



**Sprawozdanie Zarządu z działalności
Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A.
w 2023 roku**

Obejmujące sprawozdanie z działalności ING Banku Śląskiego S.A.





Spis treści

Wprowadzenie 3

List Prezesa Zarządu 4

Podsumowanie 2023 roku 5

Wydarzenia 2023 roku 6

ING Bank Śląski 7

Kim jesteśmy 8
Model biznesowy i tworzenie wartości 20
Zrównoważony rozwój w naszej strategii biznesowej 29
Zarządzanie relacjami z naszymi interesariuszami 34
Kultura organizacyjna 37
Przeciwdziałanie korupcji i konfliktom interesów 38
Mechanizm zgłaszania naruszeń 40

Otoczenie w którym funkcjonujemy 41

Nasza obecność na rynku kapitałowym 42
Nasza pozycja w ratingach 45
Zaangażowanie w inicjatywy i organizacje branżowe 46
Rynek finansowy i jego regulacje 47
Otoczenie gospodarcze 51
Trendy rynkowe 56

Nasze wyniki finansowe 59

Skonsolidowane wyniki Grupy ING Banku Śląskiego 60
Jednostkowe wyniki ING Banku Śląskiego 72

Oświadczenie Zarządu ING Banku Śląskiego S.A. o stosowaniu zasad ładu korporacyjnego 77

Zasady i zakres stosowania ładu korporacyjnego 78
Akcje i akcjonariusze ING Banku Śląskiego S.A. 80
Statut oraz zasady jego zmiany 82
Walne Zgromadzenie 82
Rada Nadzorcza 84
Audyt wewnętrzny 96

System kontroli i zarządzania ryzykiem w procesie sporządzania sprawozdań finansowych 97
Wybór podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych 99
Zarząd Banku 101
Wynagrodzenia członków Zarządu i Rady Nadzorczej 108
Polityka różnorodności w odniesieniu do organów nadzorujących, zarządzających i administrujących 116
Pozostałe informacje 118

Bezpieczeństwo banku i klientów (G) 120

System zarządzania ryzykiem oraz kapitałem 121
Ryzyko kredytowe 129
Ryzyko rynkowe 135
Ryzyko płynności i finansowania 136
Ryzyko niefinansowe 138
Ryzyko operacyjne 139
Ryzyko braku zgodności (Compliance) 140
Bezpieczeństwo transakcji i stabilność systemów IT 141
Cyberbezpieczeństwo 144
Bezpieczeństwo danych osobowych 146
Ryzyko ESG 147
Ryzyko modeli 158
Ryzyko biznesowe 158

ING dla klientów (S) 159

Nasi klienci 160
Rozwój technologiczny 160
Udoskonalamy, rozwijamy i wspieramy 164
Odpowiedzialność biznesowa 170
Doświadczenie klienta 177
Obsługa w miejscach spotkań 179
Prostota dostępność i elastyczność 181
Edukujemy i dzielimy się wiedzą 182

ING dla środowiska (E) 186

Deklaracja Ekologiczna 187
Wspieramy innowacje na rzecz zrównoważonego rozwoju 188
Zrównoważone finansowanie 189
Emisje gazów cieplarnianych 192

Kierunki działania naszego banku w zakresie redukcji emisyjności 201
Gospodarowanie zasobami naturalnymi 204
Ujawnienie taksonomiczne 207

ING dla społeczności (S) 213

Zaangażowanie społeczne 214
Darowizny i sponsoring 218
Nasze fundacje korporacyjne 220

ING dla pracowników (S) 224

Zarządzanie kapitałem ludzkim 225
Nasz elastyczny tryb pracy 234
Programy rozwojowe i szkoleniowe 234
Strategia współpracy ze środowiskiem akademickim 246
Wiemy jak oceniają nas pracownicy 246
Rozmowy roczne 247
Różnorodność i równe szanse 248
Zasady wynagradzania 252
Przyjazne miejsce pracy 254
Komunikacja z pracownikami 259
Bezpieczeństwo i higiena pracy 261

O raporcie 264

Nasz raport zintegrowany 265
Jak powstawał raport zintegrowany 265
Indeks treści GRI 268
Indeks SDG 276

Załączniki 278

Dane liczbowe odnośnie Taksonomii 279
Dane liczbowe odnośnie ryzyka ESG 295
Wskaźniki PAI według SFDR 301
Słownik 303
Zmiany w prawie 306

Oświadczenie Zarządu 309

Prawdziwość i rzetelność prezentowanych sprawozdań 309



Wprowadzenie

Miniony rok 2023 był okresem podwyższonej niepewności i utrzymujących się napięć geopolitycznych. Wojna w Ukrainie przechodziła fazę ukraińskiej kontrofensywy w trakcie roku, która jednak osłabła pod koniec roku i konflikt przekształcił się w wojnę pozycyjną z ograniczonymi zmianami sytuacji na froncie. Część ukraińskich uchodźców, którzy znaleźli w naszym kraju dach nad głową dzięki wspaniałej otwartości Polaków, zdecydowała się na powrót do ojczyzny lub wyjazd do innych krajów. Jednocześnie Ukraina boryka się z coraz większymi problemami w zapewnieniu kontynuacji wsparcia wojskowego ze strony USA, ze względu na polaryzację sceny politycznej przed tegorocznymi wyborami w tym kraju, przeciągały się decyzje na forum unijnym o wsparciu finansowym dla Ukrainy. Sankcje Zachodu na Rosję zostały utrzymane, a w niektórych obszarach rozszerzone, brakuje przesłanek przemawiających za zakończeniem tej wojny w krótkim, a nawet średnim okresie.

7 października 2023 roku miał miejsce atak Hamasu na Izrael, co wywołało odpowiedź wojskową tego kraju i działania wojenne w Strefie Gazy. Wojna doprowadziła do wielu ofiar wśród ludności palestyńskiej, klęski humanitarnej na tym obszarze i podwyższonych napięć na Bliskim Wschodzie. Pod koniec roku propalestyńscy bojownicy Huti w Jemenie zaczęli atakować statki na Morzu Czerwonym. Na początku 2024 roku doszło do ataków na bazę amerykańską w Jordanii. Czynniki te doprowadziły do zaburzeń w łańcuchach dostaw i gwałtowny wzrost cen frachtu morskiego, choć nie w takiej skali niż miało to miejsce w pandemii.

Pozytywną tendencją w trakcie roku było ustępowanie presji inflacyjnej, w dużej mierze dzięki normalizacji na rynkach energii (UE poradziła sobie bez rosyjskich paliw) i normalizacji w globalnych łańcuchach dostaw (przed wspomnianą destabilizacją na Bliskim Wschodzie).

W 2024 rok wchodzimy z przyspieszającą dynamiką wzrostu PKB i ze stopniowo spadającą inflacją, ale też z niepewnościami wynikającymi z napięć geopolitycznych, w tym na linii USA-Chiny, również także w kontekście ostatnich wyborów na Tajwanie.

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.

Podobnie jak w roku ubiegłym 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 2023 rok było Mazars. Ponadto, sprawozdanie zarządu zostało zweryfikowane w zakresie wszystkich wskaźników GRI przez KPMG.

W niniejszym sprawozdaniu zarządu przedstawiamy 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

Szanowni Państwo,

z przyjemnością przekazuję Państwu raport roczny Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za 2023 rok. Ufam, że osiągnięte rezultaty komercyjne oraz finansowe świadczą o tym, że kierunek rozwoju naszej Grupy Kapitałowej i Banku jest właściwy. Niezmiennie koncentrujemy się na potrzebach klienta, jakości obsługi, dobrej ofercie, nowoczesnych i innowacyjnych produktach – wierząc, że wpływają one pozytywnie na naszą pozycję konkurencyjną. Dla banku był to kolejny rok stabilnego rozwoju zgodnego z długoterminową strategią. Był to jednak okres pełen nieprzewidywalności i wyzwań dla całej gospodarki, który upłynął m.in. pod znakiem wzrostu inflacji, wakacji kredytowych, wojny w Ukrainie, zmiany wskaźników referencyjnych WIBOR i WIRON.

Ciężar tej niepewności nie zahamował jednak naszego rozwoju. Od lat budowaliśmy bank odporny na nieprzewidywalne wydarzenia oraz wstrząsy, a jednocześnie stabilny i utrzymujący wysoką jakość usług. Podstawą stabilności jest nasza strategia, którą zbudowaliśmy wokół potrzeb klientów, wspierania ich w podejmowaniu ważnych decyzji życiowych. To cele, na których koncentrujemy się niezależnie od warunków na rynku.

W 2023 roku sukcesywnie poprawialiśmy jakość i atrakcyjność rozwiązań cyfrowych, zachęcaliśmy klientów do korzystania ze zdalnych kanałów kontaktu z bankiem oraz transakcji i operacji bezgotówkowych. Podążamy za zmianami zachowań konsumentów w obszarach cyfrowych i korzystaniu z urządzeń mobilnych, które są dziś istotnym narzędziem pracy klientów indywidualnych, ale też coraz częściej biznesowych. Ta tendencja wyznacza stały rozwój digitalny, nowe kierunki i wyzwania zastosowania technologii cyfrowych, przebudowy infrastruktury i roli client-facing.

Wprowadziliśmy zmiany w bankowości internetowej i mobilnej Moje ING. Treści i funkcje są bardziej personalizowane, a system nabrał nowego wyglądu, aby ułatwić korzystanie z bankowości. ING jako pierwszy bank w Polsce umożliwił

zarejestrowanie w aplikacji mobilnej sprzętowego klucza zabezpieczającego w standardzie FIDO2, popularnie nazywanego kluczem U2F. To jedno z najmocniejszych zabezpieczeń platform internetowych przed atakami socjotechnicznymi typu phishing, które opierają się na wyłudzeniu danych.

Na koniec grudnia 2023 roku mieliśmy ponad 4,5 mln klientów detalicznych oraz 559 tys. klientów korporacyjnych. Zwiększyliśmy wartość kredytów o 1,2% do 158,3 mld zł oraz depozytów o 6,7% do 202,2 mld zł. Nasz udział w rynku kredytów segmentu korporacyjnego ukształtował się na poziomie 11,9%, a w rynku kredytów dla klientów indywidualnych osiągnął 9,4%. Z kolei udział w rynku depozytów w przypadku klientów korporacyjnych wyniósł 10,7%, a w części detalicznej 10,0%. Jesteśmy dumni z osiągniętych w 2023 roku wyników finansowych. Skonsolidowany zysk netto w 2023 roku wyniósł 4 440,9 mln zł w porównaniu do 1 714,4 mln zł w poprzednim roku. Wzrost zysku jest efektem istotnego zwiększenia wyniku odsetkowego dzięki poprawie marży odsetkowej (dodatkowo wynik odsetkowy w 2022 był obciążony wpływem wakacji kredytowych) przy zachowaniu dyscypliny kosztowej oraz obniżeniu poziomu ponoszonych kosztów ryzyka.

Aktywnie uczestniczymy w transformacji wskaźników referencyjnych. W 2023 roku udostępniliśmy finansowanie oparte o wskaźnik WIRON zarówno dla klientów indywidualnych, jak i biznesowych.

Dużo wysiłku włożyliśmy w działania związane z transformacją ESG, która jest już elementem naszego codziennego działania. Wprowadziliśmy konto Future, kalkulator śladu węglowego dla firm. W ramach międzynarodowego konsorcjum instytucji finansowych, podpisaliśmy umowę kredytową ze spółką Baltic Power, której współwłaścicielami są Orlen i Northland Power. Transakcja dotyczy budowy pierwszej morskiej farmy wiatrowej o mocy do 1,2 GW, a całkowity budżet tej inwestycji szacowany jest na ok. 4,73 mld euro. Farma Baltic Power zostanie oddana do użytku w 2026 roku, zajmie ona powierzchnię ok. 130 km² i będzie produkować energię, która zasili ponad 1,5 miliona gospodarstw domowych.

Miniony rok był kolejnym okresem wydarzeń o dużym wpływie społecznym. Reagowaliśmy na nie, m.in. przekazując środki na rzecz poszkodowanych

podczas trzęsienia ziemi w Turcji i Syrii oraz kontynuując wsparcie na rzecz Ukrainy. W ubiegłym roku konsekwentnie realizowaliśmy nasze cele w obszarze zrównoważonego rozwoju. W ING zawsze zaczynamy od siebie, ale naszą rolę widzimy także w podejmowaniu wspólnie z klientami inicjatyw, które mają na celu zmniejszenie zużycia energii oraz zmianę jej źródeł na odnawialne. W listopadzie 2023 roku opublikowaliśmy dokument „Kierunki działania ING BSK w zakresie redukcji emisyjności”, który określa nasze ambicje dotyczące redukcji emisji w gospodarce własnej i portfelu kredytowym. Aktywnie angażujemy się w działania wspierające transformację energetyczną i ograniczające ślad węglowy. Jestem przekonany, że wprowadzanie zasad ESG jest dla polskich firm szansą na uzyskiwanie trwałej przewagi konkurencyjnej, zaistnienie w gospodarce przyszłości i na nowych rynkach. Dla firm ciągle wyzwaniem bywa element świadomości w zakresie obowiązków, ale także możliwości związanych z ESG. W ING wsparcie ich w tym procesie postrzegamy jako swoją powinność. Chcemy także wspierać polskie start-upy i naukowców przygotowujących innowacyjne rozwiązania w tym obszarze. Za nami już 4 edycje Programu Grantowego ING. Mamy wpływ na to, jak będzie wyglądał świat jutra i – zgodnie z naszą misją – chcemy pomagać ludziom być o krok do przodu – w życiu i biznesie.

Polski sektor bankowy czekają liczne wyzwania związane z otoczeniem regulacyjnym i prawnym. Uważam jednak, że jesteśmy przygotowani na zmiany w otoczeniu zarówno pod względem kapitałowym, jak i płynnościowym oraz organizacyjnym. Chcemy by nasi klienci widzieli w nas partnerów i nawiązywali z nami długotrwałe relacje. Stale rozwijamy oferowane produkty i usługi w odpowiedzi na zmieniające się potrzeby oraz postęp technologiczny. Liczymy, że podobnie jak w ubiegłych latach, takie podejście przyczyni się do dalszego wzrostu liczby klientów, ich satysfakcji ze świadczonych przez Grupę usług oraz pozwoli rozwinąć działalność Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego.

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

Z poważaniem,

Brunon Bartkiewicz, Prezes Zarządu



Podsumowanie 2023 roku

Środowisko

-30,0%

Redukcja emisji CO₂e w zakresie I i II w ujęciu *market-based* względem roku bazowego (2019)

507 kWp

Łączna moc naszych instalacji fotowoltaicznych

W trosce o środowisko dużą wagę przykładamy do wpływu jaki sami wywieramy przez nasze działania operacyjne. Podejmujemy działania w zakresie gospodarki własnej z ambicją osiągnięcia neutralności klimatycznej w zakresie I i II do 2030 roku (ujęcie *market-based*). Więcej informacji na ten temat prezentujemy w rozdziale [ING dla środowiska](#).

0,8 mld zł

Wartość projektów OZE sfinansowana przez nasz bank

2 mln zł

Wartość grantów przekazanych w Programie Grantowym ING

Konsekwentnie realizujemy postanowienia Deklaracji Ekologicznej Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego. Jednocześnie w 2023 roku opublikowaliśmy dokument „Kierunki działania ING BSK w zakresie redukcji emisyjności” określający ambicje dotyczące redukcji emisji w gospodarce własnej i portfelu kredytowym. Kontynuujemy działania związane z finansowaniem OZE oraz wsparciem w transformacji środowiskowej naszych klientów. Więcej na ten temat prezentujemy w rozdziale [ING dla środowiska](#).

Społeczeństwo

8 379

Liczba naszych pracowników na koniec roku

5 tys.

Osób w Pomarańczowej Drużynie na Biegij Warszawo

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

667,3 tys. zł

Dla ofiar trzęsienia ziemi w Turcji i Syrii

#1

Najwyższy poziom NPS w segmencie detalicznym (25 pkt.)

Zorganizowaliśmy wspólnie z Fundacją ING Dzieciom i ING Hubs Poland zbiórkę na pomoc poszkodowanym w trzęsieniu ziemi na pograniczu turecko-syryjskim. 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% i 50%

Udział kobiet w Radzie nadzorczej i Zarządzie banku

95%

Stosunek wynagrodzenia całkowitego kobiet do mężczyzn (skorygowany)

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](#).

2,7%

Udział kredytów w etapie 3 oraz POCI

75%

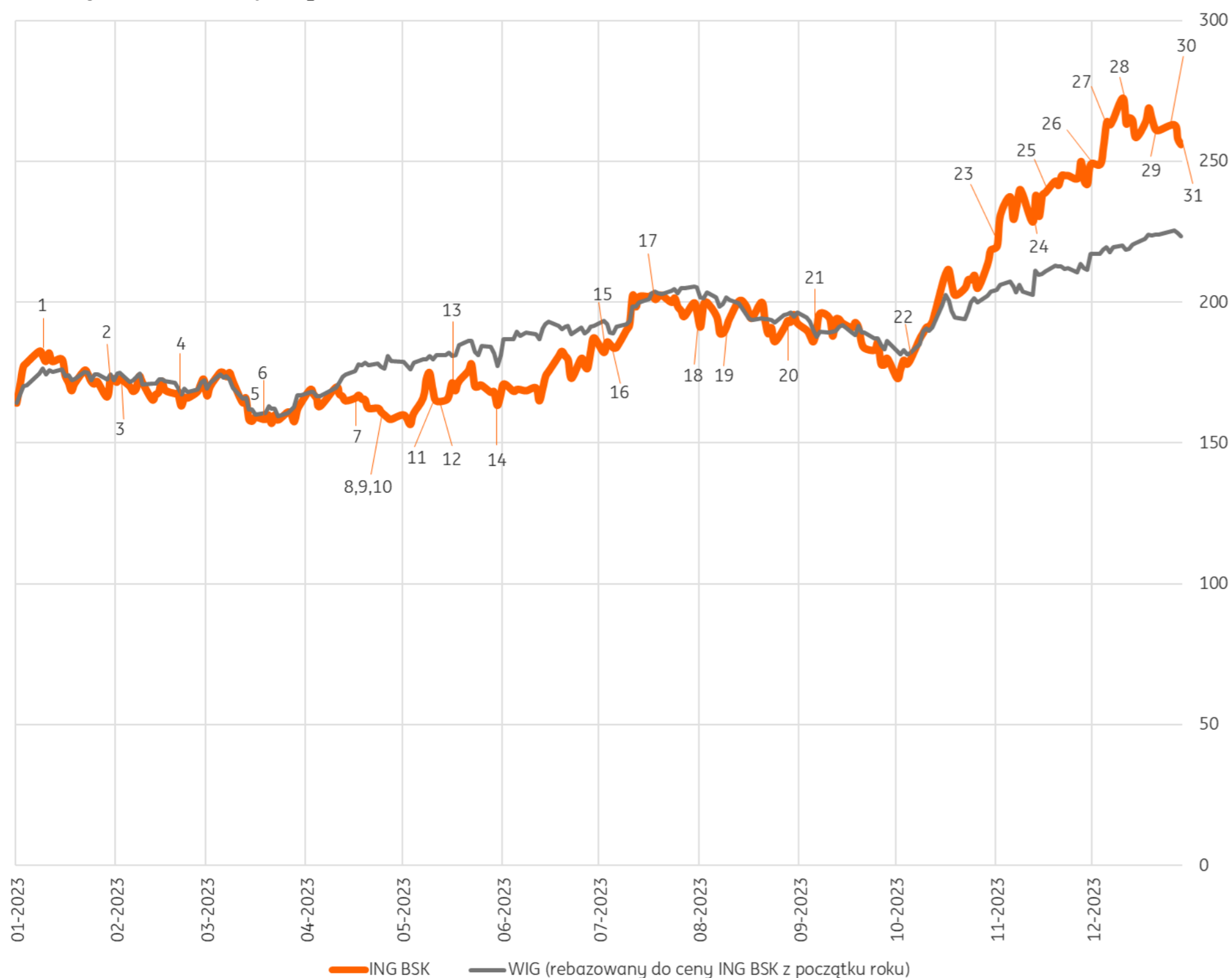
Intencja Zarządu odnośnie wypłaty dywidendy z zysku za rok 2023

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 2023 roku

Kurs akcji ING Banku Śląskiego S.A. w 2023 roku (zł)



1. **10 stycznia** – zwiększenie udziału w ogólnej liczbie głosów na WZ Banku powyżej 5% przez Allianz PTE ([link](#))
2. **31 stycznia** – zostaliśmy docenieni za działania na rzecz równości płci w biznesie i znaleźliśmy się w globalnym indeksie Bloomberg Gender-Equality Index (GEI) ([link](#))
3. **2 lutego** – opublikowaliśmy wstępne, niezaudytowane wyniki finansowe za IV kwartał 2022 roku ([link](#))
4. **22 lutego** – zwiększenie kosztów ryzyka prawnego kredytów hipotecznych w walutach obcych w IV kw. 2022 roku ([link](#))
5. **17 marca** – decyzja Zarządu Banku w sprawie propozycji podziału zysku za 2022 rok ([link](#))
6. **21 marca** – informacja o zwołaniu Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia oraz projekty uchwał ([link](#))
7. **17 kwietnia** – aktualizacja informacji dotyczącej wymogu MREL dla ING Banku Śląskiego S.A. ([link](#))
8. **26 kwietnia** – informacja o wysokości składki rocznej na fundusz przymusowej restrukturyzacji BFG w 2023 roku ([link](#))
9. **26 kwietnia** – powołanie członków Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A. ([link](#))
10. **26 kwietnia** – uchwały podjęte przez Zwyczajne Walne Zgromadzenie ING Banku Śląskiego S.A. ([link](#))
11. **11 maja** – opublikowaliśmy raport okresowy za I kwartał 2023 roku ([link](#))
12. **12 maja** – informacje dotyczące skupu I transzy akcji własnych ([link](#))
13. **17 maja** – zmiana udziału w ogólnej liczbie głosów na Walnym Zgromadzeniu Banku powyżej 5% przez Allianz PTE ([link](#))
14. **31 maja** – wznowiliśmy sprzedaż kredytów hipotecznych ze zmiennym oprocentowaniem. Kredyty będą oparte o wskaźnik referencyjny WIRON 1M Stopa Składana ([link](#))
15. **6 lipca** – wprowadziliśmy nowe rozwiązanie wzmacniające cyberbezpieczeństwo – klucze U2F w Moim ING ([link](#))
16. **7 lipca** – dołączyliśmy do United Nations Global Compact (UN Global Compact) – największej, światowej inicjatywy Sekretarza Generalnego ONZ, skupiającej liderów zrównoważonego biznesu ([link](#))
17. **19 lipca** – zostaliśmy uznani za Najlepszego Bank w Polsce w międzynarodowym konkursie Awards for Excellence magazynu finansowego Euromoney ([link](#))
18. **3 sierpnia** – opublikowaliśmy raport okresowy za I półrocze 2023 roku ([link](#))
19. **10 sierpnia** – zaoferowaliśmy kredyty dla przedsiębiorców i wspólnot mieszkaniowych oparte o WIRON ([link](#))
20. **30 sierpnia** – udostępniliśmy kalkulator śladu węglowego dla firm w serwisie Firmove.pl ([link](#))
21. **6 września** – RPP obniżyła stopę referencyjną z 6,75% do 6,00% ([link](#))
22. **4 października** – RPP obniżyła stopę referencyjną z 6,00% do 5,75% ([link](#))
23. **2 listopada** – opublikowaliśmy raport okresowy za III kwartał 2023 roku ([link](#))
24. **13 listopada** – udostępniliśmy aplikację Moje ING w nowej odsłonie ([link](#))
25. **21 listopada** – ogłosiliśmy kierunki działania w zakresie redukcji emisji dotyczących gospodarki własnej i portfela kredytowego ([link](#))
26. **1 grudnia** – informacja o braku zastrzeżeń KNF do wypłaty przez Bank dywidendy z kapitału rezerwowego przeznaczonego na wypłatę dywidendy ([link](#))
27. **5 grudnia** – informacje dotyczące odkupu II transzy akcji własnych ([link](#))
28. **14 grudnia** – informacja o nałożeniu przez KNF narzutu kapitałowego zalecanego w ramach filara II (P2G) ([link](#))
29. **21 grudnia** – zawarliśmy umowę nieuprzywilejowanej pożyczki senioralnej (NPS) na potrzeby wypełnienia wymogu MREL ([link](#))
30. **27 grudnia** – Sustainable Fitch po raz drugi przyznał nam rating ESG ([link](#))
31. **28 grudnia** – informacja o dodatkowych kosztach w IV kwartale 2023 roku ([link](#))



ING Bank Śląski

Kim jesteśmy	8
Model biznesowy i tworzenie wartości	20
Zrównoważony rozwój w naszej strategii biznesowej	29
Zarządzanie relacjami z naszymi interesariuszami	34
Kultura organizacyjna	37
Przeciwdziałanie korupcji i konfliktom interesów	38
Mechanizm zgłaszania naruszeń	40



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 N.V. 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 205 punktów spotkań. Są to miejsca, w których nasi klienci mogą spytać o poradę i porozmawiać.

W 2023 roku ING kolejny rok z rzędu zajmuje pozycje lidera w zakresie siły marki (Demand 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 2023 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, pożyczki oraz II miejsce dla: hipotek, kont osobistych i 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,
- sprzedaży i wdrożeń oprogramowania do robotyzacji procesów biznesowych,
- świadczenie usług płatniczych w zakresie realizacji transakcji e-commerce.

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

W 2023 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, kredyty, pożyczki i operacje instrumentami pochodnymi. Bank prowadzi również rachunki bankowe podmiotów z Grupy ING N.V., 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 nocy „Podmioty powiązane” w Rocznym Skonsolidowanym Sprawozdaniu Finansowym Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za 2023 rok.

Skład Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego

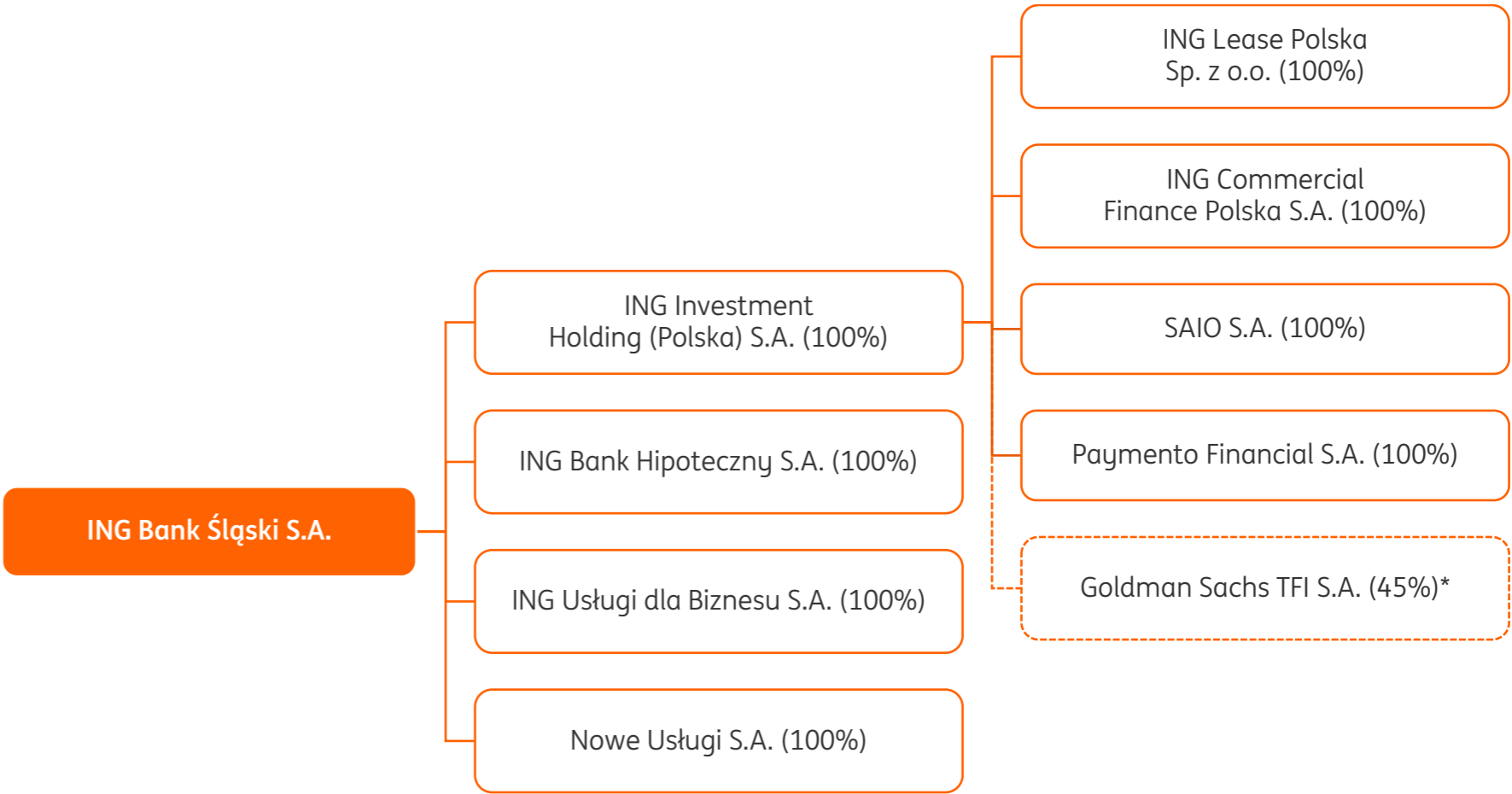
Bank, poprzez ING Investment Holding (Polska) S.A., posiada 45% akcji w Goldman Sachs TFI S.A. i traktuje tę spółkę jako spółkę stowarzyszoną. Spółki zależne są konsolidowane przez nasz bank metodą pełną, a spółka stowarzyszona (Goldman Sachs TFI S.A.) jest konsolidowana metodą praw własności. Poza spółkami 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 pięciu spółkach: ING Lease (Polska) (100%), ING Commercial Finance (100%), SAIO S.A. (100%), Paymento Financial (100%) oraz Goldman Sachs TFI S.A. (45%).

Spółki zależne i stowarzyszone w ramach Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. na 31 grudnia 2023 roku



**Do 24 kwietnia 2023 roku pod nazwą NN Investment Partners TFI.*

*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.*

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 2023 roku nowa produkcja leasingowa spółki wyniosła 6,9 mld zł (+6,7% r/r). Na koniec 2023 roku spółka obsługiwała ponad 36,2 tys. klientów (spadek o 0,4% r/r), a wartość portfela wynosiła 13,7 mld zł (+6,5% 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 N.V. Od 2012 roku jest częścią Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego – podobnie jak spółka ING Lease (Polska).

W 2023 roku obroty ING Commercial Finance Polska wyniosły 66 mld zł (spadek o 1 % r/r), co stanowiło 14,7% obrotu na całym rynku. W 2023 roku spółka miała 10,3 tys. klientów (wzrost o 9 % r/r) i wykupiła 4,2 mln faktur (spadek o 1% r/r).

SAIO S.A.

Spółka SAIO prowadzi działalność w zakresie sprzedaży i wdrożeń oprogramowania do robotyzacji procesów biznesowych klasy RPA/RDA. To uniwersalne narzędzie, z którego może korzystać wiele branż. Sprawdza się zarówno w sprzedaży, finansach, rachunkowości, HR, procesach zakupowych, IT czy choćby w zarządzaniu operacyjnym. SAIO zapewnia Klientom pełny zakres usług robotyzacyjnych: poczynając od przeglądu procesów przez szkolenia, aż po wdrożenie. Finalnym produktem jest robot, który automatycznie realizuje proces w firmie. Spółka rozwija biznes w oparciu o działania własne oraz budowaną sieć partnerską w Polsce i za granicą.

Innowacyjne oprogramowanie SAIO znalazło się ponownie w rankingu Grupy Everest - RPA Products PEAK Matrix® Assessment za rok 2023 oraz zyskało status „Star performer”, przyznawany najbardziej dynamicznym podmiotom rynku automatyzacji. Produkt gwarantuje bezpieczeństwo, szybkość wdrożenia i pełną kontrolę nad zaimplementowanymi robotami. Efektem wdrożenia SAIO są lepsze wyniki biznesowe, ograniczenie kosztów, zmniejszenie ryzyka ludzkich błędów, odporność na skoki wolumenów i zadowolenie pracowników.

Paymento Financial S.A.

Spółka Paymento Financial powstała w 2016 roku w ramach inicjatywy osób prywatnych oraz kapitałowego zasilania przez fundusze venture capital. Spółka nawiązała współpracę z ING Bankiem Śląskim 2017 roku, a od 31 marca 2023 roku jest częścią jego Grupy Kapitałowej.

Spółka jest podmiotem regulowanym mającym zgodę Komisji Nadzoru Finansowego na świadczenie usług płatniczych w charakterze Krajowej Instytucji Płatniczej. Celem spółki jest świadczenie usług w zakresie realizacji transakcji e-commerce podmiotom rynku finansowego, w szczególności w formule white-label.

Przedmiotem współpracy z ING Bankiem Śląskim - która jest sukcesywnie rozwijana - jest rozwój i obsługa transakcji bramki płatniczej imoje. Paymento świadczy także usługi dla podmiotów spoza naszej grupy kapitałowej - na 3 krajowe banki mające w swojej ofercie bramkę płatniczą (jako usługę banku), Paymento obsługuje 2 z nich.

Goldman Sachs TFI S.A.

Goldman Sachs TFI jest drugim co do wielkości TFI na polskim rynku pod względem aktywów w funduszach rynku kapitałowego. Jest również jednym z najdłużej istniejących towarzystw funduszy inwestycyjnych w Polsce. Działa na lokalnym rynku od 1997 roku. Posiada zezwolenie Komisji Nadzoru Finansowego na prowadzenie działalności. Według danych na koniec 2023 roku towarzystwo obsługiwało ponad 645 tys. osób i instytucji oraz zarządzało aktywami o wartości ponad 38 mld zł.

Goldman Sachs TFI S.A. jest częścią Goldman Sachs Asset Management – amerykańskiej firmy zarządzającej aktywami. Od 150 lat Goldman Sachs Asset Management świadczy usługi inwestycyjne i doradcze dla wiodących światowych instytucji, doradców finansowych i osób prywatnych. Korzysta z globalnej sieci i bogatej wiedzy ekspertów w każdym regionie oraz na każdym rynku świata. 31 grudnia 2022 roku Goldman Sachs Asset Management zarządził 2,81 mld dolarów aktywów na całym świecie.

ING Bank Hipoteczny S.A.

Celem strategicznym ING Banku Hipotecznego, który rozpoczął działalność operacyjną w 2019 roku, jest pozyskiwanie, a następnie zwiększanie udziału długoterminowego finansowania w bilansie Grupy ING Banku Śląskiego poprzez emisję listów zastawnych.

Osiągnięcie założonego celu umożliwi:

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

W 2023 roku, w związku z niekorzystnym otoczeniem rynkowym, ING Bank Hipoteczny nie przeprowadził emisji listów zastawnych. Według stanu na koniec 2023 roku, nominalna wartość wyemitowanych przez bank i pozostających w obrocie listów zastawnych nie zmieniła się w stosunku do stanu na koniec 2022 roku i wynosiła 404,4 mln zł. (wartość nominalna emisji wynosiła 400 mln zł).



Hipoteczne listy zastawne wyemitowane przez bank są notowane na Giełdzie Papierów Wartościowych w Luksemburgu oraz na rynku równoległym Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie. Listy zastawne banku mogą stanowić zabezpieczenie dla kredytu lombardowego, technicznego i operacji repo prowadzonych przez Narodowy Bank Polski.

Ponadto, bank - w celu zwiększenia dywersyfikacji dotychczasowych źródeł finansowania - ustanowił program emisji obligacji własnych, w ramach którego dokonywał emisji krótkoterminowych papierów dłużnych. W 2023 roku bank dokonał emisji trzech serii obligacji własnych na łączną kwotę 376 mln zł. Wszystkie powyższe serie zostały wykupione w bieżącym roku.

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.pl - 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 [edukacjagieldowa.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](#).

Zmiany w strukturze Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego

Zakup spółki Paymento Financial

31 marca 2023 roku ING Investment Holding (Polska) S.A. podpisał umowę zakupu 100% udziału w kapitale Paymento Financial S.A., po tym jak 27 stycznia 2023 roku Komisja Nadzoru Finansowego stwierdziła brak podstaw do zgłoszenia sprzeciwu wobec nabycia przez ING Investment Holding (Polska) S.A. – spółkę w 100% zależną od ING Banku Śląskiego S.A. – pakietu kontrolnego akcji Paymento Financial S.A. Cena zakupu wyniosła 24,4 mln zł, a płatność została rozliczona w środkach pieniężnych.

Skala naszej działalności

GRI [2-6]

Nasi klienci

W 2023 roku pozyskaliśmy 284 tys. nowych klientów indywidualnych (322 tys. w 2022 roku), 50,4 tys. przedsiębiorców (56,4 tys. w 2022 roku) oraz 19,5 tys. klientów korporacyjnych (15,5 tys. w 2022 roku).

Na koniec grudnia 2023 roku liczba klientów wynosiła 5,01 mln (wzrost o 95,9 tys. r/r) i dzieliła się na następujące segmenty działalności:

- 4,45 mln klientów indywidualnych (wzrost o 70,1 tys. r/r),
- 559 tys. klientów korporacyjnych (wzrost o 25,8 tys. r/r), w tym:
 - 442 tys. przedsiębiorców (wzrost o 5,4 tys.),
 - 114 tys. średnich i dużych firm (wzrost o 20,4 tys.),
 - 3,4 tys. klientów strategicznych (bez zmian 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 2023 roku mieliśmy 2,41 mln, czyli o 87 tys. więcej niż na koniec 2022 roku, a w tym:

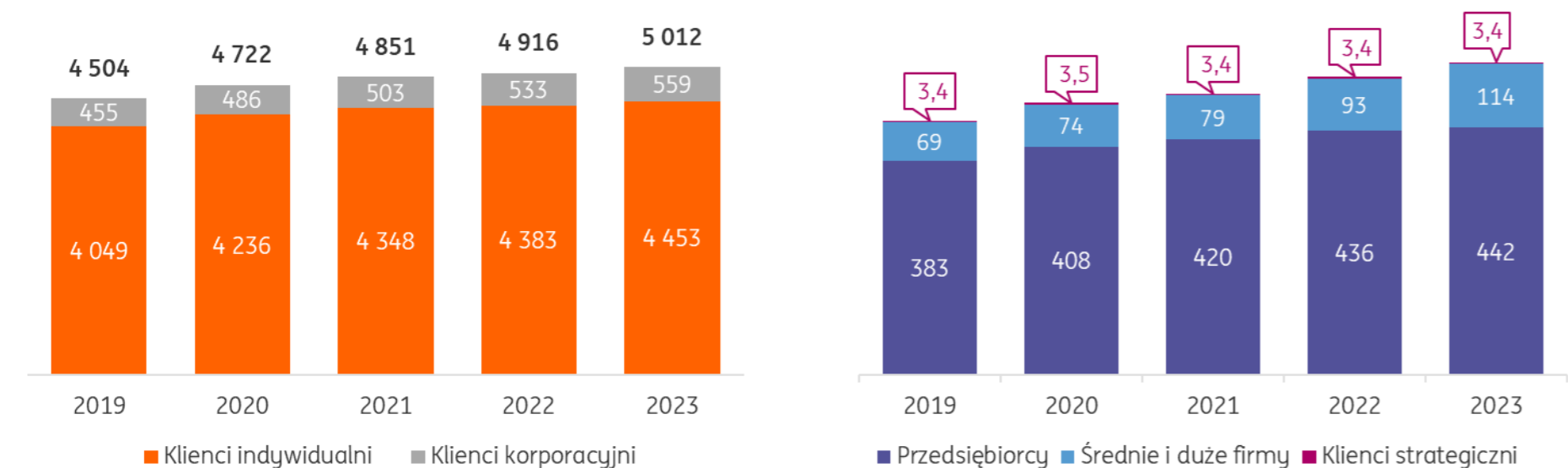
- 2,19 mln klientów indywidualnych (wzrost o 79,7 tys. r/r),
- 157 tys. przedsiębiorców (wzrost o 314,0 r/r) oraz
- 56 tys. klientów korporacyjnych (bez uwzględnienia klientów strategicznych; wzrost o 7,6 tys. r/r).



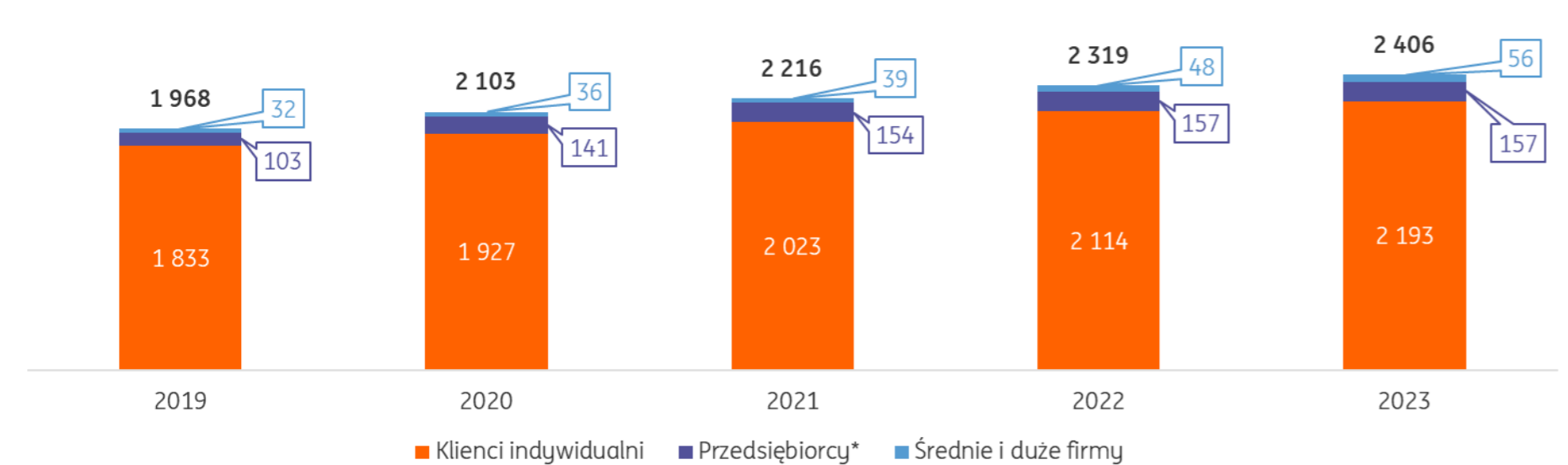
Klienci *primary* stanowili na koniec 2023 roku 48% wszystkich naszych klientów (na koniec 2022 roku było to 47%).

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)



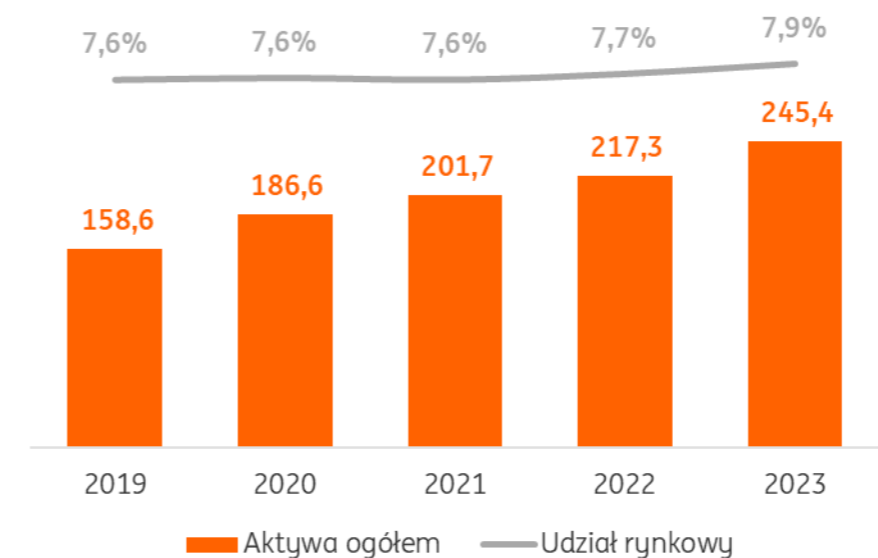
Klienci primary (tys., stan na koniec roku)



* W obszarze przedsiębiorców od 2020 roku posługujemy się zaktualizowaną definicją, dane za 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



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

Wartość naszych aktywów na koniec 2023 roku wynosiła 245,4 mld zł. Było to o 12,9% więcej niż na koniec 2022 roku. W stosunku do końca 2019 roku nasza suma bilansowa wzrosła o 54,7% (o 86,8 mld zł). Dynamika sumy aktywów w sektorze wynosiła odpowiednio 9,4% r/r w 2023 roku i 48,3% względem 2019 roku. Udział naszego banku w aktywach sektora wynosił 7,9% na koniec 2023 roku względem 7,6% na koniec 2019 roku. Na koniec 2023 roku byliśmy czwartym bankiem na rynku pod względem wartości aktywów.

Wartość należności od klientów i udział rynkowy

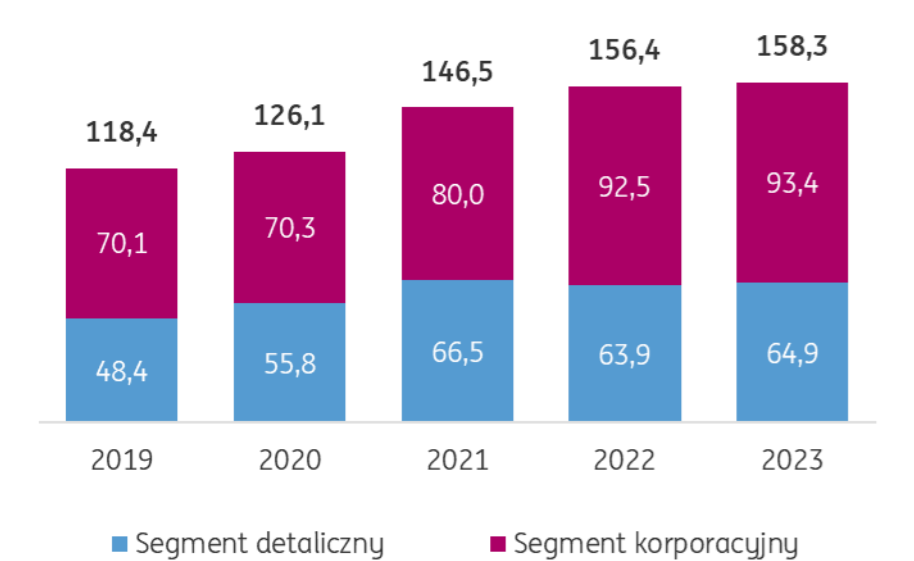
Wolumen należności brutto (łącznie z kredytami wycenianymi do wartości godziwej) od naszych klientów na koniec 2023 roku wynosił 158,3 mld zł i był o 1,2% wyższy niż na koniec 2022 roku. Przełożyło się to na utrzymanie względnie stabilnego naszego udziału rynkowego w kredytach na poziomie 10,6% na koniec 2023 roku.

Najistotniejszą częścią portfela należności brutto wciąż są należności od klientów korporacyjnych, ich udział w strukturze w 2023 roku w porównaniu do 2022 roku nie uległ zmianie i wyniósł 59%.

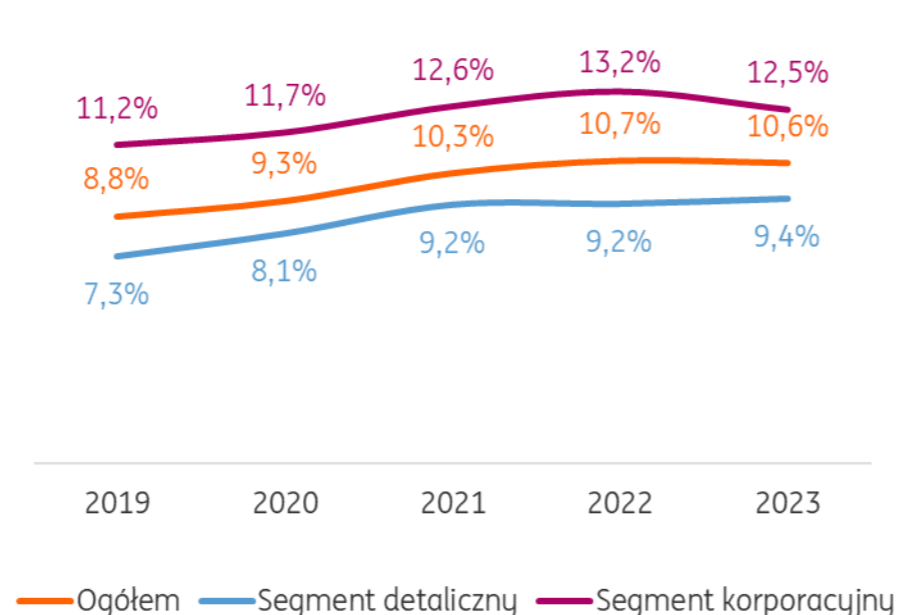
Pod względem wielkości portfela należności od klientów ogółem byliśmy 4 bankiem na rynku na koniec 2023 roku.



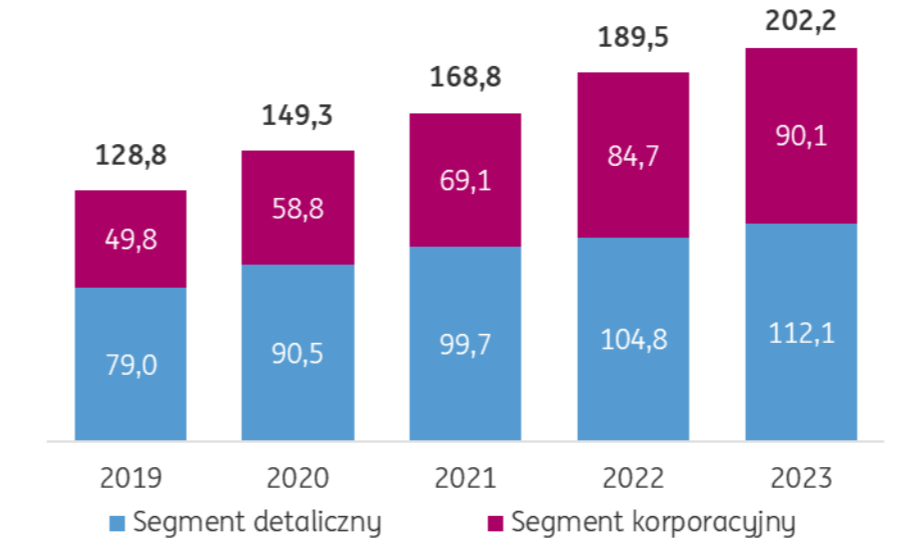
Należności brutto od klientów Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego (mld zł)



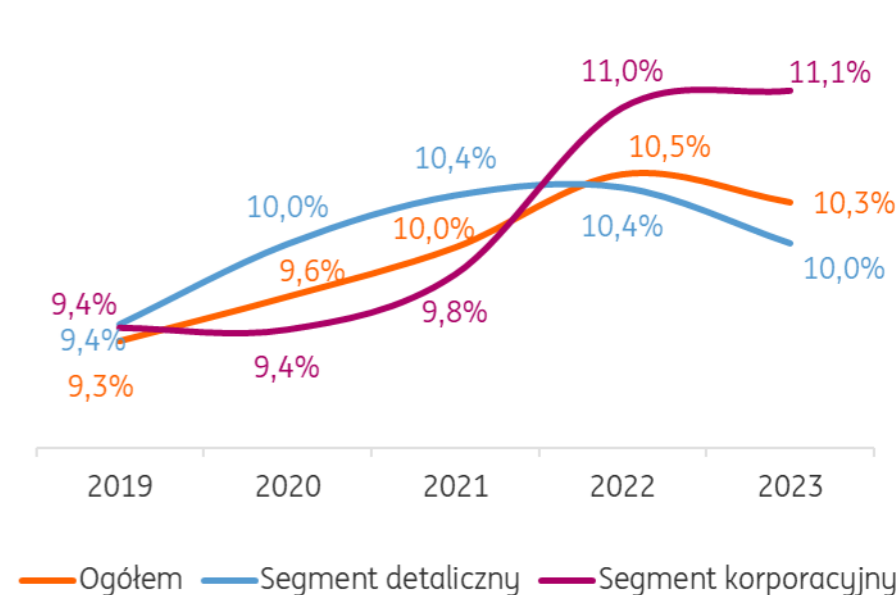
Udział rynkowy w należnościach brutto



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 2023 roku 202,2 mld zł i były wyższe o 6,7% r/r. Nasz udział rynkowy na koniec 2023 roku wyniósł 10,3%, co oznacza spadek z 10,5% rok wcześniej.

Przeważającą częścią oszczędności bilansowych naszych klientów pozostają zobowiązania wobec segmentu detalicznego (stanowiły one 55,4% wszystkich depozytów na koniec 2023 roku w porównaniu do 55,3% na koniec 2022 roku).

Pod względem wielkości portfela zobowiązań wobec klientów ogółem byliśmy 4 bankiem na rynku na koniec 20232 roku.

Segmenty biznesowe

W 2023 roku 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 200 mln EUR



Klienci strategiczni powyżej 200 mln EUR



Segment detaliczny

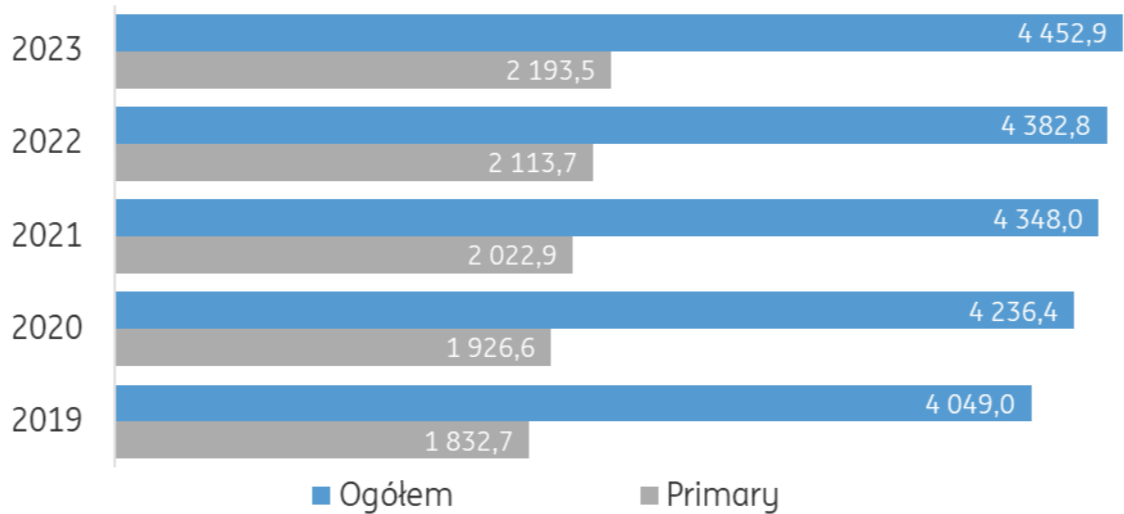
W ramach segmentu detalicznego obsługujemy klientów indywidualnych – mamy ich już 4,45 mln, z czego 2,19 mln to klienci *primary*, dla których jesteśmy bankiem pierwszego wyboru.

Komentarz do wyników segmentu

Wynik brutto segmentu detalicznego wyniósł w 2023 roku 2 170,7 mln zł (w stosunku do straty brutto w wysokości -346,3 mln zł w 2022 roku). Tak duża różnica wyniku brutto pomiędzy 2023 rokiem i 2022 rokiem wynika z obciążenia wyników segmentu w 2022 roku kosztami związanymi 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 segmentu w 2022 roku wyniósłby 1 298,6 mln zł, a wynik z tytułu odsetek wyniósłby 3 556,9 mln zł. Dodatkowo wyniki segmentu w 2022 roku były obciążone dodatkowymi kosztami regulacyjnymi, a zwłaszcza powołaniem Systemu Ochrony Banków Komercyjnych.

Na poprawę wyników segmentu detalicznego w 2023 roku w porównaniu do roku ubiegłego miała jednocześnie wpływ poprawa kosztów ryzyka, które w 2023 roku były niższe w porównaniu do roku ubiegłego o 81,1%, a także niewielki wzrost wyniku z tytułu opłat i prowizji, który wzrósł o 8,4 mln zł, czyli o 1,4% r/r.

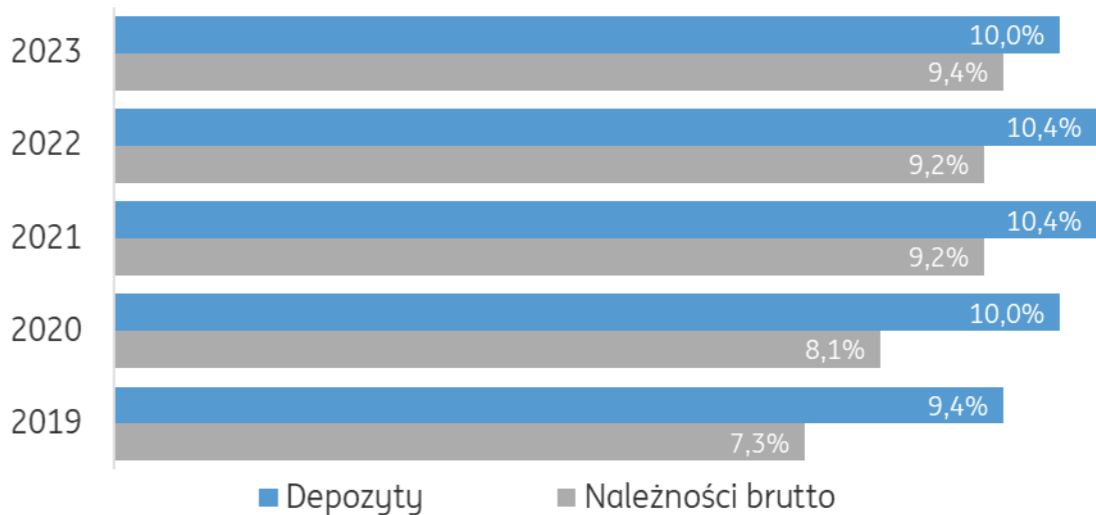
Liczba klientów (tys.)



Rachunek zysków i strat							
(mln zł)	2019	2020	2021	2022	2023	r/r (mln zł)	r/r (%)
Wynik z tytułu odsetek	2 310	2 440	2 715	1 912	3 779	1 867	98%
Wynik z tytułu opłat i prowizji	418	460	558	580	589	8	1%
Pozostałe dochody*	72	61	32	88	99	11	12%
Dochody	2 800	2 961	3 305	2 581	4 466	1 886	73%
Koszty działania	-1 324	-1 440	-1 544	-2 094	-1 954	140	-7%
Wynik przed kosztami ryzyka	1 476	1 522	1 762	487	2 513	2 026	416%
Koszty ryzyka**	-194	-586	-134	-587	-111	476	-81%
Podatek bankowy	-167	-196	-232	-247	-231	15	-6%
Wynik brutto	1 115	739	1 395	-346	2 171	2 517	+16%

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

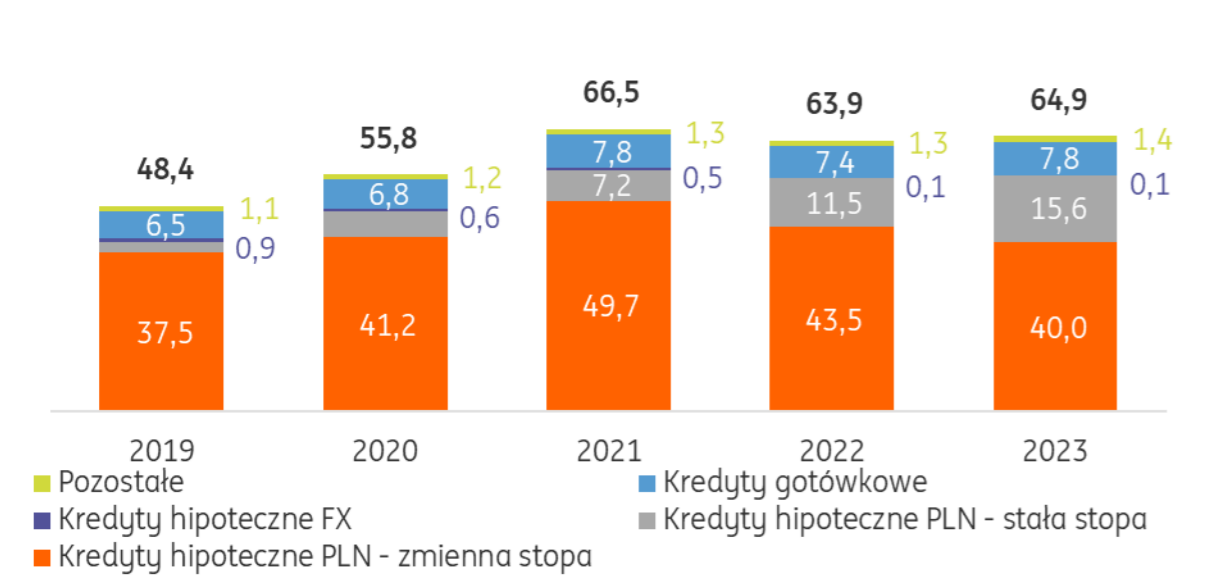
Udziały rynkowe



Bilans i kluczowe wskaźniki							
(mld zł)	2019	2020	2021	2022	2023	r/r (mld zł)	r/r (% , p.p.)
Aktywa ogółem	67,9	83,1	92,0	93,0	104,3	11,2	12,1%
Należności od klientów (brutto)	48,4	55,8	66,5	63,9	64,9	1,0	1,6%
Zobowiązania wobec klientów	79,0	90,5	99,7	104,8	112,1	7,3	7,0%
Kredyty (brutto) do depozytów	61%	62%	67%	61%	58%		-3 p.p.
Koszty do dochodów	47,3%	48,6%	46,7%	81,1%	43,7%		-37,4 p.p.
Koszty (z podatkiem bankowym) do dochodów	53,3%	55,2%	53,7%	90,7%	48,9%		-41,8 p.p.
Marża kosztów ryzyka	0,44%	1,12%	0,22%	0,90%	0,17%		-0,73 p.p.
Udział Etapu 3 i POCl	1,26%	1,89%	1,52%	1,45%	1,59%		+0,14 p.p.

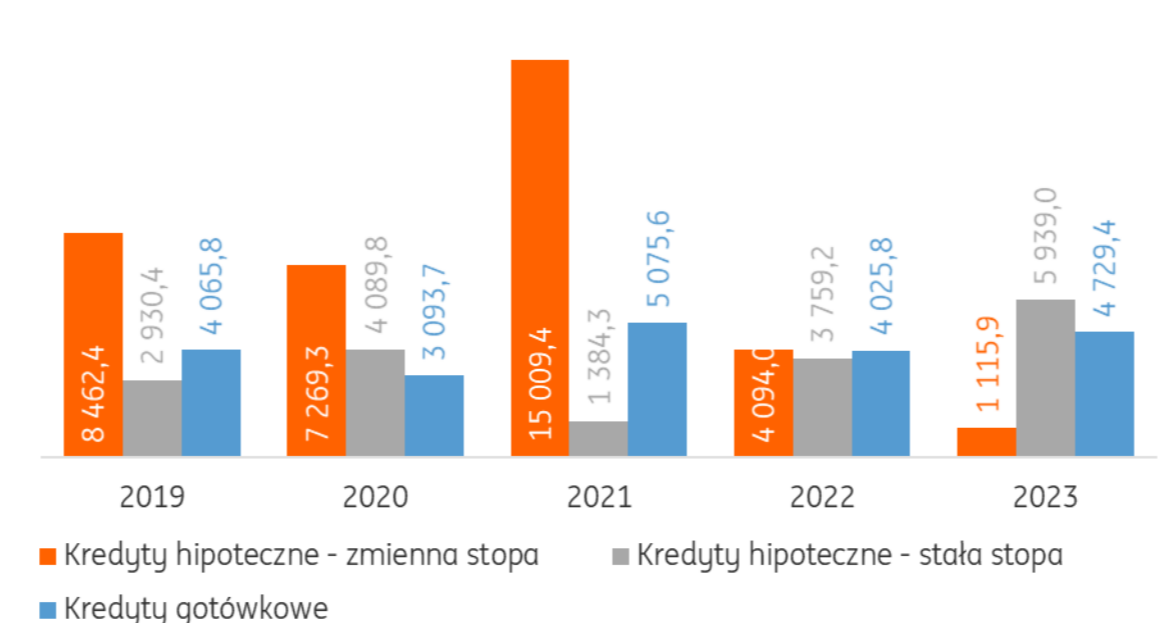


Portfel należności brutto od klientów segmentu w podziale na produkty (mld zł)



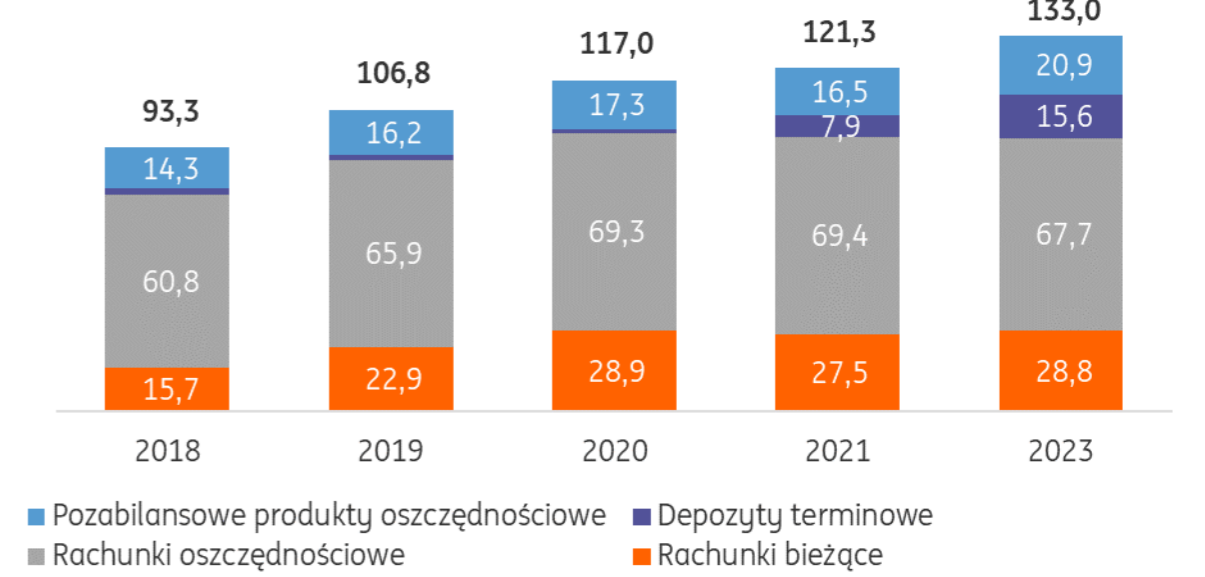
Na koniec 2023 roku łączna wartość należności brutto od klientów detalicznych wzrosła o 1,6% r/r do 64,9 mld zł. Największy wzrost zanotował portfel złotych kredytów hipotecznych opartych na stałej stopie procentowej (+4,1 mld zł, 36,2% r/r), przy spadku wartości portfela złotych kredytów hipotecznych opartych na stopie zmiennej (-3,5 mld zł, -8,1% r/r). Pod koniec 2022 roku bank zdecydował o zawieszeniu sprzedaży kredytów opartych o stopę zmienną WIBOR. [Oferta dla tych kredytów](#) pojawiła się ponownie w sprzedaży od 26 czerwca 2023 roku, ale już w oparciu o wskaźnik referencyjny WIRON 1 M Stopa Składana. Portfel hipoteczny w wariacie na dom energooszczędny wynosił na koniec 2023 roku 2,9 mld zł (+7,4% r/r). Portfel kredytów gotówkowych odnotował wzrost o 0,4 mld zł, czyli 5,0% r/r.

Sprzedaż kredytów detalicznych (mln zł)



W 2023 roku, udzieliliśmy łącznie 7,1 mld zł kredytów hipotecznych (o 10,2% mniej r/r). Na osiągnięty poziom sprzedaży miał niewątpliwie wpływ fakt, że bank nie brał udziału w programie rządowym Bezpieczny kredyt 2%, który umożliwiał uzyskanie kredytu hipotecznego na preferencyjnych warunkach oprocentowania. Nie bez znaczenia dla poziomu sprzedaży kredytów hipotecznych pozostawał także wysoki poziom stóp procentowych. W 2023 roku odnotowaliśmy wzrost zainteresowania klientów kredytami hipotecznymi na okresowo stałą stopę – łącznie sprzedaliśmy ich 5,9 mld zł (+58,0% r/r), a ich udział w strukturze sprzedaży kredytów hipotecznych ogółem wzrósł do 84,2% (47,9% rok wcześniej). Sprzedaż kredytów hipotecznych na energooszczędny dom w 2023 roku wyniosła 288,4 mln zł (681,8 mln zł rok wcześniej). W 2023 roku udzieliliśmy 4,7 mld zł pożyczek gotówkowych dla osób fizycznych, co oznacza wzrost o 17,5% r/r. 80,1% z tych kredytów sprzedaliśmy w kanale internetowym (81,6% w 2022 roku).

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



Portfel zobowiązań bilansowych wobec klientów detalicznych wzrósł o 7,0% r/r do 112,1 mld zł. Największą dynamikę wzrostu r/r odnotowały depozyty terminowe (+97,2% r/r), do wartości 15,6 mld zł. Środki zgromadzone na rachunkach oszczędnościowych spadły do 67,7 mld zł (-2,4% r/r), a środki zgromadzone na rachunkach bieżących wzrosły do 28,8 mld zł (+4,7% r/r). Tym samym, depozyty terminowe zyskały na znaczeniu w ramach portfela zobowiązań bilansowych wobec klientów detalicznych – ich udział wyniósł 13,9% portfela na koniec 2023 roku wobec 7,5% rok wcześniej.

W ramach produktów pozabilansowych oferujemy m.in. usługi maklerskie oraz pośredniczymy w sprzedaży funduszy zarządzanych przez TFI. Na koniec 2023 roku oszczędności zgromadzone na kontach maklerskich naszych klientów wyniosły 8,8 mld zł (+2,2% r/r), a oszczędności naszych klientów zgromadzone w TFI wyniosły 12,1 mld zł (+52,5% r/r). Aktywa o wartości 400 mln zł stanowiły inwestycje w fundusze zgodne z artykułami 8 i 9 SFDR.



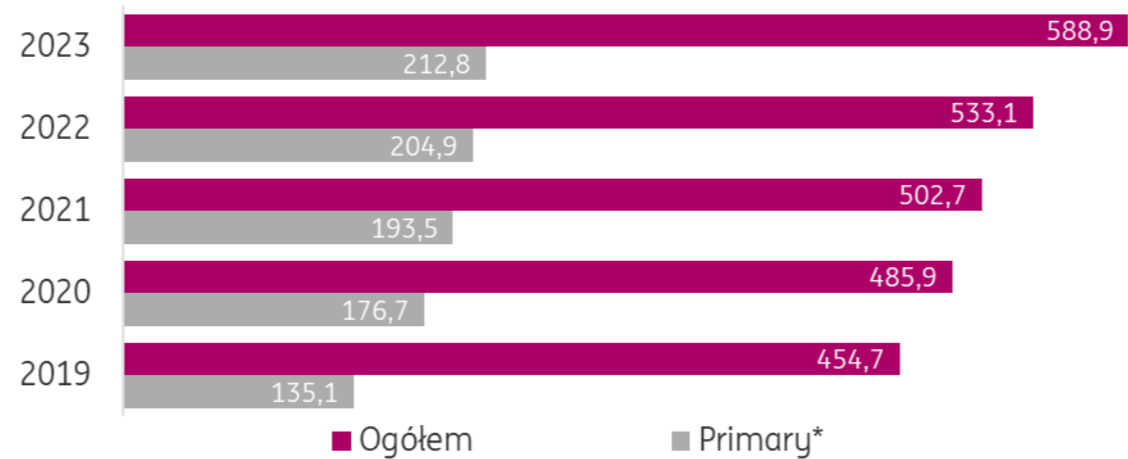
Segment korporacyjny

W ramach segmentu korporacyjnego obsługujemy klientów firmowych, których na koniec 2023 roku mieliśmy 588,9 tys., z czego 212,8 tys. to klienci *primary*, dla których jesteśmy głównym bankiem.

Komentarz do wyników segmentu

Wynik brutto segmentu korporacyjnego był wyższy w 2023 roku o 799,9 mln zł (+29,1% r/r). Za tą wyraźną poprawą stała wysoka dynamika dochodów (+20,8% r/r), zwłaszcza za sprawą wzrostu wyniku z tytułu odsetek (+18,6% r/r). Jest to głównie efekt otoczenia wysokich stóp procentowych. Do poprawy dochodów segmentu korporacyjnego w 2023 roku przyczynił się, w nieco mniejszej skali, również wynik z tytułu opłat i prowizji (+4,0% r/r). Wysoki wzrost dochodów pozwolił zaabsorbować wzrost kosztów działania (o 12,8% r/r), jak również wzrost kosztów ryzyka (+13,3% r/r). Jakość aktywów tego segmentu działalności pozostała dobra i była wyraźnie lepsza niż średnia w sektorze.

Liczba klientów (tys.)

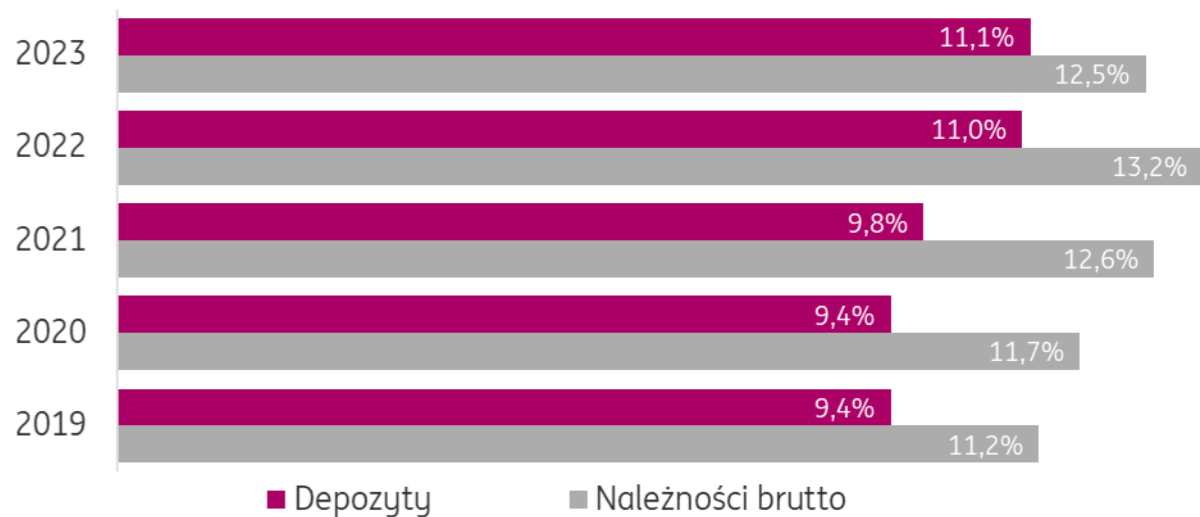


*W obszarze przedsiębiorców od 2020 roku posługujemy się zaktualizowaną definicją.

Rachunek zysków i strat							
(mln zł)	2019	2020	2021	2022	2023	r/r (mln zł)	r/r (%)
Wynik z tytułu odsetek	2 015	2 102	2 254	3 702	4 392	690	19%
Wynik z tytułu opłat i prowizji	923	1 068	1 287	1 515	1 576	61	4%
Pozostałe dochody*	59	99	51	-75	244	319	-
Dochody	2 997	3 269	3 592	5 142	6 211	1 070	21%
Koszty działania	-1 173	-1 323	-1 421	-1 548	-1 747	-198	13%
Wynik przed kosztami ryzyka	1 823	1 946	2 171	3 593	4 465	872	24%
Koszty ryzyka	-412	-489	-238	-444	-503	-59	13%
Podatek bankowy	-268	-285	-313	-400	-413	-13	3%
Wynik brutto	1 143	1 173	1 620	2 749	3 549	800	29%

*Łącznie z udziałem w zysku jednostek stowarzyszonych.

Udziały rynkowe

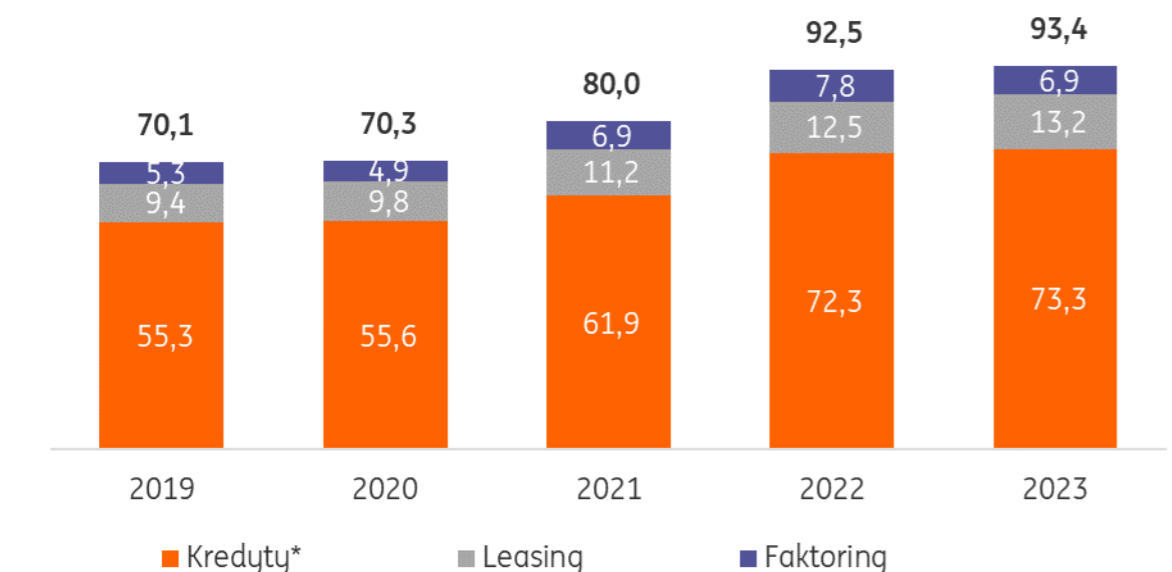


Bilans i kluczowe wskaźniki							
(mld zł)	2019	2020	2021	2022	2023	r/r (mld zł)	r/r (% p.p.)
Aktywa ogółem	88,8	101,7	106,4	120,5	138,6	18,1	15%
Należności od klientów (brutto)*	70,1	70,3	80,0	92,5	93,4	0,9	0,9%
Zobowiązania wobec klientów	49,8	58,8	69,1	84,7	90,1	5,4	6,4%
Kredyty (brutto) do depozytów	141%	120%	116%	109%	104%		-5 p.p.
Koszty (z podatkiem bankowym) do dochodów	48,1%	49,2%	48,3%	37,9%	34,8%		-3,1 p.p.
Koszty do dochodów	39,2%	40,5%	39,6%	30,1%	28,1%		-2 p.p.
Marża kosztów ryzyka	0,61%	0,69%	0,32%	0,51%	0,53%		+0,02 p.p.
Udział Etapu 3 i POCl	4,18%	4,41%	3,50%	2,87%	3,43%		+0,56 p.p.

*Łącznie z kredytami wycenianymi w wartości godziwej.



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



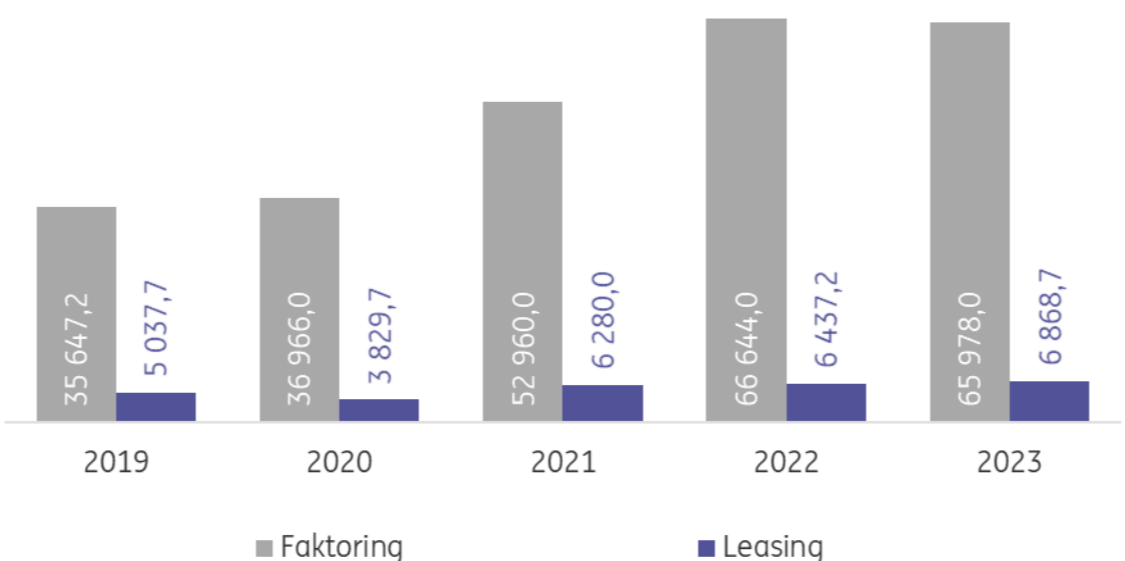
*Łącznie z kredytami wycenianymi w wartości godziwej.

Na koniec 2023 roku łączna wartość należności brutto (łącznie z kredytami wycenianymi do wartości godziwej) od klientów segmentu korporacyjnego wzrosła o 0,9% r/r do 93,4 mld zł.

Portfel kredytowy wzrósł o 1,4% r/r (o 1,0 mld zł do 73,3 mld zł). Portfel należności leasingowych wzrósł o 5,8% r/r do 13,2 mld zł (głównie dzięki portfelowi średnich i dużych firm oraz klientów strategicznych). Natomiast wartość portfela faktoringowego obniżyła się o 11,6% r/r do 6,9 mld zł (za spadek odpowiadały głównie portfele średnich i dużych firm oraz klientów strategicznych).

Na koniec 2023 nasze bilansowe zaangażowanie w OZE wynosiło 2,3 mld zł (+20% r/r), przy 0,8 mld zł sprzedaży w 2023 roku vs. 1,6 mld zł sprzedaży w roku 2022. Na koniec 2023 roku nasze bilansowe zaangażowanie względem klientów, których działalność jest bezpośrednio zależna od węgla energetycznego w stopniu większym niż 5% wynosiła 51 mln zł brutto i obniżyło się o 84% r/r.

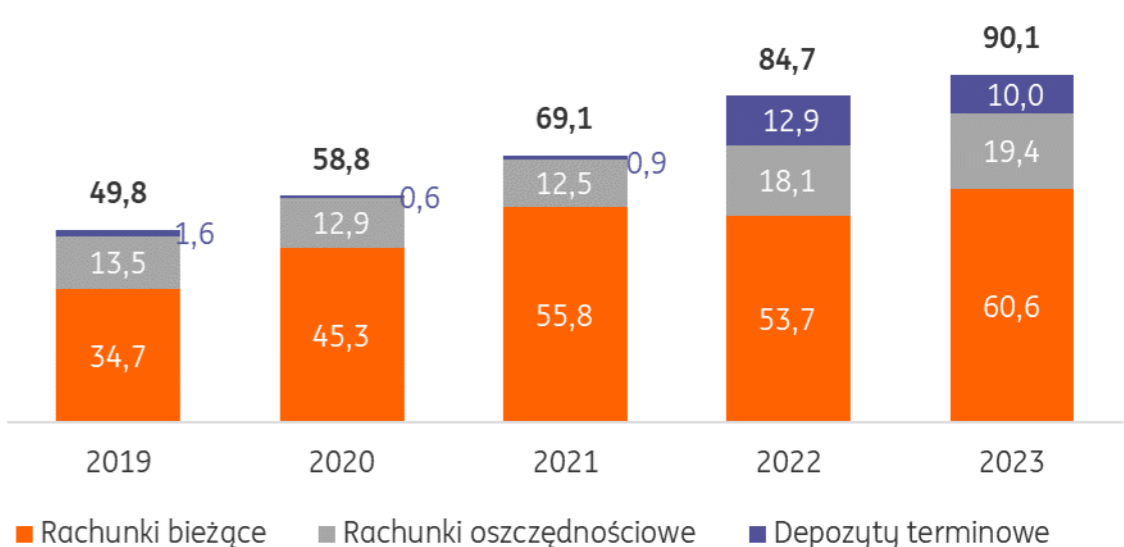
Obroty w faktoringu oraz sprzedaż leasingu (mln zł)



Obroty faktoringowe w 2023 roku wyniosły 66,0 mld zł, czyli były o 1,0% niższe niż w 2022 roku. Obroty w 2023 roku pozwoliły nam na osiągnięcie 14,7% udziału rynkowego. Liczba naszych klientów faktoringowych wzrosła o 9% r/r do 10,3 tys. W 2023 roku wykupiliśmy 4,2 mln faktur – o 1% mniej niż przed rokiem.

Sprzedaż produktów leasingowych wyniosła w 2023 roku 6,9 mld zł i była o 6,7% wyższa niż rok wcześniej. Sama sprzedaż w zakresie pojazdów wyniosła 4,1 mld zł i była wyższa od osiągniętej w 2022 roku o 13,7%. Nasz udział rynkowy w sprzedaży produktów leasingowych wyniósł 6,7% w 2023 roku (7,3% w 2022 roku). Liczba klientów leasingowych to 36,3 tys. (-0,45% r/r).

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



Środki zgromadzone przez naszych klientów korporacyjnych wynosiły na koniec 2023 roku 90,1 mld zł i były o 6,4% wyższe niż na koniec poprzedniego roku.

W dalszym ciągu najistotniejszą część zobowiązań wobec tej grupy klientów stanowią środki zgromadzone na rachunkach bieżących (67,3% względem 63,4% rok wcześniej). Środki zgromadzone na rachunkach bieżących wzrosły o 12,9% r/r do 60,6 mld zł, w tym najsilniej wzrosły rachunki bieżące średnich i dużych firm (+17,6% r/r), a w mniejszym stopniu rachunki bieżące przedsiębiorców (+4,4% r/r), przy wzroście rachunków bieżących klientów strategicznych o 10,2%. Środki zgromadzone na kontach oszczędnościowych wzrosły o 7,7% r/r do 19,4 mld zł, głównie za sprawą przyływu środków zgromadzonych przez średnie i duże firmy (+9,9% r/r). Depozyty terminowe spadły o 22,6% w stosunku do poprzedniego roku, głównie w efekcie spadku depozytów terminowych klientów strategicznych (-63,0% r/r). Z drugiej strony wzrosły depozyty terminowe średnich i dużych firm oraz przedsiębiorców (odpowiednio o 114,6% r/r i 117,9% r/r).



Nasza pozycja rynkowa

Jesteśmy czwartym bankiem w Polsce w oparciu o wielkość aktywów, depozytów i należności od klientów – na bazie danych na koniec IV kwartału 2023 roku w ujęciu skonsolidowanym. Pod względem rentowności – w gronie polskich banków notowanych na GPW – jesteśmy na czwartym miejscu biorąc pod uwagę zwrot na kapitale własnym skorygowany o MCFH. Byliśmy też czwartym największym bankiem pod względem kapitalizacji rynkowej (33,3 mld zł) na koniec 2023 roku, przy czym nasz wskaźnik Ceny do Wartości Księgowej był najwyższy i wynosił 2,0x.

Nasza pozycja konkurencyjna			
Miara	Wartość	Data wartości	Pozycja na rynku
Liczba klientów (mln)	5,01	31 grudnia 2023 roku	4
Aktywa ogółem (mld zł)	245,4	31 grudnia 2023 roku	4
Portfel depozytów klientów (mld zł)	202,2	31 grudnia 2023 roku	4
Portfel należności brutto od klientów (mld zł)	158,3	31 grudnia 2023 roku	4
Saldo komercyjne (mld zł)	360,5	31 grudnia 2023 roku	4
Zwrot na kapitale własnym (ROE)*	22,9%	2023 rok	4
Kapitalizacja (mld zł)	33,3	29 grudnia 2023 roku	4
Wskaźnik C/WK	2,0x	29 grudnia 2023 roku**	1

**Liczony jako suma zysku netto za 2023 rok do średniej wartości kapitałów własnych (skorygowanych o MCFH) za pięć kolejnych kwartałów kończących się IV kwartałem 2023 roku; **wskaźnik obliczony w oparciu o cenę akcji na koniec 2023 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 2023 roku. Ich pełna lista jest dostępna [tutaj](#).

Za całokształt działań

- ING Bank Śląski otrzymał tytuł „Najlepszy Bank w Polsce”, w 8. edycji rankingu „Instytucja Roku” oraz nagrody w 8 kategoriach.
- ING Bank Śląski znalazł się w gronie „Najlepszych Banków 2023”, w XIV edycji rankingu „Złoty Bankier”, w tym został uznany za najlepszy bank w mediach społecznościowych.

- Przestrzeń biurowa ING w Rudzie Śląskiej, została wyróżniona w konkursie "Architektura Roku Województwa Śląskiego 2023".
- „Złoty Leonardo” na Art In Architecture Festiwal dla ING za Galerię 1. Piętro na Placu Unii Lubelskiej w Warszawie oraz specjalne wyróżnienie dla Fundacji Sztuki Polskiej ING.
- Zespół ekonomistów ING Banku Śląskiego, pod kierownictwem Rafała Beneckiego, otrzymał nagrodę, w XV edycji konkursu na najlepszego analityka makroekonomicznego, organizowanego przez redakcję „Parkiet” i „Rzeczpospolita”.
- W rankingu „Najbardziej wpływowych kobiet polskiej branży płatniczej”, organizowanym przez serwis Cashless.pl, przyznano nagrody dla 3 reprezentantek ING: Barbary Borgieł-Cury (Dyrektor Banku odpowiedzialna za obszar Operacje Klient Detaliczny) Agnieszki Lidke-Orzechowskiej (Dyrektor Centrum Bankowości Codziennej) oraz Katarzyny Rudnickiej-Mróz (Principal Ekspert, Pion Klientów Biznesowych).
- Forum Bankowe, organizowane przez Związek Banków Polskich, przyznało nagrodę im. prof. Remigiusza Kaszubskiego dla Barbary Borgieł-Cury.

Za jakość obsługi klientów i innowacje

- ING Bank Śląski uzyskał najwyższy wynik w rankingu satysfakcji klientów indywidualnych banków - badaniu zrealizowanym przez ARC Rynek i Opinia za 2022 rok.
- ING Bank Śląski zdobył pierwsze miejsce, w kategorii „bankowość mobilna”, za rozwój aplikacji Moje ING, w konkursie „Mobile Trends Awards 2022”.
- ING Bank Śląski otrzymał nagrody dla liderów rynku kapitałowego w 2 kategoriach („najwyższy udział w klienckich obrotach produktami strukturyzowanymi”, „lider rynku transakcji warunkowych Treasury BondSpot Poland”), podczas Podsumowania Roku Giełdowego 2022.
- ING Bank Śląski został uznany za Instytucję Finansową Przyjazną Mediacji.
- ING Bank Śląski został nagrodzony Laurem CESSIO, podczas Kongresu Zarządzania Wierzytelnościami.
- System bankowości internetowej ING Business - zajął 1. miejsce w rankingu “Best Digital Solutions for SMEs in the CEE region 2023”, w kategorii “Best Online Banking”. ING zajął również 1. miejsce, w kategorii „The Best Digital



Factoring in the CEE region” oraz 2. miejsce w kategorii „Digital SME Lending” za nowoczesne rozwiązania kredytowe dla segmentu przedsiębiorców oraz średnich i dużych firm.

- ING otrzymał 3 nominacje w konkursie Invest Cuffs – w kategoriach „Produkt inwestycyjny roku”, „Dom maklerski roku” oraz „Kantor online roku”.
- SAIO, platforma robotyzacji procesów biznesowych od ING, otrzymała tytuł „Star Performer”.
- ING Lease otrzymał „Order Finansowy”, w kategorii „Leasing” za leasing online, w plebiscycie organizowanym przez redakcję miesięcznika Home&Market.
- ING Lease zajął 1. miejsce w kategorii „Leasing samochodowy”, w programie „Konsumencki Lider Jakości”.
- ING Lease otrzymał wyróżnienia „Perły Polskiego Leasingu”, „Lider Elektromobilności 2023”, nagrodę „Innowacyjna Firma 2023” oraz znalazł się wśród „Najlepszych Produktów dla Biznesu 2023”.

Za działania i praktyki z obszaru ESG

- ING Bank Śląski został nagrodzony „Złotym Listkiem CSR” Polityki.
- ING Bank Śląski otrzymał „Złoty Laur Konsumenta”, w kategorii „Ekologiczne strategie w biznesie”.
- ING Bank Śląski po raz drugi z ratingiem ESG, przyznany przez Sustainable Fitch. Agencja przyznała rating ESG dla ING Banku Śląskiego na poziomie „2” w pięciostopniowej skali, przy czym „1” oznacza ocenę najlepszą, a „5” najgorszą.
- ING Bank Śląski otrzymał tytuł „Super Etycznej Firmy 2022”działania prowadzone na rzecz budowy i wzmacniania kultury organizacyjnej opartej na etyce i społecznej odpowiedzialności biznesu.

Za komunikację z klientami, rynkiem oraz pracownikami

- ING Bank Śląski został wyróżniony – czternasty raz z rzędu – certyfikatem „Top Employer Polska”.
- ING Bank Śląski został nagrodzony tytułem „Poland's Best Employers 2023” (1. miejsce w kategorii „Banki i usługi finansowe”), w rankingu „300 Najlepszych Polskich Pracodawców”, przygotowanym przez Forbes Polska i firmę Statista.
- ING Bank Śląski znalazł się na liście Diversity IN Check, czyli w gronie pracodawców najbardziej zaawansowanych w zarządzaniu różnorodnością i inkluzji w Polsce.

- ING Bank Śląski zdobył trzy nagrody w konkursie The Best Annual Report organizowanym przez Instytut Rachunkowości i Podatków. Po raz szósty z rzędu otrzymał nagrodę The Best of the Best za modelowe raportowanie finansowe. Dodatkowo zajął pierwsze miejsce w kategorii Najlepszy raport zintegrowany oraz pierwsze miejsce w kategorii Wyróżnienie specjalne dla laureatów The Best of The Best.
- ING Bank Śląski został dwukrotnie nagrodzony w konkursie „Raporty Zrównoważonego Rozwoju 2023”.
- ING Bank Śląski otrzymał wyróżnienie „Marka Roku”, w raporcie „Marka i Marketer Roku”, przygotowanym przez redakcję „Media i Marketing Polska”.
- ING Bank Śląski zdobył 4 statuetki na „Effie Awards Poland”.
- ING Bank Śląski zdobył brązową statuetkę w kategorii „In – Gaming”, w międzynarodowym konkursie MIXX Awards Europe 2023.
- ING Bank Śląski zdobył tytuł „Best in Show”, dwa złota, cztery srebra i trzy brązy w konkursie „MIXX Awards”.
- NG Bank Śląski zdobył 8 statuetek w konkursie „Innovation 2023”.
- ING Bank Śląski zdobył 4 nagrody w konkursie „KTR”.
- ING Bank Śląski zdobył 6 nagród w konkursie PR „Złote Spinacze”.
- W konkursie „CMO Awards”, przyznano aż 3 nagrody dla Barbary Pasterczyk (Dyrektor Banku odpowiedzialna za komunikację marketingową), w kategoriach „Digital Champion”, „Purpose Ambassador” oraz Grand Prix całego konkursu.

Nagrody dla Fundacji ING Dzieciom

- Fundacja otrzymała wspólnie z ING Bankiem Śląskim wyróżnienie od Warszawskiego Instytutu Bankowości za zaangażowanie w program BAKCYL, Kariatydę Czytelnictwa od Fundacji Powszechnego Czytania za promocję czytelnictwa.
- Fundacja znalazła się w gronie laureatów konkursu Innowator ESG 2023 – otrzymała wyróżnienie w kategorii „Innowacja w obszarze S” za program „Pomarańczowa Siła”.
- Fundacja otrzymała również nagrodę „Złotej Ławki” za współpracę i wsparcie Fundacji Teach for Poland w działaniach dla społeczności ukraińskiej.

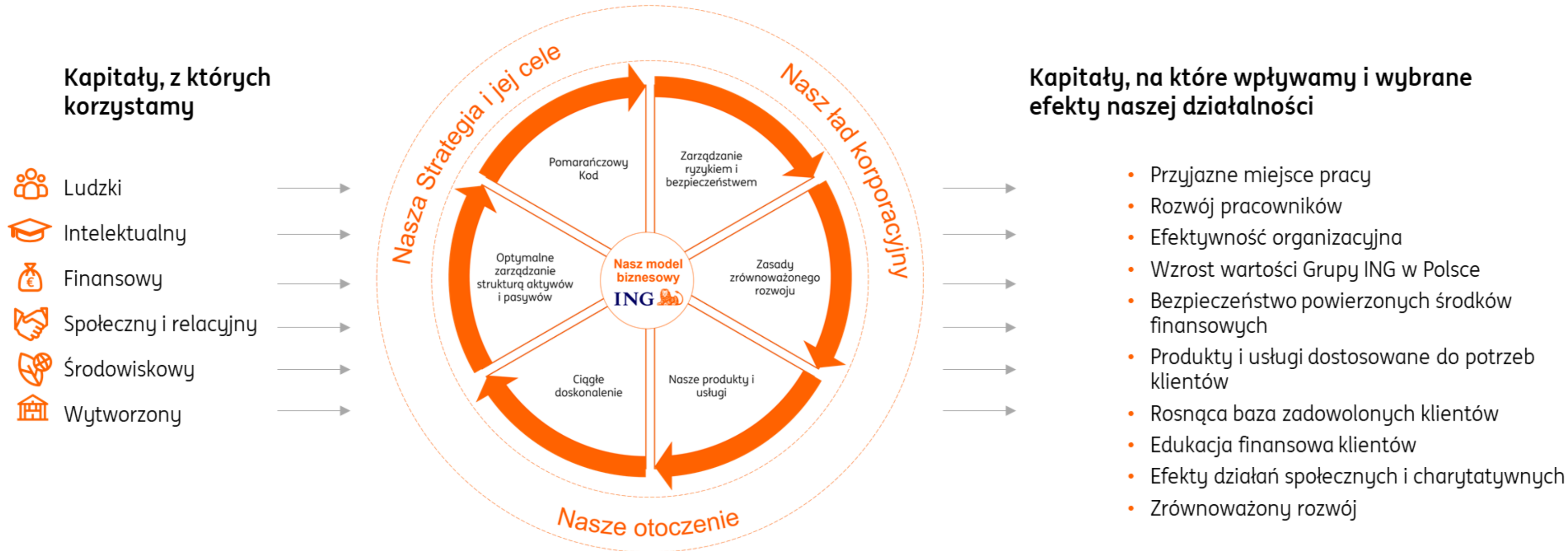


Model biznesowy i tworzenie wartości

Myślenie zintegrowane

Nasz model biznesowy i nasza strategia mocno osadzone są w koncepcji myślenia zintegrowanego (ang. Integrated thinking). Jako bank wnosimy do społeczeństwa coś więcej niż tylko naszą wartość finansową. Rolą instytucji finansowej jest wspieranie i promowanie postępu gospodarczego, społecznego i środowiskowego prowadzącego do lepszej jakości życia ludzi w społeczeństwie, przy jednoczesnym generowaniu odpowiednich zysków i wzrostu wartości przedsiębiorstwa. Myślenie zintegrowane pomaga nam podejmować decyzje i działania, które uwzględniają tworzenie i zachowanie wartości dla naszych interesariuszy w perspektywie krótko-, średnio- i długoterminowej. Nasz model tworzenia wartości, który prezentujemy w dalszej części tego rozdziału, pokazuje w uproszczony sposób, z jakich kapitałów korzystamy, aby wytworzyć wartość dla naszych interesariuszy i wspólnie z nimi.

Nasz model tworzenia wartości





Nasz model biznesowy

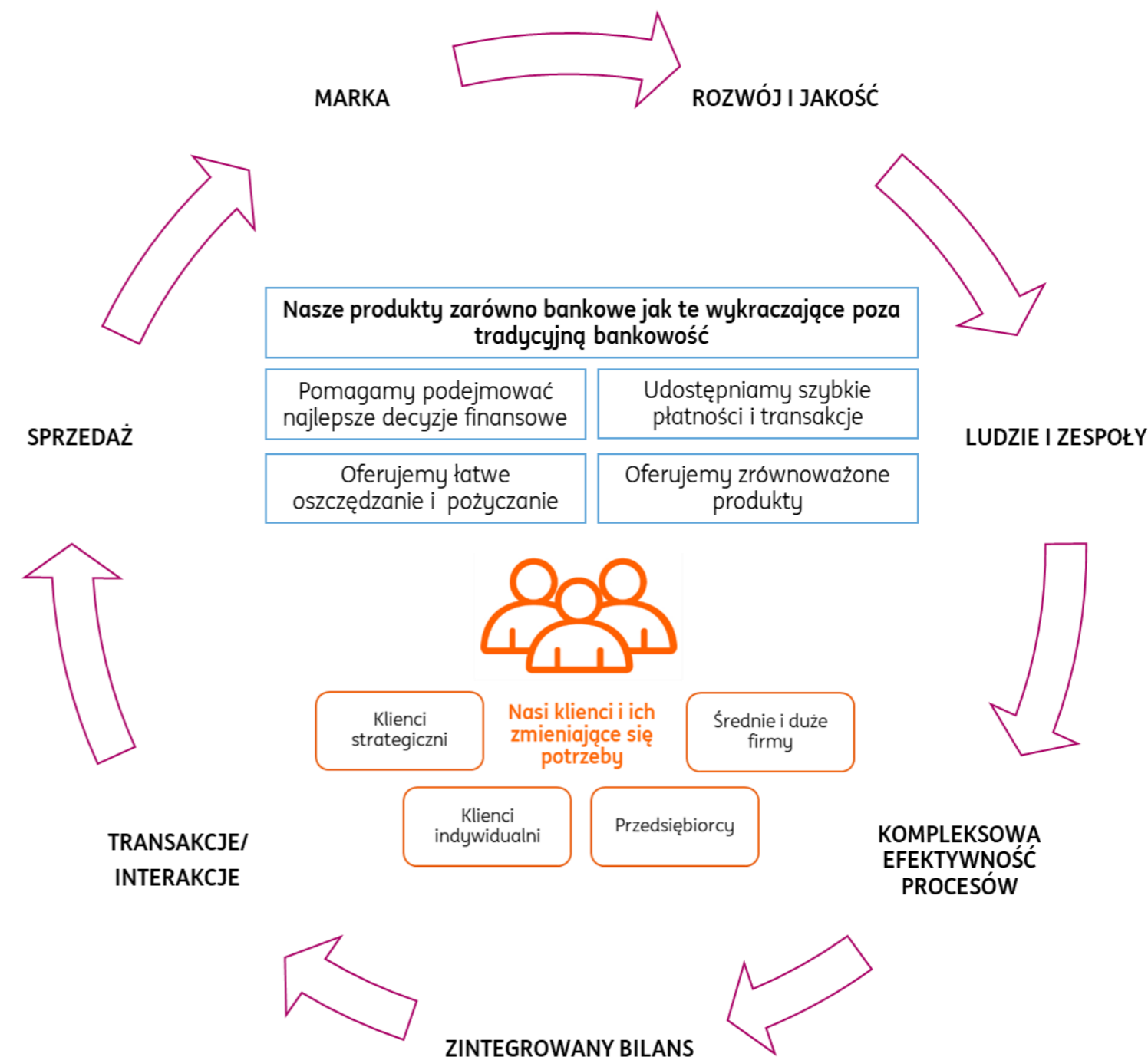
Jesteśmy bankiem uniwersalnym, który, wraz z innymi spółkami swojej grupy kapitałowej, obsługuje w ramach działalności zarówno klientów indywidualnych, jak i klientów firmowych. Chcemy być postrzegani jako **bank przyszłości dla ludzi przedsiębiorczych** - bank, który dostarcza swoim klientom praktyczne rozwiązania, których potrzebują i z których chętnie korzystają. Chcemy, aby dzięki naszemu wsparciu ludzie mogli realizować swoje cele.

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 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. Pod koniec 2023 roku wprowadziliśmy zmiany w bankowości elektronicznej i mobilnej aby jeszcze bardziej ułatwić klientom korzystanie z tych kanałów. Po zmianach, treści i funkcje są bardziej personalizowane, a system nabrał nowego, przejrzystego wyglądu.

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, mieszkać 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 nasze decyzje mają wpływ na to 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). Wspieramy naszych klientów w transformacji energetycznej, w byciu przedsiębiorczym i pomagamy im zarządzać finansami. Działamy na rzecz wyrównywania szans społecznych 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.



