych Źródeł Energii oraz projektów proekologicznych, 500 mln zł na wsparcie Jednostek Samorządu Terytorialnego w inwestycjach w projekty prośrodowiskowe (projekt: „Zielona gmina/samorząd”), 300 mln zł na dalsze wsparcie i promocję elektromobilności - finansowanie pojazdów elektrycznych i hybrydowych przez ING Lease (Polska), w tym budowę stacji ładowania i promocję poruszania się pojazdami elektrycznymi.



Cele	Działania i miary sukcesu 2021	Realizacja 2021
WSPÓLNIE DLA KLIENTÓW		
1. Ogłaszamy Deklarację ekologiczną 2.0 - przyspieszamy nasze działania w zakresie dekarbonizacji i wspieramy klientów w transformacji do przyszłości niskoemisyjnej.		
MOBILIZUJEMY KLIENTÓW DO ZMIAN		
1.2. Opracujemy i wdrożymy strategię zrównoważonego finansowania.	<ul style="list-style-type: none">Przygotowanie strategii zrównoważonego finansowania dla wholesale banking.	<ul style="list-style-type: none">Zidentyfikowaliśmy listę sektorów i klientów ze szczególnym potencjałem na finansowanie zrównoważonego rozwoju. Prowadzimy aktywny dialog z naszymi klientami w zakresie zielonej transformacji.Korzystamy z narzędzi systemowych pomagających w ocenie spełnienia kryteriów finansowania zrównoważonego oraz rejestracji takich transakcji.Określiliśmy priorytety i cele strategiczne na najbliższe lata dla segmentu klientów strategicznych w zakresie zrównoważonego rozwoju.
1.3. Opracujemy i wdrożymy w organizacji podejście do zarządzania ryzykiem klimatycznym.	<ul style="list-style-type: none">Wdrożenie kwestii zarządzania ryzykiem klimatycznym do obowiązujących polityk, uwzględnienie tego ryzyka w apetycie na ryzyko. Przygotowanie do procesu raportowania.	<ul style="list-style-type: none">Wdrożenie definicji i wskazanie czynników ryzyka ESG w regulacjach wewnętrznych.Wdrożenie heatmap ryzyka ESG dla klientów korporacyjnych – identyfikacja sektorów wysokiego, średniego i niskiego ryzyka.Uwzględnienie ryzyka ESG w procesie kredytowym, standardach analizy kredytowej oraz w raportach zarządczych w ramach segmentu korporacyjnego.



Cele	Działania i miary sukcesu 2021	Realizacja 2021
WSPÓLNIE DLA KLIENTÓW		
1. Ogłaszamy Deklarację ekologiczną 2.0 - przyspieszamy nasze działania w zakresie dekarbonizacji i wspieramy klientów w transformacji do przyszłości niskoemisyjnej.		
1.4. Zobowiązujemy naszych klientów kredytowych do poszanowania środowiska i zrównoważonego rozwoju.	<ul style="list-style-type: none">Wprowadzenie na rynek standardu zapisów o zrównoważonym rozwoju i poszanowaniu środowiska do umów kredytowych.	
1.5. Świadomie budujemy zrównoważony portfel kredytowy.	<ul style="list-style-type: none">Wprowadzenie zapisów dotyczących środowiska i zrównoważonego rozwoju do naszych polityk sektorowych.	
WSPÓLNIE DLA SPOŁECZEŃSTWA		
2. Inspirujemy innych i budujemy partnerstwa w zakresie zrównoważonego rozwoju, gospodarki obiegu zamkniętego, zmian klimatycznych w Polsce.		
ZWIĘKSZAMY ŚWIADOMOŚĆ KLIMATYCZNĄ		
2.1. Rozmawiamy z przedstawicielami sektora finansowego i organizacji pozarządowych. Kontynuujemy prace nad stworzeniem kodeksu dobrych praktyk bankowych dla klimatu.	<ul style="list-style-type: none">Organizacja kolejnego spotkania w formie okrągłego stołu. Stworzenie kodeksu dobrych praktyk bankowych dla klimatu.	<ul style="list-style-type: none">ING Bank Śląski był organizatorem, kolejnego już, okrągłego stołu dla przedstawicieli sektora bankowego, instytucji finansowych oraz organizacji non-profit zaangażowanych w zrównoważony rozwój.



