

„Nasza odpowiedzialność”

Realizacja Strategii Zrównoważonego Rozwoju
ING Banku Śląskiego w 2020 roku



#ING dla przedsiębiorczych



#ING dla przedsiębiorczych (1/4)



Cele	Miary sukcesu 2020	Realizacja 2020
1. Wspieramy Polaków w zarządzaniu własnymi finansami i planowaniu przyszłości finansowej		
1.1. Wspieramy w codziennym zarządzaniu finansami przez promowanie użytecznej aplikacji Moje ING, która pomaga m.in. w analizie wydatków, planowaniu budżetu oraz przypominaniu o zbliżających się płatnościach.	<ul style="list-style-type: none">Min. 2 odsłony kampanii zewnętrznejCykliczny Direct Marketing do klientów	<ul style="list-style-type: none">Kampania internetowa #bankuj z domu, kampania internetowa i radiowa #zdalni do pomocy, kampania telewizyjna i radiowa „Z tego wszystkiego wyszło też coś dobrego” oraz kampania internetowa „Porozmawiajmy o pieniądzach”.Od maja cykliczne akcje Direct marketingowe z wykorzystaniem dodatkowego kanału kontaktu pomagające klientom lepiej ogarniać finanse i dopasowane do ich sytuacji finansowej.
1.2. Zachęcamy do świadomego oszczędzania i odkładania na emeryturę.	<ul style="list-style-type: none">Min. 1 kampania zewnętrznaCykliczny Direct Marketing do klientówKonferencja nt. oszczędzania na emeryturęWprowadzenie w 2020 roku nowego IKZE opartego o fundusze inwestycyjne (we współpracy z NN IP TFI).	<ul style="list-style-type: none">Kampania telewizyjna i internetowa „Są rzeczy na których nie warto oszczędzać”.Kampania telewizyjna i radiowa promująca aplikację Moje ING, która aktywnie pomaga w osiągnięciu celów oszczędnościowych.Ze względu na pandemię brak promocji emerytur.Cykliczne akcje Direct marketingowe, z wykorzystaniem dodatkowego kanału kontaktu zachęcające do zakładania celów oszczędnościowych i wspierające w osiągnięciu zakładanych celów.Akcja edukacyjna o zmianach w systemie emerytalnym. Promocja IKE i IKZE.Konferencja dla pracowników współorganizowana przez Dział HR odbyła się w lutym 2020 roku.Wdrożenie nowego IKZE zostało przesunięte, produkt wejdzie do oferty w marcu 2021 roku.

#ING dla przedsiębiorczych (2/4)