Kluczowe kapitały wykorzystywane w naszym modelu biznesowym i główne wyniki w 2023

Kapitały – opis, stan i efekty ich przetworzenia w 2023 roku			
Kapitał	Opis	Stan (input)	Efekty (outcomes)
Ludzki i intelektualny	To nasi pracownicy, ich wiedza, kompetencje oraz zaangażowanie. Kapitał intelektualny to nasze umiejętności i wiedza, które wykorzystujemy do tworzenia nowoczesnych produktów i usług odpowiadających na obecne i przyszłe potrzeby klientów. Nasi pracownicy są nośnikiem kapitału intelektualnego naszej organizacji. To pracownicy w bezpośredni sposób przyczyniają się do wzrostu kapitału intelektualnego oraz jego wykorzystania (operacjonalizacji).	<ul style="list-style-type: none">W naszej grupie kapitałowej zatrudniamy 8,4 tys. pracowników (8,4 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.	<ul style="list-style-type: none">Przeciętna liczba działań rozwojowych na pracownika wyniosła 24 (24 rok wcześniej).Stosunek wynagrodzeń kobiet do mężczyzn wynosi 95%. 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).Dostępność Mojego ING oraz ING Business na koniec 2023 roku wynosiła odpowiednio 99,95% i 99,91%.Nasz pracowniczy Net Promoter Score (eNPS) w badaniu OHI z listopada 2022 roku, jak i maja 2023 roku wynosi 53, a z listopada 2023 roku - 48.
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.	<ul style="list-style-type: none">Portfel naszych zobowiązań wobec klientów wynosi 205,3 mld zł (192,7 mld zł rok wcześniej).Stan naszego kapitału własnego wynosi 16,7 mld zł (9,3 mld zł rok wcześniej).Stan zaciągniętych przez nas zobowiązań podporządkowanych Tier-2 wynosi 1,5 mld zł (1,6 mld zł rok wcześniej), a zobowiązań MREL wynosi 7,7 mld zł.Nasz łączny współczynnik wypłacalności to 16,73% (16,22% rok wcześniej), a wskaźnik MREL (TREA, jednostkowy, z uwzględnieniem wymogu połączonego bufora) to 25,79%.	<ul style="list-style-type: none">Zysk netto wzrósł do 4,4 mld zł względem 1,7 mld zł rok wcześniej.Zwrot na kapitale własnym skorygowany o MCFH wynosił 22,9% (10,2% rok wcześniej).Wartość kosztów odsetkowych wyniosła 4,2 mld zł (2,5 mld zł rok wcześniej).
Społeczny	Kapitał społeczny to relacja z naszymi interesariuszami z otoczenia: klientami, dostawcami, lokalnymi społecznościami czy organizacjami społecznymi i charytatywnymi.	<ul style="list-style-type: none">Obsługujemy 4,5 mln klientów detalicznych (4,4 mln przed rokiem), z czego ponad 2,2 to klienci <i>primary</i> (2,1 mln rok wcześniej).Obsługujemy również 559 tys. klientów korporacyjnych (533 tys. przed rokiem), z czego 213 tys. to klienci <i>primary</i> (205 tys. rok wcześniej).Kierujemy się w naszej działalności Celami Zrównoważonego Rozwoju (SDG).Jesteśmy fundatorami dwóch fundacji korporacyjnych (ING Dzieciom oraz Fundacja Sztuki Polskiej ING).Opublikowaliśmy Deklarację Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. dotyczącą poszanowania praw człowieka.Podpisaliśmy Kartę Praw Dziecka w Biznesie.	<ul style="list-style-type: none">NPS klientów detalicznych wyniósł 28 punktów (25 rok wcześniej) i pozostał najwyższy w grupie rówieśniczej badania.NPS w zakresie segmentu korporacyjnego dzielimy na kategorie:<ul style="list-style-type: none">Przedsiębiorcy – 42 punkty (analogicznie jak w 2022 roku),Średnie firmy – 39 punktów (spadek o 3 punkty w porównaniu do 2022 roku),Duże firmy – 52 punktów (wzrost o 3 punkty w porównaniu do 2022 roku),Klientów strategicznych – 90 punktów (wzrost o 9 punktu w porównaniu do 2022 roku).Nasi pracownicy poświęcili 8,4 tys. godzin na wolontariat (42,5% więcej niż w 2022 roku).Łącznie na działania społeczne i charytatywne ING Bank Śląski przekazał 6,37 mln zł (kwota darowizn charytatywnych i darowizn na fundacje korporacyjne).
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 wpływu na ten kapitał, głównie poprzez klientów, których finansujemy.	<ul style="list-style-type: none">W 2023 roku opublikowaliśmy „Kierunki działania ING BSK w zakresie redukcji emisyjności”.Stale rozwijamy naszych ofertę produktów w zakresie zrównoważonego rozwoju.Opracowaliśmy i wdrożyliśmy Politykę zarządzania ryzykiem ESG.	<ul style="list-style-type: none">Obniżyliśmy emisje gazów cieplarnianych w zakresie I i II o 30,0% względem roku bazowego (2019) i 6,6% r/r (ujęcie <i>market-based</i>).Wyprodukowana przez nas energia elektryczna w panelach fotowoltaicznych wyniosła 305 MWh.Udzieliłiśmy 0,8 mld zł finansowania na projekty OZE (1,6 mld zł rok wcześniej).W 2023 roku wdrożyliśmy konto Future dla klientów detalicznych wspierające zrównoważony rozwój.Zmieniamy strukturę naszej floty samochodowej w kierunku aut elektrycznych i z napędem hybrydowym, które w sumie stanowią już 97% ogółu.



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.



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. W zakresie gospodarki własnej podejmujemy działania z ambicją osiągnięcia neutralności w roku 2030 (zakres I i II w ujęciu *market-based*). W zakresie redukcji emisji z portfela kredytowego, nasze działania są spójne z ramami i wytycznymi promowanymi przez organizacje takie jak Net Zero Banking Alliance (NZBA). Ich celem jest finansowanie ambitnych działań klimatycznych, mających na celu przejście

gospodarki realnej na zerową emisję gazów cieplarnianych netto do 2050 roku. ING Bank Śląski jako część Grupy ING N.V., będącej członkiem NZBA, również przyłącza się do realizacji promowanych przez nią celów. Wspieramy i dalej zamierzamy aktywnie wspierać naszych klientów w dostosowaniu się do wymogów ESG dla zachowania ich konkurencyjności. Sposób w jaki planujemy to robić opisaliśmy w dokumencie „[Kierunki działania ING BSK w zakresie redukcji emisyjności](#)”, gdzie opisujemy m.in. plan wsparcia klientów w ich zrównoważonej transformacji. 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 2023 roku

W ramach realizacji naszej strategii, wyznaczylismy sobie kilka kluczowych strategicznych obszarów, nad którymi będziemy pracować do końca 2024 roku. Poziom realizacji tych celów w 2023 roku prezentuje poniższa tabela:

Cele strategii biznesowej na lata 2022-2024		
Kluczowe priorytety	Obszar i miara ambicji w 2024 roku	Stan realizacji ambicji w 2023 roku
Wzrost aktywności klientów i digitalizacja	<ul style="list-style-type: none">Liczba klientów <i>primary</i>: 2,3 mln w segmencie detalicznym i 215 tys. w segmencie korporacyjnymRelacyjny NPS około: 29 dla klientów indywidualnych, 42 dla przedsiębiorców, 42 dla średnich firm, 49 dla dużych firm oraz 69 dla klientów strategicznychPrzeniesienie obsługi przedsiębiorców z Moje ING do ING Business (100%)	<ul style="list-style-type: none">2,2 mln w segmencie detalicznym i 213 tys. w segmencie korporacyjnym (odpowiednio 2,1 mln oraz 205 tys. rok wcześniej)28 dla klientów detalicznych, 42 dla przedsiębiorców, 39 dla średnich firm, 52 dla dużych firm oraz 90 dla klientów strategicznychProces przenoszenia klientów do ING Business został zakończony w styczniu 2023 roku
Efektywność operacyjna, AI i zarządzanie danymi	<ul style="list-style-type: none">Liczba punktów spotkań – 200Liczba punktów obsługi kasowej w punktach spotkań – 50*Liczba klientów przypadająca na jeden etat Pionu Operacji – 3 100Stosunek kosztów ogólnego zarządu do średniego salda komercyjnego - poziom o 10 p.p. niższy niż w 2021 roku (2021 = 100%)	<ul style="list-style-type: none">205 miejsc spotkań (228 rok wcześniej)55 punktów obsługi kasowej (bez zmian r/r)2 900 (2 800 rok wcześniej)104% (w poprzednim roku 109%)
Motywacja i zaangażowanie, silne zespoły	<ul style="list-style-type: none">Pracowniczy NPS – poziom około 60 pktWynik badania OHI około 85 pktOdsetek rekrutacji wewnętrznych na stanowiska kierownicze około 80%Czas rekrutacji (<i>time to hire</i>) około 45 dni	<ul style="list-style-type: none">48 pkt (53 rok wcześniej)84 pkt (wynik za rok 2022, badanie jest przeprowadzane co drugi rok)77% (65% rok wcześniej)41 dni (50 dni rok wcześniej)
Stabilność, dostępność, nowoczesność	<ul style="list-style-type: none">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%	<ul style="list-style-type: none">99,95% dla Mojego ING oraz 99,91% dla ING Business (odpowiednio 99,98% i 99,86% rok wcześniej)27% (6% rok wcześniej)65% (35% rok wcześniej)
Zgodność z wymogami regulacyjnymi	<ul style="list-style-type: none">Poziom ryzyka niefinansowego nie wyższy niż 2,4Poziom ryzyka Compliance nie wyższe niż 2,4Terminowa realizacja wszystkich zaleceń pokontrolnych (brak przeterminowań)	<ul style="list-style-type: none">2,1 (2,2 rok wcześniej)2,2 (2,5 rok wcześniej)Brak przeterminowań (podobnie jak rok wcześniej)
Zrównoważony rozwój	<ul style="list-style-type: none">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% pracownikówNowe finansowanie OZE i projektów proekologicznych (realizacja Deklaracji ekologicznej) – 4,5 mld zł w latach 2015-2023. Nowy cel na lata 2024-2030 to 5 mld zł nowego finansowanie OZE (zgodnie z dokumentem „Kierunki działania ING BSK w zakresie redukcji emisyjności”)	<ul style="list-style-type: none">Różnica 5 p.p. (4 p.p. rok wcześniej)100% menadżerów raportujących bezpośrednio do członków Zarządu miało cel ESGW latach 2015-2023 przeznaczylismy 13,2 mld zł w obszarze korporacyjnym na finansowanie: Odnawialnych Źródeł Energii (4,1 mld zł) oraz projektów proekologicznych (9,1 mld zł)

*W trakcie 2024 roku zaktualizowano założenia, w ramach których docelowa liczba punktów kasowych to 55.

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 w 2023 roku

	Wskaźnik	2021	2022	2023	Ambicja 2024	Komentarz do realizacji w 2023 roku
Obszar wzrostu	Średnioroczny* wzrost portfela kredytów brutto	16,2%	6,8%	1,2%	~9%	Niższa dynamika wzrostu portfela kredytowego w 2023 roku to efekt niesprzyjających warunków rynkowych, w szczególności wyraźnego spowolnienia wzrostu PKB oraz utrzymujące się na wysokim poziomie rynkowe stopy procentowe.
	Średnioroczny* wzrost wyniku z opłat i prowizji	20,7%	13,6%	3,3%	>7%	Wzrost wyniku z tytułu opłat i prowizji wspierany był przyrostem prowizji z tytułu kart płatniczych, za udzielanie kredytów, ze sprzedaży produktów ubezpieczeniowych oraz marży transakcyjnej na transakcjach wymiany walut. Średnioroczny wzrost wyniku z tytułu prowizji w latach 2021-2023 wyniósł 8,3%.
Obszar efektywności	Wskaźnik kosztów do dochodów**	43,0%	47,2%	34,7%	<40%	Wyraźna poprawa wskaźnika r/r wynika z braku negatywnych zdarzeń obciążających zarówno przychody (wakacje kredytowe), jak i koszty (koszty utworzenia SOBK), które miały miejsce w 2022 roku.
	Wskaźnik marży kosztów ryzyka***	23 p.b.	48 p.b.	32 p.b.	<50 p.b.	Marża kosztów ryzyka zmalała r/r (m.in. ze względu na poprawiające się parametry makroekonomiczne w modelach ryzyka).
Obszar stabilności	Łączny współczynnik wypłacalności	16,05%	16,22%	16,73%	>15%	Łączny współczynnik wypłacalności zwiększył się o 51 p.b. r/r pozostawał powyżej celu.
	Wskaźnik kredytów do depozytów	85,9%	80,4%	76,2%	90-95%	Dynamika akcji kredytowej była niższa niż wzrost depozytów. Sektor, a wraz z nim nasz bank, zmagał się z rosnącą napływem depozytów, przy jednoczesnym spowolnieniu akcji kredytowej.
Obszar rentowności	Zwrot na kapitale własnym (skorygowanym o MCFH)	14,4%	10,2%	22,9%	>13%	Znaczna poprawa wyniku netto przełożyła się na wyższą rentowność.
	Wskaźnik wypłaty dywidendy z zysku	30%	-	75%	30-50%	Planujemy wypłacić w postaci dywidendy 75% zysku netto za 2023 rok oraz 1 008,3 mln zł z kapitału rezerwowego, z zysków za lata 2019 i 2022.

*Średniorocznie w latach 2021-2024; **dochody z uwzględnieniem udziału w zyskach jednostek stowarzyszonych, koszty bez podatku bankowego;***Bez kosztów ryzyka prawnego walutowych kredytów hipotecznych.



Ryzyka w realizacji strategii biznesowej w 2024 roku	
Napięcia geopolityczne	<ul style="list-style-type: none">Rosnąca liczba konfliktów zbrojnych.Czas, sposób i efekty zakończenia wojny w Ukrainie.Napięte stosunki USA i UE z Chinami.
Tranzycja klimatyczna	<ul style="list-style-type: none">Transformacja energetyczna gospodarek i przedsiębiorstw, w tym koszty jej przeprowadzenia.Przyspieszenie tempa zmian technologicznych.Obciążenie wzrostu gospodarczego kosztami emisji CO₂.
Zadłużenie państw	<ul style="list-style-type: none">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	<ul style="list-style-type: none">Uporczywie wysoka lokalna w Polsce inflacja w ciągu najbliższych 2-3 lat.Łatwość transferu rosnących cen produktów i płac na ostatecznego odbiorcę.Inflacja płacowa. Ciągła presja na koszty przedsiębiorstw.Zwiększona nieprzewidywalność.
Cyberryzyka	<ul style="list-style-type: none">Przyspieszenie zmian technologicznych oraz upowszechnienie się usług zdalnych naraża klientów na nowe rodzaje ryzyka. 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	<ul style="list-style-type: none">Duża liczba zapowiedzianych zmian regulacyjnych czekających na wdrożenie (np. AI Act, DORA, MiFiD III).Wysoka zmienność regulacyjna. Wyzwania interpretacyjne (w tym wzajemne konflikty) w zakresie przepisów regulacyjnych wymagających szybkiego wdrożenia.Brak przewidywalności zmian regulacyjnych.
Reforma wskaźników referencyjnych	<ul style="list-style-type: none">Trudny i skomplikowany proces wdrożenia reformy wskaźników referencyjnych.
Model finansowania rynku nieruchomości mieszkaniowych	<ul style="list-style-type: none">Niepewność regulacji i przesądzeń prawnych.Przywrócenie trwałości relacji kontraktowych.Uspójnienie relacji polityki monetarnej z wpływem na klienta / konsumenta.Brak finalizacji prac nad standardowym wzorcem umowy, brak określonych zasad i warunków w zakresie przedpłat.

Strukturalna nadpłynność sektora	<ul style="list-style-type: none">Napływ depozytów i finansowania z rynku profesjonalnego.Brak popytu na kredytyPodwyższony poziom inwestycji w papiery Skarbu Państwa.
Szanse w realizacji strategii biznesowej w 2024 roku	
Klienci	<ul style="list-style-type: none">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.
Wzrost gospodarczy	<ul style="list-style-type: none">Oczekiwane przyspieszenie tempa wzrostu gospodarczego (PKB).Wysoki potencjał na wzrost inwestycji, w tym bezpośrednich inwestycji zagranicznych (FDI).Dodatkowy potencjalny impuls związany z odbudową Ukrainy
Zrównoważony rozwój	<ul style="list-style-type: none">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.
Stabilność sektora finansowego	<ul style="list-style-type: none">Wszystkie podstawowe ryzyka dla sektora finansowego pozostają na poziomie umiarkowanym bądź niskim.Wysoki poziom utworzonych rezerw na ryzyko walutowych kredytów hipotecznych.Wysoki poziom buforów kapitałowych oraz spełnienie docelowego poziomu wskaźnika MREL.Rosnąca zdolność do wypłaty dywidendy.
Nowe technologie	<ul style="list-style-type: none">Przyspieszenie momentu wzrostu produktywności wynikających z nowych technologii, szybsza zdolność do skoku technologicznego.Poprawa stabilności i zwiększenie elastyczności systemów informatycznych.Możliwość szybszego wdrażania nowych produktów i usług oraz ich personalizacja względem klientów. Rosnąca ochrona klientów przez stratami generowanymi poprzez działania przestępców.



Zrównoważony rozwój w naszej strategii biznesowej

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

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

W ING odpowiedzialne zarządzanie kwestiami ESG (Environmental, Social, Governance) jest na stałe wpisane do naszej strategii biznesowej jako jeden [z priorytetów](#) i wynika wprost z naszej misji oraz wartości, którymi się kierujemy. Postrzegamy obszar zrównoważonego rozwoju jako pole do budowania długotrwałej przewagi konkurencyjnej - zarówno naszej, jak i naszych klientów. Od wielu lat działamy na rzecz redukcji emisyjności gospodarki własnej, pod koniec 2023 roku ogłosiliśmy „Kierunki działania ING BSK w zakresie redukcji emisyjności”, będące kontynuacją ogłoszonej w połowie 2021 roku Deklaracji Ekologicznej. Więcej na ten temat można przeczytać [tutaj](#). Tworzymy przyjazne miejsce pracy, działamy na rzecz różnorodności i równości, w tym minimalizacji luki płacowej. Dbamy o najwyższą jakość obsługi klientów i dostępność naszych usług. Nieustannie pracujemy nad rozwojem zrównoważonej oferty produktowej oraz podejmujemy liczne działania na rzecz zrównoważonego rozwoju, zarówno w zakresie działalności własnej, jak również wspierając naszych klientów i dostawców w procesie transformacji.

Zgodność z regulacjami, w tym z obszaru ESG, jest naszym priorytetem. Jesteśmy przekonani, że wpływ na kwestie zrównoważonego rozwoju i jego rzetelne raportowanie będzie coraz częściej czynnikiem wyboru dla różnych grup interesariuszy, w tym klientów, pracowników czy inwestorów.

Struktura zarządzania kwestiami ESG

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.

W 2022 roku zostały utworzone w banku także Centrum Eksperckie ESG Innowacje (koordynujące działania związane z budowaniem i realizacją celów ESG oraz funkcjonowaniem ESG Council) oraz Zespół Ryzyka ESG w ramach Departamentu Regulacji Ryzyka. O działaniach realizowanych w zakresie zarządzania ryzykiem ESG w 2023 roku piszemy [tutaj](#).

Aby zrealizować cele w obszarze ESG, przyjęliśmy dwa sposoby działania. Do realizacji nowych, złożonych, wielowątkowych zadań został powołany Program Transformacyjny 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 synergię. W 2023 roku w ramach Programu Transformacyjnego ESG powołany został projekt Model Danych ESG, którego celem jest przygotowanie spójnego modelu danych z zakresu ESG na potrzeby różnych interesariuszy. Pozwoli on na zbudowanie podwalin pod system zarządzania ESG w banku i w jego spółkach zależnych.

Zarówno Program Transformacyjny ESG, jak i poszczególne Gildie ESG raportują do ESG Council.

Od 2023 roku 100% managerów raportujących bezpośrednio do Członków Zarządu ma w swoich KPI cel z obszaru ESG. Ponadto, pracownicy jednostek bezpośrednio zaangażowanych w realizację założeń strategii biznesowej w obszarze zrównoważonego rozwoju od 2023 roku mają wyznaczone cele ESG. 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](#)).

Interdyscyplinarna współpraca i dzielenie się wiedzą

Chcemy, aby myślenie i działanie w kategoriach zrównoważonego rozwoju było naturalne dla wszystkich pracowników naszej organizacji. Wzmacniamy kulturę ESG w banku poprzez zwiększenie świadomości, wiedzy i zaangażowania pracowników w tym obszarze. Rozwijamy programy edukacyjne w zakresie zrównoważonego rozwoju i ESG dla pracowników, dostępne w wewnętrznym systemie My Learning. Zarząd banku od lat aktywnie promuje ideę odpowiedzialnego biznesu w organizacji i poza nią, podkreślając m.in. dużą rolę sektora bankowego we wspieraniu transformacji energetycznej polskich firm.

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 powiązane 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. Więcej o naszym zaangażowaniu w inicjatywy i organizacje branżowe można przeczytać [tutaj](#). Jesteśmy przekonani, że przyszłość to nasza wspólna odpowiedzialność.



Nasze cele ESG na lata 2022-2024

W ramach priorytetu „Zrównoważony rozwój” naszej strategii biznesowej wyznaczyliśmy kierunki, cele i miary, w poszczególnych obszarach: środowisko, społeczeństwo i ład korporacyjny, które zostały zatwierdzone przez ESG Council i Radę Nadzorczą. Nasze cele podzieliliśmy na trzy kategorie:

- dla siebie – działamy i dajemy przykład,
- dla naszych klientów – inspirujemy ich i wspieramy,
- dla społeczeństwa – wspólnie budujemy lepszy świat.

Przy ich ustalaniu uwzględniliśmy:

- analizę bieżącego stopnia realizacji działań w zakresie zrównoważonego rozwoju oraz Deklaracji Ekologicznej,
- identyfikację kierunków strategicznych ESG Grupy ING N.V. na poziomie globalnym w celu zapewnienia spójnego podejścia w obszarze ESG,
- analizę otoczenia zewnętrznego, w tym formalno-regulacyjnego,
- analizę istotności w oparciu m.in. o dialog z interesariuszami.



Cele ESG na lata 2022-2024

Środowisko (E)

Przedsiębiorczość i równe szanse (S)

Etyka i zgodność z regulacjami (G)

<div>MY</div> <div>(działamy dając przykład)</div>	<ul style="list-style-type: none">• Prowadzimy zrównoważoną gospodarkę własną.• Digitalizujemy procesy z uwzględnieniem wpływu na środowisko.• Uwzględniamy czynniki klimatyczne w naszych decyzjach biznesowych.	<ul style="list-style-type: none">• Tworzymy środowisko pracy, w którym dbamy o wellbeing pracowników (zdrowie, energia, aktywność i finanse).• Wspieramy pracowników w byciu przedsiębiorczym.• Dbamy o różnorodność i włączanie wśród pracowników banku.	<ul style="list-style-type: none">• 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.
<div>Kluczowe cele:</div>	Osiągnięcie neutralności klimatycznej w zakresie I i II w ujęciu <i>market-based</i> do 2030 roku.	Utrzymanie wskaźnika różnicy wynagrodzeń mężczyzn i kobiet (luka płacowa) - 1% do 2024 roku wg metodyki ZBP.	Wyznaczenie min. 1 celu związanego z ESG dla 100% managerów i 50% pracowników do 2024 roku.
<div>KLIENCI</div> <div>(inspirujemy i wspieramy)</div>	<ul style="list-style-type: none">• 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.	<ul style="list-style-type: none">• Wspieramy klientów w zarządzaniu swoimi finansami i edukujemy, jak być przedsiębiorczym.• Ułatwiamy transformację technologiczną i cyfrową klientom biznesowym.• Ułatwiamy bankowanie grupom zagrożonym wykluczeniem.	<ul style="list-style-type: none">• Budujemy świadomość i zrozumienie zagadnień biznesowych i regulacyjnych ESG wśród klientów.• Dbamy o bezpieczeństwo naszych klientów.
<div>Kluczowe cele:</div>	Przeznaczenie 4,5 mld zł na finansowanie OZE oraz projektów proekologicznych w obszarze korporacyjnym zgodnie z Deklaracją Ekologiczną do końca 2023 roku. Ponadto, w latach 2024-2030 chcemy udzielić 5 mld zł na finansowanie OZE w segmencie korporacyjnym, zgodnie z deklaracjami zawartymi w dokumencie Kierunki działania ING w zakresie redukcji emisji.	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.
<div>SPOŁECZEŃSTWO</div> <div>(wspólnie budujemy lepszy świat)</div>	<ul style="list-style-type: none">• 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.
<div>Kluczowe cele:</div>	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.	Organizacja ogólnopolskich konferencji we współpracy z organizacjami pozarządowymi i branżowymi (łącznie w latach 2022-2024) - zorganizowanie min. 10 konferencji do 2024 roku.

Rozliczenie realizacji celów ESG w 2023 roku (jako jednego z filarów strategii biznesowej) jest dostępne [tutaj](#). Realizację celów w zakresie Deklaracji Ekologicznej w 2023 roku opisujemy [tutaj](#). O naszych działaniach na rzecz klientów, społeczności, pracowników, środowiska i w zakresie ładu korporacyjnego piszemy w poszczególnych rozdziałach niniejszego Sprawozdania.

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



Poszanowanie praw człowieka

Wiemy, że nasze działania mają wpływ na wiele grup interesariuszy i prowadzimy prace, by jak najlepiej zrozumieć skalę naszego oddziaływania na prawa człowieka. W grudniu 2023 roku opublikowaliśmy [Deklarację Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. dotyczącą poszanowania praw człowieka](#). Opisujemy w niej działania podejmowane na rzecz poszanowania praw człowieka na różnych poziomach naszego łańcucha wartości. Opracowanie deklaracji było poprzedzone działaniami prowadzonymi we współpracy z zewnętrznymi ekspertami z dziedziny praw człowieka – Polskim Instytutem Praw Człowieka i Biznesu. Będziemy kontynuować prace nad rozwojem procesu należytej staranności w obszarze praw człowieka (HRDD), identyfikacją ryzyk i ich ewentualnego – istniejącego albo potencjalnego – negatywnego wpływu na prawa człowieka, z którym możemy mieć związek poprzez własną działalność albo w wyniku relacji biznesowych.

Odpowiedzialność w łańcuchu dostaw

GRI [2-6] [3-3] [308-1] [414-1]

Jako duży bank, współpracujemy z licznymi dostawcami i partnerami biznesowymi. Jesteśmy nabywcą różnego rodzaju produktów i usług – główne kategorie stanowią m.in. usługi z obszaru IT, marketingu czy najmu powierzchni biurowych.

Dostawcy, z którymi bank współpracuje, to w 91% dostawcy z Polski (90% rok wcześniej). Pozostałe 9% to dostawcy zagraniczni. W samym tylko 2023 roku zrealizowaliśmy 369 procesów zakupowych (459 rok wcześniej). Na koniec 2023 roku, łącznie zakwalifikowaliśmy do współpracy z bankiem 837 dostawców, z czego 101 stanowili dostawcy strategiczni.

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. Dokonujemy wyboru dostawców na zasadzie równej szansy, w oparciu o obiektywne kryteria.

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 związanego ze współpracą 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 2023 roku kontynuowaliśmy działania w ramach kwalifikacji dostawców. Proces „Poznaj swojego dostawcę” (*KYS – Know Your Supplier*) 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. W konsekwencji proces ten ogranicza ryzyko utraty reputacji przez ING Bank Śląski jako banku godnego zaufania, potwierdzając tym samym, że ING działa zgodnie z prawem, regulacjami i współpracuje wyłącznie z dostawcami, którzy przestrzegają tych samych zasad.

Kwalifikacja dostawców realizowana jest co trzy lata. Przeprowadzamy ją 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), stosujemy dodatkowe mechanizmy weryfikacyjne w postaci audytów *onsite* u dostawców oraz ankiet



inspekcyjnych. W 2023 roku poszerzyliśmy ankietę inspekcyjną o dodatkowe pytania związane z zarządzaniem kwestiami ESG.

Ważnym aspektem w ramach rozpoczęcia współpracy z dostawcą 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. 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 możemy 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.

Bank bądź wyznaczona przez niego firma audytorska ma prawo do przeprowadzenia audytu u dostawcy w odniesieniu do przestrzegania zasad zawartych w Kodeksie. W przypadku złamania zasad zawartych w Kodeksie przez dostawcę, mamy prawo żądać od dostawców planu naprawczego w ciągu 30 dni od momentu stwierdzenia złamania zasad opisanych w Kodeksie. W przypadku nieprzedstawienia planu naprawczego bądź dalszego naruszenia powyższych zasad, będziemy uprawniony do wypowiedzenia umów z dostawcą. Ponadto, nasi dostawcy gwarantują przestrzeganie powyższych zasad zawartych w Kodeksie przez swoich podwykonawców, jeśli współpracują z nimi przy realizacji przedmiotu umowy z nami zawartej.

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

W 2023 roku ankietowani przez nas dostawcy strategiczni ocenili współpracę z bankiem na poziomie bardzo dobrym i dobrym. Ponadto, na podstawie otrzymanej dokumentacji od dostawców analizujemy:

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

Dodatkowo, prosimy naszych dostawców o przedstawienie informacji odnośnie innowacji jakie wprowadzili lub planują wprowadzić w firmie. Dzięki tej informacji jesteśmy bardziej świadomi z jakimi partnerami współpracujemy, a także wiemy jakie mają plany rozwoju.

W 2023 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 wykonaliśmy dla wybranych kontraktów (149 z 1 290). Była ona przeprowadzana w zakresie:

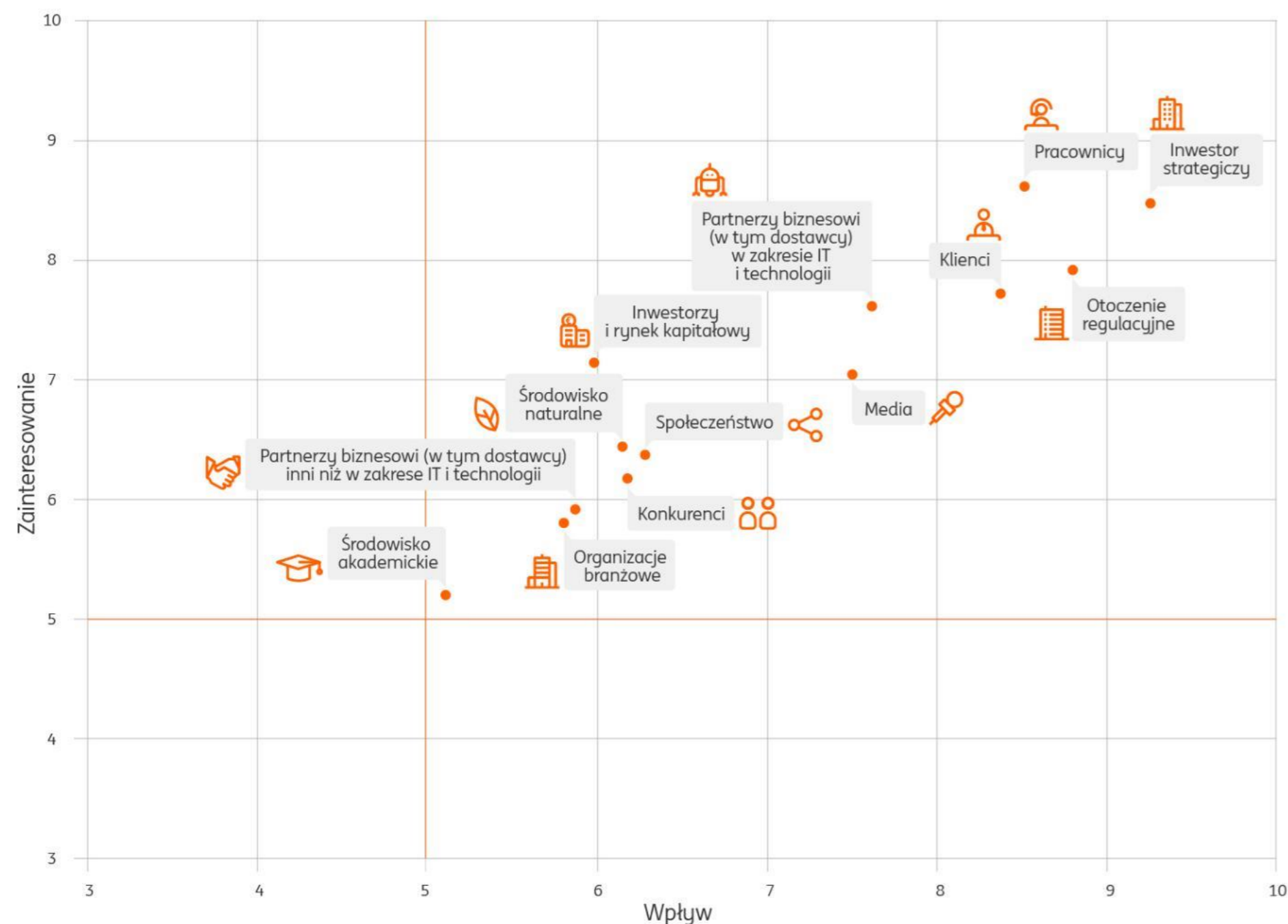
- bezpieczeństwa danych banku i danych osobowych,
- bezpieczeństwa fizycznego,
- zarządzania tożsamością i dostępem,
- zarządzania i konfiguracją infrastruktury systemowej,
- monitoringu i zarządzania incydentami.



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 trakcie prac nad ubiegłorocznym raportem zaktualizowaliśmy mapę interesariuszy naszej grupy kapitałowej. W roku 2023 nie wystąpiły znaczące zmiany w działalności naszego banku, które mogłyby wpłynąć na zmianę kluczowych interesariuszy, stąd przyjęto, że wyniki weryfikacji mapy są aktualne.

Przez cały rok regularnie współpracujemy z naszymi interesariuszami, aby wysłuchać ich opinii i jak najlepiej zrozumieć ich 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. Spotkanie dialogowe i wywiady indywidualne z przedstawicielami kluczowych grup interesariuszy były również elementem badania istotności, które przeprowadziliśmy w IV kwartale 2023 roku. O badaniu istotności piszemy [tutaj](#).

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.



Grupa interesariuszy	Cele	Jak się angażujemy?	Kanały kontaktu
Pracownicy	Dbamy o tworzenie przyjaznego i angażującego miejsca pracy, które podąża za zmieniającymi się potrzebami pracowników.	To m.in. dzięki głosom pracowników, ich zaangażowaniu i otwartości możemy się stale rozwijać jako organizacja. Poznajemy opinie i oceny pracowników m.in. poprzez regularnie przeprowadzane badanie zdrowia organizacji (OHI). Doceniamy i wspieramy zaangażowanie naszych pracowników w działania wolontariackie. Więcej o wolontariacie pracowniczym można przeczytać tutaj .	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.
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.	Zrozumienie potrzeb naszych klientów pozwala nam tworzyć dostosowaną do ich oczekiwań, atrakcyjną ofertę. Badania satysfakcji klientów prowadzone są w systemie ciągłym. O naszych działaniach na rzecz najlepszych doświadczeń klientów piszemy tutaj .	Nasi klienci mogą się z nami kontaktować poprzez różne kanały komunikacji, o których szerzej piszemy w tym punkcie .
Inwestorzy i rynek kapitałowy	Dbamy o równe traktowanie wszystkich uczestników rynku kapitałowego i przykładamy wagę do szerokiego dostępu do informacji oraz efektywnej komunikacji z nimi. Stosujemy się do Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW.	Utrzymujemy stały kontakt z uczestnikami rynku kapitałowego, 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).	Komunikację opieramy o naszą Politykę informacyjną . Więcej informacji o relacjach inwestorskich naszego banku znajduje się w tej sekcji .
Otoczenie regulacyjne	Zgodność z regulacjami to jeden z naszych priorytetów.	Dbamy o zgodność z regulacjami, wypełniamy zalecenia nadzorcze.	Na bieżąco odpowiadamy na zapytania i jesteśmy w kontakcie z instytucjami nadzorczymi. Aktywnie zabieramy głos w sektorowych tematach regulacyjnych. Aktywnie bierzemy udział w pracach grup roboczych ZBP, NGR. Współpracujemy z regulatorem przy tworzeniu nowych rozwiązań regulacyjnych.
Partnerzy biznesowi, w tym dostawcy	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.	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 <i>Kodeksie postępowania dla dostawców ING Banku Śląskiego S.A.</i> Kodeks jest dostępny na naszej stronie internetowej .	Dobra komunikacja jest podstawą znalezienia porozumienia we wzajemnej współpracy, dlatego wybierając partnera zwracamy uwagę na finansowe, ale również na pozafinansowe aspekty tej współpracy. Istotne jest dla nas dzielenie się wiedzą, elastyczne reagowanie na potrzeby banku i budowanie partnerskich relacji.
Społeczeństwo	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.	Jesteśmy zaangażowanym członkiem społeczności, współpracujemy z wieloma organizacjami z sektora pozarządowego. O naszym zaangażowaniu na rzecz społeczności piszemy tutaj .	Z organizacjami społecznymi kontaktujemy się 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.



Grupa interesariuszy (kontynuacja)	Cele	Jak się angażujemy?	Kanały kontaktu
Środowisko naturalne	Zrównoważony rozwój stanowi 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.	Finansujemy inwestycje w Odnawialne Źródła Energii (OZE) i projekty wspierające zrównoważony rozwój. W ramach Programu Grantowego ING wspieramy start-upy i młodych naukowców realizujących innowacyjne projekty w obszarze zrównoważonego rozwoju.	Prowadzimy działania z zakresu edukacji środowiskowej, stale współpracujemy z organizacjami działającymi na rzecz środowiska.
Media	Media zapewniają wielu grupom interesariuszy naszego banku uzyskanie informacji o naszych działaniach oraz osiągniętych wynikach.	Kontaktujemy się z mediami m.in. przez odpowiadanie na bieżące pytania, dystrybucję informacji prasowych, organizowanie konferencji prasowych oraz inicjowanie spotkań.	Informacje o biurze prasowym znajdują się na naszej stronie .
Organizacje i otoczenie branżowe	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.	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. Chcemy wspierać rozwój młodych ludzi oraz zapewniać im atrakcyjne możliwości rozpoczęcia kariery zawodowej.	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 .



Kultura organizacyjna

GRI [2-23] [3-3]

SDG 16

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 Pomarańczowym Kodzie, którego główne hasło to „etyczność i spójność przede wszystkim”. Wierzymy, że nasze działania dotyczą wielu osób: klientów, pracowników, akcjonariuszy, dostawców oraz całego otoczenia społecznego i dlatego staramy się znaleźć równowagę pomiędzy oczekiwaniami tych wszystkich interesariuszy. W ramach Pomarańczowego Kodu mamy określone „Wartości i Zachowania ING”.

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 zachęceni są do włączania w codzienne działania informacji zwrotnej opartej o model Przestań, Zaczynij, 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 2023 roku udział wzięło od 50 do prawie 600 osób w zależności od tematyki), czaty z ekspertami, komunikaty, konkursy (w 2023 roku konkurs na Bohatera Ryzyka, do którego wpłynęło ponad 200 zgłoszeń zarówno w kategorii nagroda indywidualna, jak i nagroda zespołowa, a w głosowaniu wzięło udział około 1 300 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.

O Kulturze Ryzyka w organizacji piszemy także [tutaj](#).

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.

Przeciwdziałanie korupcji i konfliktom interesów

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

Jako instytucja zaufania publicznego, traktujemy kwestię zabezpieczenia przed zagrożeniem korupcją i konfliktom interesów jako priorytetowe zagadnienia w relacjach z klientami, partnerami biznesowymi i urzędnikami państwowymi. Podstawą formalną w tym zakresie jest *Regulamin – Zasady etyki zawodowej pracowników ING Banku Śląskiego S.A.*, który określa reguły postępowania każdego pracownika w związku z - między innymi - przeciwdziałaniem korupcji i konfliktom interesów, ochroną informacji oraz zgłaszaniem nieprawidłowości.

Przeciwdziałamy przekupstwu i korupcji

Wszelkie formy korupcji są bezwzględnie zabronione. W naszym banku funkcjonuje *Polityka przeciwdziałania przekupstwu i korupcji*, do stosowania której zobowiązani są wszyscy nasi pracownicy. Polityka obejmuje swoim zakresem aktywne, pasywne, jak również bezpośrednie i pośrednie formy przekupstwa i korupcji i określa zasady w zakresie przyjmowania i wręczania korzyści (zarówno materialnych, jak 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 (zakazane jest wręczanie i przyjmowanie korzyści w tej postaci),
- finansowania kosztów podróży i zakwaterowania,
- udziału w posiłkach biznesowych,
- zatrudnienia w Banku, także w formie stażu lub praktyki,

- podejmowania współpracy z partnerami biznesowymi.

Zgodnie z polityką, działamy w uczciwy i etyczny sposób, stosując zasadę „zero tolerancji dla nieuczciwych zachowań”.

Przyjmowanie lub wręczanie przez pracowników prezentów lub zaproszeń do udziału w imprezach okolicznościowych zawsze musi posiadać racjonalne uzasadnienie biznesowe. W każdym przypadku 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.

Nie zezwalamy na przekazywanie w imieniu ING Banku Śląskiego lub spółek wchodzących w skład Grupy ING Banku Śląskiego prezentów ani darowizn na cele polityczne, ani oferowanie prezentów lub korzyści związanych z udziałem w imprezach okolicznościowych kandydatom na stanowiska polityczne.

Decyzje dotyczące zatrudnienia lub oddelegowania pracownika muszą być oparte na merytorycznych, obiektywnych kryteriach i nie mogą zmierzać do wywarcia niedozwolonego wpływu. Polityka określa zasady, w tym limity kwotowe wartości prezentów oraz udziału w imprezach okolicznościowych, jakie mogą być wręczane lub przyjmowane przez naszych pracowników.

Korzyści wręczane, przyjmowane oraz odrzucane podlegają ewidencji w Rejestrze Korzyści - w przypadku przekroczenia określonej wartości oraz zawsze, gdy dotyczą relacji z urzędnikiem państwowym bądź noszą znamiona próby korupcji.

Opisane powyżej reguły postępowania komunikowane są naszym dostawcom i są elementem *Kodeksu Postępowania dla dostawców ING Banku Śląskiego S.A.* (dostępny na [naszej stronie internetowej](#)). Zgodnie z kodeksem, Bank, jak i cała Grupa ING, nie akceptują działań noszących znamiona korupcji, bądź mogących sprawić wrażenie próby dokonania korupcji. Proces kwalifikacji dostawcy obejmuje weryfikacja pod kątem występowania elementów stanowiących przesłanki tzw. „schematów korupcyjnych” zgodnie z *Polityką przeciwdziałania przekupstwu i korupcji* oraz *Polityką Know Your Supplier*. Treść tych dokumentów nie jest jednak udostępniana dostawcom, gdyż stanowią wewnętrzną regulację Banku. Warunkiem rozpoczęcia współpracy z nami jest pozytywne przejście procesu weryfikacji oraz podpisanie przez dostawcę oświadczenie o przestrzeganiu przepisów prawa dotyczących zwalczania korupcji oraz zapisów Kodeksu Postępowania dla dostawców ING Banku Śląskiego S.A., będące załącznikiem do umowy zakupowej.

Aby nasi pracownicy lepiej rozpoznawali zjawisko korupcji i mogli skutecznie mu przeciwdziałać, stale podnosimy ich świadomość w zakresie zasad *Polityki przeciwdziałania przekupstwu 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 zwłaszcza w okresie świątecznym, który zwykle sprzyja przyjmowaniu i wręczaniu prezentów lub innych korzyści. Wszyscy nowo zatrudnieni pracownicy są objęci bogatym programem szkoleń z zakresu obowiązujących w naszym banku standardów postępowania. Szkolenia z zakresu *Anti-Bribery and Corruption* zostały wykonane w wyznaczonym terminie przez 97,44% pracowników grupy kapitałowej naszego banku. Wskaźnik jest ustalany na podstawie liczby pracowników, którzy wykonali szkolenie w stosunku do wszystkich zapisanych na to szkolenie (włączając w to osoby przebywające na długotrwałych nieobecnościach).

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

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

W 2023 roku nie stwierdzono przypadków korupcji.

Komunikacja i szkolenia dotyczące polityk i procedur antykorupcyjnych	
Odsetek członków Zarządu, którzy zapoznali się z <i>Polityką przeciwdziałania przkupstwu i korupcji</i>	100%
Odsetek pracowników, którzy ukończyli w wyznaczonym terminie szkolenie z zakresu <i>Polityki przeciwdziałania przkupstwu i korupcji</i>	97,44%
Odsetek dostawców, którzy zapoznali się z Kodeksem Postępowania dla dostawców ING Banku Śląskiego S.A	100%

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. Dodatkowo pracownicy zostali zobowiązani do złożenia corocznych oświadczeń w zakresie interesów osobistych,
- realizacji prywatnych inwestycji przez pracowników posiadających dostęp do informacji podlegających ochronie,
- procesu ustalania wynagrodzeń w sposób zapewniający, że interesy klientów są kluczowe oraz że elementy ilościowe równoważone są wskaźnikami jakościowymi podczas ustalania zmiennych wskaźników wynagrodzeń.

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 powiązаныmi pod względem konfliktów interesów oraz publikowania na stronie internetowej banku informacji o takich konfliktach.

Ryzyko konfliktu interesów podlega corocznej ocenie w ramach przeglądu Rejestrów Konfliktów Interesów banku. Wyniki tej oceny przedstawiane są na Komitecie Ryzyka Niefinansowego lub w przypadku konfliktów dotyczących członków Zarządu i Rady Nadzorczej Banku oraz osób raportujących bezpośrednio do Zarządu Banku, podlegają ocenie odpowiednio przez każdy z tych organów.

W 2023 roku ryzyko konfliktu interesów w ujęciu globalnym zostało ocenione na poziomie niskim.

Wszyscy pracownicy są zobowiązani do zgłaszania nieprawidłowości związanych z korupcją lub konfliktem interesów. Wątpliwe zachowania należy kwestionować, a (podejrzane) niewłaściwe płatności lub działania należy zgłaszać kierownictwu lub za pośrednictwem kanałów służących do anonimowego zgłaszania naruszeń prawa, regulacji wewnętrznych i standardów etycznych.

Mechanizm zgłaszania naruszeń

GRI [2-16] [2-25] [2-26]

Nasze procesy w zakresie zgłaszania naruszeń prawa i obowiązujących standardów i regulacji wewnętrznych reguluje *Polityka anonimowego zgłaszania naruszeń prawa, regulacji wewnętrznych i standardów etycznych, Instrukcja postępowania z anonimowymi zgłoszeniami naruszeń prawa, regulacji wewnętrznych i standardów etycznych, Procedura postępowania ze zgłoszeniami w trybie Gwizdek oraz Procedura przeprowadzania kontroli potencjalnych działań odwetowych wobec Sygnalistów*.

Pracownicy mogą zgłaszać podejrzenia naruszenia prawa, regulacji wewnętrznych i standardów etycznych za pomocą ustanowionych kanałów zgłoszeniowych:

- elektroniczny kanał zgłoszeniowy Gwizdek (zgłoszenia imienne lub anonimowe),
- tradycyjną pocztą (zgłoszenia imienne lub anonimowe).

Zgłoszenia mogą być imienne lub anonimowe, w obu przypadkach zobowiązujemy się do zachowania poufności i dyskrecji oraz do ochrony sygnalistów przed działaniami odwetowymi.

Co do zasady, każde zgłoszenie jest odbierane przez Prezesa Zarządu, który podejmuje decyzje w sprawie działań wyjaśniających i akceptuje ich wynik.

Instrukcja postępowania z anonimowymi zgłoszeniami naruszeń prawa, regulacji wewnętrznych i standardów etycznych definiuje również ścieżkę postępowania w przypadku zgłoszenia dotyczącego członka Zarządu lub Compliance Oficera. Takie zgłoszenia kierowane są do Rady Nadzorczej.

Pracownicy mogą również zadawać pytania i wyjaśniać wątpliwości związane z obowiązującymi zasadami postępowania kontaktując się z działem Compliance pod dedykowanym adresem e-mail.

Nasi pracownicy mogą również dokonać zgłoszenia (imiennego lub anonimowego) naruszenia zasad etyki przy użyciu udostępnionego przez Grupę ING N.V. kanału zgłaszania naruszeń obsługiwanego przez podmiot zewnętrzny, za pośrednictwem linii telefonicznej (dostępna 24/7), strony internetowej lub adresu mailowego. Zgłoszenia są następnie przekazywane do Chief Compliance Oficera Grupy ING N.V., który kieruje działaniami wyjaśniającymi na poziomie Grupy ING N.V.

W 2023 roku zostały przekazane 34 zgłoszenia kwalifikujące się do rozpatrzenia w trybie określonym w *Polityce anonimowego zgłaszania naruszeń prawa, regulacji wewnętrznych i standardów etycznych* dotyczące m.in. dyskryminacji, nękania lub naruszenia regulacji wewnętrznych banku. Po analizie i działaniach wyjaśniających w 4 przypadkach potwierdzono nieprawidłowości i zastosowano działania naprawcze (rozmowy z pracownikami przypominające zasady postępowania w określonych przypadkach, aktualizacja regulacji wewnętrznych).

Dbamy o to, aby nasi pracownicy byli świadomi ustanowionych kanałów zgłaszania naruszeń i im ufali. Każdy nowy pracownik naszej grupy kapitałowej przechodzi obowiązkowe szkolenie z *Pomarańczowego Kodu* – kodeksu etycznego obowiązującego w całej Grupie ING N.V. oraz szkolenie w zakresie Zgłaszania naruszeń zasad etyki i norm. Szkolenia te mają charakter cykliczny i są powtarzane przez każdego pracownika co 3 lata. W III kwartale 2023 roku przeprowadzono akcję awareness w celu przypomnienia pracownikom banku tematyki zgłaszania naruszeń oraz sygnalistów i ich znaczenia dla organizacji i społeczeństwa. Przypomniany został również sposób zgłaszania naruszeń w banku.



Otoczenie w którym funkcjonujemy

Nasza obecność na rynku kapitałowym	42
Nasza pozycja w ratingach	45
Zaangażowanie w inicjatywy i organizacje branżowe	46
Rynek finansowy i jego regulacje	47
Otoczenie gospodarcze	51
Trendy rynkowe	56



Otoczenie, w którym funkcjonujemy jest bardzo złożone. Jako grupa kapitałowa wchodzimy w interakcje z szerokim gronem interesariuszy. Dlatego bardzo ważne jest dla nas zarządzanie tymi relacjami. W rozdziale tym znajdziesz informacje jak do tego podchodzimy, jak wygląda nasza obecność na rynku kapitałowym, co charakteryzuje obecną sytuację gospodarczą, jakie są oczekiwania naszych ekonomistów w tym zakresie i jakie inne trendy obserwujemy, które mają lub mogą mieć wpływ na naszą działalność.

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, Raportowania ESG i Analiz Rynkowych.



Dane kontaktowe:

**Biuro Relacji Inwestorskich, Raportowania ESG i
Analiz Rynkowych**

e-mail: investor@ing.pl

W 2023 roku przedstawiciele Zarządu oraz Biura Relacji Inwestorskich, Raportowania ESG i Analiz Rynkowych 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, Raportowania ESG i Analiz Rynkowych wspólnie z Biurem Prasowym, organizuje otwarte spotkania dla inwestorów, analityków

oraz dziennikarzy. W 2023 roku konferencje organizowaliśmy w trybie hybrydowym, tj. jako spotkania w siedzibie banku, które jednocześnie transmitowaliśmy przez Internet. Zdalni uczestnicy konferencji nadal mieli możliwość zadawania pytań poprzez stronę transmisji bądź kontaktując się bezpośrednio na adres mailowy Biura Relacji Inwestorskich, Raportowania ESG i Analiz Rynkowych. Zapisy naszych transmisji konferencji są dostępne do odtworzenia na stronie internetowej, w zakładce Relacje inwestorskie.

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 i ESG). 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.

Pracownicy Biura Relacji Inwestorskich, Raportowania ESG i Analiz Rynkowych angażują się również w działalność edukacyjną. W 2023 roku dzielili się wiedzą i doświadczeniem m.in. jako wykładowcy dla studentów studiów podyplomowych, czy paneliści konferencji.

Nasz bank należy do grona spółek będących przedmiotem obserwacji i analiz rynkowych. Na koniec 2023 roku, analitycy reprezentujący 11 krajowych i zagranicznych instytucji finansowych publikowali raporty i rekomendacje dla akcji ING Banku Śląskiego.

Na stronie internetowej Relacji inwestorskich banku oraz w oddzielnej zakładce Analitycy i konsensus rynkowy (znajdującej się [pod tym adresem](#)), w cyklu miesięcznym jest aktualizowane zestawienie rekomendacji wydanych przez analityków wraz ze średnią ceną docelową oraz konsensu rynkowy opartego na średniej oczekiwaniach.



Struktura rekomendacji dla akcji ING Banku Śląskiego na 31 grudnia 2023 roku

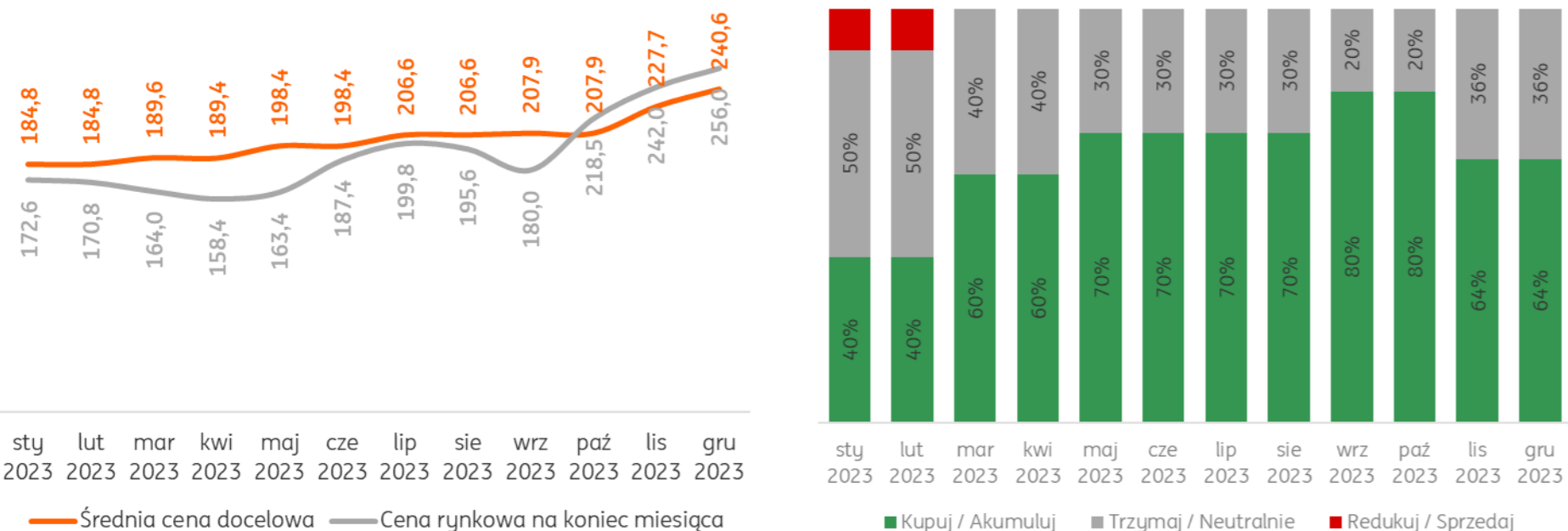
7x Kupuj / Akumuluj 4x Trzymaj / Neutralnie 0x Redukuj / Sprzedaj



Średnia cena docelowa dla akcji ING Banku Śląskiego na 31 grudnia 2023 roku

240,58 zł

Struktura rekomendacji i średnia cena docelowa na przestrzeni 2023 roku

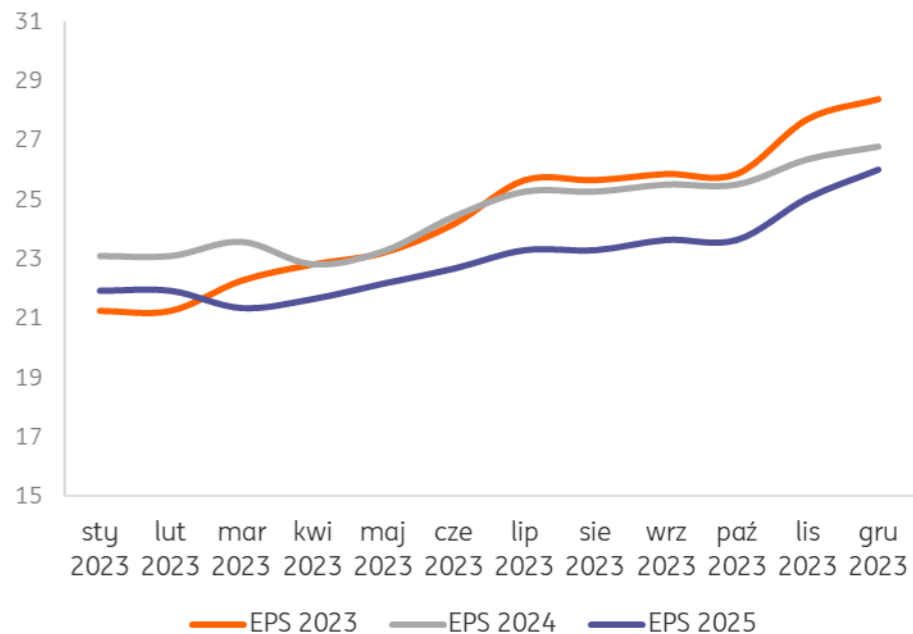


Oczekiwania analityków względem wyniku banku za 2023 rok ulegały stopniowej zmianie w ciągu trwania tego roku. Pomimo trwającej wojny na Ukrainie oraz funkcjonowaniu w otoczeniu o wysokim ryzyku prawnym, dzięki utrzymywaniu się stóp procentowych na relatywnie wysokim poziomie (nawet pomimo obniżek na przełomie trzeciego i czwartego kwartału), średnia cena docelowa akcji ING Banku Śląskiego pozostawała w trendzie wzrostowym, z wyraźnym jego wzmocnieniem w końcówce roku.

Oczekiwania analityków względem wyniku skonsolidowanego ING Banku Śląskiego w trakcie 2023 roku (mln zł)



Zmiana oczekiwań analityków w zakresie zysku na akcję (EPS) dla wyniku za lata 2023-2025 (zł na akcję)



Biuro Relacji Inwestorskich, Raportowania ESG i Analiz Rynkowych przygotowuje również konsensus wyników kwartalnych na podstawie oczekiwań analityków pokrywających naszą spółkę. W perspektywie ostatnich 4 kwartałów (wyniki 2023 roku) różnice pomiędzy zaraportowanym a oczekiwanym rezultatem przedstawione są w tabeli poniżej. Najwyższa rozbieżność (dotycząca IV kw. 2023 roku) wyniosła +27,4% i wynikała z wyższych niż oczekiwał rynek dochodów, przy niższych niż oczekiwano kosztach ryzyka.

Raportowany zysk netto względem kwartalnych oczekiwań rynkowych (mln zł)				
	1Q 2023	2Q 2023	3Q 2023	4Q 2023*
Zaraportowany wynik netto	908,7	1 099,4	1 162,0	1 270,8
Konsensus oczekiwań	809,3	1 012,2	1 134,0	997,8
Różnica	+12,3%	+8,6%	+2,5%	+27,4%

*Konsensus i zysk netto dla wstępnych, nieaudytowanych danych.



Cena akcji

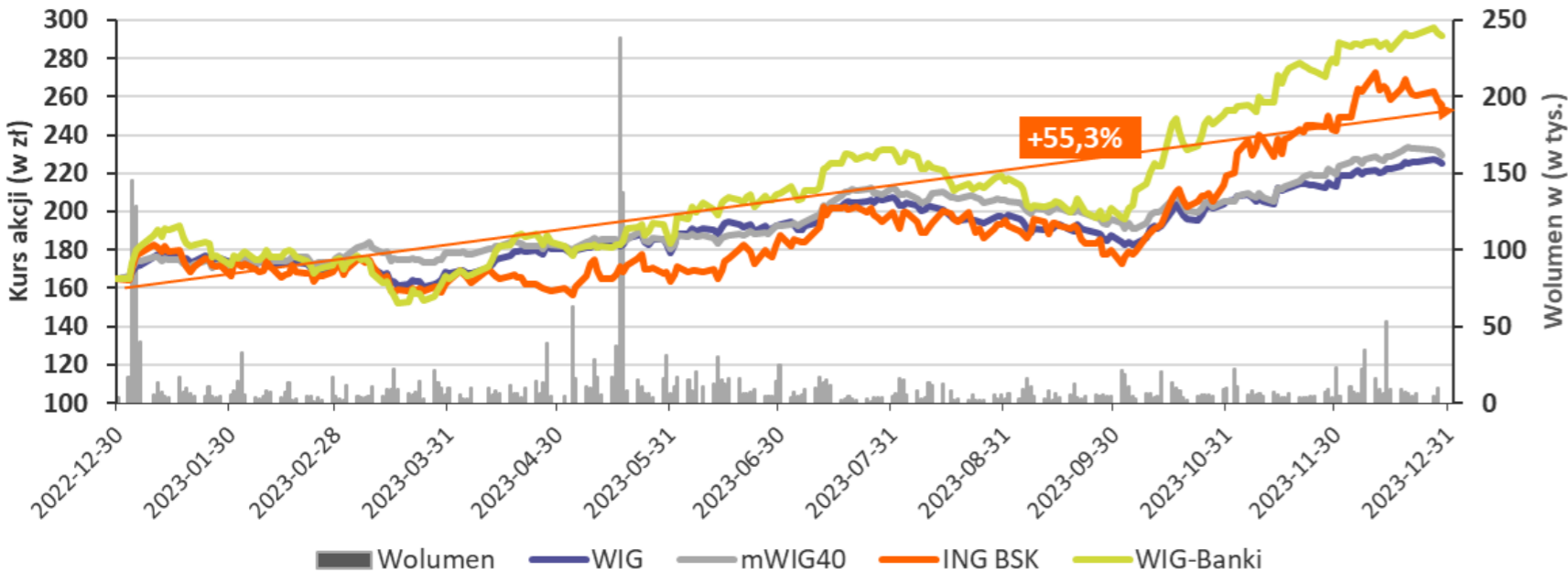
W 2023 roku kurs akcji ING Banku Śląskiego na GPW wahał się w przedziale od 151,6 zł do 275,5 zł. 29 grudnia 2023 roku cena akcji naszego banku wyniosła na zamknięciu sesji 256,0 zł, czyli była o 55,3% wyższa niż w ostatnim dniu notowań 2022 roku. Dla porównania, indeks sektorowy WIG-banki wzrósł w tym czasie o 76,9%.

Na koniec 2023 roku wartość rynkowa naszego banku ukształtowała się na poziomie 33,3 mld zł, podczas gdy wartość księgowa grupy kapitałowej banku wynosiła 16,7 mld zł.

Nasz bank wchodzi w skład indeksów WIG (udział w indeksie 2,065%), mWIG40 (udział 9,995%) oraz WIG-ESG (udział 3,074%) od momentu ich powstania.

Udział w głównych indeksach akcji ING Banku Śląskiego S.A. (na podstawie ostatniej rewizji w danym roku)					
	2019	2020	2021	2022	2023
WIG	2,2023%	1,8181%	2,3694%	1,8698%	2,065%
mWIG40	9,9998%	9,7038%	9,9999%	8,6946%	9,995%
WIG-ESG	-	2,0845%	3,3669%	2,8014%	3,074%

Notowania cen akcji ING Banku Śląskiego S.A. w 2023 roku na tle wybranych indeksów GPW doprowadzonych do porównywalności



Dane na temat akcji ING Banku Śląskiego S.A.					
	2019	2020	2021	2022	2023
Cena akcji na koniec roku (zł)	202,5	171,0	267,0	164,8	256,0
Maksymalna cena akcji (zł)	204,5	207,0	282,0	287,0	275,5
Minimalna cena akcji (zł)	180,0	102,6	167,2	130,0	151,6
Średni <i>spread</i> ważony obrotami (pkt bazowe)	35	43	43	50	41
Kapitalizacja na koniec roku (mld zł)	26,3	21,8	34,7	21,4	33,3
Liczba akcji (tys.)	130 100	130 100	130 100	130 100	130 100
Liczba transakcji ogółem	39 974	88 567	60 865	63 709	68 759
Liczba transakcji pakietowych	3	0	2	1	0
Średnia liczba transakcji na sesję	161	351	242	254	275
Wolumen obrotu	1 949 283	3 799 640	2 404 219	2 203 660	2 840 678
Średni wolumen obrotu na sesję	7 860	17 078	9 579	8 780	11 363
Udział animatorów rynku w obrotach	9,85%	12,41%	8,78%	8,39%	9,23%
Udział dealerów w obrotach	11,93%	3,50%	2,50%	0,61%	0,99%
Zysk na akcję (zł)	12,75	10,3	17,7	13,2	34,1
Wartość księgowa na akcję (zł)	117,01	143,1	104,0	71,8	128,6
Dywidenda na akcję* (zł)	3,50	0,00	5,10	5,30	0,00
Wskaźnik C/Z**	15,9	16,6	15,0	12,5	7,5
Wskaźnik C/WK**	1,7	1,2	2,6	2,3	2,0

*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”.



Nasza pozycja w ratingach

Potwierdzeniem naszej stabilnej pozycji finansowej oraz bardzo dobrych wyników w zakresie zrównoważonego rozwoju są zewnętrzne ratingi kredytowe oraz ESG. Nasz bank współpracuje z następującymi 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 te 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 2023 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 6 września 2023 roku, w ramach rocznego przeglądu, agencja podtrzymała rating dla ING Banku Śląskiego S.A. Perspektywa ratingu długoterminowego podmiotu oraz perspektywa tego ratingu na skali krajowej jest Stabilna.

Moody's Investors Service Ltd.

Agencja Moody's Investors Service (Moody's Investors Service Cyprus Ltd.) nadaje naszemu bankowi rating na podstawie ogólnodostępnych publicznych informacji. Na dzień podpisania raportu rocznego za 2023 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 ratingową Sustainable Fitch (Sustainable Fitch Limited z siedzibą w Londynie).

W komunikacie opublikowanym przez Sustainable Fitch Limited 19 grudnia 2023 roku, w ramach rocznego przeglądu, agencja podtrzymała 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.

Ratingi ING Banku Hipotecznego S.A.

Moody’s Investors Service Ltd.

Agencja Moody’s Investors Service dokonuje oceny ryzyka zarówno ING Banku Hipotecznego jak i listów zastawnych wyemitowanych przez ten bank na podstawie umowy zawartej pomiędzy bankiem a agencją. Na dzień podpisania raportu rocznego za 2023 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.

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.

Okrągłe stoły

Organizujemy okrągłe stoły sprzyjające wymianie wiedzy między przedstawicielami różnych sektorów, m.in. w zakresie działań na rzecz zrównoważonego rozwoju. W 2023 roku zorganizowaliśmy okrągłe stoły z klientami firmowymi dotyczące zrównoważonego rozwoju, konkurencyjności klimatycznej, efektywności energetycznej oraz tego, jak sektor bankowy może wspierać firmy w ich transformacji.

Współpracowaliśmy także z sektorem finansowym i NGOs, z którymi w formule okrągłych stołów pracowaliśmy nad kwestiami roli sektora bankowego w rozwoju zrównoważonych finansów w Polsce oraz tematami społecznymi w sektorze finansowym i kwestią zapobiegania greenwashingowi.

Członkostwa w organizacjach i stowarzyszeniach

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

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

Grupa ING N.V. należy też m.in. do:

- The Academy of Business in Society (ABIS),
- Association for Financial Markets in Europe (AFME),
- Climate Markets and Investment Association (CMIA),
- Equator Principles Association (EP),



- International Integrated Reporting Council (IIRC),
- United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP FI),
- United Nations-convened Net-Zero Banking Alliance,
- Wszystkie partnerstwa Grupy ING dostępne są pod [tym linkiem](#).

W Polsce jesteśmy członkiem m.in.:

- Związku Banków Polskich, w tym Rady Prawa Bankowego i Rady Wydawców Kart Bankowych,
- Polskiego Związku Faktorów,
- Związku Polskiego Leasingu,
- Stowarzyszenia Emitentów Giełdowych,
- Polskiego Komitetu Użytkowników SWIFT,
- Polskiego Stowarzyszenia Inwestorów Kapitałowych,
- United Nations Global Compact (UNGC),
- UNEP/GRID,
- Polskiego Stowarzyszenia Paliw Alternatywnych,
- Forum Odpowiedzialnego Biznesu.

W 2023 roku byliśmy zaangażowani również m.in. w pracę Platformy Zrównoważonych Finansów (inicjatywa Ministerstwa Finansów) oraz Komitetu ds. ESG Krajowej Izby Gospodarczej. Podpisaliśmy Kartę Praw Dziecka w Biznesie (inicjatywa Forum Odpowiedzialnego Biznesu, firm i organizacji społecznych). 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 dane sektorowe, podobnie jak na naszą działalność patrzymy w rozbiciu na dwa segmenty:

- segment detaliczny:
 - osoby fizyczne,
- segment korporacyjny:
 - przedsiębiorcy indywidualni,
 - rolnicy 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 2023 roku podstawowe kategorie pieniężne kształtowały się następująco:

- Zobowiązania ogółem wzrosły o 9,8% r/r do łącznej wartości 1 917,3 mld zł (wzrost o 171,3 mld zł r/r) i charakteryzowały się wyższą dynamiką wzrostu po stronie depozytów segmentu detalicznego niż segmentu korporacyjnego.
- Zobowiązania wobec segmentu detalicznego osiągnęły wartość 1 101,8 mld zł, co oznacza przyrost o 110,6 mld zł r/r (+11,2% r/r) w porównaniu do grudnia 2023 roku.
- Zobowiązania wobec segmentu korporacyjnego ukształtowały się na poziomie 815,4 mld zł, czyli były o 8,0% wyższe niż w grudniu 2022 roku. Wzrost wolumenu o 60,7 mld zł r/r został osiągnięty przede wszystkim dzięki przyrostowi zobowiązań wobec przedsiębiorstw (o 8,8% tj. o 41,1 mld zł do 505,7 mld zł). W ujęciu nominalnym wzrost o mniejszej skali odnotowały także depozyty rolników indywidualnych (+6,3 mld zł, ale +24,2% r/r) oraz

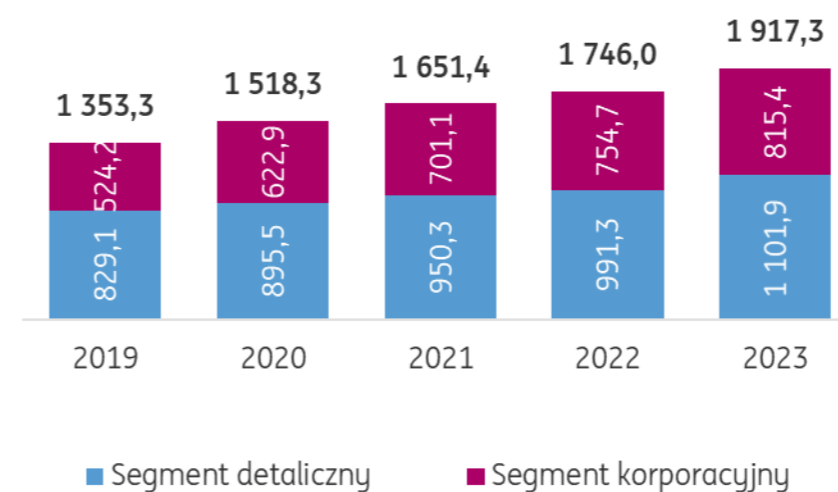


depozyty instytucji niekomercyjnych działających na rzecz gospodarstw domowych (+3,5 mld zł, + 9,7% r/r). Spadek odnotowały natomiast depozyty wobec instytucji samorządowych i FUS (-10,2 mld zł, -13,0% r/r).

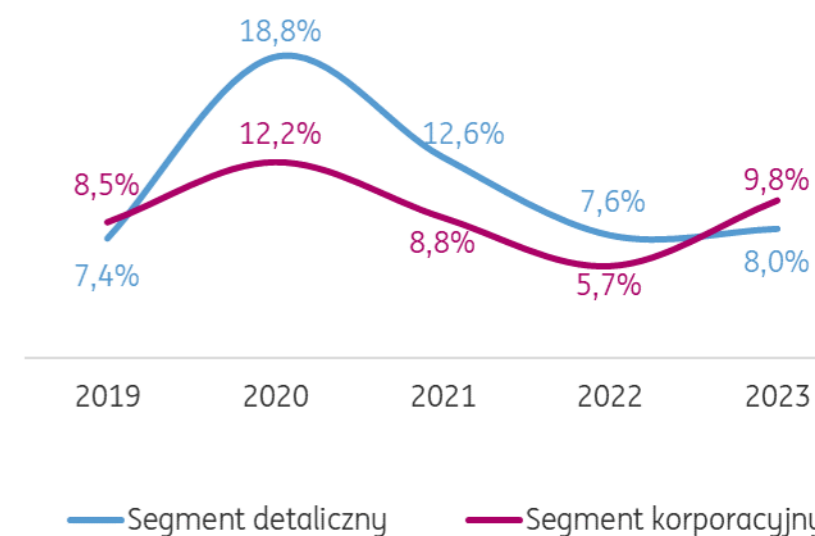
Należności

- Należności ogółem na koniec grudnia 2023 roku spadły o 1,3% r/r (spadek o 17,2 mld zł do łącznej wartości 1 318,2 mld zł). Spadek portfela należności od klientów wynikał głównie z ujemnej dynamiki osiągniętej w segmencie detalicznym.
- Należności od segmentu detalicznego osiągnęły w grudniu 2023 roku poziom 687,3 mld zł i były o 1,9% niższe niż przed rokiem. Kredyty mieszkaniowe, stanowiące główną część zaangażowania kredytowego banków w stosunku do segmentu detalicznego (stanowią 69,8% należności od tej grupy klientów, w stosunku do 70,9% przed rokiem), zmniejszyły się o 3,4% do 403,9 mld zł. Na koniec grudnia 2023 roku, portfel złotych kredytów mieszkaniowych osiągnął poziom 403,9 mld zł i wzrósł o 8,8 mld zł r/r. Sama sprzedaż kredytów hipotecznych – w oparciu o dane NBP – wyniosła od stycznia do grudnia 2023 roku 58,8 mld zł (+21% r/r). Portfel walutowych kredytów mieszkaniowych spadł o 25,8 mld zł r/r do poziomu 75,8 mld zł z powodu naturalnej amortyzacji portfela oraz ponoszenia rezerw na ryzyko prawne tego portfela i realizacji programów uгод z klientami przez banki. Pozostałe kredyty detaliczne, w tym kredyty konsumpcyjne, wzrosły o 1,9% (o 3,9 mld zł) względem końca grudnia 2022 roku i osiągnęły wartość 207,6 mld zł. Sprzedaż pozostałych kredytów detalicznych – w oparciu o dane NBP – wyniosła od stycznia do grudnia 2023 roku 116,4 mld zł, czyli była wyższa o 22,0% r/r.
- Należności od klientów korporacyjnych wzrosły w porównaniu do grudnia 2022 roku o 30,3 mld zł (+5,0% r/r) do poziomu 630,9 mld zł. Same należności od przedsiębiorstw spadły o 2,5 mld zł (-0,7% r/r) do poziomu 373,2 mld zł. Popyt na kredyty korporacyjne pozostawał w okresie styczeń - grudzień 2023 roku w trendzie spadkowym w ujęciu rok do roku. Sprzedaż kredytów dla przedsiębiorstw niefinansowych – w oparciu o dane NBP – wyniosła w 2023 roku 202,5 mld zł i była niższa o 3% r/r. Należności od przedsiębiorców indywidualnych zmalały – ich saldo spadło o 4,1% r/r (-2,3 mld zł) do 54,4 mld zł.

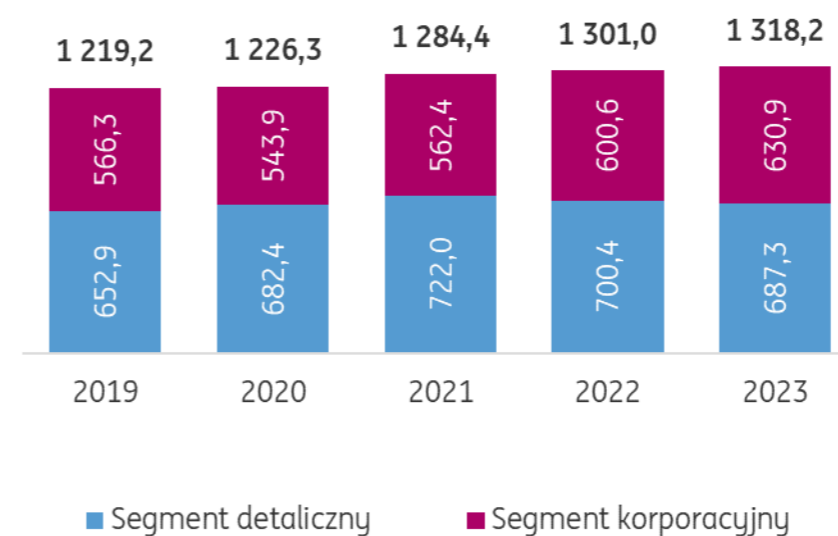
Stan zobowiązań* (mld zł)



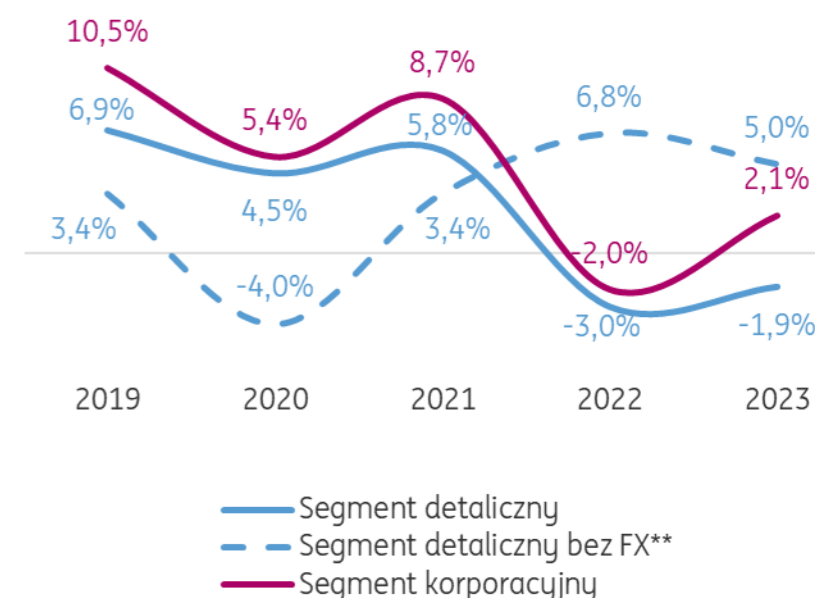
Dynamika stanu zobowiązań*



Stan należności* (mld zł)



Dynamika stanu należności*



*Na podstawie danych NBP; **z wyłączeniem portfela walutowych kredytów hipotecznych.



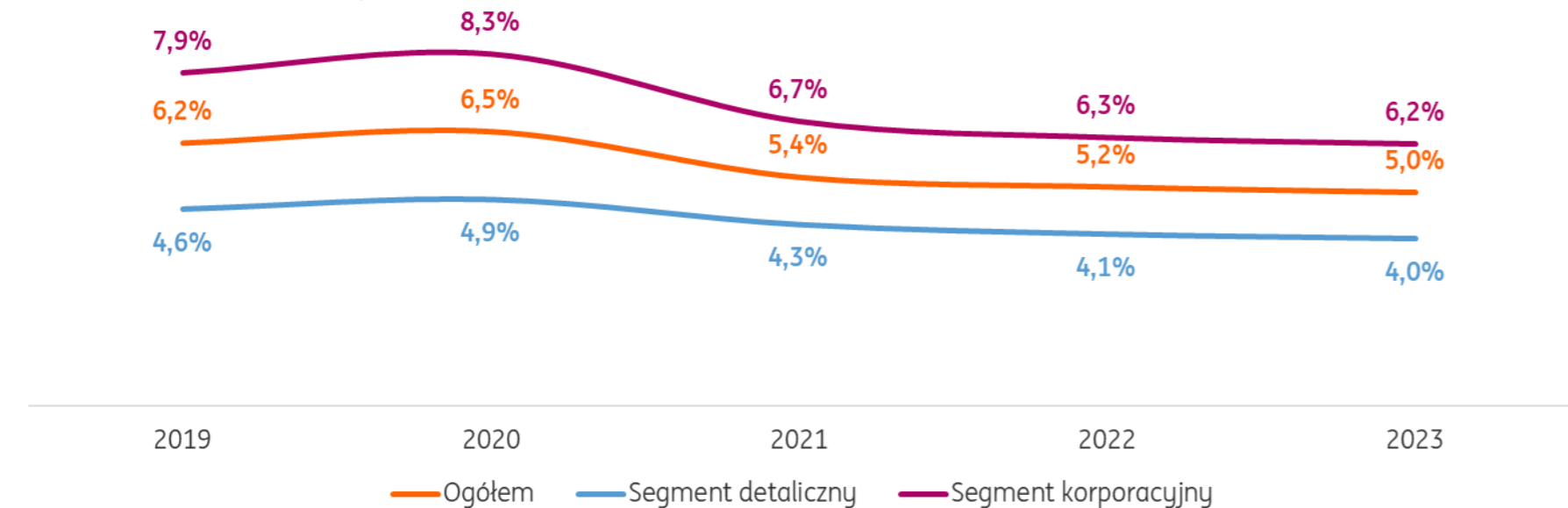
Jakość aktywów

W zakresie jakości aktywów, w na koniec 2023 roku udział kredytów w Etapie 3 w całości kredytów wycenianych według zamortyzowanego kosztu wynosił 5,0% (względem 5,2% w grudniu 2022 roku).

Jakość aktywów w segmencie detalicznym wynosiła na koniec 2023 roku 4,0%, co oznacza nieznaczną poprawę względem końca 2022 roku. Kategorią, która zanotowała wyraźne pogorszenie jakości są kredyty na nieruchomości indeksowane/denominowane do CHF (wzrost z 8,2% na koniec 2022 roku do 15,2% na koniec 2023 roku).

W segmencie korporacyjnym udział ekspozycji w etapie 3 i POCl wynosiła na koniec grudnia 2023 roku 6,2% i była na nieznacznie niższym poziomie względem końca 2022 roku. Można w tym okresie zaobserwować nieznaczny spadek jakości kredytów operacyjnych, ale jednocześnie poprawę jakości kredytów inwestycyjnych oraz na nieruchomości.

Udział należności w etapie 3



Źródło: Szacunek na podstawie danych KNF.

Wyniki finansowe

W 2023 roku zysk netto sektora bankowego wzrósł do 27,9 mld zł względem 10,7 mld zł w 2022 roku. Wynik brutto sektora bankowego wyniósł 41,9 mld zł i był ponad dwukrotnie wyższy (119,1%) niż w 2022 roku.

Widoczna poprawa wyników sektora w 2023 roku to głównie efekt braku odpisu na wakacje kredytowe oraz otoczenia wyższych stóp procentowych, które wspierały wynik z tytułu odsetek – poprawił się on o 43,4% r/r.

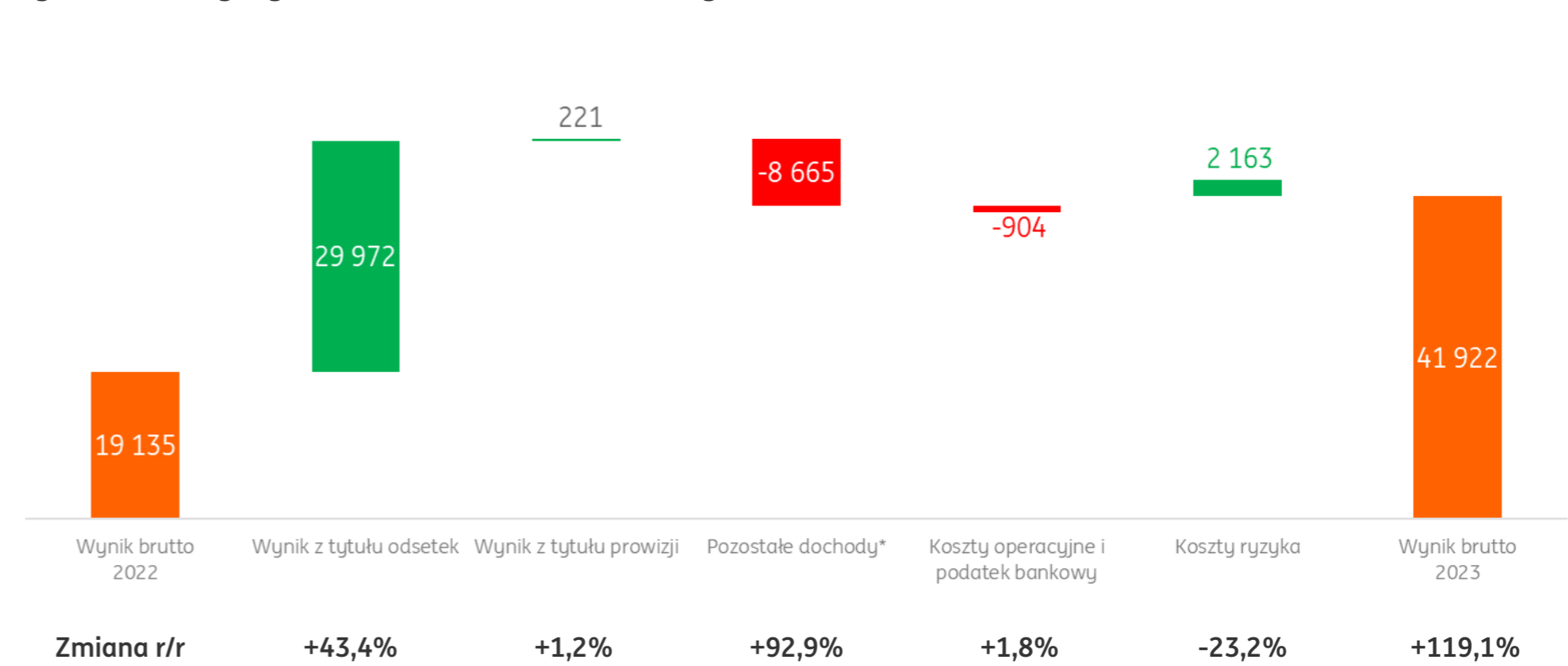
Należy zauważyć, że marża odsetkowa w sektorze w 2023 roku liczona w oparciu o wartość średnich BRR wyniosła nieco ponad 4% i była o ponad 1 p.p. wyższa w porównaniu do 2022 roku.

Wynik z tytułu opłat i prowizji w 2023 roku był na podobnym poziomie jak rok wcześniej, natomiast pozostałe dochody były aż o 8,7 mld zł mniejsze (i w konsekwencji w 2023 roku podobnie jak w 2022 roku ujemne) za sprawą znaczących rezerw na ryzyko prawne walutowych kredytów hipotecznych.

Poprawa dochodów została w niewielkiej części zniesiona przez wzrost pozycji kosztowych. Koszty działania były o 1,8% wyższe niż w poprzednim roku, głównie w zakresie kosztów wynagrodzeń (+21,7% r/r), przy niższym wzroście amortyzacji (9,0% r/r) oraz obniżeniu się pozostałych kosztów działania (wraz z podatkiem bankowym) o 15,9% w porównaniu do 2022 roku. W tym ostatnim zakresie niższe były o 33,8% koszty związane z BFG (spadek o 14,1% składki sektora na fundusz przymusowej restrukturyzacji i brak opłat na fundusz gwarancji depozytów) oraz nie wystąpiły koszty związane z utworzeniem Systemu Ochrony Banków Komercyjnych.

Jednocześnie niższe były koszty ryzyka (spadek o 23,2% r/r).

Czynniki zmiany wyniku brutto sektora bankowego w 2023 roku (mln zł)



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



Rynek kapitałowy

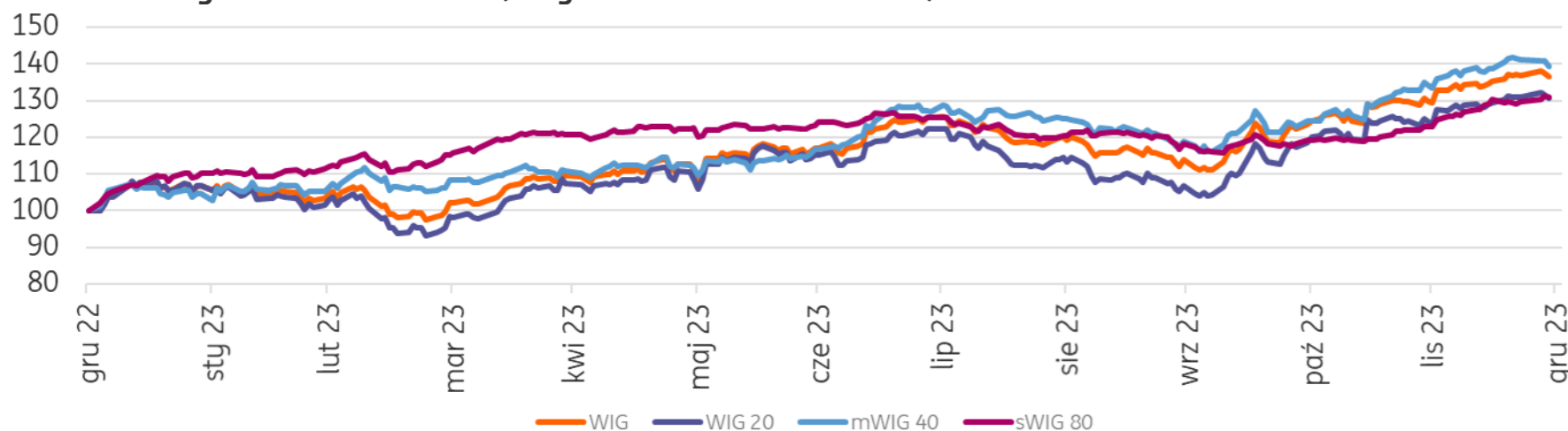
Giełda Papierów Wartościowych

Główne indeksy na warszawskiej Giełdzie Papierów Wartościowych zakończyły 2023 roku na poziomie wyższym niż na koniec 2022 roku. Indeks szerokiego rynku – WIG zyskał w porównaniu do końca 2022 roku 36,5%. Również ponad 30% zyskał indeks grupujący spółki o największej kapitalizacji – WIG20 (30,7%). mWIG40 zyskał z kolei 39,3%, a indeks mniejszych spółek – sWIG80 – wzrósł w 2023 roku o 30,9% względem końca 2022 roku.

Na koniec grudnia 2023 roku na Rynku Głównym GPW były notowane 413 spółek, w tym 42 zagraniczne. Kapitalizacja spółek krajowych wyniosła 760,2 mld zł, czyli była o 32,3% wyższa w porównaniu z końcem grudnia 2022 roku. Łączna kapitalizacja spółek krajowych i zagranicznych wyniosła 1 440,3 mld zł, co oznaczało wzrost o 29,3% r/r. W minionym roku miało miejsce 10 debiutów (9 z nich polegało na przejściu z rynku NewConnect), natomiast 12 innych spółek zostało wycofanych z obrotu giełdowego.

Rok 2023 charakteryzował się niewielkim spadkiem obrotów na Głównym Rynku. Wartość obrotów sesyjnych na akcjach, prawach do akcji i prawach poboru spadła o 3,9% w stosunku do analogicznego okresu roku poprzedniego i wyniosła 274,5 mld zł. Wartość całkowitych obrotów (łącznie z transakcjami pakietowymi) spadła o 3,8% do poziomu 282,1 mld zł.

Główne indeksy GPW w 2023 roku (30 grudnia 2022 roku = 100)



Źródło: Giełda Papierów Wartościowych.

Fundusze inwestycyjne

Na koniec grudnia 2023 roku aktywa funduszy inwestycyjnych (w oparciu o dane IZFiA) wyniosły 320,2 mld zł, czyli o 51,2 mld zł (+19%) więcej niż na koniec grudnia 2022 roku. Każdy z miesięcy od stycznia do grudnia 2023 roku charakteryzował się dodatnimi napływami netto (łącznie napływ netto wynosiły 22,9 mld zł), w przeciwieństwie do okresu styczeń – grudzień 2022 roku (umorzenia netto wyniosły wtedy 23,1 mld zł).

Wzrost aktywów wynikał z wyższej wartości środków zgromadzonych w funduszach niededykowanych (dostępnego dla szerokiego grona inwestorów) – wzrost o 48,2 mld zł (do poziomu 195,7 mld zł w grudniu 2023 roku). Fundusze dedykowane na koniec grudnia 2023 roku zarządzały aktywami o wartości 124,4 mld zł (2,97 mld zł więcej względem grudnia 2022 roku).

W ramach funduszy niededykowanych (z wyłączeniem PPK), na koniec grudnia 2023 roku w ujęciu nominalnym wartości aktywów zyskały rok do roku przede wszystkim fundusze dłużne i pieniężne (+24,9 mld zł), a następnie fundusze akcyjne (+6,8 mld zł) i mieszane (+2,3 mld zł).

Źródło: Izba Zarządzających Funduszami i Aktywami.

Otwarte Fundusze Emerytalne

W grudniu 2023 roku aktywa OFE wynosiły 208,1 mld zł, czyli o 51,7 mld zł (+33,1%) więcej niż na koniec grudnia 2022 roku. Według stanu na koniec grudnia 2023 roku, 91,4% tych aktywów stanowiły akcje emitentów krajowych i zagranicznych (88,9% na koniec grudnia 2022 roku).

Źródło: Komisja Nadzoru Finansowego.

Pracownicze Plany Kapitałowe

W oparciu o dane z Ewidencji PPK, fundusze te miały zgromadzone na koniec grudnia 2023 roku 21,74 mld zł aktywów na łącznie 3,95 mln rachunków PPK (odpowiednio 12,0 mld zł i 3,0 mln na koniec 2022 roku). Na koniec grudnia 2023 roku 320 tys. podmiotów umożliwiał swoim pracownikom oszczędzenie emerytalne w ramach PPK, a partycypacja w programie wynosiła 45,6% (52,0% w sektorze prywatnym i 26,1% w sektorze publicznym).

Źródło: mojppk.pl

Zmiany w prawie

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



Otoczenie gospodarcze

2023 rok

Produkt Krajowy Brutto

Według wstępnego szacunku Głównego Urzędu Statystycznego (GUS) wzrost gospodarczy w 2023 roku wyhamował do 0,2%, po wzroście Produktu Krajowego Brutto (PKB) o 5,3% w 2022 roku. Spadkowi konsumpcji prywatnej (-1% r/r) oraz wzrostowi inwestycji (8% r/r) towarzyszył wysoki pozytywny wkład do wzrostu PKB ze strony poprawy salda wymiany handlowej z zagranicą, za sprawą głębszego spadku importu niż eksportu, oraz duży negatywny wkład ze strony zmiany stanu zapasów.

W trakcie roku roczne tempo wzrostu odbiło z -0,5% w pierwszej połowie roku do ok. 0,8% w drugiej połowie roku 2023. Odbudowująca się koniunktura była m.in. związana ze spadkiem inflacji, który sprzyjał poprawie dochodów realnych do dyspozycji gospodarstw domowych i poprawie konsumpcji prywatnej, która wzrosła w drugiej połowie roku, po spadkach w pierwszej jego części. Wstępne szacunki dotyczące IV kwartał 2023 roku wskazują na ponowną stagnację konsumpcji prywatnej. Zdaniem ekonomistów ING Banku Śląskiego proces odbudowy popytu konsumpcyjnego będzie kontynuowany w 2024 roku, co przy mniejszej presji ze strony zapasów przełoży się na przyspieszenie wzrostu PKB w roku bieżącym do ok. 3%. Dostęp do funduszy europejskich w ramach Krajowego Planu Odbudowy powinien podtrzymać wzrost inwestycji, pomimo zakończenia w 2023 roku wydatkowania funduszy z perspektywy finansowej Unii Europejskiej na lata 2014–20 (zasada t+3). Jednak tempo inwestycji w 2024 roku będzie zbliżone do 3% r/r, tj. niższe niż w 2023 roku (8% r/r) kiedy realizowane były duże projekty skupione w największych przedsiębiorstwach, podczas gdy inwestycje w przedsiębiorstwach mniejszych wciąż spadały.

Według szacunków ekonomistów ING Banku Śląskiego w ostatnim kwartale 2023 roku zrost PKB wyniósł ok. 1,0%. Konsumpcja prywatna wzrosła o ok. 0,1% r/r, a inwestycje o ok. 7,6% r/r. W IV kwartale 2023 nadal wsparciem dla PKB była poprawa salda wymiany handlowej z zagranicą, natomiast zmiana stanu zapasów nadal negatywnie wpływała na zmianę PKB w ujęciu rocznym.

Według ekonomistów banku, koniunktura gospodarcza pod koniec 2023 roku poprawiała się powoli, a początek 2024 roku powinien przynieść kontynuację pozytywnych trendów. Perspektywy na dalszą część roku także wyglądają lepiej niż sytuacja gospodarcza w 2023 roku, chociaż odbicie gospodarcze będzie polegać głównie na popycie wewnętrznym, podczas gdy kondycja głównych partnerów handlowych i eksport są niepewne.

Rozpoczęcie cyklu łagodzenia polityki pieniężnej przy nadal luźnej polityce fiskalnej

Rok 2023 upływał pod znakiem wygasania impulsu inflacyjnego wygenerowanego w 2022 roku przez silny wzrost cen surowców, w tym energetycznych, związany m.in. z pandemią, a następnie rosyjską agresją na Ukrainę i embargiem na import surowców z Rosji. Po okresie największego skoku cen energii od lat 70tych, rok ubiegły przyniósł wyraźny trend dezinflacyjny na świecie i w Polsce, w tym unormowanie się cen surowców. Gospodarka weszła jednak w 2023 rok pod ciężarem impulsu inflacyjnego wygenerowanego przez wcześniejszy kryzys pandemiczny i energetyczny, co początkowo negatywnie odbijało się na dochodach realnych gospodarstw domowych i ich skłonności do konsumpcji. Konsekwencją był spadek PKB w I i II kwartale 2023 roku w ujęciu rocznym. Na przestrzeni roku spadająca inflacja i utrzymujący się na dwucyfrowym poziomie wzrost nominalnych wynagrodzeń przyczyniły się do odbudowy realnej siły nabywczej konsumentów.

Inflacja osiągnęła szczyt w lutym ubiegłego roku (18,4% r/r), po czym rozpoczął się proces dezinflacji, który skłonił Radę Polityki Pieniężnej (RPP) do obniżek stóp procentowych w drugiej połowie roku. We wrześniu stopa referencyjna Narodowego Banku Polskiego (NBP) została obniżona o 75 p.b. do 6,00%, a w październiku o kolejne 25p.b. do 5,75%. Pod koniec 2023 roku nastawienie RPP uległo zmianie, a cykl łagodzenia polityki pieniężnej został zatrzymany. Zmiana nastawienia RPP była efektem niepewności co do kształtowania się cen regulowanych, działań na rzecz ochrony gospodarstw domowych przed wzrostem cen energii oraz polityki fiskalnej w 2024 roku. W 2023 roku ceny energii elektrycznej i gazu dla gospodarstw domowych zostały „zamrożone” na poziomie z 2022 roku. Nadal obowiązywała także zerowa stawka VAT na żywność. Przywrócono natomiast podstawowe stawki (23%) na nośniki energii i paliwa. Według jesiennej notyfikacji fiskalnej, deficyt sektora instytucji rządowych i samorządowych mógł w 2023 roku wynieść nawet 5,6%.

Międzynarodowe otoczenie gospodarcze

W 2023 roku gospodarka światowa rosła poniżej swego długookresowego tempa wzrostu. Wynikało to m.in. z wcześniejszego szoku inflacyjnego i było skutkiem agresywnego zacieśnienia polityki pieniężnej w USA i Europie Zachodniej oraz ujawnienia słabości strukturalnych gospodarki chińskiej. Napięcia geopolityczne podsycą kontynuacja rosyjskiej wojny w Ukrainie, co wymagało dalszego wsparcia dla Ukrainy z Zachodu i dalszego zaostrzenia sankcji w stosunku Rosji. Natomiast po ataku Hamasu na Izrael 7 października 2023 roku, rozpoczęła się wojna w Strefie Gazy. Napięcia na Bliskim Wschodzie objęły także ataki pro-palestyńskich wojowników w Jemenie na statki na Morzu Czerwonym czy ataki dronów na amerykańską bazę wojskową w Jordanii, co wywołało nowe zaburzenia w handlu międzynarodowym, po tym jak łańcuchy dostaw wróciły do normalnego funkcjonowania w trakcie 2023 roku.



Po tym jak kraje UE i Wielkiej Brytanii mocno interweniowały na rynku energii w kryzysowym 2022 roku (limity cenowe i działania na rzecz redukcji popytu na energię), w 2023 roku nastąpiła normalizacja na rynku gazu ziemnego i energii elektrycznej. Obok spadku globalnych cen surowców (energii, metali, żywności), stanowiło to silny czynnik dezinflacyjny. Proces spadku inflacji wpierała także szybki proces zacieśniania polityki monetarnej przez banki centralne, w tym Fed i EBC. W 2023 roku banki centralne zwiększały restrykcyjność polityki pieniężnej, a stopy procentowe osiągnęły docelowy poziom w cyklu zacieśnienia w połowie 2023 roku (stopa Fed w przedziale 5,25%-5,50% w lipcu 2023 roku), a w przypadku EBC jesienią 2023 roku (stopa refinansowa 4,5% we wrześniu 2023 roku). Fed i EBC przyjęły wówczas podejście „stopy wyżej na dłużej”, podkreślające determinację w sprowadzeniu inflacji do celu 2%. Proces dezinflacji wspierało wolniejsze od oczekiwań ożywienie w Chinach po zniesieniu polityki Zero-Covid pod koniec 2022 roku, a skutki kryzysu na rynku nieruchomości i napięć fiskalnych, prowadziło do spadku tempa wzrostu PKB w tym kraju oraz korekty w dół prognoz średnioterminowych.

W prognozach ze stycznia 2024 roku, Międzynarodowy Fundusz Walutowy (MFW) przewiduje, że wzrost gospodarczy na świecie w 2024 roku wyniesie 3,1%, podobnie jak w 2023 roku, lecz poniżej 3,5% z 2022 roku. MFW spodziewa się spowolnienia w gospodarce amerykańskiej do 2,1% w 2024 roku z 2,5% w 2023 i przyspieszenia – choć z bardzo niskiego poziomu – wzrostu PKB w strefie euro do 0,9% w 2024 roku z zaledwie 0,5% w 2023 roku. Na niski wzrost w całej strefie euro wpłynęła słaba koniunktura w jej największych gospodarkach, w szczególności w Niemczech, zmagających się z osłabieniem popytu zewnętrznego, niepewnością fiskalną i wzrostem skłonności do oszczędzania konsumentów doświadczonych wysoką inflacją. W 2022 roku i w I połowie 2023 roku wysoka inflacja doprowadziła do silniejszej erozji dochodów realnych konsumentów w Europie niż w USA, a ich odbudowa następowała stopniowo. Czynnikiem wspierającym wzrost w obu obszarach, szczególnie w USA, jest dobra kondycja rynku pracy i niska stopa bezrobocia.

Rok 2023 był okresem dezinflacji na rynkach bazowych. Inflacja konsumencka CPI w USA osiągnęła szczyt 9,1% r/r w czerwcu 2022 roku - od tego czasu systematycznie i szybko spadała – do 3,0% w czerwcu 2023 roku, później nieco odbiła do 3,4% w grudniu 2023 roku. Szczyt inflacji konsumenckiej w strefie euro (10,6% r/r) przypadł na październik 2022 roku i od tego czasu ukształtowała się wyraźna tendencja spadkowa do 2,4% r/r w listopadzie 2023 roku i odbicie do 2,9% w grudniu 2023 roku. Obok ustąpienia szoków podażowych (normalizacja w łańcuchach dostaw i na rynku energii w 2023 roku), dezinflacji sprzyjała restrykcyjna polityka pieniężna, która doprowadziła do schłodzenia popytu wewnętrznego, i umiarkowane ożywienie w Chinach, co obniżyło ceny surowców.

Agresywne zacieśnienie polityki pieniężnej w odpowiedzi na potężne szoki podażowe miało na celu powstrzymanie odtotwiczenia oczekiwań inflacyjnych i przeciwdziałanie tzw. efektom wtórnym w innych cenach towarów i usług,

co obrazują zmiany inflacji bazowej. Odpowiedź ze strony Fed była bardziej zdecydowana niż EBC – cykl podwyżek stóp procentowych w USA (marzec 2022 roku) rozpoczął się kilka miesięcy wcześniej niż w strefie euro (lipiec 2022 roku), a stopy procentowe wzrosły wyżej (5,5% - górny pułap stóp Fed) niż w strefie euro (4,5%). W kontekście spadku inflacji i korzystnych prognoz inflacyjnych na 2024 rok oraz osłabienia koniunktury w IV kwartale 2023 roku i dalszego spowolnienia w 2024 roku, uczestnicy rynku spodziewają się szybszych i głębszych obniżek stóp procentowych w bieżącym roku w USA niż w strefie euro.

Ekonomiści grupy ING spodziewają się rozpoczęcia cyklu obniżek stóp procentowych w II kwartale 2024 roku i ograniczenia programu zacieśnienia ilościowego. Podobnie do wycen w instrumentach finansowych na początku 2024 roku, w całym roku ekonomiści grupy ING oczekują łącznych obniżek o 150 p.b., wyraźnie głębiej niż grudniowa projekcja Fed, wskazująca na obniżki łącznie o około 75 b.p. Natomiast pierwsza obniżka stóp procentowych EBC jest możliwa – w ocenie ekonomistów ING – w czerwcu 2024 roku, a w całym roku łącznie o 75 p.b. Oczekiwania te wynikają z wyraźnej dezinflacji głównego indeksu cen konsumpcyjnych oraz korzystnych prognoz inflacyjnych na 2024 rok w warunkach spodziewanego spowolnienia tempa wzrostu PKB w USA czy utrzymującej się stagnacji w strefie euro.

2024 rok

Niżej prezentowane prognozy i oczekiwania ekonomistów ING Banku Śląskiego zostały sporządzone na przełomie 2023 i 2024 roku.