Cele	Działania i miary sukcesu 2021	Realizacja 2021
WSPÓLNIE DLA SPOŁECZEŃSTWA		
2. Inspirujemy innych i budujemy partnerstwa w zakresie zrównoważonego rozwoju, gospodarki obiegu zamkniętego, zmian klimatycznych w Polsce.		
2.2. Bierzemy udział w debacie publicznej na temat zmian klimatycznych oraz gospodarki obiegu zamkniętego. Zajmujemy się edukacją klimatyczną.	<ul style="list-style-type: none"> Kampania zachęcająca do zmiany postaw na bardziej przyjazne dla środowiska. Udział naszych ekspertów w panelach eksperckich. Przygotowanie raportu z obszaru zrównoważonego rozwoju. Przygotowanie przynajmniej trzech edycji GreenING Monitor. Wydanie i promocja książki dla dzieci z tematyki zrównoważonego rozwoju (dotarcie do min. 4000 czytelników w 2021 roku). Realizacja projektu z edukacji ekologicznej w kilkuset szkołach podstawowych. Organizacja webinaru tematycznego dla pracowników banku w ramach Climate Week. 	<ul style="list-style-type: none"> ING Bank Śląski w październikowej kampanii oszczędności inspirował do życia w duchu EKO. Zachęcaliśmy Polaków, aby świadomie podchodzili do wydawania pieniędzy i kupowania nowych rzeczy – w trosce o środowisko i swoje portfele. Bo co ekonomiczne to ekologiczne. Nasi eksperci brali udział w panelach eksperckich i spotkaniach branżowych w tematyce zrównoważonego rozwoju Razem z EY Polska wydaliśmy raport „Biznes dla klimatu. Raport o zmianie priorytetów”. Wydaliśmy książkę dla dzieci „Ty też możesz uratować świat. Ekoopowieści z Pietruszkowej Woli”, która dotarła do tej pory ok. 10 000 czytelników. Realizacja pilotażu projektu „Ocalimy świat” z partnerami W 2021 roku zorganizowaliśmy 2 webinary dla naszych pracowników, jeden na temat zmian klimatu, drugi na temat postaw zero waste



Cele

Działania i miary sukcesu 2021

Realizacja 2021

WSPÓLNIE DLA SPOŁECZEŃSTWA

2. Inspirujemy innych i budujemy partnerstwa w zakresie zrównoważonego rozwoju, gospodarki obiegu zamkniętego, zmian klimatycznych w Polsce.

ZWIĘKSZAMY ŚWIADOMOŚĆ KLIMATYCZNĄ

2.3 Tworzymy partnerstwa, dzięki którym realizujemy innowacyjne projekty z obszaru zrównoważonego rozwoju.

- Realizacja projektu w ramach programu United Nations Global Compact "Climate positive" (np. projekt dotyczący GOZ).
- Partnerstwo projektu AI in ESG investing.
- Przygotowanie raportu o instrumentach wsparcia gospodarki obiegu zamkniętego.

- W ramach kontynuacji współpracy z UN Global Compact w 2021 roku, ING Bank Śląski był partnerem programu Climate Positive, który obejmował inicjatywy związane z Europejskim Zielonym Ładem, promocją czystych technologii energetycznych (np. wodoru), poprawą jakości powietrza czy zrównoważonymi instrumentami finansowymi.
- 45 zespołów reprezentujących 28 uczelni w Europie wzięło udział w 1. edycji międzynarodowego konkursu AI in ESG Investing, którego pomysłodawcami są dwie organizacje zrzeszające profesjonalistów w Polsce – CFA Society Poland oraz Fundacja QuantFin. Partnerem projektu był ING Bank Śląski.