Cele	Miary sukcesu 2020	Realizacja 2020
1.3 Zachęcamy klientów do świadomego pożyczania pieniędzy i pomagamy klientom, którzy znaleźli się w trudnej sytuacji finansowej.	<ul style="list-style-type: none">Całoroczna promocja pożyczek prescorowanych (obliczonych na podstawie możliwości finansowych klientów) w Moje INGRealizacja 1 projektu z zakresu early collection (wczesnej windykacji), wspierającego osoby w trudnej sytuacji finansowej.	<ul style="list-style-type: none">W czasie I fali pandemii komunikacja zachęcająca do brania kredytów została wyłączona - skupiliśmy się na komunikacji wakacji kredytowych. Przywróciliśmy komunikację pożyczek prescorowanych w Moim ING od czerwca.Przeprowadziliśmy pilotaż usługi, która pozwalała na zdalne monitorowanie niespłaconych faktur. Usługę proponowaliśmy naszym klientom – dłużnikom, którzy mieli problem z płatnościami od swoich kontrahentów. Ze względu na małe zainteresowanie naszych klientów nie zdecydowaliśmy się na kontynuację pilotażu.
2. Wspieramy Polaków w zakładaniu firmy i rozwoju ich biznesu		
2.1. Pomagamy przedsiębiorcom w założeniu firmy i wspieramy w jej prowadzeniu przez przydatne rozwiązania bankowe. Pomagamy w rozwijaniu biznesu oferując różne rozwiązania finansowe (leasing, pożyczki, kredyty inwestycyjne).	<ul style="list-style-type: none">Min. 1 kampania zewnętrznaKonferencje ESD/EKGWdrożenie nowego rozwiązania – dodanie księgowości do procesu zakładania firmy z ING (proces CEIDG)6.000 firm założonych z ING w 2020 r10.000 firm z aktywną księgowością w ING	<ul style="list-style-type: none">Kampania internetowa i radiowa „Założ firmę i księgowość w banku” oraz „Działam dalej.. idę z firmą do Internetu”.Ze względu na pandemię zmiana formuły konferencji ESD/EKG – 2 etapy (maj i wrzesień) w formie zdalnej (bez publiczności). ING był sponsorem głównym transmisji live.Możliwość skorzystania z ING Księgowości dodana została do wniosku o założenie firmy we wrześniu 2020 roku.Poprzez Moje ING zarejestrowanych została 9 985 firm.Na wynik wpływ miała kampania realizowana w I kwartale 2020r. „Rok Księgowości za 0 zł” (klienci którzy założyli firmę poprzez Moje ING mogli skorzystać z Samodzielnej księgowości bez opłaty) oraz popularyzacja zdalnych kanałów rejestracji działalności (pandemia).Liczba aktywnych użytkowników ING Księgowości przyrosła o 9 800 użytkowników (na koniec 2020 r. wyniosła 27,1 tys., natomiast na koniec 2019 r. mieliśmy 17,3 tys aktywnych użytkowników).

#ING dla przedsiębiorczych (3/4)



Cele	Miary sukcesu 2020	Realizacja 2020
2.2. Współpracujemy ze start-upami, których działalność jest zbieżna ze strategią zrównoważonego rozwoju (przedsiębiorczość, dostępność produktów i usług, ekologia).	<ul style="list-style-type: none">Minimum 2 spotkania ze startupami, których działalność jest zbieżna ze strategią zrównoważonego rozwój w ciągu rokuUczestnictwo w minimum 2 zewnętrznych wydarzeniach/konferencjach dedykowanych dla startupówMinimum 3 pilotaże rozwiązań startupów, których działalność jest zbieżna ze strategią zrównoważonego rozwójJakość będzie mierzona poprzez informację zwrotną od uczestników	<ul style="list-style-type: none">W ciągu roku organizowaliśmy spotkania ze startupami w różnych formułach np. ING Startup Demo Day (rozwiązania startupów z obszaru wellbeing, płatności, chatbotów/AI, IT Security, automatycznej analizy produktów). Realizowaliśmy spotkania indywidualne ze startupami w ciągu roku zgodnie z zapotrzebowaniem biznesowym.Uczestniczyliśmy w wyderzeniach i konferencjach dla startupów np: Wolves Summit 2020, InfoShare 2020, MIT Enterprise Forum, The Heart Warsaw Demo DayZrealizowaliśmy 5 pilotaży ze startupami, które oferują rozwiązania z obszaru zwiększania wydajności systemów, analizy danych, wspierania klientów w podejmowaniu lepszych decyzji oraz usprawnienia komunikacji.Wydarzenia cieszyły się bardzo dobrą frekwencją. Uczestniczyło w nich ponad 250 pracowników banku. Bazując na pozytywnych opiniach uczestników zdecydowaliśmy o kontynuacji praktyk w kolejnym roku.