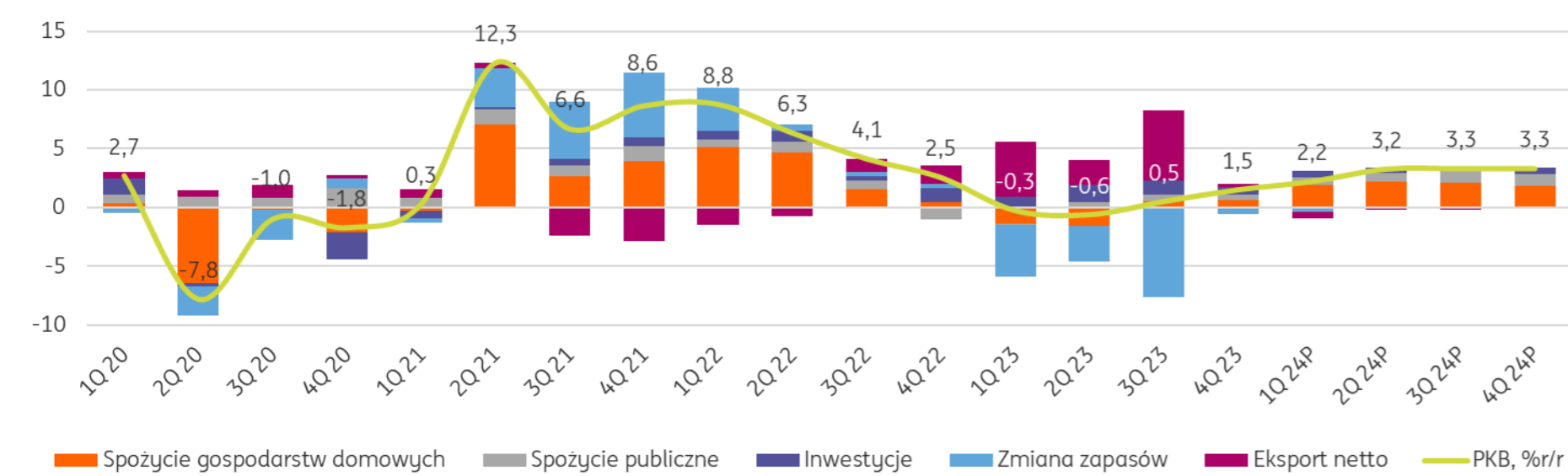
Produkt Krajowy Brutto

Ekonomiści ING Banku Śląskiego prognozują, że wzrost gospodarczy w Polsce przyspieszy w 2024 roku do 3% z 0,2% w 2023 roku. Chociaż inflacja pozostaje podwyższona, to obniżyła się istotnie, podczas gdy wzrost wynagrodzeń utrzymuje się na dwucyfrowym poziomie. Dalsza odbudowa realnej siły nabywczej gospodarstw domowych i poprawiające się nastroje konsumenckie przełożą się na wzrost konsumpcji, chociaż w tempie około 3% r/r, a więc niższym od notowanego w okresie dobrej koniunktury ostatnich lat. Inwestycjom prywatnym powinna sprzyjać kontynuacja realizacji projektów związanych z transformacją energetyczną przez duże firmy. Z kolei skalę wyhamowania inwestycji publicznych ograniczy odblokowanie środków z Krajowego Planu Odbudowy (KPO). W 2024 roku Polska ma otrzymać z Unii Europejskiej z tego tytułu ok. 77 mld zł, z czego ok. 37 mld zł stanowią granty, a ok. 40 mld zł preferencyjne pożyczki. Odbudowa popytu wewnętrznego ograniczy pozytywny wpływ wymiany handlowej z zagranicą na PKB. Jednocześnie dostosowanie stanu zapasów nie powinno być już takim obciążeniem dla wzrostu gospodarczego jak w 2023 roku.



Perspektywy gospodarcze na 2024 rok pozostają obarczone ryzykami i wysoką niepewnością. Zmiany prognoz mogą nastąpić w przypadku dalszego nasilenia lub deeskalacji napięć geopolitycznych, w tym w szczególności związanych z działaniami militarnymi w Ukrainie i na Bliskim Wschodzie. Wyzwaniem jest także słabość popytu zewnętrznego w związku z oczekiwanym utrzymaniem się niekorzystnej koniunktury w Niemczech, które są głównym partnerem handlowym Polski.

Dekompozycja wzrostu PKB (%)



Źródło: GUS, prognoza ING.

Rynek pracy i poziom wynagrodzeń

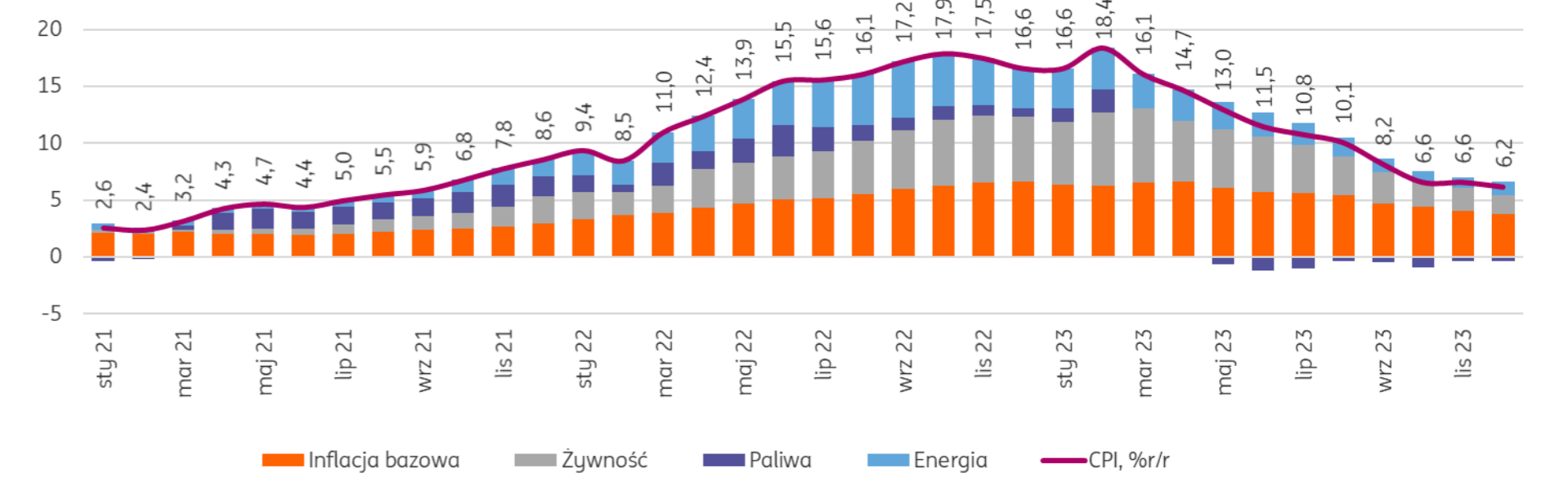
Pomimo niekorzystnej koniunktury w ubiegłym roku rynek pracy pozostaje w dobrej kondycji, w dużej mierze ze względów strukturalnych. Kurcząca się populacja w wieku produkcyjnym ogranicza podaż pracy i sprzyja imigracji ekonomicznej oraz aktywizacji zawodowej uchodźców z Ukrainy. Główną barierą dla wzrostu zatrudnienia jest ograniczona podaż pracy, a nie niewystarczający popyt. Stopa bezrobocia w Polsce należy do najniższych w Unii Europejskiej. Przekłada się to na presję na wzrost wynagrodzeń, dodatkowo podbijaną przez dynamiczny wzrost płacy minimalnej. Z początkiem 2024 roku minimalne miesięczne wynagrodzenie zostało podniesione z 3 600 zł do 4 242 zł (+17,8%), a od lipca wzrośnie do 4 300 zł. Ponadto, budżet państwa na 2024 rok zakłada 30% wzrost wynagrodzeń dla nauczycieli (w tym przedszkolnych i kadry akademickiej) oraz 20% wzrost płac w sferze budżetowej. Ekonomiści ING Banku Śląskiego spodziewają się, że w 2024 roku będzie kolejnym rokiem z dwucyfrowym wzrostem przeciętnego wynagrodzenia.

Inflacja

W 2024 roku średnia inflacja wyniesie około 5%. Początek 2024 roku będzie okresem dalszej dezinflacji, jednak w II kwartale 2024 roku inflacja ponownie wzrośnie a jej poziom będzie determinowany przez decyzje fiskalne i regulacyjne. Obowiązywanie zerowej stawki VAT na żywność zostało wydłużone do końca marca 2024 roku, a ceny energii elektrycznej, gazu i ogrzewania pozostaną zamrożone na poziomie z 2022 roku do końca czerwca tego roku. W połączeniu z wysoką bazą odniesienia z początku 2023 roku, kiedy miał miejsce dynamiczny wzrost cen konsumpcyjnych, oznacza to, że w I kwartale 2024 roku inflacja spadnie do celu NBP, ale będzie to proces przejściowy. Ekonomiści Banku ING zakładają, że VAT na żywność zostanie przywrócony od kwietnia, a od lipca nastąpi częściowe „odmrożenie” cen energii dla gospodarstw domowych. W takim scenariuszu inflacja CPI może wrócić w okolice 5-6% w drugiej połowie 2024 roku.

Na podwyższonym poziomie pozostanie inflacja bazowa z wyłączeniem cen żywności i energii. Będzie to głównie wynik wysokiego wzrostu płac i związanych z tym wzrostów cen usług. W globalnym otoczeniu dezinflacyjnym za podwyższonym poziomie inflacji w Polsce będą stały głównie czynniki krajowe – zarówno rynkowe (napięty rynek pracy), jak i administracyjne (decyzje w sprawie cen regulowanych energii).

Inflacja (CPI) – dekompozycja (%)



Źródło: GUS, prognoza ING.

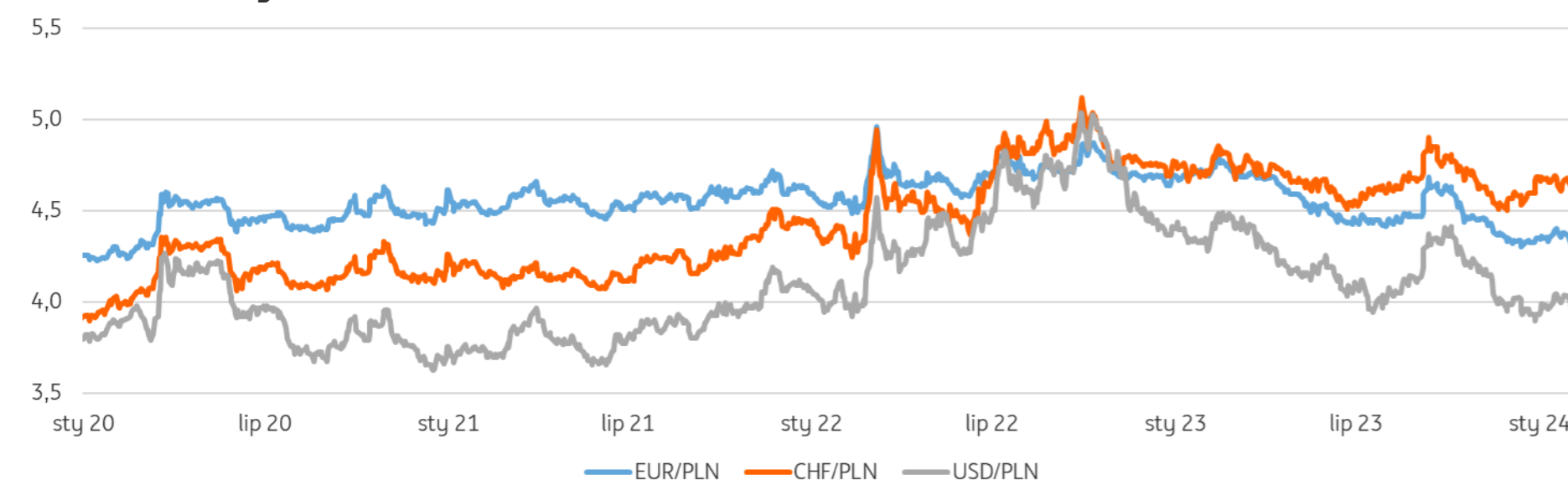


Wpływ sytuacji na globalnych rynkach finansowych na polską gospodarkę

Inwestorzy zagraniczni od początku roku redukują swoje długie pozycje w PLN. Na razie przeciwdziała to umocnieniu złotego, na które wskazują solidne fundamenty stojące za złotym. W związku z tym przebicie 4,30 może okazać się trudne na początku I kwartału 2024 roku.

Niemniej jednak oczekujemy, że złoty będzie kontynuował wzrosty w tym roku z poziomami docelowymi w okolicach 4,20-25. Rynek nadal wycenia agresywne obniżki stóp NBP, ponad 200 p.b. w tym roku, poczynsz od marca. Retoryka RPP sugeruje, że przestrzeń do obniżek jest znacznie mniejsza, biorąc pod uwagę prawdopodobne odbicie CPI w drugiej połowie 2024 roku. Ponadto, spodziewamy się powolnego napływu kapitału z zagranicy, zarówno inwestycyjnego (udział zagranicy w polskich obligacjach jest wciąż o połowę niższy niż w innych krajach CEE), jak i z UE. Polska powinna również utrzymać nadwyżkę na rachunku obrotów bieżących. Konflikt w Ukrainie pozostaje kluczowym ryzykiem dla złotego, ponieważ ukraiński sukces staje się coraz bardziej odległy.

Notowania złotego



Źródło: NBP, prognoza ING.

Finanse publiczne

Rok 2023 przyniósł dalszy wzrost nierównowagi sektora finansów publicznych, a deficyt sektora instytucji rządowych i samorządowych wzrósł powyżej 5% PKB, wobec 3,8% PKB w roku 2022. Pomimo przywrócenia podstawowych stawek podatku od towarów i usług (VAT) na energię elektryczną, gaz, ogrzewanie oraz paliwa, dochody z tego podatku rosły wolniej od zakładanych w ustawie budżetowej, co spowodowało konieczność jej nowelizacji w połowie roku budżetowego. Niższe od wcześniejszych założeń okazały się także wpływy z podatku

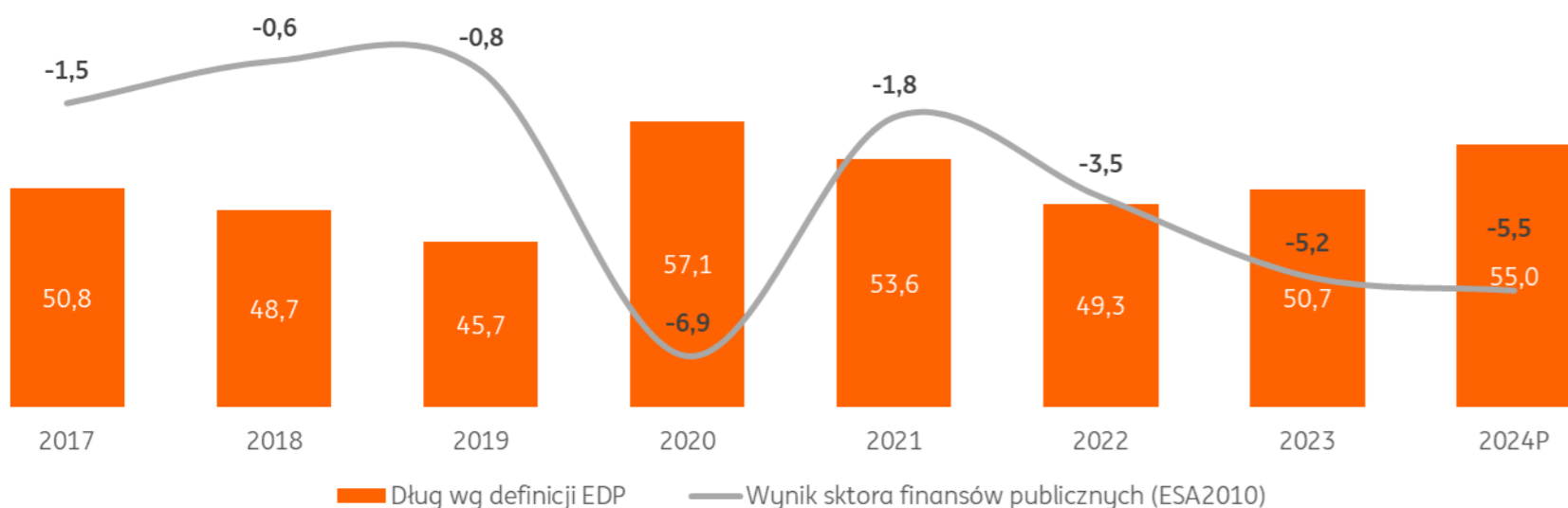
dochodowego od przedsiębiorstw (CIT). Rekordowo wysokie zwroty nadpłaconego podatku od dochodów osób fizycznych (PIT) za 2022 rok nie odbiło się istotnie na wykonaniu dochodów z tego tytułu względem planów, m.in. z uwagi na dynamiczny wzrost wynagrodzeń. Po stronie wydatkowej, presję na wzrost nierównowagi fiskalnej generowała waloryzacja rent i emerytur, utrzymanie dodatkowych świadczeń emerytalnych (13-ka i 14-ka), rekompensaty dla dostawców energii oraz wzrost wydatków zbrojeniowych. Wysokiemu deficytowi towarzyszył wzrost długu publicznego w ujęciu nominalnym, jednak w warunkach dynamicznego wzrostu nominalnego PKB relacja długu publicznego do PKB wzrosła w ubiegłym roku w niewielkiej skali i pozostała w okolicach 50%.

Ekonomiści ING Banku Śląskiego spodziewają się utrzymania ekspansywnej polityki fiskalnej w 2024 roku oraz utrzymania deficytu sektora instytucji rządowych i samorządowych na poziomie powyżej 5% PKB. Gromadzeniu dochodów powinna sprzyjać odbudowa koniunktury, w tym korzystna dla wpływów podatkowych struktura wzrostu gospodarczego, bazująca na konsumpcji. Utrudnieniem będzie z kolei niższy niż w poprzednich dwóch latach poziom inflacji. Decyzja o wydłużeniu zerowej stawki VAT na żywność na pierwszy kwartał 2024 roku także może spowodować, że zrealizowanie zakładanych dochodów z tego podatku będzie wyzwaniem (projekt ustawy budżetowej zakłada wzrost o blisko 25% r/r). Wydłużono także działania osłonowe w zakresie cen energii dla gospodarstw domowych. Waloryzacji uległy świadczenia na dzieci (z 500 złotych na dziecko do 800 złotych). Budżet będzie także ponosił koszty związane z zapowiedzianymi podwyżkami płac nauczycieli (30%) oraz pracowników sfery budżetowej (20%). W budżecie na 2024 rok nowa koalicja rządząca nie zawarła najbardziej kosztownej fiskalnie zapowiedzi wyborczej w postaci podniesienia kwoty wolnej od podatku od dochodów osób fizycznych z 40 tys. rocznie do 80 tys. Realizacja tego postulatu obciąży najprawdopodobniej przyszłe budżety. W związku z zagrożeniem ze strony Rosji (trwająca wojna w Ukrainie) należy się spodziewać podwyższonych wydatków zbrojeniowych w najbliższych latach.

Według projektu ustawy budżetowej na 2024 rok potrzeby pożyczkowe netto wyniosą rekordowo wysoki poziom - 252 mld zł, a potrzeby pożyczkowe brutto blisko 450 mld zł. W obliczu tak wysokich potrzeb rząd planuje większą niż w poprzednich latach aktywność emisyjną na rynkach zagranicznych oraz nie wyklucza emisji bonów skarbowych. Poza potrzebami budżetu centralnego planowane jest także zaciąganie długu przez fundusze pozabudżetowe, w tym m.in. Fundusz Wsparcia Sił Zbrojnych, na którego barkach w głównej mierze spoczywa ciężar finansowania programu zbrojeniowego. W efekcie należy się spodziewać, że zadłużenie sektora instytucji rządowych i samorządowych wzrośnie na koniec 2024 roku w okolice 55% PKB.



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



Źródło: GUS, prognoza ING.

Polityka pieniężna

W ocenie ekonomistów ING Banku Śląskiego, RPP w pierwszych miesiącach 2024 roku utrzyma stopy procentowe NBP bez zmian, jednak w średniej perspektywie może ponownie podjąć rozpoczęty w drugiej połowie 2023 roku cykl łagodzenia polityki pieniężnej. Biorąc pod uwagę oczekiwania dotyczące ponownego wzrostu inflacji w drugiej połowie 2024 roku, przestrzeń do obniżek stóp procentowych wydaje się ograniczona do ok. 25 p.b. RPP prezentuje bardzo niechętne nastawienie do cięć stóp, ale w otoczeniu obniżek stóp przez główne banki centralne, NBP może zdecydować się na złagodzenie polityki pieniężnej, o ile pozwolą na to perspektywy powrotu inflacji do celu.

Na koniec 2023 roku stopy procentowe NBP wyniosły:

- depozytowa – 5,25%,
- referencyjna – 5,75%,
- dyskonta weksli – 5,85%,
- redyskonta weksli – 5,80%,
- lombardowa – 6,25%.

Ekonomiści ING Banku Śląskiego spodziewają się, że inflacja pozostanie podwyższona w najbliższych kwartałach, a łagodzenie polityki pieniężnej powinno następować stopniowo. Własne projekcje NBP wskazują, że powrót inflacji w okolice celu banku centralnego nastąpi dopiero pod koniec 2025 roku. Pro-inflacyjnie może oddziaływać poprawa koniunktury w warunkach napiętej sytuacji na rynku pracy oraz bazująca na konsumpcji struktura wzrostu gospodarczego. W przeciwnym kierunku powinno oddziaływać silne tendencje dezinflacyjne w otoczeniu zewnętrznym oraz utrzymująca się ujemna luka produktowa w polskiej gospodarce.

Podsumowanie

Według ekonomistów ING Banku Śląskiego w 2024 roku ożywienie gospodarcze w strefie euro będzie stosunkowo powolne ze względu na stopniową odbudowę dochodów realnych po okresie wysokiej inflacji z ubiegłych lat. To doświadczenie może skłonić konsumentów do powstrzymywania się przed większymi wydatkami, dodatkowo niestabilność geopolityczna i stosunkowo wysokie stopy procentowe będą zniechęcać do inwestycji. Pozytywnym czynnikiem jest stabilizacja cen energii, w tym niewielka reakcja rynków surowców energetycznych na rozwój wydarzeń na Bliskim Wschodzie. W 2023 roku i prawdopodobnie także w 2024 roku, gospodarka Niemiec będzie słabym ogniwem strefy euro jeśli chodzi o odbudowę koniunktury. W ostatnich kwartałach gospodarka ta balansuje na granicy recesji (spadek PKB) i stagnacji (wzrost w okolicach 0%), podczas gdy umiarkowany wzrost PKB notują kraje południa Europy takie jak Hiszpania, Portugalia czy Włochy. Słaba koniunktura w Niemczech – gdzie trafia około 30% polskiego eksportu – będzie ograniczać skalę ożywienia gospodarczego w Polsce.

Spodziewamy się, że konsumpcja prywatna i publiczna będą głównym motorem wzrostu polskiej gospodarki w 2024 roku, co będzie wynikać z odbudowy dochodów realnych gospodarstw domowych. Wzrost inwestycji w 2024 roku będzie uzależniony od efektywności w wykorzystaniu środków unijnych, w tym dotacji i pożyczek, napływu inwestycji zagranicznych oraz odblokowania potencjału inwestycyjnego polskich firm, które przez ostatnie lata wstrzymywały się z projektami inwestycyjnymi. Dużym wyzwaniem będzie obniżenie napływu środków z polityki spójności po zakończeniu poprzedniego budżetu wieloletniego UE, ale szansę tworzy jednak wykorzystanie środków z KPO. Saldo netto środków z UE jakie Polska otrzyma (łącznie grantów i pożyczek) wyniesie aż 2,7% PKB wobec 2,1% PKB w 2023 roku. Dodatkowym czynnikiem wspierającym inwestycje może być atrakcyjność inwestycyjna Polski w ujęciu międzynarodowym dla firm europejskich i amerykańskich w czasach niestabilności geopolitycznej.



Prognozy ekonomistów ING Banku Śląskiego

	2021	2022	2023	2024P	2025P
Wzrost PKB (%)	6,9	5,3	0,2	3,0	3,5
Dług sektora <i>general government</i> wg metodologii UE (% PKB)	53,6	49,3	50,7	55,0	55,7
Inflacja (CPI) średnia w roku (%)	5,1	14,4	11,4	4,5	4,3
Stopa bezrobocia rejestrowanego (%; GUS)	5,8	5,2	5,1	4,9	4,7
Kurs USD/PLN (koniec roku)	4,06	4,40	3,94	3,65	3,77
Kurs EUR/PLN (koniec roku)	4,60	4,69	4,35	4,20	4,22
WIBOR 3M (koniec roku)	2,5	7,0	5,9	5,7	5,0

Trendy rynkowe

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

Normalizacja na europejskim rynku energii w 2023 roku

Rosyjska inwazja na Ukrainę i szok energetyczny w 2022 roku, szczególnie na europejskim rynku gazu i energii elektrycznej, wymusił interwencje w politykach publicznych i działań podmiotów gospodarczych. Choć przejściowe zaburzenia były nieuniknione, Europa sprawnie i szybko zdywersyfikowała źródła dostaw gazu, przyspieszyła inwestycje w OZE i efektywność energetyczną oraz uniezależniła się od Rosji. Pod koniec 2023 roku ceny gazu na rynkach europejskich spadły do poziomów sprzed wybuchu wojny w Ukrainie.

Rok 2023 był okresem szybkiej dezinflacji na rynkach bazowych i w Polsce, obok ustąpienia szoku energetycznego istotny wpływ miała agresywna polityka kluczowych banków centralnych i konieczność przeciwdziałania przenoszenia wysokich cen energii na inne ceny i zarządzanie oczekiwaniami inflacyjnymi. Wybory parlamentarne w Polsce przyniosły zmianę rządu i poprawę relacji z Unią Europejską, co zostało pozytywnie odebrane przez inwestorów finansowych.

Bezpieczeństwo w wielu wymiarach i regionalizacja

Pandemia i wojna (w Ukrainie czy Strefie Gazy) pokazały ryzyka wynikające ze współzależności w ramach globalnych łańcuchów dostaw czy nadmiernej koncentracji dostaw z niepewnych kierunków. W politykach

publicznych i strategiach firm, kwestie bezpieczeństwa, stały się priorytetem wiodącym, co pociągało za sobą koszty dostosowawcze.

Zapewnienie bezpieczeństwa wewnętrznego i zewnętrznego wymusiły wzrost wydatków rządowych na obronność, zwiększenie zakupów sprzętu wojskowego, skuteczniejszą współpracę z sojusznikami w NATO i UE, w tym odbudowę mocy produkcyjnych w przemyśle zbrojeniowym. Bezpieczeństwo energetyczne wymagało dywersyfikacji dostawców, w szczególności odejście od rosyjskiego gazu w UE na rzecz LNG dostarczanego z wielu kierunków i inwestycje w odnawialne źródła energii i efektywność energetyczną. Bezpieczeństwo w globalnych łańcuchach polegało na dywersyfikacji dostawców, skróceniu łańcuchów dostaw i wzroście stanu zapasów. Bezpieczeństwo zdrowotne wymaga zabezpieczenie rezerw produktów farmaceutycznych i wsparcia rodzimej produkcji. Cyberbezpieczeństwo pozostaje kluczowe w dobie rozrostu kanałów cyfrowych, także w sektorze bankowym i rosnącego zastosowania generatywnej sztucznej inteligencji (AI) w gospodarce.

Rosnące zastosowanie sztucznej inteligencji, polaryzacja i nierówności społeczne

Rok 2023 był także okresem bezprecedensowego rozwoju i zastosowania rozwiązań sztucznej inteligencji. Przy nierównym potencjale i przygotowaniu na poziomie krajów i sektorów, imponująco szybkie zastosowanie rozwiązań AI może prowadzić do podziałów na zwycięzców na poziomie krajów, sektorów, firm czy grup zawodowych. AI budzi nadzieje na wzrost produktywności w wielu sektorach i nowe źródło wzrostu gospodarczego, ale jednocześnie pojawiają się obawy wynikające ze zróżnicowanych szans na korzyści dla różnych branż, grupy zawodowych, adaptacji starszych pracowników, co może skutkować narastaniem nierówności i polaryzacją społeczeństw. Rozwiązania AI mogą także zintensyfikować ryzyka technologiczne związane z dezinformacją.

Według ostatniego raportu Światowego Forum Ekonomicznego, w perspektywie dwóch najbliższych lat wśród pierwszych 5 typów ryzyka znalazły się kolejno od najważniejszych: ryzyko dezinformacji i wprowadzanie w błąd, ekstremalne wydarzenia pogodowe, polaryzacja społeczna, zagrożenie dla cyberbezpieczeństwa oraz ryzyko konfliktu zbrojnego między państwami. Ryzyka technologiczne i społeczne będą się nakładać w 2024 roku ze względu na liczne wybory powszechne. W tym roku odbędą się wybory w 7 z 10 najbardziej zaludnionych krajów świata (Bangladesz, Indie, USA, Indonezja, Pakistan, Rosja, Meksyk).

Stosunkowo długie dochodzenie do celu inflacyjnego 2,5% w Polsce

Po okresie bezprecedensowo agresywnego zacieśnienia polityki pieniężnej w latach 2022-2023, w 2024 roku Fed i EBC najprawdopodobniej zdecydują się na obniżki stóp procentowych. Na początku 2024 roku instrumenty rynkowe wyceniały szybkie i zdecydowane obniżki. Ekonomiści ING spodziewają się, że Fed rozpocznie obniżki



w maju i w całym roku obniży stopy procentowe o 150 p.b., natomiast EBC rozpocznie obniżki w połowie roku i w całym roku stopy procentowe spadną łącznie o 75 p.b. Moment rozpoczęcia obniżek i ich skala pozostają kwestią otwartą i zgodnie z retoryką banków centralnych będą zależały od danych i oceny bilansu ryzyk dla inflacji i aktywności gospodarczej. Zapowiedziały kontynuację podwyżek w I połowie 2023 roku. Również kraje naszego regionu (Czechy i Węgry) powinny kontynuować cykle łagodzenia polityki pieniężnej w 2024 roku.

Ekonomiści ING oczekują, że po szybkim spadku inflacji w Polsce w I kwartale 2024 roku, druga połowa roku może przynieść jej wyraźne odbicie, a perspektywy powrotu inflacji do celu NBP (2,5%, +/- 1 p.p.) nie poprawiły się istotnie. W efekcie przestrzeń do ewentualnego złagodzenia polityki pieniężnej w 2024 roku pozostaje ograniczona. O ile zewnętrzne czynniki dezinflacyjne są sprzyjające, to problemem pozostaje napięty rynek pracy oraz dynamiczny wzrost płac (w tym podwyżki płacy minimalnej i wynagrodzeń w sektorze publicznym), co podtrzyma na podwyższonym poziomie wzrost cen usług i w efekcie inflację bazową. Wprawdzie Prezes NBP dopuszcza obniżki przy spadku inflacji do poziomów jednocyfrowych, ale cel inflacyjny 2,5% z tolerancją +/-1 p.p. 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.

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, rozwiązań chmurowych, czy sztucznej inteligencji. Zautomatyzowane procesy są efektywne, spójne i dokładniejsze. Dzięki temu poprawiają jakość usług, uwalniają również czas i potencjał pracowników do zadań twórczych o większej wartości.

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 między innymi poprzez ogłoszenie kierunków działania w zakresie redukcji emisji dotyczących gospodarki własnej i portfela kredytowego, 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.

Edukacja klimatyczna w firmach

Młode pokolenie w dalszym ciągu domaga się od swoich pracodawców zwiększenia działań na rzecz klimatu. Dostrzega także kluczową rolę pracodawców w zapewnieniu niezbędnych szkoleń w zakresie umiejętności przygotowujących siłę roboczą do przejścia na gospodarkę niskoemisyjną (Raport Global Gen Z & Millennial Survey, Deloitte 2023). Oznacza to potrzebę tworzenia specjalnych programów edukacyjnych, zarówno na poziomie podstawowym, jak i zawansowanym oraz włączanie inicjatyw z obszaru odpowiedzialności społecznej i środowiskowej do działań i zadań pracowników.

Między innymi zmiany pokoleniowe w firmach sprawiają, że kluczowymi aspektami jest dążenie do zredukowania poziomu stresu i dbanie o kondycję psycho-fizyczną pracowników. Na znaczeniu zyskują wszelkie działania składające się na obszar wellbeing, 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-tych 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.

Klienci oczekują, że branża finansowa wesprze ich zdrowie finansowe

Według raportu Global Web Index 73% pokolenia Z uważa, że banki powinny zapewnić więcej porad dotyczących planowania budżetu, nawyków wydawania pieniędzy, spłacania długów i pożyczek. 80% ludzi na świecie zgadza się, że firmy powinny wspierać klientów w obliczu kryzysu związanego z kosztami utrzymania (raport BCW 2023). Wg raportu Edelman Trust Barometer 2023, 64% konsumentów oczekuje, że branża finansowa odegra znaczącą rolę w zapewnieniu im jak najlepszego zdrowia finansowego.



Nasze wyniki finansowe

Skonsolidowane wyniki Grupy ING Banku Śląskiego	60
Jednostkowe wyniki ING Banku Śląskiego	72



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 2019-2023						
	2019	2020	2021	2022	2023	Zmiana 2023 do 2022
Wskaźnik udziału kosztów w dochodach* (C/I)	43,1%	44,3%	43,0%	47,2%	34,7%	-12,5 p.p.
Wskaźnik udziału kosztów w dochodach** (C/I)	50,6%	52,1%	50,9%	55,5%	40,7%	-14,8 p.p.
Wskaźnik zwrotu na aktywach (ROA)	1,10%	0,76%	1,18%	0,81%	1,93%	1,12 p.p.
Wskaźnik zwrotu z kapitału własnego (ROE)	11,6%	7,6%	13,6%	17,4%	33,9%	16,5 p.p.
Wskaźnik zwrotu z kapitału własnego (ROE) – skorygowany o MCFH	12,9%	9,4%	14,4%	10,2%	22,9%	12,7 p.p.
Wskaźnik marży odsetkowej	2,96%	2,63%	2,59%	2,75%	3,63%	0,88 p.p.
Wskaźnik Kredyty/Depozyty	90,7%	82,6%	85,9%	80,4%	76,3%	-4,1 p.p.
LCR	130%	220%	164%	152%	272%	120 p.p.
NSFR	130%	144%	157%	155%	180%	25 p.p.
LR wg definicji przejściowej	7,2%	7,3%	6,9%	7,0%	6,3%	-0,7 p.p.
MREL wg TREA (jednostkowy)	-	-	17,1%	17,8%	25,8%	8,0 p.p.
Łączny współczynnik kapitałowy	16,88%	19,52%	16,05%	16,22%	16,73%	0,51 p.p.
Współczynnik kapitału Tier 1	14,42%	16,91%	14,41%	14,72%	15,32%	0,6 p.p.

*Dochody łącznie z zyskiem netto jednostek stowarzyszonych wykazywanych metodą praw własności; **koszty łącznie z podatkiem bankowym, a dochody 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 2019-2023						
mln zł	2019	2020	2021	2022	2023	Zmiana 2023 do 2022
Dochody*	5 796	6 231	6 897	7 722	10 678	38%
Koszt	-2 497	-2 763	-2 965	-3 642	-3 700	2%
Koszt ryzyka**	-606	-1 075	-372	-1 030	-613	-40%
Zysk brutto	2 258	1 912	3 015	2 403	5 720	138%
Zysk netto***	1 659	1 338	2 308	1 714	4 441	159%
Suma bilansowa	158 611	186 596	201 654	217 266	245 361	13%
Zobowiązania wobec klientów	130 474	151 029	170 610	192 731	205 290	7%
Kredyty i inne należności udzielone klientom, netto***	118 288	124 762	146 614	155 029	156 559	1%
Kapitały własne****	15 223	18 618	13 531	9 344	16 736	79%
Zysk na 1 akcję (w zł)	12,75	10,28	17,74	13,18	34,13	159%
Dywidenda na 1 akcję (w zł) za dany rok	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 29 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					
	2019	2020	2021	2022	2023
Dla pozycji sprawozdania z sytuacji finansowej	4,2585	4,6148	4,5994	4,6899	4,3480
Dla pozycji rachunku zysków i strat	4,3018	4,4742	4,5775	4,6883	4,5284

Skrócona informacja o wynikach finansowych Grupy ING Banku Śląskiego S.A. za lata 2019-2023						
mln EUR	2019	2020	2021	2022	2023	Zmiana 2023 do 2022
Dochody*	1 347	1 393	1 507	1 647	2 358	43%
Koszt	-581	-617	-648	-777	-817	5%
Koszt ryzyka**	-141	-240	-81	-220	-135	-38%
Zysk brutto	525	427	659	513	1 263	146%
Zysk netto***	386	299	504	366	981	168%
Suma bilansowa	37 246	40 434	43 844	46 326	56 431	22%
Zobowiązania wobec klientów	30 638	32 727	37 094	41 095	47 215	15%
Kredyty i inne należności udzielone klientom, netto***	27 777	27 035	31 877	33 056	36 007	27%
Kapitały własne****	3 575	4 034	2 942	1 992	3 849	93%
Zysk na 1 akcję (w zł)	2,96	2,30	3,88	2,81	7,54	168%
Dywidenda na 1 akcję (w zł) za dany rok	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 2023 rok.

Rachunek zysków i strat

Podstawowe wielkości skonsolidowanego rachunku zysków i strat Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za 2023 rok oraz ich zmiany w porównaniu z rokiem poprzednim przedstawia tabela poniżej.

Podstawowe wielkości skonsolidowanego rachunku zysków i strat w ujęciu analitycznym							
mln zł	2019	2020	2021	2022	2023	Zmiana 2023 do 2022	
						mln zł	%
Wynik z tytułu odsetek	4 325	4 542	4 970	5 614	8 171	2 557	46%
Wynik z tytułu prowizji	1 341	1 528	1 845	2 095	2 165	70	3%
Pozostałe dochody*	131	161	82	13	343	329	26x
Dochody ogółem	5 796	6 231	6 897	7 722	10 678	2 955	38%
Koszty operacyjne	-2 497	-2 763	-2 965	-3 642	-3 700	-58	2%
Odpisy na utratę wartości i rezerwy**	-606	-1 075	-372	-1 030	-613	417	-40%
Podatek bankowy	-436	-482	-545	-647	-644	3	0%
Wynik finansowy brutto	2 258	1 912	3 015	2 403	5 720	3 317	138%
Podatek dochodowy	-599	-574	-707	-689	-1 279	-590	86%
Wynik finansowy netto	1 659	1 338	2 308	1 714	4 441	2 727	159%

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

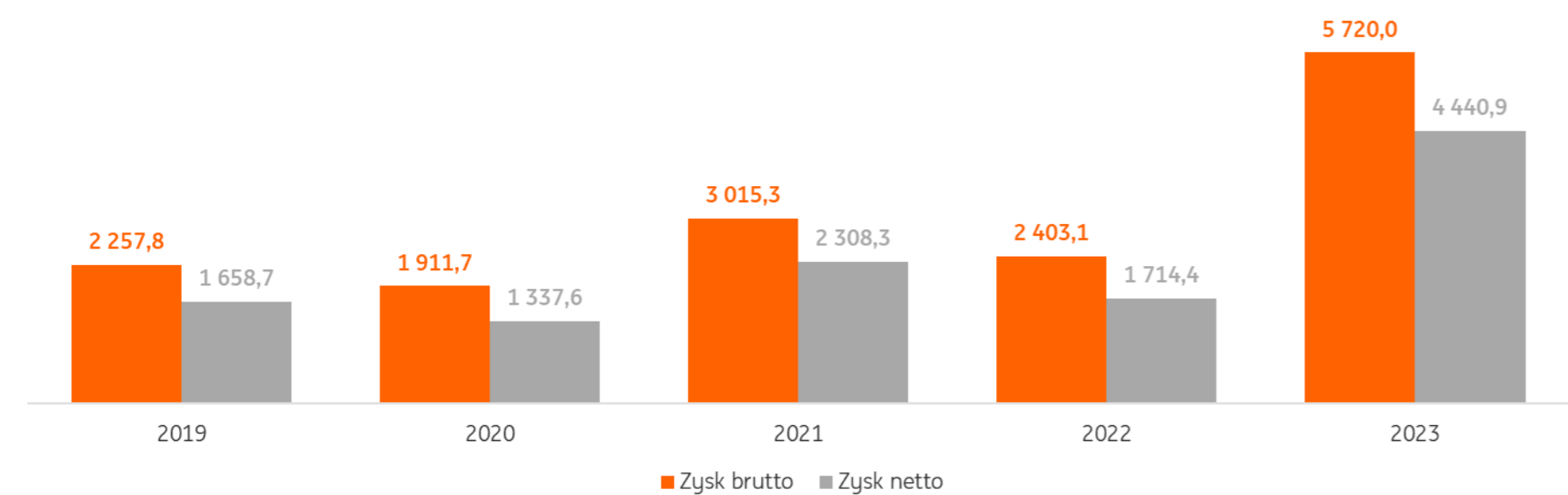
Zysk brutto i netto

W 2023 roku zysk netto banku osiągnął rekordowy poziom 4 440,9 mln zł, co oznacza poprawę aż o 159,0% r/r.

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)

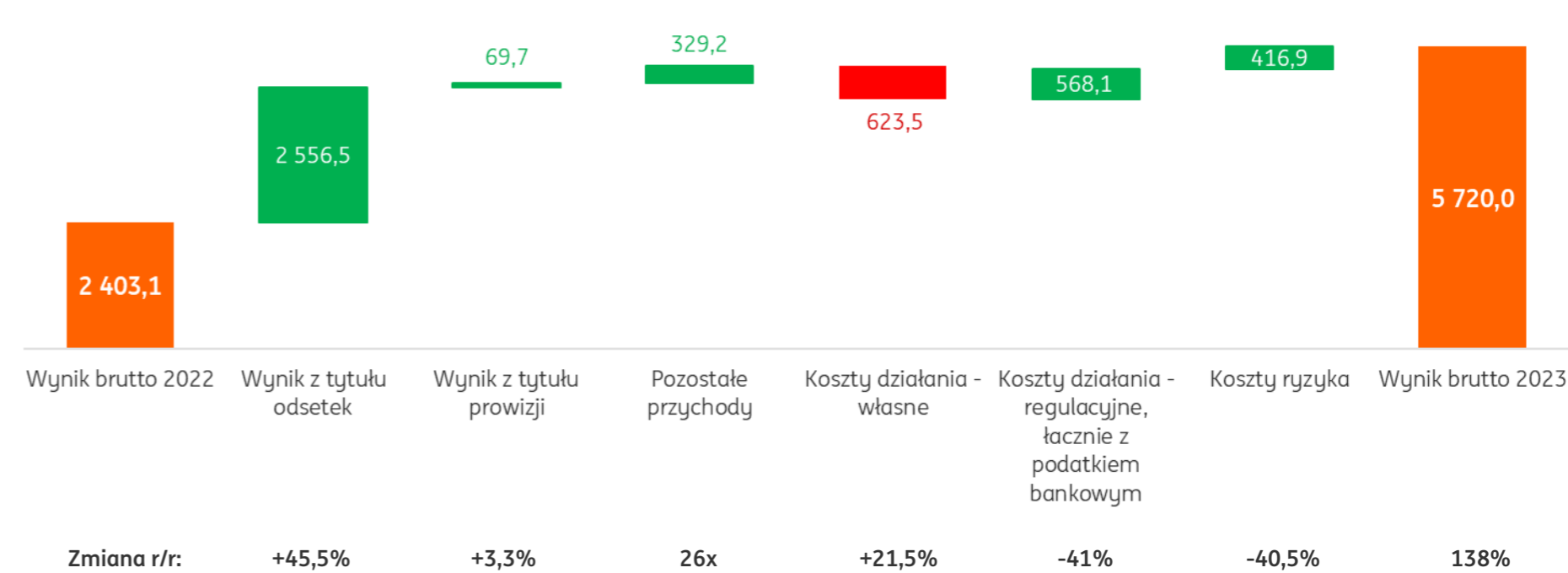


Wynik brutto ukształtował się na poziomie 5 720,0 mln zł i wzrósł o 138,0% w porównaniu z 2022 rokiem.

Na wzrost zysku brutto za 2023 rok o 3 316,9 mln zł względem 2022 roku w największym stopniu wpłynęły:

- wzrost wyniku odsetkowego o 45,5% w ujęciu raportowanym uwzględniającym wakacje kredytowe lub o 12,6% po korekcie o efekt wakacji kredytowych (które obniżyły wynik o 1 644,9 mln zł w 2022 roku), dzięki wyższym wolumenom i poprawie marży odsetkowej,
- 26x wyższy r/r wynik z pozostałych dochodów, w szczególności wynik na instrumentach finansowych wycenianych według wartości godziwej oraz wynik z pozycji wymiany, co jest powiązane z dużą zmiennością rynku, zarówno w zakresie kursów walutowych, jak i stóp procentowych,
- niższe o 40,9% r/r koszty regulacyjne (koszty KNF, BFG, FWK, SOBK oraz podatek bankowy), w szczególności w związku z 470,7 mln zł kosztów Systemu Ochrony Banków Komercyjnych poniesionych w 2022 roku, oraz
- spadek o 40,5% kosztów ryzyka (-416,9 mln zł r/r), głównie w efekcie niższych kosztów ryzyka prawnego walutowych kredytów hipotecznych i pozytywnych zmian w poziomie odpisów kredytowych wynikających ze zmiany założeń makroekonomicznych.

Czynniki zmiany wyniku brutto Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego w 2023 roku (mln zł)



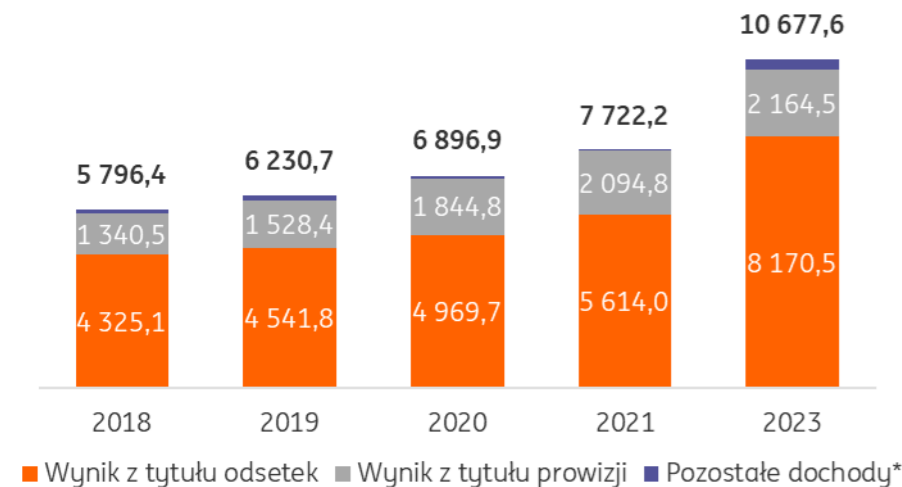
W 2023 roku całkowite dochody Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego przypadające na akcjonariuszy jednostki dominującej (obejmujące oprócz zysku netto również inne pozycje przychodów i kosztów uwzględnione w kapitałach własnych) wyniosły 7 385,5 mln zł w porównaniu z -3 503,9 mln zł w 2022 roku. Istotna zmiana w tej pozycji wynikała głównie ze zmiany wyceny instrumentów pochodnych w ramach rachunkowości zabezpieczeń z ujemnej w 2022 roku, na dodatnią w roku 2023.

Dochody

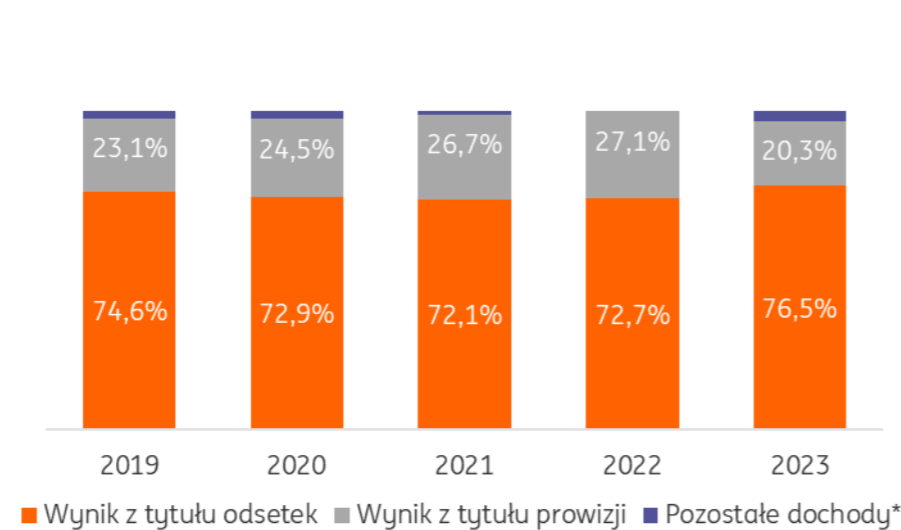
W 2023 roku dochody ogółem Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego ukształtowały się na poziomie 10 677,6 mln zł. Oznacza to, że poprawa względem 2022 roku wyniosła 2 955,4 mln zł (+38,3%) i wynikała z wyższego wyniku z tytułu odsetek oraz pozostałych dochodów.



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



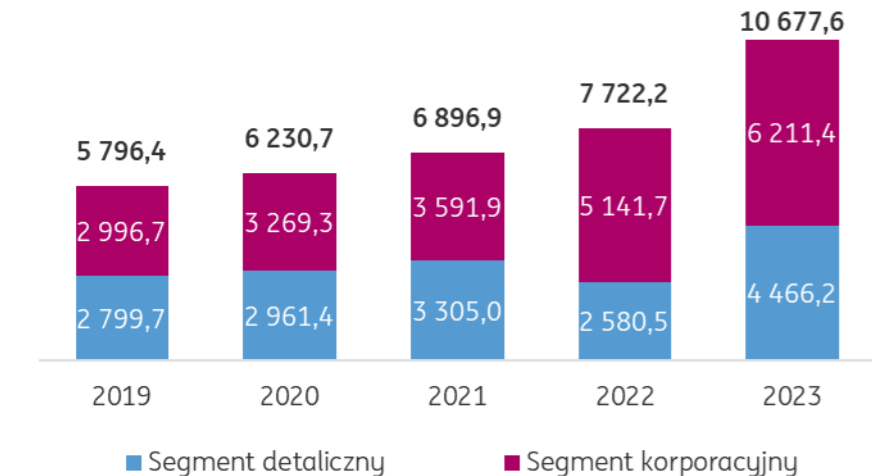
Struktura dochodów*



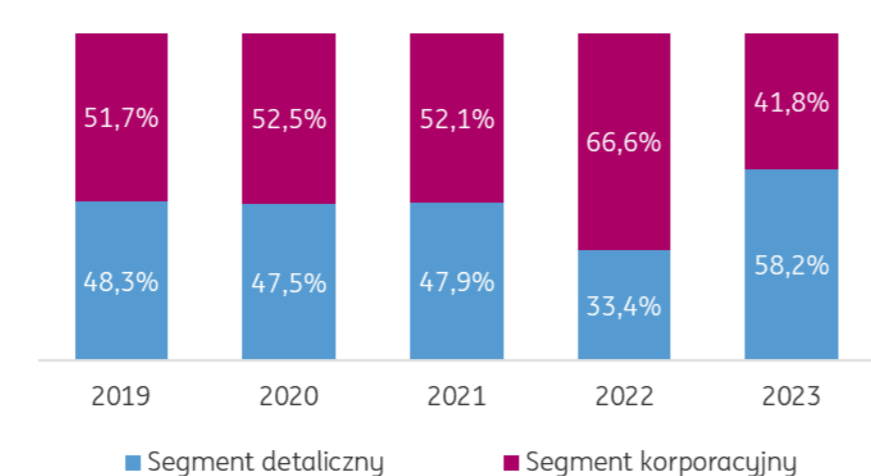
*Łącznie z udziałem w zyskach netto jednostek stowarzyszonych wycenianych metodą praw własności.

W 2023 roku głównym czynnikiem wzrostu dochodów był segment detaliczny. Jego dochody zwiększyły się o 1 885,7 mln zł, czyli o 73,1%, do poziomu 4 466,2 mln zł. W konsekwencji jego udział w strukturze zwiększył się o 8,4 p.p. do 41,8%. Dochody segmentu korporacyjnego wzrosły o 1 069,7 mln zł, czyli o 20,8%, do poziomu 6 211,4 mln zł. Tak znaczący wzrost dochodów w segmencie detalicznym wynikał z faktu, że wynik odsetkowy tego segmentu w 2022 roku był obciążony wpływem moratoriów kredytowych w zakresie kredytów hipotecznych (całkowity, negatywny wpływ moratoriów kredytowych w wysokości 1 644,9 mln zł został ujęty w segmencie detalicznym). Na poprawę dochodów segmentów miała także wpływ poprawa skumulowanej marży odsetkowej.

Dochody* według segmentów działalności (mln zł)



Struktura dochodów według segmentów działalności*

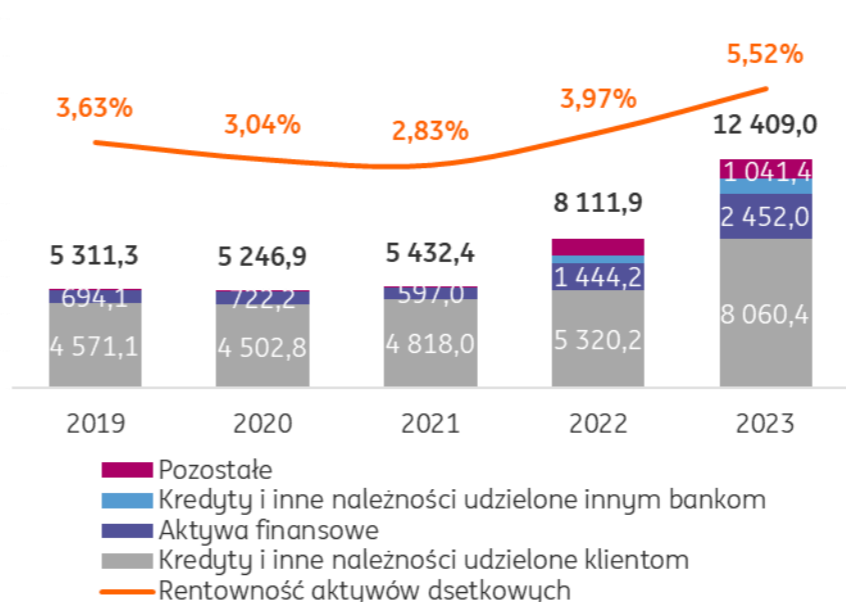


*Łącznie z udziałem w zyskach netto jednostek stowarzyszonych wycenianych metodą praw własności.

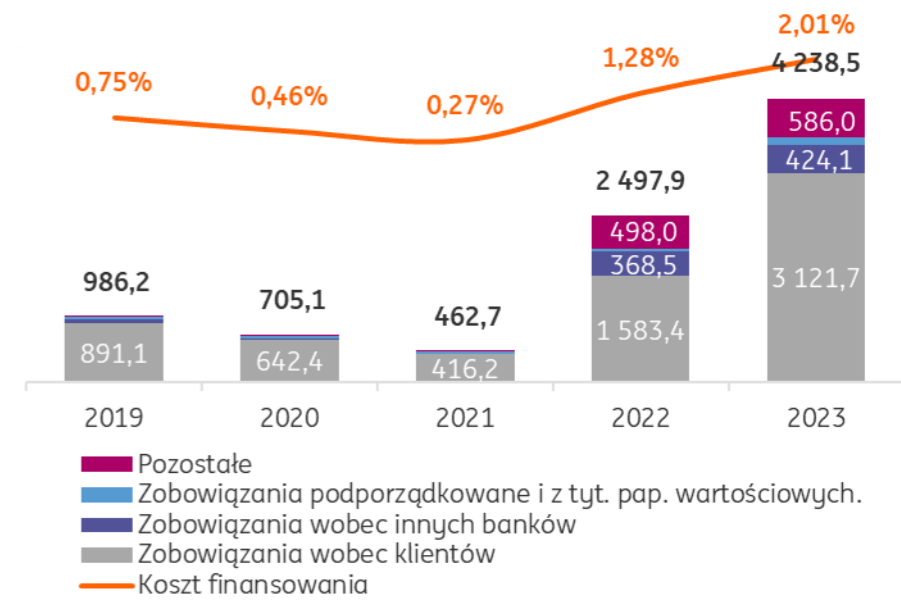
Wynik z tytułu odsetek

W 2023 roku przychody z tytułu odsetek wzrosły o 53,0% względem 2022 roku. Z drugiej strony, koszty z tytułu odsetek wzrosły o 69,7% r/r. W konsekwencji, wynik netto z tytułu odsetek zwiększył się o 45,5% r/r, czyli o 2 556,5 mln zł do poziomu 8 170,5 mln zł. Po korekcie wyniku 2022 roku o efekt wakacji kredytowych (+1 644,9 mln zł) wzrost wyniku odsetkowego w 2023 roku vs rok 2022 wyniósłby 13,0%. Pozytywnie na wynik odsetkowy w 2023 roku wpłynęło także otoczenie relatywnie wysokich stóp procentowych (poprawa skumulowanej marży odsetkowej).

Przychody z tytułu odsetek (mln zł)



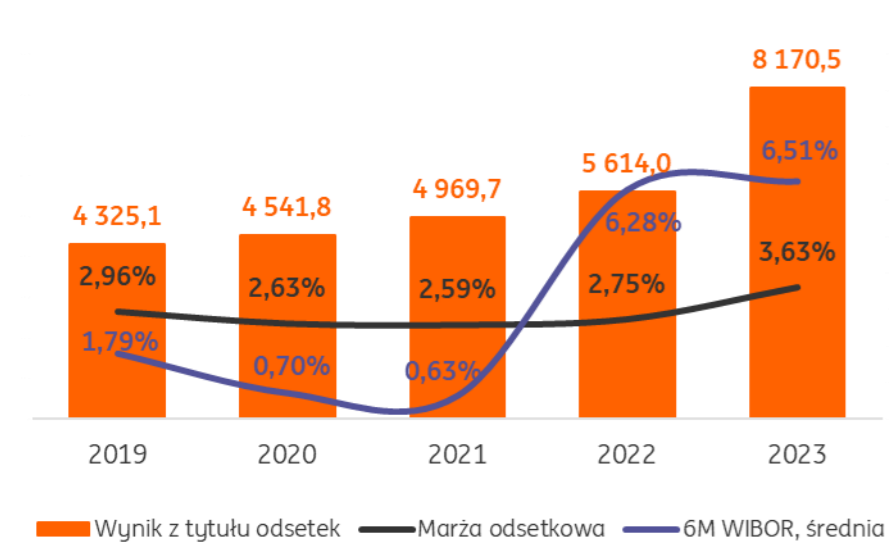
Koszty z tytułu odsetek (mln zł)



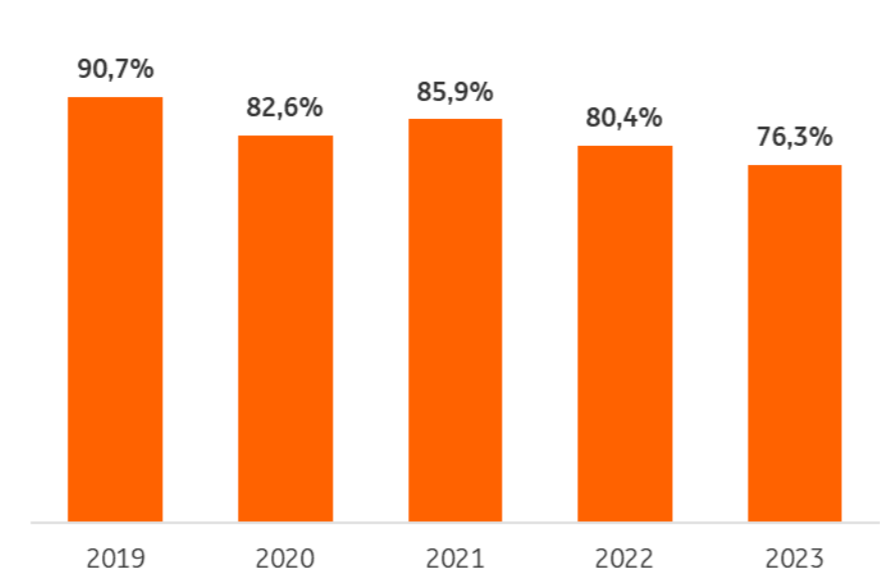
Marża odsetkowa netto wyniosła w 2023 roku 3,63%, czyli o 88 p.b. powyżej wyniku z 2022 roku (2,75%). Gdyby oczyścić wynik odsetkowy 2022 roku z wpływu moratoriów kredytowych, marża odsetkowa w 2023 roku w porównaniu do 2022 roku poprawiłaby się o 7 p.b.



Wynik z tytułu odsetek (mln zł) oraz marża odsetkowa



Wskaźnik kredyty / depozyty



Średnia podstawowa stopa procentowa* w 2023 roku

Segment			Ogółem
	Detaliczny	Korporacyjny	
Depozyty			
złotowe	2,64%	2,19%	2,45%
walutowe	0,12%	0,17%	0,15%
Kredyty			
złotowe	8,52% (8,48%**)	8,31%	8,42% (8,40%**)
walutowe	2,15%	4,79%	4,70%
w tym: detaliczne kredyty hipoteczne			
złotowe	8,04% (6,89%**)	-	8,04% (6,89%**)
walutowe	2,15%	-	2,15%

*W oparciu o dane zarządcze; **po korekcie o wpływ moratoriów kredytowych.

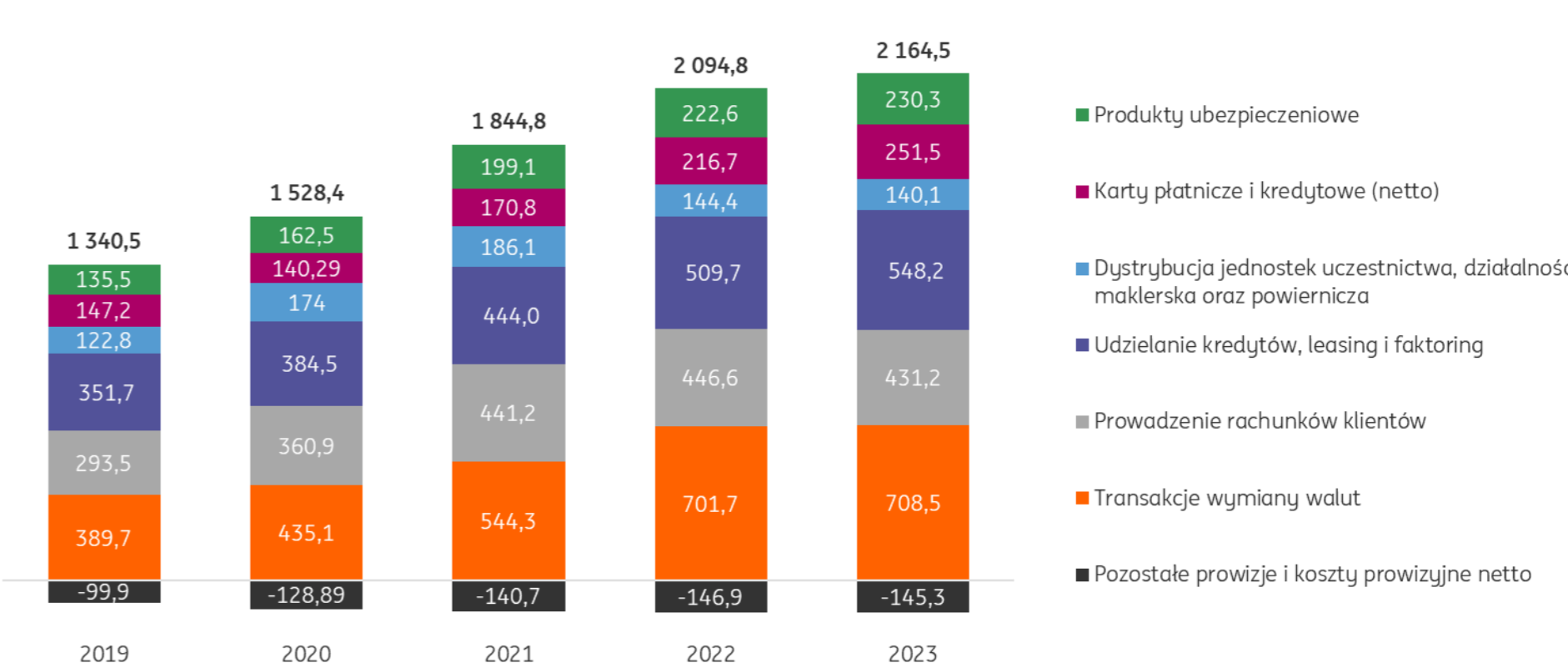
Wynik z tytułu opłat i prowizji

W 2023 roku wynik z tytułu opłat i prowizji Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego zwiększył się o 69,7 mln zł (+3,3%) względem 2022 roku, do poziomu 2 164,5 mln zł.

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

- udzielaniu kredytów – wzrost o 38,5 mln zł (+7,6% r/r), za sprawą aktywności kredytowej w segmencie korporacyjnym,
- kartach płatniczych i kredytowych (netto) – wzrost o 34,8 mln zł (+16,1% r/r), w efekcie wyższej transakcyjności naszych klientów.

Wynik z tytułu opłat i prowizji (mln zł)



Pozostałe dochody

W 2023 roku pozostałe dochody (łącznie z udziałem w wyniku netto jednostek stowarzyszonych wycenianych metodą praw własności) wyniosły 342,6 mln zł i były wyższe o 329,2 mln zł w porównaniu do poprzedniego roku. Wzrost ten wynikał w głównej mierze z wzrostu wyniku na instrumentach finansowych wycenianych według wartości godziwej przez wynik finansowy oraz wynik z pozycji wymiany (+300,0 mln zł r/r).



Pozostałe dochody							
mln zł	2019	2020	2021	2022	2023	Zmiana 2023 do 2022	
						mln zł	%
Wynik na instrumentach finansowych wycenianych według wartości godziwej przez wynik finansowy oraz wynik z pozycji wymiany	108,3	103,5	64,3	32,1	332,1	300,0	93%
Wynik na sprzedaży papierów wartościowych	36,3	38,4	41,2	1,7	1,1	-0,6	-35%
Wynik na rachunkowości zabezpieczeń	-14,3	11,5	-52,5	-39,4	-4,8	34,6	-88%
Wynik na pozostałej działalności podstawowej	-6,1	-9,0	0,1	-6,6	-15,3	-8,7	132%
Udział w zyskach netto jednostek stowarzyszonych wycenianych metodą praw własności	6,6	16,1	29,3	25,6	29,5	3,9	15%
Pozostałe dochody	130,8	160,5	82,4	13,4	342,6	329,2	26x

Koszty działania (łącznie z podatkiem bankowym)

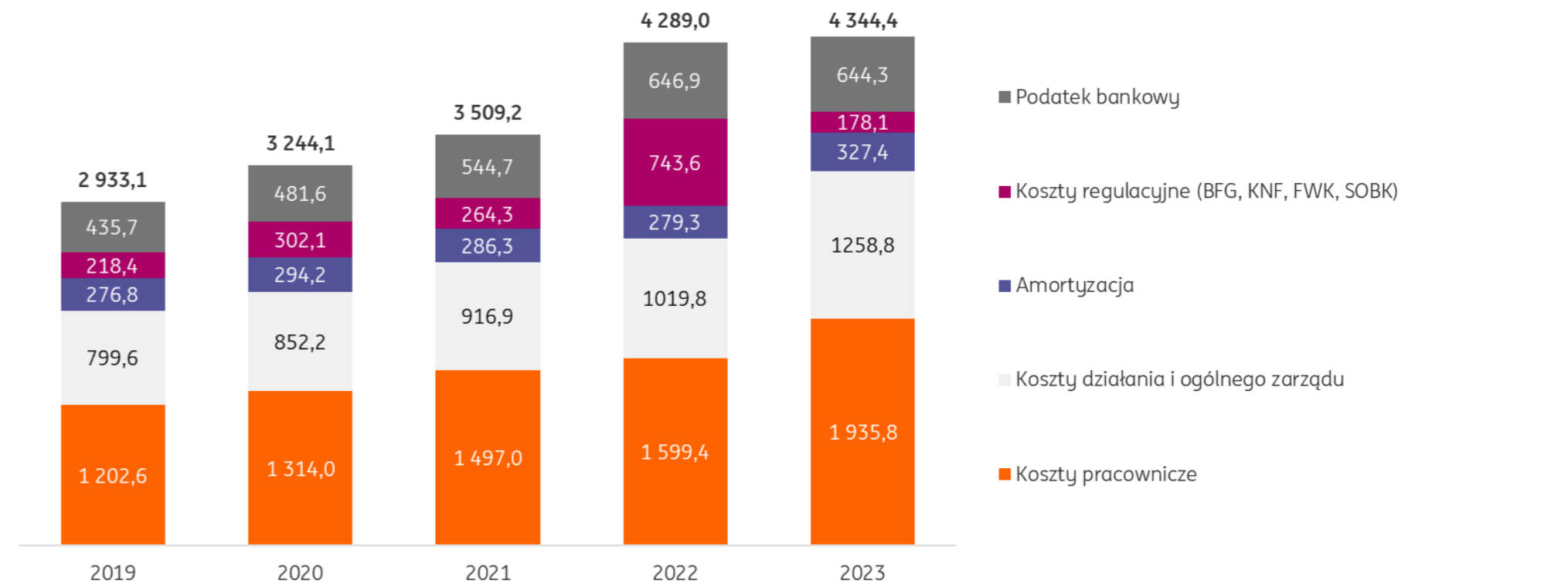
W 2023 roku koszty działania (łącznie z podatkiem bankowym) Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego wzrosły o 1,3% r/r do poziomu 4 344,4 mln zł, w tym koszty własne wzrosły o 21,5% r/r do 3 522,0 mln zł, a koszty regulacyjne - łącznie koszty BFG, KNF, wpłat na Fundusz Wsparcia Kredytobiorców, koszty powołania Systemu Ochrony Banków Komercyjnych oraz podatek bankowy- spadły o 40,9% r/r do 822,4 mln zł.

Koszty opłat na BFG były o 73,5 mln zł niższe r/r (-32,4%) - opłata na fundusz restrukturyzacji spadła do 153,6 mln zł z 172,8 mln zł rok wcześniej, a opłata na fundusz gwarancyjny nie została naliczona względem 54,3 mln zł w 2022 roku (na podstawie art. 294 ust. 1 ustawy o BFG, Rada Bankowego Funduszu Gwarancyjnego postanowiła o niepobieraniu składki na fundusz gwarancyjny banków w 2023 roku). Koszty nadzoru KNF wzrosły do 24,5 mln zł względem 22,1 mln zł rok wcześniej (+10,9% r/r). Jednocześnie w 2023 roku Bank nie poniósł żadnych kosztów związanych z Systemu Ochrony Banków Komercyjnych (SOBK), podczas gdy łączny koszt poniesiony na ten cel w roku 2022 to 470,7 mln zł. W 2023 roku nie wystąpiły też koszty Funduszu Wsparcia Kredytobiorców względem 23,7 mln zł w 2022 roku. W 2023 roku Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego odprowadziła podatek od niektórych instytucji finansowych (tzw. podatek bankowy) w wysokości 644,3 mln zł (-0,4% względem 2022 roku).

Koszty osobowe wzrosły o 21,0% r/r (+336,4 mln zł r/r), głównie w efekcie podwyżek wynagrodzeń, zmiany struktury zatrudnienia w banku oraz zawiązania rezerwy restrukturyzacyjnej w wartości 86,1 mln zł (bez rezerwy

restrukturyzacyjnej przyrost kosztów osobowych w 2023 roku vs. 2022 rok wyniósłby 15,6% r/r, + 250,3 mln zł r/r). Koszty działania i ogólnego zarządu wzrosły o 23,4% r/r (+239 mln zł r/r), co w dużym stopniu było efektem inflacji, która m.in. przyczyniła się do wzrostu kosztów IT oraz kosztów nieruchomości.

Koszty działania łącznie z podatkiem bankowym (mln zł)

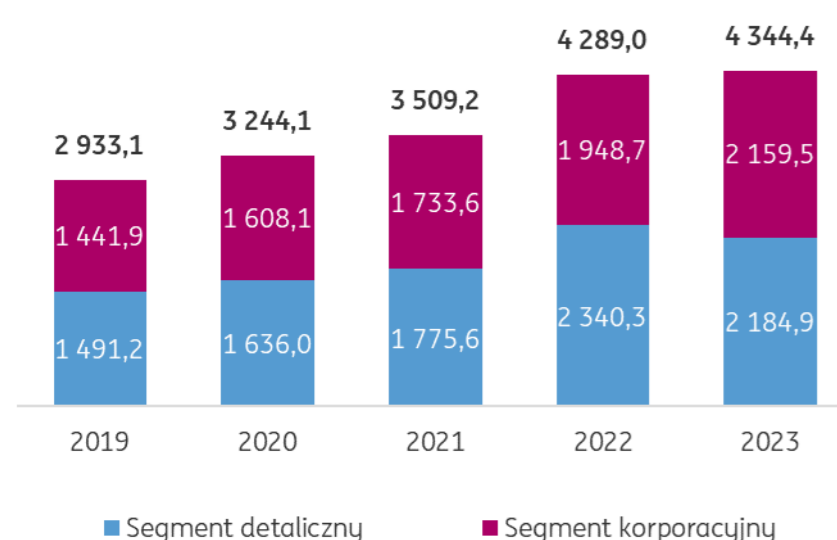


Zatrudnienie w Grupie Kapitałowej ING Banku Śląskiego wzrosło r/r z 8 322 etatów na koniec 2022 roku do 8 333 etatów na koniec 2023 roku.

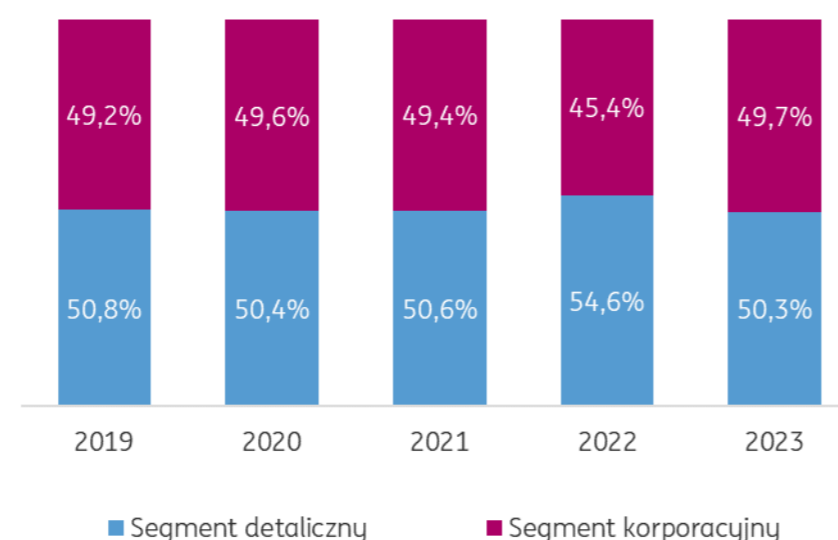
Koszty działania segmentu detalicznego spadły w 2023 roku o 155,4 mln zł r/r (-6,6%) do 2 184,9 mln zł, z kolei koszty działania segmentu korporacyjnego wzrosły o 210,8 mln zł r/r (+10,8%) do 2 159,5 mln zł. Na spadek kosztów w segmencie detalicznym miało wpływ zmniejszenie wielkości kosztów regulacyjnych alokowanych do tego segmentu w porównaniu do 2022 roku.



Koszty działania (z podatkiem bankowym) według segmentów działalności (mln zł)

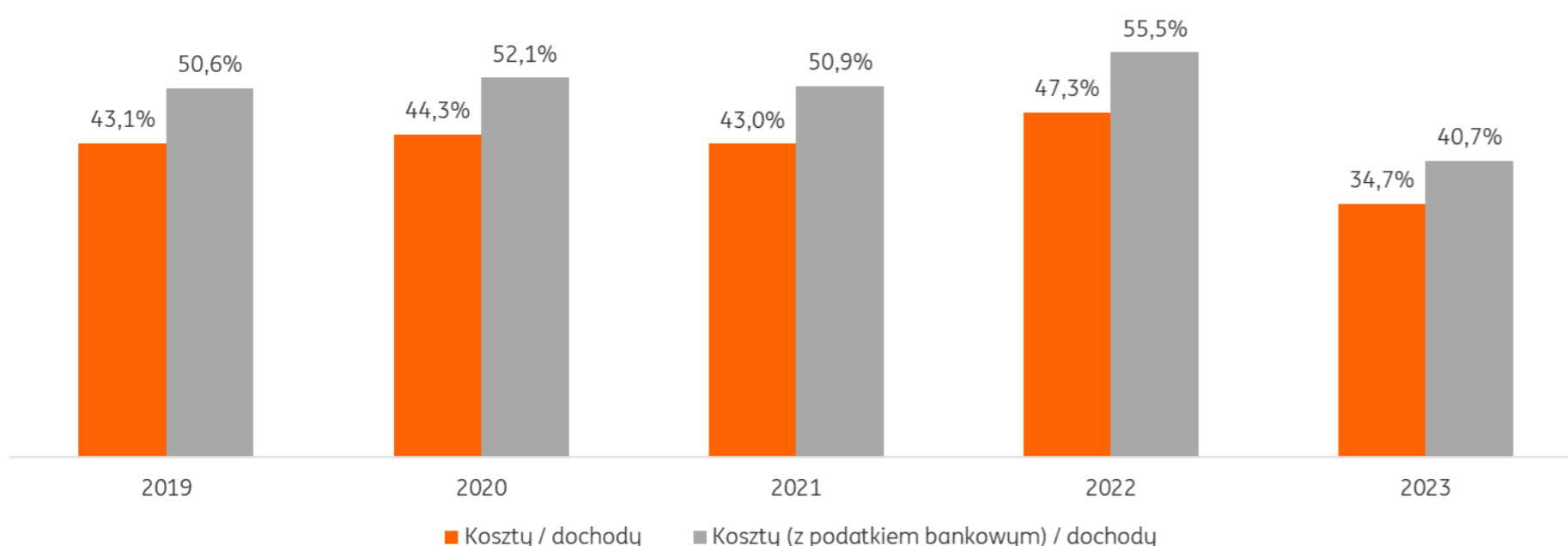


Struktura kosztów działania (z podatkiem bankowym) według segmentów działalności



Ze względu na szybsze tempo przyrostu dochodów niż kosztów działania, wskaźnik efektywności – kosztów do dochodów – poprawił się w 2023 roku względem roku poprzedniego. Wskaźnik kosztów łącznie z podatkiem bankowym do dochodów wyniósł 40,7% względem 55,5% rok wcześniej.

Wskaźnik koszty / dochodów



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

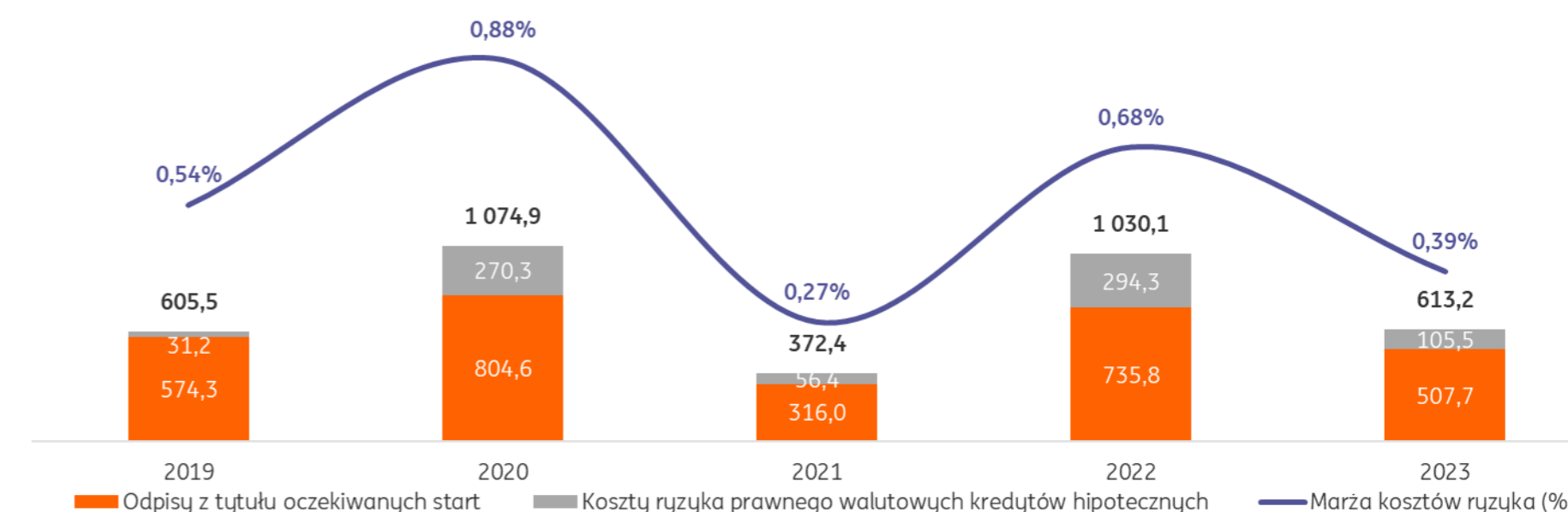
W 2023 roku nastąpił spadek wskaźnika marży kosztów ryzyka (relacja odpisu z tytułu strat oczekiwanych netto oraz rezerw na ryzyko prawne walutowych kredytów hipotecznych do portfela kredytowego brutto) do 0,39% z 0,68% w poprzednim roku. Wynikało to głównie z niższych kosztów ryzyka prawnego walutowych kredytów hipotecznych oraz pozytywnych zmian w poziomie odpisów kredytowych wynikających ze zmiany założeń makroekonomicznych.

Łącznie koszty ryzyka (odpisy z tytułu strat oczekiwanych oraz koszty ryzyka prawnego walutowych kredytów hipotecznych) wyniosły w 2023 roku 613,2 mln zł, czyli o 40,5% mniej r/r.

Koszty ryzyka prawnego kredytów hipotecznych wyniosły w 2023 roku 105,1 mln zł względem 294,3 mln zł rok wcześniej. Dodatkowe koszty wynikają z okresowej weryfikacji głównych założeń kalkulacji z uwzględnieniem prognozowanej liczby nowych spraw spornych oraz aktualizacji innych parametrów modelu.

W 2023 roku zmiany paramentów makroekonomicznych w modelach pomniejszyły koszty ryzyka o 42,3 mln zł (w 86% dotyczyły one segmentu korporacyjnego). Z kolei w 2022 roku łączny wpływ zmiany parametrów makroekonomicznych powiększył koszt ryzyka o 217,7 mln zł, rozkładając się praktycznie po równo na segment detaliczny i korporacyjny.

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

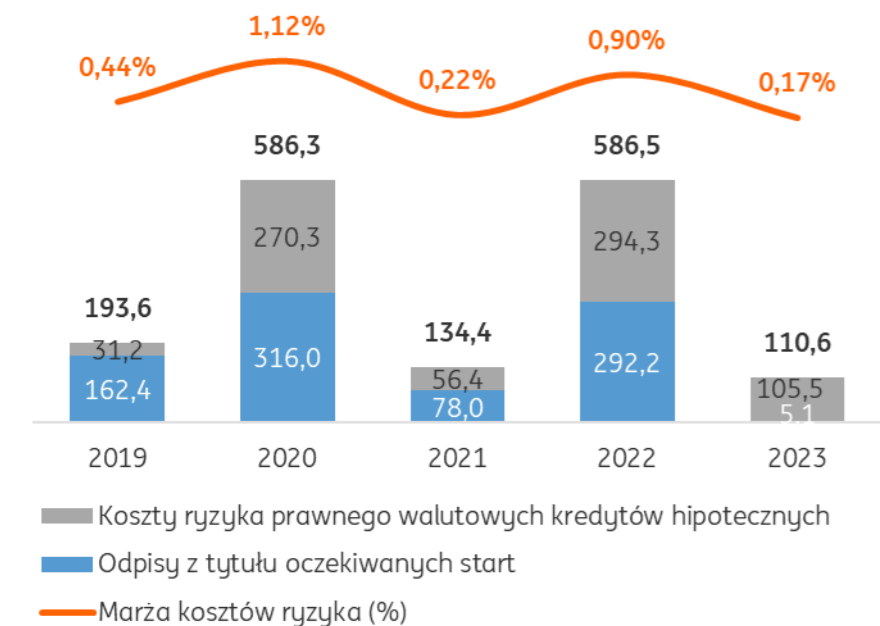




Koszty ryzyka w segmencie detalicznym w 2023 roku wyniosły 110,6 mln (wobec 586,5 mln zł w 2022 roku, spadek o 81,1% r/r). Koszty ryzyka w segmencie korporacyjnym wyniosły 502,6 mln zł (wobec 443,6 mln zł w 2022 roku, wzrost o 13,3% r/r).

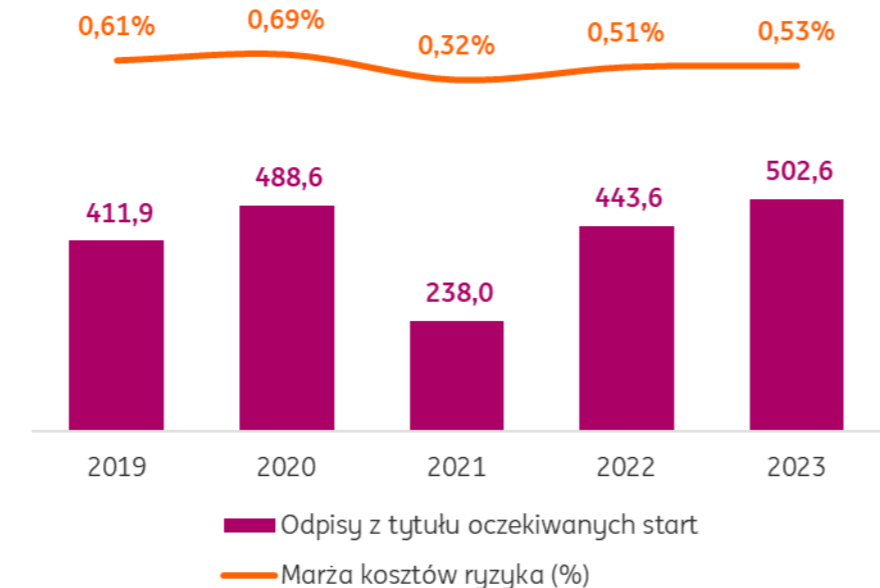
W IV kwartale 2023 roku bank sprzedał należności korporacyjne i detaliczne z etapu 3. Pozytywny wpływ tych transakcji na koszty ryzyka wyniósł 24,3 mln zł. Bank regularnie sprzedaje portfele należności w etapie 3 w ramach swojej polityki zarządzania ryzykiem kredytowym. Podobne transakcje były również zrealizowane w I i w III kwartale 2022 roku, a ich pozytywny wpływ na koszty ryzyka wyniósł łącznie 82,7 mln zł.

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



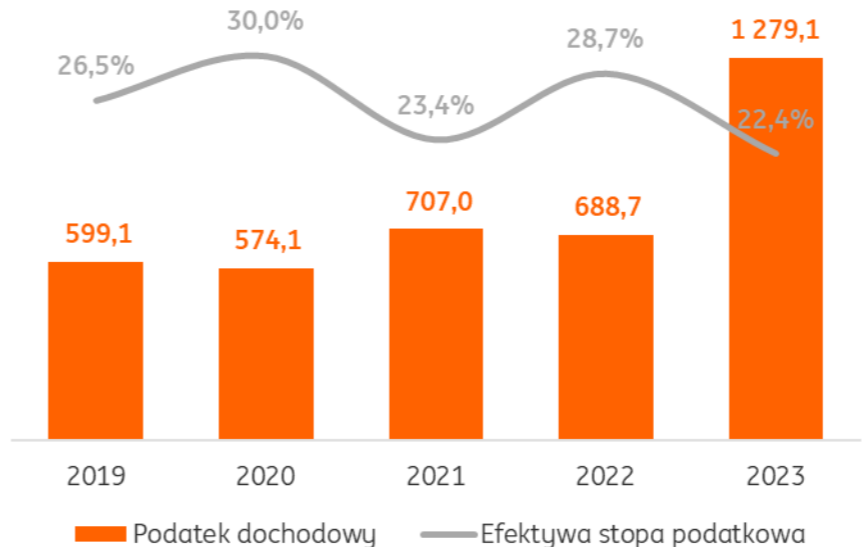
Jakość naszego portfela kredytowego jest opisana w rozdziale Bezpieczeństwo banku i klientów, w punkcie [Ryzyko kredytowe](#).

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



Podatek dochodowy

Podatek dochodowy (mln zł) i efektywna stopa podatkowa



W 2023 roku Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego odnotowała podatek dochodowy w wysokości 1 279,1 mln zł. Wzrósł on o 85,7% w porównaniu z rokiem poprzednim, w efekcie istotnie wyższego r/r wyniku brutto. Efektywna stopa podatkowa w 2023 roku wyniosła 22,4%, podczas gdy rok wcześniej 28,7%.

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 są 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 2023 roku osiągnęły 245,4 mld zł (217,3 mld zł rok wcześniej). Oznacza to wzrost o 12,9% względem końca 2022 roku.

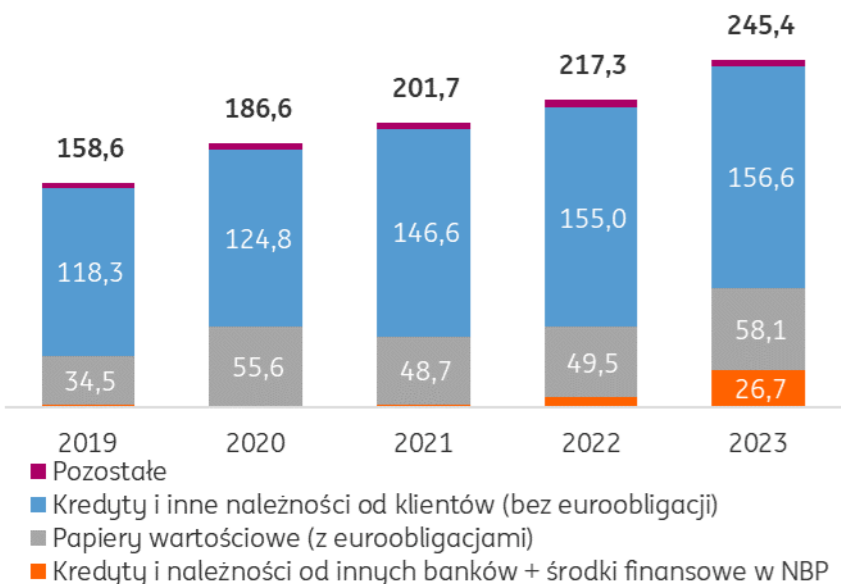
Głównym czynnikiem ich przyrostu były należności udzielone innym bankom (wzrost o 14,7 mld zł, +285,8% r/r), inwestycyjne papiery wartościowe (wzrost o 8,2 mld zł, +16,9% r/r) oraz środki w Banku Centralnym (wzrost o 4,4 mld zł, 188,8% r/r).

Jednocześnie kredyty i inne należności od klientów wzrosły w 2023 roku w porównaniu do końca 2022 roku o 1,5 mld zł, +1,0% r/r, do 155,6 mld zł. Pozostają one najważniejszym składnikiem aktywów (63,8% względem 71,4% rok wcześniej).

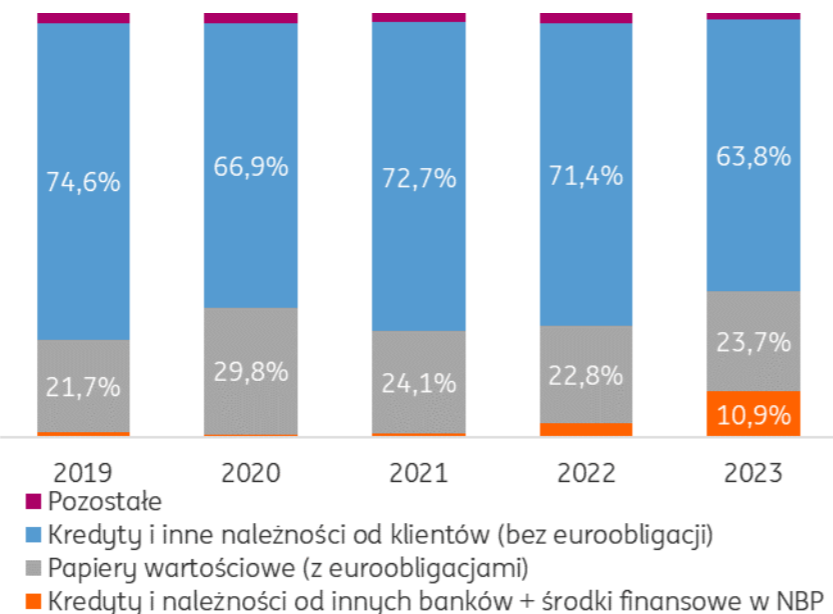
W 2023 roku wzrost kredytów i innych należności netto został odnotowany w segmencie detalicznym (+1,8% r/r, do 63,9 mld zł), natomiast w segmencie korporacyjnym wolumeny utrzymywały się na poziomie zbliżonym do 2022 roku (+0,6% r/r do 90,9 mld zł na koniec roku). Udział segmentu detalicznego w portfelu kredytów i innych należności netto praktycznie nie uległ zmianie i wyniósł w 2023 roku 40,8% (40,5% w 2022 roku).



Aktywa Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego (mld zł)

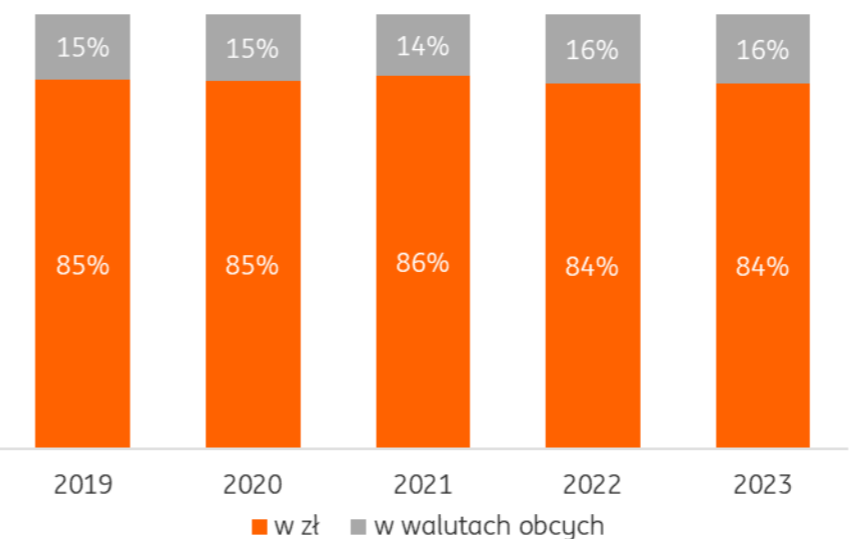


Struktura aktywów Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego



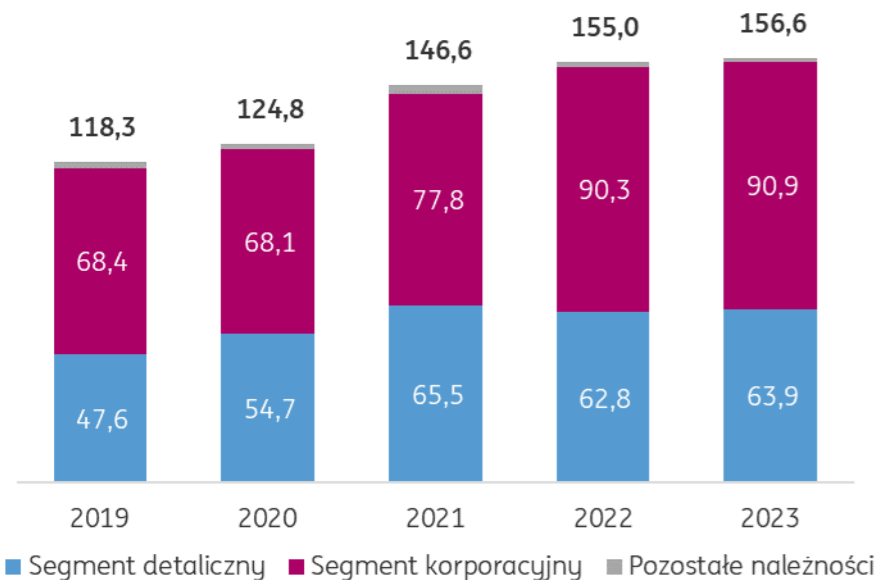
W ramach struktury portfela należności od klientów (netto) w podziale na waluty, udział ekspozycji denominowanych w złotych zwiększył się do 84,2%. Jest to konsekwencja wzrostu należności denominowanych w złotówce (o 2,1 mld zł względem 2022 roku; +1,6%) w porównaniu do spadku ekspozycji denominowanych w walutach obcych (o 0,6 mld zł r/r; -2,2%). Stoi za tym m.in. umocnienie się złotówki względem innych walut.

Struktura walutowa portfela należności od klientów netto

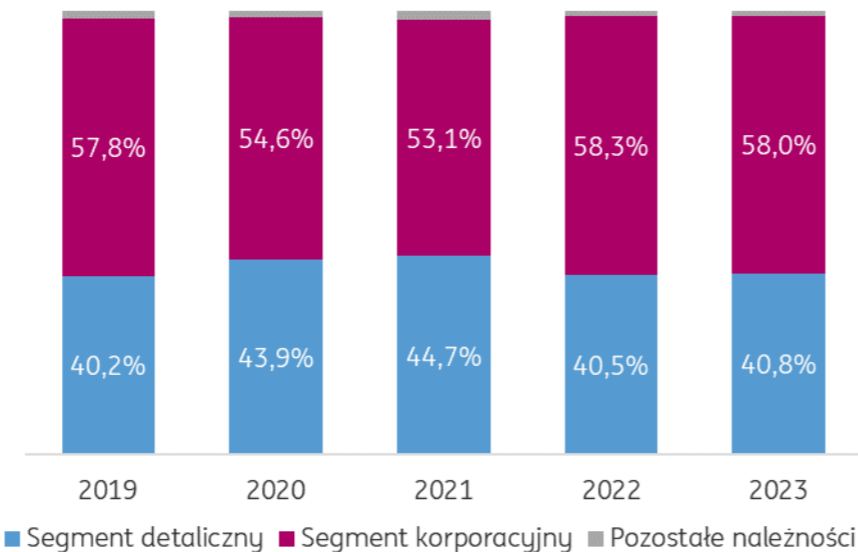


W ramach struktury portfela należności od klientów netto w podziale na waluty, udział ekspozycji denominowanych w złotych zwiększył się nieznacznie w 2023 roku do 84,2% z 83,7% w 2022 roku. Jest to konsekwencja wzrostu należności denominowanych w złotych o 2,1 mld zł (1,6%) r/r oraz spadku ekspozycji denominowanych w walutach obcych o 0,6 mld zł (-2,2%) r/r.

Kredyty netto w podziale na segmenty (mld zł)



Struktura kredytów netto



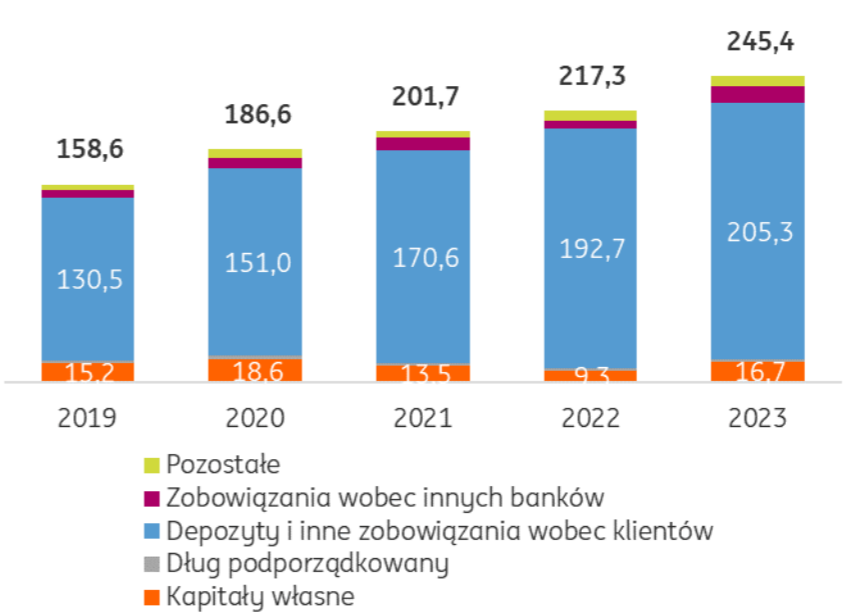


Portfel należności od klientów netto							
mld zł	2019	2020	2021	2022	2023	Zmiana 2023 do 2022	
						mld zł	%
Portfel należności od klientów netto – ogółem							
Wyceniane wg zamortyzowanego kosztu	118,1	124,7	146,5	155,0	156,5	1,5	1%
Wyceniane do wartości godziwej przez rachunek zysków i strat	0,16	0,11	0,08	0,05	0,04	-0,02	-29%
Razem	118,3	124,8	146,6	155,0	156,6	1,5	1%
Portfel należności od klientów netto – wyceniane wg zamortyzowanego kosztu							
Portfel kredytowy, w tym:	115,8	122,7	143,3	153,1	154,7	1,7	1%
gospodarstwa domowe	57,3	63,3	75,4	72,7	72,8	0,1	0%
podmioty gospodarcze	55,5	56,1	64,9	77,3	78,8	1,4	2%
sektor instytucji rządowych i samorządowych	3,0	3,3	2,9	3,1	3,2	0,1	3%
Razem, w tym:	115,8	122,7	143,3	153,1	154,7	1,7	1%
Bankowość korporacyjna	68,2	68,0	77,8	90,3	90,8	0,6	1%
kredyty w rachunku bieżącym	11,0	9,0	11,8	15,0	13,6	-1,4	-9%
kredyty i pożyczki terminowe	40,1	41,5	44,7	51,5	53,2	1,7	3%
należności leasingowe	9,3	9,7	11,1	12,4	13,1	0,8	6%
należności faktoringowe	5,3	4,8	6,8	7,7	6,7	-0,9	-12%
dłużne papiery wartościowe (komercyjne i komunalne)	2,5	3,0	3,3	3,8	4,2	0,4	11%
Bankowość detaliczna	47,6	54,7	65,5	62,8	63,9	1,1	2%
kredyty i pożyczki hipoteczne	40,6	47,6	57,2	54,9	55,5	0,6	1%
kredyty w rachunku bieżącym	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6	0,0	2%
pozostałe kredyty i pożyczki	6,4	6,5	7,7	7,3	7,8	0,5	7%
Inne należności, w tym:	2,3	1,9	3,2	1,9	1,8	-0,1	-6%
złożone depozyty zabezpieczające typu call	1,6	1,3	2,5	0,8	0,6	-0,2	-27%
pozostałe należności	0,7	0,7	0,7	1,1	1,2	0,1	10%
Razem	118,1	124,7	146,5	155,0	156,5	1,5	1%

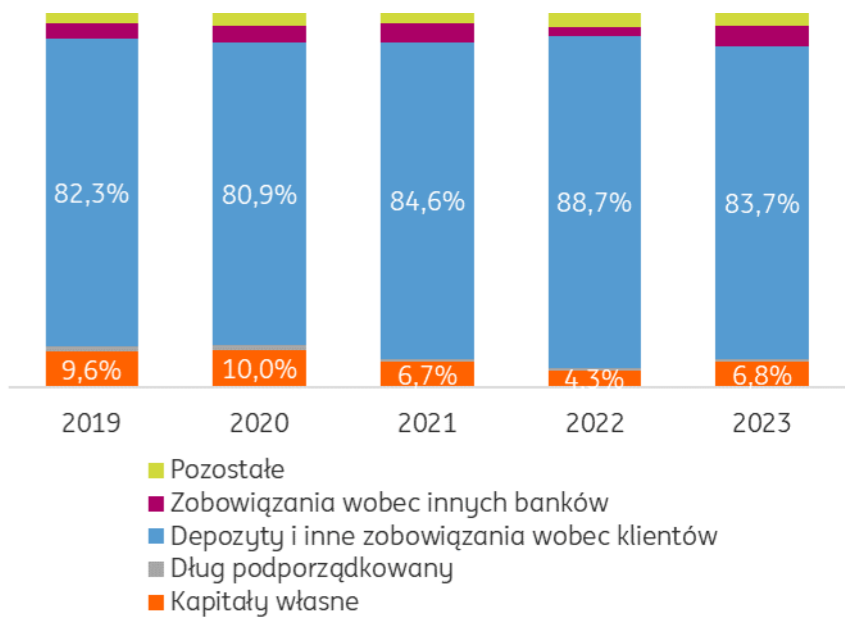
Pasywa

Dominującym źródłem finansowania działalności Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego były środki klientów. Na koniec 2023 roku zobowiązania wobec klientów wynosiły 205,3 mld zł (+12,6 mld zł, +6,5% r/r) i odpowiadały za 83,7% wszystkich pasywów. Wartość kapitałów własnych wzrosła o 7,4 mld zł do 16,7 mld zł na koniec 2023 roku, za czym stał rekordowy wynik netto wygenerowany w trakcie 2023 roku oraz pozytywna wycena instrumentów zabezpieczających przepływy pieniężne (+2,6 mld zł na koniec 2023 roku w porównaniu do końca 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 wzrost kapitałów własnych z tego tytułu nie przekłada się na wzrost funduszy własnych i w konsekwencji nie ma bezpośredniego wpływu na współczynniki kapitałowe banku.