2.5. Budowa społeczności ekoinnowatorów.

- Realizacja działań w ramach projektu ekoinnowator.
- Kontynuacja współpracy z Voom i innymi podmiotami działającymi w modelu współdzielenia.

- Realizacja działań w ramach projektu ekoinnowator.
- Kontynuacja współpracy z Voom i innymi podmiotami działającymi w modelu współdzielenia.

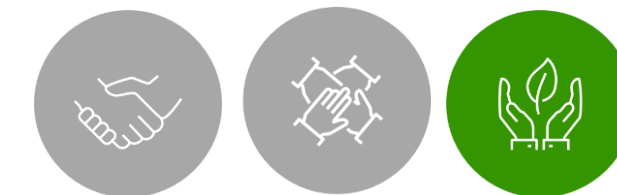


Cele	Działania i miary sukcesu 2021	Realizacja 2021
WSPÓLNIE W ING		
3. Ograniczamy nasz negatywny wpływ na środowisko. Staramy się działać zgodnie z modelem gospodarki obiegu zamkniętego.		
WIEMY, ŻE MAMY WPŁYW		
3.1 Mierzymy swój wpływ na środowisko i inspirujemy innych	<ul style="list-style-type: none"> • Zbudowanie własnego narzędzia do mierzenia wpływu portfela kredytowego Banku na emisję ekwiwalentu ton CO2/volumen portfela kredytowego. • Monitorowanie wskaźnika i porównywanie z rynkiem bankowym. • Doskonalenie narzędzia i dzielenie się z innymi. 	
3.2. Redukujemy emisje i zużycie zasobów. Modernizujemy budynki własne w celu ograniczenia ich emisji.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Redukcja naszej całkowitej emisji CO2 o 95% do końca 2030 (rok bazowy 2014). ▪ Redukcja zużycia energii elektrycznej o 50% do końca 2030 (rok bazowy 2014). ▪ Redukcja śladu wodnego o 20% do końca 2022 (rok bazowy 2014). • Wymiana wentylacji w budynku Chorzowska 50 w Katowicach. • Modernizacja budynku w Rudzie Śląskiej - modelowy zielony budynek. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ W 2021 roku Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego S. A. ogłosiła nową Deklarację Ekologiczną, w której zobowiązaliśmy się, że do 2030 roku osiągniemy neutralność klimatyczną w zakresie I i II. ▪ Aby to osiągnąć przeprowadziliśmy audyt energetyczny dla wybranych lokalizacji centrali oraz sieci detalicznej, otrzymaliśmy kalkulację śladu węglowego dla 2019 roku jako bazowego oraz lat 2020-2021, sukcesywnie powiększamy flotę o samochody elektryczne i hybrydowe w celu osiągnięcia redukcji CO₂, wdrażamy eko rozwiązania techniczne i inwestycyjne wokół budynków własnych, stosujemy najnowocześniejsze technologie klimatyzacji i wentylacji; wymieniamy cały system wentylacji i klimatyzacji w dwóch budynkach centrali w Katowicach - system będzie bardziej wydajny i będzie zużywał mniej energii, modernizujemy powierzchnie w centrali stosując: lampy Buzzi Shade (dźwiękochłonne) - z recyklingu, tynk akustyczny - wkład wykonany jest z materiału zawierającego 75% lub więcej materiałów pochodzących z recyklingu, sukcesywnie wymieniamy standardowe oświetlenie świetlówkowe na oświetlenie ledowe i od tego roku montujemy oświetlenie z czujnikiem ruchu w pomieszczeniach biurowych.