#ING dla przedsiębiorczych (4/4)



Cele	Miary sukcesu 2020	Realizacja 2020
3. Dzielimy się wiedzą z młodymi ludźmi		
<p>3.1. Prowadzimy programy z edukacji finansowej, przedsiębiorczości oraz nowych technologii kierowane do dzieci i młodzieży. Zachęcamy dzieci pracowników do udziału w naszych programach.</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Zwolnieni z Teorii, Droga na Harvard, Młodzi Przedsiębiorczy, Fundacja im. L. Pagi, ING CoderDojo, Akademia AI, Global Money Week▪ Akcje wolontariackie z zakresu edukacji finansowej realizowane przy wsparciu Fundacji ING Dzieciom,▪ Program Artysta – Zawodowiec Fundacji Sztuki Polskiej ING.	<ul style="list-style-type: none">▪ Realizacja przynajmniej 4 programów edukacyjnych z partnerami.▪ Przynajmniej 28 akcji wolontariackich na temat edukacji finansowej.	<ul style="list-style-type: none">▪ Zrealizowano wszystkie założone programy edukacyjne z partnerami, większość w zmienionej formule, w trybie online.▪ Ze względu na pandemię zrealizowano 13 akcji wolontariackich na temat edukacji finansowej, w tym 4 w formule stacjonarnej. Pozostałe 9 w formule online.



#ING dla równych szans



#ING dla równych szans (1/3)



Cele	Miary sukcesu 2020	Realizacja 2020
1. Dążymy do pełnej dostępności naszych produktów i usług. Oferując nasze usługi i rozwiązania zwracamy uwagę na potrzeby wszystkich klientów. Bezpieczeństwo jest naszym priorytetem.		
1.1. Jesteśmy dostępni dla klientów we wszystkich kanałach kontaktu z bankiem. Zmieniamy naszą stronę www, aby była dostępna dla wszystkich.	Wdrożenie komponentów nowej strony internetowej zgodnie z zasadami WCAG.	W 2020 roku rozpoczęliśmy proces wdrażania komponentów wypracowanych zgodnie z wytycznymi WCAG, będzie on kontynuowany w następnych latach. Podczas tworzenia nowych procesów lub podczas ich modyfikacji uwzględniamy podstawy dostępności. Wykonywaliśmy pełne skanowanie aplikacji narzędziem AXE, które analizuje kod strony i zgłasza potencjalne błędy.
1.2. Promujemy aplikację Migam oraz rozwiązanie komunikacyjne dedykowane osobom głuchoniemym wypracowane podczas CX Day (konkurs z obszaru customer experience).	Wdrożenie sekcji dla niesłyszących na stronie www.ing.pl	Wdrożyliśmy sekcję dla niesłyszących, która jest dostępna tutaj: https://www.ing.pl/kontakt/bank-dostepny-w-mig .
1.3. Edukujemy na rzecz cyberbezpieczeństwa. Przestrzegamy przed niebezpiecznymi praktykami (np. wyłudzeniami).	Webinar na temat cyberbezpieczeństwa.	Zorganizowaliśmy webinar na temat cyberbezpieczeństwa m.in. w ramach programu Bakcyl.
1.4. Wspieramy klientów podczas pierwszych kroków w bankowości internetowej i mobilnej.	Wydanie i promocja podręcznika dla początkujących.	Wydaliśmy i promowaliśmy podręczniki dla początkujących w zakresie bankowości elektronicznej oraz mobilnej w ramach akcji Bankuj z domu.

#ING dla równych szans (2/3)