Pasywa Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego (mld zł)



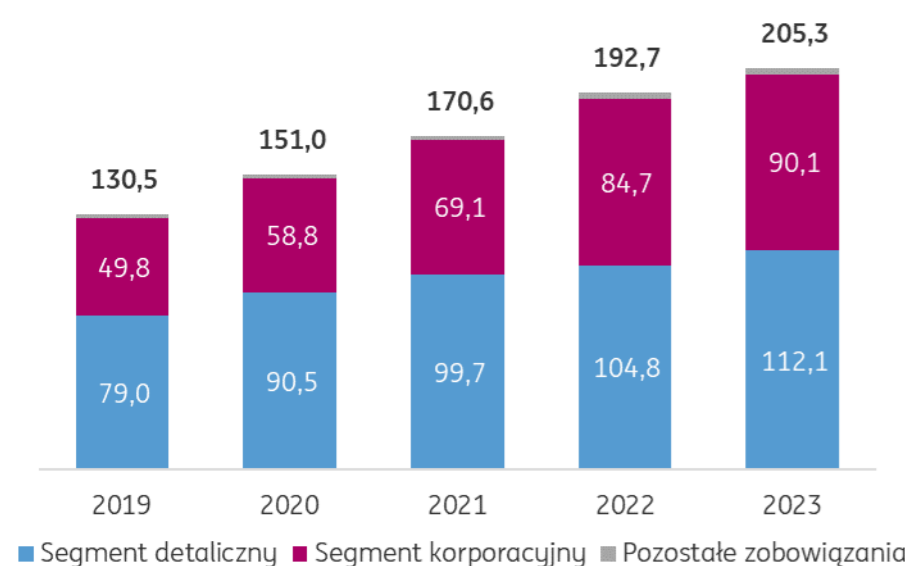
Struktura pasywów Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego



Depozyty i inne zobowiązania wobec klientów segmentu detalicznego wzrosły o 7,3 mld zł (+7,0% r/r), a wobec segmentu korporacyjnego o 5,4 mld zł (+6,4% r/r). Struktura depozytów i innych zobowiązań wg segmentów działalności w 2023 roku w porównaniu do roku 2022 praktycznie nie uległa zmianie.



Depozyty* w podziale na segmenty (mld zł)



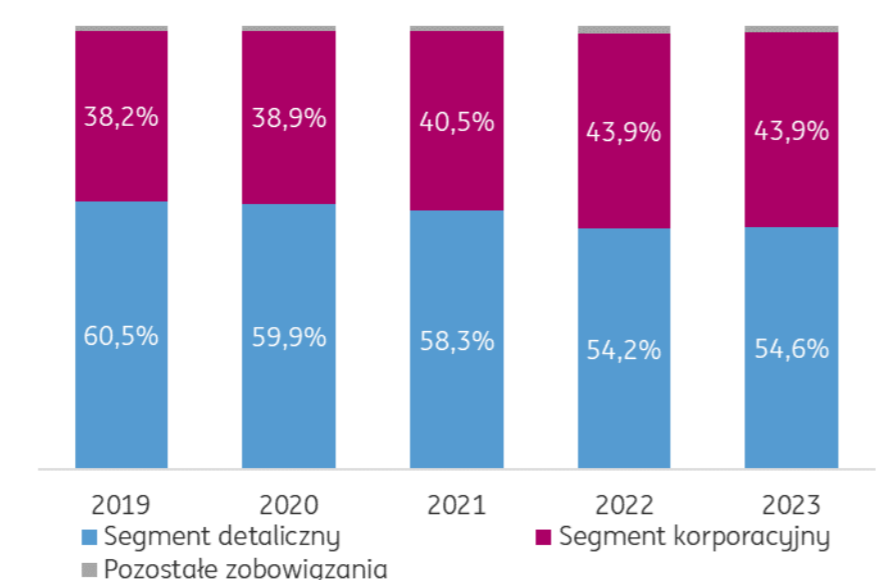
*Depozyty i inne zobowiązania wobec klientów.

W ING Lease (Polska) źródłem finansowania długoterminowych kontraktów leasingowych w walucie EUR są kredyty otrzymane od ING Bank N.V. w Amsterdamie i od ING Banku Śląskiego S.A. Aktualna umowa kredytowa z ING Bank N.V. z 15 lipca 2021 roku wprowadziła łączny limit finansowania dla grupy ING Lease (Polska) w kwocie 1 305 mln EUR, natomiast Umowa Kredytowa z ING Bankiem Śląskim S.A. z 24 listopada 2016 roku, wraz z kolejnymi aneksami, wprowadziła sublimit dla długoterminowego finansowania w wysokości 200 mln EUR.

Na koniec 2023 roku saldo zadłużenia wynosiło 1 114,97 mln EUR w ING Bank N.V. oraz 181,1 mln EUR w ING Banku Śląskim S.A. 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.

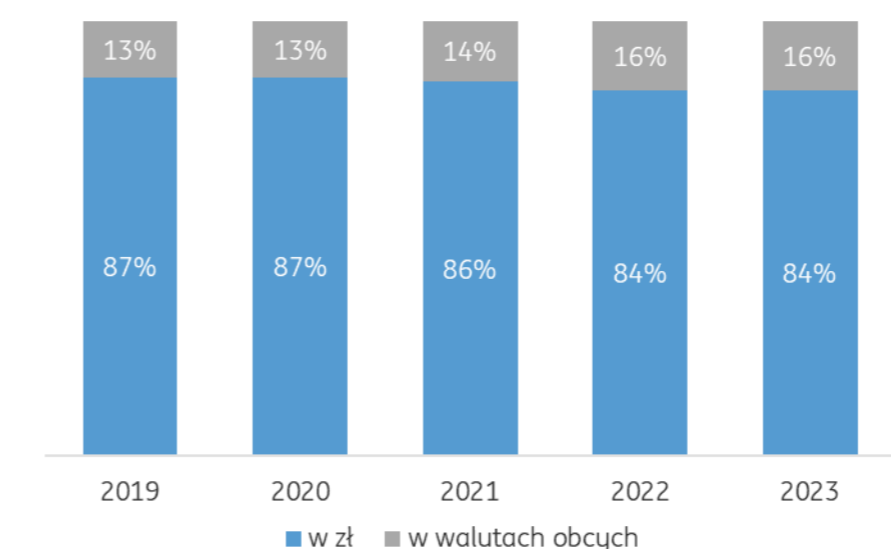
W 2023 roku, podobnie jak w 2022 roku, w ramach Programu Emisji Obligacji (Program obligacji) podmiot zależny Grupy – ING Bank Hipoteczny S.A. – wyemitował 3 serie obligacji, które zostały w całości nabyte przez podmiot z Grupy Kapitałowej Banku. Obligacje zostały zarejestrowane w Krajowym Depozycie Papierów Wartościowych w Warszawie, a ich łączna wyemitowana wartość nominalna wynosiła 376 mln zł (361 mln zł w 2022 roku). W 2023 roku ING Bank Hipoteczny S.A. wykupił obligacje, nabyte przez podmiot z Grupy Kapitałowej Banku, na łączną kwotę 510 mln zł, z czego 1 serię obligacji wyemitowanych w 2022 roku oraz 3 serie obligacji wyemitowanych w 2023 roku. Na koniec 2023 roku ING Bank Hipoteczny S.A. nie posiadał wyemitowanych i niewykupionych obligacji własnych.

Struktura depozytów*



W 2023 roku, w związku z niekorzystnym otoczeniem rynkowym ING Bank Hipoteczny S.A. nie przeprowadził emisji listów zastawnych. Według stanu na 31 grudnia 2023 roku, nominalna wartość wyemitowanych przez ING Bank Hipoteczny i pozostających w obrocie listów zastawnych nie zmieniła się w stosunku do stanu na koniec 2022 roku i wynosiła 404,4 mln zł (wartość nominalna emisji wyniosła 400 mln zł).

Struktura walutowa depozytów*



*Depozyty i inne zobowiązania wobec klientów.

W ramach struktury portfela depozytów (i innych zobowiązań wobec klientów) oszczędności klientów denominowane w złotych stanowiły 2023 roku 84,2% portfela depozytów, podczas gdy te denominowane w walutach obcych pozostałe 15,8%.

Depozyty i inne zobowiązania wobec klientów denominowane w złotych wzrosły o 11,0 mld zł, tj. o 6,8% w porównaniu do 2022 roku. Te denominowane w walutach obcych zwiększyły się o 1,5 mld zł, tj. o 4,8% r/r.



Portfel zobowiązań wobec klientów

mld zł	2019	2020	2021	2022	2023	Zmiana 2023 do 2022	
						mld zł	%
Depozyty, w tym:	128,8	149,3	168,8	189,5	202,2	12,7	7%
gospodarstwa domowe	87,6	102,9	113,9	118,5	125,6	7,1	6%
podmioty gospodarcze	36,2	43,5	51,5	64,3	73,0	8,7	14%
sektor instytucji rządowych i samorządowych	5,0	2,9	3,5	6,7	3,6	-3,1	-46%
Razem, w tym:	128,8	149,3	168,8	189,5	202,2	12,7	7%
Bankowość korporacyjna	49,8	58,8	69,1	84,7	90,1	5,4	6%
depozyty bieżące	34,7	45,3	55,8	53,7	60,6	6,9	13%
konta oszczędnościowe	13,5	12,9	12,5	18,1	19,4	1,4	8%
depozyty terminowe	1,6	0,6	0,8	13,0	10,0	-2,9	-23%
Bankowość detaliczna	79,0	90,5	99,7	104,8	112,1	7,3	7%
depozyty bieżące	15,7	22,9	28,9	27,5	28,8	1,3	5%
konta oszczędnościowe	60,8	65,9	69,3	69,4	67,7	-1,7	-2%
depozyty terminowe	2,4	1,7	1,5	7,9	15,6	7,7	97%
Pozostałe zobowiązania, w tym:	1,7	1,8	1,8	3,2	3,1	-0,1	-3%
zobowiązania z tytułu zabezpieczeń pieniężnych	0,4	0,5	0,5	0,7	0,8	0,1	11%
depozyty zabezpieczające typu call	0,01	0,02	0,01	0,01	0,01	0,00	-5%
pozostałe zobowiązania	1,3	1,2	1,3	2,4	2,2	-0,2	-8%
Razem	130,5	151,0	170,6	192,7	205,3	12,6	7%

Pozycje pozabilansowe

Pozycje pozabilansowe Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego

mld zł	2019	2020	2021	2022	2023
Zobowiązania warunkowe udzielone	36,5	43,6	48,7	48,2	53,2
niewykorzystane linie kredytowe	27,7	34,0	39,0	37,2	41,7
gwarancje	5,8	6,1	6,2	7,5	8,1
niewykorzystane kredyty w rachunku bieżącym	1,4	1,6	1,6	1,5	1,4
limity na kartach kredytowych	1,4	1,5	1,5	1,5	1,7
akredytywy	0,2	0,4	0,4	0,4	0,3
Zobowiązania warunkowe otrzymane	8,6	11,6	21,6	17,5	20,3
Razem pozycje pozabilansowe	45,2	55,2	70,3	65,6	73,5

Szczegółowe informacje dotyczące pozycji pozabilansowych zostały przedstawione w Rocznym Skonsolidowanym Sprawozdaniu Finansowym Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za 2023 rok.



Jednostkowe wyniki ING Banku Śląskiego

Podstawowe wskaźniki efektywności

Podstawowe wskaźniki efektywności ING Banku Śląskiego S.A. za lata 2019-2023						
	2019	2020	2021	2022	2023	Zmiana 2023 do 2022
Wskaźnik udziału kosztów w dochodach* (C/I)	42,4%	44,0%	42,2%	46,6%	33,8%	-12,8 p.p.
Wskaźnik udziału kosztów w dochodach** (C/I)	-50,2%	-52,1%	-50,3%	-55,3%	-40,0%	15,3 p.p.
Wskaźnik zwrotu na aktywach (ROA)	1,13%	0,78%	1,21%	0,84%	1,98%	1,14 p.p.
Wskaźnik zwrotu z kapitału własnego (ROE)	11,7%	7,7%	13,8%	17,8%	34,1%	16,3 p.p.
Wskaźnik Kredyty/Depozyty	85,0%	77,3%	80,8%	75,8%	71,5%	-4,3 p.p.
LCR	135%	214%	167%	156%	277%	121 p.p.
NSFR	126%	140%	159%	157%	181%	24 p.p.
LR wg definicji przejściowej	8,1%	8,0%	7,4%	7,6%	6,7%	-0,9 p.p.
MREL wg TREA	-	-	17,1%	17,8%	25,8%	8 p.p.
Łączny współczynnik kapitałowy	18,30%	20,87%	17,09%	17,84%	18,02%	0,18 p.p.
Współczynnik kapitału Tier 1	15,63%	18,05%	15,31%	16,18%	16,50%	0,32 p.p.

*Dochody łącznie z zyskiem netto jednostek stowarzyszonych wykazywanych metodą praw własności; **koszty łącznie z podatkiem bankowym, a dochody 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 2019-2023						
mln zł	2019	2020	2021	2022	2023	Zmiana 2023 do 2022
Dochody*	5 591	5 951	6 670	7 467	10 375	39%
Koszty	-2 370	-2 616	-2 813	-3 480	-3 509	1%
Koszt ryzyka**	-569	-970	-342	-966	-563	-42%
Zysk brutto	2 217	1 883	2 971	2 375	5 659	138%
Zysk netto	1 659	1 338	2 308	1 714	4 441	159%
Suma bilansowa	153 917	181 117	195 905	211 159	239 600	13%
Zobowiązania wobec klientów	130 037	150 737	170 104	192 243	205 040	7%
Kredyty i inne należności udzielone klientom, netto***	110 537	116 459	137 419	145 788	146 702	1%
Kapitały własne	15 115	18 371	13 216	9 267	16 619	79%
Zysk na 1 akcję (w zł)	12,75	10,28	17,74	13,18	34,13	159%
Dywidenda na 1 akcję (w zł) za dany rok	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 2019-2023

mln EUR	2019	2020	2021	2022	2023	Zmiana 2023 do 2022
Dochody*	1 300	1 330	1 457	1 631	2 291	40%
Koszt	-551	-585	-614	-760	-775	2%
Koszt ryzyka**	-132	-217	-75	-211	-124	-41%
Zysk brutto	515	421	649	519	1 250	141%
Zysk netto	386	299	504	375	981	162%
Suma bilansowa	36 144	39 247	42 594	45 910	55 106	20%
Zobowiązania wobec klientów	30 536	32 664	36 984	41 797	47 157	13%
Kredyty i inne należności udzielone klientom, netto***	25 957	25 236	29 878	31 697	33 740	6%
Kapitały własne	3 549	3 981	2 873	2 015	3 822	90%
Zysk na 1 akcję (w zł)	2,96	2,30	3,88	2,88	7,54	162%
Dywidenda na 1 akcję (w zł) za dany rok	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 2023 rok oraz ich zmiany w porównaniu z rokiem poprzednim przedstawia tabela poniżej.

Podstawowe wielkości rachunku zysków i strat w ujęciu analitycznym

mln zł	2019	2020	2021	2022	2023	Zmiana 2023 do 2022
						mln zł %
Wynik z tytułu odsetek	4 090	4 277	4 673	5 330	7 762	2 431 46%
Wynik z tytułu prowizji	1 296	1 472	1 779	2 019	2 079	60 3%
Pozostałe dochody*	205	202	219	118	535	417 354%
Dochody ogółem	5 591	5 951	6 670	7 467	10 375	2 908 39%
Koszty operacyjne	-2 370	-2 616	-2 813	-3 480	-3 509	-29 1%
Odpisy na utratę wartości i rezerwy**	-569	-970	-342	-966	-563	402 -42%
Podatek bankowy	-436	-482	-545	-647	-644	3 0%
Wynik finansowy brutto	2 217	1 883	2 971	2 375	5 659	3 284 138%
Podatek dochodowy	-558	-545	-663	-660	-1 218	-558 84%
Wynik finansowy netto	1 659	1 338	2 308	1 714	4 441	2 727 159%

*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 2023 roku ING Bank Śląski S.A. wypracował zysk netto na poziomie 4 440,9 mln zł. Oznacza to, że wynik netto poprawił się o 159,0% w porównaniu do 2022 roku.

Wynik brutto ukształtował się w wysokości 5 658,8 mln zł i wzrost o 138,3% w porównaniu z 2022 rokiem. Na poprawę zysku brutto za 2023 rok o 3 284,0 mln zł względem 2022 roku w największym stopniu wpłynęły:

- wzrost wyniku odsetkowego o 45,6% w ujęciu raportowanym, uwzględniającym wakacje kredytowe lub o 12,8% po korekcie o efekt wakacji kredytowych (+882,0 mln zł r/r), dzięki wyższym wolumenom i poprawie marży odsetkowej,



- wyższy o 417,2 mln zł r/r wynik z pozostałych dochodów, w szczególności wynik na instrumentach finansowych wycenianych według wartości godziwej oraz wynik z pozycji wymiany, co jest powiązane z dużą zmiennością rynku, zarówno w zakresie kursów walutowych, jak i stóp procentowych,
- niższe o 40,9% r/r koszty regulacyjne razem z podatkiem bankowym oraz
- niższe o 41,7% r/r koszty ryzyka (-402,3 mln zł), głównie w efekcie niższych kosztów ryzyka prawnego walutowych kredytów hipotecznych i pozytywnych zmian w modelach kalkulacji ryzyka i założeń makroekonomicznych.

W 2023 roku całkowite dochody ING Banku Śląskiego (obejmujące oprócz zysku netto również inne pozycje przychodów i kosztów uwzględnione w kapitałach własnych) wyniosły 7 345,8 mln zł w porównaniu z -3 266,0 mln zł w 2022 roku.

Wynik z tytułu odsetek

W 2023 roku wynik netto z tytułu odsetek ING Banku Śląskiego poprawił się o 2 431,2 mln zł w stosunku do 2022 roku (+45,6% r/r) do 7 761,5 mln zł. Po korekcie wyniku 2022 roku o efekt wakacji kredytowych (+1 549,2 mln zł) wzrost wyniku odsetkowego w 2023 roku vs rok 2022 wyniósłby 12,8%. Pozytywnie na wynik odsetkowy w 2023 roku wpłynęło także funkcjonowanie Banku w środowisku wysokich stóp procentowych (poprawa skumulowanej marży odsetkowej).

Wynik z tytułu prowizji

W 2023 roku wynik banku z tytułu prowizji zwiększył się o 59,7 mln zł (+3,0% r/r) względem 2022 roku do poziomu 2 078,5 mln zł.

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

- karty płatnicze i kredytowe (netto) – wzrost o 34,8 mln zł (+16,1% r/r),
- udzielanie kredytów – wzrost o 32,8 mln zł (+6,9% r/r),
- marża na transakcjach wymiany walut – wzrost o 7 mln zł (+1,0% r/r).

Koszty działania łącznie z podatkiem bankowym

W 2023 roku koszty działania (łącznie z podatkiem bankowym) ING Banku Śląskiego wzrosły o 0,6% r/r do poziomu 4 153,0 mln zł. W ramach głównych kategorii kosztów dynamiki były następujące:

- koszty pracownicze wzrosły o 320,3 mln zł (+21,3% r/r),
- koszty marketingu i promocji wzrosły o 21,9 mln zł (+15,5% r/r),
- pozostałe koszty własne wzrosły o 206,5 mln zł (+24,9% r/r),
- koszty regulacyjne (obejmujące koszty BFG, KNF, Funduszu Wsparcia Kredytobiorców, Systemu Ochrony Banków Komercyjnych oraz podatek bankowy) spadły o 563,5 mln zł (-68,4% r/r),
- koszty amortyzacji wzrosły o 41,2 mln zł (+15,4% r/r).

Zatrudnienie w ING Banku Śląskim wyniosło na koniec 2023 roku 7 874 etaty w stosunku do 7 895 etatów na koniec 2022 roku (spadek o 21 etatów).

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

W 2023 roku wartość odpisów z tytułu oczekiwanych strat kredytowych (łącznie z kosztami ryzyka prawnego walutowych kredytów hipotecznych) ukształtowała się na poziomie 563,4 mln zł względem 965,7 mln zł rok wcześniej (-41,7% r/r). Spadek kosztów ryzyka ma związek z niższymi niż przed rokiem kosztami ryzyka prawnego walutowych kredytów hipotecznych: 105,5 mln zł w 2023 roku vs 294,3 mln zł w 2022 roku oraz ze zmianami parametrów makroekonomicznych w modelach ryzyka kredytowego.

Podatek dochodowy

W 2023 roku ING Bank Śląski odnotował podatek dochodowy w wysokości 1 217,9 mln zł (+84,4% w porównaniu z rokiem poprzednim). Efektywna stopa podatkowa w 2023 roku wyniosła 21,5%, podczas gdy rok wcześniej było to 27,8%.

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 są 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 2023 roku wyniosły 239,6 mld zł. Oznacza to wzrost o 13,5% względem końca 2022 roku. Głównym czynnikiem przyrostu były kredyty i inne należności udzielone innym bankom (wzrost o 15,6 mld zł, +216,9% r/r) oraz inwestycyjne papiery wartościowe (wzrost o 8,2 mld zł, +16,9% r/r).

W zakresie portfela należności netto od klientów wzrost zanotował zarówno segment korporacyjny jak i segment detaliczny. Portfel segmentu detalicznego wzrósł 2,0 mld zł (+3,9% r/r), przez co udział tego segmentu w portfelu należności netto ogółem wzrósł o 0,7 p.p. do 38,2%. Portfel segmentu korporacyjnego wzrósł o 0,76 mld zł (+0,9% r/r) – udział tego segmentu w portfelu ogółem wyniósł na koniec 2023 roku 60,5% (-0,6 p.p. r/r).

ING Bank Śląski udziela również finansowania swoim spółkom zależnym (segment korporacyjny) w sumie na 14,3 mld zł na koniec 2023 roku vs. 13,4 mld zł na koniec 2022 roku. Wszystkie transakcje odbywają się na zasadach nieodbiegających od warunków rynkowych.

Portfel kredytów dla spółek zależnych ING Banku Śląskiego S.A. – 2023 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	3 187,5	78,0	306,7	3 572,2
Powyżej roku	0,0	2 842,9	7 891,3	10 734,2
Razem	3 187,5	2 920,9	8 198,0	14 306,4
Podział na waluty				
PLN	2 149,3	2 920,9	7 353,7	12 423,9
EUR	979,7	0,0	844,3	1 824,0
Pozostałe	58,4	0,0	0,0	58,4
Razem	3 187,4	2 920,9	8 198,0	14 306,3

*Łącznie ze spółkami zależnymi.

Portfel kredytów dla spółek zależnych ING Banku Śląskiego S.A. – 2022rok				
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.

Pasywa

Dominującym źródłem finansowania działalności ING Banku Śląskiego były środki klientów. Na koniec 2023 roku zobowiązania wobec klientów wynosiły 205,0 mld zł i stanowiły 85,6% wszystkich pasywów.

Kolejnym istotnym źródłem finansowania był kapitał własny, który na koniec grudnia 2023 roku wynosił 16,6 mld zł i odpowiadał za 6,9% sumy pasywów.

W 2023 roku depozyty i inne zobowiązania wobec klientów wzrosły o 12,8 mld zł r/r, czyli 6,7%, zarówno za sprawą depozytów segmentu korporacyjnego (+5,5 mld zł, +6,5% r/r), jak i segmentu detalicznego (+7,3 mld zł, +7,0% r/r).



Pozycje pozabilansowe

Pozycje pozabilansowe ING Banku Śląskiego					
mld zł	2019	2020	2021	2022	2023
Zobowiązania warunkowe udzielone	37,6	47,5	51,4	50,0	55,1
niewykorzystane linie kredytowe	29,3	38,2	41,5	39,0	43,6
gwarancje	5,3	5,8	6,4	7,5	8,1
niewykorzystane kredyty w rachunku bieżącym	1,4	1,6	1,6	1,5	1,4
limity na kartach kredytowych	1,4	1,5	1,5	1,5	1,7
akredytywy	0,2	0,4	0,4	0,4	0,3
Zobowiązania warunkowe otrzymane	8,3	11,7	19,6	17,3	19,5
Razem pozycje pozabilansowe	45,9	59,3	71,0	67,2	74,6

Szczegółowe informacje dotyczące pozycji pozabilansowych zostały przedstawione w Rocznym Sprawozdaniu Finansowym ING Banku Śląskiego S.A. za 2023 rok.



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

Zasady i zakres stosowania ładu korporacyjnego	78
Akcje i akcjonariusze ING Banku Śląskiego	80
Statut oraz zasady jego zmiany	82
Walne Zgromadzenie	82
Rada Nadzorcza	84
Audyt wewnętrzny	96
System kontroli i zarządzania ryzykiem w procesie sporządzania sprawozdań finansowych	97
Wybór podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych	99
Zarząd Banku	101
Wynagrodzenie członków Zarządu i Rady Nadzorczej	108
Polityka różnorodności w odniesieniu do organów nadzorujących, zarządzających i administrujących	116
Pozostałe informacje	118



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 2023 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).

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 roku Prawo bankowe (Dz.U. 2020 poz. 1896 z późniejszymi zmianami),
- Ustawy z dnia 15 września 2000 roku 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,
- Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW 2021.

Zarząd ING Banku Śląskiego S.A. oświadcza, że Bank przestrzegał w 2023 roku zasad ładu korporacyjnego określonych w „Dobrych praktykach spółek notowanych na GPW” oraz „Zasadach Ładu Korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych”.

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

Ład wewnętrzny 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 poprzez 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 N.V.

Na ład wewnętrzny naszego 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 2023 roku Zarząd Banku oraz Rada Nadzorcza pozytywnie oceniły funkcjonowanie i przestrzeganie ładu wewnętrznego w naszym banku w 2022 roku.



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.

Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW 2021

Zbiór zasad ładu korporacyjnego, którym w 2023 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](#).

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](#)).

29 listopada 2021 roku NWZ dokonało zmian w składzie Rady Nadzorczej banku. 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.

6 marca 2023 roku, na stronie internetowej naszego banku w zakładce poświęconej ESG opublikowaliśmy informacje w zakresie zarządzania kwestiami zrównoważonego rozwoju, w tym o kompetencjach i rolach ESG Council oraz Komitetu Ryzyka ESG. Pozwoliło to na opublikowanie tego samego dnia kolejnego [raportu EBI](#) (wraz z [załącznikiem](#)) informującego o stosowaniu zasady 1.4.1.

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

Stosowanie Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW 2021	
Rozdział 1: Polityka informacyjna i komunikacja z inwestorami	Utrzymuje aktywną komunikację z interesariuszami poprzez transparentną i uczciwą politykę informacyjną, analizuje i spełnia bieżące oczekiwania inwestorów dotyczące dostępu do informacji i kanałów komunikacji. Zasady prowadzenia polityki informacyjnej prowadzonej wobec rynku kapitałowej dostępne są na stronie internetowej spółki pod tym adresem . Wskazuje ona, że udzielamy odpowiedzi na pytania interesariuszy co do zasady nie później niż w ciągu 7 dni. Zapewniamy kompleksową komunikację z inwestorami poprzez dedykowaną stronę internetową https://www.ing.pl/relacje-inwestorskie , gdzie regularnie udostępniane są wymagane przez prawo informacje, prezentacje wynikowe oraz nagrania z wybranych, ważnych wydarzeń korporacyjnych. Regularnie organizujemy kwartalne konferencje wynikowe. Publikujemy raporty roczne w języku polskim oraz angielskim. Nasza strategia biznesowa uwzględnia zagadnienia ESG, a szczegóły dotyczące celów długoterminowych i ich realizacji są dostępne na stronie https://esg.ing.pl/ . W raportach rocznych prezentujemy również informacje o wydatkach na wsparcie kultury, sportu, instytucji charytatywnych itp.
Rozdział 2 Zarząd i Rada Nadzorcza	Regulaminy Zarządu i Rady Nadzorczej są dostępne na stronie internetowej https://www.ing.pl/o-banku/akty-prawne . Informacje o aktualnym składzie organów dostępne są na stronie https://www.ing.pl/o-banku/wladze . W skład Zarządu i Rady Nadzorczej powoływane są wyłącznie osoby posiadające odpowiednie kompetencje, umiejętności i doświadczenie. W naszym banku obowiązuje <i>Polityka różnorodności w odniesieniu do członków Zarządu i Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A.</i> 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.
Rozdział 3 Systemy i funkcje wewnętrzne	Utrzymujemy skuteczne systemy kontroli wewnętrznej, zarządzania ryzykiem, compliance oraz funkcję audytu wewnętrznego. Jednostki organizacyjne odpowiedzialne za poszczególne obszary są wyodrębnione organizacyjne i posiadają zgodne z wymogami prawa zakresy odpowiedzialności, a osoby kierujące tymi jednostkami podlegają bezpośrednio Prezesowi Zarządu lub innemu członkowi Zarządu. Wynagrodzenie osób odpowiedzialnych za zarządzanie ryzykiem i compliance oraz kierującego audytem wewnętrznym jest uzależnione od realizacji wyznaczonych zadań, a nie od krótkoterminowych wyników spółki. Rada Nadzorcza sprawuje nadzór na funkcjonowaniu i efektywnością systemu i funkcji wewnętrznych naszego banku.



Rozdział 4
Walne zgromadzenie i relacje z akcjonariuszami

Ogólne zasady dotyczące Walnego Zgromadzenia opisane są w Regulaminie Walnego Zgromadzenia, który jest dostępny na stronie internetowej [pod tym adresem](#). Regulamin uwzględnia również kwestie relacji z akcjonariuszami. Zasady i warunki uczestniczenia w Walnym Zgromadzeniu przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej określa Regulamin udziału w Walnym Zgromadzeniu ING Banku Śląskiego S.A. przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej uchwalony przez Radę Nadzorczą i udostępniony na stronie internetowej [pod tym adresem](#). Zgodnie ze Statutem Banku, Rada Nadzorcza opiniuje projekty uchwał wnoszone przez Zarząd do porządku obrad Walnego Zgromadzenia.

Rozdział 5
Konflikt interesów i transakcje z podmiotami powiązanym

Jednym z elementów ładu korporacyjnego naszego banku jest system zarządzania konfliktem interesów, ustanowiony w celu identyfikacji i oceny rzeczywistych i potencjalnych konfliktów interesów, zarządzania nimi oraz zapobieganie konfliktom interesów, które mogą powstać pomiędzy bankiem a prywatnymi interesami pracowników, w tym interesami członków kadry zarządzającej banku oraz Rady Nadzorczej, interesami klientów, akcjonariuszy, istotnych dostawców lub partnerów biznesowych banku oraz pomiędzy klientami banku. Regulacje wewnętrzne banku wyznaczają również standardy dla ochrony informacji podlegających ochronie i informacji poufnych przed niewłaściwym wykorzystaniem, właściwej struktury zarządzania, wydzielenia fizycznych, technicznych i/lub funkcjonalnych barier przepływu informacji w celu kontrolowania informacji podlegających ochronie oraz informacji poufnych.

Rozdział 6
Wynagrodzenia

Posiadamy regulacje wewnętrzne zapewniające, że wynagrodzenie członków Zarządu i Rady Nadzorczej oraz kluczowych menedżerów jest wystarczające dla pozyskania, utrzymania i motywacji osób o kompetencjach niezbędnych dla właściwego kierowania spółką i sprawowania nad nią nadzoru. Wynagrodzenie członków Rady Nadzorczej nie jest uzależnione od liczby odbytych posiedzeń ani od krótkoterminowych wyników naszego banku.

Kodeks etyki bankowej

Niezależnie od zasad ładu korporacyjnego, do marca 2023 roku w banku stosowany był Kodeks Etyki Bankowej z 2013 roku (dostępny na [stronie internetowej Związku Banków Polskich](#)). Od kwietnia 2023 roku, stosowany jest nowy Kodeks Etyki Bankowej (dostępny 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](#).

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 ING Banku Śląskiego 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 26 kwietnia 2026 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](#)).

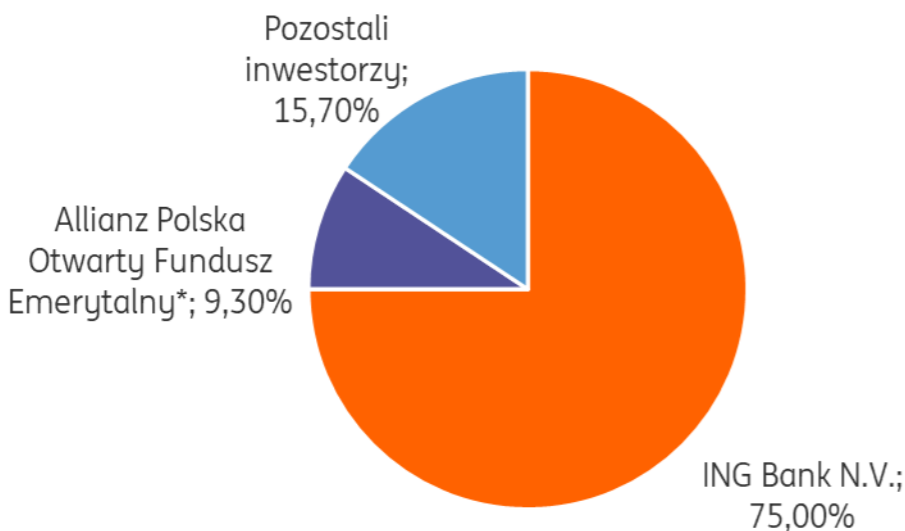


Struktura akcjonariatu

ING Bank Śląski S.A. jest spółką zależną od ING Bank N.V., który według stanu na dzień 31 grudnia 2023 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.

Udział wszystkich OFE w akcjonariacie naszego banku na koniec 2023 roku wyniósł 21,23% (w stosunku do 21,54% na koniec 2022 roku), w tym udział Allianz OFE ukształtował się na poziomie 9,30%.

W ciągu 2023 roku wartość kapitału zakładowego ING Banku Śląskiego S.A., jak i udział głównego akcjonariusza w kapitale nie uległy zmianie.



*Na podstawie informacji rocznej o strukturze aktywów Allianz Polska Otwarty Fundusz Emerytalny na 31 grudnia 2023 roku.

Na dzień publikacji raportu, ING Bank Śląski S.A. nie posiadał informacji na temat umów, w wyniku których mogą w przyszłości nastąpić zmiany w proporcjach akcji posiadanych przez dotychczasowych akcjonariuszy. Bank nie posiada również informacji, aby inny akcjonariusz niż wskazani poniżej w tabeli 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 2022	31 grudnia 2023	31 grudnia 2022	31 grudnia 2023
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*	11 205 030		8,61%	
Allianz Polska Otwarty Fundusz Emerytalny**	1 469 297	12 102 036	1,13%	9,30%
Pozostali	19 850 673	20 422 964	15,26%	15,70%
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 2022 roku;

**na podstawie informacji rocznej o strukturze aktywów Allianz Polska Otwarty Fundusz Emerytalny na 31 grudnia 2022 roku oraz 31 grudnia 2023 roku; 2 stycznia 2023 roku fundusz Aviva OFE Aviva Santander zmienił nazwę na Drugi Allianz Polska Otwarty Fundusz Emerytalny. 12 maja 2023 roku nastąpiło przeniesienie aktywów Drugiego Allianz Polska Otwartego Funduszu Emerytalnego do Allianz Polska OFE.

Charakterystyka akcjonariusza dominującego

ING Bank N.V. należy do ING Group N.V. (ING Groep N.V.) - wiodącego europejskiego banku uniwersalnego o globalnym zasięgu, oferującego usługi bankowości detalicznej i korporacyjnej około 39 milionom klientów. ING Group N.V. zatrudnia ponad 60 tysięcy pracowników i działa w ponad 40 krajach. Produkty ING Group N.V. obejmują oszczędności, płatności, inwestycje, pożyczki i kredyty hipoteczne na większości rynków detalicznych, w których działa. Dla największych klientów korporacyjnych (Wholesale Banking) ING Group N.V. zapewnia wyspecjalizowane pożyczki, dostosowane do potrzeb finansowanie korporacyjne, rozwiązania oparte o emisję długu i kapitału na rynkach papierów wartościowych, zrównoważone finansowanie, płatności i zarządzanie gotówką oraz usługi handlowe i skarbowe.

ING Group N.V. utworzono w 1991 roku w wyniku fuzji holenderskiej firmy ubezpieczeniowej Nationale-Nederlanden i krajowego banku pocztowego NMB Postbank. Przez lata ING Group N.V. rozwijała się zarówno organicznie jak i poprzez fuzje i przejęcia. Po globalnym kryzysie finansowym z lat 2008-2009 działalność ubezpieczeniowa została sprzedana, a ING Group N.V. kontynuował działalność jako bank detaliczny skoncentrowany na Europie oraz globalny bank działający w segmencie największych klientów korporacyjnych (Wholesale Banking).



ING Groep N.V. jest spółką publiczną notowaną na giełdach w Amsterdamie (INGA NA, INGA.AS), Brukseli i Nowym Jorku (ADR: ING US, ING.N), a jej akcjonariat jest rozproszony. Na koniec 2023 roku akcjonariuszami posiadającymi pakiet akcji przekraczający 3% (na podstawie zgłoszeń do holenderskiego AFM) byli BlackRock Inc., Goldman Sachs Group Inc., Norges Bank, Capital Research and Management Company; akcjonariuszem posiadającym ponad 5% udziału w kapitale spółki (w oparciu o zgłoszenia do amerykańskiego SEC) jest: BlackRock, Inc. W oparciu wstępne dane finansowe, w 2023 roku Grupa ING wygenerowała zysk netto w wysokości 7 287 mln EUR w porównaniu do 3 674 mln EUR w 2022 roku. Łączna wartość aktywów na koniec 2023 roku wyniosła 975,6 mld EUR. Zgodnie ze wstępnymi danymi aktywa Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego stanowiły na koniec 2023 roku ok 5,8% aktywów Grupy ING N.V, natomiast nasz zysk netto stanowił ok 13,5% zysku netto Grupy ING N.V.

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 2023 roku

Zarejestrowane w 2023 roku zmiany w Statucie Banku obejmują:

- rozszerzenie przedmiotu działalności naszego banku o pośrednictwo w uzyskiwaniu kredytów i pożyczek,
- wskazanie, że umorzenie lub wykup akcji wymagają zezwolenia Komisji Nadzoru Finansowego (KNF),
- doprecyzowanie zadań Przewodniczącego i Wiceprzewodniczących Rady Nadzorczej w związku ze zmianami w kodeksie spółek handlowych,

- udzielenie upoważnienia dla Zarządu do podwyższenia kapitału zakładowego w ramach kapitału docelowego na kolejny okres, do 26 kwietnia 2026 roku,
- uproszczenie postanowienia dotyczącego prowadzenia przez nasz bank działalności na podstawie art. 70 ust. 2 ustawy o obrocie instrumentami finansowymi.

O powyższych zmianach w Statucie informowaliśmy raportem bieżącym nr 22/2023 z 12 czerwca 2023 roku (link do [raportu](#) oraz [załącznik](#)) oraz raportem bieżącym nr 26/2023 z 2 sierpnia 2023 roku (link do [raportu](#) oraz [załącznik](#)).

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 S.A., obejmujących sprawozdania z działalności ING Banku Śląskiego S.A., w tym Oświadczenia o stosowaniu zasad ładu korporacyjnego oraz rozpatrzenia i zatwierdzenia sprawozdań na temat informacji niefinansowych Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A., 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,
- 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 S.A. działa na podstawie Prawa bankowego, Kodeksu Spółek Handlowych, Statutu Banku oraz Regulaminu Rady Nadzorczej. Rada Nadzorcza składa się z od 5 do 11 członków powoływanych przez Walne Zgromadzenie na okres wspólnej kadencji, która rozpoczyna się z dniem powołania i obejmuje cztery kolejne pełne lata obrotowe.

Walne Zgromadzenie ustala liczbę członków Rady 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 2023 roku nastąpiły zmiany w składzie Rady Nadzorczej:

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 było planowane zakończenie pracy w Grupie ING N.V.

W związku z otrzymaną informacją, w porządku obrad Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia z 26 kwietnia 2023 roku przewidziano punkt o zmianach w Radzie Nadzorczej. Ponadto, w porządku obrad przewidziano punkt dotyczący zmiany liczby członków Rady Nadzorczej z siedmiu na ośmiu.

26 kwietnia 2023 roku Zwyczajne Walne Zgromadzenie podjęło uchwałę w sprawie zmiany liczby członków Rady Nadzorczej z siedmiu na ośmiu członków. Zwyczajne Walne Zgromadzenie powołało także w skład Rady Nadzorczej Pana Hansa De Munck i Panią Katarzynę Zajdel-Kurowską. Pan Hans De Munck jest powiązany z Grupą ING N.V. Pani



Katarzyna Zajdel-Kurowska posiada status Członka Niezależnego Rady Nadzorczej w rozumieniu ustawy z dnia 11 maja 2017 roku o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym.

Uwzględniając powyższe zmiany oraz dotychczasowe oceny odpowiedniości poszczególnych członków Rady Nadzorczej, 2 czerwca 2023 roku – wobec rezygnacji Pana Aleksandra Galosa z zasiadania w Komitecie Ryzyka i w Komitecie Audytu, a Pana Stephena Creese’a z zasiadania w Komitecie Audytu - Rada Nadzorcza dokonała zmiany składów Komitetu Audytu i Komitetu Ryzyka. Z dniem 5 czerwca 2023 roku Rada Nadzorcza powołała w skład Komitetu Audytu Pana Hansa De Munck i Panią Katarzynę Zajdel-Kurowską. Z tą samą datą Rada Nadzorcza powołała Panią Katarzynę Zajdel-Kurowską w skład Komitetu Ryzyka.

Udział kobiet i mężczyzn w Radzie Nadzorczej na 31 grudnia 2023 roku

50% / 50%

Skład Rady Nadzorczej na 31 grudnia 2023 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. Stephen Creese	Członek			●
p. Dorota Dobija	Członek Niezależny	●	●	●
p. Monika Marcinkowska	Członek Niezależny	●		●
p. Hans De Munck	Członek	●		
p. Katarzyna Zajdel-Kurowska	Członek Niezależny	●		●

● - Przewodniczący/a ● - Członek

Profile kompetencyjne członków Rady Nadzorczej

W skład Rady Nadzorczej powoływane są osoby z wysokimi kwalifikacjami. Wszyscy członkowie wykazują się odpowiednim doświadczeniem i wiedzą umożliwiającymi im sprawowanie nadzoru nad bankiem. Sześciu z ośmiu członków Rady Nadzorczej ma obywatelstwo polskie, a język polski jest ich językiem ojczystym. Pozostali dwaj Członkowie posiadają obywatelstwo brytyjskie i belgijskie.

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 kandydatów na członka Rady. Ocena ta została przeprowadzona przez niezależny podmiot zewnętrzny, tj. firmę Deloitte Doradztwo Podatkowe Dąbrowski i Wspólnicy sp. k. Potwierdzono w niej, 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, nasz 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.

Więcej informacji na temat różnorodności wśród członków Rady Nadzorczej i Zarządu oraz przyjętych w tym zakresie zasad, znajdują się [tutaj](#).

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

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

Pan Aleksander Galos – Przewodniczący Rady Nadzorczej, niezależny Członek Rady Nadzorczej

(Przewodniczący Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji)

Ukończył studia prawnicze na Wydziale Prawa i Administracji Uniwersytetu Jagiellońskiego w Krakowie, uzyskując tytuł magistra prawa. Posiada uprawnienia radcy prawnego. Ukończył z dyplomem podyplomowe studia menadżerskie w Szkole Głównej Handlowej w Warszawie. 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. Jest związany z kancelarią Kochański Zięba i Partnerzy Sp. k. W Radzie Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A. zasiada od kwietnia 2014 roku, a od listopada 2021 roku pełni funkcję jej Przewodniczącego (wcześniej pełnił funkcję Sekretarza Rady).

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). Ukończyła program Advanced Management Program (AMP) w Harvard Business School. W latach 2010-2016 roku pełniła funkcję Prezesa Zarządu ING Banku Śląskiego S.A., a następnie Globalnej Dyrektor ds. Sieci Wholesale Banking. 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. W Radzie Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A. zasiada od 2016 roku.

Pan Michał Szczurek - Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej

(Członek Komitetu Audytu)

Ukończył studia magisterskie w ramach wspólnego programu Uniwersytetu Warszawskiego i Columbia University, uzyskując tytuł magistra nauk ekonomicznych. Odbił 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 N.V. Zasiadał w Zarządzie: Nationale-Nederlanden Polska PTE S.A. (później ING Nationale-Nederlanden Polska Powszechnie Towarzystwo Emerytalne S.A.), Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie ING Nationale-Nederlanden, ING Nationale-Nederlanden Polska S.A. oraz ING Banku Śląskiego S.A. (nadzór nad obszarem bankowości detalicznej). Pełnił także funkcje w zarządzie TMB Banku w Tajlandii, ING

Banku w Rumunii oraz zarządzającego rynkiem Challengers & Growth Markets (C&G), ING Azja. Od stycznia 2023 roku Prezes Zarządu ING Bank Włochy. W Radzie Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A. zasiada od 2018 roku.

Pan Stephen Creese - Członek Rady Nadzorczej

(Członek Komitetu Ryzyka)

Ukończył studia licencjackie (BA) 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). W latach 1998-2021 był związany z Citigroup Inc., gdzie odpowiadał między innymi za obszar operacji na rynkach globalnych Forex i rynkach lokalnych, pełnił rolę managera audytu, dyrektora regionalnego odpowiedzialnego za ryzyko operacyjne oraz dyrektora zarządzającego – Region EMEA. Od czerwca 2021 roku związany z Grupą ING N.V. w roli Dyrektora globalnego w obszarze ryzyka niefinansowego i od tego samego roku zasiada w Radzie Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A.

Pani Dorota Dobija -niezależny Członek Rady Nadzorczej

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

Ukończyła studia magisterskie w zakresie cybernetyki ekonomicznej i informatyki (specjalność: przetwarzanie danych i rachunkowość). Uzyskała stopień doktora w dziedzinie nauk ekonomicznych (specjalność: rachunkowość) i doktora habilitowanego nauk ekonomicznych (nauki o zarządzaniu). Od 2015 roku jest profesorem zwyczajnym nauk ekonomicznych. Jest dyplomowanym księgowym oraz pracownikiem naukowym. Wykładała między innymi na Uniwersytecie Ekonomicznym w Krakowie, Uniwersytecie Warszawskim oraz w Akademii Leona Koźmińskiego, gdzie pracuje do teraz. Prowadziła również wykłady jako profesor wizytujący na różnych uczelniach zagranicznych, m.in. w Australii, Hongkongu i Wielkiej Brytanii. Zajmowała stanowiska nadzorcze w Narodowym Funduszu Inwestycyjnym Fortuna (13Fortuna) oraz Pekao Investment Banking. W Radzie Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A. zasiada od 2021 roku.

Pani Monika Marcinkowska - niezależny Członek Rady Nadzorczej

(Przewodnicząca Komitetu Audytu, Członek Komitetu Ryzyka)

Ukończyła studia magisterskie na Uniwersytecie Łódzkim na kierunku Zarządzanie i marketing, specjalność: rachunkowość. Uzyskała stopień doktora w dziedzinie nauk ekonomicznych (nauki o zarządzaniu) i doktora habilitowanego nauk ekonomicznych. W 2014 roku uzyskała tytuł profesora zwyczajnego nauk ekonomicznych.



Jest pracownikiem naukowym, na stałe związana z Uniwersytetem Łódzkim. W trakcie swojej kariery pełniła funkcje kierownicze w PKO BP S.A. i BRE Bank S.A., a także funkcje nadzorcze w Pocztylion-Arka PTE SA, DI Xelion sp. z o.o., Polski GAZ TUW, jak również funkcję członka European Banking Authority’s Banking Stakeholder Group, gdzie od marca 2020 roku pełni funkcję przewodniczącej zespołu roboczego ds. zrównoważonych finansów. W Radzie Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A. zasiada od 2021 roku.

Pan Hans De Munck - Członek Rady Nadzorczej

(Członek Komitetu Audytu)

Ukończył studia na Uniwersytecie w Chicago, Graduate School of Business, uzyskując tytuł magistra administracji biznesowej z wyróżnieniem. Ukończył także program zarządzania ogólnego w Vlerick Business School. Był wykładowcą akademickim na Wydziale Ekonomii Stosowanej, na Katolickim Uniwersytecie Lowańskim w Leuven w Belgii. Od początku swojej kariery zawodowej jest związany z Grupą ING N.V., gdzie pełnił funkcje kierownicze w obszarze zarządzania aktywami i pasywów, zarządzania ryzykiem rynkowym, integracji i analiz ryzyka. Od 2018 roku jest członkiem Zarządu ING Belgia odpowiedzialnym za obszar Finansów. Do Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A. dołączył w 2023 roku.

Pani Katarzyna Zajdel-Kurowska - niezależny członek Rady Nadzorczej

(Członek Komitetu Ryzyka, Członek Komitetu Audytu)

Ukończyła studia magisterskie na Wydziale Nauk Ekonomicznych Uniwersytetu Warszawskiego. Przez wiele lat była związana z Citibank Polska (Citibank Handlowy), gdzie pełniła m.in. funkcje głównego ekonomisty i dyrektora departamentu analiz na Europę Środkową i Wschodnią. Pełniła funkcje w Ministerstwie Finansów w randze Podsekretarza Stanu, a także Zastępcy Dyrektora Wykonawczego w Międzynarodowym Funduszu Walutowym. Zasiadała w Zarządzie Narodowego Banku Polskiego. Pełniła także funkcję Zastępcy Dyrektora Wykonawczego i Dyrektora Wykonawczego w Grupie Banku Światowego. Od stycznia 2023 roku do 7 stycznia 2024 roku pełniła funkcję Doradcy Prezesa Zarządu Polskiego Funduszu Rozwoju. Do Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A. dołączyła w 2023 roku.

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	n.d.	tak
p. Małgorzata Kołakowska	nie	tak	kompetencje nabyte w toku wykonywania czynności zawodowych oraz sprawowania funkcji w organach Banku	tak
p. Michał Szczurek	nie	tak	kompetencje nabyte w toku wykonywania czynności zawodowych oraz sprawowania funkcji w organach Banku	tak
p. Stephen Creese	nie	nie	n.d.	tak
p. Dorota Dobija	tak	tak	dyplomowany księgowy, profesor nauk ekonomicznych (studia wyższe – główna specjalność: przetwarzanie danych i rachunkowość)	tak
p. Monika Marcinkowska	tak	tak	profesor nauk ekonomicznych (studia wyższe – specjalność: rachunkowość)	tak
p. Hans de Munck	nie	tak	kompetencje nabyte w toku wykonywania czynności zawodowych oraz sprawowania funkcji w organach Banku	tak
p. Katarzyna Zajdel-Kurowska	tak	tak	kompetencje nabyte w toku wykonywania czynności zawodowych	tak



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	5	2

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 braku zgodności (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 2023 roku

W 2023 roku Członkowie Rady Nadzorczej Banku poświęcali niezbędną ilość czasu na wykonywanie swoich obowiązków. W okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2023 roku Rada Nadzorcza odbyła osiem posiedzeń. Rada Nadzorcza podejmowała również uchwały w trybie obiegowym (czternaście razy). Posiedzenia odbywały się w trybie stacjonarnym oraz hybrydowym.

Daty posiedzeń Rady Nadzorczej w 2023 roku

3 lutego	10 marca	17 marca	26 kwietnia	2 czerwca	23 czerwca	22 września	1 grudnia
-------------	-------------	-------------	----------------	--------------	---------------	----------------	--------------

Daty posiedzeń Rady Nadzorczej w trybie obiegowym w 2023 roku

1 lutego	13 lutego	16 lutego	21 marca	12 kwietnia	19 kwietnia	17 maja
23 maja	18 października	24 października	2 listopada	15 listopada	14 grudnia	19 grudnia

Ogółem Rada Nadzorcza podjęła 112 uchwał, z czego 18 podjęto w trybie obiegowym. Wszystkie posiedzenia odbywały się w składzie i trybie umożliwiającym podejmowanie wiążących uchwał, przy wysokiej frekwencji.

Udział członków Rady Nadzorczej w posiedzeniach Rady Nadzorczej w 2023 roku ilustruje poniższa tabela.

Frekwencja w 2023 roku (Obecność na posiedzeniach / Liczba posiedzeń w trakcie sprawowania mandatu)	
Aleksander Galos	22/22
Małgorzata Kołakowska	21/22
Michał Szczurek	21/22
Stephen Creese	22/22
Dorota Dobija	22/22
Monika Marcinkowska	22/22
Hans De Munck (członek Rady od dnia powołania przez ZWZ, tj. 26 kwietnia 2023 roku)	11/13
Katarzyna Zajdel-Kurowska (członek Rady od dnia powołania przez ZWZ, tj. 26 kwietnia 2023 roku)	13/13
Aris Bogdaneris (członek Rady do dnia odbycia ZWZ, tj. do 26 kwietnia 2023 roku)	6/9



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.

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.

Przewodnicząca Komitetu Audytu odbywa regularne spotkania z Wiceprezes Zarządu Banku nadzorującą obszar finansów w celu omówienia sprawozdań finansowych Banku przed ich publikacją oraz spotkania z Dyrektorem Departamentu Audytu Wewnętrzznego poświęcone specyfice funkcji audytu wewnętrznego i Centre of Expertise Lead III – Compliance w kwestiach z obszaru zarządzania ryzykiem braku zgodności. Przewodnicząca Komitetu Ryzyka odbywa regularne spotkania z osobami zarządzającymi poszczególnymi obszarami ryzyka, a Przewodniczący Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji z kierownictwem Centrum Eksperckiego HR.

W toku realizowanych prac, w I kwartale 2023 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 2023 roku Rada Nadzorcza rozpatrzyła i pozytywnie zaopiniowała projekty uchwał przedstawione Walnemu Zgromadzeniu zwołanemu na 26 kwietnia 2023 roku.

W toku swoich prac Rada Nadzorcza omawia tematy z obszaru ESG (w tym dotyczące ryzyka ESG). Rada zatwierdza strategię ESG w ramach Strategii biznesowej banku. 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.

Członkowie Rady stale podnoszą posiadane kompetencje. W 2023 roku członkowie Rady brali udział w szkoleniach wewnętrznych organizowanych przez bank. Były to warsztaty z zakresu nowej metodologii szacowania ryzyka

niefinansowego (NFRD), wskaźnika WIRON i tranzycji WIBOR. Członkowie Rady Nadzorczej uczestniczyli także w szkoleniu z obszaru cyberbezpieczeństwa i przeciwdziałania oszustwom oraz warsztatach poświęconych hybrydowemu modelowi pracy.

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.

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

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. W 2023 roku nie nastąpiły zmiany w składzie Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji.

Na 31 grudnia 2023 roku skład Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji przedstawiał się następująco:

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

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 2023 roku

W okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2023 roku Komitet Wynagrodzeń i Nominacji odbył dziewięć posiedzeń. Komitet Wynagrodzeń i Nominacji wydawał również rekomendacje w trybie obiegowym (dwa razy). Posiedzenia Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji odbyły się w następujących terminach: 10 marca, 17 marca, 12 kwietnia, 26 kwietnia, 2 czerwca, 23 czerwca, 21 września 30 listopada oraz 1 grudnia, a w trybie obiegowym w dniach: 21 marca i 23 maja. Ogółem Komitet wydał 52 rekomendacje (w tym 2 w trybie obiegowym), 6 opinii i 3 decyzje.

Wszystkie posiedzenia odbywały się w składzie i trybie umożliwiającym wydawanie wiążących rekomendacji, przy wysokiej frekwencji. Udział członków Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji w posiedzeniach Komitetu w 2023 roku ilustruje poniższa tabela.



Frekwencja w 2023 roku (Obecność na posiedzeniach / Liczba posiedzeń)	
Aleksander Galos	11/11
Dorota Dobija	11/11
Małgorzata Kołakowska	10/11

W 2023 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 kandydatów na członka Rady Nadzorczej,
 - ocena odpowiedniości Komitetu Audytu,
 - ocena odpowiedniości członka Rady Nadzorczej w związku ze zmianą zaangażowania,
- monitorowanie adekwatności i skuteczności polityki banku w obszarze zatrudnienia,
- nadzór nad procesem rekrutacyjnym na Członka Zarządu Banku w sytuacji zaistnienia zmian w Zarządzie 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 2023 i 2024 rok,
- ocena poziomu realizacji celów za rok 2022 przez członków Zarządu Banku i ustalenie zadań premiovych na rok 2023,
- 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.

Komitet Ryzyka odbywa posiedzenia co najmniej raz na kwartał.

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.

W 2023 roku miały miejsce zmiany w składzie Komitetu Ryzyka. Stosownie do informacji podanych powyżej, 2 czerwca 2023 roku Rada Nadzorcza powołała w skład Komitetu Ryzyka Panią Katarzynę Zajdel-Kurowską, ze skutkiem od dnia 5 czerwca. Jednocześnie z zasiadania w Komitecie Ryzyka zrezygnował Pan Aleksander Galos. Tym samym, na dzień 31 grudnia 2023 roku Komitet Ryzyka pracował w następującym składzie:

- Dorota Dobija – Przewodnicząca (członek niezależny),
- Stephen Creese – Członek,
- Małgorzata Kołakowska – Członek,
- Monika Marcinkowska – Członek (członek niezależny),
- Pani Katarzyna Zajdel-Kurowska (członek niezależny).

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

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 2023 roku

W okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2023 roku Komitet Ryzyka odbył pięć posiedzeń. Komitet Ryzyka wydawał również rekomendacje w trybie obiegowym (dwanaście razy). Posiedzenia Komitetu Ryzyka odbywały się w następujących terminach: 9 marca, 2 czerwca, 22 czerwca, 22 września i 30 listopada oraz w trybie obiegowym w dniach: 16 lutego, 17 marca, 21 marca, 19 kwietnia, 10 maja, 17 maja, 2 sierpnia, 18 października, 30 października, 2 listopada, 15 listopada i 19 grudnia. Ogółem Komitet wydał 32 rekomendacje (w tym 10 w trybie obiegowym) oraz 3 decyzje (wszystkie w trybie obiegowym). Wszystkie posiedzenia odbywały się w składzie i trybie umożliwiającym wydawanie wiążących rekomendacji, przy wysokiej frekwencji.

Udział członków Komitetu Ryzyka w posiedzeniach Komitetu w 2023 roku ilustruje poniższa tabela.

Frekwencja w 2023 roku
(Obecność na posiedzeniach / Liczba posiedzeń w trakcie sprawowania mandatu)

Dorota Dobija	17/17
Stephen Creese	17/17
Małgorzata Kołakowska	17/17
Monika Marcinkowska	17/17
Katarzyna Zajdel-Kurowska (członek Komitetu od dnia 5 czerwca 2023 roku)	9/9
Aleksander Galos (członek Komitetu do dnia 5 czerwca 2023 roku)	8/8

W ramach procesu monitorowania poziomu ryzyka w banku, stałym punktem porządku obrad Komitetu Ryzyka w 2023 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 ESG, klimatu i braku zgodności (compliance), sytuacji w obszarze ryzyka w związku z wojną w Ukrainie oraz z obszaru instrumentów wakacji kredytowych i kredytów hipotecznych w CHF.

W 2023 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 2023-2025,
- 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 2022 rok,
- analiza Raportu z przeglądu wewnętrznego procesu oceny adekwatności płynności (ILAAP) w ING Banku Śląskiego S.A. za 2022 rok.

W celu realizacji wymogu wynikającego z Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 575/2013 z dnia 26 czerwca 2013 roku w sprawie wymogów ostrożnościowych dla instytucji kredytowych i firm inwestycyjnych,



zmieniającego rozporządzenie (UE) nr 648/2012 wraz z późniejszymi zmianami oraz Rekomendacji M dotyczącej zarządzania ryzykiem operacyjnym w bankach i Rekomendacji Z dotyczącej zasad ładu wewnętrznego w bankach, w 2023 roku uwaga Komitetu Ryzyka koncentrowała się również na procesie opracowywania i publikowania przez Bank śródrocznych informacji o charakterze jakościowym i ilościowym dotyczących adekwatności kapitałowej, które są ujawniane w trybie kwartalnym dla Grupy kapitałowej Banku. W 2023 roku Komitet Ryzyka wydał trzy decyzje w trybie obiegowym w tym zakresie.

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.

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

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.

W 2023 roku miały miejsce zmiany w składzie Komitetu Audytu. Stosownie do informacji podanych powyżej, 2 czerwca 2023 roku, po otrzymaniu rekomendacji Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji dotyczącej oceny kandydatów na członków Komitetu Audytu i obecnych członków Komitetu Audytu, wydanej w ramach procesu oceny indywidualnej kandydatów na członka Komitetu Audytu i oceny zbiorowej organu, Rada Nadzorcza powołała w skład Komitetu Panią Katarzynę Zajdel-Kurowską i Pana Hansa De Muncka. Jednocześnie z zasiadania w Komitecie zrezygnowali Panowie Aleksander Galos i Stephen Creese.

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 ING Banku Śląskiego.

Tym samym, na 31 grudnia 2023 roku skład Komitetu Audytu przedstawiał się następująco:

- Monika Marcinkowska – Przewodnicząca (członek niezależny),
- Dorota Dobija – Członek (członek niezależny),
- Michał Szczurek – Członek,
- Hans de Munck – Członek,
- Katarzyna Zajdel-Kurowska – Członek (członek niezależny).

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. Pozostali członkowie Komitetu, tj. Pan Hans De Munck, Pan Michał Szczurek i Pani Katarzyna Zajdel-Kurowska posiadają kompetencje nabyte w toku wykonywania czynności zawodowych.

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 2023 roku

W okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2023 roku Komitet Audytu odbył siedem posiedzeń. Komitet wydawał również rekomendacje w trybie obiegowym (dwa razy). Posiedzenia odbyły się w następujących terminach: 9 marca, 16 marca, 2 czerwca, 22 czerwca, 21 września, 23 października i 30 listopada, a w trybie obiegowym w dniach: 13 lutego i 14 grudnia.

Zgodnie z wymogami Dobrych praktyk dla jednostek zainteresowania publicznego dotyczących zasad powołania, składu i funkcjonowania komitetu audytu wydanych przez Urząd Komisji Nadzoru Finansowego z dniem 24 grudnia 2019 roku oraz Regulaminu Komitetu Audytu w dniach 9 i 16 marca oraz 30 listopada 2023 roku Komitet Audytu 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 2 rekomendacje w trybie obiegowym) oraz 2 opinie. Wszystkie posiedzenia odbywały się w składzie i trybie umożliwiającym wydawanie wiążących rekomendacji, przy wysokiej frekwencji.

Udział członków Komitetu Audytu w posiedzeniach Komitetu w 2023 roku ilustruje poniższa tabela.

Frekwencja w 2023 roku (Obecność na posiedzeniach / Liczba posiedzeń w trakcie sprawowania mandatu)	
Monika Marcinkowska	9/9
Dorota Dobija	9/9
Hans De Munck (członek Komitetu od dnia 5 czerwca 2023 roku)	5/5
Michał Szczurek	8/9
Katarzyna Zajdel-Kurowska (członek Komitetu od dnia 5 czerwca 2023 roku)	5/5
Aleksander Galos (członek Komitetu do dnia 5 czerwca 2023 roku)	4/4
Stephen Creese (członek Komitetu do dnia 5 czerwca 2023 roku)	4/4

W 2023 roku prace Komitetu były skoncentrowane przede wszystkim w następujących obszarach:

- monitorowanie adekwatności i skuteczności systemu kontroli wewnętrznej i systemu zarządzania ryzykiem, w tym ryzykiem braku zgodności,
- opracowanie i przedstawienie rekomendacji Radzie Nadzorczej w zakresie wdrożenia zmian do polityki wyboru firmy audytorskiej do przeprowadzania badania oraz polityki świadczenia dozwolonych usług niebędących badaniem przez firmę audytorską przeprowadzającą badanie, przez podmioty powiązane z tą firmą audytorską oraz przez członka sieci firmy audytorskiej,
- ustalenie zakresu prac podmiotu uprawnionego do badania sprawozdania finansowego ING Banku Śląskiego S.A. i skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. po dokonaniu wyboru podmiotu uprawnionego przez Radę Nadzorczą,
- nadzór nad relacją pomiędzy bankiem a podmiotem wykonującym badanie sprawozdań finansowych banku, w tym analiza prac wykonanych przez podmiot uprawniony do badania sprawozdania i wyników badania wraz z założeniami do Listu do Zarządu,



- ocena rocznych sprawozdań finansowych ING Banku Śląskiego S.A. i Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A.,
- analiza informacji i materiałów przekazywanych okresowo przez audytora zewnętrznego oraz prezentacji audytora zewnętrznego przedstawianych członkom Komitetu Audytu bezpośrednio podczas posiedzeń Komitetu,
- stała analiza okresowych sprawozdań przekazywanych przez Dyrektora Departamentu Audytu Wewnętrznego dotyczących statusu realizacji planu audytu Departamentu Audytu Wewnętrznego oraz statusu i zmian terminu realizacji rekomendacji poaudytowych,
- udział w procesie powołania nowego Dyrektora Departamentu Audytu Wewnętrznego,
- monitorowanie prac z obszaru zgodności (Compliance).

Pozostałe obszary prac Komitetu Audytu w 2023 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 2023 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 świadczono 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.

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 (więcej o systemie zarządzania ryzykiem [tutaj](#)). 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 Audytorów Wewnętrznych (IIA), z uwzględnieniem wymogów określonych przez organ nadzorczy (UKNF) w szczególności w Rekomendacji H. Ostatnia, z przeprowadzanych w cyklu pięcioletnim, pozytywna weryfikacja zewnętrzna zgodności działania Audytu Wewnętrznego 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 Audytu Wewnętrznego jest dodatkowo wzmocniona przez:

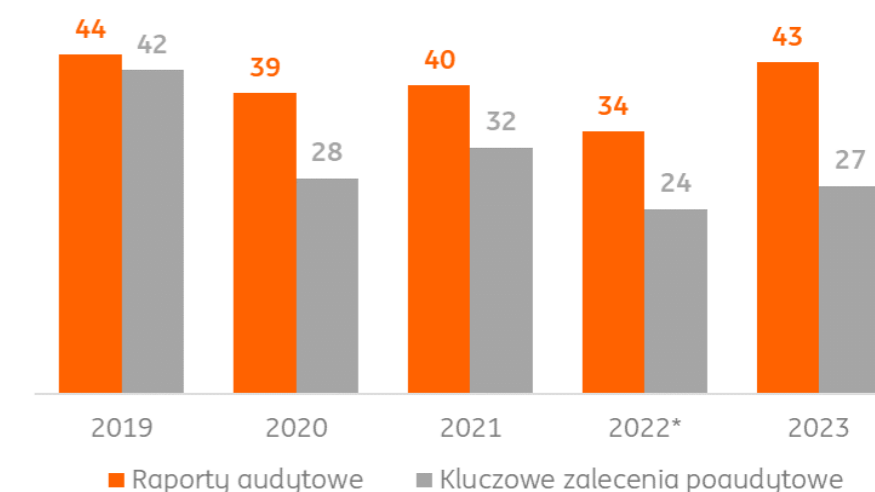
- bezpośredni kontakt audytorów wewnętrznych z członkami Zarządu, Komitetu Audytu, Rady Nadzorczej oraz biegłym rewidentem banku,
- udział przedstawicieli Audytu Wewnętrznego we wszystkich posiedzeniach Zarządu, Komitetu Audytu i Rady Nadzorczej banku,
- nieangażowanie się audytorów wewnętrznych w działalność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

Audytorzy Audytu Wewnętrznego są zobowiązani do wykonywania swoich zadań z zachowaniem obiektywizmu oraz należytej staranności zawodowej. Na koniec 2023 roku 57% 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 2023 roku na audytora wyniosła 70.

W 2023 roku Audyt Wewnętrzny wykonał wszystkie zaplanowane zadania audytowe, wydając 43 raporty i 27 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 dziewięciu audytów oceniono poziom dojrzałości kultury ryzyka organizacji w badanym obszarze. Audyt Wewnętrzny na bieżąco monitorował status realizacji zaleceń poaudytowych oraz pochodzących od organów regulacyjnych i opiniował poprawność ich realizacji. W 2023 roku bank realizował kluczowe zalecenia audytowe w znaczącej mierze terminowo, a na 31 grudnia 2023 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 2019-2023



*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 prawdopodobieństwa zaistnienia wyroków unieważniających oraz oczekiwanej przez bank skali ugód z klientami,
- 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 2023 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. [Więcej o roli Audytu Wewnętrznego w procesach kontroli i zarządzania ryzykiem tutaj](#).

Wybór podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych

Wybór firmy audytorskiej przeprowadzającej badanie jednostkowego oraz skonsolidowanego sprawozdania finansowego za 2023 rok został dokonany zgodnie z obowiązującymi przepisami, w tym przepisami dotyczącymi wyboru oraz procedury wyboru firmy audytorskiej.

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.

Wyboru niezależnego biegłego rewidenta do badania sprawozdań finansowych dokonuje Rada Nadzorcza Banku na podstawie rekomendacji Komitetu Audytu ([więcej o roli Komitetu Audytu tutaj](#)). Wybór jest dokonywany przy uwzględnieniu konieczności konsolidacji sprawozdań finansowych oraz związanym z tym jednolitym podejściem Grupy ING N.V. odnośnie zasad zmian audytora. Takie podejście spełnia wymogi wynikające z obowiązujących przepisów UE.

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

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. Umowa na badanie i przegląd sprawozdań finansowych za lata 2023-2025, pomiędzy bankiem a Mazars Audyt spółka z ograniczoną odpowiedzialnością została podpisana 22 czerwca 2023 roku. Badanie za 2023 rok jest pierwszym rokiem współpracy z firmą Mazars Audyt spółka z ograniczoną odpowiedzialnością (w poprzednich latach bank nie korzystał z usług wybranej firmy audytorskiej).

Zgodnie z przedstawionym oświadczeniem, firma audytorska Mazars Audyt spółka z ograniczoną odpowiedzialnością 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 poprzedniej firmie audytorskiej (KPMG Audyt spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp.k.) zakończył się badaniem sprawozdania za 2022 rok. Podmiotem badającym skonsolidowane sprawozdania finansowe jednostki dominującej ING Banku Śląskiego S.A. (ING Groep N.V.) za lata 2023-2025 pozostaje KPMG Accountants N.V. Na potrzeby sporządzenia skonsolidowanych sprawozdań finansowych ING Groep N.V. firma KPMG Audyt spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp.k. świadczyła (na zlecenie ING Bank N.V.) usługi przeglądu i badania pakietów konsolidacyjnych ING Banku Śląskiego S.A. za 2023 rok, zapewniając tym samym spójne podejście w procesie realizacji audytu na poziomie Grupy ING.

Usługi niebędące badaniem sprawozdań finansowych

W 2023 roku firma audytorska badająca sprawozdanie finansowe Banku (Mazars Audyt Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością) świadczyła następujące usługi niebędące badaniem sprawozdań finansowych:

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

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

Wynagrodzenie audytora

Wynagrodzenie podmiotu uprawnionego do badania ustawowego sprawozdań finansowych jednostek wchodzących w skład Grypy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. w podziale na podmiot przeprowadzający badanie

tys. zł netto	2019		2020		2021		2022		2023	
	KPMG*	Inny audytor	KPMG	Inny audytor	KPMG	Inny audytor	KPMG	Inny audytor	Mazars**	Inny audytor***
Badanie rocznych sprawozdań finansowych	790,0	129,5	567,6	129,0	567,6	129,0	661,1	146,0	1 088,7	498,8
Inne usługi atestacyjne, w tym przeglądy sprawozdań finansowych	392,0	56,5	234,0	30,0	234,0	50,0	359,9	40,0	481,7	40,0

*Dodatkowo zwrot udokumentowanych wydatków;
**wynagrodzenie nie obejmuje: opłaty z tytułu nadzoru (w wysokości wynikającej z Ustawy o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym), oraz zwrotu dodatkowych kosztów związanych z realizacją usług (limit w wysokości 3% wynagrodzenia za badanie rocznych sprawozdań finansowych).
***w tym wynagrodzenie KPMG za badanie sprawozdań finansowych spółek zależnych.



Wynagrodzenie podmiotu uprawnionego do badania ustawowego sprawozdań finansowych jednostek wchodzących w skład Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. w podziale na bank i jego spółki zależne

tys. zł netto	2019*		2020		2021		2022		2023**	
	Bank	Spółki	Bank	Spółki	Bank	Spółki	Bank	Spółki	Bank	Spółki
Badanie rocznych sprawozdań finansowych	490,0	429,5	257,5	439,1	257,5	439,1	351,0	456,1	930,7	656,8
Inne usługi atestacyjne, w tym przeglądy sprawozdań finansowych	392,0	56,5	234,0	30,0	234,0	50,0	359,9	40,0	481,7	40,0

*Dodatkowo zwrot udokumentowanych wydatków;
**wynagrodzenie nie obejmuje: opłaty z tytułu nadzoru (w wysokości wynikającej z Ustawy o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym) oraz zwrotu dodatkowych kosztów związanych z realizacją usług (limit w wysokości 3% wynagrodzenia za badanie rocznych sprawozdań finansowych).

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. Obecna kadencja rozpoczęła się 2 kwietnia 2020 roku i upływa z dniem Walnego Zgromadzenia zatwierdzającego sprawozdanie finansowe za 2024 rok. 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.

Zgodnie ze Statutem ING Banku Śląskiego S.A. 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 2023 roku

W 2023 roku nie nastąpiły zmiany w składzie Zarządu Banku. Tym samym skład oraz podział odpowiedzialności Członków Zarządu na 31 grudnia 2023 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 środowiska \(E\)](#)[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 2000 - 2001 pełnił funkcje nadzorcze w Banku Śląskim S.A., a w latach 2010 - 2016 w ING Banku Śląskim S.A. (w latach 2000 - 2001 oraz kwiecień 2010 roku - maj 2011 roku) Członek Rady Nadzorczej, a następnie (maj 2011 roku - marzec 2016 roku) Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej. W latach 2010 - 2012 związany był z ING Direct N.V. jako Dyrektor Generalny.

Od października 2010 roku do marca 2012 roku Członek Rady Dyrektorów w ING Bank (Australia) Ltd. Funkcję Członka Rady Dyrektorów pełnił również w ING Oyak Bank A.S. (obecnie ING Bank A.S.) w latach 2008 - 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 (w latach 2001-2014) oraz ING Direct – French Branch (w latach 2001-2013).

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 (w okresie od czerwca do września 2023 roku pełniła funkcję Członka Rady Nadzorczej). 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 była Zastępcą Przewodniczącego Rady Nadzorczej, Przewodniczącą Rady Nadzorczej a od sierpnia 2023 roku jest Członkiem Rady Nadzorczej Biura Informacji Kredytowej.

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. Uczestniczyła w programach rozwojowych z obszaru zarządzania ryzykiem i ESG/Sustainability: Advanced Risk Management Program na Wharton University, University of Cambridge Sustainable Finance oraz Global Association of Risk Professionals (GARP) – Sustainability and Climate Risk.

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

Marcin Giżycki

Wiceprezes Zarządu
Nadzoruje Pion Klientów
Detalicznych

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

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

Od grudnia 2018 roku pełni funkcję Członka Rady Nadzorczej w ING Investment Holding (Polska) S.A. W okresie marzec - kwiecień 2018 roku był Członkiem Rady Nadzorczej w ING Banku Hipotecznym S.A., a następnie został Wiceprzewodniczącym Rady Nadzorczej i nadal pełni tę funkcję. Od sierpnia 2015 roku pełni funkcje nadzorcze w spółce Nowe Usługi S.A. – najpierw jako Członek Rady Nadzorczej, a 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. Uczestniczył w Executive Program at the Graduate School of Business na Stanford University.



Bożena Graczyk

Wiceprezes Zarządu
Nadzoruje Pion CFO

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

Stanowisko Wiceprezesa Zarządu w ING Banku Śląskim S.A. objęta 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.

Dodatkowo od lutego 2023 roku jest Członkiem Prezydium Komitetu ds. Diversity and Inclusion przy Związku Banków Polskich.

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 na 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 środowiska \(E\)](#)[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 wymagania określone w przepisach art. 22aa ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku - 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 - 2023 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., Nowe Usługi S.A. oraz funkcje w spółkach zależnych ING Lease (Polska) Sp. z o.o.

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 wymagania określone w przepisach art. 22aa ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku - 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 Karłowicza.

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.



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 kwietnia 2023 roku jest Wiceprzewodniczącym Prezydium Rady Bankowości Elektronicznej Związku Banków Polskich, gdzie od lutego 2020 roku pełnił funkcję Członka.

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. Uczestniczyła w Międzynarodowym Programie Rozwoju Kadry Menadżerskiej ING na Uniwersytecie Studiów Biznesowych w Tilburgu.



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.

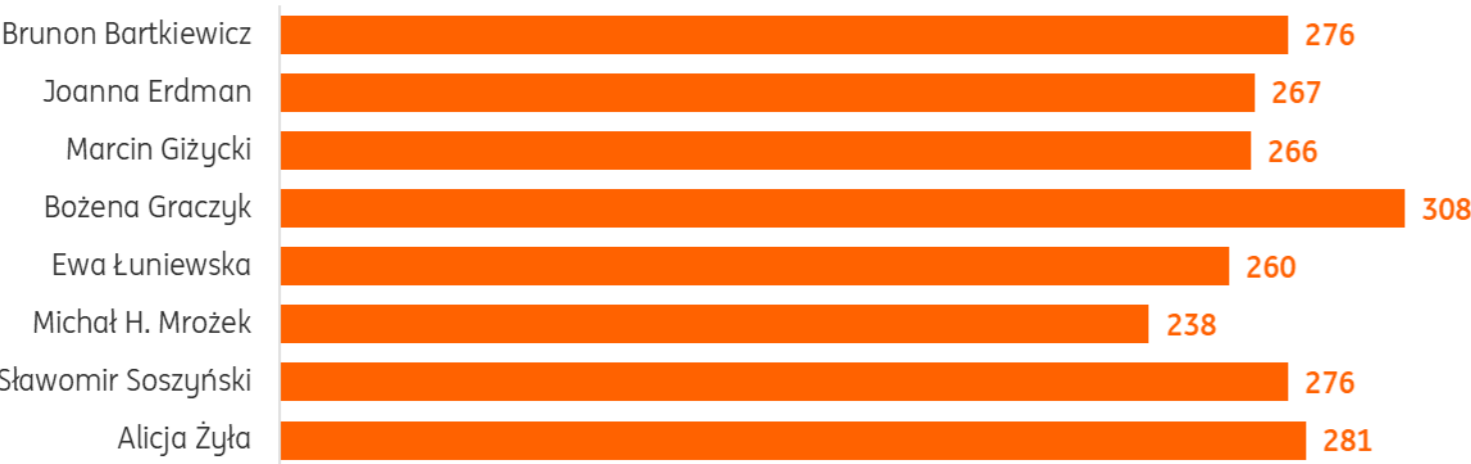
Do dokonywania określonych czynności lub dokonywania określonego rodzaju czynności mogą być ustanawiani pełnomocnicy działający samodzielnie albo łącznie z osobami wskazanymi powyżej lub z innym pełnomocnikiem.

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 2023 roku odbyło się 71 posiedzeń Zarządu Banku. Podjęto jednogłośnie łącznie 312 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.

Oprócz spraw wymienionych w Statucie lub Regulaminie Organizacyjnym, Uchwał Zarządu wymagają w szczególności następujące sprawy (z zastrzeżeniem kompetencji Rady Nadzorczej):

- 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 ryzykiem 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 26 kwietnia 2026 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 2023 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,
- Komitet Kredytowy ING Banku Śląskiego S.A.,
- Komitet Kredytowy 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.



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.

Na koniec 2023 roku żaden z członków Rady Nadzorczej nie posiadał akcji ING Banku Śląskiego ani udziałów w spółkach powiązanych banku. W przypadku członków Zarządu Banku akcje własne nieodroczone za rok 2022 w łącznej liczbie 7 772 zostały przyznane w ramach Programu motywacyjnego opartego o ten instrument finansowy. Akcje te zostały przekazane na indywidualne rachunki maklerskie członków Zarządu.

Liczba przyznanych akcji członkom Zarządu Banku	
Imię i nazwisko	Liczba akcji
Brunon Bartkiewicz	1 438
Michał Mrożek	937
Marcin Giżycki	987
Ewa Łuniewska	873
Joanna Erdman	926
Bożena Graczyk	1 058
Alicja Żyła	782
Sławomir Soszyński	771
Razem	7 772

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 niepełniący funkcji Przewodniczących Komitetów Rady – 15%.

Poniżej prezentujemy wartości wynagrodzeń należnych i wypłaconych przez bank członkom Rady Nadzorczej w 2023 roku.



Świadczenia należne członkom Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego za rok 2023 (w tys. zł)

Imię i nazwisko	Okres od – do	Wynagrodzenia	Nagrody	Inne korzyści	Razem
Aleksander Galos	01.01.2023 - 31.12.2023	379,4	0,0	0,0	379,4
Dorota Dobija	01.01.2023 - 31.12.2023	247,4	0,0	0,0	247,4
Monika Marcinkowska	01.01.2023 - 31.12.2023	223,4	0,0	0,0	223,4
Katarzyna Zajdel-Kurowska	26.04.2023 - 31.12.2023	136,1	0,0	0,0	136,1
Małgorzata Kołakowska	01.01.2023 - 31.12.2023	0,0	0,0	0,0	0,0
Michał Szczurek	01.01.2023 - 31.12.2023	0,0	0,0	0,0	0,0
Stephen Creese	01.01.2023 - 31.12.2023	0,0	0,0	0,0	0,0
Aris Bogdaneris	01.01.2023 - 26.04.2023	0,0	0,0	0,0	0,0
Razem		986,3	0,0	0,0	986,3

Świadczenia wypłacone członkom Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego za rok 2023 (w tys. zł)

Imię i nazwisko	Okres od – do	Wynagrodzenia*	Nagrody	Inne korzyści	Razem
Aleksander Galos	01.01.2023 - 31.12.2023	379,7	0,0	0,0	379,7
Dorota Dobija	01.01.2023 - 31.12.2023	250,8	0,0	0,0	250,8
Monika Marcinkowska	01.01.2023 - 31.12.2023	229,4	0,0	0,0	229,4
Katarzyna Zajdel-Kurowska	26.04.2023 - 31.12.2023	136,1	0,0	0,0	136,1
Małgorzata Kołakowska	01.01.2023 - 31.12.2023	0,0	0,0	0,0	0,0
Michał Szczurek	01.01.2023 - 31.12.2023	0,0	0,0	0,0	0,0
Stephen Creese	01.01.2023 - 31.12.2023	0,0	0,0	0,0	0,0
Aris Bogdaneris	01.01.2023 - 26.04.2023	0,0	0,0	0,0	0,0
Razem		996,0	0,0	0,0	996,0

*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.

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 103/XX/2023 z 5 grudnia 2023 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 i 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 N.V.

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 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 roku 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.

Program motywacyjny oparty o akcje własne

Program motywacyjny oparty o akcje własne Banku został przyjęty uchwałą Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia Banku nr 29 z 7 kwietnia 2022 roku 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 są 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).

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 mln zł (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.

W wyniku przeprowadzonych transakcji w ramach skupu I transzy akcji własnych, tj. od 12 maja 2023 roku do 3 lipca 2023 roku, bank nabył łącznie 24 931 akcji własnych za całkowitą kwotę 4,2 mln zł, stanowiących około 0,01916% kapitału zakładowego oraz około 0,01916% w ogólnej liczbie głosów na Walnym Zgromadzeniu Banku. Akcje własne zostały przekazane na indywidualne rachunki maklerskie członków Zarządu oraz Identified Staff w liczbie:

Zarząd Banku	Identified Staff
7 772 akcje własne	17 159 akcji własnych

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 z celami w obszarze zrównoważonego rozwoju. Polityka wynagradzania pozostaje w spójności z przyjętą w banku na dany okres strategią, co znajduje odzwierciedlenie w celach wyznaczanych Zarządowi oraz pracownikom na dany rok i bezpośrednio przekłada się na poziom wynagrodzenia zmiennego. W 2023 roku cele wyznaczane członkom Zarządu były związane z ESG i obejmowały między innymi zadania polegające na:

- opracowaniu i wprowadzeniu (konkretnych) zrównoważonych produktów,
- dążeniu do osiągnięcia 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,
- wzmacnianiu kultury ESG w banku poprzez zwiększenie świadomości, wiedzy i zaangażowania pracowników w obszarze zrównoważonego rozwoju,
- gotowości raportowania ESG zgodnie z wymogami raportowymi - ukończeniu projektu martu danych niefinansowych dla raportowania ESG oraz ustaleniu ram dla zakresu danych i kontroli.



Kryteria ilościowe i jakościowe przyznawania zmiennych składników wynagrodzenia Członkom Zarządu Banku (1/2)

2023 rok						Brunon Bartkiewicz (CEO)			Bożena Graczyk (CFO)			Joanna Erdman (CRO)			Michał Mrożek (Wholesale Banking)								
						Minimum	Target	Maximum	Wykonanie	Waga	Wykonanie %	Ocena	Wynik punkty	Wykonanie %	Ocena	Wynik punkty	Wykonanie %	Ocena	Wynik punkty				
Wyniki Pracy	Finansowe	TOTAL BANK				33,3	100	33,3	147%	120	40,0	100	33,3	nie dotyczy	100	33,3	147%	120	40,0				
		Profit before tax																		147%	147%	nie dotyczy	147%
		Return on equity																		159%	159%	nie dotyczy	159%
		Operational expenses																		94%	94%	nie dotyczy	94%
		Manage total FTE																		--**	--**	nie dotyczy	--**
	Niefinansowe*	LINIA BIZNESOWA																		111%	102%	nie dotyczy	141%
		Customers																		93%	100%	nie dotyczy	107%
		Risk																		100%	100%	100%	100%
		Strategy Execution																		119%	112%	120%	100%
		Environment																		120%	107%	110%	110%
		Social (People)																		110%	110%	105%	100%
		Quantitative Performance																			100%		
Pomarańczowy Kod					Cele wyznaczone w ramach zachowań: - Podejmujesz inicjatywę i działasz skutecznie - Pomagasz innym osiągać sukcesy - Jesteś zawsze o krok do przodu				110%	100	33,3	100%	100	33,3	100%	100	33,3						
Wyzwania					Cele wykraczające poza wymogi stanowiska, efektem których jest np. nowa jakość dla klienta				110%	100	33,3	120%	120	40,0	110%	100	33,3						
Total					100,0				100,0			113,3			100,0			113,3					
Finalne wykonanie celów 2023									100,0			113,3			100,0			113,3					
% wynagrodzenia zmiennego (80% target, 100% max)									80%			93,3%			80%			93,3%					

*Cele niefinansowe wyznaczane są w ramach obszarów zgodnie ze strategią ING w danym roku; ** Dany cel nie został określony na 2023.



Kryteria ilościowe i jakościowe przyznawania zmiennych składników wynagrodzenia Członkom Zarządu Banku (2/2)

2023 rok						Marcin Giżycki (Retail Banking)			Ewa Łuniewska (Business Banking)			Alicja Żyła (COO)			Sławomir Soszyński (CIO)													
						Minimum	Target	Maximum	Wykonanie	Waga	Wykonanie %	Ocena	Wynik punkty	Wykonanie %	Ocena	Wynik punkty	Wykonanie %	Ocena	Wynik punkty									
Wyniki Pracy	Finansowe	TOTAL BANK				33,3	100	33,3	120	40,0	100	33,3	106%	100	33,3	100%	100	33,3										
		Profit before tax																	147%	147%	147%	147%						
		Return on equity																	159%	159%	159%	159%						
		Operational expenses																	94%	94%	94%	94%						
		Manage total FTE																	--**	--**	101%	101%						
		LINIA BIZNESOWA																	102%	127%	100%	106%						
	Niefinansowe*	Customers																	94%	110%	108%	100%						
		Risk																	100%	100%	107%	100%						
		Strategy Execution																	100%	119%	109%	104%						
		Environment																	100%	100%	120%	100%						
		Social (People)																	100%	110%	100%	100%						
		Quantitative Performance																										
Pomarańczowy Kod					Cele wyznaczone w ramach zachowań: - Podejmujesz inicjatywę i działasz skutecznie - Pomagasz innym osiągać sukcesy - Jesteś zawsze o krok do przodu				120%			120			40,0			110%	100	33,3	106%	100	33,3	100%	100	33,3		
Wyzwania					Cele wykraczające poza wymogi stanowiska, efektem których jest np. nowa jakość dla klienta				100%			100			33,3			100%	100	33,3	110%	100	33,3	100%	100	33,3		
Total									100,0			106,7			100,0			100,0										
Finalne wykonanie celów 2023									106,7			106,7			100,0			100,0										
% wynagrodzenia zmiennego (80% target, 100% max)									86,7%			86,7%			80%			80%										

*Cele niefinansowe wyznaczane są w ramach obszarów zgodnie ze strategią ING w danym roku; ** Dany cel nie został określony na 2023.



Wynagrodzenie członków Zarządu

Wynagrodzenie należne i wypłacone w 2023 roku

Poniżej prezentujemy wartości wynagrodzeń należnych i wypłaconych przez bank członkom Zarządu Banku w 2023 roku.

Świadczenia należne członkom Zarządu ING Banku Śląskiego za rok 2023 (w tys. zł)					
Imię i nazwisko	Okres od – do	Wynagrodzenia	Nagrody*	Inne korzyści**	Razem
Brunon Bartkiewicz	01.01.2023 - 31.12.2023	2 845,5	-	514,3	3 359,8
Joanna Erdman	01.01.2023 - 31.12.2023	1 548,6	-	286,6	1 835,2
Ewa Łuniewska	01.01.2023 - 31.12.2023	1 347,8	-	267,2	1 615,1
Marcin Giżycki	01.01.2023 - 31.12.2023	1 523,7	-	304,6	1 828,3
Bożena Graczyk	01.01.2023 - 31.12.2023	1 515,6	-	252,1	1 767,7
Sławomir Soszyński	01.01.2023 - 31.12.2023	1 316,1	-	241,2	1 557,3
Michał Mrożek	01.01.2023 - 31.12.2023	1 446,9	-	265,3	1 712,2
Alicja Żyła	01.01.2023 - 31.12.2023	1 276,8	-	232,9	1 509,7
Razem		12 821,0	-	2 364,3	15 185,3

*Świadczenia za rok 2023 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 2023, którego wypłata będzie miała miejsce w latach 2024-2031. W związku z tym została utworzona rezerwa na wypłatę bonusu za rok 2023 dla Członków Zarządu, która wynosiła 14,0 mln zł na dzień 31 grudnia 2023 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 2023 (w tys. zł)					
Imię i nazwisko	Okres od – do	Wynagrodzenia	Nagrody*	Inne korzyści**	Razem
Brunon Bartkiewicz	01.01.2023 - 31.12.2023	2 845,5	1 376,6	514,3	4 736,4
Joanna Erdman	01.01.2023 - 31.12.2023	1 548,6	924,0	286,6	2 759,2
Ewa Łuniewska	01.01.2023 - 31.12.2023	1 347,8	470,4	267,2	2 085,5
Marcin Giżycki	01.01.2023 - 31.12.2023	1 523,7	955,8	304,6	2 784,1
Bożena Graczyk	01.01.2023 - 31.12.2023	1 515,6	991,2	252,1	2 758,9
Sławomir Soszyński	01.01.2023 - 31.12.2023	1 316,1	551,3	241,2	2 108,6
Michał Mrożek	01.01.2023 - 31.12.2023	1 446,9	589,0	265,3	2 301,2
Alicja Żyła	01.01.2023 - 31.12.2023	1 276,8	314,3	232,9	1 824,0
Razem		12 821,0	6 172,7	2 364,3	21 358,0

*Premia wynikająca z Programu Zmiennych Składników Wynagrodzeń: za rok 2022 gotówka nieodroczone, za rok 2021 I transza gotówka odroczone, za rok 2020 I transza gotówka odroczone, za rok 2019 II transza gotówka odroczone, za rok 2018 III transza gotówka odroczone oraz za rok 2017 IV transza gotówka odroczone - Akcje Fantomowe wynikające z Programu Zmiennych Składników Wynagrodzeń: za rok 2021 przetrzymane, za rok 2019 I transza odroczone, za rok 2018 II transza odroczone oraz za rok 2017 III 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.*

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 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 11,6 tys. zł brutto miesięcznie.

Informacje o stosunku wynagrodzeń członków zarządu do średniej dla pracowników				
	Limit	2021	2022	2023
Stosunek krotności średniego wynagrodzenia zasadniczego brutto (miesięcznego)	40	13	12	12
Stosunek krotności średniego wynagrodzenia całkowitego brutto (rocznego)	40	22	27	22

Wskaźnik całkowitego rocznego wynagrodzenia			
	2021	2022	2023
Stosunek rocznego całkowitego wynagrodzenia dla najwyżej opłacanej osoby w organizacji do mediany rocznego całkowitego wynagrodzenia dla wszystkich pracowników (z wyłączeniem najwyżej opłacanej osoby)	41,9	40,6	36,7
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	0,15

Polityka różnorodności w odniesieniu do organów nadzorujących, zarządzających i administrujących

GRI [405-1]

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.



Informacje o różnorodności w Zarządzie i Radzie Nadzorczej

	Zarząd	Rada Nadzorcza
Płeć		
Kobiety	4	4
Mężczyźni	4	4
Wiek		
41-50 lat	2	4
51-60 lat	5	3
61-70 lat	1	1
Obywatelstwo		
polskie	8	6
Inne	-	2
Staż na stanowisku		
do 5 lat	4	5
6-10 lat	3	3
> 10 lat	1	-

Doświadczenie zawodowe członków Zarządu i Rady Nadzorczej

Imię i nazwisko	Stanowisko	Doświadczenie zawodowe	Wykształcenie
Doświadczenie zawodowe członków Zarządu:			
Brunon Bartkiewicz	Prezes Zarządu Banku	bankowość, finanse	finanse i ekonomia
Joanna Erdman	Wiceprezes Zarządu Banku	bankowość, finanse	finanse i ekonomia
Marcin Giżycki	Wiceprezes Zarządu Banku	bankowość, finanse	bankowość i finanse
Bożena Graczyk	Wiceprezes Zarządu Banku	bankowość, finanse	finanse i ekonomia
Ewa Łuniewska	Wiceprezes Zarządu Banku	bankowość, finanse	finanse i ekonomia
Michał Mrożek	Wiceprezes Zarządu Banku	bankowość, finanse	finanse i ekonomia
Sławomir Soszyński	Wiceprezes Zarządu Banku	bankowość, IT	informatyka
Alicja Żyła	Wiceprezes Zarządu Banku	bankowość, finanse	finanse i ekonomia
Doświadczenie zawodowe członków Rady Nadzorczej:			
Aleksander Galos	Przewodniczący RN (Członek Niezależny)	bankowość, prawnicze	prawnicze, zarządzanie, bankowość
Małgorzata Kołakowska	I Wiceprzewodnicząca RN	bankowość, finanse	ekonomiczne
Michał Szczurek	Wiceprzewodniczący RN	bankowość, finanse	ekonomiczne, prawo, informatyka
Stephen Creese	Członek RN	bankowość	ekonomiczne
Dorota Dobija	Niezależny Członek RN	bankowość, finanse	ekonomiczne, informatyka
Monika Marcinkowska	Niezależny Członek RN	bankowość, finanse	ekonomiczne, zarządzanie
Hans De Munck	Członek RN	bankowość	ekonomiczne
Katarzyna Zajdel-Kurowska	Niezależny Członek RN	bankowość, finanse	ekonomiczne



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 2023 roku w składzie Zarządu były 4 kobiety (50% liczby członków Zarządu), a w składzie Rady Nadzorczej 4 kobiety (50% liczby członków Rady Nadzorczej). W Radzie Nadzorczej 25% (2 osoby) mają inną narodowość niż polska.

Pozostałe informacje

Polityka podatkowa

W Grupie ING N.V. 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 Grupy ING N.V. działają zgodnie z przepisami prawnopodatkowymi zamieszczonymi w lokalnych ustawodawstwach, Wartościami ING oraz zasadami podatkowymi ING.

W ING Banku Śląskim obowiązuje [Polityka podatkowa](#), regulująca zasady, którymi kierujemy się w odniesieniu do kwestii podatkowych. Zgodnie z tą 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, m.in.:

- 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 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),
- Instrukcja oraz Procedura w zakresie rozliczania podatku akcyzowego w ING Banku Śląskim S.A.

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](#).

Oświadczenie Zarządu dotyczące zawartych umów

Zarząd Banku oświadcza, że na dzień 31 grudnia 2023 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 2023 rok oraz w Sprawozdaniu Finansowym ING Banku Śląskiego S.A. za 2023 rok.



Bezpieczeństwo banku i klientów (G)

System zarządzania ryzykiem oraz kapitałem	121
Ryzyko kredytowe	128
Ryzyko rynkowe	135
Ryzyko płynności i finansowania	136
Ryzyko niefinansowe	138
Ryzyko operacyjne	139
Ryzyko braku zgodności (Compliance)	140
Bezpieczeństwo transakcji i stabilność systemów IT	141
Cyberbezpieczeństwo	144
Bezpieczeństwo danych osobowych	146
Ryzyko ESG	147
Ryzyko modeli	158
Ryzyko biznesowe	158



Na przestrzeni ostatnich lat udowadniamy, że szybki wzrost organiczny Grupy ING Banku Śląskiego S.A. 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 istotniejszy jest obszar bezpieczeństwa IT i danych naszych klientów.

System zarządzania ryzykiem oraz kapitałem

GRI [3-3]

System zarządzania ryzykiem

Nasz system zarządzania pozwala nam zarządzać ryzykiem adekwatnie do wielkości i profilu ponoszonego przez nas ryzyka. Stale identyfikujemy, mierzymy lub oceniamy, monitorujemy i kontrolujemy ryzyko, włączając w to ograniczanie oraz raportowanie wraz z oceną skuteczności podjętych działań.

System zarządzania ryzykiem to zbiór zasad, mechanizmów, metodyk, modeli i narzędzi (w tym m.in. polityk i procedur) wbudowanych w procesy dotyczące ryzyka. Obejmuje on wszystkie sfery działalności naszego banku oraz działalności całej grupy kapitałowej banku, a także współpracy z outsourcerami, klientami i partnerami.

Zabezpieczamy się przed ryzykiem lub je ograniczamy wprowadzając odpowiednie mechanizmy kontrolne, system limitów oraz adekwatny poziom rezerw (odpisów), a także kapitałów i buforów płynnościowych.

Nasz system zarządzania ryzykiem zapewnia nam:

- utrzymanie bezpiecznego poziomu wypłacalności, płynności i ryzyka niefinansowego (obejmującego ryzyko operacyjne, ryzyko braku zgodności oraz ryzyko modeli), a także odpowiedniego poziomu rezerw,
- wspieranie efektywnej realizacji celów biznesowych,
- zapewnienie zgodności z przepisami prawa i wymaganiami nadzoru.

W ramach systemu zarządzania ryzykiem:

- z określoną częstotliwością dokonujemy pomiaru lub oceny ryzyka, która jest adekwatna do skali i złożoności działalności naszego banku,
- 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 w przypadku przekroczenia limitów, w tym 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 przez bank ryzyka,
- posiadamy wykwalifikowaną kadrę jednostek zarządzających ryzykiem oraz zapewniamy szkolenia dla pracowników pierwszej i drugiej linii obrony,
- posiadamy odpowiednio zdefiniowany proces oceny i pomiaru ryzyka kredytowego, niezależny od funkcji udzielania kredytów,
- posiadamy udokumentowany zakres przeglądów dla szacowania oczekiwanych strat kredytowych (w tym modeli stosowanych do szacowania odpisów aktualizujących według MSSF 9 (modeli impairmentowych) oraz terminów ich wykonania, z co najmniej roczną częstotliwością.

Model trzech linii obrony

System zarządzania ryzykiem opisaliśmy w Polityce - Ogólne zasady zarządzania ryzykiem w ING Banku Śląskim S.A. Nasza struktura zarządzania ryzykiem opiera się na modelu trzech linii obrony. Zapewnienia nam solidne podstawy zarządzania ryzykiem poprzez zdefiniowanie i wdrożenie trzech warstw, z odrębnymi obowiązkami wykonawczymi i nadzorczymi.

Pierwsza linia obrony - jest odpowiedzialna za opracowanie, wdrożenie i wykonywanie kontroli ograniczających ryzyko oraz monitorowanie ich efektywności. W jej zakres odpowiedzialności wchodzi między innymi:

- analiza,
- kontrola oraz



- zarządzanie ryzykami w procesach, w tym również w odniesieniu do działań zleconych na zewnątrz.

Kierownictwo jednostek biznesowych i funkcji wsparcia ponosi główną odpowiedzialność za ocenę, kontrolę i ograniczanie wszystkich ryzyk mających wpływ na ich działalność, oraz za kompletność i dokładność sprawozdań finansowych i raportów ryzyka dotyczących ich obszarów odpowiedzialności.

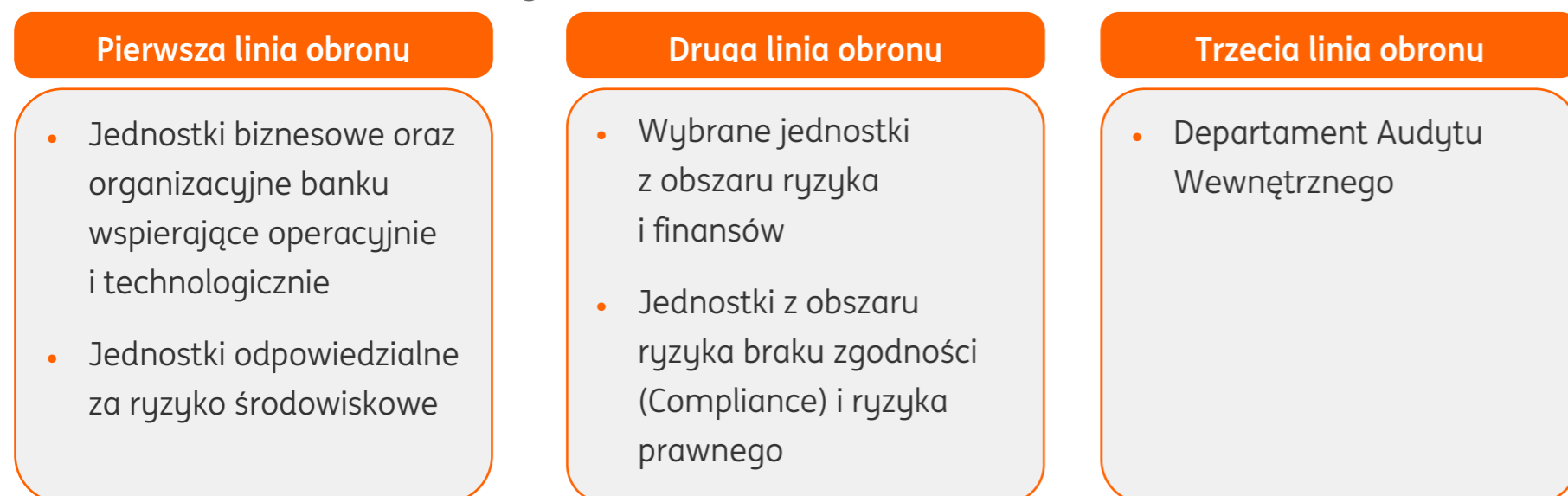
Druga linia obrony jest odpowiedzialna za sformułowanie i przełożenie apetytu na ryzyko na metodologie i polityki. Ponadto, obiektywnie weryfikuje i poddaje polemice procesy zarządzania ryzykiem i jego kontroli realizowane przez pierwszą linię obrony. Koordynuje również raportowanie ryzyka i kontroli przez pierwszą linię obrony.

Jej głównym zadaniem jest:

- wspieranie,
- instruowanie,
- opiniowanie,
- doradzanie,
- kwestionowanie oraz
- nadzorowanie pierwszej linii ryzyka w zakresie zarządzania ryzykiem.

Trzecia linia obrony to Departament Audytu Wewnętrznego, który dostarcza Zarządowi, Radzie Nadzorczej i Komitetowi Audytu niezależnego zapewnienia w zakresie jakości i skuteczności systemu kontroli wewnętrznej, zarządzania ryzykiem, ładu korporacyjnego oraz wdrożonych systemów i procesów.

Schemat modelu trzech linii obrony



System kontroli wewnętrznej

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 niefinansowym (operacyjnym i braku zgodności (Compliance)) zgodnie z zasadami określonymi przez:

- normy polskiego prawa,
- regulacje Komisji Nadzoru Finansowego oraz inne uprawnione organy, a także
- zgodnie ze standardami określonymi przez Grupę ING N.V. 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 Grupa ING Banku Śląskiego jest gotowa zaakceptować wspierając tym samym stabilność oraz dalszy rozwój. W ramach zarządzania ryzykiem i kapitałem ustalamy parametry apetytu na ryzyko (tzw. RAS - Risk Appetite Statement) oraz strategiczne cele kapitałowe, pozwalające na realizację strategii biznesowej, w tym cele dywidendowe.

Cele adekwatności kapitałowej

W kapitałowych celach strategicznych, bank utrzymuje bufor ryzyka systemowego oraz bufor zarządczy, umożliwiające realizację strategii w warunkach niespodziewanych zmian regulacyjnych oraz biznesowych.

Minimalny poziom 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 buforы kapitałowe, w tym:
 - bufor zabezpieczający, który w 2023 roku (podobnie jak w roku 2022) wynosił 2,5%,
 - bufor innej instytucji o znaczeniu systemowym w wysokości 0,50% nałożony decyzją KNF, otrzymaną 20 grudnia 2022 roku (brak zmian w 2023 roku),
 - 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 2023 roku bufor antycykliczny wynosił efektywnie 0,012% (solo: 0,013%), w porównaniu do 0,005% (solo: 0,006%) według stanu na koniec grudnia 2022),
- Rozporządzenia Ministra Rozwoju i Finansów z 18 marca 2020 roku uchylające Rozporządzenie w sprawie bufora ryzyka systemowego; kierując się jednak ostrożnym podejściem monitorujemy współczynniki kapitałowe z uwzględnieniem wielkości bufora ryzyka systemowego,
- W ramach RAS dotyczących adekwatności kapitałowej określamy również limity kapitałowe na poszczególne rodzaje ryzyka.

Fundusze własne i wymóg kapitałowy

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. W 2023 roku nie otrzymaliśmy aktualizacji tego poziomu, co oznacza, że bufor innej instytucji o znaczeniu systemowym dla nas nie uległ zmianie i wynosił 0,5%.