Cele	Działania i miary sukcesu 2021	Realizacja 2021
WSPÓLNIE W ING		
3. Ograniczamy nasz negatywny wpływ na środowisko. Staramy się działać zgodnie z modelem gospodarki obiegu zamkniętego.		
3.3. Wykorzystujemy 100% energii ze źródeł odnawialnych.	<ul style="list-style-type: none"> • Zakup energii elektrycznej w 100% ze źródeł odnawialnych - zarówno w lokalizacjach własnych jak i wynajmowanych. • Wytworzenie rocznie 50 000 kWh energii z własnych paneli fotowoltaicznych. • Przygotowanie projektu budowy w Katowicach parkingu dla 100 samochodów zadaszonych panelami fotowoltaicznymi. 	<ul style="list-style-type: none"> • W 2021 100% zakupionej energii elektrycznej pochodziło ze źródeł odnawialnych zarówno w lokalizacjach własnych jak i wynajmowanych. • Wyprodukowana przez nas energia elektryczna z własnych paneli fotowoltaicznych w 2021 roku - 86 965 kWh
3.4. Prowadzimy dalszą wymianę samochodów służbowych spalinowych na hybrydowe i elektryczne.	<ul style="list-style-type: none"> • W 2021 roku 72% własnej floty samochodowej niskoemisyjnej, do 2023 roku 100% floty niskoemisyjnej. 	<ul style="list-style-type: none"> • Od końca września 2021 roku posiadamy 62% zielonej floty z 12 samochodami elektrycznymi.
3.5. Wszystkie odpady poddajemy recyklingowi. Ograniczamy zużycie plastiku.	<ul style="list-style-type: none"> • Utrzymanie poziomu 100% recyklingu odpadów. • 100% produktów kupowanych na cele marketingowe i sponsoringowe banku z możliwością przetworzenia bądź ponownego wykorzystania. • Odsprzedaż zużytych mebli i sprzętu pracownikom banku. Uzyskane środki przekazywane będą Fundacji ING Dzieciom. 	<ul style="list-style-type: none"> • Recykling odpadów w 2021 roku utrzymaliśmy na poziomie 100% • 100% produktów kupowanych na cele marketingowe i sponsoringowe banku jest z możliwością przetworzenia bądź ponownego wykorzystania. • Zorganizowaliśmy w banku akcje odsprzedaży zużytych mebli na specjalnej platformie, a uzyskane środki zostały przekazane Fundacji ING Dzieciom

#ING dla klimatu (8/8)



Cele	Działania i miary sukcesu 2021	Realizacja 2021
<p>RAZEM DLA NATURY</p> <p>3.6. Działamy razem na rzecz środowiska. Angażujemy się w eko-wolontariat oraz inne inicjatywy prośrodowiskowe.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Zrealizujemy min. 20 projektów ekologicznych w ramach konkursu Dobry Pomysł.• Otworzymy skrzynkę pomysłów dla pracowników na działania eko (sadzenie drzew, sprzątanie lasu, zakładanie uli itp.)• Wydamy zbiór porad eko od pracowników do pracowników.	<ul style="list-style-type: none">• W 2021 roku zgodnie z Deklaracją Ekologiczną rozpoczęliśmy projekt „Moje środowisko”, w którym pracownicy mogą wygrać grant na realizację eko-wolontariatu w społeczeństwie lokalnym• Wydaliśmy zbiór porad eko od pracowników w ramach 3 postaw: Ziemiocentrycy, Minimaliści, Niezależni
<p>3.7. Podejmujemy niestandardowe działania na rzecz natury.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Rozpatrujemy możliwość zakupu działki leśnej, aby uchronić ją przed działalnością człowieka i oddać naturze.	<ul style="list-style-type: none">• Zgodnie z Deklaracją Ekologiczną do 2030 roku zadamy o drzewostan (nowy lub istniejący) na 100 ha obszaru w całej Polsce



[KLIKNIJ I ZOBACZ WIĘCEJ NA TEMAT
ZRÓWNOWAŻONEGO ROZWOJU W ING BANKU ŚLĄSKIM.](#)