Cele	Miary sukcesu 2020	Realizacja 2020
2. Zmieniamy społeczne postrzeganie osób z niepełnosprawnościami. Zachęcamy do włączania w życie społeczne i zawodowe.		
2.1. Wspólnie z Fundacją ING Dzieciom realizujemy program promujący sport dla dzieci z niepełnosprawnościami.	Realizacja programu Pomarańczowa Siła.	Ze względu na pandemię program odbył się częściowo, w formule hybrydowej.
2.2. Prowadzimy dialog na temat przełamywania barier, różnorodności i włączania. Wymieniamy doświadczenia, czerpiemy inspirację, edukujemy innych ale również sami się uczymy.	Organizujemy konferencję z okazji Międzynarodowego Dnia Tolerancji	Ze względu na pandemię konferencja nie odbyła się. Odbyły się 2 konferencje online „Wy differences matter”.
3. Wyrównujemy szanse jako pracodawca. Dbamy o rozwój pracowników i ich dobre samopoczucie na co dzień.		
3.1. Promujemy różnorodność i włączający styl pracy <ul style="list-style-type: none">Tydzień Różnorodności i WłączaniaRóżnorodni w ING – program wspierający menedżerów w zarządzaniu różnorodnymi zespołamiUdział w drugiej edycji D&I RatingDzielimy się naszymi praktykami podczas konferencji zewnętrznych	<ul style="list-style-type: none">Liczba pracowników biorących udział w Tygodniu Różnorodności i WłączaniaLiczba menedżerów biorących udział w dedykowanych warsztatach/ szkoleniachInformacja zwrotna z D&I Rating	<ul style="list-style-type: none">Ze względu na pandemię czerwcowy tradycyjny Tydzień D&I nie odbył się, ale w dniach 24 i 25 czerwca odbył się e-Event „Why differences matter. Udział wzięło około 500 osób.W październiku ruszyły pierwsze warsztaty dla menedżerów - odbyło się 7 sesji, wzięło udział około 80 menedżerów. Kontynuujemy w 2021.Wzięliśmy udział w II edycji D&I Rating– maj 2020, otrzymaliśmy rekomendację i na jej podstawie wdrażamy usprawnienia.

#ING dla równych szans (3/3)



Cele	Miary sukcesu 2020	Realizacja 2020
<p>3.2. Promujemy zdrowy styl życia i dbamy o zdrowie naszych pracowników.</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Energia – tworzenie bardziej przyjaznego miejsca pracy▪ Zdrowie – rozwój programów profilaktycznych; dostosowywanie przestrzeni biurowej do standardów pracy ergonomicznej▪ Aktywność: Wydarzenia sportowe:<ul style="list-style-type: none">▪ Biegnij Warszawo, Turniej Siatkówki Plażowej, Turniej Piłki Nożnej▪ Aplikacja do ćwiczeń – pomoc liczona kilometrami (cel charytatywny)	<ul style="list-style-type: none">▪ II część przewodnika o elastycznym czasie pracy - Praca zdalna w organizacji▪ Liczba pracowników korzystających z badań profilaktyki onkologicznej (w tym nowa inicjatywa: badanie genów)▪ Liczba pracowników biorących udział w Akcji „Kręgosłup prosta sprawa”▪ Liczba pracowników biorących udział w naszych imprezach sportowych.	<ul style="list-style-type: none">▪ Przygotowano stronę poświęconą Covid-19 ze wskazówkami i zasadami, dedykowane szkolenia dotyczące pracy zdalnej.▪ Badania profilaktyczne w kierunku chorób piersi (łącznie 300 badań) i przewodu pokarmowego (łącznie 580 badań). Pracownicy objęci programem mogą skorzystać z dnia wolnego na wykonanie badań gastroenterologicznych. Webinary o profilaktyce onkologicznej 500 osób. Dwie edycje badamy geny – 1200 osób.▪ Z uwagi na pandemię zorganizowaliśmy Biegnij Warszawo w innej formie, prawie 1000 sportowców z Pomarańczowej Drużyny ukończyło bieg, a ponad 2000 pomaszerowało, turnieje piłkarskie nie odbyły się▪ Akcja „Kręgosłup prosta sprawa” nie odbyła się ale były w zamian inne: do marca czynna Mocodajnia, w Warszawie Dni zdrowia, Ćwiczymy na trawie; taneczne poniedziałki, w listopadzie pilotaż akcji Aktywna przerwa.▪ Wdrożenie aplikacji do ćwiczeń zostało przesunięte na 2021 rok.