14 grudnia 2023 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

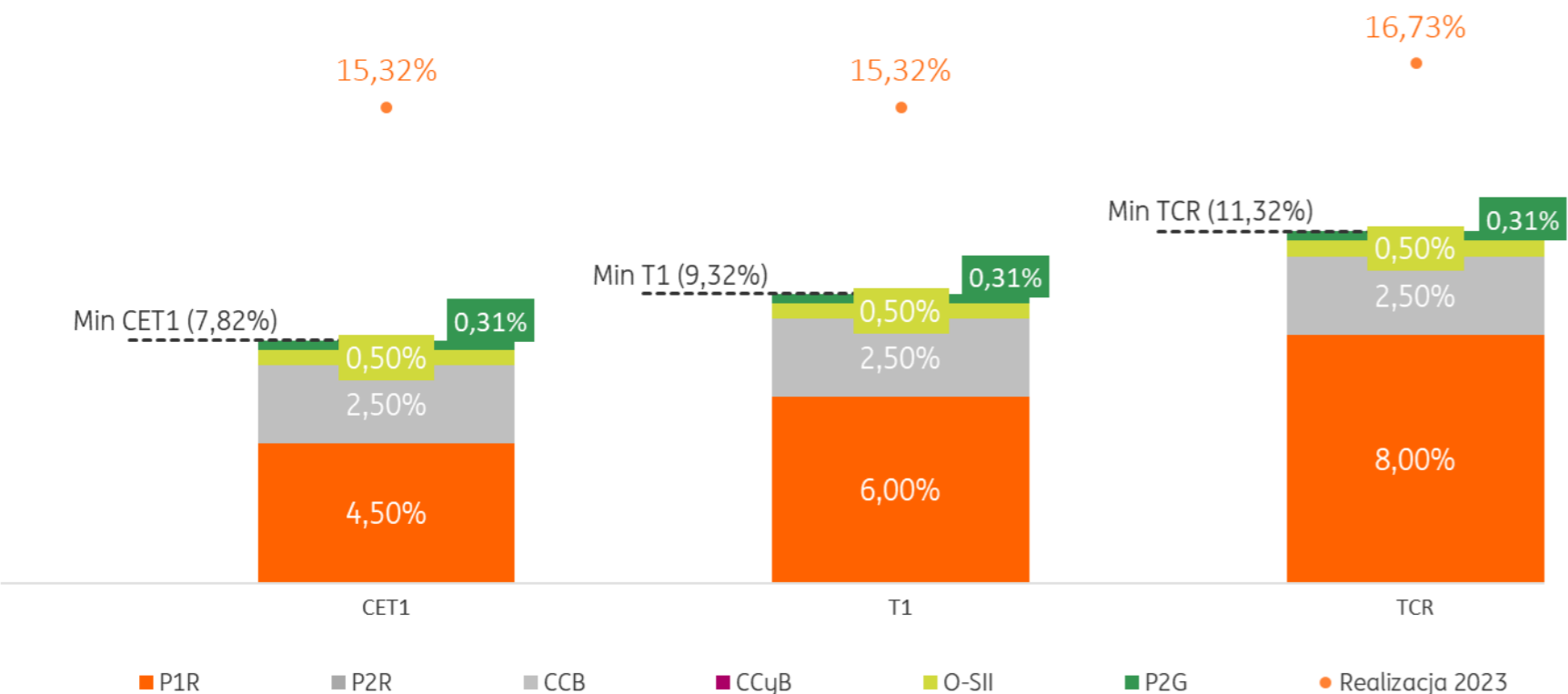
strat wynikających z wystąpienia warunków skrajnych, w wysokości 0,32 p.p. na poziomie jednostkowym oraz 0,31 p.p. na poziomie skonsolidowanym. Zalecenie powinniśmy spełniać ponad wartość każdego ze współczynników kapitałowych (o których mowa w art. 92 ust. 1 lit. a-c rozporządzenia nr 575/2013), powiększonych 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, na 31 grudnia 2023 roku minimalne wymogi kapitałowe dla Grupy ING Banku Śląskiego wynoszą:

- Wymóg kapitału podstawowego Tier 1 (CET1) wynosi 7,82%, w tym:
 - 4,50% wymóg Filara 1 (Pillar 1 Requirement - P1R),
 - 0,00% wymóg Filara 2 (Pillar 2 Requirement - P2R),
 - 2,50% bufor zabezpieczający (Capital Conservation Buffer - CCB),
 - 0,01% bufor antycykliczny (Countercyclical Buffer - CCyB),
 - 0,50% bufor innej instytucji o znaczeniu systemowym (O-SII),
 - 0,31% zalecenie Filara 2 (Pillar 2 Guidance - P2G).
- Wymóg Tier 1 (T1) wynosi 9,32%, w tym:
 - 7,82% (solo: 7,83%) wymóg CET1,
 - 1,50% wymóg Filara 1 dla instrumentów dodatkowych Tier 1 (AT1).
- Wymóg łącznego współczynnika kapitałowego (TCR) wynosi 11,32%, w tym:
 - 9,32% wymóg T1,
 - 2,00% wymóg Filara 1 dla kapitału Tier 2 (T2).



Struktura minimalnych wymogów kapitałowych dla Grupy ING Banku Śląskiego na 31 grudnia 2023:



Fundusze własne

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

- kapitału podstawowego Tier 1, który na koniec 2023 roku wyniósł 16 321,7 mln zł (16 154,8 mln zł na koniec 2022 roku),
- kapitału Tier 2, który na koniec 2023 roku wyniósł 1 507,0 mln zł (1 641,4 mln zł na koniec 2022 roku).

Na 31 grudnia 2023 roku, podobnie jak na 31 grudnia 2022 roku, w Grupie nie jest identyfikowany kapitał dodatkowy Tier 1 (AT1).

Wymóg kapitałowy

Na potrzeby sprawozdawcze w 2023 i 2022 roku do kalkulacji wymogu kapitałowego z tytułu ryzyka kredytowego wykorzystywaliśmy metodę zaawansowaną wewnętrznych ratingów oraz metodę standardową. Posiadamy zgodę Komisji Nadzoru Finansowego oraz Narodowego Banku Holandii na stosowanie metody zaawansowanej wewnętrznych ratingów (AIRB) dla klas ekspozycji: przedsiębiorstwa oraz instytucje kredytowe dla naszego banku

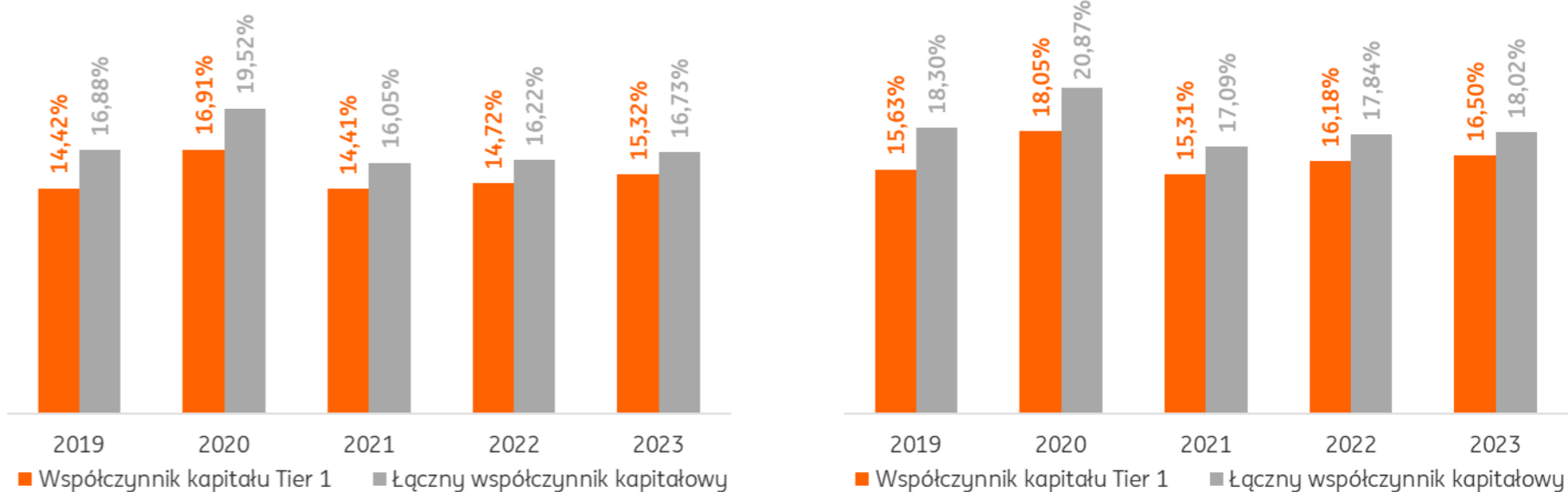
i ING Lease (Polska) Sp. z o.o. w obszarze ryzyka operacyjnego, od czerwca 2020 roku wykorzystujemy metodę standardową TSA (the standardised approach). W obszarze ryzyka rynkowego wykorzystujemy metodę podstawową i metodę zaktualizowanego średniego okresu zwrotu (w zależności od rodzaju ryzyk). Wyznaczamy 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 2023 roku wyniósł 8 524,4 mln zł i był o 254,7 mln zł niższy niż rok wcześniej. W ramach swojej struktury był on zdominowany przez wymóg z tytułu ryzyka kredytowego. Na koniec 2023 roku stanowił on 87% (podobnie jak na koniec 2022 roku).

Adekwatność kapitałowa

Na koniec 2023 roku wartość naszego łącznego współczynnika kapitałowego w ujęciu skonsolidowanym wyniosła 16,73% w porównaniu do 16,22% na koniec 2022 roku, a wartość współczynnika Tier 1 wyniosła 15,32% w porównaniu do 14,72% na koniec 2022 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:



- zmniejszenie negatywnego wpływu aktywów z tytułu odroczonego podatku dochodowego opartych na przyszłej rentowności i niewynikających z różnic przejściowych, w związku ze zrealizowaną stratą podatkową za 2021 i 2022 rok na skutek wyceny portfela instrumentów IRS – wzrost łącznego współczynnika kapitałowego o 0,49 p.p.,
- zmniejszenie negatywnego wpływu z tytułu niezrealizowanych zysków i strat na portfelu wycenianym do wartości godziwej przez inne całkowite dochody – wzrost łącznego współczynnika kapitałowego o 0,12 p.p.,
- tymczasowe zwiększenie niedoboru korekt z tytułu ryzyka kredytowego wobec oczekiwanych strat według metody IRB – spadek łącznego współczynnika kapitałowego o 0,26 p.p.,
- zmniejszenie pozytywnego wpływu z tytułu okresów przejściowych dotyczących standardu MSSF9 – spadek łącznego współczynnika kapitałowego o 0,21 p.p.,
- w ramach kapitału Tier 2:
 - zmniejszenie wartości pożyczek podporządkowanych zaciągniętych w walucie EUR na skutek zmiany kursu walutowego pomiędzy okresami sprawozdawczymi – spadek łącznego współczynnika kapitałowego o 0,11 p.p.,
- w ramach wymogu kapitałowego:
 - zmniejszenie aktywów ważonych ryzykiem, w tym pozytywne zmiany dotyczące migracji ryzyka – wzrost łącznego współczynnika kapitałowego o 0,48 p.p.

Struktura rocznej zmiany łącznego współczynnika kapitałowego (ujęcie skonsolidowane)



Nadwyżka łącznego współczynnika kapitałowego ponad wymóg regulacyjny (razem z P2G) zwiększyła się z 4,71% do 5,41%, a nadwyżka współczynnika Tier 1 zwiększyła się z 5,22% do 6,00%.

W kalkulacji współczynników kapitałowych korzystamy z przepisów przejściowych w zakresie złagodzenia wpływu wdrożenia standardu MSSF 9 na poziom funduszy własnych. W przypadku niestosowania tego okresu przejściowego, nasze współczynniki kapitałowe na 31 grudnia 2023 roku kształtowałyby się następująco:

- na poziomie skonsolidowanym łączny współczynnik kapitałowy kształtowałby się na poziomie 16,60%, a współczynnik kapitału Tier 1 na poziomie 15,19%,
- na poziomie jednostkowym łączny współczynnik kapitałowy kształtowałby się na poziomie 17,89%, a współczynnik kapitału Tier 1 na poziomie 16,37%.

Polityka dywidendowa

Najważniejsze założenia naszej polityki dywidendowej są następujące:

- stabilne realizowanie wypłat dywidend w dającej się przewidzieć perspektywie w wysokości do 50% rocznego zysku netto naszego banku z zachowaniem zasady ostrożnego zarządzania oraz wszelkich wymogów



regulacyjnych, do których zachowania jesteśmy zobowiązani, a także 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 dywidendowej,
- 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 KNF 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 2023 rok

14 grudnia 2023 roku Komisja Nadzoru Finansowego opublikowała stanowisko w zakresie polityki dywidendowej w 2024 roku. Kwotę do wysokości 50% zysku za 2023 rok mogą wypłacić jedynie banki, które spełniają jednocześnie poniższe kryteria:

- nie realizują programu naprawczego,
- są pozytywnie oceniane w ramach procesu Badania i Oceny Nadzorczej (ocena końcowa BION nie gorsza niż 2,5),
- wykazują poziom dźwigni finansowej (LR) na poziomie wyższym niż 5%,
- posiadają współczynnik kapitału podstawowego Tier 1 (CET1) nie niższy niż wymagane minimum: $4,5\% + 56,25\% \cdot \text{wymóg P2R} + \text{wymóg połączonego bufora} + \text{P2G}^{[1]}$,
- posiadają współczynnik kapitału Tier 1 (T1) nie niższy niż wymagane minimum: $6\% + 75\% \cdot \text{wymóg P2R} + \text{wymóg połączonego bufora} + \text{P2G}$,
- posiadają łączny współczynnik kapitałowy (TCR) nie niższy niż wymagane minimum: $8\% + \text{wymóg P2R} + \text{wymóg połączonego bufora} + \text{P2G}$.

Kwotę do wysokości 75% zysku z 2023 roku mogą wypłacić jedynie banki spełniające kryteria do wypłaty 50%, a jednocześnie których portfel należności od sektora niefinansowego charakteryzuje się dobrą jakością kredytową (udział NPL, z uwzględnieniem instrumentów dłużnych, na poziomie nieprzewyższającym 5%).

Kryteria określone powyżej powinniśmy spełniać zarówno na poziomie jednostkowym, jak i skonsolidowanym, według stanu na koniec 2023 roku oraz w dniu podjęcia decyzji o wypłacie dywidendy przez Walne Zgromadzenie.

Maksymalny możliwy do wypłaty poziom dywidendy jest ograniczony do 75%, w związku z oczekiwaniem wzmocnienia bazy kapitałowej w celu absorpcji ewentualnej materializacji ryzyk zakumulowanych w otoczeniu polskiego sektora bankowego.

^[1] Pillar II Guidance czyli dodatkowe zalecenie kapitałowe – mierzy wrażliwość banku na niekorzystny scenariusz makroekonomiczny przy pomocy wyników stress testów nadzorczych. Wrażliwość definiowana jako: względna zmiana CET1 wyliczona pomiędzy najniższym poziomem CET1 w horyzoncie scenariusza i CET1 w momencie rozpoczęcia testu, z uwzględnieniem korekt nadzorczych.



Wypłacone dywidendy

Na podstawie stanowiska KNF w sprawie polityki dywidendowej banków na 2022 rok, 7 kwietnia 2022 roku Zwyczajne Walne Zgromadzenie Banku podjęło uchwałę w sprawie wypłaty dywidendy z zysku za 2021 rok. Na podstawie tej uchwały, 4 maja 2022 roku Bank wypłacił dywidendę w łącznej wysokości 689,5 mln zł, tj. w kwocie 5,30 zł brutto na jedną akcję.

Zwyczajne Walne Zgromadzenie naszego banku z 26 kwietnia 2023 roku podjęło uchwałę w sprawie podziału zysku netto za 2022 rok. Uchwała przewidywała przeznaczenie 1 200,5 mln zł na zasilenie ogólnego kapitału rezerwowego, a 513,9 mln zł na zasilenie kapitału rezerwowego przeznaczonego na wypłatę dywidendy, w tym zaliczek na poczet przewidywanej dywidendy. 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.					
	2018	2019	2020	2021	2022
Kwota dywidendy za dany rok (mln zł)	455,4	0	663,5	689,5	0
Kwota dywidendy na akcję (zł)	3,50	0	5,10	5,30	0
Stopa wypłaty dywidendy (do zysku skonsolidowanego)	29,8%	0%	49,6%	29,9%	0%
Stopa wypłaty dywidendy (do ceny akcji z dnia dywidendy)	1,8%	0%	2,0%	2,3%	0%

Zadeklarowane dywidendy

Zarząd Banku rekomenduje Walnemu Zgromadzeniu dywidendę za 2023 rok w łącznej wysokości 4 338,8 mln zł. Na tą kwotę składa się 3 330,6 mln zł stanowiących 75% skonsolidowanego zysku Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego i 75% jednostkowego zysku ING Banku Śląskiego oraz 1 008,3 mln złotych z kapitału rezerwowego przeznaczonego na wypłatę dywidendy. Proponowana wartość dywidendy na jedną akcję to 33,35 zł brutto. Proponowany dzień dywidendy to 17 kwietnia 2024 roku, a proponowany dzień wypłaty dywidendy to 6 maja 2024 roku. Wysokość proponowanej dywidendy uwzględnia, zarówno obecną sytuację finansową Grupy i Banku, jak i jego plany rozwoju. Informacje w tym zakresie przekazaliśmy raportem bieżącym z 5 marca 2024 roku.

W [raporcie bieżącym z 21 lutego 2024 roku](#), Zarząd naszego banku poinformował, że bank otrzymał pismo KNF, w którym KNF wskazała, że bank spełnia wymogi do wypłaty dywidendy na poziomie do 75% zysku netto za 2023 rok.

1 grudnia 2023 roku otrzymaliśmy pismo Komisji Nadzoru Finansowego, w którym KNF wskazała, że nie zgłasza zastrzeżeń odnośnie możliwości wypłaty przez nasz bank dywidendy w kwocie 1 008,3 mln złotych z kapitału rezerwowego przeznaczonego na wypłatę dywidendy. Na wyżej wymienioną kwotę składają się 494,4 mln zł z zysku za 2019 rok oraz 513,9 mln zł z zysku za 2022 rok, przeznaczonych decyzjami Walnego Zgromadzenia na zasilenie kapitału rezerwowego przeznaczonego na wypłatę dywidendy.



Plan naprawy i przymusowej restrukturyzacji

24 lutego 2023 roku otrzymaliśmy jako Grupa ING Banku Śląskiego S.A. pozytywną decyzję KNF w sprawie zatwierdzenia zaktualizowanego dokumentu Planu Naprawy. 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 (z późn. zmianami) 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 N.V., składającej się z podmiotu dominującego ING Group N.V. oraz podmiotów zależnych, w tym ING Banku Śląskiego S.A. BFG w piśmie z 17 kwietnia 2023 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 ING N.V. jest instrument umorzenia lub konwersji zobowiązań (ang. *bail-in*).

W ramach działań związanych z procesem przymusowej restrukturyzacji przygotowaliśmy operacyjny Podręcznik umorzenia lub konwersji, w którym krok po kroku przedstawiliśmy działania do podjęcia w sytuacji uruchomienia procedury umorzenia lub konwersji. Podręcznik przekazaliśmy BFG. Kolejną aktualizację Podręcznika planujemy sfinalizować do 30 września 2024 roku.

Wymóg MREL wyznaczony przez BFG, w porozumieniu z SRB, dla nas wynosi 19,30% łącznej kwoty ekspozycji na ryzyko (ang. *total risk exposure amount* - TREA) - z uwzględnieniem wymogu połączonego bufora w wysokości

3,01% na koniec 2023 roku, i 5,91% miary ekspozycji całkowitej (ang. *total exposure measure* - TEM), na poziomie jednostkowym. Według stanu na dzień 31 grudnia 2023 roku wskaźnik MREL TREA wyniósł 25,79%, a wskaźnik MREL TEM - 10,51%. 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.

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.

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.

Strategia restrukturyzacji oraz wymóg MREL mogą podlegać zmianom, w szczególności w związku z pracami w ramach kolegiów nadzorczych.

Na koniec 2023 roku wartość nieuprzywilejowanych pożyczek senioralnych (ang. *Non-Preferred Senior*) od ING Bank N.V. wyniosła 7 681 mln zł. Na tą wartość składają się:



- pożyczka w wysokości 260 mln EUR (o której informowaliśmy [raportem bieżącym z 22 grudnia 2022 roku](#)) zawarta na okres 6 lat (przy czym bank ma prawo jej wcześniejszej spłaty po upływie 5 lat) oraz
- pożyczka w wysokości 1,5 mld EUR (o której informowaliśmy [raportem bieżącym z 21 grudnia 2023 roku](#)) zawarta na okres 4 lat (przy czym bank ma prawo jej wcześniejszej spłaty po upływie 3 lat).

Obie udzielone pożyczki są realizacją strategii *Single Point of Entry* dla Grupy ING N.V.

Ryzyko kredytowe

Wstęp

Nadrzędnymi dokumentami regulującymi zarządzanie ryzykiem kredytowym są: *Ogólne zasady zarządzania ryzykiem w ING Banku Śląskim S.A. oraz Polityka zarządzania ryzykiem kredytowym w ING Banku Śląskim*.

Ryzyko kredytowe rozumiane jest jako:

- ryzyko poniesienia przez Grupę Kapitałową ING Banku Śląskiego straty finansowej w wyniku nie wywiązania się dłużnika w całości i terminie ze swoich zobowiązań kredytowych wobec Grupy,
- ryzyko zmniejszenia się wartości ekonomicznej ekspozycji kredytowej lub grupy ekspozycji kredytowych w wyniku pogorszenia zdolności dłużnika do obsługi zadłużenia w uzgodnionych terminach.

Polityka Grupy kapitałowej ING Banku Śląskiego w zakresie ryzyka portfela ekspozycji kredytowych uwzględnia fakt, że działalność generująca ryzyko kredytowe może być powiązana również z innymi rodzajami ryzyk, tj. m.in. z ryzykiem:

- płynności,
- rynkowym,
- operacyjnym,
- prawnym,
- reputacyjnym,
- uwzględnia także ryzyko ESG.

Ryzyka te mogą wzmacniać się wzajemnie. 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.

Naszym podstawowym celem w procesie zarządzania ryzykiem kredytowym jest wspieranie efektywnej realizacji celów biznesowych poprzez proaktywne zarządzanie ryzykiem i działalność na rzecz wzrostu organicznego, przy jednoczesnym:

- utrzymywaniu bezpiecznego poziomu norm współczynników kapitałowych i płynności oraz odpowiedniego poziomu rezerw,
- zapewnieniu zgodności z przepisami prawa i wymaganiami instytucji nadzorczych.

Ryzykiem kredytowym zarządzamy 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 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 traktujemy jako fundamentalną i integralną część całościowego zarządzania. 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 naszego banku oraz adekwatnego poziomu rezerw. Wyznaczamy ją w celu zapewnienia optymalnego rozwoju portfela kredytowego, przy zachowaniu odpowiedniej jakości i dochodowości operacji kredytowych oraz alokacji kapitału. Podstawowym celem określenia strategii zarządzania ryzykiem kredytowym jest optymalizacja relacji między ryzykiem a zwrotem na kapitale, przy uwzględnieniu informacji o aktualnym i perspektywicznym otoczeniu makroekonomicznym, portfelu banku oraz poziomie realizacji limitów RAS.

W strategii zarządzania ryzykiem kredytowym uwzględniamy „spojrzenie w przyszłość”, w tym potrzebę utrzymania konkurencyjności, atrakcyjności oraz rozwoju oferty banku.

Ustalanie ogólnobankowego apetytu na ryzyko (RAS)

RAS to ogólnobankowy apetyt na ryzyko banku, który definiujemy poprzez wyznaczenie strategicznych limitów. To na ich podstawie ustalamy limity operacyjne, limity wewnętrzne oraz inne miary ryzyka (instrumenty apetytu na ryzyko). Ustalanie i monitorowanie ogólnobankowego apetytu na ryzyko (w tym jego instrumentów) to integralna część procesu planowania oraz zarządzania przez 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, ustalamy limity na ryzyko kredytowe dla poszczególnych obszarów, linii biznesowych oraz produktów, a także limity transakcji, które są akceptowane przez właściwego decydenta kredytowego. Dodatkowo ustalamy wewnętrzne limity koncentracji w odniesieniu do:

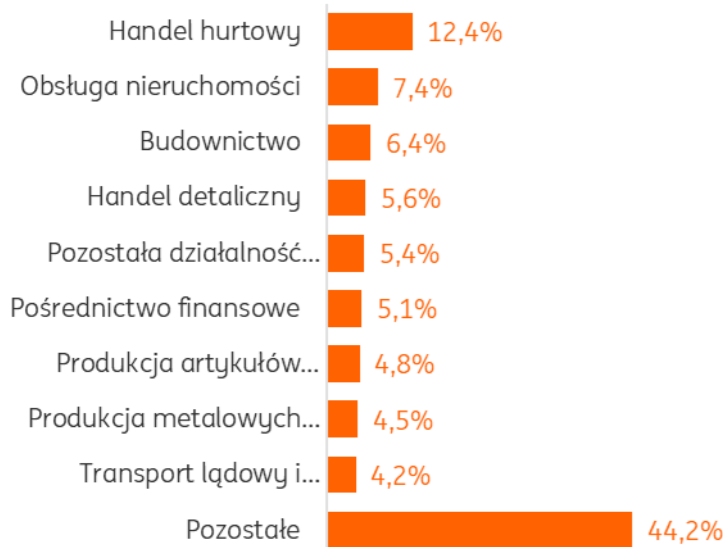
- branż gospodarki,
- przyjmowanych form zabezpieczeń,
- regionów,
- ekspozycji kredytowych zabezpieczonych hipotecznie.

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



ING Bank Śląski



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, zatwierdzonym ogólnobankowym apetytem na ryzyko (RAS) i planami finansowymi banku.

Proces zarządzania ryzykiem kredytowym realizujemy 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 (którym kieruje Wiceprezes Zarządu odpowiedzialny za ryzyko, Chief Risk Officer):

- został wyodrębniony Obszar Integracja Ryzyka, który podlega Dyrektorowi Banku. W jego skład wchodzi:
 - Departament Modeli Ryzyka,
 - Departament Regulacji Ryzyka, w tym Zespół Ryzyka ESG,
 - Departament Integracji Ryzyka,
 - Risk Change and Data Tribe,
 - Zespół Wsparcia Zarządzania;
- zostały powołane jednostki organizacyjne związane z ryzykiem kredytowym, które podlegają bezpośrednio Wiceprezesowi Zarządu odpowiedzialnemu za ryzyko. W jego skład wchodzi:
 - Departament Wholesale Banking Credit Risk,
 - Departament Ryzyka Kredytowego Regionów,
 - Departament Consumer Credit Risk,
 - Departament Business Credit Risk;
- pozostałe wyodrębnione jednostki organizacyjne to:
 - Departament Kredytów Zwiększonego Ryzyka,
 - Departament Walidacji Modeli,
 - Departament Zarządzania Ryzykiem Operacyjnym,
 - Departament Zarządzania Ryzykiem Rynkowym oraz



- Departament Inspekcji Ryzyka Kredytowego, które podlegają bezpośrednio Wiceprezesowi Zarządu odpowiedzialnemu za ryzyko.

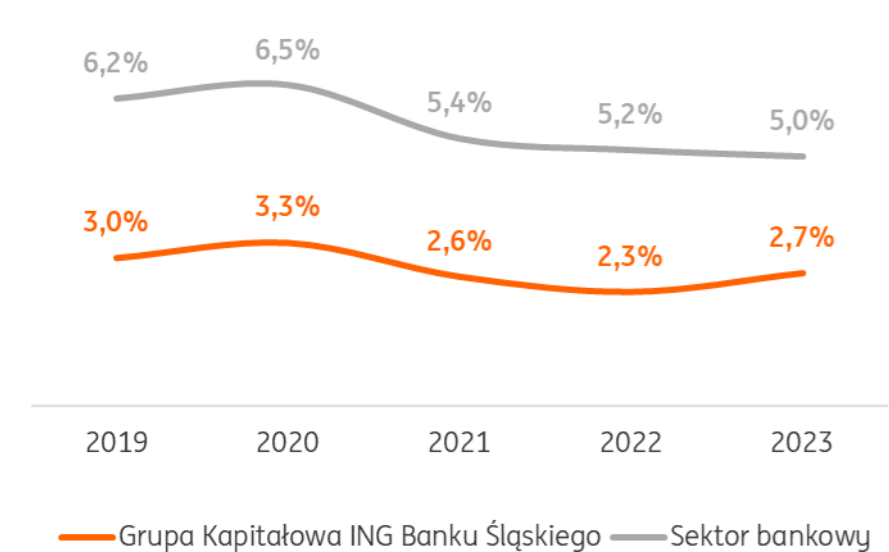
Każdy z tych obszarów sprawuje kontrolę i nadzór nad powierzonym mu zakresem działalności banku i procesem zarządzania ryzykiem.

Szczegółowe informacje dotyczących zasad działalności kredytowej, zarządzanie ryzykiem kredytowym, systemu zarządzania ryzykiem są przedstawione w Rocznym Skonsolidowanym Sprawozdaniu Finansowym Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za 2023 rok.

Jakość portfela kredytowego

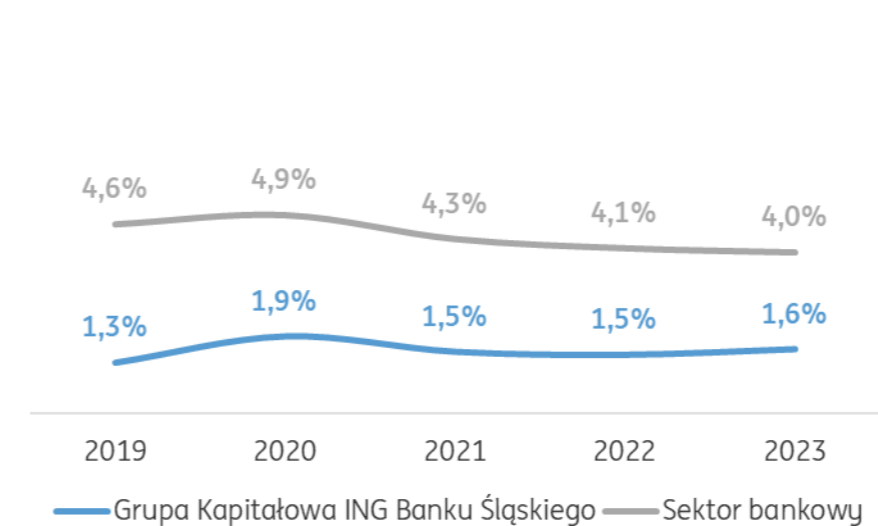
Udział należności w etapie 3 oraz POCI

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



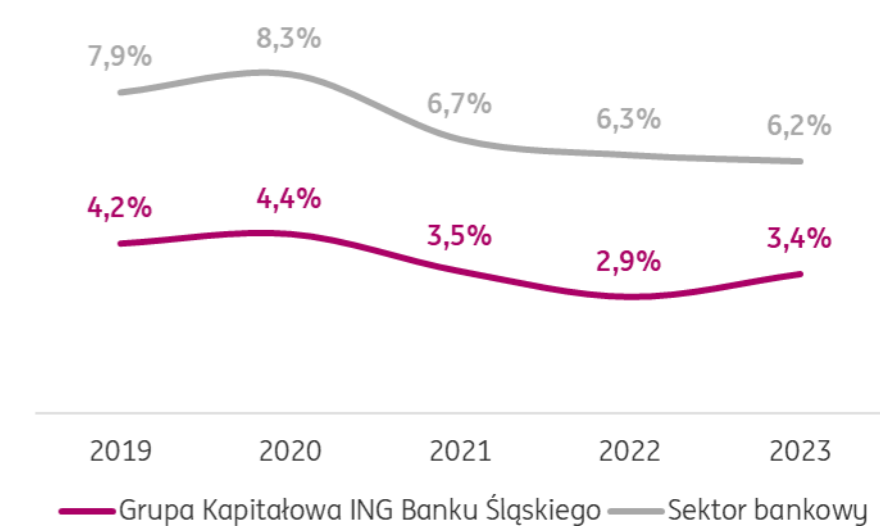
Na koniec 2023 roku udział kredytów w etapie 3 oraz POCI w segmencie detalicznym w Grupie Kapitałowej ING Banku Śląskiego wyniósł 1,6% względem 4,0% dla sektora. Analogiczne wskaźniki dla segmentu korporacyjnego wynoszą odpowiednio 3,4% dla Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego oraz 6,2% dla sektora.

Udział kredytów w etapie 3 oraz POCI w portfelu detalicznym



W 2023 roku na jakość naszego portfela kredytowego, oprócz wzrostu wolumenów biznesowych i ostrożnej polityki kredytowej, miały również wpływ transakcje sprzedaży wierzytelności sklasyfikowanych jako kredyty w etapie 3. W efekcie tych transakcji wartość kredytów brutto obniżyła się o 93,5 mln zł w segmencie korporacyjnym oraz o 140,7 mln zł w segmencie detalicznym.

Udział kredytów w etapie 3 oraz POCI w portfelu korporacyjnym





Jakość portfela należności udzielonych klientom* Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego

mld zł	2019	2020	2021	2022	2023	Zmiana 2023 do 2022	
						mld zł	%
Zaangażowanie ogółem	118,3	126,0	146,4	156,4	158,3	1,9	1%
Etap 1 i 2	114,7	121,8	142,6	152,8	154,0	1,2	1%
Etap 3 i POCI	3,5	4,2	3,8	3,6	4,2	0,7	18%
Odpis aktualizujący	2,4	3,3	3,1	3,3	3,5	0,2	7%
Odpis dotyczący etapu 1 i 2	0,5	0,8	0,6	1,2	0,9	-0,2	-21%
Odpis dotyczący etapu 3 i POCI	1,9	2,5	2,5	2,1	2,6	0,5	23%
Udział portfela w etapie 3 i POCI	3,0%	3,3%	2,6%	2,3%	2,7%	-	0,4 p.p.
Współczynnik pokrycia portfela w etapie 3 i POCI	54,1%	60,7%	65,2%	58,6%	60,9%	-	2,3 p.p.
Zaangażowanie – bankowość korporacyjna	69,9	70,2	79,9	92,5	93,4	0,9	1%
Etap 1 i 2	67,0	67,1	77,1	89,8	90,2	0,3	0%
Etap 3 i POCI	2,9	3,1	2,8	2,7	3,2	0,5	21%
Odpis aktualizujący	1,7	2,2	2,2	2,2	2,5	0,3	15%
Odpis dotyczący etapu 1 i 2	0,2	0,4	0,4	0,7	0,6	-0,1	-13%
Odpis dotyczący etapu 3 i POCI	1,5	1,8	1,8	1,5	1,9	0,4	28%
Udział portfela w etapie 3 i POCI	4,2%	4,4%	3,5%	2,9%	3,4%	-	0,5 p.p.
Współczynnik pokrycia portfela w etapie 3 i POCI	50,5%	57,0%	63,4%	56,7%	60,1%	-	3,4 p.p.
Zaangażowanie – bankowość detaliczna	48,4	55,8	66,5	63,9	64,9	1,0	2%
Etap 1 i 2	47,8	54,8	65,5	63,0	63,9	0,9	1%
Etap 3 i POCI	0,6	1,1	1,0	0,9	1,0	0,1	11%
Odpis aktualizujący	0,8	1,1	1,0	1,1	1,0	-0,1	-9%
Odpis dotyczący etapu 1 i 2	0,3	0,3	0,2	0,5	0,3	-0,2	-32%
Odpis dotyczący etapu 3 i POCI	0,4	0,8	0,7	0,6	0,7	0,1	10%
Udział portfela w etapie 3 i POCI	1,3%	1,9%	1,5%	1,5%	1,6%	-	-0,1 p.p.
Współczynnik pokrycia portfela w etapie 3 i POCI	71,5%	71,4%	70,0%	64,1%	63,6%	-	-0,5 p.p.

*Bez uwzględnienia pozostałych należności.

Jakość portfela należności udzielonych klientom* ING Banku Śląskiego

mld zł	2019	2020	2021	2022	2023	Zmiana 2023 do 2022	
						mld zł	%
Zaangażowanie ogółem	102,5	106,8	126,8	138,6	141,7	3,0	2%
Etap 1 i 2	99,6	103,3	123,5	135,6	138,1	2,5	2%
Etap 3 i POCI	2,9	3,5	3,2	3,0	3,6	0,6	20%
Odpis aktualizujący	2,3	3,0	2,9	3,0	3,2	0,3	9%
Odpis dotyczący etapu 1 i 2	0,5	0,7	0,6	1,1	0,9	-0,2	-18%
Odpis dotyczący etapu 3 i POCI	1,7	2,3	2,3	1,9	2,3	0,4	24%
Udział portfela w etapie 3 i POCI	2,8%	3,2%	2,6%	2,2%	2,5%	-	0,3 p.p.
Współczynnik pokrycia portfela w etapie 3 i POCI	60,6%	66,4%	69,6%	63,0%	65,1%	-	2,1 p.p.
Zaangażowanie – bankowość korporacyjna	65,2	65,6	74,7	86,0	87,1	1,1	1%
Etap 1 i 2	62,9	63,2	72,5	83,9	84,5	0,6	1%
Etap 3 i POCI	2,3	2,4	2,3	2,1	2,6	0,5	24%
Odpis aktualizujący	1,5	1,9	1,9	1,9	2,3	0,3	18%
Odpis dotyczący etapu 1 i 2	0,2	0,4	0,4	0,6	0,6	0,0	-7%
Odpis dotyczący etapu 3 i POCI	1,3	1,6	1,6	1,3	1,7	0,4	29%
Udział portfela w etapie 3 i POCI	3,5%	3,7%	3,0%	2,5%	3,0%	-	0,5 p.p.
Współczynnik pokrycia portfela w etapie 3 i POCI	57,6%	64,2%	68,9%	62,0%	64,9%	-	2,9 p.p.
Zaangażowanie – bankowość detaliczna	37,3	41,2	52,1	52,6	54,57	1,9	4%
Etap 1 i 2	36,7	40,2	51,1	51,7	53,58	1,9	4%
Etap 3 i POCI	0,6	1,0	1,0	0,9	0,99	0,1	11%
Odpis aktualizujący	0,8	1,1	0,9	1,0	0,96	-0,1	-8%
Odpis dotyczący etapu 1 i 2	0,3	0,3	0,2	0,5	0,31	-0,1	-32%
Odpis dotyczący etapu 3 i POCI	0,4	0,7	0,7	0,6	0,64	0,1	11%
Udział portfela w etapie 3 i POCI	1,6%	2,5%	1,9%	1,7%	1,8%	-	-0,1 p.p.
Współczynnik pokrycia portfela w etapie 3 i POCI	71,5%	71,7%	71,2%	65,3%	64,9%	-	-0,4 p.p.

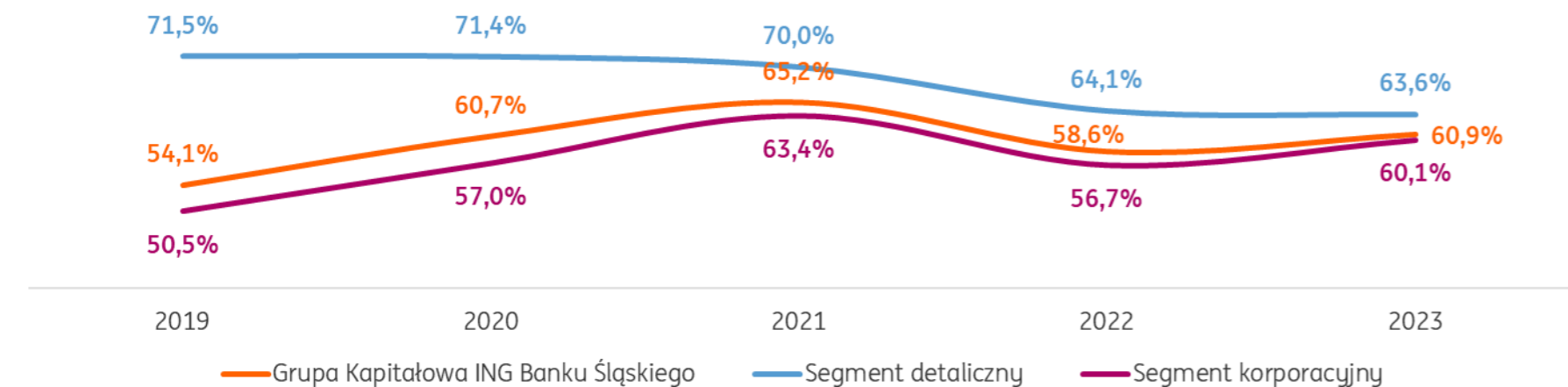
*Bez uwzględnienia pozostałych należności.



Pokrycie portfela kredytów w etapie 3 odpisami

Na koniec grudnia 2023 roku Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego posiadała rezerwy na portfel kredytowy w etapie 3 i POCI w wysokości 2 578,6 mln zł. Stopień pokrycia odpisami portfela w etapie 3 i POCI wynosił 60,9% w porównaniu do 58,6% w roku ubiegłym.

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



Koszty ryzyka

W 2023 roku nastąpił spadek r/r wskaźnika marży kosztów ryzyka (relacja odpisu na rezerwy kredytowe netto oraz rezerw na ryzyko prawne walutowych kredytów hipotecznych do portfela kredytowego brutto). Więcej informacji na temat kosztów ryzyka opisujemy w rozdziale [Nasze wyniki finansowe](#).

Rodzaje stosowanych zabezpieczeń ryzyka kredytowego

W celu zabezpieczenia ryzyka związanego z działalnością kredytową przyjmujemy prawne zabezpieczenie osobiste i rzeczowe w różnej formie, np.:

- gwarancji bankowej,
- poręczenia według prawa cywilnego,
- weksla 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 2023 roku wartość zabezpieczeń Basel2 ustanowionych na rachunkach lub aktywach kredytobiorców wyniosła 214 147,8 mln zł (z czego 66,8% to hipoteki) dla Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. oraz 172 971,8 mln zł (z czego 78,1% to hipoteki) dla ING Banku Śląskiego S.A.

Rozwój naszych kompetencji

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

- znajomości zasad kredytowania,
- znajomości modeli ryzyka kredytowego i interpretacji parametrów estymowanych przez te modele,
- znajomości systemów i raportowania ryzyka,
- zasad pisania prostym językiem,
- ESG i zrównoważonego rozwoju,
- ogólnych zagadnień dotyczących bankowości organizowanych przez Grupę ING N.V. oraz inne jednostki banku.



Ryzyko rynkowe

Wstęp

Głównymi celami zarządzania ryzykiem rynkowym w ING Banku Śląskim S.A. jest:

- zapewnienie świadomości i zrozumienia ekspozycji naszego banku na ryzyko rynkowe,
- zapewnienie odpowiedniego zarządzania ekspozycją banku na ryzyko rynkowe,
- zapewnienie (tam, gdzie ma to zastosowanie), że ekspozycja mieści się w granicach przyjętych limitów.

Ryzyko rynkowe definiujemy jako potencjalną stratę, którą możemy ponieść 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 Zarządzania Ryzykiem Rynkowym posiada dokumenty normatywne, które opisują jego zakres, zasady i obowiązki. W celu optymalizacji procesu zarządzania ryzykiem rynkowym, stworzyliśmy *Politykę Zarządzania Ryzykiem Rynkowym w ING Banku Śląskim S.A.* Opisujemy w niej podejście banku do zarządzania ryzykiem rynkowym, definiujemy 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 zatwierdza przez Zarząd Banku. Kolejnym dokumentem jest polityka opisująca nasz podejście do procesu definiowania apetytu na ryzyko w obszarze ryzyka rynkowego i płynności (*Polityka ustalania i monitorowania apetytu na ryzyko w obszarze ryzyka rynkowego i płynności*). Ją również zatwierdza Zarząd Banku.

Proces zarządzania ryzykiem rynkowym w banku obejmuje:

- identyfikację,
- pomiar,
- monitorowanie oraz
- raportowanie ryzyka.

Departament Zarządzania Ryzykiem Rynkowym dostarcza menedżerom Obszaru Rynków Finansowych w Pionie Wholesale Banking, 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. Akceptację poszczególnych limitów ryzyka rynkowego przeprowadzamy 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 naszym 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 ds. parametryzacji produktów Rynków Finansowych Pionu Wholesale Banking i Centre of Expertise Treasury.

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

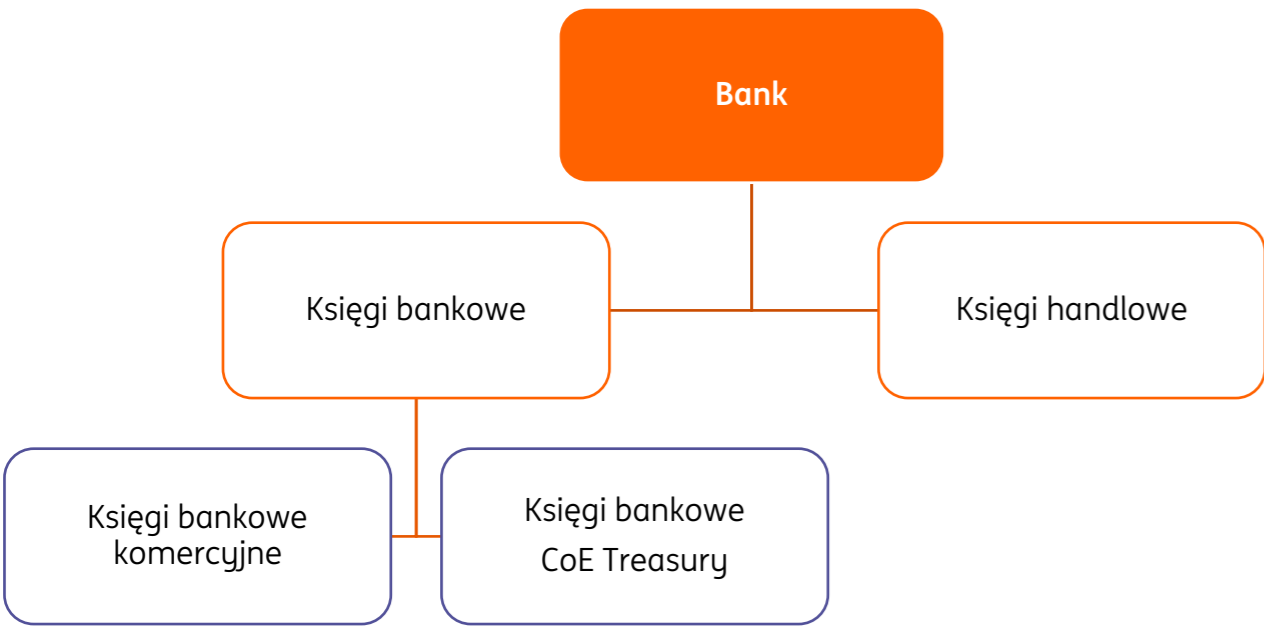
Struktura ksiąg i metody pomiaru ryzyka

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 (służących do zarządzania ryzykiem stopy procentowej księgi bankowej, ryzykiem bazowym i ryzykiem płynności jako całości), 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.

Utrzymywanie otwartych pozycji w księgach bankowych CoE Treasury jest 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 2023 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/2022/14).

Więcej o pomiarze ryzyka stopy procentowej w księdze bankowej znajduje się w Rocznym Skonsolidowanym Sprawozdaniu Finansowym Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za 2023 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 2023 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 2023 roku) na wynik odsetkowy za 2024 rok w porównaniu ze scenariuszem bazowym. Analiza została przeprowadzona z użyciem dwóch scenariuszy zakładających równoległe przesunięcie krzywej w górę i w dół o 100 p.b., które następowało by stopniowo w kolejnych 12 miesiącach (miesięczna zmiana

o 1/12 z 100 p.b.). W scenariuszu bazowym założono brak zmian na krzywej dochodowości.

Wpływ na wynik z tytułu odsetek	
mln zł	100 p.b.
równoległe przesunięcie krzywej dochodowości w górę*	215,1
równoległe przesunięcie krzywej dochodowości w dół*	-228,5

*Względem danych za 31 grudnia 2023 roku.

W powyższej analizie przyjęto założenie dynamicznych zmian poziomów sald bilansowych, zgodnych z obowiązującymi na 31 grudnia 2023 roku planami biznesowymi. Wspomniane zmiany bilansowe są wspólne dla wszystkich analizowanych scenariuszy.

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 2023 rok.

Ryzyko płynności i finansowania

Wstęp

Uznaje proces stabilnego zarządzania ryzykiem płynności i finansowania za jeden z najważniejszych procesów w naszym banku.

Ryzyko płynności i finansowania to ryzyko polegające na niemożności spełnienia, przy racjonalnej cenie, zobowiązań pieniężnych wynikających z pozycji bilansowych i pozabilansowych. W banku utrzymujemy płynność w taki sposób, aby zobowiązania pieniężne 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 płynności

Ryzyko płynności dzielimy na dwie grupy:

- ryzyko płynności wynikające z czynników zewnętrznych oraz
- ryzyko czynników wewnętrznych związanych z danym bankiem.

Naszym celem jest konserwatywne podejście do zarządzania ryzykiem płynności, które pozwoli nam w sposób bezpieczny przetrwać zdarzenia specyficzne nie tylko dla naszego banku, ale dla całego sektora bankowego.

W kontekście horyzontu czasowego, dzielimy 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), rozróżniamy 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 stworzyliśmy *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 tej polityki jest *Instrukcja Awaryjny Plan Finansowania w ING Banku Śląskim S.A.*, 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 i płynności*.

Dodatkowo, przygotowujemy raport procesu ILAAP. Prezentujemy w nim w sposób całościowy i spójny, kluczowe wskaźniki i dane liczbowe dotyczące profilu ryzyka płynności banku. Uwzględniamy tam 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. Identyfikacja ryzyka

Identyfikacje ryzyka wykonujemy corocznie lub ad-hoc poprzez organizację warsztatów identyfikacji ryzyka.

2. Ocena ryzyka

Każde zidentyfikowane ryzyko oceniamy w celu określenia znaczenia takiego ryzyka dla banku. Identyfikację ryzyka przeprowadzamy również

w procesie wdrażania nowych produktów. Wycenę ryzyka oraz jego istotność oceniamy na podstawie prawdopodobieństwa, z jakim to ryzyko zachodzi i wielkości skutków finansowych, w przypadku zmaterializowania się go.

3. Kontrola ryzyka

Ryzyka kontrolujemy poprzez działania, które obniżają prawdopodobieństwo ich zajścia lub działania, które zmniejszają skutki w przypadku ich materializacji. Jednym z elementów kontroli ryzyka jest zdefiniowanie dopuszczalnego poziomu ryzyka.

4. Monitorowanie ryzyka

Ważnym elementem zarządzania ryzykiem jest ciągłe sprawdzanie, czy wdrożona kontrola ryzyka jest wykonywana. Regularna kontrola pozwala wykazywać, czy działania w zakresie kontroli ryzyka są efektywne.

5. Raportowanie ryzyka

Istotnym elementem procesu zarządzania ryzykiem płynności i finansowania jest odpowiednie raportowanie, które dostarcza zarządzającym informacji potrzebnych do zarządzania ryzykiem. Możliwość pokazania akcjonariuszom i partnerom, że sprawnie kontrolujemy ryzyko, pozwala zdobyć ich zaufanie i jest jednym z najistotniejszych elementów w bankowości.

Pogłębiona analiza płynności długoterminowej

Zgodnie z wymogami Rekomendacji S, przygotowujemy pogłębioną analizę płynności długoterminowej, ze szczególnym uwzględnieniem kredytów hipotecznych. Powyższa analiza płynności pokazuje poziom ryzyka związany z finansowaniem długoterminowych kredytów hipotecznych.



Zarządzanie płynnością w odniesieniu do walut

Prowadzimy 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.

Zarządzanie płynnością śróddzienną

Płynnością śróddzienną aktywnie zarządza Centre of Expertise Treasury. W tym procesie najważniejsza jest pozycja i ryzyko płynności krótkoterminowej (jednodniowej i w ciągu dnia), a jego celem jest spełnianie obowiązków płatniczych i rozliczeniowych w sposób terminowy w warunkach regularnej działalności oraz w sytuacjach nadzwyczajnych / stresowych.

Transfer i wycena ryzyka płynności

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.

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 2023 rok.

Rozwój naszych kompetencji

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 2023 roku pracownicy banku brali udział w specjalistycznych szkoleniach z zakresu płynności i finansowania, jak również ryzyka rynkowego, organizowanych wewnętrznie oraz przez wyspecjalizowane firmy zewnętrzne.

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 2023 rok.

Ryzyko niefinansowe

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

Ryzyko niefinansowe obejmuje funkcje zarządzania ryzykiem operacyjnym (wraz z ryzykiem prawnym) oraz ryzykiem braku zgodności (Compliance) i oparte jest na wspólnych ramach określających jasne zasady i standardy identyfikacji, oceny, monitorowania, ograniczania i raportowania ryzyka.

Zarządzamy 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 powołany 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 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, w tym Zarząd Banku jest powiadamiana w ramach kwartalnego raportu z zakresu ryzyka niefinansowego (ang. NFRD). W raporcie prezentowane są zdarzenia o najwyższych stratach rzeczywistych – z największym wpływem finansowym na bank. Kwalifikacji dokonują eksperci ryzyka operacyjnego i Compliance. W roku 2023 przeanalizowano 1 579 zgłoszonych zdarzeń, najważniejsze z nich skutkujące największym wpływem na ryzyko dotyczyły ryzyka braku zgodności (Compliance), oszustw oraz błędów w przetwarzaniu.



Ryzyko operacyjne

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

Wprowadzenie

Ryzyko operacyjne definiujemy jako możliwość wystąpienia bezpośredniej lub pośredniej straty wynikającej z niedostosowania lub zawodności wewnętrznych procesów, ludzi i systemów lub ze zdarzeń zewnętrznych. W zakres ryzyka operacyjnego wchodzi także ryzyko prawne oraz ryzyko modeli.

Zarządzanie ryzykiem operacyjnym jest integralnym elementem procesu zarządzania bankiem. Proces zarządzania ryzykiem operacyjnym i procesy biznesowe wykazują obustronną zależność co oznacza, że informacje uzyskane w procesie zarządzania ryzykiem operacyjnym są uwzględniane przy podejmowaniu decyzji dotyczących działalności biznesowej, a proces zarządzania ryzykiem operacyjnym uwzględnia decyzje biznesowe.

Cele zarządzania ryzykiem operacyjnym

Cele zarządzania ryzykiem operacyjnym, będące elementem ogólnej strategii zarządzania ryzykiem, określamy bazując na:

- wymogach regulacyjnych,
- zaleceniach Zarządu Banku i Rady Nadzorczej,
- planach i dobrych praktykach Grupy ING N.V.,
- konieczności wdrożenia środków ograniczających ryzyko stwierdzonych w trakcie ocen oraz audytów zewnętrznych i wewnętrznych,
- planach doskonalenia w obszarze zarządzania ryzykiem.

Zarząd Banku, po uzyskaniu akceptacji Rady Nadzorczej, określił strategię zarządzania ryzykiem operacyjnym. Strategia ta uwzględnia wymagania prawne i regulacyjne oraz wykorzystuje dobre praktyki Grupy ING N.V.

Ponadto Zarząd – 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.

Głównym celem w zarządzaniu ryzykiem operacyjnym jest ciągła poprawa bezpieczeństwa banku i jego klientów, obniżenie kosztów funkcjonowania i poprawa efektywności działania.

Oprócz realizowania podstawowych procesów w obszarze ryzyka operacyjnego, w 2023 roku skoncentrowaliśmy swoje działania na:

- budowaniu zintegrowanych narzędzi w zakresie ryzyk niefinansowych, również w obszarze oszustw,
- utrzymaniu jednolitych ram kontrolnych obejmujących spółki zależne,
- podniesieniu poziomu dojrzałości kultury ryzyka wśród naszych pracowników,
- uwzględnieniu ryzyk ESG na liście czynników ryzyka wpływających na poziom ryzyka operacyjnego,
- aktualizacji zasad zarządzania ryzykiem w obszarze nowych technologiach stosowanych w banku,
- proaktywnej identyfikacji obszarów podwyższonego ryzyka,
- analizie nowego podejścia dotyczącego raportowania ryzyk niefinansowych, opartego na metrykach danych a także kontynuowaliśmy wdrażanie nowej kategoryzacji ryzyka.

Polityki zarządzania ryzykiem operacyjnym

W odniesieniu do zarządzania ryzykiem operacyjnym posiadamy spójny i na bieżąco aktualizowany pakiet wewnętrznych dokumentów normatywnych. Zasady i wytyczne zawarte w regulacjach mają na celu ograniczanie skutków i prawdopodobieństwa wystąpienia strat finansowych oraz utraty reputacji.

System zarządzania ryzykiem operacyjnym bazuje na:

- normach prawa,
- wymogach wynikających z regulacji wewnętrznych stanowiącym element strategii banku - Deklaracji apetytu na ryzyko niefinansowe oraz Polityki zarządzania ryzykiem operacyjnym określającej główne procesy zarządzania ryzykiem operacyjnym,
- pozostałych regulacjach na poziomie Polityk dotyczących Systemu kontroli wewnętrznej, Przeciwdziałania Oszustwom, Ryzyk IT, a także zarządzania ciągłością działania, wdrażania, modyfikowania, przeglądu i likwidacji produktów przeznaczonych dla klientów banku (PARP), transferu ryzyka niefinansowego na rynek ubezpieczeniowy, Outsourcingu, bezpieczeństwo osób i zasobów,
- bardziej szczegółowych regulaminów, instrukcji i procedur banku odnoszących się do kwestii związanych z zarządzaniem ryzykiem.

Struktura organizacyjna zarządzania ryzykiem

Posiadamy strukturę zarządzania z jasno określonymi, przejrzystymi i spójnymi obszarami odpowiedzialności opartymi na modelu trzech linii obrony.

Zakres odpowiedzialności zdefiniowaliśmy począwszy od Rady Nadzorczej i wspierającego go Komitetu Ryzyka oraz Zarządu Banku, poprzez wszystkie



jednostki organizacyjne banku. W zakresie ryzyka operacyjnego pełnimy także nadzór nad istotnymi spółkami zależnymi banku.

Od lat funkcjonuje w Banku stały Komitet Ryzyka Niefinansowego, którego głównym zadaniem jest bieżące wspieranie Zarządu w zarządzaniu ryzykiem niefinansowym.

Proces zarządzania ryzykiem operacyjnym

Posiadamy skuteczne i spójne procesy identyfikacji i kontroli ryzyka niefinansowego we wszystkich produktach, działaniach, procesach i systemach Banku.

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

- identyfikację i ocenę ryzyka, obejmującą między innymi oceny ryzyka, analizę zdarzeń wewnętrznych i zewnętrznych czy analizy scenariuszowe i testy warunków skrajnych,
- ograniczanie ryzyka i monitorowanie działań ograniczających,
- wykonywanie kontroli,
- monitorowanie i zapewnienie jakości.

Zidentyfikowane obszary podwyższonego ryzyka w 2023 roku oraz najważniejsze działania po stronie ryzyka operacyjnego

W 2023 roku ryzyka związane z modelami, oszustwami zewnętrznymi jak i stosowanymi technologiami informatycznymi, w tym odporności operacyjnej były głównymi obszarami do analizy i wprowadzania dodatkowych działań ograniczających.

Wynikiem podejmowanych w naszym banku działań jest akceptowalny poziom ryzyka oraz brak przekroczeń podstawowych limitów wynikających z Deklaracji Apetytu na ryzyko Niefinansowe na koniec 2023 roku.

Główne działania jednostki ryzyka operacyjnego w ramach Drugiej Linii Obrony wspierające Pierwszą linię Obrony w 2023 roku przedstawiają się następująco:

Temat	Dane ryzyka operacyjnego za 2023 rok
Zmiany legislacyjne -opiniowane/analiza	ok. 900 inicjatyw
Zmiany produktowe – opiniowanie/analiza, w tym przegląd produktów	ok. 400 inicjatyw, w tym ok. 30 przeglądów
Ilość zarejestrowanych rekomendacji	ok. 500 utworzonych rekomendacji, w tym brak przeterminowań w realizacji rekomendacji z wysokim priorytetem na koniec poszczególnych kwartałów
Przeprowadzone warsztaty oceny ryzyk w procesach	ok. 140 ocen
Wsparcie projektów w zakresie ryzyka	ok. 30 projektów
Monitoring umów outsourcingowych	ok. 60 umów
Ilość przeprowadzonych analiz scenariuszowych	ok. 20 analiz
Monitorowanie kluczowych wskaźników ryzyka	ok. 150 wskaźników
Liczba zdarzeń wewnętrznych/incydentów	ok. 1 600 zdarzeń

Ryzyko braku zgodności (Compliance)

Wstęp

Naszą misją w zakresie zapewnienia zgodności jest budowanie kultury organizacyjnej 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

Ryzyko braku zgodności rozumiemy w banku jako ryzyko skutków nieprzestrzegania w procesach funkcjonujących w banku przepisów prawa, regulacji wewnętrznych oraz standardów rynkowych.

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 w 2023 roku

W 2023 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 bankowych 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,
- wdrażanie rozwiązań zmierzających do zmiany wskaźnika referencyjnego WIBOR na WIRON,
- monitorowanie stosowania Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW.

Zostały zaktualizowane m.in. następujące regulacje:

- Polityka - zasady zarządzania ryzykiem utraty reputacji w ING Banku Śląskim S.A.,
- Polityka „Poznaj swojego klienta”,
- Polityka przeciwdziałania konfliktom interesów,
- Polityka - zadania organów statutowych ING Banku Śląskiego S.A. w obszarze przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu,
- Polityka w zakresie sankcji,
- Polityka – instrukcja w zakresie sankcji,
- Polityka - instrukcja w zakresie US Withholding Tax & Information Reporting.

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 - Departament Bezpieczeństwa IT (przekształcona w 2024 roku na Centrum Eksperckie Cyberbezpieczeństwo i Ryzyko IT). 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 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 N.V. 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.



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.

We wrześniu 2023 roku, dzięki ING Hubs Poland, nasz Bank przeprowadził migrację swojego systemu zarządzania kartami Visiona z infrastruktury ING Banku Śląskiego do ING Private Cloud. Główne korzyści wynikające z migracji, to:

- przeniesienie systemu zarządzania kartami 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.

W listopadzie 2023 roku przestaliśmy używać jawnego numeru karty w naszych aplikacjach i procesach, zakończyliśmy także migrację aplikacji bankowych do zestawu kartowych interfejsów komunikacyjnych – Common API, który zapewnia zgodność komunikacji naszych aplikacji z Payment Card Industry Data Security Standard. Nasze działania zostały potwierdzone opinią audytu wewnętrznego oraz zewnętrznego niezależnego audytora – firmy S.C. 2 Labs. Dla naszych Klientów oznacza to wzrost bezpieczeństwa obsługi procesów kartowych i transakcji.

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.

- Klucz U2F zgodny ze standardem FIDO2 – jest dodatkowym zabezpieczeniem podczas logowania do systemu bankowości internetowej na komputerze, które skutecznie chroni użytkownika przed oszustwami typu phishing.
- 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.

- Voice-code jako dodatkowy czynnik uwierzytelnienia używany w procesie zawierania umowy pożyczki.
- 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, stosujemy następujące rozwiązania bezpieczeństwa:

- Autoryzacja transakcji w aplikacji mobilnej – metoda ta jest dostępna dla klientów, którzy korzystają z systemu bankowości internetowej Moje ING, wykonują 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.
- Klucz U2F zgodny ze standardem FIDO2 – jest dodatkowym zabezpieczeniem podczas logowania do systemu bankowości



internetowej na urządzeniu mobilnym, które skutecznie chroni użytkownika przed oszustwami typu phishing.

- Twardy limit dzienny - limit kwotowy, do którego mogą zostać wykonane przelewy w danym dniu przez aplikację mobilną, który został obniżony w 2023 roku o połowę.
- Automatyczne wylogowanie w razie bezczynności użytkownika.
- Voice-code jako dodatkowy czynnik uwierzytelnienia używany w procesie parowania urządzenia mobilnego z kontem klienta.
- Voice-code jako dodatkowy czynnik uwierzytelnienia używany w procesie zawierania umowy pożyczki.

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]

Wstęp

Rozwój technologii, w tym coraz większy udział rozwiązań wykorzystujących możliwości AI (artificial intelligence - sztucznej inteligencji) oraz utrzymujące się napięcie spowodowane konfliktem zbrojnym w Ukrainie sprawiło, że poziom zagrożenia oraz częstotliwość ataków cyberprzestępców utrzymuje się nadal na wysokim poziomie. Obserwowane od kilku lat próby destabilizacji działania poszczególnych podmiotów rynku poprzez ataki DDoS (skutkujące niedostępnością usług) występowały także w 2023 roku. ING Bank Śląski był w 2023 jednym z podmiotów rynku finansowego, na który przeprowadzano celowane (dedykowane) ataki DDoS przez grupę

przestępczą powiązaną z Rosją. Systematycznie wzrasta także ilość ataków, w których przestępcy podszywają się pod bank.

Oszuści w swoich atakach wykorzystują zarówno nowoczesne środki techniczne, jak i socjotechnikę. Jednocześnie na bieżąco modyfikują scenariusze ataków, co wymaga od nas stałej analizy odporności banku na występujące zagrożenia, dostosowania mechanizmów obronnych, wysokiej elastyczności oraz szybkości reakcji.

Jedną z najczęstszych metod ataku pozostaje *phishing*, w którym przestępca podszywa się pod inną osobę lub instytucję w celu wyłudzenia poufnych informacji, najczęściej z użyciem wiadomości mailowych.

Utrzymuje się również 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 wykonania przelewów lub wypłaty środków BLIKiem i wpłaty na inny rachunek przekonując ich, że w ten sposób zabezpieczą swoje środki.

Klienci byli także narażeni na ataki przestępców wykorzystujących metody ataku oparte o socjotechnikę polegającą m.in. na wyłudzeniu środków klienta pod pretekstem wysokich zwrotów po zainwestowaniu ich na giełdach kryptowalutowych lub w papiery wartościowe znanych polskich spółek notowanych na GPW.

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 instytucje państwowe, przedsiębiorstwa i sektor usług finansowych (głównie banki) realizowanych przez zorganizowane grupy cyberprzestępców był podobny do lat poprzednich.

Rozwój technologii i usług finansowych wymaga nadążania przepisów prawnych i regulacyjnych za wprowadzanymi zmianami, budowania spójnego systemu odporności na zagrożenia oraz podnoszenia świadomości wśród klientów poprzez akcje uświadamiające najczęstsze metody zagrożenia związane z działaniem cyberprzestępców.

Zainicjowane zmiany w obszarze regulacji mają szansę pozytywnie przyczynić się do bezpieczniejszego wykorzystania nowych technologii opartych np. o rozwiązania chmurowe oraz podniesienia odporności na zagrożenia całego sektora usług finansowych i publicznych.

Mając to na uwadze, nieustannie wzmacniamy i rozwijamy własny system cyberzabezpieczeń na poziomie lokalnym, jak i całej Grupy ING N.V. 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. Celem Centrum Eksperckie Przeciwdziałania Oszustwom jest skoordynowanie wszystkich działań podejmowanych w zakresie oszustw oraz szybkie reagowanie i dostosowanie działań prewencyjnych do aktywności oszustów, podczas



gdy celem Departament Bezpieczeństwa IT jest ochrona infrastruktury banku, usług oraz pracowników przed cyberzagrożeniami. W 2023 roku jednostki te kontynuowały swoje podstawowe działania.

Odporność na cyberprzestępczość jest jedną z podstawowych zasad budowy przez nasz bank rozwiązań informatycznych oraz kanałów interakcji z klientami. Postępujemy zgodnie z zasadami:

- Bezpieczeństwo w centrum wszystkiego, co robimy w obszarze infrastruktury teleinformatycznej.
- Bezpieczeństwo jako nieodłączna część świadomości biznesowej.
- Bezpieczeństwo jako przewaga konkurencyjna.

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.:

- udoskonalenie architektury bezpieczeństwa oraz wdrożenie narzędzi i procesów bezpieczeństwa dla zasobów utworzonych w ramach chmury Google dla ING Banku Śląskiego,
- jedną z pierwszych w Polsce implementacji narzędzi do ochrony stacji roboczych opartą o nowoczesne rozwiązania udostępniane w modelu chmurowym,
- optymalizację ochrony infrastruktury aplikacji świadczących usługi udostępniane klientom w internecie,
- rozbudowę niesygnaturowych (opartych o analizę zagrożeń i dedykowane scenariusze) mechanizmów detekcji i prewencji dla stacji roboczych i infrastruktury teleinformatycznej banku,
- rozszerzenie zakresu monitoringu podatności we wszystkich systemach bankowych,

- usprawnienia monitoringu bezpieczeństwa systemów, stacji roboczych 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 oraz Standardy Bezpieczeństwa IT, 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 cyberbezpieczeństwa, kontynuowane są działania w ramach Akademii IT oraz szkoleń online. Stale poszerzamy ofertę platform

szkoleniowych dostępnych dla pracowników. Kontynuujemy również program *Security Champions*, ukierunkowany na rozwój kompetencji w obszarach cyberbezpieczeństwa i bezpiecznego kodowania wśród deweloperów aplikacji.

Kontynuowaliśmy 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. 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 Moje



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, wychwytyjąc w ten sposób transakcje podejrzane - zlecone przez osoby nieuprawnione oraz dbamy o integralność transakcji zleconych przez klienta ograniczając ryzyko wystąpienia oszustw wewnętrznych.

Stale rozwijamy narzędzia, algorytmy i reguły służące do wykrywania różnego rodzaju oszustw i nadużyć, w tym także zapobieganiu wyciekowi danych poufnych. Wiele z tych zadań realizujemy wspólnie z innymi jednostkami Grupy ING N.V., a także we współpracy z instytucjami finansowymi, organami państwa i organami ścigania. Podobnie do lat poprzednich bierzemy aktywny udział w pracach Bankowego Centrum Cyberbezpieczeństwa Fincyber.pl działającego w ramach Związku Banków Polskich.

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 N.V. 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. Wymaganie te weryfikujemy w trakcie przeprowadzanych audytów bezpieczeństwa u dostawców ze szczególną dbałością o całe procesy biznesowe, z uwzględnieniem działań wykonywanych także przez podwykonawców.

Bezpieczeństwo danych osobowych

GRI [3-3]

Wstęp

Stabilność systemów IT to również ochrona danych osobowych klientów, partnerów biznesowych i pracowników. Jednak poza bezpieczeństwem informatycznym, dbamy również o bezpieczeństwo fizyczne przechowywanych w banku danych i informacji oraz stale doskonalimy swoje podejście do ochrony danych osobowych. Nasze wewnętrzne regulacje ściśle określają dopuszczalność i zasady obecności osób postronnych w biurach i wykluczają podłączanie niezweryfikowanych urządzeń do bankowej sieci teleinformatycznej.

Regularnie testujemy fizyczne zabezpieczenia, a wnioski z kontroli stanowią dla nas inspirację do 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

Dokładamy wszelkich 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 2023 roku nie stwierdziliśmy 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.

Wdrożyliśmy rekomendacje Związku Banków Polskich „Zasady dobrych praktyk w zakresie przetwarzania i ochrony danych osobowych w sektorze bankowym”.



W 2023 roku inspektor ochrony danych potwierdził wystąpienie 192 naruszeń ochrony danych osobowych, z czego 85 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.

Nasi pracownicy prezentują wysoki poziom świadomości na temat ochrony danych osobowych, finansowych i biznesowych realizując na bieżąco obowiązkowe cykle szkoleń.

Nieustannie realizujemy 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 dzielimy się z nimi informacjami o potencjalnych zagrożeniach i rekomendujemy rozwiązania bezpieczeństwa na urządzeniach, poprzez które klienci korzystają z bankowości internetowej. Oddajemy do dyspozycji każdego klienta zbiór zasad prawidłowego korzystania z bankowości online:

- podpowiadamy, jak stworzyć bezpieczne hasło,
- informujemy na bieżąco na temat zagrożeń w bankowości internetowej,
- przypominamy o zasadach bezpiecznego bankowania,
- wyjaśniamy, jak zabezpieczyć się przed kradzieżą danych w Internecie,
- uczymy, jak chronić urządzenia, z których korzystają klienci,

- blokujemy usługi w uzasadnionych przypadkach, chroniąc klientów przed przejęciem ich danych przez osoby nieupoważnione,
- uświadamiamy zagrożenia podczas rozmów z klientami, którzy odwiedzają placówki bankowe,
- uczestniczymy w warsztatach dla środowisk akademickich mających na celu podnoszenie świadomości,
- realizujemy liczne działania uświadamiające z wykorzystaniem bankowych kanałów komunikacyjnych.

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

Nie tylko wdrażamy wymagania związane z wprowadzeniem *Rozporządzenia Unii Europejskiej dotyczącego ochrony danych osobowych*, ale również analizujemy zmiany i wprowadzamy je bez zbędnej zwłoki do procedur i regulacji wewnętrznych. W ramach Związku Banków Polskich współpracujemy 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					
	2019	2020	2021	2022	2023
Uzasadnione skargi dotyczące naruszenia prywatności klienta	0	0	0	0	5
Odsetek pracowników przeszkolonych z zakresu bezpieczeństwa danych osobowych*	97%	97%	99%	98%	98%

*Nie obejmuje osób długotrwale nieobecnych.

Ryzyko ESG

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

SDG 3, 8, 13, 14, 15

Kwestie ESG są ważnym, trwałym i inherentnym elementem dla całej organizacji, uwzględnianym w naszej strategii biznesowej w zakresie zrównoważonego rozwoju. Więcej o naszych celach w tym zakresie przeczytasz [tutaj](#), podczas gdy o naszym podejściu do zarządzania tymi kwestiami [tutaj](#).

Ryzyko ESG jako czynnik wzmacniający podstawowe kategorie ryzyka

Ryzyko ESG zostało uznane przez nas za czynnik 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.

Poniżej wskazujemy te ryzyka z obszaru ESG, które wg nas będą miały największy wpływ na naszą działalność. Prezentujemy je w kolejności od najistotniejszego spodziewanego wpływu. Pogrupowaliśmy je według tradycyjnych kategorii ryzyka, zaczynając od wpływu w ramach ryzyka kredytowego:

a) Ryzyko ESG w ryzyku kredytowym:

w ramach **ryzyka transformacji**, ryzyko pogorszenia się jakości należności od przedsiębiorstw z branż wysokoemisyjnych z tytułu spadku ich przychodów/ wzrostu kosztów /wzrostu zadłużenia z uwagi na:

- niekorzystne dla nich regulacje,
- konieczność znaczących inwestycji w ekologiczne rozwiązania/ produkty/ procesy,
- utratę konkurencyjności w wyniku wsparcia (na poziomie makro) dla alternatywnych technologii niskoemisyjnych,
- zmianę preferencji odbiorców,
- wzrost kosztów prawnych,
- wzrost kosztów raportowania,
- odpisy aktywów związanych z technologią/produktami, które wyszły z użytkowania.

Jakie podjęliśmy działania:

- Konsekwentnie realizujemy naszą deklarację odejścia od finansowania działalności związanej z wydobyciem, handlem lub

wytwarzaniem energii elektrycznej/ ciepłej z węgla energetycznego - wraz z końcem 2025 roku ostatnie finansowania, które pozostały w naszym portfelu, dobiegną końca.

- Wskazaliśmy sektory najbardziej narażone na ryzyko transformacji (w ramach tzw. heatmapy ryzyk klimatycznych i środowiskowych) i wymagamy, aby:
 - w procesach manualnych: każdy kredytowy pakiet decyzyjny odnosił się do tego ryzyka i wskazywał jego mitygantę,
 - w procesach półautomatycznych i automatycznych: ryzyko transformacji jest jednym z czynników wpływających na ocenę ogólną sektora i tym samym ma wpływ na wysokość oferowanych limitów kredytowych.
- Cyklicznie szacujemy emisje z korporacyjnego portfela kredytowego.
- Rozpoczęliśmy zbieranie informacji o emisjach i planach transformacyjnych największych klientów z sektorów o najwyższym ryzyku transformacji.
- Wykonaliśmy test warunków skrajnych uwzględniający ryzyko transformacji, który wykazał wpływ ryzyka transformacji na poziom kosztów ryzyka portfela kredytów korporacyjnych.
- Uwzględniamy to ryzyko w procesie ratingowym poprzez wciągnięcie na listę powodów apelacji ratingu klienta korporacyjnego.
- Uruchomiliśmy kilka inicjatyw służących pozyskiwaniu danych o emisjach klientów korporacyjnych.

w ramach **ryzyka transformacji**:

- ryzyko spadku wartości przyjętych na zabezpieczenie nieruchomości o niskiej efektywności energetycznej,
- ryzyko pogorszenia się jakości należności z tytułu kredytów hipotecznych udzielonych klientom indywidualnym użytkującym nieruchomości o niskiej efektywności energetycznej,
- ryzyko pogorszenia się jakości należności z tytułu kredytów finansujących nieruchomości komercyjne o niskiej efektywności energetycznej.

Jakie podjęliśmy działania:

- Cyklicznie weryfikujemy portfel detalicznych kredytów hipotecznych pod względem efektywności energetycznej nieruchomości przyjętych na zabezpieczenie i zidentyfikowaliśmy portfel wysokiego ryzyka.
- W segmencie detalicznych kredytów hipotecznych ustaliliśmy maksymalny udział nowego finansowania przeznaczonego na nieruchomości o najniższej efektywności energetycznej (RAS – parametry apetytu na ryzyko dla nowej sprzedaży).
- Cyklicznie szacujemy emisje z portfela detalicznych kredytów hipotecznych i portfela kredytów finansujących nieruchomości komercyjne.
- Określiliśmy kierunki działania w zakresie redukcji emisyjności w obszarze detalicznych kredytów hipotecznych i kredytów finansujących nieruchomości komercyjne ([szczegóły tutaj](#)).
- Wdrożyliśmy i jesteśmy w trakcie doskonalenia procesów służących zbieraniu informacji o efektywności energetycznej nieruchomości będących zabezpieczeniem (dla istniejących i nowych kredytów).



- W segmencie detalicznym promujemy produkty przeznaczone na finansowanie efektywnych energetycznie nieruchomości i przeznaczonych na finansowanie poprawy efektywności energetycznej nieruchomości.
- Wykonaliśmy testy warunków skrajnych w segmencie detalicznym dla kredytów hipotecznych, który wykazał wpływ ryzyka transformacji na poziom kosztów ryzyka portfela detalicznych kredytów hipotecznych.

w ramach **ryzyka fizycznego klimatu**, ryzyko spadku wartości przyjętych na zabezpieczenie nieruchomości eksponowanych na gwałtowne lub długotrwałe zagrożenia fizyczne.

Jakie podjęliśmy działania:

- W segmencie detalicznym dla kredytów hipotecznych wprowadziliśmy obowiązkowe ubezpieczenie od powodzi dla nowego finansowania, na bazie analizy, która wskazała zagrożenie powodzią, jako najistotniejsze z zagrożeń fizycznych, na które eksponowany jest ten portfel.
- Cyklicznie weryfikujemy portfele pod względem ekspozycji nieruchomości przyjętych na zabezpieczenie na gwałtowne i długotrwałe zagrożenia fizyczne (wg lokalizacji per kod pocztowy i miasto).
- Jesteśmy w trakcie budowania procesów służących precyzyjnej ocenie zagrożenia fizycznego w lokalizacji z dokładnością co do ulicy i nr budynku.

w ramach **ryzyka fizycznego klimatu**, ryzyko spadku wartości przyjętych na zabezpieczenie nieruchomości eksponowanych na gwałtowne lub długotrwałe zagrożenia fizyczne.

Jakie podjęliśmy działania:

- Opracowaliśmy metodykę służącą ocenie udziału ekspozycji wrażliwej na gwałtowne lub długotrwałe zagrożenia fizyczne w ekspozycji wobec przedsiębiorstw i monitorujemy ten udział cyklicznie.
- Pracujemy nad nowymi, coraz bardziej precyzyjnymi, metodami wskazywania ekspozycji wobec przedsiębiorstw wrażliwej na gwałtowne i długotrwałe zagrożenia fizyczne.

w ramach **ryzyka fizycznego środowiskowego i ryzyka społecznego**, ryzyko pogorszenia się jakości należności od przedsiębiorstw z powodu spadku ich przychodów/ wzrostu kosztów /wzrostu zadłużenia z uwagi na prowadzenie przez nich działalności wywierającej negatywny wpływ na środowisko lub negatywny wpływ na pracowników/ społeczność.

Jakie podjęliśmy działania:

- Najwięksi klienci banku podlegają stałemu monitoringowi tzw. „złej prasy”.
- W manualnych procesach kredytowych wymagamy, aby każdy kredytowy pakiet decyzyjny odnosił się do tego ryzyka i wskazywał jego mitygantę.
- Zgodnie z naszą Instrukcją ESG wykluczamy z finansowania lub nakładamy restrykcje w finansowaniu działalności szkodliwych środowiskowo lub społecznie (w tym ww. odejście od finansowania działalności powiązanych z wydobywaniem, handlem lub wytwarzaniem energii elektrycznej/ cieplnej z węgla energetycznego, czy m.in. odejście od finansowania przedsiębiorstw, których działalność w istotnym stopniu związana

jest z uprawą, przetwórstwem, produkcją i sprzedażą wyrobów tytoniowych oraz e-papierosów).

b) Ryzyko ESG w ryzyku Compliance:

w ramach **ryzyka zgodności regulacyjnej**, ryzyko straty finansowej banku w wyniku sankcji regulacyjnych z tytułu niezgodności wewnętrznych polityk i instrukcji z regulacjami zewnętrznymi w zakresie ESG, a także z tytułu nieadekwatności procesów służących zapewnieniu tej zgodności.

Jakie podjęliśmy działania:

- Struktura organizacyjna naszego banku zapewnia właściwy nadzór nad ryzykiem ESG, a powołany w 2022 roku Program Transformacyjny ESG umożliwia i rozlicza konkretne działania.
- W banku obowiązuje Polityka Zarządzania Ryzykiem ESG oraz Instrukcja ESG.
- Powołany w 2023 roku Projekt Model Danych ESG m.in. zapewnia zgodność regulacyjną raportowania ESG banku.

w ramach **ryzyka greenwashingu**, ryzyko straty finansowej banku w wyniku sankcji regulacyjnych, straty w postępowaniu sądowym, zakłócenia działalności i utraty reputacji z powodu oświadczeń ING powiązanych z ryzykiem ESG w odniesieniu do czynników społecznych (S), w zakresie czynników środowiskowych (E) lub obszaru dotyczącego ładu korporacyjnego (G), które klient postrzegałby jako fałszywe, nieprzejrzyste, wprowadzające w błąd lub nieuzasadnione.

Jakie podjęliśmy działania:

- Pilnujemy wykonania naszych publicznie złożonych deklaracji, m.in. dotyczących odejścia od finansowania działalności powiązanych z wydobywaniem, handlem lub wytwarzaniem energii



elektrycznej/cieplnej z węgla energetycznego, czy tych w istotnym stopniu polegających na produkcji, uprawie, przetwórstwie i sprzedaży tytoniu.

- Wdrożyliśmy i stosujemy Instrukcję definiowania produktów zielonych, zrównoważonych oraz wspierających zrównoważony rozwój.
- W procesach zatwierdzania produktów uwzględniamy konieczność weryfikacji elementów/ cech ESG.
- Weryfikujemy komunikaty środowiskowe pod kątem ryzyka greenwashingu.
- Jesteśmy w trakcie oceny ryzyka greenwashingu dla wszystkich istniejących produktów w poszczególnych liniach biznesowych.
- Wdrażamy Instrukcję - Wytyczne Dotyczące Zapobiegania Ryzyku Greenwashingu.

c) Ryzyko ESG w ryzyku płynności:

w ramach **ryzyka transformacji i ryzyka fizyczne klimatu**, ryzyko zaburzenia płynności banku w wyniku zwiększonego odpływu depozytów z banku lub zwiększonych potrzeb kredytowych klientów w związku z potrzebą pokrycia dodatkowych wydatków wynikających z materializacji ryzyka transformacji lub ryzyka fizycznego.

Jakie podjęliśmy działania:

- W 2021 roku oszacowaliśmy wpływ tego ryzyka w testach warunków skrajnych płynności w horyzoncie 5, 10, 20 lat. Wykazały one, że bank zachowa odpowiedni poziom płynności w sytuacji negatywnego wpływu. Takie testy będziemy przeprowadzać cyklicznie, najrzadziej co 3 lata (kolejny w 2024 roku).

- Wykonaliśmy w 2023 roku analizę wpływu na płynność banku depozytów klientów z wysokim ryzykiem klimatycznym. Wyniki analizy nie pozwalają na jednoznaczne stwierdzenie, że wolumeny klientów z wysokim ryzykiem klimatycznym stanowią jednorodny wolumen depozytów, który może być traktowany w odrębny sposób ze względu na spodziewane koszty ryzyka klimatycznego.

d) Ryzyko ESG w pozostałych obszarach

Zarządzamy też pozostałymi ryzykami z obszaru ESG, przy czym nie opisujemy ich szczegółowo m.in.:

- z uwagi na szacowany niski wpływ tych ryzyk (np. ryzyko ESG w ramach ryzyka rynkowego, ryzyko operacyjne zakłócenia ciągłości działania oraz bezpieczeństwa osób i zasobów wskutek ryzyka fizycznego klimatu),
- ze względu na historycznie mocno utrwalony i skuteczny system zarządzania tymi ryzykami (np. ryzyko społeczne wynikające z niewłaściwych praktyk kadrowych, ryzyko społeczne i środowiskowe związane ze współpracą z dostawcami).

Nadzór nad zarządzaniem ryzykiem ESG

Spodziewamy się coraz silniejszego wpływu ryzyka ESG i dlatego nasza struktura organizacyjna dobrze adresuje te obawy. Zapewnia ona efektywny nadzór nad ryzykiem ESG oraz prawidłowy i terminowy przebieg prac związanych z wdrożeniem mechanizmów zarządzania tym ryzykiem.

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 2023 roku Rada Nadzorcza zatwierdziła Strategię Zarządzania Ryzykiem, w której wśród kluczowych celów na lata 2023-2025 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 strategię 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 metodyk 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, Raportowania ESG i Analiz Rynkowych.

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 poniżej 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 działań, 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 na 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 N.V.

W styczniu 2023 Zarząd zatwierdził przygotowaną przez Zespół Ryzyka ESG *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.

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 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 (E), 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 kadry zarządzającej.

Przygotowywane mogą być również raporty dla organów regulacyjnych.

Ramy tolerancji na ryzyko ESG

Ramy tolerancji na ryzyko – klienci korporacyjni

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.

Wobec klientów korporacyjnych, którym oferowane są produkty kredytowe i inne produkty/usługi bankowe stosujemy *Politykę wykluczeń sektorowych*. Dotyczy ona działalności, z którymi związane jest szczególnie wysokie ryzyko negatywnego wpływu na środowisko naturalne i zasady zrównoważonego rozwoju oraz ryzyko naruszania praw człowieka. Zgodnie z tą polityką:

- 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).

Wspieramy klientów w ich drodze do działalności zrównoważonej środowiskowo. Pomagamy im 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*), wspólnie 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, zgodnie z Polityką wykluczeń, pełny zakaz finansowania dotyczy następujących obszarów:

- naruszanie / łamanie praw człowieka, w tym w sytuacji pracy przymusowej, zatrudnianie dzieci, nieodpowiednie warunki pracy, stosowanie przemocy,
- zagrożenie dla zdrowia pracowników oraz lokalnych społeczności, w tym kontakt ze szkodliwymi materiałami chemicznymi, przenoszenie na ludzi chorób zwierzęcych, nieprzestrzeganie 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. Jesteśmy zdania, 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*.

Wykluczenia i restrykcje zawarte w *Instrukcji ESG* odnoszą się także do dostawców naszego 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.

Pracujemy nad utworzeniem limitu apetytu na ryzyko klimatyczne (Climate RAS) dla portfela klientów z segmentu średnich i dużych firm. Naszym celem na 2024 rok będzie zdefiniowanie takich limitów dla poszczególnych sektorów w oparciu o średnią intensywność emisji gazów cieplarnianych. Planujemy regularny monitoring i wprowadzenie sygnałów ostrzegawczych dla Climate RAS, zgodnie z naszą dotychczasową praktyką dotyczącą kontroli limitów RAS.

Ramy tolerancji na ryzyko – ekspozycje hipoteczne klientów detalicznych

Dla portfela kredytów hipotecznych w segmencie detalicznym zidentyfikowaliśmy kluczowe czynniki ryzyka transformacji oraz prawdopodobieństwo ich wystąpienia w krótkim, średnim i długim horyzoncie czasowym. Wskazaliśmy część portfela narażoną na wysokie ryzyko przejścia, na bazie analizy istniejących i planowanych regulacji na poziomie Unii Europejskiej. Oceniliśmy materialność ryzyka transformacji dla tego portfela, jako kombinację prawdopodobieństwa i wielkości portfela narażonego na wysokie ryzyko transformacji. Wdrożyliśmy również metodykę ustalania RAS na ryzyko transformacji i określiliśmy apetyt na ryzyko w poszczególnych latach do 2030 roku dla nowej sprzedaży. Zdefiniowane cele RAS to wyrażona w konkretnych liczbach stopniowa redukcja udziału kredytów hipotecznych narażonych na wysokie ryzyko transformacji w nowej sprzedaży.

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 wskazują, które ryzyka mogą być materialne dla

określonej grupy produktowej i były punktem startowym dla dalszych analiz.

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.

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.



Ryzyko środowiskowe w ramach ryzyka kredytowego

Proces KYC wyklucza ryzyko nawiązania nowej relacji z klientem prowadzącym działalność szkodliwą środowiskowo, 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 środowiskowego 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 nasz bank.

Dla portfela kredytów hipotecznych i portfela pożyczek gotówkowych w segmencie detalicznym także sporządziliśmy *Heatmapy ryzyka środowiskowego*. Dla portfela kredytów hipotecznych zidentyfikowane ryzyka związane są z czynnikami ryzyka fizycznego oraz niską efektywnością energetyczną finansowanej nieruchomości. Heatmapy te były punktem startowym dla dalszych bardziej szczegółowych analiz. 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 oceniamy ryzyko fizyczne na daną datę, posługując się wewnętrznym narzędziem przyporządkowującym poziom ryzyka dla określonego zagrożenia fizycznego. Wstępnie przebadaliśmy zagrożenia dla lokalizacji na poziomie kodu pocztowego i miasta. Pracujemy nad jeszcze dokładniejszym wskazywaniem poziomu ryzyka – na poziomie dokładnego adresu. Z naszych dotychczasowych analiz wynika, że jedynym zagrożeniem, którego wpływ może być istotny dla naszych zabezpieczeń jest zagrożenie powodzią rzeczną. Dla nowych detalicznych ekspozycji kredytowych zabezpieczonych wdrożyliśmy w marcu 2023 roku obowiązek

przedstawiania ubezpieczenia od powodzi. Ponadto, w instrukcjach zabezpieczeń dla poszczególnych segmentów jest zawarte zastrzeżenie, że nie przyjmujemy zabezpieczeń narażonych na ryzyko środowiskowe (na wypadek indywidualnych przypadków zidentyfikowanego ryzyka).

W roku 2023 po raz drugi 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 odnośnie ryzyka 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 odnośnie ryzyk ESG](#).

W 2023 roku przeprowadziliśmy dedykowany test warunków skrajnych pod kątem ryzyka transformacji dla portfela klientów korporacyjnych oraz detalicznych kredytów hipotecznych. Zadanie zostało zrealizowane w ramach stres testów ICAAP, a jego rezultaty zostały omówione i zatwierdzone przez Komitet ALCO.

Bazą do przeprowadzenia testu warunków skrajnych pod kątem ryzyka transformacji były trzy scenariusze standardowo wykorzystywane w stres testach ICAAP, różniące się między sobą założeniami i parametrami makroekonomicznymi, stopniem dotkliwości oraz prawdopodobieństwem realizacji. Rozważyliśmy, które obszary działalności naszych klientów korporacyjnych są narażone na wysokie ryzyko transformacji, i selekcję tę uwzględniliśmy w ramach przeprowadzonego zadania. Jako czynniki wpływające na ryzyko transformacji wzięliśmy pod uwagę emisyjność, energochłonność oraz podatność na zmianę polityk klimatycznych. W odniesieniu do detalicznych kredytów hipotecznych zastosowaliśmy



z kolei selekcję pod kątem efektywności energetycznej finansowanych nieruchomości. Obliczenia przeprowadzone zostały w horyzoncie trzyletnim, zgodnie z planem finansowym. Wyniki testu warunków skrajnych potwierdziły, że przy wewnętrznie obranych założeniach, ryzyko transformacji wpływa na poziom kosztów ryzyka zarówno portfela detalicznych kredytów hipotecznych, jak i portfela kredytów korporacyjnych. Realizacja zadania pozwoliła również na obserwację potencjalnej skali wpływu ryzyka transformacji na portfel kredytowy w zależności od przyszłych (prognozowanych) parametrów makroekonomicznych i dotkliwości obranego scenariusza. Test warunków skrajnych będzie powtarzany w zależności od identyfikowanych przez nas potrzeb.

Ryzyko społeczne w ramach ryzyka kredytowego

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 społeczności 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.

Ryzyko ładu korporacyjnego w ramach ryzyka kredytowego

Czynniki ryzyka ładu korporacyjnego zdefiniowaliśmy w *Instrukcji ESG* i uwzględniamy je w ocenie ryzyka ESG największych klientów banku (klienci strategiczni), 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.

Ryzyko ESG w ramach ryzyka płynności

W ramach zarządzania ryzykiem płynności, wykonaliśmy w 2021 roku klimatyczny test warunków skrajnych z horyzontem 5, 10 i 20 lat. Scenariusze testu określały zagrożenia, kierunki zmian klimatycznych, biznesowych, prawnych i społecznych, które wpływają na płynność banku.

Wyniki tego testu płynności wskazują na to, że bank zachowa odpowiedni poziom płynności, pomimo negatywnych czynników związanych z ryzykiem fizycznym lub ryzykiem transformacji. W ramach tego 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. Taki test będzie powtarzany w razie potrzeby, a z założenia nie rzadziej niż co 3 lata (kolejny przeprowadzimy w 2024 roku).

W 2023 roku w ramach analiz ryzyka płynności została przeprowadzona analiza wpływu na płynność banku depozytów klientów z wysokim ryzykiem klimatycznym. Wyniki analizy nie pozwalają na jednoznaczne stwierdzenie że wolumeny klientów z wysokim ryzykiem klimatycznym stanowią jednorodny wolumen depozytów, który może być traktowana w odrębny sposób ze względu na spodziewane koszty ryzyka klimatycznego. Koszty ryzyka klimatycznego mogą wynikać zarówno z konieczności pokrywania szkód – w zakresie ryzyka fizycznego, jak i kosztów transformacji (lub konieczności zakończenia działalności) w związku z regulacjami prawnymi. W związku z tym dodatkowe koszty ryzyka klimatycznego mogą wpływać na kształtowanie się wolumenów depozytowych klientów z wysokim ryzykiem klimatycznym.

Ryzyko ESG w ramach ryzyka operacyjnego

System zarządzania ryzykiem niefinansowym, w tym operacyjnym, uznaje ryzyko ESG jako czynnik, który może wpływać na poziomy poszczególnych podkategorii ryzyk, wskazując na zagrożenia związane z klimatem i środowiskiem oraz ryzykiem społecznym i ładem korporacyjnym.

Z wyodrębnionych w banku 10 kategorii ryzyka operacyjnego - ryzyko zakłócenia ciągłości działania, ryzyko niewłaściwych praktyk związanych z zatrudnieniem czy ryzyko naruszenia bezpieczeństwa osób i mienia, są szczególnie powiązane z obszarem ESG. Proces zarządzania ryzykiem 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.*, zaś zasady identyfikacji i oceny ryzyka zdefiniowane zostały w *Instrukcji identyfikacji i oceny ryzyka niefinansowego*.

Ryzyko ESG w ramach ryzyka zgodności

Unikamy praktyk, które mogłyby wprowadzać w błąd naszych interesariuszy w zakresie aktywności środowiskowych. W tym celu, w ramach Compliance wdrażamy zasady oceny ryzyka greenwashingu. Opracowaliśmy również *Zasady oceny komunikatów środowiskowych*, które pozwalają na moderowanie ryzyka w pierwszej linii obrony. Działania te zmierzają do skutecznego ograniczania niekorzystnych skutków ryzyka greenwashingu w naszym banku.

Ograniczanie ryzyka ESG poprzez budowanie wiedzy

Prowadzimy szkolenia, 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, danych dotyczących emisji gazów cieplarnianych przez klientów oraz precyzyjnych danych dotyczących efektywności energetycznej budynków. Dane z wewnętrznego narzędzia do oceny ryzyka fizycznego, dane dostarczone przez BIK oraz dane z publicznej bazy certyfikatów efektywności energetycznej pozwoliły na wstępne oszacowanie ekspozycji narażonej na ryzyko fizyczne klimatu, emisji CO2 z portfela kredytowego oraz emisyjności nieruchomości będących zabezpieczeniem. Przy finansowaniu nieruchomości przychodowych pobieramy i rejestrujemy informacje

z certyfikatów efektywności energetycznej. W grudniu 2023 roku rozpoczęliśmy pobieranie informacji o certyfikatach efektywności energetycznej dla nowych detalicznych ekspozycji hipotecznych.

W 2023 roku uruchomiliśmy projekt Model danych ESG, który ma na celu wdrożenie jednego spójnego modelu danych ESG w organizacji oraz opracowanie koncepcji i roadmapy dla docelowego, w miarę możliwości jak najbardziej zautomatyzowanego, procesu raportowania zgodnie z wymogami regulacyjnymi.

W 2023 roku wprowadziliśmy program pilotażowy dotyczący formularza oceny ryzyka środowiskowego transformacji. Jego wypełnienie jest obowiązkowe w procesie kredytowym dla największych klientów w segmencie średnich i dużych firm, spełniających określone warunki, takie jak np. działalność w sektorze wysokiego lub średniego ryzyka transformacji, zgodnie z przyjętą przez nasz bank metodyką oceny ryzyk środowiskowych. W ramach formularza pytaliśmy klientów między innymi o ich ślad węglowy w zakresach I, II, III i o plany jego ograniczenia, o odpowiedzialność zarządu i o zasoby ludzkie w kontekście ESG / zrównoważonego rozwoju oraz o przychody i koszty z paliw kopalnych. W trakcie pilotażu pozyskaliśmy odpowiedzi od blisko 400 klientów.

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.

Podjęliśmy kroki ograniczające wpływ ryzyka fizycznego na nieruchomości będące zabezpieczeniem nowych detalicznych ekspozycji hipotecznych (obowiązkowe ubezpieczenie od powodzi). Testujemy nowe podejście do wskazywania miejsca prowadzenia działalności przez klientów z segmentu średnich i dużych firm oraz do przypisywania do tego miejsca poziomu ryzyka fizycznego. Oceniając ryzyko fizyczne w działalności klientów korporacyjnych uwzględniamy zagrożenia fizyczne dla nieruchomości, które są naszym zabezpieczeniem i dodatkowo analizujemy fale ciepła i niedobór wody. Spodziewamy się wpływu tych zagrożeń na produktywność w niektórych sektorach. Prawdopodobny jest zatem wpływ na PD klientów korporacyjnych.

Wyniki klimatycznego testu warunków skrajnych 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 nagłościone 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.

Ryzyko modeli

Zarządzanie ryzykiem modeli realizujemy zgodnie z *Polityką zarządzania ryzykiem modeli w ING Banku Śląskim*. Polityka ta definiuje kluczowe obowiązki w zakresie zarządzania ryzykiem modeli, które muszą być przestrzegane dla każdego rodzaju modelu. Obowiązki te zostały określone w odniesieniu do ogólnych zasad zarządzania ryzykiem modeli, a także w odniesieniu do poszczególnych etapów cyklu życia modelu.

Departament Walidacji Modeli zapewnia rejestr modeli, który stanowi repozytorium informacji na temat funkcjonujących w grupie kapitałowej banku modeli, 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, poziomach ich ryzyka oraz wynikach monitorowania ich skuteczności oraz rezultatach walidacji modeli.

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, walidacja modeli jest wykonywana zgodnie z *Polityką Walidacji Modeli w ING Banku Śląskim* oraz instrukcjami walidacji.

Raportowanie zarządcze do Komitetu Ryzyka Modeli, Zarządu Banku oraz Rady Nadzorczej statusu działań w zakresie zarządzania modelami oraz ich walidacji obejmuje m. in. ocenę zagregowanego poziomu ryzyka modeli w kontekście przyjętego poziomu tolerancji na to ryzyko, wyniki oceny ryzyka modeli a także status planu walidacji.

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 oparciu o wyniki wewnętrznych testów warunków skrajnych, zgodnie z *Metodologią kalkulacji kapitału ekonomicznego z tytułu ryzyka makroekonomicznego*, grupa szacuje dodatkowy kapitał ekonomiczny, aby zabezpieczyć się przed skutkami materializacji testowanego scenariusza. Ze względu na wydarzenia ostatnich lat, m.in. wojnę w Ukrainie, dynamiczne zmiany w otoczeniu makroekonomicznym i politycznym oraz wyniki testów warunków skrajnych, grupa nadal utrzymuje dodatkowy kapitał ekonomiczny na ryzyko makroekonomiczne.



ING dla klientów (S)

Nasi klienci	160
Rozwój technologiczny	160
Udoskonalamy, rozwijamy i wspieramy	164
Odpowiedzialność biznesowa	170
Doświadczenie klienta	177
Obsługa w miejscach spotkań	179
Prostota dostępność i elastyczność	181
Edukujemy i dzielimy się wiedzą	182



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 działaniu. Odpowiadamy na ich potrzeby, zwiększamy naszą dostępność i elastyczność. Dbamy o prosty język i zrozumiałą bankowość.

Nasi klienci

ING Bank Śląski świadczy kompleksowe usługi finansowe dla klientów indywidualnych oraz firmowych we wszystkich segmentach. Obsługujemy klientów poprzez kanały zdalne (w tym bankowość internetową i mobilną) oraz sieć oddziałów w pełni wyposażoną w strefy samoobsługowe.

Mamy 4,5 mln klientów indywidualnych oraz 559 tys. klientów korporacyjnych, z czego 441,6 tys. to przedsiębiorcy, 113,9 tys. to średnie i duże firmy, a 3,4 tys. to klienci strategiczni. Ponadto:

- 2 ciągu 2023 roku pozyskaliśmy 284 tys. nowych klientów detalicznych i 70 tys. nowych klientów korporacyjnych.
- świadczymy usługi dla 2,19 mln klientów *primary* w segmencie detalicznym oraz 213 tys. klientów *primary* w segmencie korporacyjnym.
- 4,2 mln naszych klientów ma dostęp do bankowości internetowej (-1% r/r), w tym 78% z nich aktywnie z tego dostępu korzysta.
- 2,7 mln naszych klientów aktywnie korzysta z aplikacji mobilnej (+8% r/r), a liczba klientów „mobile only” w bankowości detalicznej wzrosła do 2,0 mln (+9% r/r).

Rozwój technologiczny

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 i cyfrowe rozwiązania dostosowane do ich potrzeb. Wprowadzamy kolejne innowacje, bo aplikacje bankowe są dziś naturalnym centrum zarządzania wydatkami.

Wdrażamy nowy system centralny i nie tylko...

Rok 2023 był bardzo ważny w zakresie realizacji strategii banku dotyczącej transformacji technologicznej. Projekt wdrożenia nowego systemu centralnego został rozszerzony o kolejne aplikacje pod nowo powołanym programem NextGen Architecture (NGA). System core banking, w tym przypadku platforma Vault firmy Thought Machine pozostaje centralnym punktem nowego programu, ale w ramach zmiany architektury z monolitycznej na modułową rozpoczęły się prace nad kolejnymi serwisami i systemami, które mają na celu zarówno unowocześnienie rozwiązań wykorzystywanych w banku, ale też realizację innego priorytetu, tj. programu chmurowego. Przy zachowaniu oczywiście celów nadrzędnych jakimi pozostają zapewnienie klientom bezprzerwowego dostępu do usług i aplikacji bankowych, szybsze dostarczanie nowych produktów i serwisów dla klienta, ciągle zwiększanie bezpieczeństwa klientów i banku.

Co ważnego wydarzyło się w 2023 roku?

- Pierwszy produkt, detaliczna pożyczka gotówkowa, po fazie pilotażu w trybie friends and family został produkcyjnie udostępniony wszystkim klientom banku. Obecnie część wniosków o kredyt, z oferty przygotowanej przez bank, po pozytywnym przejściu analizy zdolności kredytowej klienta, jest księgowanych na platformie TM Vault. Zmiana, choć ogromna od strony technologicznej dla banku jest przezroczysta dla klienta. Od strony serwisu internetowego MING czy aplikacji mobilnej nie ma różnicy czy kredyt jest już na nowej platformie. Ale częstotliwość

i szybkość wprowadzania nowych zmian, a tym samym udostępniania ich klientowi znacznie się zwiększa.

- Jak wspomniano we wstępie, transformacja cyfrowa i technologiczna banku to nie tylko nowy system klasy core banking. Rozpoczęliśmy prace mające na celu budowę kolejnych aplikacji w nowych technologiach, w architekturze mikroserwisowej i opartej o rozwiązania chmurowe. Obok całkiem nowej, opartej o architekturę mikroserwisową warstwy integracyjnej, budowane są aplikacje (serwisy), które odpowiadają za poszczególne funkcje wspierające działanie danego produktu lub procesu. Takim przykładem jest serwis do wyliczania harmonogramu spłat kredytu – zamiast kilku kalkulatorów używanych w różnych obszarach banku powstał jeden serwis. Obecnie w każdym przypadku, kiedy wymagane jest przygotowanie harmonogramu spłat czy jego symulacji, wykorzystywane jest jedno i to samo narzędzie (np. w procesie symulacji warunków kredytowych dla klienta). Dodatkową wartością jest fakt, że w przypadku potrzeby zrobienia zmian w algorytmie wyliczania harmonogramu, wystarczy, że zostanie ona wdrożona w tym jednym narzędziu.

Transformacja technologiczna w takiej skali wymaga szerszego spojrzenia na całość architektury aplikacyjnej w banku. Dlatego projekt NextGen Core Banking rozszerza się do NextGen Architecture. Budowane rozwiązania są nie tylko nowoczesne, ale powstają przy wykorzystaniu nowoczesnych technik i narzędzi, co umożliwia rozwój pracownikom, a także zapewnia niezawodność wprowadzanych rozwiązań, bezpieczeństwo dla klienta i dla samego banku.

Ostatni rok to w szczególności pełna operacjonalizacja platformy TM Vault w środowisku produkcyjnym, co sprawia, że nowy system centralny jest już



gotowy na kolejne produkty, jak pożyczka hipoteczna czy lokata terminowa. To nowe procesy dla obsługi posprzedażowej pożyczki gotówkowej, w znacznej mierze automatyczne, zbudowane na nowoczesnej platformie Ferryt i zintegrowane z platformą TM Vault i pozostałymi serwisami powstałymi w ramach programu NextGen Architecture.