#ING dla klimatu

#ING dla klimatu (1/4)



Cele	Miary sukcesu 2020	Realizacja 2020
1. Realizujemy projekty w trosce o środowisko naturalne.		
1.1. Wspieramy rozwój elektromobilności oraz ekonomii współdzielenia w wybranych dużych miastach (dalszy rozwój aplikacji Voom, współpraca z Tauron, Innogy i Blinkee).	<ul style="list-style-type: none"> Inwestycja kapitałowa w Voom i wspólna promocja MaaS (mobility as a Service). Zawarcie umowy z ING na obsługę wyjazdów służbowych i pozyskanie podobnej współpracy od 3-4 partnerów biznesowych dla Voom. 	<ul style="list-style-type: none"> Wejście kapitałowe do spółki i nabycie pakietu mniejszościowego 8%. Połączenie logotypów i stworzenie marki VOOM powered by ING. Promocja współpracy oraz aplikacji w prasie i kanałach społecznościowych. Opóźnienie rozmów z partnerami biznesowymi związane pandemią Covid-19 – brak korporacyjnych podróży służbowych. Zawarcie umowy z miastem Gdynia na udostępnienie multimodalnego planera podróży dla mieszkańców miasta.
1.2. Oferujemy produkty EKO we wszystkich segmentach biznesowych.	Przykłady rozwiązań dla wszystkich linii biznesowych.	We wszystkich liniach biznesowych proponowaliśmy eko rozwiązania, ekopożyczkę dla klientów indywidualnych, eko kredyt dla Wspólnot Mieszkaniowych czy możliwość finansowania Odnawialnych Źródeł Energii.
1.3. Finansujemy zrównoważone inwestycje.	Przynajmniej 4 transakcje.	Udzielenie ponad 4 finansowań na projekty OZE.
1.4. Chcemy być o krok do przodu w poszukiwaniu i realizacji niestandardowych projektów pro środowiskowych	Przynajmniej jeden projekt realizowany wspólnie z klientem biznesowym w zakresie rewitalizacji terenów przemysłowych.	Inicjatywa nie doszła do skutku z powodu utrudnień spowodowanych Covid-19.

#ING dla klimatu (2/4)



Cele	Miary sukcesu 2020	Realizacja 2020
2. Dzielimy się wiedzą z zakresu zrównoważonego rozwoju, gospodarki obiegu zamkniętego, zmian klimatycznych w Polsce.		
2.1. Rozmawiamy z przedstawicielami sektora finansowego i organizacji pozarządowych. Jesteśmy inicjatorem stworzenia kodeksu dobrych praktyk bankowych dla klimatu.	Organizacja spotkania w formie okrągłego stołu.	Ze względu na pandemię wydarzenie nie odbyło się. Działania zostały przełożone na 2021 rok.
2.2. Bierzemy udział w debacie publicznej na temat zmian klimatycznych oraz gospodarki obiegu zamkniętego.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Udział naszych pracowników w przynajmniej trzech panelach eksperckich. ▪ Wydanie raportu poświęconego GOZ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nasi paneliści wzięli udział w spotkaniach organizowanych przez UN Global Compact, konferencji Circular Business Models, konferencji Gospodarka obiegu zamkniętego oraz Open Eyes Economy Summit. ▪ Wydaliśmy raport „Osiem mitów o gospodarce obiegu zamkniętego”.
2.3. Wykorzystujemy media społecznościowe do zwrócenia uwagi na bieżące tematy zmian klimatu (np. problem wodny)	Komunikacja w social media min. 1 raz na miesiąc zwracająca uwagę na wybrane tematy	W 2020 roku kontynuowaliśmy kampanię m.in. na LinkedIn na temat naszych działań w zakresie ekologii.
2.4. Wspólnie z Fundacją ING Dzieciom wspieramy dzieci i młodzież, która angażuje się w inicjatywy proekologiczne i działa na rzecz zmian klimatycznych.	Konferencja Fundacji ING Dzieciom na temat ekologii i inicjatyw proekologicznych.	Ze względu na pandemię, konferencja się nie odbyła. Fundacja jednak jest z jednym partnerów książki dla dzieci na temat zrównoważonego rozwoju.
2.5. Przygotowujemy wydanie książki dla dzieci o tematyce zrównoważonego rozwoju.	Do końca 2020 roku książka przygotowana do druku.	Książka została przygotowana do druku. Promocja książki została zaplanowana na 2021 rok.