W 2024 roku w zakresie nowej platformy core banking planujemy:

- udoskonalanie produktu pożyczka gotówkowa i udostępnianie kolejnych jej wariantów w różnych kanałach,
- prace nad pożyczką hipoteczną oraz lokatą terminową,
- budowę nowych i dalszy rozwój już istniejących serwisów wspierających funkcjonowanie tych wyżej wymienionych produktów w technologii chmurowej, jako element realizacji strategii transformacji cyfrowej i technologicznej banku.

Moje ING

[wskaźnik własny – 5]

Aplikacja mobilna Moje ING jest głównym kanałem interakcji naszych klientów z bankiem. Korzysta z niej już ponad 2,7 miliona klientów, z czego 74% na telefonach i tabletach. W 2023 roku zalogowali się oni ponad miliard razy (80% w aplikacji mobilnej) i wykonali około 670 mln przelewów.

Dbamy o wydajność i niezawodność naszych systemów. Dostępność Mojego ING na koniec 2023 roku wynosiła 99,95% (99,98% rok wcześniej).

Nowe oblicze bankowości

ING Bank Śląski wprowadził 12 listopada 2023 roku zmiany w bankowości internetowej i mobilnej Moje ING. Treści i funkcje są bardziej personalizowane, a system nabrał nowego, przejrzystego wyglądu, aby

ułatwić korzystanie z bankowości. Strona logowania w przeglądarce to teraz:

- lepiej widoczne komunikaty bezpieczeństwa;
- rozwinięta sekcja pomocy w logowaniu i aktywacji bankowości;
- klawiatura ekranowa teraz także dla pola loginu (a nie tylko hasła).

Ekran przed zalogowaniem do aplikacji to teraz:

- szybsze logowanie dzięki lepszemu umiejscowieniu przycisku Zaloguj;
- lepsze dostosowanie funkcji przez klienta do swoich preferencji;
- aktywne bilety parkingowe i na komunikację miejską widoczne bez logowania.

Strona główna bankowości jest podzielona na 3 intuicyjne główne sekcje:

- Moje finanse, w których widać wszystkie produkty finansowe klienta,
- Skróty, dzięki nim można szybko dotrzeć do najpotrzebniejszych funkcji,
- Wybrane dla Ciebie: sekcja, w której klient zobaczy spersonalizowane odpowiedzi i oferty.

W wersji przeglądarkowej widoczna będzie dodatkowo sekcja Analiza wydatków, stanowiąca odświeżone podsumowanie budżetu klienta – klient firmowy zobaczy tutaj sekcję Analiza wpływów i wydatków, a klient zamożny samodzielnie ją spersonalizuje.

Wygoda i użyteczność

W Moim ING udostępniliśmy poprawione menu "Usługi", w którym klienci znajdą pogrupowane w czytelny sposób najważniejsze funkcjonalności aplikacji. Menu działa na zasadzie dwupoziomowej – po wyborze głównej kategorii klienci mają dostęp do właściwych dla niej usług. Zmiana ma na

celu uproszczenie nawigacji po systemie i prostszy dostęp do dodatkowych jego funkcjonalności.

Zmieniliśmy także strony logowania do Mojego ING - dla przeglądarek i aplikacji mobilnej. Nowy układ ułatwia logowanie się, jest bardziej przejrzysty, a w aplikacji mobilnej klienci mają większą swobodę zarządzania swoimi skrótami. Zmianie uległa również strona główna bankowości internetowej i mobilnej. Klienci mają dostęp do bardziej czytelnego układu finansów, szybciej mogą przełączać się między kontami indywidualnymi i maklerskim. Na stronie głównej pojawiła się dedykowana sekcja skrótów, w której klienci mogą ustawić sobie najbardziej im potrzebne funkcje. Poprawiona została również komunikacja - w sekcji "Wybrane dla Ciebie" klienci otrzymują spersonalizowane odpowiedzi i oferty dopasowane do ich potrzeb i zainteresowań.

Potwierdzanie tożsamości

Klienci, którzy na telefonie załatwiają sprawę wymagającą potwierdzenia tożsamości, mogą ją w całości wykonać w aplikacji mobilnej (logując się np. odciskiem palca), a nie tak jak dotychczas przez logowanie się loginem i hasłem do bankowości internetowej w przeglądarce. Zmiana dotyczy zarówno spraw komercyjnych jak i Profilu Zaufanego.

Klienci dzwoniący na infolinię mogą szybciej i wygodniej potwierdzić swoją tożsamość. Użytkownicy Mojego ING mobile, za pośrednictwem wiadomości PUSH, potwierdzają ją bezpośrednio w aplikacji. Pozostali klienci otrzymują kod autoryzacyjny przez SMS lub odpowiadają na pytania specjalisty dotyczące swoich danych i posiadanych produktów w banku.

Numer telefonu podany do autoryzacji zmian i transakcji w Moim ING to jeden z najbardziej wrażliwych na wyłudzenia procesów. Dlatego przeprojektowaliśmy i przebudowaliśmy go od A do Z, podnosząc jego bezpieczeństwo i czytelność, w tym odporność na zmanipulowanie klienta



przez oszustów. W niektórych przypadkach dodaliśmy dodatkową autoryzację z wpisywaniem kodu, który dyktujemy klientowi przez telefon.

Automatyczne wysyłanie wiadomości PUSH

Dla nowo otwartych kont osobistych i oszczędnościowych wysyłamy automatycznie powiadomienia PUSH o zmianach stanów rachunków. Wcześniej klienci musieli ręcznie ustawiać tą funkcjonalność dla nowych produktów. Zmiana zapewnia lepszą kontrolę nad oszczędnościami i bieżącymi finansami klientów korzystających z aplikacji.

Odwołanie omyłkowego przelewu

Pomyłki się zdarzają. Klienci, którzy popełnili błąd w przelewie, do czasu jego zrealizowania przez bank mogą go odwołać za pośrednictwem linku w historii transakcji. Pieniądze z odwołanego przelewu wracają na konto najpóźniej w kolejnym dniu roboczym.

Zamknięcie lokaty terminowej i konta walutowego

Dodaliśmy możliwość samodzielnego zamknięcia lokaty terminowej w PLN i walutach przez klienta w Moim ING. Pieniądze z lokaty klient może przekazać na wybrane konto lub dowolny rachunek oszczędnościowy, maklerski lub inwestycyjny. Również samodzielnie, bezpośrednio w aplikacji, klient może zamknąć konto walutowe oraz kartę kredytową i przedpłaconą. Wcześniej konieczna była wizyta w oddziale.

Zarządzanie kontem Mobi

Rodzice naszych najmłodszych klientów mogą określić możliwości, jakie ma mieć karta i konto Mobi dziecka w wieku 13-17 lat, np. limity, zgody, powiadomienia. Znajdą je w szczegółach konta dziecka, w Panelu rodzica w sekcji „Zarządzanie”. Mają również możliwość udzielenia zgody na samodzielne zarządzanie kartami przez dziecko lub mogą wygodnie – w aplikacji Moje ING – zamknąć Konto Mobi swojego dziecka. Wcześniej konieczna była wizyta w oddziale.

Wszystkie dokumenty dotyczące usług bankowych związanych z dziećmi, rodzice znajdą w bezpiecznym sejfie ING - funkcjonalności "Moje dokumenty".

Nowy sposób prezentacji oszczędności i inwestycji

Nasi klienci zyskali dostęp do nowej wersji notowań i wykresów swoich funduszy inwestycyjnych. Są one czytelniejsze i lepiej dopasowane do działania w aplikacji mobilnej, na wąskim ekranie telefonu.

Odświeżyliśmy i zaktualizowaliśmy widok szczegółów Otwartego Konta Oszczędnościowego oraz jego wersji Premium. Dodaliśmy informacje o kwocie wolnej, czyli nie wpłaconej na cel oszczędnościowy. Dodaliśmy również możliwość generowania i pobierania zaświadczeń i wyciągów dotyczących konta oszczędnościowego oraz sekcję „Pytania i odpowiedzi”.

Zarządzanie pełnomocnikami funduszy

Nasi klienci zyskali możliwość samodzielnego dodawania i odwoływania pełnomocników do swoich jednostek funduszy inwestycyjnych w Moim ING. Posiadacz jednostek funduszu inwestycyjnego wysyła wniosek do akceptacji pełnomocnika przez wiadomość w Moim ING. Po jego zaakceptowaniu pełnomocnik ma dostęp do jednostek funduszy posiadacza, a posiadacz może zarządzać osobami upoważnionymi na widoku swojego produktu funduszu.

Nowe funkcje IKZE Inwestycyjnego

Klienci korzystający z produktu IKZE Inwestycyjne dostali możliwość sprawdzania bezpośrednio w aplikacji jego historii transakcji. Mogą również ustawić dla niego dyspozycję regularnego inwestowania oraz kupić fundusz z opcją zapłaty w późniejszym terminie.

Nowe funkcjonalności w zakresie kredytu hipotecznego

Klienci mają możliwość nadpłacania rat kredytu hipotecznego za pośrednictwem Mojego ING. Płacąc wyższą ratę - automatycznie skracają czas zobowiązania. Nadpłata kredytu jest bezpłatna.

W listopadzie 2023 roku udostępniliśmy klientom możliwość zakupu ubezpieczenia spłaty kredytu hipotecznego w wygodny sposób poprzez Moje ING. Z ubezpieczeniem klient lub jego bliscy nie muszą martwić się o spłatę w razie nieprzewidzianych sytuacji, jak np. nieszczęśliwy wypadek, utrata pracy, czy śmierć. Klient ma do dyspozycji ubezpieczenie w Nationale-Nederlanden albo Allianz.

Klienci zainteresowani ofertą kredytu hipotecznego lub już z niego korzystający, zyskali możliwość odbycia zdalnego spotkania wideo ze specjalistą ING, który pomoże dobrać im najlepszy wariant kredytu, odpowie na pytania i przeprowadzi krok po kroku przez cały proces. Umówiona wcześniej rozmowa odbywa się w przeglądarce, na komputerze lub telefonie klienta.

Deklaracja spłaty zadłużenia online

W bankowości internetowej w Moim ING, udostępniliśmy nowoczesną usługę self-service, która pozwala na bezobsługowe zadeklarowanie spłaty zadłużenia. Klienci, którzy mają zaległości w spłacie, bez kontaktu z infolinią określają termin i kwotę spłaty należności według swoich możliwości i potrzeb. Dotychczas klienci umawiali się na spłatę zadłużenia wyłącznie z pracownikami infolinii. Taka forma kontaktu bazuje na godzinach dostępności pracowników, a klienci nie zawsze mają czas i ochotę na rozmowę. Właśnie dlatego skoncentrowaliśmy się na rozwiązaniu, które zapewnia pozytywne doświadczenia - łączy bezpieczeństwo, komfort korzystania z intuicyjną i dostępną w każdym czasie usługą.



Digitalizacja i udoskonalanie procesów kartowych

W czerwcu 2023 roku udostępniliśmy klientom funkcjonalność zamykania karty przedpłaconej w Moim ING. Tym wdrożeniem wspieramy klientów i ułatwiamy im codzienne bankowanie, bez potrzeby wychodzenia z domu. Równocześnie edukujemy i zachęcamy do większego korzystania z bankowości internetowej i mobilnej.

Nasi klienci zyskali również możliwość zmiany numeru PIN karty, którą dopiero co zamówili, a jeszcze do nich nie dotarła. Ma to szczególne znaczenie dla tych z nich, którzy używają jej zaraz po zamówieniu dodając ją do portfeli elektronicznych. W praktyce - natychmiast po zamówieniu mają możliwość jej używania.

Zarządzanie subskrypcjami

Bankowość mobilna Moje ING to nie tylko usługi bankowe, ale również aplikacja do zarządzania finansami. Udostępniliśmy naszym klientom wygodny moduł, w którym mogą śledzić wszystkie swoje aktywne subskrypcje opłacane kartami kredytowymi naszego banku. Dzięki temu mają lepszą świadomość i kontrolę nad wydatkami, w razie czego blokując autoryzację niechcianej lub podejrzanej subskrypcji.

Płatności BLIK

W 2023 roku w obszarze BLIKA koncentrowaliśmy się na usprawnianiu poszczególnych procesów BLIK w aplikacji mobilnej Moje ING, dzięki którym podnieśliśmy jakość doświadczeń naszych klientów. Pracowaliśmy również nad bezpieczeństwem - wdrożyliśmy rozwiązania, które pomagają uchronić naszych klientów przed cyberprzestępstwami.

Pierwszy kwartał 2023 to nowości w BLIKOWEJ komunikacji z klientem za pośrednictwem aplikacji mobilnej Moje ING. W powiadomieniu PUSH po wykonanej płatności informujemy klienta jaką metodą BLIKA zrealizował płatność. Dodatkowo, w sytuacji, kiedy klient nie może zapłacić za swoje zakupy, na przykład z powodu braku pieniędzy na koncie lub

przekroczonych limitów transakcyjnych, podpowiadamy co należy zrobić oraz wyświetlamy link, który kieruje do zmiany ustawień limitów lub pozwala wykonać przelew własny tu i teraz.

We wrześniu 2023 dołączyliśmy do grona banków, które udostępniają swoim klientom wpłaty bilonu BLIKIEM w urzędzeniach NBP (bilonomatach). Urządzenia są zlokalizowane w głównych miastach wojewódzkich w siedzibach NBP. Z usługi mogą korzystać klienci detaliczni.

W trzecim kwartale 2023 roku ułatwiliśmy również zarządzanie usługą BLIK młodym klientom z grupy wiekowej 13-17 lat. Udostępniliśmy im proces zmiany konta przypisanego do płatności BLIK.

Płacenie za parkingi przez samochód

Klienci mający samochody wyposażone w system Android Auto mogą korzystać z opcji opłaty za parking bezpośrednio na ekranie swojego samochodu. Aplikacja Moje ING łączy się z systemem samochodu i dostosowuje swoje opcje do jego interfejsu. Dzięki temu opłacanie parkingu jest szybsze i wygodniejsze.

Dołączenie do Węzła Krajowego i programy rządowe

Aplikacja Moje ING łączy do Węzła Krajowego - nowego standardu obiegu tożsamości elektronicznej, używanej przez naszych klientów do załatwiania spraw urzędowych, a w przyszłości również komercyjnych. Dzięki temu rozwiązaniu poprawia się dostępność Profilu Zaufanego w ING, a w dłuższej perspektywie pozwoli to na natychmiastową dostępność dołączanych do Węzła Krajowego usług. W 2023 roku nasi klienci skorzystali z usługi potwierdzania tożsamości przez Węzeł Krajowy ok. 12,7 mln razy, a przez MojeID/eID 405 tys. razy. W aplikacji mobilnej Moje ING, w której usługa potwierdzania tożsamości przez Węzeł Krajowy udostępniona została od listopada 2023 roku, klienci potwierdzili swoją tożsamość aż 315 tys. razy.

Nasi klienci chętnie korzystają z Mojego ING do składania wniosków w ramach programów rządowych. W 2023 roku przekazaliśmy ok. 449 tys.

wniosków w ramach programu 500+, 307 tys. wniosków w ramach programu 300+ i ok. 13 tys. wniosków w ramach Rodzinnego Kapitału Opiekuńczego.

ING Business

[wskaźnik własny – 6]

Platforma bankowości internetowej dla klientów korporacyjnych ING Business obejmuje: wersję przeglądarkową, natywne aplikacje na smartfony oraz kanał H2H – ING WebService. Sukcesywnie pracujemy nad kolejnymi usprawnieniami i aktualizacjami oraz udostępniamy nowe rozwiązania dla klientów.

Dostępność ING Business wynosiła na koniec 2023 roku 99,91% (99,86% rok wcześniej).

Zmiany w aplikacji

W 2023 roku skupiliśmy się na zmianach w kilku obszarach aplikacji mobilnej takich jak:

- nawigacja oraz wygląd głównych list,
- funkcje kartowe,
- komunikacja do klientów,
- oferta produktowa,
- wideoweryfikacja oraz
- wydajność logowania.

W ramach prac nad nawigacją i wyglądem aplikacji wprowadziliśmy nowy design listy rachunków, zleceń, kontrahentów oraz historii operacji, który odpowiada na zgłaszane uwagi użytkowników. Uprościliśmy nawigację w aplikacji i przebudowaliśmy główne menu. W menu nawigacyjnym



dodaliśmy sekcję „Produkty”, w której klienci mogą nie tylko znaleźć listę swoich produktów, ale też zapoznać się z ofertą banku.

Wdrożyliśmy moduł „Informacje”. Od teraz klienci mają wygodny podgląd do wysyłanych informacji, także krytycznych i ofertowych, a o najważniejszych z nich informujemy wysyłając powiadomienie PUSH, po wybraniu którego klient jest przenoszony do szczegółów informacji.

Udostępniliśmy także nowy proces wideoweryfikacji, który jest odpowiedzią na głosy klientów - jest prostszy, zawiera podpowiedzi oraz uwzględnia nowy wygląd aplikacji.

W zakresie wydajności logowania w 2023 roku udało nam się skrócić czas logowania do aplikacji mobilnej dla 95-percentyla klientów o 50%.

Moduł „Wnioski”

W nowym module „Wnioski” zmieniły się dwie kluczowe funkcje: zarządzanie wprowadzonymi wnioskami oraz wyszukiwanie nowych, które użytkownik może złożyć zdalnie przez ING Business.

Najważniejsze zmiany to:

- nowa architektura informacji na ekranach;
- wydzielenie modułu „Wnioski” do osobnej pozycji w nawigacji systemu (w menu głównym);
- ograniczenie liczby dostępnych statusów wniosków - wprowadzamy nowe, które jednoznacznie wskazują użytkownikowi, na jakim etapie procesowania znajduje się wniosek i ewentualnie jakie akcje powinien podjąć. Nowe statusy to: wersja robocza, do podpisu, do wystania, wysłany, realizujemy, zrealizowany, odrzucony i anulowany;
- łatwiejszy sposób wyszukiwania i filtrowania złożonych wniosków;

- możliwość łatwego wyszukania wniosku lub sprawy, którą chce zrealizować użytkownik.

Nowa lista wniosków zawiera wszystkie sprawy, które zostały wprowadzone przez użytkowników od 1 stycznia 2023 roku. Wnioski sprzed 2023 dostępne będą na wcześniejszej wersji listy wniosków.

Moduł „Karty”

W lipcu 2023 roku udostępniliśmy nowy, bardziej intuicyjny i funkcjonalny moduł „Karty”, zmieniliśmy nawigację i poprawiliśmy czytelność ekranów. Wprowadziliśmy też zmiany technologiczne, które zapewniają jeszcze większe bezpieczeństwo zgodne z najnowszymi standardami (PCI DSS).

W aplikacji mobilnej ING Business dodaliśmy nowe funkcje kartowe: czasowe blokowanie i odblokowanie karty, zamykanie i zastrzeganie karty oraz możliwość włączenia i wyłączenia opcji płatności zbliżeniowych kartą.

W listopadzie 2023 roku została wdrożona także funkcjonalność szyfrowania zestawień kartowych. Dzięki temu klient ma możliwość ustawienia hasła do pliku, który pobiera w systemie. Informacje zawarte w pliku są zaszyfrowane i dostępne tylko dla użytkownika pobierającego dane zestawienie.

mObywatel

W celu umożliwienia obsługi klienta identyfikującego się nowym typem dokumentu tożsamości mObywatel, w ING Business wykonaliśmy szereg zmian w zakresie synchronizacji danych. Zrealizowaliśmy również zmiany w produkcie System Wypłat Elektronicznych (wypłata gotówki) dzięki czemu umożliwiliśmy realizację procesu w oparciu o nowy typ dokumentu.

Dodatkowo, dostosowaliśmy proces weryfikacji tożsamości (KYC) dla nowo dodanego reprezentanta z wniosku „Dodanie nowego użytkownika” (w segmencie średnich i dużych firm oraz klientów strategicznych) oraz z procesu zdalnego onboardingu.

Polityka cookies

W nawiązaniu do obowiązujących regulacji dostosowaliśmy politykę cookies w ING Business. Użytkownicy mają możliwość sprawnego dostosowania indywidualnych preferencji ciasteczek na swoim urządzeniu oraz w przystępny sposób mogą sprawdzić wcześniej wybrane rodzaje zgód, jak również dokonać w nich zmian. Została zaktualizowana także treść polityki cookies tak, aby użytkownik posiadał przejrzyste informacje na temat funkcji i zastosowania ciasteczek w systemie.

Udoskonalamy, rozwijamy i wspieramy Segment detaliczny

WIRON w kredytach hipotecznych

W czerwcu 2023 roku wznowiliśmy sprzedaż kredytów hipotecznych ze zmiennym oprocentowaniem - opartych o wskaźnik referencyjny WIRON 1M Stopa Składana - uzupełniając naszą dotychczasową ofertę kredytów hipotecznych z okresowo stałą stopą. Dzięki tej zmianie Bank zrealizował założenia Mapy Drogowej opublikowanej przez Narodową Grupę Roboczą ds. reformy wskaźników referencyjnych dla procesu zastąpienia WIBOR-u przez WIRON i jest pierwszym bankiem na rynku polskim oferującym taką konstrukcję oprocentowania dla nowych kredytów hipotecznych.

Proces otwarcia konta klienta indywidualnego przez Internet

W 2023 roku wprowadziliśmy wiele usprawnień we wniosku o otwarcie konta wynikających z głosu klienta. Wnioskując o konto oszczędnościowe, klient jednocześnie widzi kafelek z ofertą konta Mobi lub Direct. Usprawniliśmy moduł „Face&ID” w ramach wniosku z metodą selfie. Teraz klient ma więcej czasu na wykonanie zdjęcia każdej ze stron dowodu. Na wniosku o otwarcie konta, który wymaga dodania zdjęć dowodu osobistego, udostępniliśmy możliwość dodania zdjęć telefonem przez kod QR. Do



klientów niespełniających niezbędnych warunków do otwarcia konta tą drogą zadzwoni BOT z odpowiednią informacją.

Wdrożenie nowej strony szczegółów konta

Nowa strona szczegółów konta ma na celu sprawić, aby klient w jednym miejscu znalazł wszystkie potrzebne informacje, produkty i usługi, które umożliwiają mu korzystanie z konta. To ważny krok w budowaniu relacji z bankiem, ponieważ z badań wynika, że strona, gdzie klienci wyświetlają szczegóły konta jest punktem rozpoczęcia interakcji z produktem, a więc i z bankiem.

Wdrożenie do oferty Konta Future

Wprowadziliśmy do oferty Konto Future. To propozycja dla naszych klientów detalicznych. Konto wspiera zrównoważony rozwój i jest częścią realizowanej przez nas strategii biznesowej w zakresie zrównoważonego rozwoju „Przyszłość to nasza wspólna odpowiedzialność”. Za każde otwarte przez klienta Konto Future, bank ze swoich środków co miesiąc przekazuje 10 zł na wybrany przez klienta projekt, który wspiera zrównoważony rozwój. W trakcie życia projektów, klient na bieżąco może sprawdzić postęp w zbiorce środków, jak również zmienić go na inny projekt. Klient ma możliwość wyboru jednego z trzech projektów:

- Ogród biocenotyczny,
- Miejska wyspa zieleni w formie lasu kieszonkowego lub
- 30 mikro-rezerwatów (stref ochronnych) dla rzadkich gatunków ptaków.

Po zakończeniu zbiórki na projekt i jego realizacji, klient otrzyma podsumowanie z efektami działań. Deklarujemy, że równowartość pieniędzy, które klient gromadzi na tym rachunku, przeznaczymy na finansowanie budynków o mniejszym zapotrzebowaniu na energię pierwotną. Opłata za prowadzenie Konta Future wynosi 20 zł miesięcznie. Można je założyć poprzez wniosek na stronie internetowej banku. Istnieje

możliwość zmiany konta z obecnej oferty na Konto Future poprzez Moje ING lub w miejscu spotkań.

Podwójna autoryzacja w procesie wnioskowania o kredyty konsumenckie

W procesie wnioskowania o pożyczkę gotówkową, limit zadłużenia w koncie oraz kartę kredytową wdrożyliśmy dodatkowe zabezpieczenie antyfraudowe. W procesie następuje podwójna autoryzacja – drugim faktorem autoryzacyjnym jest Voice-Code. Kod 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.

Nowe wizerunki Mojej Karty ING

Odpowiadając na potrzeby naszych najmłodszych klientów (do 13 roku życia) udostępniliśmy nową grafikę dla karty przedpłaconej dla dziecka. Grafika jest inspirowana grą edukacyjną „Miasto ING” dostępną na platformie Roblox. Dodatkowo, poszerzyliśmy galerię kart dla młodych klientów (od 13 roku życia) o kartę z limitowanej serii, zaprojektowaną przez znaną, młodą wokalistkę – Bryskę. Artystka zainspirowana miastem stworzyła nie tylko piosenkę „Miasto tętni” i teledysk, ale też razem z ING i Visa przygotowała kartę do konta ze swoim zdjęciem i złożyła na niej swój autograf. Wspieramy młodych „w robieniu swojego”, odkrywaniu nowych możliwości i rozwijaniu swojej kreatywności.

Silne uwierzytelnienie w procesie dodawania kart do zewnętrznych portfeli cyfrowych

W maju 2023 roku dostosowaliśmy proces digitalizacji karty w zewnętrznych portfelach cyfrowych do wymogów silnego uwierzytelnienia. Wyłączyliśmy SMS z kodem autoryzacyjnym jako metodę potwierdzenia dodania kart detalicznych do cyfrowych portfeli płatniczych. Obecnie jedyną metodą pozwalającą na potwierdzenie dodania karty detalicznej do portfeli cyfrowych jest potwierdzenie procesu w aplikacji

mobilnej Moje ING kodem PIN do aplikacji. Zmiana podnosi bezpieczeństwo procesu i zapewnia zgodność procesu z oczekiwaniami europejskiego regulatora (EBA).

Nowy model akwizycji i obsługi klientów Premium

W lipcu 2023 roku uruchomiliśmy nowy model biznesowy dla klientów Premium. W oparciu o badania, analizy oraz głos klientów dowiedzieliśmy się, które obszary są kluczowe, aby segment Premium w ING mógł się dynamicznie rozwijać i wzmocnić swoją konkurencyjność rynkową.

- Dopasowaliśmy naszą ofertę, aby odróżnić ją mocniej od oferty standardowej i zbliżyć do oferty Private Banking.
- Przypisaliśmy klientów do portfeli dedykowanych specjalistów Premium, rozlokowanych we wszystkich regionach Polski budując personalizowaną relację. Dzięki aplikacji Wealth Management System, nasi specjaliści w jednym miejscu mają pełną wiedzę o kliencie, jego produktach, preferencjach i historii kontaktów z bankiem.
- Obsługa klientów odbywa się podczas spotkań osobistych w placówkach lub zdalnie przez telefon, a docelowo również z wykorzystaniem kanału wideo.
- Uprościliśmy cały proces akwizycji klientów, automatyzując wystawianie zaproszeń w czasie rzeczywistym, od razu po spełnieniu przez klienta warunków finansowych i niefinansowych do korzystania z oferty.
- Zmodyfikowaliśmy standard otwarcia relacji 18+, aby lepiej rozpoznawać potencjał klienta już przy pierwszej interakcji z bankiem. Przeszkoliliśmy w zakresie oferty Premium wszystkich specjalistów.
- Odświeżyliśmy komunikację w Moim ING do klientów: zarówno zapraszając do skorzystania z oferty jak i promującą nowy wyróżnik ofertowy – obsługę przez dedykowanego specjalistę. Klienci w zakładce



„Pomoc i kontakt” widzą imię, nazwisko i numer telefonu dedykowanego specjalisty Premium.

Nowy model Premium zwiększył 5-krotnie średniomiesięczny przyrost klientów w tym segmencie.

W 2023 roku łącznie ponad 1 tys. klientów korzystających dotychczas z oferty standardowej lub Premium, a spełniających warunki finansowe dla Private Banking zostało przez nas automatycznie objętych obsługą w tym segmencie. Zyskali tym samym dostęp do szeregu korzyści, w tym opieki osobistego doradcy, usługi doradztwa inwestycyjnego, czy też możliwości skorzystania z karty Visa Infinite. Te działania planujemy kontynuować w 2024 roku.

Rozwój usługi doradztwa inwestycyjnego w Private Banking

Usługa doradztwa inwestycyjnego jest jedną z kluczowych usług oferowanych klientom segmentu Private Banking. W 2023 roku koncentrowaliśmy się na rozwoju tej usługi. Udostępniony został klientom nowy, bardziej przejrzysty, ułatwiający dokonanie zmian w posiadanym portfelu wzór rekomendacji inwestycyjnej. Rozwijaliśmy również koncepcję portfeli modelowych, dopasowanych do profili inwestycyjnych klientów, przygotowywanych przez Centrum Kompetencji Inwestycyjnych. W chwili obecnej już ponad 80% nowych klientów Private Banking w usłudze doradztwa inwestycyjnego korzysta z tej formy rekomendacji.

Najlepszy Private Banking w Polsce wg ranking Instytucja Roku

Nasze działania nakierowane na budowanie unikalnych doświadczeń klientów korzystających z oferty Private Banking zostały docenione przez zewnętrznych ekspertów. Bank zajął 1 miejsce w rankingu Instytucja Roku – obsługa klienta z segmentu Private Banking spośród 10 ocenianych banków. Szczególnie doceniono trzy obszary: postawa doradcy i podejście do klienta, sposób prezentacji oferty oraz standardy i materiały dla klienta.

Segment korporacyjny

WIRON w kredytach korporacyjnych

Jesteśmy jednym z pierwszych banków, który udostępnił finansowanie oparte o wskaźnik WIRON dla klientów korporacyjnych. W sierpniu 2023 roku udostępniliśmy ofertę finansowania opartą o wskaźnik WIRON dla przedsiębiorców i wspólnot mieszkaniowych, a w październiku dla kolejnej grupy klientów – spółek, niezależnie od formy prowadzonej księgowości oraz osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą w oparciu o pełną księgowość. W tych przypadkach oferta obejmuje kredyt obrotowy w rachunku bieżącym oraz pożyczkę na dowolny cel i dotyczy łącznego kredytowania w kwocie nie większej niż 400 tys. zł. W związku z konstrukcją oprocentowania zmiennego WIRON, oprocentowanie kredytu w rachunku bankowym będzie zmieniać się codziennie, a odsetki będą pobierane miesięcznie. W przypadku pożyczki oprocentowanie zmienne będzie oparte o WIRON 1M Stopa Składana, co oznacza miesięczną zmianę wysokości wskaźnika. Bank w pełni realizuje założenia Mapy Drogowej i rekomendacji opublikowanych przez Narodową Grupę Roboczą ds. reformy wskaźników referencyjnych dla procesu zastąpienia WIBOR-u przez WIRON. Planujemy wprowadzić WIRON do wszystkich produktów kredytowych klientów korporacyjnych, nie później niż do końca II kwartału 2024 roku.

Kredyty unijne, Kredyt technologiczny oraz Kredyt ekologiczny

W roku 2023 wspieraliśmy przedsiębiorców ubiegających się o dotacje w ramach pierwszych konkursów z kolejnej unijnej perspektywy finansowej 2021-2027. Podpisaliśmy łącznie 62 umowy łącznej wartości ponad 764 mln zł o kredyt lub wydał promesy kredytów na finansowanie projektów.

Jesteśmy niezmiennie liderem w statystykach pod względem liczby złożonych wniosków o dotacje oraz pozyskanych dotacji w ramach kredytu technologicznego. W pierwszym naborze do kredytu technologicznego wydaliśmy 80 promes na kwotę ok. 750 mln zł. Dzięki pozyskanemu wsparciu nasi klienci będą wdrażać innowacje w swoich przedsiębiorstwach

i umacniać swoją pozycję konkurencyjną na rynku krajowym jak i światowym.

Zajmujemy również pozycję lidera pod względem wydanych promes dla kredytu ekologicznego. Łącznie wydaliśmy 69 promes na kwotę blisko 240 mln zł. Kredyt ekologiczny będzie finansował projekty, których celem jest poprawa efektywności energetycznej poprzez modernizację istniejącej infrastruktury przedsiębiorstwa. Udzielone wsparcie ułatwi tym samym transformację energetyczną przedsiębiorstw.

Kredyt wspierający zrównoważony rozwój

Działając zgodnie ze strategicznymi celami naszej organizacji wspieramy gospodarkę w transformacji w kierunku bardziej zrównoważonych, trwałych i efektywnych modeli biznesowych. Ułatwiamy firmom inwestowanie w zrównoważony rozwój proponując im finansowanie w ramach „Kredytu wspierającego zrównoważony rozwój” na preferencyjnych warunkach cenowych - brak marży przez pierwsze 13 miesięcy finansowania. Więcej o zrównoważonym finansowaniu piszemy [tutaj](#).

Automatyzacja w procesach posprzedażowych

Kontynuujemy automatyzację realizacji dyspozycji posprzedażowych. W wyniku tych działań 99% Dyspozycji Udostępnienia / Udostępnienia i Uruchomienia Kredytu w ramach Umowy Wieloproduktowej obsługujemy zdalnie. W zakresie dyspozycji spłat i nadpłat - 94% dyspozycji spłat obsługujemy zdalnie, a 92% w pełni automatycznie. W zakresie Dyspozycji Uruchomienia Środków z kredytu - 78% dyspozycji obsługujemy zdalnie, a 64% w pełni automatycznie.

Wspieramy firmy rozpoczynające z nami współpracę

Rosnące koszty prowadzenia własnej firmy, szczególnie w pierwszym roku działalności, stanowią wyzwanie. Ułatwiamy start osobom, które decydują się na własny biznes i wspiera ich rozwiązaniami, dzięki którym z powodzeniem mogą rozwijać się bez zbędnych kosztów na starcie. Klienci



firmowi mogą w ING skorzystać z bezpłatnego konta przez 2 lata, usługi księgowości w stałej cenie przez 2 lata oraz terminala za 0 zł (w modelu płacisz, gdy używasz). Dodatkowo, dla tej grupy przygotowaliśmy promocję „Zyskaj z kartą Mastercard” skierowaną do nowych klientów - zarówno startujących, jak i działających już biznesów – niezależnie od formy prowadzonej działalności (spółki i JDG), którzy założyli w ING swój pierwszy rachunek firmowy i zamówili do niego kartę debetową Mastercard. W okresie promocji klienci otrzymali nawet 1 500 zł zwrotu za płatności wykonane tą kartą w terminalach i w internecie.

Z podobnej promocji mogli skorzystać nowi klienci ING prowadzący jednoosobowe działalności gospodarcze przy założeniu pierwszego konta firmowego w ING. Za transakcje kartą debetową VISA mogli otrzymać nawet 600 zł cashbacku.

Obsługa spółek osobowych przeniesiona do ING Business

Na początku 2023 roku zakończyliśmy proces udostępniania systemu ING Business spółkom osobowym (cywilne, jawne, partnerskie). Chcąc zapewnić wygodną i szybką obsługę bankową tym klientom, którzy mają kilku reprezentantów i jednocześnie kilku użytkowników bankowości internetowej – przenieśliśmy tych klientów z Mojego ING. Zmiana taka pozwala im na samodzielną obsługę istniejących produktów, jak również nabywanie nowych bezpośrednio w aplikacji, bez konieczności wizyty w oddziale.

OneOnboarding dla przedsiębiorców

W pierwszej połowie 2023 roku udostępniliśmy klientom prowadzącym jednoosobowe działalności gospodarcze (przedsiębiorcy) nowy proces otwarcia konta (OneOnboarding). Rozwiązanie to jest analogiczne do tego, które wcześniej już było stosowane w segmencie spółek. Takie ujednolicenie procesu pozwoliło na lepszą ocenę KYC, również w kanale internetowym – oznacza to, że każdy klient z tego segmentu jest obecnie w stanie samodzielnie, w pełni zdalnie otworzyć pierwszy rachunek firmowy.

Rozszerzyliśmy także proces OneOnboardingu m.in. o obsługę dokumentów innych niż polski dowód osobisty, co istotnie wpłynęło na jego dostępność również w segmentach małych i średnich firm.

Zdalne procesy obsługi konta i reprezentacji dla przedsiębiorców

W 2023 roku udostępniliśmy przedsiębiorcom, korzystającym z systemu Moje ING, procesy udzielenia i odwołania pełnomocnictw oraz zamknięcia konta. Dotychczas procesy te mogły być realizowane wyłącznie w placówce banku. Obecnie, klient jest w stanie samodzielnie dodać lub usunąć pełnomocnika, który w jego imieniu obsługuje rachunki firmy. Jest to duże udogodnienie dla klientów.

Podobnym udogodnieniem jest proces zamknięcia rachunku / relacji z bankiem. Bezpośrednio w Moim ING klient może wybrać rachunki, które chce zamknąć i zrealizować taką dyspozycję.

Gwarancje BGK

W 2023 roku kontynuowaliśmy uzgodnione z BGK programy gwarancji de minimis (PLD-KFG) i FG-POIR (Biznesmax) oraz program gwarancji płynnościowej PLD-FGK (Fundusz Gwarancji Kryzysowej), wdrożony w związku z wojną w Ukrainie i programem wsparcia przedsiębiorstw dotkniętych tym kryzysem, dedykowany średnim i dużym przedsiębiorcom.

Na koniec 2023 roku wolumen udzielonych za pośrednictwem naszego banku gwarancji:

- Gwarancje de minimis (PLD-KFG) - przekroczyły 35,4 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.
- Biznesmax (FG-POIR) – przekroczył 1,09 mln zł, dzięki czemu znajdujemy się na 2 miejscu pod względem wolumenu udzielonych transakcji

z gwarancją Biznesmax (FG-POIR) w rankingu wszystkich banków posiadających ją w swojej ofercie.

- Gwarancja płynnościowa PLD-KFG stanowiła wsparcie dla klientów, dla których wojna w Ukrainie zwiększyła zapotrzebowanie na środki finansowe. W ramach Gwarancji płynnościowej udzieliliśmy wsparcia w wysokości 3,6 mld zł.

Firmove.pl

Firmove.pl to serwis, który wspiera osoby przedsiębiorcze w zakładaniu i rozwoju biznesu, a także podnosi świadomość w obszarze ESG. Serwis jest bezpłatny i otwarty dla wszystkich. Dzielimy się aktualną wiedzą biznesową oraz udostępniamy narzędzia przydatne w prowadzeniu firmy. Krok po kroku prowadzimy użytkowników przez różne zagadnienia: od weryfikacji pomysłu na biznes, przez finansowanie i księgowość, po ekologiczne rozwiązania dla firm.

Pierwszy rok działania serwisu przyniósł jego intensywny rozwój. W 2023 roku opublikowaliśmy niemal 400 artykułów – głównie treści pisanych, ale także wideo i podcasty. Przygotowując treści współpracujemy z ekspertami z ING Banku Śląskiego oraz z zewnętrznymi podmiotami. Udostępniliśmy bazę wzorów dokumentów, które można pobrać w edytowalnym formacie. Opracowaliśmy kalkulator B2B, który pomaga użytkownikom w decyzji dotyczącej wyboru właściwej formy opodatkowania oraz [kalkulator śladu węglowego](#), który z kolei pozwala firmom obliczyć, ile gazów cieplarnianych emitują. Bazując na tych danych, firmy są w stanie opracować strategię redukcji emisji, osiągnąć oszczędności i wzmocnić swoją przewagę konkurencyjną.

ALEO

ALEO.com 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 2023 roku osiągnęliśmy wynik ponad 5 mln odwiedzin miesięcznie. Jest to m.in. efekt wdrożonych usprawnień, które poprawiły widoczność serwisu w wynikach wyszukiwania.

Zakładanie firmy z księgowym od ING

Zakładanie firmy ze wsparciem księgowego od ING, to jedna z najważniejszych usług, jaką rozwijaliśmy w 2023 roku. W pierwszym oraz trzecim kwartale tego roku usługa była szeroko promowana w kampaniach marketingowych. Zespół Wsparcia Klienta oraz księgowi dbają, aby przyszli przedsiębiorcy nie tylko otwierali swoje działalności z ING, ale też skorzystali z całej gamy narzędzi dla firm – rachunku firmowego, darmowego programu do fakturowania, samodzielnej księgowości czy biura rachunkowego.

Przygotowania do wdrożenia Krajowego Systemu e-Faktur

Druga połowa 2023 roku to intensywne przygotowania do wdrożenia Krajowego Systemu e-Faktur (KSeF). Zmiany w strukturze wystawiania oraz przysyłania faktur będą dotyczyły wszystkich przedsiębiorców. Zespół ING Księgowość przez ostatnie miesiące zdobywał wiedzę z zakresu nowego systemu, aby móc przekazać ją klientom w formie materiałów edukacyjnych oraz webinarów. KSeF to także ogromny zakres prac związanych ze zmianami w aplikacji i wdrożeniem rozwiązań, pozwalających na integrację z Krajowym Systemem eFaktur.

Nowości produktowe w ING Księgowość

Rok 2023 to także zmiany w ofercie Biura rachunkowego dla przedsiębiorców. Pakiet Mikro to nowa subskrypcja, która została udostępniona klientom rozliczającym się na zasadach ryczału ewidencjonowanego. Najkorzystniejsza cenowo oferta, otwiera drogę do pozyskania nowej grupy klientów. Pakiet Mini został wzbogacony o możliwość kontaktu telefonicznego z księgowym w pierwszych trzech miesiącach współpracy.

Kolejnym zrealizowanym projektem jest wdrożenie modułu e-commerce. Klienci, którzy prowadzą sklepy internetowe i korzystają z usługi Fakturowania w ING Księgowość, mogą zintegrować swój e-sklep z aplikacją z pomocą API. Dzięki temu faktury sprzedażowe wystawiają się automatycznie, a system wysyła je bezpośrednio na adres mailowy klienta. Obecnie aplikacja umożliwia integrację dla użytkowników korzystających z WooCommerce, Baselinkera oraz PrestaShop.

Zamknięcie Biura rachunkowego dla Spółek

W połowie 2023 roku została podjęta decyzja o zamknięciu usługi Biura rachunkowego dla Spółek (pełnej księgowości). Dotychczasowi klienci, otrzymali pełne wsparcie, a także ofertę kontynuacji współpracy z Partnerami, co pozwoliło zachować ciągłość w obsłudze i zminimalizować dyskomfort związany ze zmianami. Obecnie wszystkie działania i zasoby są koncentrowane na rozwoju Biura rachunkowego dla Przedsiębiorców oraz pozyskiwaniu nowych klientów prowadzących jednoosobowe działalności gospodarcze lub spółki cywilne.

imoje

imoje to pierwsza bankowa bramka płatności online dla sklepów internetowych. Usługę uruchomiliśmy w 2017 roku, obecnie obsługujemy już ponad 5,8 tys. klientów. W naszej ofercie znajdują się wszystkie najbardziej popularne metody płatności, które stanowią kompleksowe rozwiązanie dla sklepów internetowych.

W 2023 roku pracowaliśmy nad dalszym rozwojem produktu:

- W ramach imoje płacę później wdrożyliśmy płatności odroczone dla klientów z sektora B2B od PragamaGO.
- Dodaliśmy możliwość płatności ratalnych - imoje raty. Kwota finansowania wynosi od 300 do 50 000 zł, które można rozłożyć na dogodne raty - od 3 do 60.

- Zautomatyzowaliśmy proces wystawiania i wysyłania faktur integrując bramkę płatności z ING Księgowość.
- Uprościliśmy logowanie do panelu administracyjnego przez bankowość elektroniczną dzięki SingleSignOn.
- Rozszerzyliśmy możliwość płacenia za pomocą Visa Mobile.
- Rozszerzyliśmy płatności błyskawiczne o Blik One Klik, co pozwala na skrócenie czasu dokonywania płatności. Dzięki temu klienci powracający do sklepu internetowego będą mogli sfinalizować transakcję tylko jednym kliknięciem, bez konieczności podawania kodu BLIK.
- Rozwinęliśmy paywall imoje, m.in. umożliwiając właścicielom e-sklepów jego personalizację, wprowadzenie nowych metod płatności takich jak przelew tradycyjny czy płatność leasingiem, a także utworzyliśmy nową sekcję portfeli elektronicznych.
- Wdrożyliśmy EasySell - generator do tworzenia stron sprzedażowych oraz do przyjmowania płatności od klientów. Dzięki temu rozwiązaniu nasi klienci mogą sprzedawać online bez własnego sklepu internetowego.
- Udostępniliśmy metodę podzielonych płatności - Split Payment.

Aplikacja eTerminal

W 2023 roku aktywnie rozwijaliśmy na rynku Aplikację eTerminal, która umożliwia przyjmowanie płatności na telefonie lub tablecie z rekomendowanym systemem Android 11.0 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, prowizja jest jedynie pobierana 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 BLIKIEM zbliżeniowym oraz kodami BLIK. Aplikacja eTerminal od ING spełnia wszelkie wymagania bezpieczeństwa określone przez organizacje: Mastercard, Visa oraz Payment Card Industry. Można ją pobrać ze sklepu Google Play.

Pracujemy nad dalszym rozwojem Aplikacji eTerminal. Nasi klienci mogą skorzystać z dodatkowych funkcji, takich jak:

- logowanie danymi biometrycznymi za pomocą odcisku palca,
- zmiana języka na angielski,
- obsługa czeków BLIK,
- nowy intuicyjny układ ekranów i przycisków w procesie rejestracji i logowania do aplikacji,
- funkcja odwróconego ekranu,
- integracja aplikacji z Wirtualną Kasą Fiskalną,
- opisywanie transakcji dodatkowymi danymi.

Dodatkowo, 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.

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 2023 roku wdrazaliśmy 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.

Konto dla fundacji rodzinnej

W związku z wejściem w życie 22 maja 2023 roku ustawy, która umożliwia powoływanie i rejestrowanie fundacji rodzinnych oraz wychodząc naprzeciw oczekiwaniom klientów, jako jeden z pierwszych banków w Polsce udostępniliśmy dla fundacji rodzinnych i fundacji rodzinnych w organizacji możliwość wnioskowania o konto firmowe.

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 2023 roku udostępniliśmy produkt w aplikacji Moje ING. Dzięki temu klienci nie opuszczając swojego systemu bankowości internetowej mogą aktywować usługę w szybszy sposób, a następnie mogą korzystać z finansowania faktur bez potrzeby logowania do oddzielnego systemu.

Ponadto, usługa ING Finansowanie Faktur trzeci 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.

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 370 dostawców oferuje możliwość płatności w ramach Lease Now. Z drugiej strony klienci zyskują szybki i wygodny dostęp do finansowania.

Na początku 2023 roku spółka ING Lease nawiązała współpracę z firmą Shoper S.A. dostarczającą sprzedawcom działającym w branży e-commerce gotowe oprogramowanie dla sklepów internetowych w systemie abonamentowym. W konsekwencji, aplikacja ING Lease Now jest dostępna na platformie Shoper jako jeden z komponentów do wyboru.

W trzecim kwartale 2023 roku została wprowadzona możliwość płatności ING Lease Now w bramce płatniczej imoje.

Wniosek 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. W odpowiedzi klient otrzymuje ofertę wraz z linkiem do wniosku. Sam wniosek to cztery proste kroki.

Zarówno w przypadku wniosku złożonego poprzez bankowość internetową ING, jak i wniosku LeaseClick, umowę klient może podpisać za pomocą elektronicznego podpisu kwalifikowanego lub jednorazowego kwalifikowanego podpisu mSzafr. Jeżeli klient nie posiada podpisu kwalifikowanego, ale posiada konto firmowe w jednym z współpracujących



banków, ING Lease udostępnia kod rabatowy, dzięki któremu wygenerowanie jednorazowego podpisu mSzafir będzie bezpłatne.

Na koniec grudnia 2023 roku, 4 049 wniosków o leasing w segmencie przedsiębiorców zostało złożonych online, w tym 1 105 umów zostało podpisanych za pomocą podpisu cyfrowego.

Nowości w ING Lease

1. Easy Leasing / prescoleasing - oferta leasingu w kanałach bankowości internetowej Moje ING oraz ING Business. 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.
2. Oferta specjalna „Auto z rabatem dla Ciebie” - klienci zainteresowani leasingiem pojazdów, mogą skorzystać z atrakcyjnych cen wybranych marek i modeli samochodów. Oferta dostępna jest w kanałach bankowości internetowej Moje ING oraz ING Business, a także na stronie internetowej www.inglease.pl.
3. ING Smart Factory – program 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.

Produkty ESG w ING Lease

Aktywnie uczestniczymy w finansowaniu pro-ekologicznych aktywów. W swojej ofercie posiadamy produkty, wspierające klientów w prowadzeniu biznesu w sposób zrównoważony:

- Program EKOLEasing, 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.

- W ramach oferty EKOLEasing finansujemy panele fotowoltaiczne, naziemne i dachowe oraz inne ekorozwiązania.
- Program "Mój Elektryk" umożliwiający skorzystanie z oferty leasingu na pojazdy elektryczne i uzyskanie nawet do 70 tys. zł dopłaty w programie rządowym.
- 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.

Odpowiedzialność biznesowa

GRI [3-3]

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.

Nasze działania są zgodne z przepisami prawa i regulacji w zakresie:

- ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu,
- polityki dotyczącej przeciwdziałania przestępstwom finansowym i gospodarczym (Financial Economic Crime Policy),
- 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),
- polityki ryzyka środowiskowego i społecznego (Environmental Social Risk Policy, ESR),
- szczegółowych wymogów dotyczących raportowania schematów podatkowych MDR (z ang. *Mandatory Disclosure Rules*) i integralności podatkowej klientów CTI (z ang. *Customer Tax Integrity*).



W procesie poznawania klientów i partnerów biznesowych kierujemy się następującymi zasadami:

- przestrzegamy prawa i przepisów związanych z FEC, FATCA, CRS, CTI, MDR i ESR. Dlatego nie uczestniczymy, nie umożliwiamy i nie angażujemy się w działania zabronione przez polskie przepisy prawa, przepisy unijne, niderlandzkie, ONZ i USA oraz bankową Politykę KYC,
- nie doradzamy klientom w zakresie prawa i przepisów, ani na temat możliwości ich obejścia,
- akceptujemy i utrzymujemy relacje wyłącznie z klientami oraz partnerami biznesowymi po przeprowadzeniu Customer Due Diligence (CDD, przegląd klienta),
- nie nawiązujemy nowych relacji z klientami z krajów skrajnie wysokiego ryzyka i wychodzimy z już istniejących takich relacji,
- zachowujemy przejrzystość wobec klientów w zakresie dotyczącym informacji oraz wymogów raportowych,
- inwestujemy w wiedzę ekspercką oraz odpowiednie narzędzia, aby zapewnić jakość danych i przestrzeganie wymogów Polityki KYC,
- w każdym momencie możemy przedstawić dowody na efektywną realizację wymogów KYC.

Podejmujemy szereg działań, które budują świadomość wśród naszych klientów o znaczeniu i zasadności działań w obszarze KYC, m.in.:

- udostępniliśmy Trackera w Moim ING dla klientów indywidualnych. Jest to miejsce, gdzie klient na bieżąco zobaczy status przekazanych bankowi informacji lub dokumentów. Klient może również z Trackera przejść do uzupełnienia brakujących informacji lub dokumentów o źródle środków i majątku,

- daliśmy klientom możliwość samodzielnego składania oświadczeń o źródłach środków i źródłach majątku. Dzięki nowym formularzom w Moje ING, klient może dodać dokument i opis, zarówno na komputerze jak i na urządzeniach mobilnych. Oświadczenie klient potwierdza kodem autoryzacyjnym,
- na stronie internetowej naszego banku uruchomiliśmy podstronę dla klientów firmowych „[KYC - Poznaj Swojego Klienta](#)”, która opisuje dlaczego i jak prowadzimy kontrolę KYC, co sprawdzamy oraz co się stanie, jeśli nie otrzymamy odpowiedzi lub informacji od klienta. Analogiczna podstrona funkcjonuje też [dla klientów indywidualnych](#),
- dla klientów segmentu korporacyjnego zbudowaliśmy Roboweryfikator, który umożliwia automatyczne i masowe zbieranie danych o swoich dostawcach oraz kontrahentach. Narzędzie poprawia jakość zbieranych informacji, oszczędza czas oraz ostrzega przed niewiarygodnymi partnerami handlowymi,
- ułatwiliśmy proces aktualizacji danych klienta poprzez dostosowanie procesów i procedur KYC do przetwarzania nowego dokumentu mObywatel, który na postać całkowicie cyfrową. Zaktualizowaliśmy również treści naszych wiadomości, listów i komunikatów po zalogowaniu, które otrzymuje klient.

Budowa wiedzy klientów o KYC

Tematyka zapobiegania praniu brudnych pieniędzy (AML) i wynikające z niego konsekwencje realizowane w ramach polityk Know Your Customer jest nadal obszarem przez część uczestników rynku nierozpoznanym. Nieświadomość klientów w tym temacie prowadzi niekiedy do niespodziewanych i niepożądanych efektów w postaci np. ograniczenia dostępu do nowych produktów czy braku możliwości dokonywania transakcji.

Aby zwiększyć wiedzę o KYC, w 2023 roku prowadziliśmy działania edukacyjne skierowane do naszych klientów firmowych, które miały przybliżyć im tematykę KYC i płynące z niej obowiązki. Przebudowaliśmy stronę [www](#), na której znalazły się informacje opisujące nie tylko regulacje, z których wynika kontrola AML dokonywana przez banki, ale przede wszystkim przygotowane w sposób przyjazny dla klientów wyjaśnienia, czego możemy od nich oczekiwać, czy jak przebiega sam proces cyklicznej weryfikacji klienta. Znalazły się tam również odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania. Inicjatywa była wspierana akcjami komunikacyjnymi, zarówno kierowanymi bezpośrednio do klientów w bankowości internetowej, jak i poprzez publikacje prasowe.

Przeciwdziałanie Praniu Pieniędzy

W ramach działań w zakresie Przeciwdziałania Praniu Pieniędzy i Finansowania Terroryzmu (AML/CFT, z ang. Anti Money Laundering / Counter Financing of Terrorism) stale oceniamy, monitorujemy i weryfikujemy relacje z klientami. Potencjalnie podejrzaną transakcję są badane i zgłaszane odpowiednim organom.

W ostatnich latach podejmowaliśmy szereg samodzielnych działań polegających na poprawie i wzmocnieniu procesów związanych z zapewnieniem stosowania środków bezpieczeństwa finansowego. Angażujemy 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.

W ostatnich latach rozwiązaliśmy w Polsce stosunki gospodarcze z klientami, gdy w wyniku analizy transakcji oraz ze względu na braki



dokumentacyjne bank nie miał możliwości zastosowania środków bezpieczeństwa finansowego. Działania te prowadzimy na bieżąco.

Kary administracyjne

GRI [2-27]

W 2023 roku ING Bank Śląski nie otrzymał kar administracyjnych w związku z realizacją obowiązków w zakresie Przeciwdziałania Praniu Pieniędzy i Finansowania Terroryzmu.

Odpowiedzialny marketing

GRI [417-3]

W procesie tworzenia działań reklamowych kierujemy się trzema zasadami:

- 1. Przekaz w naszych materiałach reklamowych musi być dostosowany do odbiorców, do których jest skierowany, ich kompetencji oraz wiedzy finansowej.
- 2. Przekazywane treści są rzetelne, nie mogą budzić wątpliwości ani wprowadzać w błąd.
- 3. Jeśli to możliwe, materiały powinny odsyłać odbiorców do strony internetowej lub innego miejsca, gdzie mogą oni zapoznać się z pełną i wyczerpującą informacją na temat 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 w sprawie 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.
- Dobrych praktykach w zakresie standardów reklamowania kredytu konsumenckiego Związku Banków Polskich z 2015 roku.
- [Karcie Praw Dziecka w Biznesie](#).
- Regulacjach wewnętrznych, w tym w Zasadach Oceny Środowiskowych Komunikatów.

Wszystkie treści reklamowe przygotowywane przez ING podlegają opiniowaniu przez uczestników procesu, w tym Departament Prawny oraz Centre of Expertise Compliance.

Komunikacja środowiskowa

Zależy nam, aby w rzetelny i przejrzysty sposób komunikować informacje o naszym wpływie na środowisko naturalne i zaangażowaniu na rzecz zrównoważonego rozwoju. Żeby dbać o jak najwyższą jakość takiej komunikacji i minimalizować ryzyko greenwashingu, wprowadziliśmy specjalne zasady przygotowywania naszych komunikatów

środowiskowych. W listopadzie udostępniliśmy pracownikom ZOŚKę - *Zasady Oceny Środowiskowych Komunikatów (i inicjatyw)* czyli praktyczny dokument dla wszystkich, którzy tworzą komunikaty wewnętrzne i zewnętrzne oraz produkty lub usługi w banku. W banku została uruchomiona także specjalna wewnętrzna skrzynka mailowa, na którą pracownicy przesyłają treści wymagające weryfikacji pod kątem ryzyka greenwashingu.

Kary administracyjne

GRI [2-27]

W 2023 roku nie została nałożona na nas żadna kara związana z komunikacją reklamową i nie rozpoczęto postępowania w tym zakresie.

Odpowiedzialne oferowanie produktów

GRI [417-1]

Proces PARP

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 w ING Banku Śląskim S.A.* (PARP). Politykę PARP stosujemy w odniesieniu do wszystkich produktów (w tym produktów bancassurance) przeznaczonych dla klientów banku. 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 N.V. Każdorazowa zmiana Polityki PARP wymaga jej przedstawienia do akceptacji i zatwierdzenia przez Zarząd Banku oraz Radę Nadzorczą.

Ryzyko związane z odpowiedzialnym oferowaniem produktów jest jednym z rodzajów ryzyka operacyjnego. Jego raportowanie 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.

Realizacja zmian na produktach w ramach procesu PARP odbywa się zgodnie z poniższym schematem:

Proces przygotowania rozwiązania produktowego



Wszystkie nowe produkty i zmiany do istniejących produktów oceniamy w procesie PARP w ramach wystandaryzowanego podejścia, dzięki któremu otrzymujemy 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, regulacji z obszaru ESG i sankcji.

W zakresie polskiego prawa, jesteśmy 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).

Wdrażając inicjatywę produktową, jednostki zarządzające produktem oraz opracowujące regulacje produktowe muszą stosować się do następujących zasad:

- produkty powinny być zgodne ze strategią banku, a ich konstrukcja przejrzysta i łatwa do zrozumienia przez docelową grupę klientów,
- 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 rozwoju, 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),
- 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 Złotych 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.

Złote Zasady Obsługi Klienta

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.

Wytyczne w ustalaniu uczciwych cen

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.

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
- Komitet Polityki Kredytowej w przypadku produktów kredytowych.

W zakresie zmian cenowych decyzje podejmują:

- Komitet Cen Detalicznych
- Komitet Cen dla Klientów Biznesowych.

Podstawowym celem komitetu produktowego jako organu decyzyjnego w procesie PARP, 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 / zmieniającymi produktami lub nową / zmieniającą 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 weryfikacji jakości procesu wdrażania, modyfikowania, przeglądu i likwidacji produktów.

Decyzja komitetu produktowego każdorazowo publikowana jest w formie zarządzenia wydanego przez Prezesa Zarządu.

Oprócz wymienionych komitetów, dodatkowo w 2014 roku powołano Komitet ds. Ochrony Klientów i Zatwierdzania Produktów. Misją tego komitetu jest kreowanie właściwego środowiska dla działalności biznesowej banku związanej z wytwarzaniem, rekomendowaniem i / lub oferowaniem instrumentów finansowych oraz lokat strukturyzowanych poprzez minimalizowanie tzw. ryzyka mis-sellingu, czyli ryzyka sprzedaży produktu nieodpowiedniego dla klienta. Działania Komitetu zapewniają poprawę przejrzystości i adekwatności produktów oraz unikanie problemów z integralnością rynku, we wszystkich segmentach klientów, niezależnie od kanału dystrybucji. 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 organizuje szkolenia, mające na celu podnoszenie i uspojnienie wiedzy w zakresie obowiązujących standardów procesu oraz działania aplikacji wspierającej jego realizację.

Odpowiedzialna działalność biznesowa w zakresie obsługi klienta

W 2023 roku kontynuowaliśmy działania rozwojowe dla specjalistów inwestycyjnych w miejscach spotkań oraz doradców Private Banking. Wszyscy doradcy Private Banking posiadają certyfikat EFPA, a w miejscach spotkań mamy aktualnie 68 specjalistów z certyfikatem Europejskiego Praktyka Inwestycyjnego EFPA EIP. Chcemy zapewniać najwyższe standardy obsługi i aktualną wiedzę inwestycyjną.



Odpowiedzialność społeczna – promowanie postaw i rozwiązań zabezpieczenia finansowego na przyszłość

Kontynuujemy działania z 2022 roku zmierzające do realizacji celu ESG związanego z promowaniem rozwiązań dbających o zdrowie finansowe naszych klientów. Skupiliśmy się na odpowiedzialnym oferowaniu produktów emerytalnych IKE i IKZE opartych na długoterminowym inwestowaniu. W ciągu roku skierowaliśmy do klientów cztery oferty specjalne promujące produkty emerytalne. Wsparliśmy merytorycznie projekt Fundacji na rzecz Standardów Doradztwa Finansowego EFPA Polska, mający na celu promowanie w środowisku profesjonalistów tematów związanych z zabezpieczeniem na okres emerytury i inspirowanie do rozmów z klientami. Podczas cyklu postów fundacja korzystała z naszej wiedzy i doświadczenia z przeprowadzonych na zlecenie banku badań rynkowych dotyczących zachowań emerytalnych klientów. Niezmiennie naszym celem jest bycie liderem w oferowaniu produktów emerytalnych na rynku.

Kary administracyjne

GRI [2-27]

W 2023 roku nie nałożono na bank kar administracyjnych w związku z oferowanymi produktami i usługami.

Rzetelnie informujemy klientów o ryzyku produktów

Zgodnie z wytycznymi MiFID określamy grupy docelowe oraz negatywne grupy dla dystrybuowanych instrumentów finansowych. Przed zaoferowaniem klientowi produktów lub usług inwestycyjnych przeprowadzamy z klientem ankietę inwestycyjną, na podstawie której oceniamy, czy produkt lub usługa inwestycyjna są adekwatne do klienta wiedzy i doświadczenia oraz określamy, które instrumenty finansowe znajdują się w rynku docelowym klienta.

Informacje o konkretnych instrumentach finansowych kierujemy wyłącznie w obrębie grup docelowych tych instrumentów finansowych zapewniając zgodność z potrzebami i celami inwestycyjnymi klientów znajdujących się w tych grupach. 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, otrzymując 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. Aktywa o wartości 400,1 mln zł stanowiły inwestycje w fundusze zgodne z artykułami 8 (fundusze promujące zrównoważony rozwój) i 9 (fundusze wywierające wpływ) SFDR.

Klienci zaciągający pożyczki gotówkowe oparte o zmienną stopę procentową przed zawarciem umowy otrzymują informację o ryzyku zmiennej stopy wraz z symulacjami wpływu zmiany stopy procentowej na wysokość raty. Nasze reklamy pożyczek konsumenckich zawierają przykład reprezentatywny pożyczki.

Z kolei na etapie wnioskowania o produkt hipoteczny przekazujemy klientom szereg informacji dotyczących m.in. 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 odpowiedzialności. 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 z późn. zm.

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 2023 roku nasi klienci złożyli 1 613 wniosków, z czego 705 zakończyło się podpisaniem ugód. Na koniec 2023 roku mieliśmy 2 753

aktywnych umów kredytów hipotecznych w złotych indeksowanych kursem CHF.

Informacje o ryzyku prawnym walutowych kredytów hipotecznych

Na koniec 2023 roku przeciwko naszemu bankowi toczyło się 1 389 spraw sądowych (1 041 spraw na koniec roku 2022) w związku z zawartymi umowami o kredyt w złotych indeksowany kursem CHF. Niespłacony kapitał tych kredytów, których dotyczyły te postępowania, wynosił 290,6 mln zł (251,8 mln zł na koniec roku 2022).

Na koniec 2023 roku kwota korekty wartości bilansowej brutto wynikająca z ryzyka prawnego dla tego portfela kredytów wynosiła 510,2 mln zł (581,6 mln zł rok wcześniej). Dodatkowo, nasz bank oszacowała rezerwę na ryzyko prawne kredytów hipotecznych indeksowanych do CHF w wysokości 128,4 mln zł, która dotyczy kredytów hipotecznych indeksowanych do CHF usuniętych ze sprawozdania z sytuacji finansowej oraz części kredytów ujętych w sprawozdaniu z sytuacji finansowej, dla których oszacowana wartość straty przekracza ekspozycję brutto (na koniec 2022 roku rezerwa wynosiła 53,7 mln zł i dotyczyła w całości kredytów hipotecznych indeksowanych do CHF usuniętych ze sprawozdania z sytuacji finansowej).

Łączna wartość korekt i rezerw (638,6 mln zł na koniec 2023 roku względem 635,3 mln zł na koniec 2022 roku) do portfela brutto (przed uwzględnieniem korekty wartości bilansowej brutto) stanowił 109% na koniec 2023 roku względem 88% rok wcześniej. Na koniec 2023 roku udział rynkowy ING Banku Śląskiego w wolumenie kredytów hipotecznych w walutach obcych wynosił 0,77%.

Szczegółowe informacje w zakresie ryzyka prawnego związanego z portfelem kredytów indeksowanych do CHF znajdują się w naszym Rocznym Skonsolidowanym Sprawozdaniu Finansowym za 2023 rok.



Doświadczenie klienta

GRI [3-3]

Zarządzanie doświadczeniami klientów

Nieustannie koncentrujemy nasze działania na tworzeniu wyjątkowych doświadczeń klientów, co bezpośrednio wspiera realizację strategii banku. Dążymy do tego, aby produkty oraz usługi, które dostarczamy klientom wyróżniały się na rynku, dlatego projektując je kierujemy się naszymi wyróżnikami – *easy*, *relevant*, *personal* i *instant*. W zarządzaniu doświadczeniami klientów w ING pomagają nam mapy podróży klientów, badania, metody projektowania Service Design oraz nieustanne słuchanie głosu klientów. W ten sposób jesteśmy w stanie patrzeć szeroko na nasze procesy, uwzględniając odczucia klienta i kontekst, w jakim korzysta on z naszych produktów.

Aktywnie angażujemy pracowników z różnych obszarów w projektowanie rozwiązań dla naszych klientów podczas corocznych edycji CX Day. Wówczas w sposób wyjątkowy koncentrujemy się na doświadczeniach naszych klientów bankowości detalicznej i korporacyjnej, projektując i prezentując najlepsze rozwiązania.

Klient detaliczny

W 2023 roku wydaliśmy *CXownik*, czyli zbiór narzędzi, które wspierają projektowanie rozwiązań i pomagają nam w naszej codziennej pracy. Uwzględnia on zarówno narzędzia wspierające badanie potrzeb i ścieżek klientów, jak i te pomagające zaprojektować i przetestować rozwiązania dopasowane do potrzeb odbiorców.

Podczas projektowania rozwiązań uwzględniamy również nasilające się zmiany społeczne. Ponieważ w 2022 roku prawie 2,5 mln klientów budowało obraz ING wyłącznie poprzez korzystanie z Mojego ING, nie chcemy aby aplikacja była tylko zbiorem funkcjonalności. Dlatego podejmujemy się

również kreowania komunikacji, która pomaga nam w zbudowaniu relacji i poczucia docenienia wśród klientów w Moim ING. Również tegoroczny CX Day skupiał się wokół budowania tego rodzaju komunikacji. Dwanaście zespołów złożonych z osób z różnych jednostek wypracowało 70 pomysłów na komunikaty relacyjno-doceniające dla naszych klientów, które obecnie są sukcesywnie wdrażane.

Eksperskość specjalisty priorytetem w relacjach z klientami

Zależy nam aby klienci załatwili swoją sprawę podczas jednej wizyty. Jesteśmy w miejscach spotkań zorganizowani w eksperckie zespoły o różnorodnych specjalizacjach. Aby każda wizyta klienta i sprawa z jaką do nas przychodzi była profesjonalnie i kompleksowo zaopiekowana. Udostępniamy klientom możliwość wygodnego zaplanowania swojej wizyty w miejscach spotkań dzięki funkcjonalności umówienia się na spotkanie dostępnej na stronie www banku oraz w bankowości elektronicznej Moje ING. Budujemy relacje z klientami stawiając na wygodę i elastyczność, przekierowując ich do ekspertów w danym temacie, aby zrealizowali swoje obecne i przyszłe potrzeby. Pokazujemy jak proste może być bankowanie za pomocą aplikacji mobilnej. Wspieramy klientów i asystujemy im w załatwieniu prostych spraw takich jak: zmiana limitów, aktualizacja danych, realizacja przelewów i wielu innych. Zachęcamy do wykorzystania dodatkowych funkcjonalności ułatwiających codzienne życie (sprawy) związane z dostęпами do urzędów, płatności za przejazdy, opłaty za parkingi, bilety komunikacyjne, subskrypcje i wiele innych.

Klient biznesowy

Doświadczenia naszych klientów są dla nas wyznacznikiem do projektowania i upraszczania naszych produktów i procesów. Poznajemy je dzięki ankietom NPS, głosom z rozmów telefonicznych oraz bezpośrednich kontaktów z klientami. Dzięki sukcesywnej cyfryzacji naszych procesów zwiększamy dostępność usług, z których klienci biznesowi mogą skorzystać w bankowości internetowej i aplikacji mobilnej. W tym roku udostępniliśmy

kolejne procesy bezpośrednio w Moim ING oraz w ING Business, dzięki czemu klienci mogą załatwić większość spraw bez wizyty w oddziale banku.

Wspieramy także obecnych i przyszłych przedsiębiorców, dlatego aktywnie rozwijaliśmy serwis [Firmove.pl](https://firmove.pl) oraz organizowaliśmy kolejne webinary dla naszych klientów. Podczas tegorocznej edycji CX Day w Pionie Klientów Biznesowych i Pionie Wholesale Banking nasi specjaliści wygenerowali 89 pomysłów dotyczących budowania świadomości ESG klientów biznesowych i wspierania ich w transformacji środowiskowej. Pierwsze wdrożenie konkursowego pomysłu już za nami!

Net Promoter Score

[wskaźnik własny - 4]

Nieustannie doskonalimy nasze produkty i usługi, aby były jak najlepiej dopasowane do oczekiwań klientów i dynamicznych realiów rynkowych. Głos klienta jest dla nas bardzo ważny. To on pozwala nam precyzyjniej identyfikować nasze mocne strony i obszary wymagające poprawy, dzięki czemu jesteśmy w stanie precyzyjniej odpowiadać na aktualne potrzeby naszych klientów.

Za pomocą wskaźnika NPS (Net Promoter Score; Wskaźnik Rekomendacji Netto) mierzymy skłonność klientów do polecenia naszego banku. Monitorowanie zmian poziomu satysfakcji klientów stanowi kluczowy element pomiaru efektywności podejmowanych przez nas działań. Dodatkową wartością jest możliwość porównywania wyników między bankami, jednak niezbędne jest, aby dane dla wszystkich banków były gromadzone w ramach jednego projektu badawczego (gwarancja spójnych parametrów badania).

W celu trafniejszego ustalenia przyczyny wyników, ankieta rozszerzona jest o pytanie jakościowe, w którym klienci mogą uzasadnić swoją ocenę.



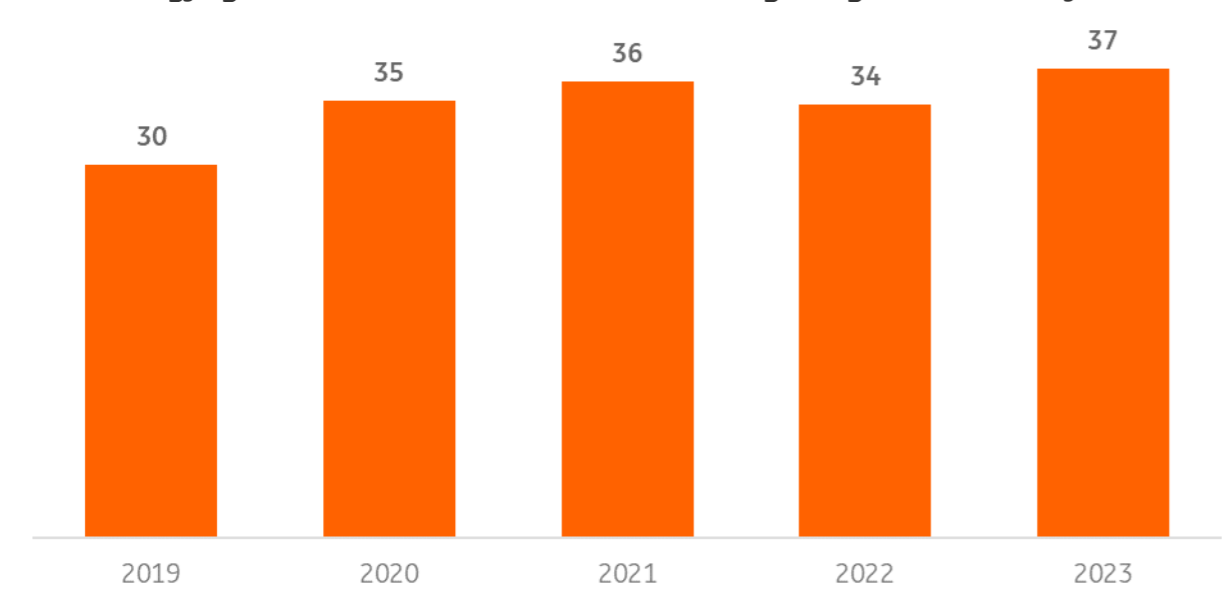
Wyniki badań łączymy z innymi źródłami wiedzy o klientach, między innymi z głosem naszych klientów skategoryzowanym za pomocą elementów sztucznej inteligencji. Analizujemy je w podziale na rodzaj relacji z klientem, produkt, kanał. Pozwala nam to lepiej zrozumieć kontekst i podejmować adekwatne działania.

Segment detaliczny

W 2023 roku obserwujemy wzrost wartości NPS dla ING. Dla ogółu klientów wyniósł średnio 28 (wynik roczny) dla czterech kwartałów, podczas gdy rok wcześniej wynosił 25 punktów. Ten wynik pozwolił utrzymać pozycję lidera zestawienia rocznego oraz 16-sto punktową przewagę wobec średniej rynkowej.

Dla klientów utrzymujących główną relację z naszym bankiem, wskaźnik NPS wzrósł z 34 punktów w 2022 roku do 37 punktów w 2023 roku, co świadczy o rosnącym zadowoleniu wśród tej grupy klientów. ING po raz kolejny został liderem także tej kategorii.

NPS relacyjny w obszarze klientów detalicznych (główna relacja)



Dane pochodzą z niezależnego syndykatowego badania benchmark NPS (projekt Bermudy) realizowanego przez firmę Minds & Roses. Badanie

zostało przeprowadzone metodą CATI i jest reprezentatywne dla ogółu Polaków, klientów banków, w wieku powyżej 15 lat.

Ponadto, badamy i opomiarowujemy także coraz więcej ścieżek klienta z bankiem. W ankietach klienci ocenili nas oraz podzielili się z nami informacją za co nas cenią, a co moglibyśmy robić lepiej. W tych badaniach wykorzystujemy takie miary jak satysfakcja, CES (Customer Effort Score), FCR (First Contact Resolution).

W ING koncentrujemy się na digitalowych doświadczeniach klientów, jednocześnie dbając o komfort tych, którzy odwiedzają placówki. W kolejnym roku niezmiennie będziemy pracować nad rozwojem badań w obszarze interakcji digitalowych, szczególnie skupiając się na systemie Moje ING. Jest to obszar ważny dla nas oraz naszych klientów, dlatego podchodzimy do niego kompleksowo.

W ciągu roku przeprowadziliśmy także kilka badań realizowanych Metodą Mystery Shopper weryfikując realizację standardów i poziom obsługi klientów odwiedzających nasze miejsca spotkań oraz ING Expressy z różnymi potrzebami produktowymi i serwisowymi.

Obserwujemy wyniki najpopularniejszych rankingów rynku bankowego. Miejsce ING na topowych pozycjach to dla nas informacja, że nasze działania skupione na świadczeniu jak najlepszych usług są doceniane i przynoszą zauważalne rezultaty.

Segment korporacyjny

W 2023 roku utrzymaliśmy pozycję lidera we wszystkich segmentach korporacyjnych (przedsiębiorcy, średnie firmy, duże firmy) osiągając znacząco wyższy wynik wskaźnika poleceń niż średnia rynkowa dla branży:

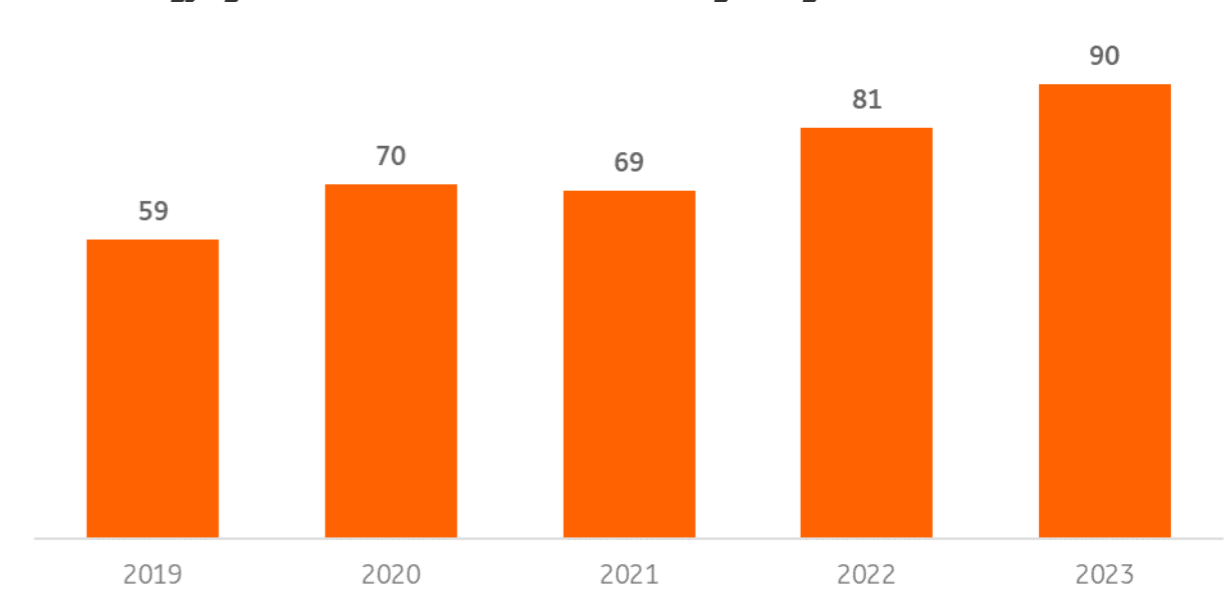
- w obszarze przedsiębiorców wskaźnik NPS wyniósł 42 punkty (analogicznie jak w 2022 roku) i był wyższy o 19 punktów od średniej rynkowej,

- w obszarze średnich firm wskaźnik NPS wyniósł 39 punktów (spadek o 3 punkty w porównaniu do 2022 roku) i był o 24 punkty wyższy od średniej rynkowej,
- w obszarze dużych firm wskaźnik NPS wyniósł 52 punkty (wzrost o 3 punkty w porównaniu do 2022 roku) i był wyższy o 30 punktów od średniej rynkowej.

Podane wartości wskaźników bazują na wynikach badania benchmarków NPS, które jest częścią międzynarodowego projektu badawczego realizowanego przez instytut badawczy IPSOS na zlecenie Grupy ING N.V. (2 fala badania) na rynkach segmentu Business Banking. Pomiary realizowane są głównie metodą CATI.

W obszarze klientów strategicznych wskaźnik NPS relacyjny ukształtował się na poziomie 89,6 punktów (wzrost o 8,6 punktu w porównaniu do 2022 roku). Badanie w tym obszarze jest także częścią międzynarodowego projektu badawczego realizowanego przez Grupę ING N.V.

NPS relacyjny w obszarze klientów strategicznych



Mierzymy nie tylko NPS relacyjny – we wszystkich segmentach prowadzimy także kontrolę CX na poziomie transakcyjnym. Regularnie gromadzimy



opinie przedstawicieli firm dla kluczowych procesów i kanałów w ramach 9 punktów styku. W 2023 roku zgromadziliśmy ponad 23 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.:

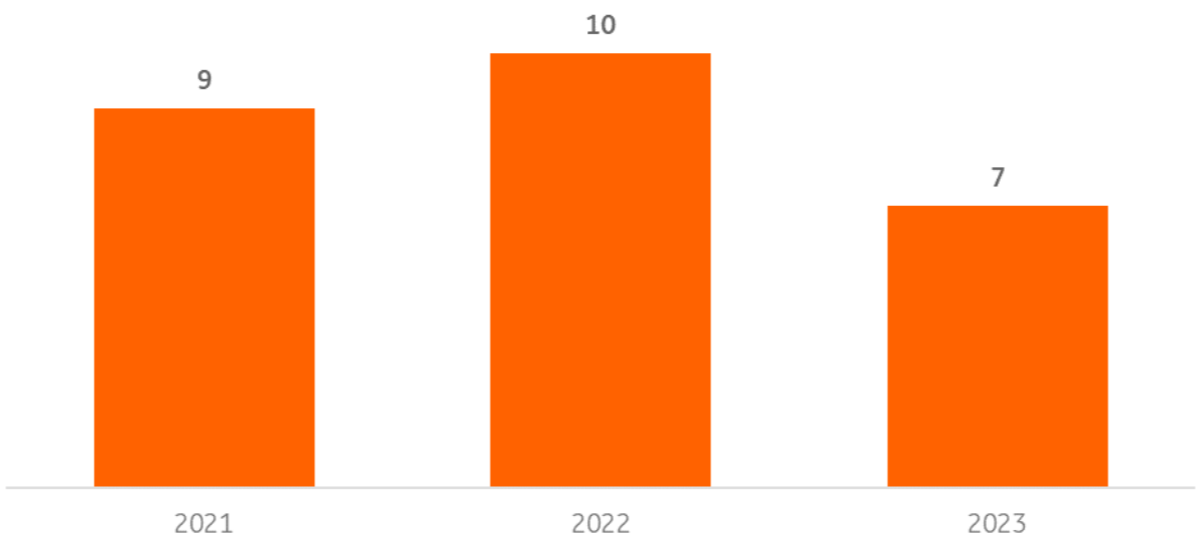
- wysokim ocenom kanałów cyfrowych do obsługi firm, za pośrednictwem których klienci mogą załatwić online większość spraw bankowych,
- wysokiemu poziomowi jakości obsługi za pośrednictwem sieci oddziałów, doradców firmowych oraz infolinii dla firm,
- konsekwentnemu wspieraniu firm oraz dostosowywaniu oferty i obsługi do zmieniających się potrzeb klientów i uwarunkowań rynkowych,
- postrzeganiu marki jako wiarygodnego i godnego zaufania partnera.

Reklamacje

Reklamacje klientów dostarczają nam ważnych informacji o jakości świadczonych przez nas usług. Na podstawie analizy zgłoszeń możemy reagować, wprowadzać usprawnienia i dbać o wzajemne relacje.

Naszym celem jest jak najszybsza obsługa zgłoszeń – wiele z nich (w 2023 roku 43%) obsługujemy w dniu zgłoszenia, a średni czas obsługi reklamacji skróciliśmy z 10 dni w 2022 roku do niecałych 7 dni w 2023 roku.

Średni czas obsługi reklamacji (dni kalendarzowe)



Zdajemy sobie sprawę, że sytuacja, w której klient decyduje się na złożenie reklamacji nie jest dla niego komfortowa, dlatego zależy nam aby ten proces był prosty, intuicyjny, dopasowany do potrzeb klienta i dostępny na wyciągnięcie ręki.

Z końcem 2023 roku udostępniliśmy klientom możliwość samodzielnego złożenia reklamacji w Moim ING. System intuicyjnie, krok po kroku, prowadzi przez proces rejestracji i przekazuje zgłoszenia bezpośrednio do właściwych dla tematu reklamacji analityków. Klient w każdej chwili może sprawdzić w Moim ING jaki jest status zgłoszenia.

W 2023 roku rozszerzyliśmy zakres informowania o statusie zgłoszeń – klient, oprócz reklamacji, może także sprawdzić status złożonej przez siebie dyspozycji. Wprowadziliśmy również nowe głosowe rozwiązanie – Voice Bot, który informuje dzwoniącego na infolinię klienta na jakim etapie jest jego reklamacja. Co najważniejsze, dostęp do tych informacji klienci mają zawsze, niezależnie od dostępności specjalistów na czacie, infolinii czy w miejscu spotkań.

Stale rozwijamy aplikację do obsługi reklamacji – dzięki naszym działaniom system jest wydajniejszy, reklamacje rozpatrywane są szybciej, a kolejne usprawnienia ułatwiają i przyspieszają obsługę reklamacji.

Przyglądamy się też przyczynom składanych reklamacji – daje nam to cenne informacje i wskazówki, w jaki sposób możemy podnosić jakość naszych usług. Stale aktualizujemy bazę wiedzy dostępną w Wirtualnym Asystencie w Moim ING. Dzięki temu, względem ubiegłego roku, zaobserwowaliśmy spadek zgłoszonych reklamacji o 10%.

Obsługa w miejscach spotkań

GRI [3-3]

Nasze miejsca spotkań

Segment detaliczny

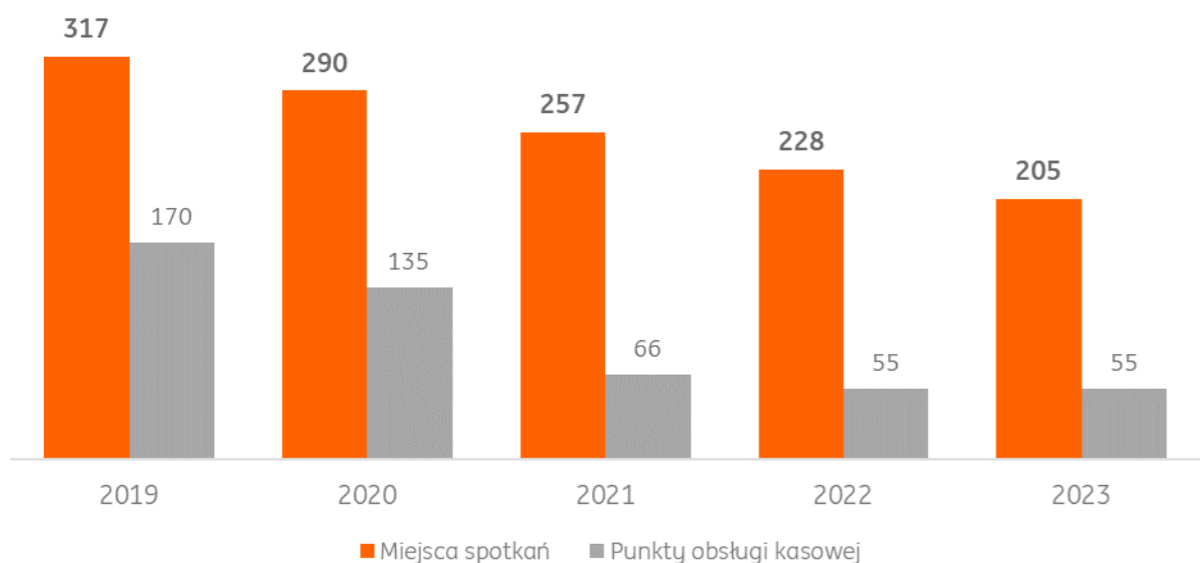
Zgodnie z Regulaminem Organizacyjnym Banku obsługujemy klientów indywidualnych w placówkach bankowych, które dzielimy na:

- 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.



Na koniec 2023 roku mieliśmy 205 miejsc spotkań oraz 55 punktów obsługi kasowej dedykowanych wpłatom i wypłatom gotówki w kasie. Konsekwentnie prowadzimy proces modernizacji placówek bankowych, który polega na zmianie wyposażenia i wystroju oraz wprowadzaniu nowych rozwiązań funkcjonalnych.

Liczba naszych miejsc spotkań



Struktura geograficzna lokalizacji miejsc spotkań na koniec 2023 roku



Kontynuujemy działania optymalizacyjne poprzez relokowanie i konsolidowanie placówek do najatrakcyjniejszych biznesowo lokalizacji w poszczególnych miastach i regionach.

Na koniec 2023 roku bank posiadał również 55 punktów sprzedaży ING Express zlokalizowanych 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.

Segment korporacyjny

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 strategiczni byli natomiast obsługiwani przez Departament Klientów Strategicznych z siedzibą w Warszawie i jego biuro regionalne w Katowicach.

Wdrożenie spotkań wideo do obsługi klientów

W marcu 2023 roku udostępniliśmy klientom zainteresowanym nowym kredytem hipotecznym możliwość spotkania ze specjalistą ING poprzez wideo. Obecnie większość spraw chcemy załatwić zdalnie. Są jednak takie, gdzie mimo wszystko potrzebujemy kontaktu osobistego, rozmowy z ekspertem, przed podjęciem ważnej decyzji. Wypracowane przez nas rozwiązanie idealnie łączy obie te potrzeby.

Klienci mogą samodzielnie umówić się na spotkanie wideo w Moim ING lub poprzez formularz kontaktowy na www.ing.pl. Umawiając się na takie spotkanie, klient może wybrać placówkę z pracownikiem w której chce porozmawiać. W kolejnym kroku zaznacza dogodny dla siebie termin, wpisuje dane kontaktowe i to wszystko. Dodatkowo, jeśli nie znajdzie terminu w wybranej lokalizacji, może skorzystać z opcji rozmowy wideo „tu

i teraz”. Specjalista rozpozna jego potrzeby i przygotuje go do właściwej rozmowy ofertowej.

Wszystkie formalności można załatwić zdalnie, konieczna jest tylko jedna wizyta w miejscu spotkań (w celu podpisania umowy), co niewątpliwie jest dużym atutem całego procesu.

Zdalny kanał wideo wdrażamy i rozwijamy również w innych obszarach naszej oferty. Aktualnie wszyscy doradcy Private Banking są gotowi na w pełni zdalną obsługę swoich klientów. Podczas spotkań wideo mają możliwość zarówno świadczyć usługę doradztwa inwestycyjnego jak i prezentować pełną ofertę oszczędnościowo-inwestycyjną banku. Narzędzie wideo dopełnia naszą strategię pełnej elastyczności i odstępności dla klientów Private Banking w dowolnym kanale. Klienci coraz chętniej z tego rozwiązania korzystają. Połączenie jest w pełni bezpieczne i łatwe – nie wymaga instalowania dodatkowego oprogramowania ani logowania do bankowości. Sama rozmowa nie różni się od tej przeprowadzonej w tradycyjny sposób. Podczas wideo można nie tylko posłuchać ale także zobaczyć, dzięki możliwości współdzielenia ekranu, jak konstruowana jest oferta, składany wniosek kredytowy. Możliwość przesyłania dokumentów poprzez czat to dodatkowy atut.

Bankomaty

W 2023 roku sieć bezprowizyjnych bankomatów dostępnych dla naszych klientów zwiększyła się o ok. 400 urządzeń. Dzięki temu na koniec roku nasi klienci mieli do dyspozycji aż 4,7 tys. bezprowizyjnych bankomatów, a większość z nich umożliwia także wpłatę pieniędzy.

Najważniejsze działania związane z bankomatami/wpłatomatami z logo ING w 2023 roku skupiały się na dwóch aspektach:

- bezpieczeństwo klientów,
- wymiana urządzeń.



W celu wzmocnienia świadomości naszych klientów w zakresie czyhających na nich cyberzagrożeń zaprojektowaliśmy 6 różnych ekranów edukujących. Wyświetlane są one na urządzeniach i ostrzegają klientów między innymi przed podawaniem swoich danych, podawaniem innej osobie kodu BLIK oraz otwieraniem podejrzanych załączników.

Dodatkowo, w sytuacjach w których do naszych klientów dzwonią oszuści podszywający się pod pracowników banku i oczekują wypłaty ich pieniędzy – na urządzeniach wyświetli się ekran uświadamiający klientów o możliwej próbie wyłudzenia. Analogiczne rozwiązanie zostało również wdrożone w Punktach Obsługi Kasowej dla pracowników obsługujących transakcje gotówkowe.

W 2023 roku dużo czasu poświęciliśmy na proces wymiany urządzeń. Wytypowaliśmy najstarsze i najbardziej wyeksploatowane bankomaty / wpłatomaty oddziałowe i zostały one zastąpione zupełnie nowymi urządzeniami. Jednocześnie zdecydowaliśmy się zamienić wszystkie bankomaty monofunkcyjne (które mają wyłącznie funkcję wypłaty) na urządzenia dwufunkcyjne (recyklery), które umożliwiają wypłatę, jak i wpłatę pieniędzy. Łącznie wymienione zostały 232 urządzenia i od 2024 roku każde urządzenie z logo ING to recykler. Kolejną dobrą dla naszych klientów informacją w zakresie bankomatów jest zwiększenie liczby urządzeń dwuwalutowych. W 2023 roku przybyło 10 bankomatów umożliwiających wypłatę Euro, dzięki czemu na koniec roku było 79 takich urządzeń.

Prostota dostępność i elastyczność

GRI [3-3]

SDG 10

Prosta i zrozumiała bankowość

W myśl zasady „Po prostu” od 2014 roku konsekwentnie upraszczamy nasz język. Chcemy, aby język, którego używamy, był dla naszych klientów zrozumiały – dzięki temu mogą łatwiej podejmować świadome decyzje finansowe.

Językowe technologie

W 2023 roku znów postawiliśmy na technologię - tym razem w wersji już bardziej zaawansowanej. Pracowaliśmy nad Prostomatem 2.0 - aplikacją do upraszczania tekstu, która nie tylko oceni i uprości tekst, ale też będzie potrafiła ocenić, tzw. głos marki. Całość opieramy na uczeniu maszynowym. Naszym założeniem było stworzenie takiego algorytmu, który będzie uniwersalny nie tylko w języku polskim, ale również w innych językach w ramach Grupy ING N.V.

Szkolimy

Szkolenie to główne zadanie zespołu Po prostu: sprawdzać, analizować komunikację i prowadzić warsztaty, aby nasi pracownicy pisali jak najprościej. W tym roku jednym z głównych obszarów, którymi się zajmowaliśmy była komunikacja KYC – czyli Know Your Customer, zdrowia finansowego oraz kwestie dostępności cyfrowej.

Możemy się również pochwalić, że 10 osób z naszego banku podeszło do egzaminu i zostało certyfikowanymi ekspertami i ekspertkami prostej polszczyzny Pracowni Prostej Polszczyzny Uniwersytetu Wrocławskiego. To prestiżowe osiągnięcie - Pracownia to jedna z najlepszych jednostek

akademickich zajmujących się prostym językiem w Polsce. A egzamin do łatwych nie należał.

Promujemy prosty język

Szeroko promujemy ideę prostego języka, dzielimy się wiedzą i naszymi doświadczeniami.

W 2023 roku zorganizowaliśmy już 5. konferencję o prostym języku w ING. 28 listopada 2023 roku w katowickiej centrali ING gościliśmy 200 gości, a online oglądało nas ponad 1 300 osób. O prostym języku z różnych perspektyw opowiedziało szerokie grono ekspertów i ekspertek. Zawsze staramy się, aby tematyka była bardzo różnorodna. Nie tylko ze strony bankowej czy komercyjnej, ale też publicznej. Dlatego w tym roku gościliśmy, m.in. zespół projektujący komunikację aplikacji mObywatel. Było również o języku prawa, czyli *legal designie*, oraz języku inkluzywnym. Nasza konferencja to zawsze potężna dawka wiedzy, inspiracji i dobrych praktyk. Konferencja już na stałe wpisała się w kalendarze jesiennych konferencji.

Odbiorcy widzą i doceniają nasze starania. W 2023 roku po raz kolejny byliśmy numerem 1 w badaniu marki Kantara, w branży finansowej - pytanie o prosty język.

Wdrażamy funkcjonalność mObywatel

Od 1 września 2023 roku akceptujemy na równi z dowodem osobistym nowy dokument tożsamości – mDowód. Abyśmy mogli weryfikować klienta w procesach kredytowych na podstawie elektronicznego dokumentu, wykonaliśmy modyfikacje procesów i systemów. Klient będzie w stanie wskazać mDowód jako dokument, na podstawie którego chce być w przyszłości identyfikowany w banku.



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.

Kontakt telefoniczny i pisany

Zdalny kontakt naszych klientów wspieramy poprzez infolinię, nowoczesny czat w bankowości internetowej i aplikacji mobilnej, formularze kontaktowe oraz w social mediach. W 2023 roku nasi specjaliści na infolinii obsłużyli ponad 2,15 mln telefonów przychodzących, przeprowadzili ponad 520 tys. czatów i odpisali na 155 tys. maili i 130 tys. postów w social mediach.

Pomoc klientom w Moim ING

W dalszym ciągu rozbudowujemy naszą sekcję pomocową w bankowości internetowej i aplikacji mobilnej Moje ING. W 2023 roku na bieżąco aktualizowaliśmy najczęstsze tematy poruszane przez naszych klientów aktualizując bazę FAQ i odpowiedzi naszego Chatbota - Wirtualnego Asystenta. Na koniec roku chatbot w Moim ING dysponował bazą 3,4 tys. faktów, którymi udało mu się obsłużyć blisko 130 tys. rozmów na czacie.

Boty głosowe

Cały czas rozbudowujemy kompetencje naszego Voicebota – Ingi. Dbamy o to, by pomagała naszym klientom w doraźnych sprawach bez potrzeby oczekiwania na połączenie ze specjalistą. W 2023 roku odebrała ona ponad 2,7 mln połączeń telefonicznych od naszych klientów, odpowiadając na ich najczęstsze pytania i wskazując rozwiązania dla problemów. Udział połączeń obsługiwanych przez Inge systematycznie rośnie – w 2023 roku wyniósł już ponad 50%, a za ostatni kwartał ponad 70%.

Media społecznościowe

Jako ING Bank Śląski jesteśmy aktywni na wszystkich największych platformach społecznościowych w Polsce. Media społecznościowe to dla nas ważny kanał komunikacji z klientami, gdzie możemy na bieżąco reagować na ich pytania i wątpliwości. 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 2023 roku:

- byliśmy drugim bankiem, o którym internauci najczęściej rozmawiali w mediach społecznościowym i trzecim, pod względem sentymentu opinii,

- trafiło do nas ponad 130 tys. pytań i komentarzy. Ponad 80% tych rozmów miało miejsce na Facebooku, ale klienci kontaktowali się z nami też na Instagramie, YouTube, TikToku, X (dawny Twitter), LinkedInie, w sklepach Google Play, App Store, a nawet na Wykopie,
- na YouTube nasz content video przyciągnął największą ze wszystkich profili bankowych liczbę subskrybentów – 244 tys., a internauci najczęściej wchodziłi z nami w interakcje w porównaniu do innych profili bankowych.

Edukujemy i dzielimy się wiedzą

GRI [3-3]

Dostępność wiedzy i edukacja klientów detalicznych

Centrum Eksperckie Pomagam Dbać o Finansową Przyszłość niezmiennie realizuje misję zapewniania naszym klientom dostępu do wiedzy - nie tylko na temat oferty oszczędnościowo-inwestycyjnej, ale również bieżącego otoczenia rynkowego i funkcjonowania rynku finansowym.

Podobnie jak w minionym roku proponowaliśmy klientom Private Banking zarówno spotkania online jak i lokalnie organizowane spotkania stacjonarne, w różnych miastach. Łącznie odbyło się ok 40 takich wydarzeń.

Przygotowaliśmy spotkania online z myślą o klientach bankowości detalicznej. 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.

Kontynuujemy Cykliczny Biuletyn Inwestycyjny dla klientów Banku. Eksperci z Centrum Kompetencji Inwestycyjnych przygotowują dla klientów comiesięczne komentarze rynkowe w postaci e-Biuletynu, dostępnego na stronie <https://www.ing.pl/wiem/inwestowanie/aktualnosci-dla-inwestorow>.



Klienci znajdują w nich podsumowania kluczowych wydarzeń na rynku oraz ocenę perspektyw dla kierunków dalszego rozwoju.

Edukacja finansowa poprzez Moje ING

Wspieramy naszych klientów w zarządzaniu codziennymi finansami i podpowiadamy jak mogą organizować swoje finanse w Moim ING. W 2023 roku zachęcaliśmy klientów do aktywnego korzystania z narzędzi ułatwiających zarządzanie finansami, m.in. analizy wydatków, budżetu, usługi Dodaj konto z innego banku, zaplanowanych płatności czy możliwości blokowania subskrypcji kartowych. Koncentrujemy się na wspieraniu zdrowia finansowego naszych klientów. Edukujemy ich i motywujemy do aktywnego budowania bezpieczeństwa finansowego – teraz i w przyszłości.

W ramach wspierania zdrowia finansowego naszych klientów do istniejącej strony ing.pl/wiem dodaliśmy nową sekcję Zdrowie finansowe z ciekawymi artykułami poruszającymi tematy, którymi interesują się nasi klienci. Najbardziej popularne to: planowanie budżetu, oszczędzanie w trudnych czasach, racjonalne pożyczanie. Treści oparte są na badaniach wewnętrznych i zewnętrznych, strona pełni rolę edukacyjną i nie służy do promowania naszych usług.

Stronie towarzyszy quiz – krótka ankieta, dzięki której użytkownicy mogą w lekkiej formie zbadać swoje podejście do finansów. Na podstawie wyników proponujemy im listę artykułów z poradami, które pomogą im zarządzać swoim budżetem i oszczędnościami.

Nauka inwestowania w Moim ING

Udostępniliśmy w Moim ING zestaw poradników dla klientów zainteresowanych produktami inwestycyjnymi w banku. Artykuły podzielone są na trzy poziomy – od inwestorów początkujących lub chcących dopiero wejść w świat inwestycji, przez średniozaawansowanych, aż do zaawansowanych. W prosty i przystępny sposób tłumaczymy

najważniejsze zjawiska, terminy i mechanizmy kierujące światem inwestycji oraz uczymy świadomego i odpowiedzialnego zarządzania pieniędzmi.

Webinary i spotkania online dla klientów segmentu korporacyjnego

Rok 2023 to także seria webinarów dedykowanych klientom korporacyjnym, przygotowanych przez naszych ekspertów. Chcąc dostarczyć klientom aktualnej i wiarygodnej wiedzy o gospodarce w Polsce i na świecie, informacji o bankowych rozwiązaniach produktowych oraz zmianach, które mogą mieć istotny wpływ na ich biznes, przeprowadziliśmy 11 spotkań online o różnorodnej tematyce. W naszych webinarach wzięło udział blisko 4 tysiące osób, a ich nagrania dostępne na kanale @ING Polska na YouTube obejrzało prawie 30 tysięcy widzów.

Wielokrotnie staraliśmy się pokazywać naszym klientom, że dostarczamy im aktualne i istotne know-how dla ich biznesów, dlatego tradycyjnie już zrealizowaliśmy spotkanie online, które poprowadził główny ekonomista Biura Analiz Makroekonomicznych w ING Banku Śląskim. Podczas webinaru nasz ekspert omówił między innymi jakie mogą być konsekwencje w związku ze skokiem stóp procentowych na świecie po 40 latach stopniowego spadku, a także przedstawił analizę sytuacji w Polsce i zagranicą.

Szczególnym zainteresowaniem cieszyła się również seria webinarów organizowanych przez zespół ING Księgowość, spośród których należy wyróżnić:

- Webinaria realizowane dla przyszłych przedsiębiorców chcących założyć jednoosobową działalność gospodarczą lub spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością. Podczas tych wydarzeń eksperci ING Księgowość opowiedzieli o wszystkich najważniejszych sprawach związanych z otwarciem i prowadzeniem jednoosobowej działalności gospodarczej, omówili ile kosztuje założenie firmy, przekazali wskazówki w zakresie wyboru formy opodatkowania i PKD, omówili dofinansowania i zniżki dla

nowych przedsiębiorców oraz zmiany w płatnościach składek ZUS w 2023 roku i pokazali, jak zaplanować strategię marketingową, chcąc pozyskać pierwszych klientów w internecie. Podczas webinaru, eksperci ING Księgowość opowiedzieli o najważniejszych zagadnieniach związanych z zakładaniem i rozliczaniem spółek, pokazali jak w prosty sposób otworzyć firmę przez Internet, a także omówili kwestie związane z przygotowaniem niezbędnych dokumentów i księgowością.

- Kolejny webinar z cyklu „Windykacja należności”, który zrealizowaliśmy ponownie z naszym partnerem, firmą Kaczmarzski Inkaso. Podczas spotkania nasi eksperci opowiedzieli o tym, jak skutecznie radzić sobie z odzyskiwaniem pieniędzy od dłużników, omówili największe zagrożenia związane z utratą płynności finansowej przez firmę, a także zaprezentowali fakty i mity o usłudze windykacji.
- Webinar poświęcony tematyce Krajowego Systemu eFaktur. Podczas spotkania, eksperci ING Księgowość opowiedzieli dokładnie o nowym systemie, który będzie rejestrował i przechowywał faktury w ustrukturyzowanej formie, przedstawili najważniejsze informacje dotyczące nadchodzących zmian, które będą obowiązywać każdego przedsiębiorcę, omówili jak przygotować swoją firmę do uruchomienia KSeF, a także odpowiedzieli na wiele pytań, które zadali uczestnicy podczas spotkania.

Na wyróżnienie zasługują tutaj również webinary z obszaru ESG:

- Webinar dotyczący kredytu ekologicznego z dotacją BGK, podczas którego nasi eksperci do spraw finansowania unijnego omówili kto może skorzystać z kredytu ekologicznego, jaką kwotę dofinansowania może otrzymać, jakie koszty kwalifikowane mogą być sfinansowane kredytem ekologicznym oraz jak wygląda proces wnioskowania i oceny wniosków.
- Webinar o kalkulatorze śladu węglowego na Firmove.pl, który stworzyliśmy we współpracy z naszym Partnerem – Fundacją Climate



Strategies Poland. Podczas spotkania omówiliśmy czym jest ślad węglowy, jak budować i wzmacniać przewagę konkurencyjności klimatycznej, jak samodzielnie i bezpłatnie można obliczyć ślad węglowy firmy oraz zaprezentowaliśmy jak działa kalkulator śladu węglowego na Firmove.pl.

Organizujemy również Okrągłe Stoły sprzyjające wymianie wiedzy między przedstawicielami różnych sektorów, m.in. w zakresie działań na rzecz zrównoważonego rozwoju. Więcej o nich piszemy [tutaj](#).

Edukacja o bezpieczeństwie

Rok 2023 to rozwój produktów – a tym samym i szeroko rozumianej komunikacji – wspierających bezpieczeństwo klientów w sieci. Na tej kanwie powstał Pakiet bezpieczeństwa, w ramach którego promowaliśmy ubezpieczenie Moja ochrona, a także usługę CyberRescue, weryfikację behawioralną oraz Alerty BIK, z których klienci mogą korzystać za darmo. 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 2023 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,
- podszycanie 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.

Pomagamy klientom bezpiecznie bankować w Moje ING

Chcemy, aby nasi klienci dobrze poznali funkcjonalności naszej aplikacji. Już ponad 90% nowych klientów, którzy otwierają relacje w miejscu spotkań bankuje w aplikacji.

Dbamy aby podczas rozmów z klientami pokazywać nie tylko jak załatwiać w prosty sposób codzienne sprawy, kupować kolejne produkty i usługi oraz korzystać z funkcjonalności naszej aplikacji, ale także rozmawiać o tym jak bezpiecznie z niej korzystać. Ważnym aspektem rozmów z naszymi klientami są informacje o zasadach bezpieczeństwa. Pomagamy włączyć darmowe zabezpieczenia dla naszych klientów – jak np. weryfikację behawioralną i CyberRescue. Po udostępnieniu w lipcu 2023 roku uwierzytelnienia kluczem zabezpieczeń U2F, klienci aktywują swój pierwszy klucz przy wsparciu naszych specjalistów. Konsekwentnie wspieramy i edukujemy naszych klientów w identyfikowaniu i unikaniu niebezpiecznych sytuacji podczas bankowania na komputerze i smartfonie. Przypominamy aby: nigdy nie podawali pełnego hasła, nie udostępniali nikomu loginu, PINu i danych karty ani kodów autoryzacyjnych. Zwracali

uwagę i czytali dokładnie treści SMSów oraz sprawdzali poprawność danych zatwierdzanej operacji. Dużą uwagę przykładamy do komunikacji telefonicznej z klientami, aby nie mieli wątpliwości kiedy dzwoni do nich pracownik banku, jak w czasie takiej rozmowy postępować, zachować ostrożność i zweryfikować takie połączenie.

Bezpieczniejsze logowanie – klucz U2F

Troska o bezpieczeństwo klientów jest na pierwszym miejscu. Dlatego jako jeden z pierwszych banków w Polsce wdrożyliśmy dodatkowe zabezpieczenie w postaci klucza sprzętowego U2F, którym nasi klienci mogą potwierdzać logowanie do Mojego ING. Klucz działa zarówno dla przeglądarek, jak i aplikacji mobilnej. Można go używać wpinając do portu USB komputera lub bezprzewodowo, przy pomocy bluetooth lub NFC. Klienci, którzy korzystają z logowania kluczem, są dodatkowo zabezpieczeni nawet w sytuacji, gdy ktoś skradnie ich login i hasło. Na koniec 2023 roku ponad 3 tysiące naszych klientów korzystało z tego zabezpieczenia.

Na początku 2023 roku wprowadziliśmy silne uwierzytelnianie podczas logowania z przeglądarki. Klienci, oprócz loginu i hasła, proszeni są o uwierzytelnienie drugim faktorem (potwierdzeniem w aplikacji mobilnej, kodem z SMS-a lub kluczem U2F). Mają również możliwość dodania swojej przeglądarki jako zaufanej, wtedy o dodatkowe uwierzytelnienie będziemy prosić tylko co 90 dni. Zmiana zwiększa bezpieczeństwo klientów nawet w sytuacji, gdy ich dane dostępne do Mojego ING trafią w niepowołane ręce.

Bezpieczeństwo w ING Business

Wprowadziliśmy dodatkowe mechanizmy monitoringu transakcji, zwiększając tym samym poziom bezpieczeństwa klientów w systemie. Nowa funkcjonalność ma na celu wychwytywanie potencjalnych incydentów bezpieczeństwa i ochronę środków klienta w banku.



Spotkania z klientami średnich i dużych firm oraz strategicznymi

W segmencie klientów średnich i dużych firm oraz klientów strategicznych wspieramy naszych klientów w obszarach digitalizacji i bezpieczeństwa cyfrowego. Prowadzimy zamknięte webinary online lub zapraszamy na spotkania na żywo. Tematem tych spotkań były:

- cyberbezpieczeństwo,
- nowy moduł Karty w ING Business,
- rozwiązania self-service w ING Business,
- ING WebService,
- Trade Finance.

Dzięki rozwiązaniom, jakie oferujemy nasi klienci mogą osiągać własne cele związane z efektywnością i automatyzacją korporacyjnych procesów finansowych. Koniecznie w bezpieczny sposób. Klienci bardzo to doceniają, a my dzięki nim śledzimy implementację trendów technologicznych w różnych sektorach funkcjonowania gospodarki.

Więcej o naszych działaniach w obszarze cyberbezpieczeństwa piszemy w rozdziale [Bezpieczeństwo banku i klientów](#).



ING dla środowiska (E)

Deklaracja Ekologiczna	187
Wspieramy innowacje na rzecz zrównoważonego rozwoju	188
Zrównoważone finansowanie	189
Emisje gazów cieplarnianych	192
Kierunki działania naszego banku w zakresie redukcji emisyjności	201
Gospodarowanie zasobami naturalnymi	204
Ujawnienie taksonomiczne	207



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 środowisko. Redukujemy nasz ślad węglowy.

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 zrównoważony rozwój i odpowiedzialnie zarządzamy ryzykiem środowiskowym. Degradacja środowiska naturalnego wymiennie i negatywnie wpływa na nasze życie. Czujemy, że przyszłość 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. W listopadzie 2023 roku opublikowaliśmy dokument „Kierunki działania ING BSK w zakresie redukcji emisyjności”, który określa ambicje dotyczące redukcji emisji w gospodarce własnej i portfelu kredytowym. Prezentujemy w nim inicjatywy dekarbonizacyjne i dotychczasowe postępy na drodze do zmniejszenia emisji gazów cieplarnianych. Precyzujemy również plan wsparcia klientów w ich zrównoważonej transformacji. Pełna treść dokumentu dostępna jest [tutaj](#).

Status realizacji celów z Deklaracji Ekologicznej na koniec 2023 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 2023 roku nasze łączne zaangażowanie względem takich klientów wyniosło 340 mln zł, czyli o 22% mniej niż przed rokiem, w tym zaangażowanie bilansowe wyniosło 51 mln zł brutto (-84% r/r), a zaangażowanie pozabilansowe wyniosło 289 mln zł (+150% r/r). Ekspozycja bilansowa na koniec 2023 roku stanowi 0,06% wartości brutto należności od klientów segmentu korporacyjnego względem 0,36% rok wcześniej. Ta znacząca redukcja zaangażowania wynika ze spłat dokonanych przez klientów zaklasyfikowanych jako węglowych. W 2022 roku doszło na rynku do fuzji, w związku z którą, klient sklasyfikowany na koniec 2021 roku jako węglowy nie jest już tak rozpoznawany. Wynika to z faktu, że ten klient jako podmiot

prawny przestał istnieć, a jego sukcesor generalny nie spełnia kryteriów definicji klienta węglowego. Na koniec 2022 i 2023 roku ta łączna ekspozycja - rozumiana jako kwota przyznanego limitu - wynosiła 1 mld zł, z czego 800 mln zł na koniec 2022 roku i 1 mld zł na koniec 2023 pozostała 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 stopniowy i dobrze zaplanowany. Chcemy pomóc naszym klientom w efektywnym wdrożeniu transformacyjnych zmian, jednocześnie nie rezygnując z celów środowiskowych. Na koniec 2023 roku nasze bilansowe zaangażowanie względem klientów z branży wydobywania paliw kopalnych (*upstream oil and gas*) wyniosło 4,0 mln zł brutto i obniżyło się o 56% względem 2019 roku, podczas gdy nasze zaangażowanie pozabilansowe wyniosło 0,9 mln zł i zmniejszyło się o 94% względem 2019 roku. Ekspozycja bilansowa na koniec 2023 roku stanowi 0,004% wartości brutto należności od klientów segmentu korporacyjnego.

Dodatkowo bank, zgodnie z polityką w zakresie ryzyka środowiskowego i społecznego, nie finansuje branży tytoniowej oraz innych branż negatywnie wpływających na obszary chronione, leśnictwo czy dobrostan zwierząt.

Do końca 2023 roku przeznaczyliśmy:

- W latach 2015-2023 13,2 mld zł w obszarze korporacyjnym na finansowanie Odnawialnych Źródeł Energii (4,1 mld zł) oraz projektów proekologicznych (9,1 mld zł). Naszym celem na koniec 2023 roku było 4,5 mld zł.
- 524 mln zł na wsparcie Jednostek Samorządu Terytorialnego w inwestycjach w projekty prośrodowiskowe. Naszym celem na koniec 2023 roku było 500 mln zł.
- 337mln 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. Naszym celem na koniec 2023 roku było 300 mln zł.

Wdrożyliśmy ofertę na finansowanie projektów związanych z energią prosumencką w segmencie detalicznym dla klientów indywidualnych. Obecnie klienci mogą skorzystać z oferty Pożyczka na lepsze, która może być przeznaczona m.in. na instalacje fotowoltaiczne, zakup roweru czy hulajnogi. Dodatkowo, oferujemy klientom



detalicznym kredyt hipoteczny na energooszczędne domy z udokumentowanym niskim zużyciem energii (Kredyt na energooszczędny dom).

W 2021 roku włączyliśmy kredyty mieszkaniowe do TERRA - inicjatywy Grupy ING N.V. 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 2023 roku aktywa o wartości 400 mln zł stanowiły inwestycje w fundusze zgodne z artykułami 8 i 9 SFDR.

W 2023 roku zorganizowaliśmy kolejne dwie edycje Programu Grantowego ING i wypłaciliśmy granty w łącznej kwocie 2 mln zł dla start-upów i młodych 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 mentoring dostosowany do ich potrzeb.

Jednym z założeń zapisanych w nowej Deklaracji Ekologicznej jest osiągnięcie neutralności klimatycznej do 2030 roku w zakresie I i II w ujęciu *market-based* (podsumowanie działań z 2023 roku znajduje się [tutaj](#)). W 2023 roku zredukowaliśmy nasz ślad węglowy w zakresie I i II o 30,0% (ujęcie *market-based*) względem roku bazowego (2019).

W ramach działań edukacyjnych razem z Fundacją ING Dzieciom do 2023 roku nieodpłatnie przekazaliśmy 10 100 egzemplarzy książki dla dzieci „Ty też możesz uratować świat. Ekoopowieści z Pietruszkowej Woli” wydanej przez nasz bank. Nasz cel z Deklaracji Ekologicznej zakładał 25 000 sztuk do końca 2023 roku. Jednak ze względu na wzrost kosztów druku i dystrybucji książek, musieliśmy zmienić realizację tego celu - stworzyliśmy atrakcyjny pakiet edukacyjny online (elektroniczną wersję książki oraz audiobooka). Obecnie promujemy książkę w wersji online na stronie fundacji. Dotarliśmy z książką w formie elektronicznej do ponad 14 tys. (100%) szkół podstawowych w Polsce.

W latach 2021-2023 wspólnie z partnerami zewnętrznymi zrealizowaliśmy także program edukacyjny na temat zmian klimatu dla kilkuset szkół podstawowych. W I edycji programu „Ocalimy świat”, która zakończyła się w 2023 roku, wzięło udział ponad 34 tysiące uczniów z 416 placówek z 307 miejscowości w całym kraju. Jednocześnie aktywnie wspieramy wolontariat pracowniczy. Więcej w rozdziale [ING dla społeczności](#).

Wspieramy innowacje na rzecz zrównoważonego rozwoju

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. Wiemy, że przyszłość to nasza wspólna odpowiedzialność, dlatego aktywnie wspieramy innowacyjne działania na rzecz zrównoważonego rozwoju.

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 przeznaczaliśmy 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). W 2023 roku kontynuowaliśmy inicjatywę. W trzeciej edycji postawiliśmy wyzwanie „Jak możemy dbać o zasoby czystej wody?” (SDG 6). W czwartej edycji po raz pierwszy podjęliśmy tematy społeczne i poszukiwaliśmy rozwiązań, które wspierają zdrowe życie w każdym wieku (SDG 3).

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 innowacyjne rozwiązania potrzebują grantów na rozwój pomysłów, mentoringu, partnerów biznesowych oraz promocji. Te wszystkie elementy zawarliśmy w Programie.

Program Grantowy ING cieszy się bardzo dużym zainteresowaniem – łącznie w czterech edycjach zgłosiło się już ponad 650 start-upów i młodych naukowców. 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](#).



Kalkulator śladu węglowego dla firm

W sierpniu 2023 roku udostępniliśmy kalkulator śladu węglowego dla firm w serwisie Firmove.pl. Kalkulator umożliwia kompleksowe i bezpłatne obliczanie emisji gazów cieplarnianych w zakresie I i II. Kalkulator został przygotowany we współpracy z ekspertami Fundacji Climate Strategies Poland, która zajmuje się liczeniem śladu węglowego firm i miast, strategiami dekarbonizacji, edukacją klimatyczną oraz działaniami na rzecz rzetelnego informowania o zmianie klimatu.

To dostępne dla wszystkich, bezpłatne, wygodne, intuicyjne narzędzie, pozwalające w przystępny sposób rzetelnie wyliczać dane dotyczące własnych emisji firmy. Kalkulator odpowiada na potrzeby firm, które poszukują rozwiązań ułatwiających zaadresowanie rosnących oczekiwań regulatorów czy konsumentów w obszarze zrównoważonego rozwoju. Kalkulatorowi towarzyszą liczne treści edukacyjne publikowane na Firmove.pl.

Każda firma, która uzupełni kalkulator danymi, uzyska automatycznie wygenerowany raport (możliwy także do pobrania w formacie pdf). Raport, oprócz wyników, zawiera informacje na temat stosowanego standardu obliczeń, dźwigni redukcji śladu węglowego firmy oraz przykłady pomagające zrozumieć skalę otrzymanego wyniku. Wyliczenia są dokonywane zgodnie ze standardem GHG Protocol i oparte o około 500 uwzględnionych w kalkulatorze wskaźników, w tym wskaźniki emisyjności pozyskane od poszczególnych krajowych dostawców energii elektrycznej i ciepłej. Wskaźniki będą systematycznie aktualizowane dla kolejnych okresów.

Link do kalkulatora: [Kalkulator śladu węglowego | Firmove](#)

Wspieramy pracowników w projektowaniu zrównoważonych innowacji

W czerwcu 2023 roku zorganizowaliśmy autorski Masterclass dla naszych service designerów w ING, którego tematem przewodnim było *Humanity Centered Design*. To podejście do projektowania usług, w którym łączymy „obsesję” na punkcie dostarczania wyjątkowych doświadczeń dla klientów z troską o pozytywny wpływ naszych rozwiązań na ludzi, środowisko i społeczność. Masterclass był elementem ścieżki rozwojowej zaprojektowanej dla service designerów na 2023 rok, w której uwzględniliśmy takie obszary jak *humanity centered design*, *futures thinking* oraz *data-driven*.

Kwestie ESG towarzyszyły nam również podczas ostatniej edycji CX Day – corocznego, międzynarodowego wydarzenia poświęconego kreowaniu rozwiązań w całej Grupie ING N.V., które ułatwią bankowanie naszym klientom. Zadaniem tej edycji w Pionie Klientów Biznesowych i Pionie Wholesale Banking było opracowanie wyróżniających rozwiązań, które będą wspierać naszych klientów biznesowych w rozwoju ich firm m.in. poprzez

budowanie świadomości w zakresie ESG i pomagać im w transformacji środowiskowej. Więcej można przeczytać [tutaj](#).

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, aby jak najlepiej adresować potrzeby klientów, jakie stawia przed nimi proces transformacji w kierunku gospodarki neutralnej klimatycznie.
- W ING stawiamy na edukację. Łączymy lokalną ekspertyzę z międzynarodowym doświadczeniem Grupy ING N.V., 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.
- Klientom z szerokiego grona średnich i dużych firm został udostępniony kredyt inwestycyjny wspierający zrównoważony rozwój, dzięki któremu firmy mają szansę sfinansować swoje cele na preferencyjnych warunkach.
- Klientom z obszaru średnich i dużych firm została udostępniona specjalna oferta leasingu wpierająca 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 zrównoważonego finansowania, stale rozwijamy naszą ofertę produktową. Będąc częścią globalnej organizacji, korzystając z doświadczenia oraz wiedzy sektorowej naszych ekspertów, w 2023 roku aktywnie kontynuowaliśmy działania wspierające klientów w dążeniu do neutralności klimatycznej. W ofercie mamy rozwiązania skierowane na zaspokojenie potrzeb wynikających z procesu transformacji – finansujące bezpośrednio aktywa zrównoważone, jak i wspierające proces ich wzrostu.

W ujęciu sektorowym działamy tam, gdzie widzimy potrzeby 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 innych sektorach strukturyzując finansowanie z komponentem ESG dzięki umowom o łącznej wartości 2,22 mld zł (przedstawiona wartość jest udziałem naszego banku w podpisanych umowach).

Zrównoważone finansowanie

Poniżej prezentujemy wybrane transakcje, które przeprowadziliśmy w 2023 roku:

- Braliśmy udział w strukturyzowaniu finansowania bankowego dla Grupy Polsat Plus, w łącznej kwocie 8 255 mln zł i 506 mln euro, pełniąc rolę jednego z Globalnych Bankowych Koordynatorów oraz ESG Junior Coordinator. Finansowanie jest przeznaczone m.in. na realizację strategii Grupy Polsat Plus skoncentrowanej na inwestycjach w produkcję czystej energii i zostało powiązane z realizacją celów z tej strategii (w tzw. formule Sustainability Linked Loan).
- W sektorze transportu i logistyki Sustainability Linked Loan wprowadziliśmy również w strukturze finansowania dla Rohlig Suus Logistics S.A., operatora logistycznego, dodając komponent ESG w postaci ratingu EcoVadis.
- Dołączyliśmy do konsorcjum banków finansujących spółkę TELE-FONIKA Kable S.A., biorąc udział w transakcji refinansowania dotychczasowego zadłużenia spółki oraz finansowania nakładów inwestycyjnych na łączną kwotę 1,95 mld zł, z udziałem ING Banku Śląskiego w wysokości 265 mln zł. Umowa konsorcjalna została ustrukturyzowana w formule Sustainability Linked Loan i zawiera cele ESG zgodne ze strategią ESG spółki, w zakresie wysokości emisji oraz wykorzystania materiałów z recyklingu w procesie produkcyjnym spółki.

- W IV kwartale 2023 podpisaliśmy aneks do umowy kredytu konsorcjalnego z Inter Cars w zakresie wydłużenia oraz zwiększenia finansowania, uzależniając jednocześnie marże od realizacji celów w zakresie równoważonego rozwoju (wprowadzając formułę Sustainability Linked Loan). W tej transakcji pełniliśmy rolę jednego z dwóch Koordynatorów ESG strukturyzując cele ESG oraz wdrażając je do umowy.
- Formułę Sustainability Linked Loan wdrożyliśmy również do istniejącego finansowania udzielonego jednej z wiodących firm sektora FMCG w Centralnej i Wschodniej Europie (poprzez dodanie mechanizmu dostosowania marży do ratingu EcoVadis).

W obszarze średnich i dużych firm 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 cele i zrobić to na korzystnych warunkach, bo zrezygnowaliśmy z marży banku w pierwszym okresie inwestycji (dla kredytu wspierającego zrównoważony rozwój).

Finansowanie projektów OZE, wspieranie transformacji energetycznej

Nieustającym priorytetem w naszej działalności są projekty realizowane z troską o środowisko naturalne.

[wskaźnik własny - 1]

Finansowanie OZE przez segment korporacyjny					
mln zł	2019	2020	2021	2022	2023
Fotowoltaika	63,2	723,9	174,8	1 359,8	72,1
Energetyka wiatrowa	0,0	273,2	136,9	203,9	688,4
Energetyka wodna	0,0	27,6	24,0	0,0	0,0
Biogazownie	0,0	14,6	0,0	0,0	37,6
Razem	63,2	1 039,3	335,7	1 563,7	798,2

W III kwartale 2023, w ramach międzynarodowego konsorcjum instytucji finansowych, podpisaliśmy umowę kredytową ze spółką Baltic Power. Pełniliśmy tu rolę koordynatora ESG. Transakcja dotyczyła budowy pierwszej morskiej farmy wiatrowej o mocy do 1,2 GW, a całkowity budżet tej inwestycji to ok. 4,73 mld euro. To najbardziej zaawansowana inwestycja na obszarze Polskiej Wyłącznej Strefy Ekonomicznej Morza Bałtyckiego. Udzieliliśmy

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

również nowego finansowania naszemu klientowi INTEC EU, który specjalizuje się w opracowywaniu i budowaniu wysokiej jakości elektrowni słonecznych pod klucz. Transakcja (limit kredytowo-gwarancyjny) została zakwalifikowana jako tzw. Green Loan w oparciu o standardy Green Loan Principles.

Dbamy o najwyższe standardy w segmencie nieruchomości komercyjnych

W obszarze finansowania nieruchomości komercyjnych 62% naszego portfela to aktywa posiadające certyfikaty BREEAM na poziomie minimum *very good* oraz Leed na poziomie minimum *gold*. W 2023 działając jako agent do spraw zabezpieczeń wzięliśmy udział w transakcji Green Loan Facility dla Neptune Property Venture. Łączna kwota kredytu wyniosła 169 mln euro, a zaangażowanie ING Banku Śląskiego – 65 mln euro. Udostępniony kredyt refinansuje portfel 5 centrów typu outlet w Polsce.

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. W 2023 roku wyleasingowaliśmy samochody elektryczne na łączną kwotę 95,4 mln zł (87,7 mln zł rok wcześniej), w tym 49,9 mln PLN (24,0 mln zł rok wcześniej) w programie Mój Elektryk. Liczba wyleasingowanych samochodów wzrosła z 244 (w tym 127 w programie „Mój elektryk”) w 2022 do 461 (w tym 252 w programie „Mój elektryk”).

Produkty kredytowe wspierające działania energooszczędne klientów indywidualnych

Dostarczamy klientom finansowanie poprzez produkty wspierające zrównoważony rozwój: „Pożyczkę na lepsze” lub „Kredyt hipoteczny na dom energooszczędny”. Produkty te mają korzystniejsze warunki cenowe niż inne produkty kredytowe oferowane przez bank klientom indywidualnym. Wszystkie formalności o kredyt hipoteczny mogą być załatwione bez wychodzenia z domu np. w formie rozmowy wideo ze specjalistą. Klient przychodzi do placówki już tylko podpisać przygotowaną umowę o kredyt.

Dzielimy się wiedzą

[wskaźnik własny – 2]

ING na Europejskim Kongresie Gospodarczym

ING Bank Śląski - jako bank dla przedsiębiorczych - od lat wspiera Europejski Kongres Gospodarczy w Katowicach. Podczas tegorocznej edycji na scenie Kongresu nasz bank reprezentowali m.in. Brunon Bartkiewicz w sesji poświęconej digitalizacji, Michał H. Mrozek w panelach o gospodarce, energii oraz klimacie, Ewa Łuniewska w sesji

poświęconej inwestycjom i rynkom zagranicznym, Joanna Erdman w panelu „ESG – wymagania i strategię”, a także Robert Dąbrowski w sesji o zielonych inwestycjach i ich finansowaniu.

Podczas 15. edycji Europejskiego Kongresu Gospodarczego liderzy i eksperci dyskutowali o trendach i wyzwaniach światowej gospodarki. Wśród poruszanych tematów były między innymi: wpływ gospodarki na środowisko i klimat, zielona transformacja energetyki i przemysłu, wojna w Europie a także skutki pandemii i kryzys surowcowy.

Europejski Kongres Finansowy

Joanna Erdman, Wiceprezes Zarządu ING Banku Śląskiego wzięła udział w debacie „ESG: Wyzwania związane z planowaniem transformacji sektora finansowego”. Dyskutowano m.in. o wzroście zainteresowaniu tematyką ESG, wynikającym z nowych regulacji oraz rosnących oczekiwań ze strony inwestorów, partnerów biznesowych i konsumentów. Ważnym wątkiem była też metodologia raportowania dla uczestników transformacji i sektora bankowego, która pozwoliłaby na ustandaryzowanie tych procesów.

Michał H. Mrozek, wiceprezes Zarządu wziął udział w debacie „Polska u progu transformacji energetycznej – wyzwania i szanse w horyzoncie 2030 roku”, podczas której dyskutowano m.in. o konieczności budowania nowych mocy energetycznych (szczególnie z odnawialnych źródeł energii), niezbędnych zmianach legislacyjnych oraz instytucjach finansowych od lat finansujących ten sektor.

Europejski Kongres Finansowy (EKF) w Sopocie to jedno z najważniejszych spotkań przedstawicieli sektora finansowego, czołowych ekspertów i liderów biznesowych, a także przedstawicieli środowisk akademickich. Kongres oferuje platformę nieskrępowanej debaty na temat stabilność europejskiego i polskiego systemu finansowego, a także wypracowania rekomendacji w zakresie rozwiązań systemowych dotyczących bezpiecznego i zrównoważonego rozwoju.

EEC Trends 2023

Ewa Łuniewska, Wiceprezes Zarządu ING Banku Śląskiego wzięła udział w debacie „Zielone inwestycje” podczas EEC Trends 2023”. Omawiano m.in. falę inwestycji w zrównoważoną produkcję oraz rosnącą rolę kryteriów ESG z perspektywy klienta, kooperanta czy inwestora. Poruszono także temat technologii dla klimatu oraz źródłach finansowania.

EEC Trends to cykl debat, który tworzy merytoryczny fundament dla największego wydarzenia biznesowego Europy Centralnej – Europejski Kongres Gospodarczego w Katowicach.



Kongres Kompas ESG

Brunon Bartkiewicz, Prezes Zarządu ING wziął udział w panelu „Gospodarka 4.0 – co ma oznaczać w naszych realiach”. Przedmiotem dyskusji była nowa wizja funkcjonowania gospodarki w erze cyfrowej – oznaczającej konieczność adaptacji, inwestycji w edukację i rozwijanie umiejętności przyszłości oraz odpowiedzialne wykorzystanie technologii w służbie człowieka i środowiska.

Kompas ESG to inicjatywa informacyjno-edukacyjna wspierająca biznes w zrównoważonej transformacji i realizacji strategii ESG, która jest podstawą tworzenia ratingów oraz ocen poza finansowych przedsiębiorstw.

ING na Open Eyes Economy Summit 2023

W 2023 roku Open Eyes Economy Summit odbywał się po raz ósmy, a ING był partnerem strategicznym tego wydarzenia. W kongresie uczestniczyli przedstawiciele polityki, biznesu, administracji publicznej, organizacji pozarządowych, nauki, mediów oraz kultury. Michał H. Mrożek, wiceprezes Zarządu wziął udział w debacie "Dążenia Europy do dekarbonizacji i zero emisyjności w przemyśle".

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 i osiągnięciem neutralności klimatycznej do 2030 roku w Zakresie I-II (w ujęciu *market-based*). Ponadto, w perspektywie 2050 roku chcemy osiągnąć neutralność klimatyczną dla wszystkich trzech zakresów.

Gospodarki własnej

Aktualizacja wyliczeń dla lat 2021-2022

Ze względu na dalszy rozwój naszej metodologii szacowania emisji z Inwestycji (kategoria 15 z zakresu III, która dotyczy przede wszystkim należności od klientów) zdecydowaliśmy się przeliczyć ponownie emisje dla lat 2021-2022. To ta kategoria zaktualizowanych wyliczeń odpowiada praktycznie za całość rewizji danych wcześniej prezentowanych. Ponadto, w przypadku pozostałych emisji związanych z gospodarką własną (innych niż Inwestycje) w zaktualizowanych danych dla 2022 roku uwzględniliśmy również dane, które przy poprzednim raportowaniu nie były jeszcze dostępne.

Informacje ilościowe o aktualizacji emisji CO₂e za lata 2021-2022

tony CO₂e 2021 2022

Dane przed rekalkulacją

Zakres I	3 223	3 811
Zakres II – <i>market-based</i>	6 229	4 923
Zakres II – <i>location-based</i>	22 560	21 421
Zakres III – <i>market-based</i>	6 093 112	5 835 890
Zakres III – <i>location-based</i>	6 093 112	5 835 890
kategorie 1, 3, 5 i 6	6 389	6 014
kategoria 15	6 086 722	5 829 876
Razem – <i>market-based</i>	6 102 563	5 844 624
Razem – <i>location-based</i>	6 118 894	5 861 122

Dane po rekalkulacji

Zakres I	3 223	3 788
Zakres II – <i>market-based</i>	6 229	5 018
Zakres II – <i>location-based</i>	22 560	21 691
Zakres III – <i>market-based</i>	11 535 983	10 269 857
Zakres III – <i>location-based</i>	11 535 983	10 273 890
kategorie 1, 3, 5 i 6	6 389	6 083
kategoria 15	11 529 594	10 267 807
Razem – <i>market-based</i>	11 545 435	10 278 663
Razem – <i>location-based</i>	11 561 766	10 299 370

Dynamika zmiany

Zakres I	0,0%	-0,6%
Zakres II – <i>market-based</i>	0,0%	1,9%
Zakres II – <i>location-based</i>	0,0%	1,3%
Zakres III – <i>market-based</i>	89,3%	76,0%
Zakres III – <i>location-based</i>	89,3%	76,0%
kategorie 1, 3, 5 i 6	0,0%	1,1%
kategoria 15	89,4%	76,1%
Razem – <i>market-based</i>	89,2%	75,9%
Razem – <i>location-based</i>	89,0%	75,7%



Aktualizacja wyliczeń dla Inwestycji (kategoria 15 z zakresu III)

W 2023 roku kontynuowaliśmy proces kwantyfikacji emisji CO₂e związanej z naszymi Inwestycjami, czyli przede wszystkim portfelem należności klientów (obliczenia własne, nie weryfikowane przez zewnętrzny podmiot). Ponieważ nadal rozwijamy metodyki szacowania tych emisji, dokonaliśmy ponownych przeliczeń. Zmiany względem danych zaprezentowanych przed rokiem są istotne: wzrost o 89,4% w przypadku danych za 2021 rok oraz o 76,1% w przypadku danych za 2022 rok.

Informacje ilościowe o aktualizacji emisji CO ₂ e z Inwestycji (kategoria 15, Zakres III) za lata 2021-2022		
tony CO ₂ e	2021	2022
Dane przed rekalkulacją		
Portfel segmentu detalicznego zabezpieczony hipotecznie	641 153	602 761
Należności od klientów segmentu korporacyjnego	5 445 569	5 227 115
Portfel inwestycyjny*	-	-
Razem	6 086 722	5 829 876
Dane po rekalkulacji		
Portfel segmentu detalicznego zabezpieczony hipotecznie	757 300	699 677
Należności od klientów segmentu korporacyjnego	8 507 162	7 794 837
Portfel inwestycyjny*	2 265 131	1 773 293
Razem	11 529 594	10 267 807
Dynamika zmiany		
Portfel segmentu detalicznego zabezpieczony hipotecznie	18,1%	16,1%
Należności od klientów segmentu korporacyjnego	56,2%	49,1%
Portfel inwestycyjny*	-	-
Razem	89,4%	76,1%

*Obejmuje obligacje skarbowe oraz inwestycje kapitałowe.

Zmiany wyliczeń dla portfela należności od klientów korporacyjnych odpowiadają za 56% dla 2021 i za 58% dla 2022 wzrostu emisji względem poprzednich wyliczeń. Wynikają głównie z:

- uwzględnienia w obliczeniach wartości bilansowej ekspozycji z tytułu finansowania nieruchomości przychodowych;
- uwzględnienia w obliczeniach zakresu II emisji finansowanych podmiotów (wcześniej uwzględnialiśmy wyłącznie zakres I);

- uwzględnienia w obliczeniach należności dla przedsiębiorców (tj. głównie jednoosobowe działalności gospodarcze);
- uwzględnienia danych rzeczywistych z publikowanych raportów niefinansowych dla finansowanych przez nas spółek giełdowych;
- w przypadku leasingu pojazdów – wykorzystania danych o emisjach i przebiegów pojazdów, pochodzących z Centralnej Ewidencji Pojazdów i Kierowców (CEPiK).

Zmiany wyliczeń dla portfela detalicznych kredytów hipotecznych dla lat 2021-2022 odpowiadają za 2% wzrostu emisji względem wyliczeń prezentowanych przed rokiem i wynikają przede wszystkim z:

- uwzględnienia w obliczeniach rzeczywistych danych o emisjach z Centralnego Rejestru Charakterystyki Energetycznej Budynków;
- dostosowania obliczeń do zmodyfikowanej metodologii CRREM. Zmiana podstawy obliczeń emisji dla nieruchomości, dla których dane ze świadectw charakterystyki energetycznej budynków nie są dostępne. Zastosowanie zapotrzebowania na energię końcową (EK) związaną z ogrzewaniem, wentylacją i przygotowaniem ciepłej wody jako podstawy obliczeń, zamiast zapotrzebowania na energię pierwotną (EP). Ponadto, zgodnie ze zmienionym podejściem CRREM, wykluczenie z obliczeń strat energii, ponoszonych w czasie jej przesyłu i dystrybucji (WTT);
- uwzględnienia kalkulacji emisji ze zużycia energii wynikającego z eksploatacji budynku (oświetlenie, gotowanie posiłków), czyli zakres II emisji finansowych nieruchomości;
- wykluczenie z kalkulacji pożyczek hipotecznych, które pomimo zabezpieczenia hipotecznego, z definicji mają przeznaczenie dowolne.

Dodatkowo, aktualnie nasze wyliczenia uwzględniają również portfel inwestycyjny banku, w tym inwestycje w obligacje skarbowe oraz w instrumenty kapitałowe. Odpowiadają one za 42% dla 2021 roku i 40% dla 2022 roku wzrostu emisji względem poprzednio prezentowanych wyliczeń dla kategorii 15 zakresu III.

Aktualizacja wyliczeń dla pozostałych źródeł emisji CO₂e (gospodarka własna)

W związku z pozyskaniem po terminie publikacji raportu za 2022 rok informacji o rzeczywistym zużyciu dla lokalizacji, dla których opieraliśmy się na danych szacowanych, zdecydowaliśmy się na ponowne przeliczenie wartości emisji za rok 2022. Główne zmiany względem danych zaprezentowanych przed rokiem wynikają z faktu, że:



- dane rzeczywiste dla brakujących czasookresów były niższe niż szacowane (dotyczy gazu ziemnego oraz ciepła sieciowego),
- uwzględniono dodatkowe zużycia po otrzymaniu finalnego rozliczenia od dostawcy (dotyczy energii elektrycznej),
- uwzględniono dodatkowe lokalizacje, dla których dotychczas nie było kalkulowane zużycie wydzielono raportowanie w ujęciu *market-based* dla lokalizacji, w których właściciele posiadają certyfikaty pochodzenia energii z OZE lub kupują gwarancje pochodzenia. Zgodnie ze standardem GHG dla tych lokalizacji przyjmujemy zerową emisyjność z tytułu energii elektrycznej wykorzystanej na potrzeby wytworzenia chłodu (dotyczy zakupionego chłodu),
- doprecyzowano metodologię szacowania zużycia wody dla lokalizacji, gdzie informacje o rzeczywistym zużyciu nie były dostępne.

Metodologia wyliczeń

GRI [305-1] [305-2] [305-3] [305-4] [305-5]

Wyliczenia naszych emisji przygotowaliśmy zgodnie z [The Greenhouse Gas Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard](#). Wyliczenia obejmują bank oraz jego spółki zależne (kontrola operacyjna). Dla naszych emisji z zakresu I i II jako rok bazowy przyjęliśmy 2019 rok.

Metodyka szacowania emisji z Inwestycji (kategoria 15 z zakresu III)

Podobnie, jak w poprzednim roku, podjęliśmy decyzję o opublikowaniu szacunków w zakresie emisji w kategorii 15 zakresu III (Inwestycje). W przypadku banków kategoria ta dotyczy przede wszystkim portfela kredytowego. Finansowane emisje stanowić będą główny obszar zainteresowania i priorytet dla banku w celu dążenia do neutralności klimatycznej w perspektywie 2050 roku.

Prezentowane obliczenia w stosunku do kredytów segmentu korporacyjnego (w tym dla nieruchomości przychodowych i leasingu pojazdów), inwestycyjnych papierów wartościowych (w tym długu publicznego) oraz detalicznych kredytów zabezpieczonych hipotecznie przygotowaliśmy w oparciu o [Global GHG Accounting and Reporting Standard for the Financial Industry](#) (metodologia PCAF). W 2023 roku, przy wsparciu zewnętrznego konsultanta, został zatwierdzony zbiór metodyk dotyczących liczenia śladu węglowego dla Inwestycji, czyli dla kategorii 15 z zakresu III. Obliczenia dla poszczególnych klas aktywów są zgodne z PCAF, z wyjątkiem kredytów dla

jednostek samorządu terytorialnego, dla których sposób liczenia śladu węglowego nie został jeszcze zdefiniowany przez PCAF. Chociaż większa część obliczeń oparta jest o dane statystyczne, w coraz większym stopniu wykorzystujemy dane o rzeczywistych emisjach. Dotyczy to w szczególności danych ze świadectw efektywności energetycznej budynków mieszkalnych oraz nieruchomości przychodowych, jak również danych o emisjach spółek giełdowych, finansowanych przez nasz bank. W kolejnych okresach będziemy dążyć do poprawy dokładności szacunków, w tym poprzez pozyskiwanie bardziej precyzyjnych danych. Będziemy kontynuować pracę nad naszym wyliczaniem emisji 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.

Portfel detalicznych kredytów zabezpieczonych hipotecznie

W zależności od dostępności danych w Centralnym Rejestrze Charakterystyki Energetycznej Budynków, zastosowaliśmy dwa podejścia do kalkulacji emisyjności budynku. W przypadku dostępności informacji ze świadectw charakterystyki energetycznej, podstawą obliczeń jest rzeczywista intensywność emisji budynku. W pozostałych przypadkach, podejście oparliśmy na roku budowy nieruchomości oraz korespondujących przepisach techniczno-budowlanych. Na koniec roku 2023 dane ze świadectwa charakterystyki energetycznej zastosowaliśmy dla 13,4% portfela nieruchomości detalicznych (na koniec 2022 pokrycie wyniosło 10,7%). W kalkulacji 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, danych 2006 IPCC Guidelines for National Green-house Gas Inventories, a także danych dotyczących produkcji oraz przesyłu energii i ciepła Urzędu Regulacji Energetyki oraz Krajowego Ośrodka Bilansowania i Zarządzania Emisjami.

Zgodnie z metodologią PCAF, wielkość 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 95% całego portfela hipotecznego naszego banku na koniec 2023 roku (93% na koniec 2022 roku).

Finansowanie ogólne w segmencie korporacyjnym

Obliczenia dla finansowania ogólnego portfela segmentu korporacyjnego (z wyłączeniem finansowania nieruchomości przychodowych) oraz inwestycji kapitałowych naszego banku obejmują ekspozycje ING Banku Śląskiego, ING Lease (Polska) oraz ING Commercial Finance. Na potrzeby szacunku emisji finansowanych podmiotów w zakresie I 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 2022 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 naszej grupy kapitałowej jako klucz stosując podstawową działalność klienta. W przypadku finansowanych klientów giełdowych skorzystaliśmy z publikowanych przez nich danych w zakresie śladu węglowego (1,9% opisywanego portfela w 2023 roku).

Leasing pojazdów

W przypadku leasingu pojazdów, po raz pierwszy oszacowaliśmy emisyjność portfela finansowanych pojazdów silnikowych ING Lease (Polska) na podstawie zatwierdzonej wewnętrznie metodyki, zgodnej z PCAF. Obliczenia wykonaliśmy według stanu na koniec lat 2021-2023. Podstawą do wyliczeń emisji finansowanych pojazdów jest zbudowana i rozwijana własna baza danych o flocie pojazdów, która jest zasilana danymi rzeczywistymi z publicznych rejestrów (CEPiK) lub danymi szacunkowymi wyliczonymi na podstawie danych rzeczywistych bądź danych rynkowych.

Nieruchomości przychodowe

W przypadku obliczeń emisyjności dla segmentu nieruchomości przychodowych bazujemy w pierwszej kolejności na informacjach pochodzących z posiadanych świadectw charakterystyki energetycznej. Pokrywają one niemal 80% wartości bilansowej brutto naszego portfela kredytowego. W przypadku braku tych danych, korzystamy z danych PCAF, dotyczących przeciętnych emisyjności poszczególnych typów budynków w Polsce.

Inwestycje w obligacje skarbowe

W 2023 roku po raz pierwszy oszacowaliśmy emisyjność inwestycji naszego banku w dług publiczny, które obejmuje obligacje państwowe i pożyczki państwowe o wszystkich terminach zapadalności, wyemitowane w walutach krajowych lub obcych. Szacunki są zgodne z metodologią PCAF dla długu publicznego, a obliczenia zostały dokonane dla lat 2021-2023.

Metodyka szacowania emisji z gospodarki własnej

Emisje dla wszystkich prezentowanych źródeł innych niż Inwestycje (kategoria 15 z zakresu III), to emisje związane z naszą działalnością operacyjną jako organizacji, czyli emisje w ramach gospodarki własnej.

W zakresie emisji związanej z gospodarką własną, na potrzeby przygotowania szacunku emisji dla zakresu I 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 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, nieujętymi 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 oraz emisji WTT w zakresie III. 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. Natomiast, w 2023 roku bank miał podpisaną umowę z dostawcą na zakup energii elektrycznej w ramach produktu „Naturalnie, że energia”. Dostawca zobowiązał się do przekazania na rzecz banku gwarancji pochodzenia energii elektrycznej wytwarzanej z odnawialnych źródeł energii. Pozostała część energii elektrycznej zakupionej w 2023 roku została pokryta gwarancjami pochodzenia zakupionymi przez bank oraz właścicieli nieruchomości w których bank wynajmuje powierzchnię na potrzeby prowadzonej działalności operacyjnej (dotyczy nieruchomości gdzie właściciel we własnym zakresie dokonuje zakupu takich gwarancji lub ma podpisaną umowę na dostawę energii pochodzącej z OZE).

W naszych emisjach występują bezpośrednie emisje CO₂ ze spalania biogenicznego związane z wykorzystaniem paliwa (benzyna oraz diesel) we flocie samochodowej naszego banku, w agregatorach prądotwórczych oraz oleju opałowego wykorzystywanego do celów grzewczych. Wartość tych emisji wyniosła 172,3 tony CO₂ w 2023 roku.

Dane dla lat 2019-2023 obejmują pełen rok kalendarzowy. Za 2023 rok nie dysponowaliśmy w pełni informacjami o rzeczywistym zużyciu, dlatego tam, gdzie to było konieczne przyjęliśmy szacunki. Wyliczenia za 2023 rok zaktualizujemy o otrzymane zużycia rzeczywiste w sprawozdaniu za 2024 rok. Raport źródłowy z kompleksową informacją o metodologii, źródłach danych (w tym wskaźników Global Warming Potential) oraz rezultatach wyliczeń dla 2023 roku jest dostępny pod [tym adresem](#).



Nominalna wartość emisji gazów cieplarnianych

Tabela poniżej przedstawia zagregowane dane za lata 2019-2023 w zakresie emisji CO₂e dla grupy kapitałowej naszego banku. Zakres II oraz zakres III prezentujemy zarówno w ujęciu *market-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 2023 roku względem poprzedniego roku (2022) jak i roku bazowego (2019). Dane dla Inwestycji (kategoria 15 z zakresu III) prezentujemy od 2021 roku.

Emisje CO ₂ e							
tony CO ₂ e	Zmiana 2023 vs						
	2019	2020	2021	2022	2023	2019	2022
Zakres I	5 219	3 427	3 223	3 788	3 795	-27,3%	0,2%
Zakres II – <i>market-based</i>	6 536	5 693	6 229	5 018	4 431	-32,2%	-11,7%
Zakres II – <i>location-based</i>	28 176	23 571	22 560	21 691	19 444	-31,0%	-10,4%
Zakres III – <i>market-based</i>	6 530*	4 807*	11 535 983	10 269 857	9 694 062	-**	-5,6%
Zakres III – <i>location-based</i>	6 530*	4 807*	11 535 983	10 273 890	9 697 694	-**	-5,6%
Razem – <i>market-based</i>	18 285*	13 927*	11 545 435	10 278 663	9 702 289	-**	-5,6%
Razem – <i>location-based</i>	39 924*	31 805*	11 561 766	10 299 370	9 720 933	-**	-5,6%
Razem I-II – <i>market-based</i>	11 755	9 120	9 452	8 806	8 226	-30,0%	-6,6%
Razem I-II – <i>location-based</i>	33 394	26 998	25 783	25 479	23 239	-30,4%	-8,8%

*Nie zawierają oszacowania emisji dla Inwestycji (kategoria 15 w zakresie III), które bank wylicza od 2021 roku.; **Dane nieporównywalne ze względu na inny zakres wyliczeń.

Nasze emisje za 2023 rok wyniosły ogółem 9 702 tys. ton CO₂e w ujęciu *market-based* oraz 9 721 tys. ton CO₂e w ujęciu *location-based*. Wartość ta jest o 5,6% mniejsza niż rok wcześniej i wynika z mniejszej emisyjności naszych Inwestycji (głównie należności od klientów).

W porównaniu do roku 2019, nasze emisje dla sumy zakresu I-II spadły o 30,0% w ujęciu *market-based* oraz 30,4% w ujęciu *location-based*, głównie dzięki niższym emisjom związanym z zużyciem energii cieplnej i elektrycznej. Suma wszystkich trzech zakresów nie jest porównywalna względem 2019 roku ze względu na fakt, że emisję dla kategorii 15 z zakresu III liczymy dopiero od 2021 roku. W 2023 stanowi ona aż 99,9% naszych emisji ogółem.

Główne przyczyny zmian emisji CO₂e w poszczególnych zakresach wyjaśniamy poniżej.

Emisja Zakresu I

Nasza emisja w zakresie I w 2023 roku była wyższa o 0,2% r/r. Za 81% emisji w tej kategorii odpowiada spalanie benzyny przez flotę samochodową banku. Wzrost emisyjności pochodzącej z paliwa benzynowego (+17,7% r/r) wynika z większego jego zużycia – intensywniejszego wykorzystania samochodów służbowych w 2023 roku, po części zrekompensowane zmianą struktury floty samochodowej (wzrost udziału samochodów hybrydowych). W 2023 roku nasza flota samochodowa powiększyła się o 181 samochodów hybrydowych.

Dynamika emisji w zakresie I w 2023 roku w stosunku do 2019 roku wyniosła -27,3%. 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 wynikały też z czynnika chłodniczego związanego z klimatyzacją. Za spadkiem tych emisji stoi znacznie mniejsza liczba i powierzchnia naszych lokalizacji (wynikająca m.in. z mniejszej liczby miejsc spotkań).

Emisje CO ₂ e z zakresu I							
tony CO ₂ e	Zmiana 2023 vs						
	2019	2020	2021	2022	2023	2019	2022
Gaz ziemny	595	592	528	482	444	-25,4%	-8,0%
Olej opałowy	67	29	33	44	53	-21,0%	20,6%
Węgiel	3	3	3	0	0	-100,0%	-
Paliwo benzynowe	1 753	1 691	2 099	2 599	3 059	74,5%	17,7%
Olej napędowy – flota samochodowa	2 121	835	417	284	30	-98,6%	-89,5%
Olej napędowy – agregaty prądotwórcze	47	63	66	56	40	-15,9%	-29,4%
Czynniki chłodnicze	633	214	76	323	170	-73,1%	-47,3%
Razem	5 219	3 427	3 223	3 788	3 795	-27,3%	0,2%

Emisja Zakresu II

Emisje zakresu II w ujęciu *market-based* spadły w 2023 roku względem 2022 roku o 11,7%. To przede wszystkim efekt niższego zużycia ciepła sieciowego, co związane jest ze zmniejszeniem użytkowanej powierzchni biurowej, wzrostem średniorocznej temperatury oraz wyłączeniami zimowymi w budynkach biurowych w Katowicach



i Warszawie. W 2023 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 2023 roku względem roku bazowego wyniosła 32,2%. Zmiana ta jest powodowana mniejszą emisyjnością z zakupionego ciepła sieciowego, co jest pochodną zmniejszenia liczby i powierzchni naszych lokalizacji na przestrzeni lat.

Emisje zakresu II w ujęciu *location-based* obniżyły się w 2023 roku o 10,4% r/r oraz o 31,0% względem 2019 roku. Głównym czynnikiem spadku jest emisja energii elektrycznej, chociaż ciepło sieciowe też kontrybuuje do tego pozytywnego trendu. W największym stopniu wynika to z ograniczenia użytkowanej powierzchni biurowych, ale efekty przynoszą też nasze liczne działania ograniczające zużycie energii.

Emisje CO ₂ e z zakresu II							
tony CO ₂ e						Zmiana 2023 vs	
	2019	2020	2021	2022	2023	2019	2022
Zakres II - market based							
Energia elektryczna	672	127	595	0	0	-100,0%	-
Chłód	829	765	432	691	622	-25,0%	-10,0%
Ciepło sieciowe	5 035	4 801	5 202	4 327	3 809	-24,3%	-12,0%
Razem	6 536	5 693	6 229	5 018	4 431	-32,2%	-11,7%
Zakres II - location based							
Energia elektryczna	22 312	18 006	16 926	16 613	14 897	-33,2%	-10,3%
Chłód	829	765	432	751	737	-11,1%	-1,9%
Ciepło sieciowe	5 035	4 801	5 202	4 327	3 809	-24,3%	-12,0%
Razem	28 176	23 571	22 560	21 691	19 444	-31,0%	-10,4%

Emisja Zakresu III

Nasze emisje z zakresu III, zarówno w ujęciu *market-based* jak i *location-based* zmniejszyły się o 5,6% r/r, dzięki niższej emisji Kategorii 15 – Inwestycje. Drugim największym kontrybutorem do spadku w ujęciu *location-based* były emisji WTT, które obniżyły się o 8,3% co jest powiązane głównie z niższym zużyciem energii elektrycznej oraz ciepła sieciowego.

Emisje CO ₂ e z zakresu III							
tony CO ₂ e						Zmiana 2023 vs	
	2019	2020	2021	2022	2023	2019	2022
Kategoria 1	217	160	131	87	55	-74,8%	-37,3%
Papier	190	134	122	81	47	-75,4%	-42,4%
Zaopatrzenie w wodę	28	26	9	6	8	-71,1%	29,1%
Kategoria 3 - emisje WTT - market-based	5 617	4 413	6 127	1 720	1 647	-70,7%	-4,3%
Kategoria 3 - emisje WTT - location-based	5 617	4 413	6 127	5 754	5 279	-6,0%	-8,3%
Kategoria 5	143	128	91	72	67	-52,7%	-6,1%
Uzdatnianie wody	57	53	17	11	9	-84,0%	-19,4%
Odpady komunalne	75	74	74	60	58	-22,1%	-3,5%
Odpady utylizowane	11	0	0	0	0	-98,6%	-42,1%
Kategoria 6	553	106	41	170	257	-53,5%	51,1%
Podróże kolejowe	197	31	13	64	110	-44,1%	71,3%
Podróże lotnicze	200	28	3	52	93	-53,6%	78,0%
Podróże autokarowe	0	0	0	0	0	-100,0%	-
Podróże taksówkami	7	8	7	14	14	86,5%	-2,4%
Podróże samochodami prywatnymi	149	39	19	40	41	-72,7%	2,0%
Kategoria 15	-	-	11 529 594	10 267 807	9 692 036	-	-5,6%
Razem - market-based	6 530	4 807	11 535 983	10 269 857	9 694 062	1 485	-5,6%
Razem - location-based	6 530	4 807	11 535 983	10 273 890	9 697 694	1 486	-5,6%

Emisja z Inwestycji (kategoria 15 z zakresu III)

W 2023 roku, oszacowana emisja CO₂e dla Inwestycji, czyli kategorii 15 z zakresu III, wyniosła 9,7 mln ton CO₂e , czyli o 5,6% mniej niż w 2022 roku oraz o 15,9% mniej niż w 2021 roku, pomimo wzrostu wartości bilansowej brutto o 17,0% r/r i o 22,3% względem 2021 roku. Zmniejszenie emisyjności w dużym stopniu wynika ze spadku rynkowych wskaźników emisyjności dla sektorów istotnie przyczyniających się do zmian klimatu.



Portfel detalicznych kredytów zabezpieczonych hipotecznie

W 2023 roku, oszacowana emisja CO₂e dla portfela detalicznych kredytów zabezpieczonych hipotecznie wyniosła 660 tys. ton CO₂e, podczas gdy intensywność emisji ukształtowała się na poziomie 12,5 tony CO₂e w przeliczeniu na 1 mln zł wartości bilansowej brutto. Zmniejszenie zarówno emisji (-5,6%) jak i intensywności emisji (-8,2%) w stosunku do poprzedniego roku wynika przede wszystkim z większego udziału nowszych budynków w naszym portfelu kredytowym. Istotny wpływa na spadek emisji ma również spadek współczynnika emisyjności dla gospodarstw domowych o 2,4%. Innym czynnikiem, który znacząco przyczynił się do spadku emisji jest większe pokrycie rzeczywistymi danymi ze świadectw charakterystyki energetycznej (z 11% w 2022 roku do 13% w 2023).

Emisje CO ₂ e z portfela detalicznych kredytów zabezpieczonych hipotecznie				
	2021	2022	2023	zmiana r/r
Emisja CO ₂ e (tony) dla zakresów 1+2	757 300	699 677	660 555	-5,6%
Wartość ekspozycji brutto (mln zł)	52 000	51 552	53 016	2,8%
Intensywność emisji (ton CO ₂ e na 1 mln zł ekspozycji)	14,6	13,6	12,5	-8,2%

Należności klientów korporacyjnych

Szacowany łączny poziom emisyjności (zakres I i II emisji klientów) związany z finansowaniem naszych klientów korporacyjnych obniżył się w 2023 roku o 12,6% r/r oraz o 19,9% względem 2021 roku do 6,8 mln ton CO₂e. Zmniejszenie emisyjności w dużym stopniu wynika ze spadku rynkowych wskaźników emisyjności dla sektorów istotnie przyczyniających się do zmian klimatu, takich jak przetwórstwo przemysłowe (sekcja C) oraz transport (sekcja H). Pozytywny wpływ miał również wzrost wolumenu ekspozycji kredytowych w obszarze odnawialnych źródeł energii z poziomu 1,9 mld zł w 2022 roku do 2,3 mld zł w 2023 roku.

Szacowany poziom emisyjności dla portfela komercyjnych nieruchomości przychodowych w 2023 roku spadł o 14,0% r/r do 116 tys. ton CO₂e. Jednocześnie przeciętna intensywność emisji CO₂e w przeliczeniu na 1 mln zł wartości bilansowej brutto obniżyła się o 3,6% r/r do 13,7 tony CO₂e. Zmniejszenie poziomu emisyjności wynika zarówno z poprawy jakości danych, zwiększania pokrycia danymi pochodzącymi ze świadectw charakterystyki energetycznej (z 74% w 2022 roku do 79% w 2023), jak i ze zmniejszenia wielkości portfela nieruchomości przychodowych.

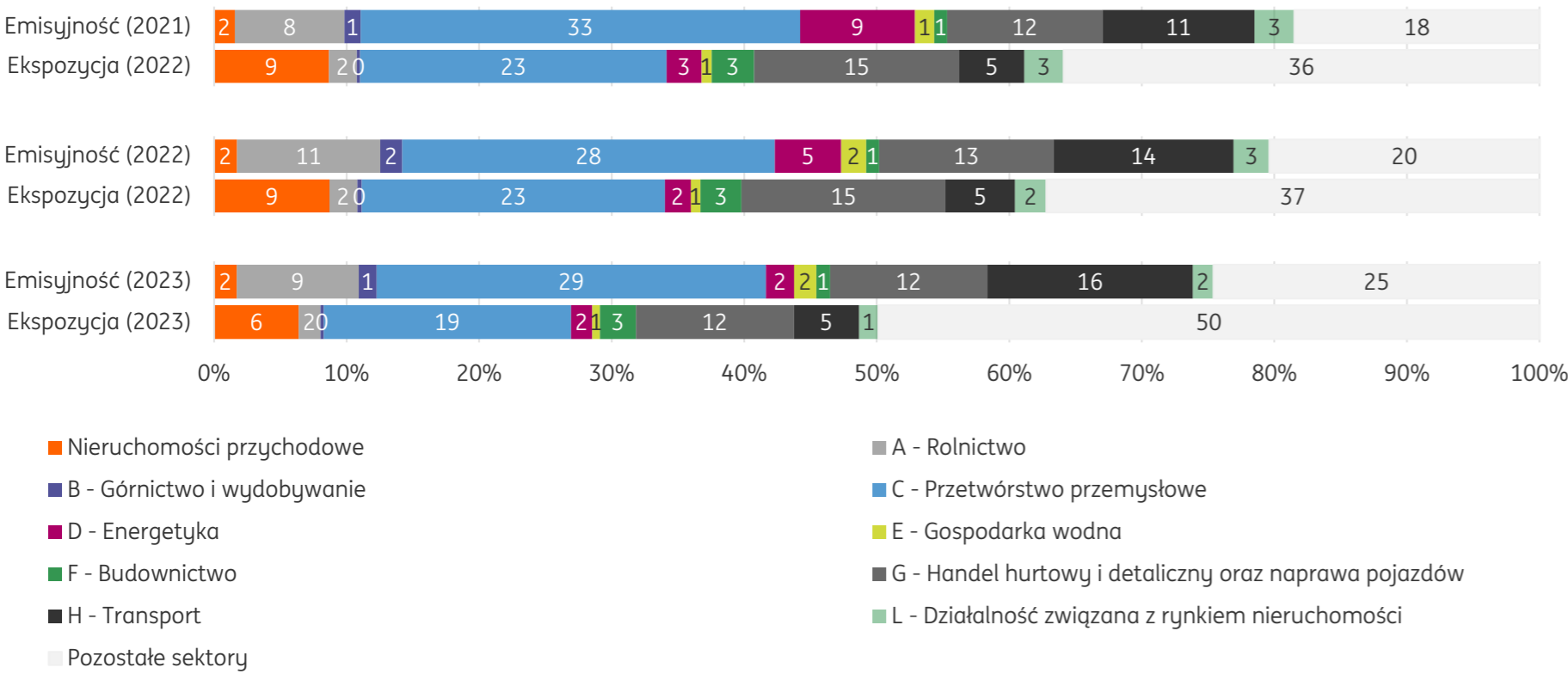
Dla finansowania korporacyjnego, innego niż komercyjne nieruchomości przychodowe, wskaźnik intensywności emisji łącznie wyniósł w 2023 roku 54,0 tony CO₂e w przeliczeniu na 1 milion zł wartości bilansowej brutto (-30,1% r/r oraz -43,3% w relacji do 2021 roku). W przypadku grupy sektorów istotnie przyczyniających się do zmian klimatu,

średnia oszacowana intensywność emisji wyniosła 86,6 tony CO₂e w przeliczeniu na 1 milion zł wartości bilansowej brutto (-16,1% r/r), podczas gdy dla grupy pozostałych sektorów, wartość wskaźnika wyniosła 25,3 tony CO₂e w przeliczeniu na 1 milion zł wartości bilansowej brutto (-35,5% r/r). Sektorami najbardziej kontrybuującymi do łącznej emisyjności portfela korporacyjnego są przetwórstwo przemysłowe (sekcja C PKD; 30% łącznej emisji dla finansowania korporacyjnego innego niż komercyjne nieruchomości przychodowe) oraz transport (sekcja H PKD; 16%). Sektorami z największą intensywnością emisji w przeliczeniu na 1 mln zł udzielonego finansowania są rolnictwo (sekcja A PKD), górnictwo i wydobywanie (sekcja B PKD), gospodarka wodna i odpadami (sekcja E PKD) oraz transport (sekcja H PKD).

Emisje CO ₂ e z Inwestycji (kategoria 15 z zakresu III)				
	2021	2022	2023	zmiana r/r
Emisja CO ₂ e (tony) dla zakresów 1+2				
Należności klientów korporacyjnych, w tym instytucji finansowych:	8 507 162	7 794 837	6 810 455	-12,6%
komercyjne nieruchomości przychodowe	133 722	134 754	115 862	-14,0%
inne formy finansowania:	8 373 440	7 660 083	6 694 593	-12,6%
sektory istotnie przyczyniające się do zmian klimatycznych	6 799 982	6 071 192	5 019 806	-17,3%
pozostałe sektory	1 573 458	1 588 891	1 674 787	5,4%
Wartość ekspozycji brutto (mln zł)				
Należności klientów korporacyjnych, w tym instytucji finansowych:	96 322	108 765	132 510	21,8%
komercyjne nieruchomości przychodowe	8 344	9 479	8 458	-10,8%
inne formy finansowania:	87 978	99 286	124 052	24,9%
sektory istotnie przyczyniające się do zmian klimatycznych	53 391	58 818	57 946	-1,5%
pozostałe sektory	34 588	40 468	66 106	63,4%
Intensywność emisji (ton CO ₂ e na 1 mln zł ekspozycji)				
Należności klientów korporacyjnych, w tym instytucji finansowych:	88,3	71,7	51,4	-28,3%
komercyjne nieruchomości przychodowe	16,0	14,2	13,7	-3,6%
inne formy finansowania:	95,2	77,2	54,0	-30,1%
sektory istotnie przyczyniające się do zmian klimatycznych	127,4	103,2	86,6	-16,1%
pozostałe sektory	45,5	39,3	25,3	-35,5%



Struktura wartości ekspozycji względem struktury emisyjności sektorów PKD (%) dla należności klientów korporacyjnych w latach 2021-2023



Portfel inwestycyjny

W 2023 roku, oszacowana emisja CO₂e dla portfela inwestycyjnego naszego banku obejmująca obligacje skarbowe oraz instrumenty kapitałowe wyniosła 2 221 tys. ton CO₂e, czyli o 25,2% więcej niż w 2022 roku, co jest bezpośrednio powiązane z większą o 23,8% wartością portfela mierzoną wartością bilansową brutto. Intensywność emisji ukształtowała się na poziomie 57,4 tony CO₂e w przeliczeniu na 1 mln zł wartości bilansowej brutto, czyli o 1,4% więcej niż przed rokiem.

Emisje CO ₂ e z portfela inwestycyjnego				
	2021	2022	2023	zmiana r/r
Emisja CO ₂ e (tony) dla zakresów 1+2	2 265 131	1 773 293	2 221 026	25,2%
Wartość ekspozycji brutto (mln zł)	35 000	31 227	38 669	23,8%
Intensywność emisji (ton CO ₂ e na 1 mln zł ekspozycji)	64,7	56,8	57,4	1,1%

Finansowane emisje zakresu III dla należności klientów korporacyjnych oraz portfela inwestycyjnego

Dodatkowo, w przypadku należności klientów korporacyjnych oraz portfela inwestycyjnego, oszacowaliśmy finansowane emisje zakresu III. Przy czym ze względu na duże uproszczenia w sposobie kalkulacji oraz brak możliwości uniknięcia podwójnego liczenia finansowanych emisji - i tym samym możliwe duże odchylenia od wartości rzeczywistych, przy jednocześnie bardzo dużym wpływie na łączne szacunki finansowanej emisyjności - nie uwzględniamy tych emisji w podsumowaniach. Zakładamy, że w przyszłości możliwe będzie lepsze oszacowanie łącznej finansowanej emisji zakresu III klientów korporacyjnych, co wynikać będzie z większej precyzji dostępnych danych statystycznych oraz większej dostępności danych rzeczywistych klientów.

Podział emisji CO₂e na poszczególne gazy i zanieczyszczenia

Emisje CO ₂ e – podział na emitowane gazy (ujęte w protokole z Kyoto)					
	Razem (tony CO ₂ e)	CO ₂ (tony)	CH ₄ (tony)	N ₂ O (tony)	HFCs (tony)
2019 rok					
Zakres I*	5 219	4 572	0,17	0,03	0,25
Zakres II - <i>market-based</i>	6 536	6 536	0,00	0,00	0,00
Zakres II - <i>location-based</i>	28 176	28 176	0,00	0,00	0,00
Zakres III*	12 147	952	0,05	0,02	0,00
SUMA (I-III)* - <i>market-based</i>	23 902	12 060	0,22	0,06	0,25
SUMA (I-III)* - <i>location-based</i>	45 541	33 699	0,22	0,06	0,25
2020 rok					
Zakres I*	3 427	3 204	0,12	0,02	0,11
Zakres II - <i>market-based</i>	5 693	5 693	0,00	0,00	0,00
Zakres II - <i>location-based</i>	23 571	23 571	0,00	0,00	0,00
Zakres III*	4 807	105	0,01	0,00	0,00
SUMA (I-III)* - <i>market-based</i>	13 927	9 001	0,12	0,03	0,11
SUMA (I-III)* - <i>location-based</i>	31 805	26 879	0,12	0,03	0,11



Emisje CO ₂ e – podział na emitowane gazy (ujęte w protokole z Kyoto)					
	Razem (tony CO ₂ e)	CO ₂ (tony)	CH ₄ (tony)	N ₂ O (tony)	HFCs (tomy)
2021 rok					
Zakres I*	3 223	3 137	0,12	0,02	0,04
Zakres II - <i>market-based</i>	6 229	6 229	0,00	0,00	0,00
Zakres II - <i>location-based</i>	22 560	22 560	0,00	0,00	0,00
Zakres III*	11 535 983	11 529 634	0,00	0,00	0,00
SUMA (I-III)* - <i>market-based</i>	11 545 435	11 539 000	0,12	0,02	0,04
SUMA (I-III)* - <i>location-based</i>	11 561 766	11 555 331	0,12	0,02	0,04
2022 rok					
Zakres I*	3 788	3 455	0,13	0,03	0,18
Zakres II - <i>market-based</i>	5 018	5 018	0,00	0,00	0,00
Zakres II - <i>location-based</i>	21 691	21 691	0,00	0,00	0,00
Zakres III* - <i>market-based</i>	10 269 857	10 269 696	0,01	0,01	0,00
Zakres III* - <i>location-based</i>	10 273 890	10 273 730	0,01	0,01	0,00
SUMA (I-III)* - <i>market-based</i>	10 278 663	10 278 168	0,14	0,03	0,18
SUMA (I-III)* - <i>location-based</i>	10 299 370	10 298 876	0,14	0,03	0,18
2023 rok					
Zakres I*	3 778	3 614	0,14	0,03	0,08
Zakres II - <i>market-based</i>	4 431	4 431	0,00	0,00	0,00
Zakres II - <i>location-based</i>	19 444	19 444	0,00	0,00	0,00
Zakres III* - <i>market-based</i>	9 694 062	9 693 984	0,02	0,01	0,00
Zakres III* - <i>location-based</i>	9 697 694	9 697 615	0,02	0,01	0,00
SUMA (I-III)* - <i>market-based</i>	9 702 289	9 702 029	0,16	0,04	0,09
SUMA (I-III)* - <i>location-based</i>	9 720 933	9 720 674	0,16	0,04	0,09

*Ze względu na konstrukcję wskaźników emisji wartość części emisji dla zakresu I (czynnik chłodniczy) oraz zakres III (kategoria 1, 3, 5) przeliczona została na ekwiwalent emisji CO₂ bez rozbicia na poszczególne gazy cieplarniane.

Ze względu na poprawę jakości wyliczeń w zakresie kalkulacji CO, NOx/NO2, SOx/SO2, NMVOC, NH3 oraz PB dla paliwa benzynowego oraz oleju napędowego wykorzystywanego we flocie samochodowej, zdecydowano się na rekalkulację wartości dla lat 2019-2022. Zaktualizowane dane są zaprezentowane w tabeli poniżej.

Emisje z gazów cieplarnianych nieuwjętych w protokole z Kyoto					
kg	2019	2020	2021	2022	2023
Pył całkowity	10,36	9,65	9,23	7,51	6,93
Pył PM10	10,21	9,51	9,09	7,51	6,93
Pył PM2,5	9,95	9,26	8,83	7,51	6,93
Tlenek węgla (CO)	1 698,07	1 339,86	1 323,99	1 427,07	1 485,50
Tlenki azotu (NOx/NO ₂)	9 864,33	7 363,10	7 443,73	8 423,70	8 892,36
Tlenki siarki (SOx/SO ₂)	145,93	119,97	127,81	112,62	104,37
Benzo(a)piren	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Niemetanowe lotne związki organiczne (NMVOC)	209,32	152,71	155,85	179,42	193,18
Amoniak (NH ₃)	49,71	36,27	37,01	42,61	45,88
Ołów (Pb)	0,48	0,35	0,35	0,41	0,44

Wskaźniki intensywności emisji ogółem

W przedstawionej tabeli przedstawiamy nasze wskaźniki intensywności emisji w przeliczeniu na kluczowe dane (dochody, wielkość aktywów ogółem i liczbę etatów). Podkreślamy, że właściwym ujęciem analizowania intensywności emisji dla zakresu I i II jest przeliczenie emisji na liczbę etatów. W przypadku gdy analizujemy intensywność emisji obejmującą kategorię 15 z zakresu III (emisje związane z Inwestycjami, czyli przede wszystkim należnościami od naszych klientów), wskaźnikiem lepiej oddającym charakter sektora, w którym działamy, jest ten w przeliczeniu na dochody lub aktywa.

Zawracamy uwagę, że nasze emisje związane z inwestycjami liczymy od 2021 roku i to ten element stoi za skokowym wzrostem wskaźników efektywności pomiędzy 2020 a 2021 rokiem oraz utrudnia porównania najnowszych wyników z 2019 rokiem, który jest dla nas rokiem bazowym dla emisji z zakresu I i II.



Wskaźniki efektywności związane z emisjami CO ₂ e					
kg CO ₂ e	2019**	2020**	2021	2022	2023
Emisje na 1 mln zł dochodów*					
Zakres I	900	550	467	491	355
Zakres II – market-based	1 128	914	903	650	415
Zakres II – location-based	4 861	3 783	3 271	2 809	1 821
Zakres III – market-based	1 127	771	1 672 633	1 329 913	907 888
Zakres III – location-based	1 127	771	1 672 633	1 330 436	908 228
Razem – market-based	3 154	2 235	1 674 004	1 331 054	908 658
Razem – location-based	6 888	5 105	1 676 371	1 333 735	910 404
Emisje na 1 mln zł aktywów (średnia w roku)					
Zakres I	35	19	16	18	16
Zakres II – market-based	43	32	32	24	19
Zakres II – location-based	187	134	115	103	84
Zakres III – market-based	43	27	58 803	48 700	42 117
Zakres III – location-based	43	27	58 803	48 719	42 132
Razem – market-based	121	79	58 851	48 742	42 152
Razem – location-based	265	180	58 935	48 840	42 233
Emisje na 1 etat (średnia w roku)					
Zakres I	655	424	377	450	453
Zakres II – market-based	821	705	728	596	528
Zakres II – location-based	3 539	2 918	2 637	2 578	2 319
Zakres III – market-based	820	595	1 348 351	1 220 801	1 156 080
Zakres III – location-based	820	595	1 348 351	1 221 280	1 156 513
Razem – market-based	2 297	1 724	1 349 456	1 221 847	1 157 061
Razem – location-based	5 015	3 938	1 351 364	1 224 309	1 159 285

*Łącznie z udziałem w zyskach jednostek stowarzyszonych.; **Dane za lata 2019-2020 nie są porównywalne z danymi za lata 2021-2023 w Zakresie III oraz Razem ze względu na inny zakres wyliczeń.

Na przestrzeni ostatnich pięciu lat obserwujemy pozytywny trend we wskaźnikach intensywności emisji, gdy uwzględnimy zmianę zakresu wyliczeń między 2020 a 2021 rokiem. Wskaźniki w przeliczeniu na dochody i aktywa, obniżają się zarówno ze względu na redukcję samych wartości emisji, jak ze wzrostu naszej działalności mierzonej wysokością dochodów czy aktywów. Dynamika spadku wskaźnika w przeliczeniu na liczbę etatów jest niższa niż dla dwóch pozostałych wskaźników, co wynika z odmiennej dynamiki w zakresie liczby etatów. W związku z kontynuowanymi procesami optymalizacji działalności oraz redukcji liczby miejsc spotkań, zatrudnienie w naszej grupie kapitałowej na przestrzeni ostatnich pięciu lat przyrasta wyraźnie wolniej niż aktywa ogółem.

Kierunki działania naszego banku w zakresie redukcji emisyjności

SDG 13

W IV kwartale 2023 roku ING Bank Śląski, w duchu zobowiązań zapisanych w Porozumieniu Paryskim, opublikował dokument „[Kierunki działania ING BSK w zakresie redukcji emisyjności](#)”, który określa ambicje dotyczące redukcji emisji w gospodarce własnej i portfelu kredytowym w obszarze nieruchomości mieszkaniowych, komercyjnych oraz produkcji energii. Dążąc do zminimalizowania negatywnego wpływu na środowisko, stworzyliśmy plan, który nie tylko odzwierciedla nasze zobowiązanie do walki ze zmianami klimatycznymi, ale również ma inspirować i zachęcać innych do podobnych działań. Kluczowym motorem naszego działania jest wspieranie naszych klientów oraz zrozumienie wielkości wyzwań, z którymi przyjdzie się im mierzyć.

Inicjatywa ta jest zgodna z zobowiązaniami wynikającymi z krajowych polityk. Nasz aktywny udział we wspieraniu naszych klientów w transformacji związany jest z dynamicznymi zmianami w otoczeniu prawnym, społecznym i ekonomicznym. Zmiany te będą miały znaczący wpływ na funkcjonowanie naszych klientów, a my chcemy być partnerem wspierającym ich podczas dostosowywania się do nowej rzeczywistości.

Plany dekarbonizacji naszego portfela są zintegrowane ze strategią biznesową naszego banku, a opracowane przez nas kroki i nasze ambicje pozwalają na operacjonalizację tych działań.

Na podstawie dostępnych danych oszacowaliśmy finansowane przez nasz bank emisje gazów cieplarnianych, co było pierwszym krokiem do ustalenia celów dekarbonizacyjnych. Dla nieruchomości komercyjnych i mieszkaniowych przyjęliśmy jako punkt odniesienia ścieżkę zmniejszenia emisji dostosowaną do ambitnego scenariusza zakładającego ograniczenie globalnego ocieplenia do 1,5°C względem epoki przedprzemysłowej.



Aby zrealizować cel dekarbonizacji portfela kredytów na nieruchomości, ING Bank Śląski będzie zwiększał finansowanie energooszczędnych budynków, odnawialnych źródeł energii oraz termomodernizacji dotychczasowych nieruchomości. Wśród planowanych kierunków działań jest również współpraca z organizacjami sektora nieruchomości w zakresie dekarbonizacji, promowanie dostępnych programów wsparcia finansowego oraz inicjatywy edukacyjne.

Jednocześnie kontynuujemy naszą politykę w sektorze wytwarzania energii polegającą na odejściu od finansowania wysokoemisyjnych nieodnawialnych źródeł energii, czyli węgla kamiennego i brunatnego, oraz przekierowaniu środków głównie na finansowanie odnawialnych źródeł energii, zgodnie z wyznaczonymi celami. Zobowiązaliśmy się do udzielenia finansowania w kwocie 5 mld zł w projekty związane z odnawialnymi źródłami energii w latach 2024-2030.

Pracujemy nad objęciem planami redukcji emisji coraz większej części naszego portfela i rozszerzeniem naszych zobowiązań wspierających dekarbonizację portfela, a naszym celem jest stosowanie ogólnie przyjętych i szeroko stosowanych metodyk kalkulacji emisji i scenariuszy dekarbonizacyjnych oraz sukcesywne zwiększanie jakości danych o emisjach naszych klientów w miarę ich dostępności.

Nieruchomości mieszkaniowe

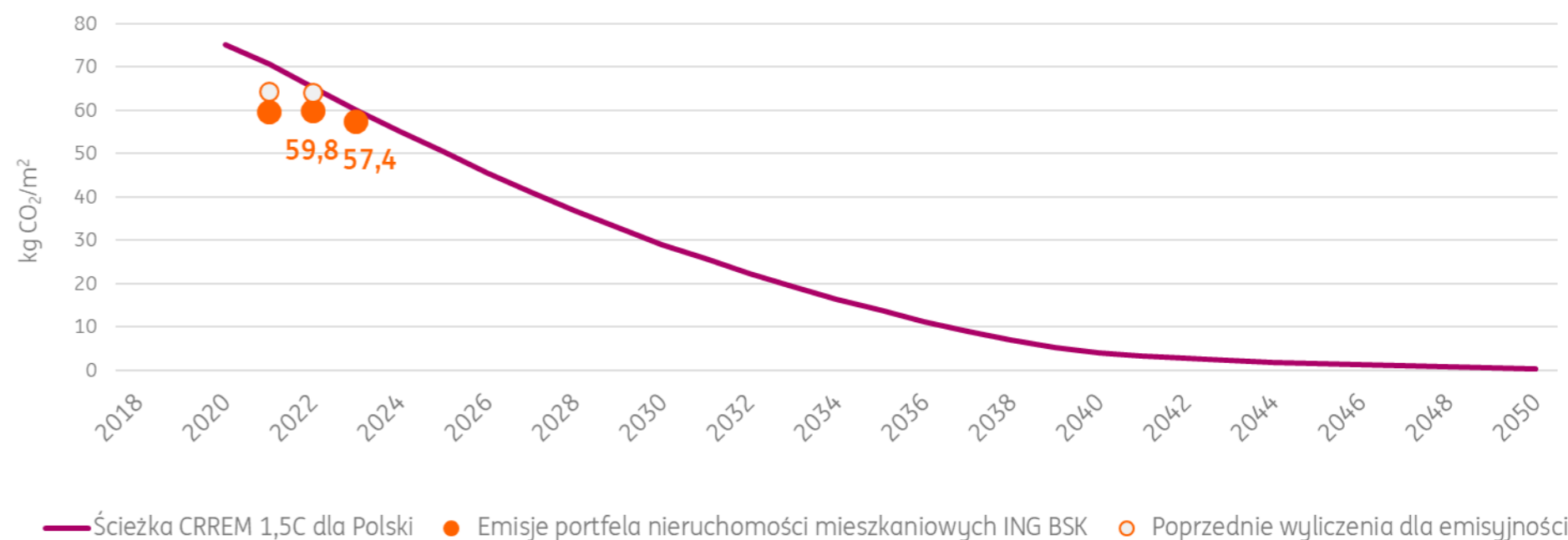
Na koniec 2023 roku intensywność emisji w przeliczeniu na powierzchnię finansowanych nieruchomości wyniosła 57,4 kg CO₂e/m² wobec 59,8 kg CO₂e/m² rok wcześniej. Zgodnie z tym, co opisaliśmy [tutaj](#), zmniejszenie intensywności emisji r/r wynika przede wszystkim z:

- większego udziału nowszych budynków w portfelu. Udział najnowszych nieruchomości o najniższym zużyciu energii (wybudowane po roku 2020) na koniec 2023 według sumy finansowanej powierzchni wyniósł 20,9%, przy udziale na koniec 2022 na poziomie 15,8%;
- spadku współczynnika emisyjności dla gospodarstw domowych o 2,4%. Współczynnik informuje o emisji ekwiwalentu CO₂ generowanej ze zużycia jednej kWh energii. Spadek udziału wysokoemisyjnych nośników energii, takich jak węgiel kamienny, w strukturze zużycia energii przez gospodarstwa domowe na rzecz mniej emisyjnych nośników przyczynia się do spadku emisji na poziomie całego portfela;
- większego pokrycia rzeczywistymi danymi ze świadectw charakterystyki energetycznej.

Poniżej prezentujemy obecny stan emisyjności naszego portfela detalicznych kredytów zabezpieczonych hipotecznie w stosunku do obranych ścieżek dekarbonizacyjnych. Ponieważ zdecydowaliśmy się zrewidować naszą

metodykę liczenia emisyjności (o czym piszemy [tutaj](#)), na wykresie pokazujemy również wyniki poprzednich wyliczeń w celu zachowania pełnej transparentności.

Intensywność emisji na m² portfela nieruchomości mieszkaniowych na tle obranych ścieżek dekarbonizacyjnych



W IV kwartale 2023 roku rozpoczęliśmy realizację ogłoszonego planu wsparcia klientów poprzez m.in.:

- rozpoczęcie rozmów o potencjalnej współpracy z organizacjami sektora nieruchomości w celu skoordynowania działań na rzecz redukcji emisji i w celu budowania świadomości, promowania dostępnych programów wsparcia finansowego, dotacji na termomodernizację;
- analizę dostępnych na rynku narzędzi wspierających naszych klientów w planowaniu działań, które umożliwią poprawę efektywności energetycznej ich nieruchomości;
- prace nad przygotowaniem dedykowanej oferty na renowację nieruchomości z naszego portfela kredytowego połączoną z wymogiem przedstawienia świadectwa charakterystyki energetycznej po przeprowadzonej renowacji;
- automatyzację zbierania danych ze świadectw charakterystyki energetycznej dla nowego oraz istniejącego portfela kredytowego;
- planowanie działań w obszarze edukacji naszych pracowników i klientów zmierzających do poszerzania ich wiedzy i promowania rozwiązań energooszczędnych.



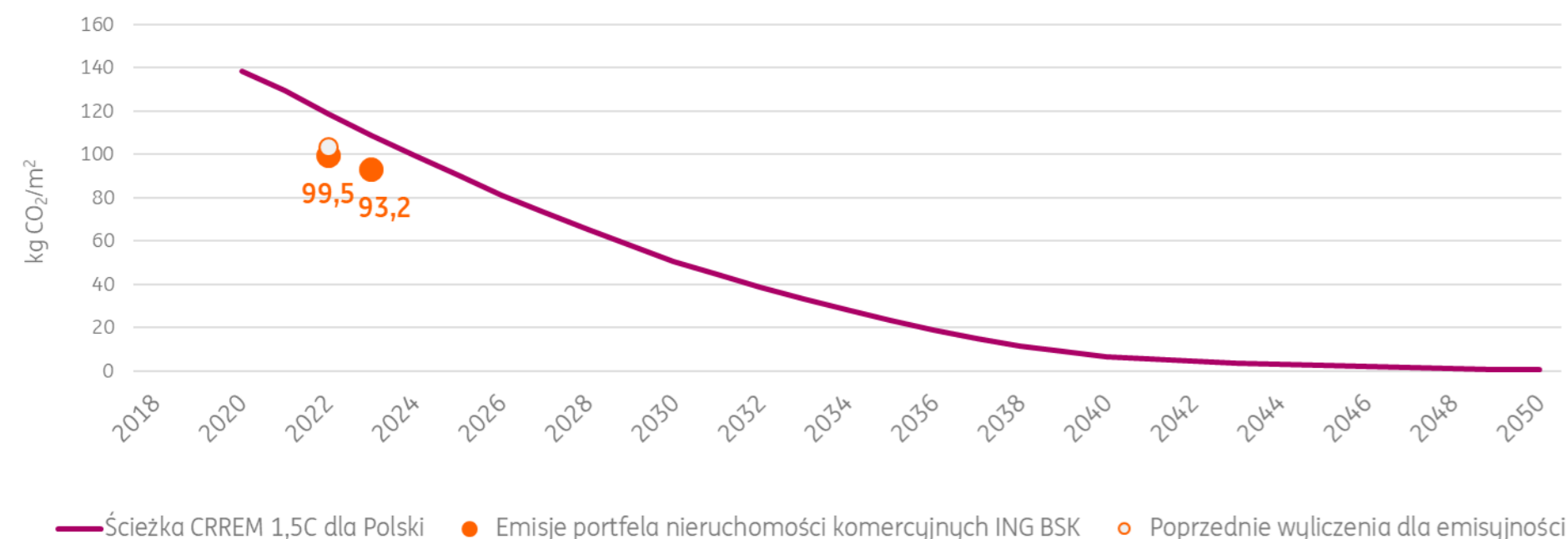
Nieruchomości komercyjne

Na koniec 2023 roku intensywność emisji w przeliczeniu na powierzchnię finansowanych nieruchomości wyniosła 93,2 kg CO₂e/m² wobec 99,5 kgCO₂e/m² w 2022 roku. Zgodnie z tym, co opisaliśmy [tutaj](#), zmniejszenie intensywności emisji w stosunku do poprzedniego roku wynika przede wszystkim z:

- poprawy jakości danych oraz
- zwiększania pokrycia danymi pochodzącymi ze świadectw charakterystyki energetycznej.

Poniżej prezentujemy obecny stan emisyjności naszego portfela nieruchomości komercyjnych w stosunku do obranych ścieżek dekarbonizacyjnych. Ponieważ zdecydowaliśmy się zrewidować naszą metodykę liczenia emisyjności (o czym piszemy [tutaj](#)), na wykresie pokazujemy również wyniki poprzednich wyliczeń w celu zachowania pełnej transparentności.

Intensywność emisji na m² portfela nieruchomości komercyjnych na tle obranych ścieżek dekarbonizacyjnych



W IV kwartale 2023 roku rozpoczęliśmy realizację ogłoszonego planu wsparcia klientów poprzez m.in.:

- rozpoczęcie rozmów o potencjalnej współpracy z organizacjami sektora nieruchomości w celu skoordynowania działań na rzecz redukcji emisji i w celu budowania świadomości, promowania dostępnych programów wsparcia finansowego, dotacji na termomodernizację;

- analizę dostępnych na rynku narzędzi wspierających naszych klientów w planowaniu działań, które umożliwią poprawę efektywności energetycznej ich nieruchomości;
- kontynuowanie pozyskiwania świadectw charakterystyki energetycznej w przypadku każdej nowo finansowanej przez nasz bank nieruchomości. Przeprowadziliśmy ponadto akcję zbierania świadectw charakterystyki energetycznej dla finansowanych przez nas nieruchomości. W wyniku tego działania udało nam się pozyskać dodatkowych 36 świadectw.

Gospodarka własna

Od 2019 roku stopniowo montujemy i zwiększamy nasze moce produkcji energii w instalacjach fotowoltaicznych na naszych budynkach. Łączna moc zainstalowanych instalacji na koniec 2023 roku wynosi 507 kWp. W 2024 roku planujemy dalsze inwestycje w tym zakresie. W zawiązku z tą 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 2023 roku (łącznie 305 MWh), nasze emisje byłyby w ujęciu *location-based* wyższe o 248,9 ton CO₂e. W ramach tej wartości 198,3 tony CO₂e przypada na zakres II, a pozostała część (50,5 ton CO₂e) na zakres III w kategorii 3 (WTT).

W okresie od grudnia 2022 roku do lutego 2023 roku ograniczyliśmy użytkowanie naszych powierzchni biurowych. Dla funkcjonowania kluczowych dla społeczeństwa instytucji – w tym dla szkół, przedszkoli czy szpitali – przez 38 dni zaoszczędziliśmy:

- 159 GJ energii cieplnej i 126 MWh energii elektrycznej w budynku centrali w Warszawie przy ulicy Puławskiej,
- 632 GJ energii cieplnej i 327 MWh energii elektrycznej w budynkach centrali w Katowicach przy ul. Sokolskiej i ul. Chorzowskiej.

Ta inicjatywa pozwoliła nam obniżyć naszą emisję w ujęciu *location-based* o 448,2 ton CO₂e, w tym 365,4 ton CO₂e w zakresie II i 82,8 ton CO₂e w zakresie III w kategorii 3 (WTT).



Gospodarowanie zasobami naturalnymi

Zużycie paliw i energii

GRI [302-1] [302-4]

W 2023 roku ograniczyliśmy nasze zużycie paliw o 4,5% r/r oraz 24,5% względem 2019 roku, łącznie dla paliw z zakresu I i II. W przypadku paliw z zakresu I, mimo że nasze zużycie spadło aż o 18,9% względem 2019 roku, wzrosło o 4,5% r/r za sprawą większego zużycia paliwa benzynowego (+18% r/r). Wynikało to z powrotu po pandemii do normalnego trybu kontaktów biznesowych. Spadek zużycia gazu ziemnego o 8,0% r/r w 2023 roku wynika ze zmniejszenia użytkowanej powierzchni biurowej, zmiany źródła ogrzewania oraz wzrostu średniej rocznej temperatury. Wzrost zużycia oleju opałowego o 20,6% r/r wynika z nieregularnego charakteru zamówień oleju. Dane o zużyciu podawane są na podstawie zamówień z faktur zakupowych, a nie w oparciu o liczniki wskazujące jego zużycie.

Jeżeli chodzi o zużycie paliw w zakresie II, obniżyło się ono o 8% r/r, głównie dzięki niższemu zużyciu energii elektrycznej (-8% r/r) oraz ciepła sieciowego (-9% r/r) co związane jest ze zmniejszeniem użytkowanej powierzchni biurowej oraz wyłączeniami zimowymi w budynkach biurowych w Katowicach i Warszawie. Spadek względem 2019 roku wyniósł aż 27%.

W 2023 roku wprowadziliśmy następujące działania ograniczające zużycie energii:

- w ramach przebudowy dla nowego standardu aranżacji powierzchni sukcesywnie wymienialiśmy istniejące oświetlenie świetlówkowe na oświetlenie w technologii LED w placówkach detalicznych,
- wymieniliśmy oświetlenie świetlówkowe na oświetlenie w technologii LED w pomieszczeniach oraz w szachtach technicznych w budynkach w Katowicach, przy ul. Sokolskiej 34 oraz przy ul. Chorzowskiej 50,
- zamontowaliśmy oświetlenie w technologii LED z inteligentnym systemem sterowania na powierzchni biurowej 10 piętra, w budynku w Katowicach przy ul. Chorzowskiej 50,
- zamontowaliśmy oświetlenie w technologii LED z inteligentnym systemem sterowania na przebudowanej powierzchni biurowej 1 piętra, w budynku w Warszawie przy ul. Puławskiej 2,
- w ramach oszczędności zimowych we wszystkich placówkach ING na terenie całego kraju:

- wyłączyliśmy oprawy nocne na salach operacyjnych i zastąpiliśmy je dedykowanymi dla monitoringu wizyjnego oprawami LED, sterowanymi czujnikiem ruchu z wbudowanym czujnikiem światła,
- wyłączyliśmy reklamy zewnętrzne o godzinie 22:00.

Zużycie paliw w podziale na źródła						
kWh						Zmiana 2023 vs:
	2019	2020	2021	2022	2023	2019 2022
Gaz ziemny	3 281 392	3 268 420	2 913 799	2 660 371	2 448 796	-25,4% -8,0%
Olej opałowy	254 904	109 969	125 206	166 935	201 292	-21,0% 20,6%
Węgiel	10 386	9 939	10 045	0	0	-100% -
Paliwo benzynowe	7 001 446	6 754 521	8 385 374	10 381 752	12 221 174	74,6% 17,7%
Olej napędowy - flota samochodowa	7 924 293	3 119 900	1 557 702	1 062 482	111 175	-98,6% -89,5%
Olej napędowy - agregaty prądotwórcze	176 984	234 346	247 507	210 814	148 868	-15,9% -29,4%
SUMA Zakres I	18 649 406	13 497 095	13 239 632	14 482 354	15 131 304	-18,9% 4,5%
Energia elektryczna	32 916 393	27 657 936	26 036 931	25 082 811	23 195 147	-29,5% -7,5%
Chłód	1 223 365	1 172 761	662 812	1 128 154	1 133 127	-7,4% 0,4%
Ciepło sieciowe	14 597 698	14 268 466	15 470 384	12 563 273	11 422 389	-21,8% -9,1%
SUMA Zakres II	48 737 456	43 099 163	42 170 127	38 774 238	35 750 663	-26,6% -7,8%
SUMA Zakres (I-II)	67 386 862	56 596 258	55 409 759	53 256 592	50 881 967	-24,5% -4,5%

Produkcja energii z własnych instalacji fotowoltaicznych

W kwietniu 2023 roku w Katowicach przy ul. Roździeńskiej 41 uruchomiliśmy farmę fotowoltaiczną o mocy 280 kWp, która jest naszą największą inwestycją pod względem mocy wytwórczej. Na koniec 2023 roku posiadaliśmy instalacje fotowoltaiczne o łącznej mocy 507 kWp. W 2023 roku 1,3% zużytej przez nas energii elektrycznej pochodziła z własnej produkcji.

Wyprodukowana przez nas energia elektryczna (panele fotowoltaiczne)						
kWh						Zmiana 2023 vs:
	2019	2020	2021	2022	2023	2019 2022
Energia elektryczna	3 870	43 280	78 137	138 366	304 755	79x 120,3%



Ekopolityka samochodowa

Na koniec 2023 roku, 97% naszej floty samochodowej składało się z samochodów hybrydowych lub elektrycznych. Sukcesywnie 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.

W ramach działań wspierających elektromobilność zamontowaliśmy 8 stacji ładowania samochodów elektrycznych w Katowicach przy ul. Sokolskiej 34. Łącznie na koniec roku 2023 w całej Polsce posiadaliśmy 40 stacji do ładowania.

Podróże służbowe

W 2023 roku doświadczyliśmy wzrostu liczby podróży służbowych, co wynikało z powrotu po pandemii do normalnego trybu kontaktów biznesowych. Niemniej jednak, liczba przebytych kilometrów, zarówno samochodem służbowym, jak i samolotem jest mniejsza niż w pre-pandemicznym 2019 roku, odpowiednio o 7% i 52%.

Podróże służbowe km						Zmiana 2023 vs:	
	2019	2020	2021	2022	2023	2019	2022
Podróże samochodami służbowymi	26 164 962	19 089 186	19 481 296	22 427 544	24 276 413	-7,2%	8,2%
Podróże lotnicze	2 222 780	314 885	24 220	612 498	1 074 585	-51,7%	75,4%

Zużycie wody

GRI [303-3]

Systematycznie zbieramy dane i analizujemy zużycie wody dla wszystkich naszych lokalizacji. Dzięki opracowanym standardom dla budynków biurowych i placówek banku przy każdorazowej modernizacji stosujemy nowoczesne toalety dwusłupkowe, zmywarki oraz perlatory. Działania mają na celu ograniczenie zużycia wody.

Niemniej jednak, w 2023 roku nasze zużycie wody wzrosło o 9% r/r. Było to spowodowane przede wszystkim awarią instalacji wody szarej w placówce w Rudzie Śląskiej, która spowodowała wyciek wody do kanalizacji.

Zużycie wody

m ³						Zmiana 2023 vs:	
	2019	2020	2021	2022	2023	2019	2022
Woda (źródłem poboru są dostawy wody miejskiej)	80 707	74 669	61 653	41 717	45 433	-43,7%	8,9%

Odpady

Odpady niebezpieczne oraz inne niż niebezpieczne

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, dlatego też:

- w miejscach spotkań oraz budynkach biurowych obowiązkowo segregujemy odpady. Oprócz tego zbieramy i bezpiecznie niszczymy nośniki danych (w formie papierowej i magnetycznej),
- kosze na odpady zmieszane przy biurkach zastąpiliśmy pojemnikami do segregacji odpadów na otwartych przestrzeniach budynków biurowych w Katowicach, Warszawie oraz Rudzie Śląskiej. Pojemniki wykonane są w 90% z materiałów pochodzących z recyklingu,
- w miejscach spotkań oraz w budynkach biurowych zbieramy odpady biurowe w postaci tonerów, odpadów meblowych czy elektronicznych i przekazujemy je do utylizacji uprawnionej firmie,
- segregację odpadów poszerzyliśmy o zbiórkę zużytych baterii,
- wszyscy pracownicy budynków biurowych 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]

100% naszych odpadów kierujemy do recyklingu.

Łączna waga odpadów niebezpiecznych, z podziałem według następujących metod unieszkodliwiania							
kg						Zmiana 2023 vs:	
	2019	2020	2021	2022	2023	2019	2022
Recykling	1 487	1 187	670	1 624	944	-51,7%	-41,9%

Łączna waga odpadów innych niż niebezpieczne, z podziałem według następujących metod unieszkodliwiania							
kg						Zmiana 2023 vs:	
	2019	2020	2021	2022	2023	2019	2022
Recykling	507 880	18 992	17 652	10 428	7 848	-98,5%	-24,7%

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.

Odpady komunalne

Odpady komunalne, które przekazywane są do gmin, nie są ewidencjonowane – nie jesteśmy 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						Zmiana 2023 vs:	
	2019	2020	2021	2022	2023	2019	2022
Odpady komunalne	3 489 626	3 485 256	3 454 168	2 827 593	2 729 542	-21,8%	-3,5%

Inicjatywy edukacyjne wspierające odpowiedzialne gospodarowanie zasobami

GRI [3-3] [wskaźnik własny – 2]

Codziennie, nawet drobne wybory mają wpływ na stan środowiska. Zaczynając od siebie, konsekwentnie promujemy proekologiczne postawy.

Kultura OFFowa - wewnętrzny program edukacji

Od lat staramy się edukować i zachęcać, aby nasza organizacja efektywnie i rozsądnie zarządzała zasobami naturalnymi. Takim przykładem jest akcja edukacyjna Kultura OFFowa, którą zapoczątkowaliśmy wewnętrznie w 2016 roku. Co roku organizujemy tematyczną kampanię edukacyjną skierowaną do wszystkich pracowników, która ma zachęcać, inspirować i wyrabiać dobre nawyki. Poruszaliśmy już tematy oświetlenia, wody, segregacji, optymalnego korzystania z klimatyzacji czy eliminowania plastiku.

W kwietniu 2023 roku podsumowaliśmy wszystkie działania pozwalające ograniczyć emisje z naszej bezpośredniej działalności operacyjnej (tzw. gospodarka własna), w które byliśmy zaangażowani od 2016 roku. Projekty dotyczyły między innymi: oszczędzania wody i energii, korzystania z prądu pochodzącego wyłącznie ze źródeł odnawialnych, montowania własnych instalacji fotowoltaicznych, nadawania drugiego życia meblom, ograniczania produkcji śmieci oraz wymiany floty samochodowej. W listopadowej odsłonie kampanii Kultury OFFowej, zachęcaliśmy pracowników do świadomego oszczędzania energii elektrycznej zarówno w biurze jak i w domu. Na powierzchniach biurowych pojawiły się naklejki z hasłami, które przypominają o wyłączeniu światła, zachęcają do korzystania ze schodów zamiast wind czy do odłączania urządzeń od sieci elektrycznej na koniec dnia.

Kosze na nakrętki

Dzięki akcji zbierania plastikowych nakrętek do koszy ustawionych pomiędzy budynkami biurowymi w Katowicach oraz w Rudzie Śląskiej przy ul. Niedurnego 54 zebraliśmy ponad 150 kg nakrętek. Zbiórka jest nie tylko przedsięwzięciem proekologicznym, ale także narzędziem do niesienia pomocy. Zebrane nakrętki zostały przekazane na cel charytatywny.

Drugie życie fusów z kawy

Chcemy przyczynić się do zwiększenia poziomu recyklingu fusów kawowych, które są źródłem wartościowej biomasy. W kuchniach w naszych budynkach biurowych w Warszawie (ul. Puławska), w Katowicach (ul. Sokolska 34 i ul. Chorzowska 50) oraz w Rudzie Śląskiej (ul. Niedurnego) umieściliśmy pojemniki przeznaczone na fusy z kawy.



Przy współpracy z firmą EcoBean z naszych fusów powstają surowce, które są wykorzystywane m.in. do produkcji przedmiotów codziennego użytku, w branży kosmetycznej czy farmacji.

Akcja "Daj koszulom drugie życie"

W ramach akcji „Daj koszulom nowe życie” zachęciliśmy pracowników do oddawania używanych koszul służbowych. Wspólnymi siłami zebraliśmy ich prawie 4 tysiące. Dzięki temu ok. 1 200 kg ubrań zyskało drugie życie. Z używanych koszul powstały plecaki, które trafiły do pracowników.

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 zrównoważone środowiskowo. 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 nie spełniające jej kryteriów, ale przyznaje dodatkowe preferencje dla zrównoważonych środowiskowo 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 i w czerwcu 2023 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 ilościowe instytucji finansowych w 2022, jak i w 2023 roku, miało charakter przejściowy. Raportowanie w 2024 roku za rok 2023 po raz pierwszy jest raportowaniem w docelowym kształcie. Dotyczy ono portfela bankowego instytucji kredytowych.

Nasza strategia biznesowa a Taksonomia

W naszej strategii biznesowej jednym z priorytetów ESG jest wspieranie klientów w ich transformacji środowiskowej. Kierunek tej transformacji wyznaczają cele środowiskowe Taksonomii UE:

1. łagodzenie zmian klimatu,
2. adaptacja do zmian klimatu,
3. zrównoważone wykorzystywanie i ochrona zasobów wodnych i morskich,
4. przejście na gospodarkę o obiegu zamkniętym,
5. zapobieganie zanieczyszczeniu i jego kontrola,
6. ochrona i odbudowa bioróżnorodności i ekosystemów.

Rozwijając naszą ofertę produktową, w obszarze finansowania zrównoważonego koncentrujemy się głównie na dwóch pierwszych celach środowiskowych tj.: łagodzeniu zmian klimatu oraz adaptacji do zmian klimatu. Istotność tych celów ma odzwierciedlenie w celach naszej Deklaracji Ekologicznej 2021, które dotyczą finansowania odnawialnych źródeł energii, zero- i niskoemisyjnego transportu oraz innych celów pro-środowiskowych. Piszemy o tym [tutaj](#). Nasze działania w tym zakresie zostały wzmocnione w 2023 poprzez publikację dokumentu „Kierunki działania ING BSK w zakresie redukcji emisyjności” (piszemy o tym szerzej [tutaj](#)), który określa ambicje dotyczące redukcji emisji w gospodarce własnej i portfelu kredytowym w obszarze nieruchomości mieszkaniowych, komercyjnych oraz produkcji energii. Więcej na temat naszego sposobu działania, naszych priorytetów i celów w zakresie zrównoważonego rozwoju znajdziesz [tutaj](#).

W ramach współpracy z klientami, aktywnie edukujemy ich w zakresie wymogów jakie stawiają przed gospodarką nowe regulacje, w tym Taksonomia. Dopasowujemy naszą ofertę oraz finansowanie adekwatnie do etapu transformacji klienta – uzależniając warunki finansowania od spełnienia celów strategii ESG klienta bądź finansując aktywa niezbędne do realizacji tej strategii, w tym aktywa kwalifikujące się do systematyki.



Raportowanie w 2024 roku za 2023 rok jest pierwszym okresem kiedy jesteśmy w stanie wykazać, że część finansowana udzielonego naszym klientom w pełni spełnia wymagania w zakresie zgodności z Taksonomią. Ze względu na ograniczenia w dostępie do danych, nie jesteśmy w stanie przedstawić danych porównywalnych za 2022 rok.

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 działalność zrównoważone środowiskowo.

Minimalne Gwarancje

Zgodnie z definicją, Minimalne Gwarancje (ang. *Minimum Safeguards*) to zbiór procedur stosowanych przez przedsiębiorstwo, które zapewniają przestrzeganie:

- wytycznych OECD dla przedsiębiorstw wielonarodowych, oraz
- wytycznych ONZ dotyczących biznesu i praw człowieka, w tym zasad i praw określonych w ośmiu podstawowych konwencjach wskazanych w Deklaracji Międzynarodowej Organizacji Pracy dotyczącej podstawowych zasad i praw w pracy oraz zasad i praw określonych w Międzynarodowej karcie praw człowieka.

Unijna Platforma ds. zrównoważonego finansowania (*EU Platform on Sustainable Finance*), jako organ doradczy Komisji Europejskiej definiuje dwa kryteria zgodności z minimalnymi gwarancjami przedsiębiorstwa, które powinny być spełnione łącznie:

- w przedsiębiorstwie istnieją procedury należytej staranności w dziedzinie praw człowieka (ang. *Human Rights Due Diligence*), o których mowa w Wytycznych OECD dla przedsiębiorstw wielonarodowych oraz Wytycznych ONZ dotyczących biznesu i praw człowieka,
- -brak stwierdzonych sądowo naruszeń w istotnych kategoriach (prawa człowieka i prawa pracownicze, regulacje antykorupcyjne, podatkowe oraz zasady uczciwej konkurencji).

W 2023 roku przeprowadziliśmy dobrowolną ocenę własną zgodności z wytycznymi procesu należytej staranności i wymogami Minimalnych Gwarancji Taksonomii UE dla działalności ING Banku Śląskiego. Wyniki tej analizy potwierdzają spełnienie kryteriów zgodności w zakresie Minimalnych Gwarancji w 2023 roku.

Niemniej jednak zwracamy uwagę, że w przypadku instytucji finansowych, w tym banków, przy raportowaniu instrumentów finansowych jako zgodnych z Taksonomią kluczowe jest potwierdzenie spełnienia minimalnych gwarancji przez klientów banku, a nie przez bank bezpośrednio. O naszym podejściu do raportowania ekspozycji zgodnych z Taksonomią piszemy [tutaj](#).

Zakres i przebieg weryfikacji zgodności z wytycznymi procesu należytej staranności i wymogami Minimalnych Gwarancji Taksonomii UE dla działalności ING Banku Śląskiego obejmował:

- analizę regulacji wewnętrznych pod kątem oceny własnej w zakresie spełniania wymogów Minimalnych Gwarancji,
- ustanowienie procesu należytej staranności w zakresie badania niekorzystnego wpływu działalności na prawa człowieka zgodnie z wytycznymi OECD dla przedsiębiorstw wielonarodowych,
- przegląd wdrożonych procesów antykorupcyjnych,
- analizę strategii i procesów zarządzania ryzykiem podatkowym zapewniających zgodność z przepisami podatkowymi,
- aspekty wiedzy i świadomości wśród pracowników w zakresie znaczenia przepisów o uczciwej konkurencji,
- weryfikację istnienia zarzutów w zakresie naruszenia praw człowieka i przestrzegania wytycznych ze strony Krajowego Punktu Kontaktowego OECD oraz ze strony Business and Human Rights Resource Centre - brak zarzutów w 2023 roku,
- weryfikację istnienia prawomocnych wyroków w stosunku do ING Banku Śląskiego lub kadry kierowniczej w sprawach z zakresu prawa podatkowego oraz zakresu naruszenia zasad uczciwej konkurencji – brak prawomocnych wyroków w 2023 roku,
- weryfikację istnienia prawomocnych wyroków w 2023 roku w sprawach z zakresu prawa pracy i związane z naruszeniem praw człowieka – jeden prawomocny wyrok w tym zakresie w 2023 roku, podjęte działania naprawcze i wdrożono mechanizmy kontrolne.