#ING dla klimatu (3/4)



Cele	Miary sukcesu 2020	Realizacja 2020
3. Zmniejszamy nasz wpływ na środowisko naturalne.		
3.1. Zmniejszamy ślad węglowy oraz ślad wodny naszej codziennej działalności (np. montaż paneli fotowoltaicznych na budynkach Centrali, działania mające na celu odzysk szarej wody)	<ul style="list-style-type: none">▪ Zmniejszymy ślad węglowy o 84% w stosunku do 2014r.▪ Zredukujemy nasz ślad wodny o 20% w stosunku do 2014r.	<ul style="list-style-type: none">▪ Ślad węglowy -92,8%▪ Modernizacja budynku ING Ruda Śląska – dzięki modernizacji (termomodernizacji elewacji, wymianie oświetlenia na ledowe, montażu paneli fotowoltaicznych czy zastosowaniu odzysku szarej wody) zmniejszamy wpływ budynku na środowisko.▪ Ślad wodny +2,7%▪ Instalacja zbiornika na wodę deszczową (Centrala w Katowicach) – zebrana woda wykorzystywana jest do podlewania zieleni wokół budynków▪ W 2020 roku rozpoczęliśmy montaż instalacji do odzysku szarej wody w budynku ING Ruda Śląska.
3.2. Poszukujemy rozwiązań w zakresie zielonych podróży. Prowadzimy dalszą wymianę samochodów służbowych spalinowych na hybrydowe i elektryczne.	Nasza eko-flota przynajmniej 50% do końca 2020 (100% w 2022).	54% - systematycznie wymieniamy samochody służbowe na bardziej przyjazne środowisku (zero lub nisko emisyjne).
3.3. Wszystkie odpady poddajemy recyklingowi. Ograniczamy zużycie plastiku.	Utrzymamy poziom 100% recyklingu odpadów.	Również w 2020 roku wszystkie nasze odpady poddaliśmy recyklingowi. Dodatkowo we wszystkich naszych lokalizacjach prowadzimy segregację odpadów z podziałem na 5 frakcji .

#ING dla klimatu (4/4)



Cele	Miary sukcesu 2020	Realizacja 2020
3.4. Prowadzimy eko-edukację naszych pracowników. Angażujemy się w eko-wolontariat.	Przynajmniej trzy kampanie.	<ul style="list-style-type: none">Platforma meblowa – dzięki tej platformie nasi pracownicy nadają drugie życie meblom, których bank już nie potrzebuje.Certyfikacja Green Office – w 2020 roku, po raz kolejny wszystkie budynki centrali w Katowicach i Warszawie uzyskały certyfikat Green Office a to oznacza, że nasze budynki spełniają kryteria standardów ekologicznych.Decyduj odpowiedzialnie - w aneksach kuchennych i łazienkach we wszystkich budynkach Centrali, pojawiły się naklejki na spłuczki zachęcające do racjonalnego gospodarowania wodą oraz na podajniki, zachęcające do zmniejszenia zużycia ręczników papierowych – czyli podejmowania racjonalnych i odpowiedzialnych wyborów w trosce o środowiskoArtykuły do Baski – edukujemy i uświadamiamy poprzez artykuły ramach Ekoodpowiedzialni i Bądź EkoZ uwagi na pandemię, nie udało się zorganizować w 2020 roku eko - wolontariatu
3.5. Dbamy o zrównoważony rozwój w naszym łańcuchu dostaw.	Przeprowadzimy 20 audytów ekologicznych wśród dostawców.	Audyty nie zostały przeprowadzone ze względu na pandemię.



KLIKNIJ I ZOBACZ WIĘCEJ NA TEMAT
ZRÓWNOWAŻONEGO ROZWOJU W ING BANKU ŚLĄSKIM.