W zakresie ostatniego powyższego punktu, wyrok ING Banku Śląskiego z 2023 roku dotyczył obszaru HR z tytułu niezgodnego z prawem rozwiązywania stosunku pracy, z powodu braku konsultacji ze związkami zawodowymi. W tym konkretnym przypadku podjęto działania naprawcze oraz wdrożono mechanizmy kontrolne - zmieniono proces dotyczący konsultacji zamiaru wypowiedzenia umowy o pracę z zakładową organizacją związkową, tak aby tego typu zdarzenia nie wystąpiły w przyszłości.

W grudniu 2023 roku opublikowaliśmy Deklarację Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. dotyczącą poszanowania praw człowieka, o czym piszemy [tutaj](#). W przypadku identyfikacji naruszenia lub ryzyka naruszenia praw człowieka, interesariusze wewnętrzni i zewnętrzni mogą nawiązać z nami kontakt poprzez kanały zgłaszania nieprawidłowości, o czym piszemy [tutaj](#).

Nasze obowiązki raportowe

Nasze raportowanie ilościowe za 2021 i 2022 rok miało formę raportowania przejściowego, obejmującego tylko informacje o ekspozycjach wobec działalności gospodarczych opisanych w Taksonomii (kwalifikujących się do systematyki, ang. *Taxonomy-eligible*) i o ekspozycjach wobec działalności gospodarczych nieopisanych w Taksonomii (niekwalifikujących się do systematyki, ang. *Taxonomy non-eligible*) do dwóch pierwszych celów środowiskowych (dwa cele klimatyczne).

W tym roku, po raz pierwszy raportowanie ma kształt docelowy dla dwóch celów klimatycznych oraz przejściowy dla pozostałych czterech celów środowiskowych (kwalifikujących się i niekwalifikujących do systematyki). 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, przygotowując ujawnienia za 2023 rok polegaliśmy na:

- danych i informacjach, jakie upublicznili nasi klienci korporacyjni w swoich raportach niefinansowych za 2022 rok; większość tych danych pozyskaliśmy za pośrednictwem bazy danych ESG opracowanej i udostępnionej przez BIK;
- rzeczywistych danych ze świadectw charakterystyki energetycznej budynków pozyskanych z Centralnego Rejestru Charakterystyki Energetycznej Budynków;

- danych związanych z charakterystykami przedmiotu finansowania pozyskanymi w trakcie procesu kredytowego w przypadku ekspozycji względem gospodarstw domowych oraz względem klientów korporacyjnych, które mają formułę „known use of proceeds”, czyli znany jest cel przeznaczenia środków.

Nasze ujawnienia za 2023 rok jako instytucji kredytowej oparte są o konsolidację ostrożnościową. Przygotowane są w kilku ujęciach:

- aktywa finansowe ogółem według stanu na koniec 2023 roku w podziale na rodzaj klienta i instrument finansowy,
- kredytowe gwarancje finansowe udzielone podmiotom zobowiązanym do raportowania niefinansowego według stanu na koniec 2023 roku,
- ekspozycje względem przedsiębiorstw niefinansowych zobowiązanych do raportowania niefinansowego według stanu na koniec 2023 roku w podziale na sektory, w których te podmioty prowadzą działalność,
- aktywa finansowe udzielone w trakcie 2023 roku według stanu na koniec roku w podziale na rodzaj klienta i instrument finansowy.

Dodatkowo, każde z tych ujęć jest prezentowane w dwóch podejściach, w oparciu o przychody (KPIs dotyczące obrotu) i w oparciu o nakłady inwestycyjne (KPIs dotyczące capexu).

Warto zaznaczyć, że ramy raportowania taksonomicznego nadal nie są jeszcze katalogiem zamkniętym, a obecnie obowiązujące przepisy pozostawiają dużo przestrzeni do interpretacji, a praktyka rynkowa będzie się systematycznie wykształcać.

Obligatoryjne ujawnienia taksonomiczne

Finansowanie podmiotów finansowych i niefinansowych

W odniesieniu do naszych ekspozycji segmentu korporacyjnego, w pierwszym kroku zidentyfikowaliśmy tych klientów, którzy podlegają bezpośrednio lub pośrednio poprzez akcjonariusza dominującego obowiązкови publikowania informacji niefinansowych zgodnie z dyrektywą 2013/34/UE, ponieważ tylko ci klienci określają, jaka część ich przychodów (obrotów), kosztów (wydatków operacyjnych) i nakładów inwestycyjnych (capex) jest powiązana z działalnościami opisanymi w Taksonomii (zarówno kwalifikująca się, jak i zgodna).

W kolejnym kroku podzieliliśmy bilansowe ekspozycje dłużne i kapitałowe względem tych zidentyfikowanych klientów na te w formule finansowania celowego („known use of proceeds”) i na te w formule finansowania ogólnego („unknown use of proceeds”).



Dla ekspozycji w formule finansowania ogólnego, jako działalność kwalifikująca się oraz zgodną z Taksonomią uznała wartości bilansowej brutto pomnożoną przez adekwatny KPI (kluczowy wskaźnik) zaraportowany przez danego klienta lub jego podmiot dominujący w raporcie za 2022 rok. Dla instytucji finansowych rozpoznajemy jedynie kwalifikowalność, ponieważ ich ujawnienia za 2022 rok nie zawierały danych na temat wskaźników zgodności. Jednocześnie, chcielibyśmy zwrócić uwagę, że dla przedsiębiorstw niefinansowych w raportach za 2022 rok był dostępny podział KPIs zgodnych z Taksonomią na poszczególne cele klimatyczne, podczas gdy, podział taki nie był dostępny dla KPIs kwalifikujących się do Taksonomii. Była dostępna jedynie suma dla obu celów. W takiej sytuacji rozpoznawaliśmy kwalifikowalności dla poszczególnych celów w oparciu o wartość dla zgodności (żeby dana wartość była zgodna, musi najpierw być kwalifikowalna). Dlatego też w naszych ujawnienia ilościowych możemy mieć do czynienia z sytuacją gdzie suma wartości kwalifikowalnej do poszczególnych celów klimatycznych, oddzielnie do CCM i oddzielnie do CCA, jest mniejsza niż łączna wartość kwalifikowalna do CCM+CCA.

Ze względu na ostrożne i konserwatywne podejście przy rozpoznawaniu ekspozycji względem przedsiębiorstw niefinansowych udzielonych w formule finansowania celowego, nie rozpoznaliśmy z tego tytułu aktywów kwalifikujących się i zgodnych z Taksonomią w oczekiwaniu na ukształtowanie się praktyki rynkowej w zakresie dokumentacji.

Finansowanie gospodarstw domowych

W odniesieniu do naszych ekspozycji względem gospodarstw domowych, analizie poddaliśmy portfel kredytów zabezpieczonych hipotecznie oraz portfel pożyczek gotówkowych, które zostały zaciągnięte w celu zakupu samochodu lub na remont budynku/mieszkania.

Detaliczne kredyty zabezpieczone nieruchomością mieszkalną

W przypadku kredytów hipotecznych przy oceny ich kwalifikowalności, w oparciu o posiadane przez nas dane, wyselekcjonowaliśmy tylko te kredyty, których celem było kupno nieruchomości i wykonanie prawa własności do tej nieruchomości (działalność 7.7 „Nabywanie i prawo własności budynków” wskazana w załączniku I do zaktualizowanego rozporządzenia delegowanego 2021/2139) oraz te kredyty, których celem była budowa domu lub zakup mieszkania w budowie (działalność 7.1 „Budowa nowych budynków” wskazana w załączniku I do zaktualizowanego rozporządzenia delegowanego 2021/2139).

Dla kredytów kwalifikujących się do działalności 7.7, w kolejnym kroku oceniliśmy, które z nich wnoszą istotny wkład w łagodzenie zmian klimatu na bazie zapotrzebowania na energię pierwotną w oparciu o dane ze świadectw charakterystyki energetycznej budynków. Dla kredytów udzielonych na nieruchomości mieszkalne wybudowane do

końca 2020 roku, przyjęliśmy próg 15% najbardziej efektywnych budynków w kraju w oparciu [szacunki Ministerstwa Rozwoju i Technologii](#), czyli 76,59 kWh/m². Dla kredytów udzielonych na nieruchomości mieszkalne wybudowane po 2020 roku, przyjęliśmy poziom normy budowlanej dla zeroemisyjnych budynków skorygowaną w dół o 10%, czyli 63 kWh/m² dla domów jednorodzinnych i 58,5 kWh/m² dla budynków wielorodzinnych.

Dla kredytów wnoszący istotny w łagodzenie zmian klimatu dla działalności 7.7, ostatnim etapem analizy była weryfikacja zasady nieczynienia poważnej szkody zgodnie z technicznymi kryteriami kwalifikacji dla tej działalności, czyli sprawdzenie czy finansowana nieruchomość jest wrażliwa na ryzyko fizyczne (nagłe lub chroniczne) w oparciu o adres nieruchomości. Za ekspozycje zgodne z Taksonomią uznane tylko te, których zabezpieczeniem były nieruchomości nie wrażliwe na wysokie ryzyko fizyczne.

Detaliczne kredyty gotówkowe

W przypadku kredytów gotówkowych na zakup samochodu (działalność 6.5 wskazana w załączniku I do zaktualizowanego rozporządzenia delegowanego 2021/2139) lub remont mieszkania (działalność 7.3, 7.5 lub 7.6 wskazana w załączniku I do zaktualizowanego rozporządzenia delegowanego 2021/2139), ich kwalifikowalność jest oceniana na bazie dostarczonego nam przez klienta dowodu (np. faktury potwierdzającej zakup), który opiewa na przynajmniej 70% kwoty przyznanego finansowania (i tylko taka część jest rozpoznana jako kwalifikująca się). Ze względu na ostrożne i konserwatywne podejście przy selekcji aktywów finansowych jako zgodnych z Taksonomią, nie rozpoznaliśmy z tego tytułu „zielonych” ekspozycji w oczekiwaniu na ukształtowanie się praktyki rynkowej w zakresie dokumentacji.

Finansowanie samorządów terytorialnych

Ponieważ nasz model biznesowy nie opiera się na finansowaniu mieszkalnictwa publicznego, a finansowanie jakie udzielamy samorządom terytorialnym nie jest w formie kredytowania specjalistycznego, nie dokonaliśmy weryfikacji taksonomicznej ekspozycji względem samorządów terytorialnych.

Wskaźnik zielonych aktywów GAR

W wyniku przeprowadzonej weryfikacji, na koniec 2023 roku rozpoznaliśmy 42,8 mld zł aktywów kwalifikujących się do Taksonomii wg KPI obrót oraz 43,6 mld zł wg KPI capex. Z tej puli, jako zrównoważone środowiskowo wyodrębniliśmy 460,4 mln zł aktywów wg KPI obrót i 526,9 mln zł wg KPI capex. W tych wartościach główną pozycją są Detaliczne kredyty zabezpieczone nieruchomością mieszkalną. Nasz wskaźnik zielonych aktywów GAR na koniec 2023 roku wyniósł 0,3%.



Podsumowanie wskaźnika zielonych aktywów GAR wg stanu na koniec 2023 roku

	KPI obrót	KPI capex
Aktywa kwalifikujące się do systematyki (mln zł)	42 848,6	43 577,9
Aktywa zrównoważone środowiskowo (mln zł)	460,4	526,9
Wskaźnik zielonych aktywów GAR (%)	0,25%	0,29%

Informacje ilościowe wymagane od instytucji kredytowych przez załącznik VI zaktualizowanego rozporządzenia 2021/2178 znajdują się [tutaj](#).

Finansowanie związane z energią jądrową i gazem ziemnym

Wśród zidentyfikowanych podmiotów niefinansowych zobowiązanych do raportowania niefinansowego, wyselekcjonowaliśmy klientów, którzy w swoich raportach za 2022 rok ujawnili że prowadzą działalność kwalifikującą się do tych związanych z gazem ziemnych, przy czym w żadnym przypadku nie jest to działalność zgodna z Taksonomią lub niekwalifikująca się do systematyki. Ponadto, na tej samej grupie podmiotów, nie identyfikujemy firm, które prowadzą działalność kwalifikującą się lub niekwalifikująca się to tych związanych z energia jądrową.

Wzór 1: Działalność związana z energią jądrową i gazem ziemnym

	KPI obrót	KPI capex
Działalność związana z energią jądrową		
1. Przedsiębiorstwo prowadzi badania, rozwój, demonstrację i rozmieszczenie innowacyjnych instalacji wytwarzania energii elektrycznej wytwarzających energię w ramach procesów jądrowych przy minimalnej ilości odpadów z cyklu paliwowego, finansuje tę działalność lub jest ma na nią ekspozycję.	NIE	NIE
2. Przedsiębiorstwo prowadzi budowę i bezpieczną eksploatację nowych obiektów jądrowych w celu wytwarzania energii elektrycznej lub ciepła technologicznego, w tym na potrzeby systemu ciepłowniczego lub procesów przemysłowych, takich jak produkcja wodoru, a także ich modernizację pod kątem bezpieczeństwa, z wykorzystaniem najlepszych dostępnych technologii, finansuje tę działalność lub ma na nią ekspozycję.	NIE	NIE
3. Przedsiębiorstwo prowadzi bezpieczną eksploatację istniejących obiektów jądrowych wytwarzających energię elektryczną lub ciepło technologiczne, w tym na potrzeby systemu ciepłowniczego lub procesów przemysłowych, takich jak produkcja wodoru z energii jądrowej, a także ich modernizację pod kątem bezpieczeństwa, finansuje tę działalność lub ma na nią ekspozycję.	NIE	NIE
Działalność związana z gazem ziemnym		
4. Przedsiębiorstwo prowadzi budowę lub eksploatację instalacji do wytwarzania energii elektrycznej z wykorzystaniem gazowych paliw kopalnych, finansuje tę działalność lub ma na nią ekspozycję.	TAK	TAK
5. Przedsiębiorstwo prowadzi budowę, modernizację i eksploatację instalacji do skojarzonego wytwarzania energii cieplnej/chłodniczej i energii elektrycznej z wykorzystaniem gazowych paliw kopalnych, finansuje tę działalność lub ma na nią ekspozycję.	TAK	TAK
6. Przedsiębiorstwo prowadzi budowę, modernizację i eksploatację instalacji do wytwarzania ciepła wytwarzających energię cieplną/chłodniczą z wykorzystaniem gazowych paliw kopalnych, finansuje tę działalność lub ma na nią ekspozycję.	TAK	TAK

Pozostałe informacje ilościowe wymagane przez załącznik XII zaktualizowanego rozporządzenia 2021/2178, znajdują się [tutaj](#). Odstępujemy od publikacji Wzoru 2, 3 i 5 w odniesieniu do stanu oraz Wzoru 1-5 w odniesieniu do przepływu oraz dla ekspozycji pozabilansowych, ponieważ w tych przypadkach nasza wartość bilansowa brutto powiązana z gazem ziemnym i energią jądrową jest niematerialna.



Ekspozycje kwalifikujące się do czterech celów środowiskowych (innych niż cele klimatyczne)

W ramach raportowania przejściowego instytucji finansowych dla czterech celów środowiskowych, innych niż cele klimatyczne, w raportowaniu za 2023 rok banki mają obowiązek ujawnić udział aktywów wobec działalności gospodarczych kwalifikujących się i niekwalifikujących się do tych 4 celów. Na puli podmiotów korporacyjnych zidentyfikowanych jako zobowiązane do raportowania niefinansowego, dokonaliśmy takiego oszacowania w oparciu o ich główny kod PKD/NACE. Wg stanu na koniec 2023 roku, udział działalności kwalifikującej się do czterech celów środowiskowych do aktywów objętych wskaźnikiem zielonych aktywów wyniósł 0,51% wg KPI obrót i 0,43% wg KPI capex. Z drugiej strony, udział działalności niekwalifikującej się ukształtował się na poziomie 4,65% wg KPI obrót i 4,73% wg KPI capex. Przy wyliczaniu powyższych wskaźników dotyczących kwalifikowalności, uwzględniamy tylko tę część wartości bilansowej brutto, która nie została uwzględniona w kwalifikowalności do dwóch celów klimatycznych.

Udział działalności kwalifikującej się i niekwalifikującej się do czterech celów środowiskowych, innych niż cele klimatyczne		
	KPI obrót	KPI capex
Działalność kwalifikująca się		
Jako % aktywów objętych wskaźnikiem zielonych aktywów	0,51%	0,43%
Jako % aktywów ogółem*	0,37%	0,31%
Działalność niekwalifikująca się		
Jako % aktywów objętych wskaźnikiem zielonych aktywów	4,65%	4,73%
Jako % aktywów ogółem*	3,38%	3,44%

*Aktywa ogółem brutto.

Portfel handlowy

Portfel handlowy ING Banku Śląskiego na koniec roku 2023 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 2022 roku zwiększył się portfel transakcji IRS zabezpieczających kredyty, które zostały udzielone na finansowanie inwestycji związanych ze wsparciem zrównoważonego rozwoju. Charakterystyka portfela nie odbiegała znacząco od średniej wartości ekspozycji na ryzyko w ciągu roku.



ING dla społeczności (S)

Zaangażowanie społeczne	214
Darowizny i sponsoring	218
Nasze fundacje korporacyjne	220



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 biznesową w zakresie zrównoważonego rozwoju. 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 z naszej strategii biznesowej w zakresie zrównoważonego rozwoju, realizujemy działania, które są odpowiedzią na społeczne i humanitarne wyzwania naszych czasów. Przykładem działań realizowanych w 2023 roku jest pomoc po trzęsieniu ziemi w Syrii i Turcji oraz kontynuacja wsparcia na rzecz poszkodowanych w wyniku wojny w 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 2023 roku zaangażowanie na rzecz społeczności i innowacyjności, edukacja środowiskowa oraz zdrowie finansowe zostały wskazane jako tematy istotne. Żeby skutecznie realizować działania społeczne, nawiązujemy kluczowe współprace z organizacjami o szerokim, ogólnopolskim zasięgu, które deklarują wysokie standardy działania. 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 z naszej strategii biznesowej w zakresie zrównoważonego rozwoju, realizujemy także działania, które są odpowiedzią na społeczne i humanitarne wyzwania naszych czasów i mają istotny wpływ na łagodzenie ich skutków. Przykładem jest zbiórka pieniędzy na ofiary trzęsienia ziemi w Syrii i Turcji.

ING Bank Śląski prowadzi działania społeczne i charytatywne w priorytetowych obszarach, zgodnie ze strategią biznesową w zakresie zrównoważonego rozwoju. 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.

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*) przy współpracy z Centre of Expertise – Compliance. Darowizny charytatywne finansowe przekazujemy na podstawie funkcjonującej w banku *Polityki Darowizn ING Banku Śląskiego S.A.*, w procesie każdorazowo uczestniczy Komitet ds. Darowizn. Więcej o darowiznach w punkcie [Finansowe i rzeczowe darowizny charytatywne](#).

Kontynuacja działań na rzecz poszkodowanych w wyniku wojny w Ukrainie

Od pierwszych dni wojny ING Bank Śląski oraz Fundacja ING Dzieciom angażują się w różnorodne działania na rzecz Ukrainy. Wspieramy organizacje charytatywne i zapewniamy wsparcie uchodźcom w Polsce.

SPLIT UA Residency

SPLIT UA Residency to program skierowany do młodych ludzi z Ukrainy (18-30 lat), którzy aktualnie przebywają w Polsce i są zainteresowani

tworzeniem prototypów innowacji społecznych związanych z odbudową swojej ojczyzny.

Uczestnicy – przy wsparciu mentorów – pracowali nad tematami opartymi o Plan Odbudowy Ukrainy. Program był realizowany zarówno online, jak i podczas weekendowych zjazdów w formie warsztatów, wykładów i spotkań z udziałem ekspertów z różnych dziedzin m.in.: nauki, kultury, sztuki, inżynierii, projektowania, ekonomii i prawa. Ze strony ING Banku Śląskiego było to aż 11 ekspertów, w tym Brunon Bartkiewicz – prezes Zarządu oraz Maja Chabińska-Rossakowska, dyrektor banku – HR.

Zaangażowanie pracowników ING

Pracownicy ING Banku Śląskiego kontynuowali zaangażowanie w pomoc koleżankom i kolegom z Ukrainy. W ramach zbiórki pracowniczej pod koniec kwietnia 2023 roku udało się zgromadzić 40 tys. zł. ING Bank Śląski dofinansował te zakupy, dzięki czemu 80 paczek z power bankami solarnymi, matami, garnkami elektrycznymi oraz słodyczami trafiło do pracowników ING Ukraina. W ramach Akcji-Licytacji – charytatywnej inicjatywy pracowników, przez 6 tygodni trwały licytacje podarowanych przedmiotów. Akcja przyciągnęła 1 000 odwiedzających, a z 60 aukcji zebrano ponad 7 tys. zł, które trafiły do Fundacji GAJUSZ z Łodzi, na wsparcie leczenia i rehabilitacji dzieci z Ukrainy. ING Bank Śląski kontynuował wsparcie dla pracowników pochodzenia ukraińskiego w zakresie opieki medycznej i najmu mieszkań, a dla pracowników wspierających osoby z Ukrainy – świadczeń okolicznościowych z okazji Świąt Wielkanocnych i Bożego Narodzenia, Mikołajek dla dzieci oraz wakacji dla rodzin z Ukrainy.



Pomoc ofiarom trzęsienia ziemi w Turcji i Syrii

ING Bank Śląski wspólnie z Fundacją ING Dzieciom i ING Hubs Poland zorganizował zbiórkę na pomoc poszkodowanym w trzęsieniu ziemi na pograniczu turecko-syryjskim. Dodatkowo, bank udostępnił czasowo darmowe przelewy do Turcji. Zebrano 667,3 tys. zł. Pieniądze trafiły do UNICEF Poland – organizacji, która pomogła zapewnić bezpieczne schronienie, żywność i opiekę medyczną rodzinom z dziećmi na zniszczonych obszarach. ING Bank Śląski i ING Hubs Poland postanowiły przekazać dodatkowo UNICEF Polska po 250 tys. zł. Bank zakupił również 14 wielkopowierzchniowych namiotów specjalistycznych za kwotę 1 mln zł, które trafiły do prowincji Hatay - jednej z najbardziej dotkniętych skutkami trzęsienia ziemi.

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 jest Partnerem Strategicznym. Patronat Honorowy nad Programem objęły Ministerstwo Klimatu i Środowiska oraz Biblioteka Narodowa. W I edycji programu, która zakończyła się w czerwcu 2023 roku, wzięło udział ponad 34 tys. uczniów z 416 placówek z 307 miejscowości w całym kraju. Finałem programu było przeprowadzenie przez uczniów

własnych projektów proekologicznych na rzecz lokalnej społeczności i przesłanie do organizatora na konkurs prezentacji z ich realizacji. Wszystkie nagrodzone prezentacje dostępne są na:

<https://calapolskaczytadzieciom.pl/aktualnosci/wyniki-konkursu-na-najlepszy-projekt-proekologiczny-programu-ocalimy-swiat-2023/>.

W podsumowaniu I edycji aż 70% uczestników potwierdziło, że bardziej zainteresowało się tematem ekologii, a także stało się bardziej uważnym na problemy ekologiczne w swoim otoczeniu. Z kolei prawie 50% uczestników nauczyło się nowych narzędzi cyfrowych.

Inauguracja II edycji Programu OŚ odbyła w październiku 2023 roku.

Na potrzeby Programu OŚ powstało 28 opowiadań, napisanych przez 14 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.

Warszawski Instytut Bankowości - Bakcyl i Bezpieczeństwo w Cyberprzestrzeni (BwC)

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 12,6 tys.

uczniów. W wykładach uczestniczyło ok. 2,5 tys. studentów. Dodatkowo, ok. 2,9 tys. uczniów wzięło udział w konkursie Cyber Geniusz, do którego pytania układali m.in. eksperci cyberbezpieczeństwa z ING Banku Śląskiego. W I połowie 2023 roku bezpośrednio Projekt BwC dotarł do ponad 218,5 tys. osób (wliczając seniorów, uczestników Kongresu Edukacji Finansowej i Przedsiębiorczości oraz pracowników naukowych). Dodatkowo w ramach współpracy ekspert bankowy przeprowadził ogólnopolską lekcję cyberbezpieczeństwa z ING Bankiem Śląskim on-line dla 1 400 uczniów i nauczycieli z blisko 70 szkół w całej Polsce.

Program Bankowcy dla Edukacji (BdE) i Program Analityczno-Badawczy (PAB) z Warszawskim Instytutem Bankowości

Program Bankowcy dla Edukacji to realizowana od 2016 roku wspólna inicjatywa edukacyjna banków i firm infrastruktury bankowej we współpracy z instytucjami publicznymi, samorządami, organizacjami pozarządowymi i mediami. To odpowiedź na wieloletnie wyzwania społeczne i rozwojowe dotyczące zagadnień edukacji ekonomicznej, cyberbezpieczeństwa i przedsiębiorczości. Realizowany jest z inicjatywy Związku Banków Polskich przez Warszawski Instytut Bankowości – jeden z czołowych NGO w Polsce w zakresie szeroko rozumianej pozaformalnej edukacji z zakresu finansów i cyberbezpieczeństwa. Program BdE to kilkanaście projektów, zróżnicowanych pod kątem grup odbiorców, form i częstotliwości realizacji. Łącznie uczestniczy w nich ponad 800 podmiotów – od instytucji publicznych, JST, banków i innych instytucji sektora finansowego, przez uczelnie i szkoły, po organizacje pozarządowe i media.

ING Bank Śląski wsparł PAB, w ramach którego realizowane są badania na rzecz tworzenia, opracowania i porządkowania wiedzy w obszarach:

- cyberbezpieczeństwa, bankowości i płatności elektronicznych oraz szeroko rozumianych nowych technologii,



- możliwości rozwoju sektora bankowego i rynków finansowych, stabilności banków oraz nowych modeli biznesowych związanych z usługami elektronicznym.

Program Analityczno-Badawczy WIB kładzie duży nacisk na rozwój współpracy ze środowiskami akademickimi i eksperckimi, poszukując synergii w zakresie zainteresowań badawczych autorów oraz potrzeb sektora bankowego.

Globalny fundusz grantowy Grupy ING N.V. - ING Community Investment Global Found

O funduszu grantowym

Fundusz grantowy Grupy ING N.V. jest przeznaczony na projekty i programy realizowane w poszczególnych krajach na rzecz inwestycji społecznych (Community Investment) - w obszarze zdrowia finansowego, wspierania kompetencji zawodowych odpornych na zmiany rynku pracy oraz wsparcia przedsiębiorczości. Projekty, przygotowane przez lokalne organizacje pozarządowe w poszczególnych krajach, oceniane są przez jury funduszu grantowego złożone z międzynarodowego grona ekspertów CSR. Granty na realizację projektów przekazywane są za pośrednictwem ING Banku Śląskiego na podstawie Polityki Darowizn ING Banku Śląskiego. W 2023 roku ING Bank Śląski przekazał partnerom społecznym środki z funduszu na realizację 5 projektów, łącznie niemal 2,4 mln zł z funduszu Community Investment Fund.

ING Bank Śląski razem z Czepczyński Family Foundation i Fundacją ING Dzieciom realizował projekt edukacji finansowej i ekonomicznej dla najmłodszych – ABC Ekonomii. Projekt ma na celu wprowadzenie dzieci w świat finansów i wypracowanie prawidłowych nawyków finansowych. W programie wykorzystywane są pakiety edukacyjne dla uczestników. W program angażują się Wolontariusze ING, którzy w wybranej przez siebie placówce przeprowadzili minimum jedną lekcję z zakresu edukacji finansowej. Dzięki zaangażowaniu wolontariuszy, placówka otrzymała

pakiet materiałów edukacyjnych, z których będą korzystać również nauczyciele i prowadzić zajęcia z kolejnymi grupami uczniów. W efekcie 80 wolontariuszy ING trafiło z projektem ABC Ekonomii do 90 placówek, realizując spotkania dla 2,3 tys. dzieci.

Zwolnieni z Teorii - Already Job Ready

W I półroczu 2023 roku Fundacja Zwolnieni z Teorii realizowała z grantu Community Investment Grupy ING N.V. projekt Already Job Ready. Jego celem było wsparcie młodych ludzi (w wieku 15-24) w uzyskaniu kompetencji ułatwiających wejście na rynek pracy, poprzez realizację projektu społecznego. Dodatkowo, uczestnicy realizujący projekt 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 8 miesięcy, udział wzięło 740 szkół średnich i 884 nauczycieli, a własne projekty społeczne zrealizowało 6,2 tys. młodych ludzi. W ramach programu 3,3 tys. uczniów poznało potencjalnych pracodawców, m.in. ING, a 5,5 tys. uczniów i nauczycieli potwierdziło, że czują się lepiej przygotowani do poszukiwania pracy.

W badaniu podsumowującym 89% uczestników potwierdziło, że poprawiło co najmniej jedną z 4 kompetencji przyszłości.

Fundacja Rozwoju Społeczeństwa Wiedzy Think - Program Zdrowie Finansowe - Get Ready for Future

ING Bank Śląski kontynuował projekt Zdrowie Finansowe, realizowany od marca do sierpnia 2023 roku przez Fundację Rozwoju Społeczeństwa Wiedzy Think. Było to zwieńczenie projektu zapoczątkowanego w lutym 2021 roku. Celem projektu „Zdrowie finansowe” było budowanie wiedzy

i dobrych nawyków związanych z dbaniem o finanse osobiste oraz odkrywanie swojego potencjału związanego z rozwojem osobistym. Projekt skierowany był 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](https://www.zdrowiefinansowe.pl), który stanowi repozytorium materiałów dotyczących finansów.

W ramach projektu zostały przygotowane badania ilościowe, na podstawie których przygotowano materiały edukacyjne i poradniki w projekcie (m.in. cykl “Zadbaj o siebie i bliskich”).

Raport z badań został opublikowany na portalu projektu Zdrowie finansowe: <https://www.zdrowiefinansowe.pl/analizy-raporty/308-jak-inflacja-zmienila-zachowania-konsumentenckie-polek-i-polakow>.

Zwolnieni z Teorii - Olimpiada projektów społecznych

W 2023 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 społeczności, kulturalne, technologiczne czy środowiskowe.

ING Bank Śląski zapewnił materiały eksperckie w postaci wideo, dotyczące m.in. pracy w zespole, komunikacji, a także wsparcie mentorów. W realizacji projektów 57 zespołów młodzieżowych skorzystało ze wsparcia 50 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.

Łącznie w naszym wyzwaniu udział wzięło 495 osób, które dotarły do prawie 4 mln beneficjentów.



W gali finałowej, w kwietniu 2023 roku, udział wzięło 3,5 tys. uczniów i nauczycieli, w tym przedstawiciele zarówno banku, jak i fundacji. Wśród zakończonych projektów w ramach wyzwania Krok do przodu znalazło się aż 10 finalistów - nagrody Srebrnego Wilka otrzymało 9 projektów oraz Złotego Wilka 1 projekt.

ING CoderDojo

W 2023 roku ING CoderDojo kontynuowało zajęcia online dla dzieci i młodzieży. Mentorzy ING prowadzili spotkania w grupach zaawansowanych, które skupiły się na programowaniu gier logicznych na platformie chmurowej z wykorzystaniem bazy danych, a także programowali w języku Python we frameworku Kivy z wykorzystaniem rozszerzenia KivyMD.

Fundacja im. Leśława Pagi

W 2023 roku ING Bank Śląski był partnerem XVIII edycji Akademii Liderów Rynku Kapitałowego. Jest to intensywny program rozwojowo-edukacyjny dedykowany uzdolnionym studentom i absolwentom uczelni wyższych do 27 roku życia. Program obejmuje swoim zakresem zagadnienia związane z rynkiem finansowym. Podczas programu uczestnicy analizowali największe transakcje, rozwiązywali aktualne problemy spółek oraz ćwiczyli praktyczne wdrażanie rozwiązań na konkretnych przykładach. Podczas spotkań i warsztatów eksperci z ING podzielili się z uczestnikami programu swoją wiedzą z zakresu znaczenia sektora bankowego dla całej gospodarki i jego wpływu na rynek kapitałowy. Bank jest również partnerem strategicznym programu Akademia Liderów ESG, który stanowi kontynuację pięciu edycji Akademii Liderów. Celem programu jest wsparcie kobiet odpowiedzialnych za wdrażanie, promowanie i raportowanie rozwiązań ESG w swoich organizacjach. Ekspertki z ING prowadziły warsztaty dotyczące synergii pomiędzy innowacyjnym projektowaniem produktów i usług a ESG oraz AI. Kolejnym elementem programu było spotkanie mentoringowe z udziałem Joanny Erdman, Wiceprezes Zarządu Banku odpowiedzialnej za

zrównoważony rozwój i ESG. W warsztatach wzięło udział 18 uczestniczek. Program będzie realizowany do maja 2024 roku.

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, które wyróżniono w raporcie to:

- Ład organizacyjny - zarządzanie obszarem ESG w organizacji;
- Prawa człowieka - #Pomoc Ukrainie;
- Praktyki z zakresu pracy - Moje środowisko - wspólny program z Fundacją ING Dzieciom;
- Mocodajnia;
- Program zdrowia psychicznego pracowników banku;
- Środowisko - Ocalimy świat;
- Kultura OFFowa;
- Zagadnienia konsumenckie - bezpieczeństwo w sieci;
- Zaangażowanie społeczne i rozwój społeczności lokalnej Krok do przodu - wspólny projekt z Fundacją ING Dzieciom i Fundacją Zwolnieni z Teorii oraz
- Program Grantowy dla start-upów i młodych naukowców.

United Nations Global Compact Network Poland (UNGC)

W ramach kontynuacji współpracy z UN Global Compact Network Poland w 2023 roku, ING Bank Śląski był partnerem programu „Business & Human Rights”, 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 oraz zabierali głos w ramach raportów publikowanych przez UNGC.

W 2023 roku ING Bank Śląski dołączył do UN Global Compact jako członek bezpośredni na poziomie krajowym (Grupa ING N.V. jest wieloletnim członkiem UN Global Compact na poziomie globalnym).

Turniej Charytatywny Piłki Nożnej ING

17 czerwca 2023 roku odbył się Turniej Charytatywny Piłki Nożnej ING na boiskach chorzowskiego MORISu. Wzięło w nim udział 29 drużyn z ING oraz 249 piłkarzy i piłkarek. Do rywalizacji stanęły drużyny złożone z pracowników banku i spółek naszej grupy kapitałowej z całego kraju. W sportowej rywalizacji padło 228 bramek. Celem turnieju, oprócz zdrowego stylu życia, było wsparcie organizacji charytatywnych, które zajmują się aktywizacją sportową osób niepełnosprawnych. W 2023 roku wsparcie na działania aktywizujące dzieci i dorosłych z niepełnosprawnościami (po 10 tys. zł) otrzymały: Fundacja Zero Załamki na wsparcie sportów osób z niepełnosprawnościami, Fundacja Nadzieja na organizację międzynarodowego turnieju piłki nożnej dla podopiecznych domów dziecka (Mundial) oraz Stowarzyszenie Amp Futbol Polska na wsparcie kobiecej drużyny piłki nożnej.



Darowizny i sponsoring

[wskaźnik własny - 8]

SDG 1, 10

Finansowe i rzeczowe darowizny charytatywne

W 2023 roku ING Bank Śląski przekazywał darowizny charytatywne o charakterze finansowym i rzeczowym. Bank przekazał 22 darowizny charytatywne finansowe. 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 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 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 roku 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 rolę 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. W 2023 roku ING Bank Śląski przekazał darowizny charytatywne z własnych środków w łącznej wartości ok. 851,5 tys. zł.

Bank przekazał również darowizny na działalność dwóch fundacji korporacyjnych:

- dla Fundacji ING Dzieciom w wysokości 4,08 mln zł,
- dla Fundacji Sztuki Polskiej ING w wysokości 1,44 mln zł.

Cele, które bank wspierał w ramach darowizn, w wybranych obszarach inwestycji społecznych w 2023 roku:

- pomoc dzieciom i ich rodzinom poszkodowanym w trzęsieniu ziemi w Turcji i Syrii – 250 tys. zł,
- wsparcie i pomoc dla Ukrainy – 50 tys. zł,
- działalność na rzecz dzieci i młodzieży, w tym wypoczynek dzieci i młodzieży – 50 tys. zł,
- nauka, szkolnictwo, edukacja, oświata i wychowanie - szczególnie w obszarze edukacji finansowej i klimatycznej – bank przekazał 42 darowizny na łączną kwotę ok. 235,5 tys. zł,
- ochrona zdrowia i profilaktyka – bank przekazał 10 darowizn na łączną kwotę 266 tys. zł.

Łącznie na działania społeczne i charytatywne ING Bank Śląski przekazał 6,37 mln zł (kwota darowizn charytatywnych i darowizn na fundacje korporacyjne).

Wśród działań wspierających naukę, szkolnictwo, edukację, oświatę i wychowanie – szczególnie w obszarze edukacji finansowej i klimatycznej – znalazły się darowizny dla: Fundacji Zwolnieni z Teorii, Warszawskiego



Instytutu Bankowości na rzecz programu Bakcyli i Bezpieczeństwo w Cyberprzestrzeni, Programu Analityczno-Badawczego i Programu Bankowcy dla Edukacji.

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 oraz Narodowy Instytut Onkologii. ING Bank Śląski kontynuował wsparcie regionalnych i lokalnych organizacji charytatywnych, m.in. Fundacji Domowe Hospicjum dla Dzieci w Opolu, Fundacji Wrocławskie Hospicjum dla Dzieci.

W 2023 roku bank przekazał również darowizny rzeczowe w postaci wycofywanego z użytku sprzętu IT (w dobrym stanie technicznym) oraz mebli biurowych (ok. 400 szt.) w większości do szkół, przedszkoli, placówek opiekuńczych i organizacji charytatywnych. Wartość sprzętu IT przekazanego do fundacji, stowarzyszeń i placówek opiekuńczych wyniosła 184 tys. zł.

Bank przekazał 35 komputerów PC, 319 monitorów, 248 laptopów i 12 drukarek. Przekazywanie darowizn rzeczowych odbywało się na podstawie *Procedury odsprzedaży / darowizn / utylizacji składników majątku trwałego w ING Banku Śląskim S.A.*

Sponsoring

W 2023 roku ING Bank Śląski, kontynuując swoją strategię - angażował się w działania skierowane do ludzi młodych, w działania związane z ESG, w tym odpowiedzialnością społeczną i cyberbezpieczeństwem, jak również w działania skierowane do przedsiębiorców, właścicieli i kadry zarządzającej firm średniej i dużej wielkości. Obszar sponsoringu reguluje *Polityka sponsoringu ING Banku Śląskiego*, zaś obszar partnerstw reguluje *Polityka partnerstw w obszarze społecznym*.

W 2023 roku ING Bank Śląski na wszystkie działania sponsoringowe i partnerstwa wydał nieco 4 mln zł.

Podział wydatków sponsoringowych i działań partnerskich		
tys. zł	2022	2023
Działania skierowane do przedsiębiorców*	1 370	2 272
Działania skierowane do ludzi młodych*	730	540
Działania związane z odpowiedzialnością społeczną, ekologią i ochroną środowiska*	245	1 125
Razem	2 345	3 937

**W tym kongresy, konferencje, budowa i podtrzymanie dobrych relacji biznesowych.*

Europejski Kongres Gospodarczy i EEC Trends

ING Bank Śląski jako bank dla przedsiębiorczych od lat wspiera Europejski Kongres Gospodarczy w Katowicach oraz EEC Trends, czyli konferencję stanowiącą programowy prolog Europejskiego Kongresu Gospodarczego. Tym razem w roli Partnera EEC Trends oraz Głównego Sponsora i Głównego Sponsora Transmisji Online EKG.

Konferencja EEC Trends odbyła się 20 stycznia 2023 roku w Warszawie. W agendzie wydarzenia nie zabrakło kluczowych dla polskiej gospodarki zagadnień dotyczących zjawisk, które w najbliższej przyszłości będą zmieniać gospodarczą i społeczno-gospodarczą rzeczywistość.

XV edycja Kongresu odbyła się w dniach 24-26 kwietnia 2023 roku w Międzynarodowym Centrum Kongresowym w Katowicach. Eksperti z ING uczestniczyli w dyskusjach o trendach i wyzwaniach światowej gospodarki. Wśród poruszanych tematów znalazły się między innymi: wpływ gospodarki na środowisko i klimat, zielona transformacja energetyki i przemysłu, wojna w Europie, a także skutki pandemii i kryzys surowcowy.

Europejski Kongres Finansowy

W 2023 roku ING Bank Śląski był jednym ze sponsorów Europejskiego Kongresu Finansowego (EKF). Dyskusje przedstawicieli sektora finansowego oraz regulatorów rynku dotyczyły tematów wojny, kryzysu geopolitycznego, postępu technologicznego, szans i wyzwań związanych ze sztuczną inteligencją, niepewności związanej z inflacją oraz regulacjami. Kongres stanowi platformę wymiany poglądów na tematy istotne dla sektora bankowego. Efektem EKF są rekomendacje dotyczące stabilności finansowej i rozwoju gospodarczego Polski. W panelach w trakcie Kongresu uczestniczyli przedstawiciele zarządu oraz eksperci ING Banku Śląskiego.

Open Eyes Economy Summit

ING Bank Śląski wspiera Open Eyes Economy Summit od samego początku. Kongres odbył się 21 i 22 listopada 2023 roku w Centrum Kongresowym ICE w Krakowie oraz na specjalnej platformie streamingowej live.oees.pl. Hybrydowa forma tego kongresu na stałe zagościła wśród uczestników. Podczas VIII edycji międzynarodowego kongresu ekonomii wartości, swoją wiedzę i doświadczeniem podzielili się eksperci z różnych środowisk, branż i firm, w tym również z ING.

"Energia społeczna" była temat przewodnim tegorocznego wydarzenia. Uczestnicy dyskutowali również o ekonomii wartości i działalności gospodarczej, w której wartości stanowią fundament działań biznesowych i wyborów konsumenckich oraz o generatorach energii społecznej w biznesie. ING w trakcie trwania wydarzenia w swojej strefie, wygenerowało energię społeczną w postaci obrazu z artystą, absolwentem programu Artysta Zawodowiec, Janem Kowalem.

Diamenty Forbesa

W 2023 roku ING Bank Śląski po raz drugi został Partnerem Strategicznym rankingu „Diamenty Forbesa”. Diamenty Miesięcznika Forbes 2023 to coroczny ranking, w którym redakcja Forbes Polska nagradza najbardziej



dynamicznie rozwijające się polskie firmy w danych regionach, które osiągnęły najwyższy średni roczny wzrost wartości. Do tegorocznej, jubileuszowej edycji rankingu zakwalifikowało się aż 11 819 firm o pozytywnym ratingu wiarygodności, mających wysoką płynność bieżącą i niezalegających z płatnościami do swoich kontrahentów.

Ranking stanowi punkt wyjścia do merytorycznej dyskusji o kondycji polskich firm, uwarunkowań w jakich funkcjonują i źródeł ich sukcesu. Tworzy też doskonały grunt dla spotkań z liderami lokalnego biznesu, które są organizowane co roku jako pokłosie publikacji rankingu. Od marca 2023 roku odbyło się 12 regionalnych gal dla laureatów rankingu Diamenty Miesięcznika Forbes 2023.

Śląski Festiwal Nauki

Po raz kolejny już, ING Bank Śląski został Partnerem 7. Śląskiego Festiwalu Nauki organizowanego przez śląskie uczelnie. Tegoroczna edycja festiwalu pod hasłem „Nauka da nam przyszłość” odbyła się w dniach 9-11 grudnia 2023 roku w Międzynarodowym Centrum Kongresowym i Spodku w Katowicach. 7. edycja festiwalu to aż trzy dni inspirujących spotkań, podczas których m.in. eksperci ING poprowadzili wykłady oraz warsztaty popularnonaukowe.

Główna tematyka wydarzenia była związana z siedemnastoma celami zrównoważonego rozwoju ONZ. Uczestnicy mogli zobaczyć pokazy naukowe na ponad 200 stanowiskach, a także wziąć udział w różnorodnych wydarzeniach, warsztatach i wykładach w języku polskim i angielskim.

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. Biblioterapia, Pomarańczowa Siła, Dobry Pomysł czy Moje środowisko) oraz takich, które realizuje na zasadach partnerskich z organizacjami lokalnymi i ogólnopolskimi (np. Olimpiada Zwolnieni z Teorii, ABC Ekonomii). 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, czy pomaga dzieciom pokrzywdzonym wojną w Ukrainie.

W 2023 roku Fundacja prowadziła swoje działania zgodnie ze Strategią Fundacji ING Dzieciom na lata 2023-2025, 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 2023 roku środki na realizację działań Fundacji pochodziły z:

- darowizny od fundatora (ING Bank Śląski) w wysokości 4,08 mln zł (środki przeznaczono na bieżącą działalność fundacji, w tym realizację programów na rzecz dzieci i młodzieży),

- darowizny od spółek zależnych (ING Lease Polska oraz ING Commercial Finance) łącznie w wysokości 86 tys. zł (środki przeznaczono na realizację programów na rzecz dzieci i młodzieży),
- darowizn pracowników i klientów ING oraz wpłat na zbiórkę charytatywną na rzecz poszkodowanych w trzęsieniu ziemi w Turcji i Syrii w wysokości 667,3 tys. zł (środki przekazano organizacji UNICEF Polska),
- z darowizn pracowników i klientów ING na działania pomocowe dla dzieci polskich w wysokości 213,4 tys. zł (środki przeznaczono na realizację programów na rzecz dzieci i młodzieży),
- wpływów z tytułu środków uzyskiwanych z 1,5% podatku na rzecz organizacji pożytku publicznego w wysokości 93,6 tys. zł (środki zostaną przekazane w 2024 roku),
- programu Payroll (comiesięczna kwota darowizny od pracowników ING potrącana z wynagrodzenia) w wysokości 10,3 tys. zł (środki przeznaczono na realizację programów na rzecz dzieci i młodzieży),
- ze wsparcia Starostwa w Cieszylinie - wynagrodzenie za pobyt dzieci z Ukrainy w naszym ośrodku w wysokości 544 tys. zł (środki przeznaczono na pomoc i opiekę nad dziećmi z Zaporozża, podopiecznych fundacji w ośrodku w Wiśle).

Łączny przychód pieniężny Fundacji ING Dzieciom za 2023 rok wyniósł 5,8 mln zł.

Pomoc na rzecz dzieci z Ukrainy

Fundacja ING Dzieciom kontynuowała działania pomocowe dla dzieci uchodźczych z Ukrainy. Cały czas pod opieką Fundacji i kadry ośrodka w Wiśle pozostaje grupa dzieci z domu dziecka w Zaporozżu.

W 2023 roku dzieci kontynuowały naukę w placówkach oświatowych w Wiśle. Miały zapewnione wsparcie psychologa, pomoc prawną oraz



medyczną. Wolontariusze ING aktywnie włączyli się również w organizację czasu wolnego dla dzieci - 32 wolontariuszy ING odwiedziło dzieci w ośrodku Fundacji w Wiśle. Dzieci obchodzą święta, urodziny, korzystają z wakacyjnego wypoczynku. W maju wzięły udział w warsztatach artystycznych z Fundacją Sztuki Polskiej ING. W grudniu zostały zaproszone na zajęcia muzyczne do NOSPRu w Katowicach, które zaowocowały wspólnym koncertem z muzykami z Akademii NOSPR i Royal Stockholm Philharmonic Orchestra Academy w Miejskiej Bibliotece Publicznej w Wiśle. Dzieci odwiedzają wolontariusze ING, którzy zapewniają im zajęcia sportowe, wycieczki i inne atrakcje na świeżym powietrzu.

Fundacja kontynuowała również przekazywanie ukraińskiego wydania książki „Lucjan Lew, jakiego nie było”. W 2023 roku książkę otrzymały m.in. dzieci uczestniczące w warsztacie w centrali ING Banku Śląskiego w Katowicach.

Książka „Lucjan Lew, jakiego nie było”

W 2023 roku Fundacja ING Dzieciom była partnerem Międzypokoleniowego Festiwalu Literatury Dziecięcej Ojce i Działki w Katowicach. Przez trzy dni dzieci wraz z opiekunami uczestniczyły w licznych atrakcjach i spotkaniach z autorami. Odbyły się warsztaty z bajkoterapii na podstawie książki oraz spotkanie z autorką Roksaną Jędrzejewską-Wróbel. Zwieńczeniem festiwalu było przedstawienie muzyczne „Przyjaciel, którego nie było” wystawione w siedzibie Narodowej Orkiestry Symfonicznej Polskiego Radia w Katowicach.

Książka „Ty też możesz uratować świat. Ekoopowieści z Pietruszkowej Woli”

W 2023 roku Fundacja ING Dzieciom przekazała w formie papierowej ponad 3,5 tys. egzemplarzy książki do bibliotek publicznych i szkół podstawowych. Ponadto, poprzez konkurs dla przedszkoli w woj. śląskim oraz ogólnopolski konkurs dla szkół podstawowych, dotarła z książką w formie elektronicznej

do ok. 16 tys. tych placówek. Na podstawie książki przygotowała bezpłatny pakiet scenariuszy multimedialnych dla nauczycieli do prowadzenia edukacji dotyczącej klimatu dla klas 1-3 szkoły podstawowej.

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.

Od 2006 roku pracownicy ING uczestniczą w konkursie wolontariackim Dobry Pomysł. W pierwszej połowie roku realizowane były projekty w ramach XVII edycji konkursu „Dobry Pomysł”, którego wyniki rozstrzygnięto jeszcze jesienią 2022 roku. W ramach tej edycji, wolontariusze ING zrealizowali 40 projektów, na łączną kwotę ok. 192,8 tys. zł. W projektach, których beneficjentami były lokalne społeczności, szkoły i organizacje pozarządowe udział wzięło 2,4 tys. dzieci. Wśród projektów znalazły się projekty sportowe, artystyczne, remontowo-budowlane czy też edukacyjne. Połowa z nich zawierała w sobie elementy edukacji finansowej. W realizację działań zaangażowało się łącznie 305 wolontariuszy ING.

W czerwcu 2023 roku po raz pierwszy ogłoszono „Dobry Pomysł” w formie funduszu. Zmiana ta pozwoliła wolontariuszom ING na szybsze uzyskanie wsparcia finansowego i merytorycznego na realizację projektu społecznego z wybranym przez siebie beneficjentem. Fundacja przyznała środki finansowe na realizację 57 pomysłów na łączną kwotę 295,2 tys. zł. W zrealizowanych projektach udział wzięło prawie 3,7 tys. dzieci. W realizację zaangażowało się 305 wolontariuszy ING.

Wiosną 2023 roku rozstrzygnięto drugą edycję programu „Moje środowisko”, w którym wolontariusze ING mogli zdobyć grant na działania ekologiczne z wybranym przez siebie partnerem społecznym. Środki finansowe oraz wsparcie merytoryczne otrzymało 48 projektów, które realizowane były w całej Polsce. Wolontariusze ING wspólnie ze swoimi beneficjentami angażowali najmłodszych w zagospodarowanie przestrzenne lub prowadzili zajęcia z zakresu edukacji ekologicznej. W realizację projektów na łączną kwotę 385,8 tys. zł zaangażowało się 452 wolontariuszy, którzy ze swoimi działaniami dotarli do ponad 3 tys. dzieci. W listopadzie 2023 roku ogłoszono nabór wniosków do trzeciej edycji programu „Moje środowisko”. Rozstrzygnięcie konkursu nastąpi w I kwartale 2024 roku.

Wolontariusze ING byli obecni także na eventach Pomarańczowej Siły (wydarzeniach sportowych dla dzieci z niepełnosprawnościami), które były realizowane w 10 placówkach w Polsce. 54 wolontariuszy ING pomagało w organizacji tych eventów, ale przede wszystkim towarzyszyło dzieciom i młodzieży w ich sportowych zmaganiach.

W 2023 roku wolontariusze ING zaangażowali się ponownie w cykl koncertów „Pianissimo” organizowanych przez Narodową Orkiestrę Symfoniczną Polskiego Radia w Katowicach. Są to koncerty sensoryczne, którym przyświeca wyjątkowa idea - umożliwienie udziału w wydarzeniach muzycznych osobom z wysoką wrażliwością sensoryczną. Koncerty „Pianissimo” wsparło 18 wolontariuszy ING.

W 2023 roku łącznie 77 wolontariuszy zaangażowało się w realizację wydarzeń takich jak: Dzień Dziecka w centrali w Katowicach oraz Warszawie, Festiwal Ojce i Działki w Katowicach, Turniej Tenisa Stołowego ING, czy Turniej Piłki Nożnej ING.



[wskaźnik własny - 7]

Czas poświęcony na wolontariat pracowniczy					
	2019	2020	2021	2022	2023
Liczba godzin wykorzystanych na wolontariat przez pracowników	7 283	1 072	1 099	5 867	8 360

W 2023 roku Fundacja ING Dzieciom zorganizowała 9 szkoleń dla wolontariuszy, w których udział wzięło 344 pracowników ING. Szkolenia dotyczyły edukacji finansowej, edukacji ekologicznej oraz skutecznego pisania projektu społecznego.

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 2022 roku pracownicy ING wybiegali 104,6 tys. zł, które w 2023 roku przeznaczono na zajęcia sportowe dla dzieci z niepełnosprawnościami. Tegoroczna edycja zgromadziła wokół wydarzeń sportowych ponad tysiąc dzieci z 10 placówek w Polsce.

Zbiórki onkologiczne na rzecz dzieci

W 2023 roku Fundacja kontynuowała program zbiorrek onkologicznych dla dzieci wśród pracowników ING. Opublikowano 24 zbiórki, w których zebrano 46,2 tys. zł wśród pracowników ING. Fundacja do każdej zbiórki dołożyła 10 tys. zł, co dało finalną kwotę 286,2 tys. zł w 2023 roku.

Karta Praw Dziecka w Biznesie

We wrześniu 2023 roku ING Bank Śląski z Fundacją ING Dzieciom podpisał Kartę Praw Dziecka w Biznesie. Była to inicjatywa Forum Odpowiedzialnego Biznesu we współpracy z firmami i organizacjami społecznymi.

Deklaracja organizacji społecznych na rzecz klimatu

Fundacja ING Dzieciom jako członek Forum Darczyńców w Polsce, brała udział w pracach roboczych nad Deklaracją organizacji społecznych na rzecz klimatu, którą wraz z innymi członkami Forum podpisała w grudniu 2023.

Inne wewnętrzne inicjatywy angażujące pracowników ING

Pracownicy ING już po raz trzeci wzięli udział w memoriale na rzecz zmarłego kolegi. Środki pochodzące z akcji w wysokości 10 tys. zł przekazano łódzkiej Fundacji GAJUSZ na program, który wspiera terapię dzieci po zakończeniu leczenia onkologicznego.

W ramach akcji Pomarańczowy Plecak pracownicy ING pomogli skompletować 232 szkolne wyprawki dla dzieci 8 placówek w Polsce. Uruchomiono także zbiórkę, która pozwoliła na zakup dodatkowych przyborów szkolnych.

We wrześniu i październiku 2023 roku odbyła się kolejna już w ING wewnętrzna Akcja-Licytacja na rzecz ukraińskich dzieci. Z 60 aukcji udało się zebrać 7,3 tys. zł. Środki trafiły do Fundacji GAJUSZ z Łodzi, na wsparcie leczenia i rehabilitacji dzieci z Ukrainy.

Pod koniec listopada 2023 roku Fundacja wspólnie z bankiem zorganizowała wśród pracowników ING wewnętrzną akcję świąteczną - List do św. Mikołaja. Udało się spełnić marzenia 294 dzieci z 12 placówek i domów w Polsce oraz 2 rodzin z Ukrainy. Dodatkowo, pracownicy mogli wpłacać pieniądze na konto Fundacji na zakup dodatkowych paczek – zbiórka wyniosła 3,7 tys. zł. Środki te przeznaczono na zakup brakujących prezentów dla dzieci.

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 23 obiekty autorstwa trzech artystek i trzech artystów. Fundacja w 2023 roku realizowała swoje projekty zgodnie z planem działania przyjętym i zatwierdzonym przez Zarząd oraz Radę Fundacji. Fundatorami działań Fundacji w 2023 roku był ING Bank Śląski oraz ING Hubs Poland, 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 prawie 290 dzieł – 90 obrazów, 74 fotografii, 42 prace na papierze, 51 obiektów (rzeźby, ceramika, tkaniny itd.), 13 wideo i 16 instalacji. W kolekcji są prace 46 artystek i 76 artystów. Zbiór Fundacji pozostaje jedną z nielicznych kolekcji korporacyjnych w Polsce. W 2023 roku do kolekcji trafiły fotografie Anny Orłowskiej, obraz Veroniki Hapchenko, rzeźby Daniela Rycharskiego, obiekt (tkanina) powstały w wyniku kolaboracji Marty Niedbał i Pawła Olszczyńskiego oraz wideo Cezarego Bodzianowskiego.

Galeria 1 Piętro

Od maja 2023 roku, 120 dzieł z kolekcji Fundacji prezentowanych jest na stałe w nowo otwartej przestrzeni Galerii 1 Piętro w budynku Plac Unii przy Puławskiej 2 w Warszawie. Ekspozycja zlokalizowana została na pierwszym piętrze centrum handlowego i stała się pierwszą w stolicy stałą prezentacją najciekawszych zjawisk w Polskiej sztuce po roku 90-tym, z dostępem dla publiczności. To też jedyna taka w Polsce przestrzeń biurowo-konferencyjna dla pracowników banku, ze stałą ekspozycją dzieł sztuki współczesnej, salami spotkań i otwartą dla gości kawiarnią. W przestrzeni można zobaczyć prace klasyków takich jak Jarosław Modzelewski czy Zbigniew Libera, prace artystów młodego i najmłodszego pokolenia – Karoliny Jabłońskiej,

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

Cezarego Poniatowskiego czy Agaty Ingarden, a przy wejściu, na kilkumetrowym ekranie, dostępnym dla wszystkich odwiedzających budynek, prezentowane są prace wideo z kolekcji.

Nowa przestrzeń, zaprojektowana przez pracownię MIXD, dla której punktem wyjścia stały się prace z kolekcji Fundacji, zdążyła zdobyć już wyróżnienia i nagrody, m.in. pierwsze miejsce w kategorii Biuro na Art in Architecture Festival, a także liczne artykuły prasie („AD Architectural Digest”, „Vogue” i in.).

Pozostałe dzieła z kolekcji, znajdują się w przestrzeniach biurowych fundatorów, w Warszawie i w Katowicach oraz biurach ING Lease, ING Commercial Finance oraz w siedzibie ING Hubs Poland.

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 i wydarzenia

W 2023 Fundacja kontynuowała działania w uruchomionej w zeszłym roku galerii jednej pracy - Podglądzie, umieszczonej w witrynie centrali banku przy Puławskiej 2 w Warszawie. Dzięki jej usytuowaniu, dostęp do prezentowanej pracy mają wszyscy przechodnie, przez całą dobę. W 2023 roku galeria miała 5 odsłon, podczas których prezentowane były prace z kolekcji Fundacji, a także projekt specjalnie zrealizowany do przestrzeni Podglądu „Jabłko, gruszka, kolumna i klepsydra” Martyny Kielesińskiej i kuratorki Mai Demskiej.

W związku z otwarciem Galerii 1 Piętro Fundacja zainicjowała również cykl otwartych dla publiczności spotkań wokół działań Fundacji, w tym działań wspierających artystki i artystów.

W ramach programu udostępniania i wypożyczania dzieł z kolekcji Fundacji, prace były eksponowane na następujących wystawach i wydarzeniach: Göteborgs Konsthall, *Suno Menge Dzasas/I have a Dream*; PGS Sopot, *Granice sztuki. 30 lat Paszportów POLITYKI*; Muzeum Literatury, *Żelazny kapitał ducha*; Nowy złoty, *Ceremonia*; Forum för levande historia Stockholm, *Małgorzata Mirga-Tas*; Brücke-Museum, *Małgorzata Mirga-Tas*; Miejska Galeria Sztuki w Częstochowie, *Triennale Sztuki Sacrum Ja-Ty/Ja-Ono*; Künstlerhaus Wien, *SYSTEMRELEVANT*; Galeria -1, *Mamy prawo!*

Publikacje

W 2023 roku Fundacja wydała publikację „Zbieram nową sztukę”. To oparta o rozmowy z 10 polskimi kolekcjoner(k)ami, bogato ilustrowana publikacja przedstawiająca to mało znane środowisko, wraz z jego motywacjami i strategiami kolekcjonerskimi, od filantropii po inwestycje. Klucz doboru rozmówców i rozmówczyń oraz niemal 100 reprodukcji prac znajdujących się w ich kolekcjach pozwala odtworzyć historię sztuki ostatnich 20 lat. Książka skierowana jest do osób, które chciałyby dowiedzieć się co i jak zbierają inni, poznać ich historie i kolekcje. Ma też pokazać, że kolekcjonowanie nie musi być ekskluzywne, a obcowanie z artystami i artystkami to przywilej i przyjemność oraz zachęcić do włączenia się w kształtowanie sceny artystycznej.

Artysta – Zawodowiec

W 2023 roku po raz siódmy 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. Podczas zajęć można poznać narzędzia i praktyki pomocne w funkcjonowaniu w zawodzie artysty. Wykłady, warsztaty i konsultacje portfolio prowadzą m.in. kuratorki i kuratorzy, artystki i aktywiści, producenci wystaw i specjalistki od rynku sztuki. Opowiadają oni o tym, jak odpowiednio zaprezentować się kuratorom i galerzystom, jak i gdzie

zorganizować pierwsze wystawy, gdzie się ubezpieczyć oraz jak zadbać o swoje prawa. Edycja 2023 to 8 wykładów w języku polskim i 250 konsultacji portfolio. 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 trafiają do Bazy Wiedzy na stronie internetowej Fundacji (ingart.pl).

W 2020 roku projekt Artysta – Zawodowiec, z uwagi na ograniczenia spowodowane pandemią, przeniósł się do sieci i w tej formie był kontynuowany w roku 2022 i 2023.

Oferta edukacyjna dla pracowników banku

Tradycyjnie Fundacja zaczęła rok serią spotkań online z pracownikami ING. Trzecia edycja „Lunchowego kursu o sztuce” dotyczyła wartości ESG. Podczas ośmiu spotkań pracowniczkii Fundacji i zaproszeni wykładowcy prezentowali jak artyści i świat sztuki odpowiadają na problemy angażujące społeczną uwagę. Pretekstem do podjęcia szerszej dyskusji dotyczącej istotnych wyzwań współczesnego świata były prace z kolekcji Fundacji.

W związku z otwarciem Galerii 1 Piętro, Fundacja przygotowała specjalne oprowadzania i spotkania wokół dzieł z kolekcji prezentowanych w nowych przestrzeniach. Jak co roku odbyły się także wspólne spacer i zwiedzanie wystaw w ramach Warsaw Gallery Weekend 2023. Dodatkowo, Fundacja komunikuje pracownikom banku swoje działania via newsletter oraz kanał „Lew salonowy” w Intranecie.



ING dla pracowników (S)

Zarządzanie kapitałem ludzkim	225
Nasz elastyczny tryb pracy	234
Programy rozwojowe i szkoleniowe	234
Strategia współpracy ze środowiskiem akademickim	246
Wiemy jak oceniają nas pracownicy	246
Rozmowy roczne	247
Różnorodność i równe szanse	248
Zasady wynagradzania	252
Przyjazne miejsce pracy	254
Komunikacja z pracownikami	259
Bezpieczeństwo i higiena pracy	261



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 wellbeing pracowników.

Zarządzanie kapitałem ludzkim

GRI [3-3]

SDG 8

Strategia, polityki, procedury

Aby nasza strategia biznesowa odniosła sukces, tworzymy organizację odzwierciedlającą różnorodność klientów i społeczności, którym służymy. Wierzymy, że zróżnicowana, włączająca i otwarta kultura sprawia, że ludzie chcą dołączyć i pozostać w ING. Pomaga nam w tym środowisko pracy, w którym ludzie czują się bezpiecznie i mogą zabierać głos.

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.

Naszą politykę wynagradzania opieramy na równym traktowaniu wszystkich pracowników. Ważnym elementem tej polityki jest obszar różnorodności, włączenia i przynależności (DIB) i związana z nim równość płci. Jako uczciwy pracodawca strukturalnie zajmujemy się różnicami w wynagrodzeniach, w tym ujawniamy różnicę w wynagrodzeniach kobiet i mężczyzn.

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.,
- 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 kafeterijnego oraz świadczeniami pomocowymi w ramach funkcjonowania Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych, a także przyznawania świadczeń w związku z niepełnosprawnością.

Nasi pracownicy w liczbach

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. 63% pracowników naszego banku stanowią kobiety.

31 grudnia 2023 roku Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego zatrudniała 8 379 osób. W stosunku do grudnia poprzedniego roku liczba pracowników zwiększyła się o 16 osób (tj. o 0,19%). Na koniec grudnia 2023 roku ING Bank Śląski zatrudniał 7 906 osób, czyli o 19 osób mniej w porównaniu z grudniem 2022 roku.



Liczba pracowników (osoby)					
	2019	2020	2021	2022	2023
Centrala w Katowicach	3 022	3 397	3 750	3 612	3 660
Centrala w Warszawie	744	825	882	994	1 228
Oddziały	3 776	3 750	3 547	3 319	3 018
Bank ogółem	7 542	7 972	8 179	7 925	7 906
ING Lease (Polska) Sp. z o.o.	229	248	246	237	240
ING Commercial Finance Polska S.A.	112	114	116	114	113
ING Bank Hipoteczny S.A.	39	36	38	36	36
Solver Sp. z o.o.	2	2	-	-	-
ING Usługi dla Biznesu Sp. z o.o.	57	51	43	37	36
Nowe Usługi S.A.	3	3	3	3	3
SAIO Spółka Akcyjna	-	-	-	11	14
Paymento Financial S.A.	-	-	-	-	31
Spółki zależne razem	442	454	446	438	473
Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego	7 984	8 426	8 625	8 363	8 379

Dane za lata 2019-2022 zostały skorygowany poprzez wyłączenie osób współpracujących z ING za pośrednictwem agencji pracy w ramach umowy o pracę tymczasową - osoby te są obecnie raportowane jako Pracownicy tymczasowi w ramach innych osób wykonujących pracę na rzecz organizacji na koniec okresu.

Liczba innych osób wykonujących pracę na rzecz organizacji na koniec okresu*				
Forma zatrudnienia	Opis	2021	2022	2023
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	216
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	109
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	222
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	924
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.	69	44	56
SUMA		1 069	1 392	1 527

*Osoby te nie wchodzą w liczbę naszych pracowników; **Praca tymczasowa – pracownicy zatrudnieni przez agencję pracy tymczasowej w ramach umowy zlecenie i umowy o pracę.



Liczba pracowników w podziale na płeć i region na koniec 2023 roku

	Pełny etat			Niepełny etat	Zatrudnieni na godziny nie-gwarantowane*	Zatrudnieni na umowę zlecenie
	Czas nieokreślony	Czas określony	Razem			
Dolnośląskie	217	8	225	2		3
Kobieta	163	8	171	2		2
Mężczyzna	54		54			1
Kujawsko - pomorskie	97	4	101	1		5
Kobieta	68	3	71	1		2
Mężczyzna	29	1	30			3
Lubelskie	46	1	47			5
Kobieta	31	1	32			2
Mężczyzna	15		15			3
Lubuskie	30	7	37	1		
Kobieta	24	5	29			
Mężczyzna	6	2	8			
Łódzkie	154	8	162			4
Kobieta	108	6	114			2
Mężczyzna	46	2	48			2
Małopolskie	291	7	298	4		7
Kobieta	223	5	228	3		6
Mężczyzna	68	2	70	1		1
Mazowieckie	1 635	100	1 735	23	4	122
Kobieta	907	46	953	13	2	61
Mężczyzna	728	54	782	10	2	61
Opolskie	153	5	158	2		2
Kobieta	124	5	129	2		2
Mężczyzna	29		29			
Podkarpackie	88	3	91	1		1

Kobieta	65	3	68	1		1
Mężczyzna	23		23			
Podlaskie	48	1	49			2
Kobieta	35	1	36			1
Mężczyzna	13		13			1
Pomorskie	124	3	127			4
Kobieta	91	3	94			2
Mężczyzna	33		33			2
Śląskie	4 690	106	4 796	97	10	214
Kobieta	2 888	65	2 953	56	1	128
Mężczyzna	1 802	41	1 843	41	9	86
Świętokrzyskie	83	1	84			3
Kobieta	69	1	70			2
Mężczyzna	14		14			1
Warmińsko- mazurskie	26	2	28			2
Kobieta	17		17			1
Mężczyzna	9	2	11			1
Wielkopolskie	206	7	213	2		4
Kobieta	152	5	157	2		3
Mężczyzna	54	2	56			1
Zachodniopomorskie	92	3	95			2
Kobieta	68	3	71			
Mężczyzna	24		24			2
Polska ogółem	7 980	266	8 246	133	14	380
Kobieta	5 033	160	5 193	81	3	215
Mężczyzna	2 947	106	3 053	52	11	165

*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

	2019	2020	2021	2022	2023
Kobieta	5 371	5 543	5 568	5 354	5 274
Pełny etat	5 262	5 445	5 468	5 275	5 193
Niepełny etat	109	98	100	79	81
Mężczyzna	2 613	2 883	3 057	3 009	3 105
Pełny etat	2 558	2 827	3 007	2 965	3 053
Niepełny etat	55	56	50	44	52
Razem	7 984	8 426	8 625	8 363	8 379
Pełny etat	7 820	8 272	8 475	8 240	8 246
Niepełny etat	164	154	150	123	133

Dane za lata2019-2022 zostały skorygowany poprzez wyłączenie osób współpracujących z ING za pośrednictwem agencji pracy w ramach umowy o pracę tymczasową - osoby te są obecnie raportowane jako Pracownicy tymczasowi w ramach innych osób wykonujących pracę na rzecz organizacji na koniec okresu.

Liczba pracowników w podziale na region i rodzaj umowy o pracę

	2019	2020	2021	2022	2023
Dolnośląskie	248	248	249	238	227
Nieokreślony	241	231	227	226	219
Czasowy	7	17	22	12	8
Kujawsko - pomorskie	119	113	116	108	102
Nieokreślony	112	106	108	101	98
Czasowy	7	7	8	7	4
Lubelskie	59	58	57	52	47
Nieokreślony	57	56	55	50	46
Czasowy	2	2	2	2	1
Lubuskie	36	36	37	36	38
Nieokreślony	31	34	34	35	31
Czasowy	5	2	3	1	7
Łódzkie	189	183	181	170	162
Nieokreślony	180	173	173	166	154
Czasowy	9	10	8	4	8
Małopolskie	357	356	330	319	302
Nieokreślony	337	336	315	306	294
Czasowy	20	20	15	13	8
Mazowieckie	1 500	1 570	1 596	1 668	1 758
Nieokreślony	1 410	1 451	1 495	1 532	1 656
Czasowy	90	119	101	136	102
Opolskie	200	199	183	172	160
Nieokreślony	188	193	182	170	155
Czasowy	12	6	1	2	5

Podkarpackie	100	99	96	93	92
Nieokreślony	94	92	88	85	89
Czasowy	6	7	8	8	3
Podlaskie	51	48	49	50	49
Nieokreślony	51	48	49	49	48
Czasowy	0	0	0	1	1
Pomorskie	147	146	138	135	127
Nieokreślony	136	134	127	129	124
Czasowy	11	12	11	6	3
Śląskie	4 480	4 870	5 115	4 873	4 893
Nieokreślony	4 294	4 475	4 648	4 687	4 783
Czasowy	186	395	467	186	110
Świętokrzyskie	95	102	93	88	84
Nieokreślony	92	101	91	85	83
Czasowy	3	1	2	3	1
Warmińsko- mazurskie	34	34	32	28	28
Nieokreślony	33	31	31	26	26
Czasowy	1	3	1	2	2
Wielkopolskie	262	259	245	227	215
Nieokreślony	244	242	235	216	208
Czasowy	18	17	10	11	7
Zachodniopomorskie	107	105	108	106	95
Nieokreślony	101	100	99	100	92
Czasowy	6	5	9	6	3

Dane za 2029-2022 zostały skorygowany poprzez wyłączenie osób współpracujących z ING za pośrednictwem agencji pracy w ramach umowy o pracę tymczasową - osoby te są obecnie raportowane jako Pracownicy tymczasowi w ramach innych osób wykonujących pracę na rzecz organizacji na koniec okresu.



Struktura zatrudnienia

GRI [405-1]

Liczba pracowników w podziale na szczeble zatrudnienia, grupy wiekowe i płeć															
	2019			2020			2021			2022			2023		
	Kobiety	Mężczyźni	Razem	Kobiety	Mężczyźni	Razem	Kobiety	Mężczyźni	Razem	Kobiety	Mężczyźni	Razem	Kobiety	Mężczyźni	Razem
Wyższa kadra zarządzająca	54	125	179	59	124	183	62	130	192	65	138	203	64	144	208
30-50 lat	37	85	122	38	82	120	35	85	120	34	91	125	32	89	121
Powyżej 50 lat	17	40	57	21	42	63	27	45	72	31	47	78	32	55	87
Kadra zarządzająca	322	235	557	285	230	515	291	245	536	293	247	540	298	255	553
Poniżej 30 lat		1	1		3	3	2	7	9	1	6	7	3	4	7
30-50 lat	267	195	462	226	185	411	220	191	411	214	185	399	203	188	391
Powyżej 50 lat	55	39	94	59	42	101	69	47	116	78	56	134	92	63	155
Pozostali pracownicy	4 995	2 253	7 248	5 199	2 529	7 728	5 215	2 682	7 897	4 996	2 624	7 620	4 912	2 706	7 618
Poniżej 30 lat	597	416	1 013	687	531	1 218	748	574	1 322	614	480	1 094	569	470	1 039
30-50 lat	3 652	1 553	5 205	3 697	1 679	5 376	3 631	1 744	5 375	3 470	1 763	5 233	3 364	1 808	5 172
Powyżej 50 lat	746	284	1 030	815	319	1 134	836	364	1 200	912	381	1 293	979	428	1 407
Razem	5 371	2 613	7 984	5 543	2 883	8 426	5 568	3 057	8 625	5 354	3 009	8 363	5 274	3 105	8 379
Poniżej 30 lat	597	417	1 014	687	534	1 221	750	581	1 331	615	486	1 101	572	474	1 046
30-50 lat	3 956	1 833	5 789	3 961	1 946	5 907	3 886	2 020	5 906	3 718	2 039	5 757	3 599	2 085	5 684
Powyżej 50 lat	818	363	1 181	895	403	1 298	932	456	1 388	1 021	484	1 505	1 103	546	1 649

Dane za lata 2019-2022 został skorygowany poprzez wyłączenie osób współpracujących z ING za pośrednictwem agencji pracy w ramach umowy o pracę tymczasową - osoby te są obecnie raportowane jako Pracownicy tymczasowi w ramach innych osób wykonujących pracę na rzecz organizacji na koniec okresu. W celu ujednolicenia raportowania został zmieniony podział na kategorie. Zarząd Banku wliczony jest w Wyższą kadrę zarządzającą.



GRI [405-2]

Stosunek wynagrodzeń całkowitych kobiet do mężczyzn w podziale na kategorie zatrudnienia

Kategoria pracowników	Liczba kobiet	Liczba mężczyzn	Stosunek wynagrodzeń całkowitych kobiet do mężczyzn
2023 rok			
Wyższa kadra zarządzająca	60	139	93%
Kadra zarządzająca	298	255	96%
Pozostali pracownicy	5 077	2 763	95%
Razem	5 435	3 157	95%
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%

GRI [401-1]

Odsetek nowych pracowników zatrudnionych oraz wskaźnik rotacji

	2019	2020	2021	2022	2023
--	------	------	------	------	------

Podział nowo zatrudnionych pracowników w okresie sprawozdawczym według grup wiekowych

Poniżej 30 lat	51,0%	51,8%	56,4%	40,5%	47,8%
Pomiędzy 30-50 lat	46,7%	45,9%	40,5%	55,8%	47,8%
Powyżej 50 lat	2,3%	2,3%	3,1%	3,6%	4,6%

Podział nowo zatrudnionych pracowników w okresie sprawozdawczym według płci

Kobiety	48,3%	48,0%	46,4%	50,7%	45,1%
Mężczyźni	51,7%	52,0%	53,6%	49,3%	54,8%

Rotacja pracowników

Dobrowolna	4,5%	3,6%	5,5%	6,3%	4,5%
Niedobrowolna	2,7%	3,4%	3,4%	4,9%	3,7%

Pracownicy, którzy odeszli wg kategorii wiekowej

Poniżej 30 lat	22,1%	20,6%	26,5%	31,6%	28,9%
Pomiędzy 30-50 lat	60,2%	59,4%	57,3%	59,0%	55,7%
Powyżej 50 lat	17,7%	20,0%	16,2%	9,4%	15,4%

Pracownicy, którzy odeszli wg płci

Kobiety	67,2%	64,9%	62,5%	54,7%	55,8%
Mężczyźni	32,8%	35,1%	37,5%	45,3%	44,2%

Odsetek* nowo zatrudnionych osób - podział ze względu na płeć

	2019	2020	2021	2022	2023
Kobiety	4,4%	6,8%	7,3%	5,4%	4,3%
Mężczyźni	9,8%	14,9%	15,2%	10,1%	9,1%
Ogółem	6,2%	9,5%	10,1%	7,1%	6,0%

*W liczniku jest ilość nowo zatrudnionych osób w danym wieku, a w mianowniku jest suma wszystkich pracowników w danym wieku, a nie tylko nowozatrudnionych.

Odsetek* nowo zatrudnionych osób – podział ze względu na wiek

	2019	2020	2021	2022	2023
Poniżej 30 lat	24,9%	36,7%	37,5%	22,1%	21,9%
Pomiędzy 30-50 lat	4,0%	6,1%	5,8%	5,6%	4,2%
Powyżej 50 lat	1,1%	1,5%	2,0%	1,2%	1,4%

*W liczniku jest ilość nowo zatrudnionych osób w danym wieku, a w mianowniku jest suma wszystkich pracowników w danym wieku, a nie tylko nowozatrudnionych.

Odsetek* nowo zatrudnionych osób - podział ze względu na lokalizację

	2019	2020	2021	2022	2023
dolnośląskie	3,2%	4,5%	8,1%	4,5%	2,6%
kujawsko-pomorskie	4,1%	6,1%	5,2%	5,4%	3,8%
lubelskie	3,6%	0,0%	1,8%	1,9%	2,1%
lubuskie	16,8%	0,0%	11,1%	5,5%	13,3%
łódzkie	3,2%	5,8%	1,6%	2,3%	3,6%
małopolskie	2,7%	1,9%	2,6%	3,1%	2,6%
mazowieckie	9,6%	12,5%	12,8%	15,6%	14,1%
opolskie	3,9%	3,0%	1,0%	1,7%	3,0%
podkarpackie	2,0%	3,0%	7,2%	5,3%	1,1%
podlaskie	1,9%	3,9%	4,0%	2,0%	4,0%
pomorskie	5,4%	5,9%	4,8%	5,8%	5,2%
śląskie	6,0%	10,9%	11,5%	5,7%	4,2%
świętokrzyskie	3,1%	3,0%	1,1%	1,1%	0,0%
warmińsko-mazurskie	5,9%	6,0%	6,0%	3,3%	7,1%
wielkopolskie	4,2%	3,5%	3,2%	1,7%	4,1%
zachodniopomorskie	10,3%	9,6%	6,7%	1,9%	1,9%

*W liczniku jest ilość nowo zatrudnionych w danym województwie, a w mianowniku jest suma wszystkich pracujących pracowników w danym województwie a nie tylko nowozatrudnionych.



Zwolnienia pracowników – podział ze względu na płeć

	2019	2020	2021	2022	2023
Kobiety – zwolnienie dobrowolne	4,4%	3,2%	4,4%	5,1%	4,0%
Kobiety – zwolnienie niedobrowolne	2,8%	3,6%	3,9%	5,5%	4,2%
Mężczyźni – zwolnienie dobrowolne	2,3%	2,1%	4,2%	4,7%	5,4%
Mężczyźni – zwolnienie niedobrowolne	1,3%	1,5%	1,3%	2,2%	2,7%
Ogółem – zwolnienie dobrowolne	4,5%	3,6%	5,5%	6,3%	4,5%
Ogółem – zwolnienie niedobrowolne	2,7%	3,4%	3,4%	4,9%	3,7%

*W liczniku jest suma zwolnionych danej płci, a w mianowniku jest suma wszystkich pracujących pracowników danej płci a nie tylko zwolnionych.

Zwolnienia pracowników – podział ze względu na wiek

		2019	2020	2021	2022	2023
>30 lat	zwolnienie dobrowolne	9,4%	7,5%	12,5%	13,1%	10,1%
	zwolnienie niedobrowolne	3,7%	2,9%	3,0%	14,4%	5,3%
30-50 lat	zwolnienie dobrowolne	3,6%	2,8%	4,6%	5,7%	3,6%
	zwolnienie niedobrowolne	2,4%	3,1%	2,8%	3,0%	3,2%
<50 lat	zwolnienie dobrowolne	4,9%	3,5%	2,7%	3,7%	3,8%
	zwolnienie niedobrowolne	3,6%	5,3%	6,3%	5,4%	4,1%

*W liczniku jest suma zwolnionych w danym wieku, a w mianowniku jest suma wszystkich pracujących pracowników w danym wieku, a nie tylko zwolnionych.

Zwolnienia pracowników – podział ze względu na lokalizację

	Zwolnienia dobrowolne					Zwolnienia niedobrowolne				
	2019	2020	2021	2022	2023	2019	2020	2021	2022	2023
dolnośląskie	6%	6%	7%	9%	6%	2%	4%	2%	4%	4%
kujawsko-pomorskie	4%	3%	2%	7%	5%	7%	4%	3%	8%	6%
lubelskie	2%	0%	0%	4%	4%	7%	5%	5%	6%	8%
lubuskie	11%	3%	8%	8%	13%	6%	3%	6%	0%	3%
łódzkie	3%	4%	2%	3%	3%	4%	10%	4%	6%	6%
małopolskie	4%	2%	7%	6%	5%	3%	6%	7%	2%	5%
mazowieckie	7%	5%	9%	10%	7%	3%	3%	3%	3%	3%
opolskie	6%	4%	2%	3%	4%	2%	3%	7%	7%	4%
podkarpackie	3%	0%	4%	3%	3%	5%	9%	6%	4%	4%
podlaskie	4%	2%	0%	0%	2%	4%	6%	0%	0%	2%
pomorskie	5%	9%	7%	7%	4%	3%	4%	5%	4%	8%
śląskie	3%	3%	5%	6%	3%	3%	3%	3%	6%	3%
świętokrzyskie	5%	2%	0%	2%	4%	2%	1%	14%	6%	4%
warmińsko-mazurskie	9%	9%	6%	10%	4%	0%	6%	6%	7%	4%
wielkopolskie	5%	4%	4%	3%	4%	1%	4%	6%	5%	13%
zachodniopomorskie	9%	7%	2%	6%	4%	2%	8%	3%	1%	0%

*W liczniku jest suma zwolnionych w danym województwie, a w mianowniku jest suma wszystkich pracujących pracowników w danym województwie, a nie tylko zwolnionych.

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

	2019	2020	2021	2022	2023
Odsetek zatrudnionych pracowników, którzy są członkami organizacji związkowej działającej w banku	6,0%	5,6%	5,4%	5,5%	6,0%

Koszty związane z działalnością związków zawodowych w 2023 roku wyniosły 500,6 tys. zł, a w 2022 roku 467,2 tys. zł.

Rekrutacja nowych pracowników

Rekrutacja i selekcja nowych pracowników jest wystandaryzowanym i stale monitorowanym procesem w banku. Główne założenia i zasady procesu rekrutacji i selekcji określa opublikowana na początku roku 2023 zaktualizowana procedura Instrukcja Rekrutacji i Selekcji w ING Banku Śląskim S.A.

Cyklicznie wprowadzane 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.

Różnorodność wykorzystywanych źródeł pozyskiwania kandydatów (strona Kariera ING, zewnętrzne serwisy ogłoszeniowe, Program Poleceń Pracowniczych, direct search, marketing rekrutacyjny, współpraca z Biurami Karier i środowiskiem akademickim, współpraca z agencjami rekrutacyjnymi/executive search), pozwala nam na efektywne obsadzanie poszukiwanych stanowisk z zachowaniem optymalnego dla kandydata i naszej organizacji wskaźnika czasu rekrutacji.

Candidate Experience

Na każdym etapie rekrutacji zwracamy uwagę i dbamy o pozytywne wrażenia naszych kandydatów, czyli Candidate Experience. W minionym roku wdrożyliśmy ankietę badającą satysfakcję z udziału w procesach rekrutacyjnych kandydatów aplikujących do banku i spółek zależnych. Na podstawie dotychczasowych wyników możemy śmiało stwierdzić, że kandydaci pozytywnie oceniają szybkość i łatwość aplikowania, jakościową

treść ogłoszeń, miłą, merytoryczną i profesjonalną atmosferę rozmów rekrutacyjnych oraz utrzymywanie stałego kontaktu w trakcie trwania procesu.

Jednocześnie podjęliśmy działania w zakresie budowania wiedzy i utrwalania dobrych praktyk w procesie rekrutacji i Candidate Experience wśród Hiring Managerów. W tym celu cyklicznie organizujemy warsztaty, na których Managerowie banku i spółek zależnych mogą zapoznać się bliżej z tematyką i istotą Candidate Experience, ze zwróceniem szczególnej uwagi na istotę udzielania kandydatom pełnej informacji zwrotnej.

Udostępniliśmy również szkolenie e-learningowe na temat procesu rekrutacji i zatrudnienia w ING, dostarczyliśmy narzędzia pomagające prowadzić efektywnie i jakościowo ten proces, takie jak: szablony wiadomości do kandydatów z możliwością edycji i personalizacji, ulotka benefitowa „Bingo benefitów”, komunikat w odpowiedzi na wniosek o rekrutację z linkami do przydatnych wskazówek rekrutacyjnych.

Inkluzywność w procesie rekrutacji

Rekomendowaną metodą rekrutacji w naszym banku oraz w naszych spółkach zależnych jest globalny standard rekrutacji Hiring 1-2-3. Standard ma na celu zapewnienie, że proces rekrutacji będzie oparty na konkretnych kompetencjach i ich mierzalnej ocenie. Wspieramy uczciwe i obiektywne podejście do procesu rekrutacji i selekcji w oparciu o dowody i bez ingerencji naszych nieświadomych przekonañ.

Proces rekrutacji wewnętrznej

Szczególną kategorią prowadzonych rekrutacji są procesy wewnętrzne umożliwiające naszym pracownikom rozwój zawodowy w strukturach organizacji. W minionym roku opracowaliśmy nowy standard dla procesów rekrutacji wewnętrznych, w którym duży nacisk kładziemy na budowanie pozytywnych doświadczeń naszych pracowników. Standard zakłada udzielanie pełnej informacji zwrotnej po każdym etapie rekrutacji,

dodatkowe wywiady badające motywację i kierunek oczekiwanej zmiany pracowników oraz przewodnik informacyjny nt. rekrutacji wewnętrznych dla Kandydatów i Managerów. Założenia procesu nawiązują i wzmacniają komunikację nt. wewnętrznych możliwości wspierających rozwój, takich jak doradztwo kariery, wewnętrzne targi pracy czy staże rozwojowe.

W czwartym kwartale 2023 roku ukazała się pierwsza odsłona newslettera tworzonego dla Pracowników „MejlING Rozwojowy”. W newsletterze promujemy otwarte wewnętrzne oferty pracy w banku, staże rozwojowe, możliwość korzystania z narzędzi wspierających rozwój zawodowy pracowników. Co miesiąc pracownicy otrzymują również praktyczne wskazówki w temacie rekrutacji i rozwoju, takie jak:

- porady dotyczące udziału w wewnętrznych procesach rekrutacji - tworzenie CV, przygotowanie do rozmowy w rekrutacji wewnętrznej, trudne pytania rekrutacyjne, panowanie nad stresem podczas rozmowy, etc.,
- wywiady z pracownikami, których historia rozwoju w banku może być inspiracją dla innych,
- porady dotyczące podnoszenia konkretnych kompetencji np. językowych.

Newsletter trafia do ponad 2 500 pracowników banku i spółek zależnych, którzy wyrazili chęć otrzymywania comiesięcznych treści rozwojowych.

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, aktywnie włączają się w aktywności akademickie prowadząc webinary i wykłady merytoryczne 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

Rodzicom przysługują, w zależności od sytuacji, różne rodzaje urlopów:

- urlop macierzyński,
- urlop rodzicielski,
- urlop ojcowski,
- urlop wychowawczy.

Urlop macierzyński to obowiązkowy urlop, który przysługuje każdej pracownicy, która urodziła dziecko bez względu na rodzaj umowy o pracę, na podstawie której jest zatrudniona. Wymiar urlopu macierzyńskiego zależy od liczby dzieci urodzonych przy jednym porodzie i wynosi od 20 do 37 tygodni. Za okres urlopu macierzyńskiego przysługuje zasiłek macierzyński w wysokości 100% podstawy wymiaru zasiłku.

Pracownicy – rodzice dziecka mają prawo do urlopu rodzicielskiego w celu sprawowania opieki nad dzieckiem, co do zasady, w wymiarze 41 lub 43 tygodni. Z urlopu rodzicielskiego mogą korzystać oboje rodzice dziecka. Łączny wymiar urlopu rodzicielskiego nie może przekraczać ogólnego przysługującego wymiaru. Każdemu z rodziców dziecka przysługuje wyłączne prawo do 9 tygodni urlopu rodzicielskiego z powyższego wymiaru

urlopu. Prawa tego nie można przenieść na drugiego z rodziców dziecka. Za cały okres urlopu rodzicielskiego przysługuje zasiłek w wysokości 70% podstawy wymiaru zasiłku.

Ponadto, pracownik - ojciec ma prawo do urlopu ojcowskiego w wymiarze do 2 tygodni, nie dłużej jednak niż do ukończenia przez dziecko 12 miesiąca życia.

Ponadto zgodnie z regulaminem pracy każdy pracownik, który ma dziecko z orzeczeniem o niepełnosprawności jest uprawniony do dodatkowych 5 dni urlopu.

Rodzice mogą również korzystać z:

- 2 dni wolnego roczne na sprawowanie opieki nad dzieckiem do 18 roku życia,
- zasiłku opiekuńczego w związku z chorobą dziecka - do 60 dni rocznie, jeśli dziecko ma do 14 lat oraz 14 dni rocznie w przypadku starszego dziecka,
- zasiłku opiekuńczego w związku ze sprawowaniem opieki nad zdrowym dzieckiem do 8 roku życia - w przypadku choroby niani lub nagłego zamknięcia żłobka czy przedszkola.

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)*

	2022	2023
Kobieta	99,0%	99,3%
Mężczyzna	98,8%	99,2%
Razem	99,0%	99,3%

*Z wyłączeniem osób, którym skończyła się czasowa umowa o pracę.

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 raportujemy 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. Poprzednio raportowaliśmy 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 2023 roku

	Kobiety	Mężczyźni	Razem
Pracownicy uprawnieni do urlopów związanych z rodzicielstwem*	1 450	835	2 285
Pracownicy, którzy skorzystali z urlopów związanych z rodzicielstwem	512	193	705
Pracownicy, którzy wrócili do pracy po urloпах związanych z rodzicielstwem**	458	187	645
Pracownicy, którzy powrócili do pracy po urloпах związanych z rodzicielstwem i pozostali w zatrudnieniu przez min. 12 m-cy***	2 701	909	3 610
Odsetek pracowników, którzy wrócili do pracy po zakończeniu urlopów związanych z rodzicielstwem**	89,6%****	97,4%****	91,7%****
Odsetek pracowników, którzy wrócili do pracy po zakończeniu urlopów związanych z rodzicielstwem i pozostali w zatrudnieniu przez min. 12 m-cy***	99,3%****	99,2%****	99,3%****

*Pracownicy z dziećmi, do ukończenia przez dziecko w 2023 roku 6 lat lub 18 lat w przypadku dziecka niepełnosprawnego; **spośród pracowników, którzy skorzystali z urlopów związanych z rodzicielstwem w okresie od 31 grudnia 2022 do 31 grudnia 2023; ***spośród pracowników, którzy skorzystali z urlopów związanych z rodzicielstwem do końca 2022 roku; ****z uwzględnieniem pracowników, którzy sami złożyli wypowiedzenie.

Nasz elastyczny tryb pracy

GRI [3-3]

W ING zmieniamy nasz model pracy tak, aby z jednej strony zabezpieczać realizację potrzeb naszych klientów, a z drugiej strony dbać o dobrostan pracowników.

Żyjemy w świecie, w którym technologia w szybkim tempie zmienia świat. To wymaga zmiany dialogu z klientami, ale także wewnętrznego dostosowania modeli pracy i tworzenia nowych produktów czy usług. 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 wspierających silną kulturę uczenia się, dzięki której chcemy uwolnić potencjał ludzi i w rezultacie wzmocnić wyniki biznesowe.

Konferencja Rosnę, bo chcę – digital learning

Konferencja rozwojowa to coroczne wydarzenie poświęcone zagadnieniom z obszaru efektywnego uczenia się zgodnie ze strategią 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 2023 roku wydarzenie było realizowane w formule hybrydowej – stacjonarnie w Katowicach, gdzie odbywała się konferencja; w Warszawie, gdzie pracownicy mieli szansę obejrzeć streaming w Audytorium oraz w przestrzeni online. Tematem wiodącym było tworzenie ścieżki kariery i wyznaczanie kursu drogi zawodowej – program skoncentrowany był wokół rozumienia potrzeby budowania ścieżki kariery, budowania motywacji do stworzenia rozwojowego planu kariery oraz

praktycznego zastosowania narzędzi do realizacji planu rozwoju zawodowego.

W konferencji - pierwszym etapie wydarzenia - wzięło udział 813 uczestników. Drugi etap stanowiły warsztaty i interaktywne webinary, realizowane od kwietnia do sierpnia, które zgromadziły łącznie 345 osób. Warsztaty wewnętrzne skupiały się na promocji platform i innych dostępnych w Banku rozwiązań rozwojowych oraz wdrożeniu metody kraftowania swojej pracy. W tym czasie platforma Udemy Business zyskała 1 046 unikatowych użytkowników, a narzędzie językowe eTutor 444 nowych uczących 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 2023 zarejestrowano w systemie 1 730 IPR-ów (20% kadry pracowniczej). Jednak celem nadrzędnym procesu nie jest formalizacja

planów w systemie HR, tylko znaczące rozmowy z managerem, doradztwo i zakontraktowane wsparcie w realizacji przygotowanych uprzednio planów rozwojowych. Szacujemy, że liczba przygotowanych i realizowanych IPR-ów ma co najmniej 30% populacji banku. W grupie sukcesorów na leaderskie 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

Platforma rozwojowa platforma 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.



W 2023 wykorzystanie zasobów platform My Learning (łącznie z kursami Udemy Business w zasobach My Learning) jest na poziomie:

- 8 446 unikatowych użytkowników,
- 343 294 aktywności edukacyjnych,
- 285 905 godzinach nauki.

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 z katalogu Udemy Business pozwalają na zdobycie nowej wiedzy, podniesienie kwalifikacji, rozwinięcie się w obszarach poza codzienną rolą oraz odświeżenie dotychczasowej wiedzy.

2 726 pracowników korzystało z 8 028 kursów w 2023 roku. Ukończyli oni 589 kursów, co dało 2 295 godzin nauki się z Udemy Business.

GetAbstract, Pluralsight i wirtualna biblioteka

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 bibliotekę - wypożyczalnię ebooków, audiobooków i kursów video w języku polskim. 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 grudnia 2022 pracownicy ING mają dostęp do jednego z największych serwisów i aplikacji mobilnej 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. Sprzyja nauce języków z kilku powodów:

- umożliwia elastyczne uczenie się z dowolnego miejsca i w dowolnym czasie, co sprzyja dostosowaniu nauki do naszych indywidualnych potrzeb,
- oferuje zróżnicowane materiały edukacyjne, interaktywne lekcje i narzędzia, które wspierają skuteczny proces nauki,
- to także szansa na naukę zgodnie z własnym tempem, co sprzyja lepszemu zrozumieniu materiału.

W eTutor zarejestrowało się już 4 047 pracowników, które spędziło na nauce języków w 2023 ponad 1 130 000 minut. Każdego miesiąca do aplikacji logowało się średnio 1 460 pracowników.

Doradztwo Kariery

Doradztwo Kariery to nowe rozwiązanie jakie pracownikom udostępniliśmy w kwietniu 2023 roku. Grupa wewnętrznych, certyfikowanych doradców kariery wspiera pracowników w kreowaniu indywidualnych ścieżek kariery opartych o wewnętrzną motywację pracownika. Chcemy, aby pracownicy brali odpowiedzialność za swój rozwój, karierę zawodową, która spełnia ich aspiracje oraz daje radość i satysfakcję. Rolą doradcy jest pomaganie w odkrywaniu predyspozycji, pasji, poznawaniu możliwości zawodowych w ING oraz określanie celu i drogi dotarcia do niego. Już ponad 300 osób zgłosiło swoją gotowość do udziału w indywidualnych spotkaniach z doradcą kariery, aby zweryfikować lub zaplanować swoją karierę w ING.

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. W 2023 roku pracownicy skorzystali z 42 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 – kobiecy program mentoringowy dla kobiet z branży IT.

Diagnostyka

Dzięki badaniom (narzędziom psychometrycznym i ocenie 360 stopni) oraz indywidualnej informacji zwrotnej pracownicy i pracowniczki 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 2023 roku ponad 170 osób skorzystało z indywidualnej diagnostyki, którą prowadzimy w oparciu o narzędzia Hogan Assessment i wewnętrzną Ocenę 360 stopni (20% kadry leaderskiej przeszło przez badanie typu 360 stopni).

Staż 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 2023 program staży rozwojowych przeszedł rewitalizację, poprzez wyodrębnienie 2 opcji dla pracowników:

Staż rozwojowy #zarazwracam

Staż wiąże się z pełnym oddelegowaniem do innej jednostki, trwającym maksymalnie do trzech miesięcy. Rekomendowane jest, aby wybrać tę

opcję, kiedy pracownik potrzebuje kompetencji lub wiedzy, które może najefektywniej zdobyć w innej jednostce, staż jest etapem realizacji ścieżki rozwoju i jest zgodny z potrzebami organizacji, wiedza z danego obszaru jest pomocna w realizacji bieżących obowiązków.

Staż rozwojowy #nazadanie

Jest to krótki pobyt w innym zespole w celu zdobycia nowej wiedzy i umiejętności. Wymiar zaangażowania pracownika jest ustalany indywidualnie – pomiędzy stażystą, a liderami obu zespołów. Staż na zadanie może być uzgodniony w różnych cyklach: dni/godziny.

W celu ułatwienia i promowania tej formy rozwoju powstała w 2023 roku Inicjatywa #tujestrobota. To cykl godzinnych spotkań organizowanych co miesiąc, na które może się włączyć każdy z nas, to wirtualne, wewnętrzne targi pracy, w trakcie których liderzy prezentują aktualne oferty pracy w swoich zespołach, to spotkanie podzielone na dwie części - w pierwszej liderzy opowiadają o ofertach zatrudnienia, w kolejnej; o możliwościach odbycia staży rozwojowych.

W 2023 odbyło się 6 edycji wewnętrznych targach pracy #tujestrobota, w których wzięło udział 900 uczestników.

W 2023 roku na rozwój zawodowy w formie stażu zdecydowało się 81 pracowników, jest to wzrost o 30% w stosunku do 2022 roku, kiedy na taki krok zdecydowało się 62 pracowników.

Priorytety w rozwoju osób pracujących

Celem ING jest wspieranie i inspirowanie ludzi do bycia o krok do przodu w życiu i w biznesie, dlatego udostępniamy osobom pracującym narzędzia i zasoby, dzięki którym mogą przejąć inicjatywę w zakresie zarządzania swoim rozwojem osobistym i zawodowym. Jednocześnie HR współpracując z liniami biznesowymi określa bieżące i przyszłe potrzeby rozwojowe

w oparciu o tzw. skill based approach, abyśmy mogli budować organizację opartą o umiejętności i zdolności. Pomaga nam w tym learning forecast.

Kluczowe umiejętności jakie będziemy dalej rozwijać dotyczą kilku obszarów: zrównoważony rozwój (ESG) i praca z danymi; wielokanałowa obsługa osób klienckich i digitalizacja procesów; kultura włączania, jakość przywództwa i adaptacja do zmian.

Budowanie świadomości ESG wśród osób pracujących pomoże nam realizować misję banku. Ważne jest abyśmy nie tylko rozumieli czym jest ESG, ale przede wszystkim potrafili projektować produkty, usługi czy procesy w duchu zrównoważonego rozwoju.

Praca z danymi to już nie tylko zbieranie, czyszczenie czy obróbka danych, robimy kolejny krok, aby nasze decyzje opierały się o dane, wykorzystujemy narzędzia AI i tworzymy kulturę pracy w oparciu o dane.

Digitalizacja relacji i styl życia naszych osób klienckich wymaga od nas innej elastyczności i umiejętności prowadzenia biznesu czy to przez telefon, chat, w miejscu spotkań czy na połączeniach wideo.

Zmiany demograficzne i społeczne pokazują nam jak ważne jest budowanie włączającego środowiska pracy, gdzie spotykają się różnorodne osoby, nie tylko ze względu na wiek czy pochodzenie, ale też ze względu na swoją neuroróżnorodność. Inkluzywne zachowania – robimy z tego nawyk.

W ING zawsze obejmowaliśmy swoją uwagę rozwój osób w rolach leaderskich i wciąż będziemy to robić. Rozwijamy inkluzywne liderowanie i sprawności zarządzania złożoną zmianą.

Umiejętności przyszłości

W ING obserwujemy trendy i kierunki rozwoju, które pomagają nam w przygotowaniu się do przyszłych wyzwań. W obliczu coraz bardziej skomplikowanych zagadnień związanych z bezpieczeństwem i regulacjami, znajomość aspektów prawnych i cyberbezpieczeństwa jest operacyjnie



kluczowa. Umiejętność obsługi zaawansowanych narzędzi cyfrowych, analizy danych czy zrozumienie technologii finansowych stają się niezbędne. Wreszcie, umiejętności interpersonalne, takie jak skuteczna komunikacja i budowanie relacji, są nadal istotne w obsłudze klienta. Inwestowanie w takie umiejętności umożliwia skuteczną adaptację do nowych wyzwań oraz kreowanie postępu i innowacji.

Starając się sprostać wymaganiom rynku i naszych klientów opracowaliśmy na podstawie międzynarodowych badań mapę uniwersalnych umiejętności przyszłości:

- poznawczych,
- społecznych,
- technologicznych.

Każdy z pracowników może sprawdzić swój poziom umiejętności w teście, na koniec którego otrzymuje rekomendacje, w którym z obszarów potrzebuje się rozwijać. Wybierając jedną z trzech przygotowanych ścieżek edukacyjnych pracownicy mogą zaplanować swój rozwój. Ścieżki edukacyjne w formule digital learning składają się ze 150 różnorodnych aktywności jak wyselekcjonowane kursy Udemy Business, podcasty, przewodniki, artykuły czy nagrania wideo, które są dostępne w dogodnym dla pracowników czasie. Kilka statystyk z 2023 roku:

- 250 pracowników połączyło się na webinar otwierający – Powrót do przyszłości;
- 1 287 razy wypełniono test poziomujący umiejętności;
- 436 pracowników skorzystało z materiałów na ścieżkach edukacyjnych.

EX Day

W sierpniu 2023 roku zespół People Services zainaugurował inicjatywę Kapsuły EX, rozpoczynając podróż do świata doświadczeń pracowników.

W trakcie tej inicjatywy nawiązano nowe relacje, korzystając z narzędzi i przede wszystkim eksplorując różnorodne doświadczenia. Dzięki budowaniu silnych więzi współpracy, zarejestrowano ponad 30 zgłoszeń od pracowników HR, a inspirujące rozwiązania zaprezentowano podczas finału 4 października. Wydarzenie zgromadziło około 60 uczestników, w tym pracowników HR, wybranych przedstawicieli jednostek biznesowych oraz Service Designerów, którzy wspierali projektową pracę. Przedstawione rozwiązania obejmowały m.in. rozwój aplikacji wspierającej pracowników i Hiring Managerów w identyfikacji nowych możliwości rozwojowych wewnątrz organizacji, utworzenie platformy do współpracy z pracownikami na emeryturze oraz ułatwienie procesu wnioskowania o przerwę na naturalne karmienie dziecka. Organizacja świadomie kształtuje doświadczenia pracowników, słuchając głosu klienta, nie zwalnia tempa i planuje kolejne edycje EX Day.

CX Day

Co roku w ING celebруемy 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. 28 września odbył się Finał CX Day 2023. Na żywo i online uczestniczyło w części biznesowej blisko 450 osób.

W tym roku otrzymaliśmy 89 zgłoszeń konkursowych z pionów korporacyjnych. Podczas tegorocznego finału 10 zespołów przedstawiło swoje pomysły. Rozwiązania były niezwykle ciekawe i inspirujące. W każdym z obszarów Jury wybrało jednego zwycięzcę i wyróżniło dodatkowo jeden zespół.

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.

Programy rozwoju kompetencji zawodowych w Pionie Klientów Detalicznych

Skupiamy się na umiejętnościach bezpośrednio mających wpływ na doświadczenia klientów zgodnie z modelem obsługi klienta oraz Orange Touch. Budujemy wspierające, bezpieczne środowisko uczenia się oparte o Blended learning - eksperymentujemy, szukamy informacji zwrotnej, udzielamy ją i przyjmujemy, projektujemy konkretne procesy uczenia. Słuchamy i reagujemy na potrzeby, dostarczając content edukacyjno-rozwojowy. Przedstawiamy wnioski, rekomendacje.

Najważniejsze projekty rozwojowe w 2023 roku:

- Zrealizowaliśmy 12 edycji programu onboardingowego StartING, przygotowującego nowych i wracających po długiej nieobecności specjalistów do pracy w Miejscach Spotkań, Contact Centre i Punktach Obsługi Kasowej, wzięło w nim udział 128 specjalistów.
- Wykonaliśmy zadania w obszarze obsługi wielokanałowej - współprojektowaliśmy i wdrożyliśmy model oraz standardy obsługi video-spotkań.
- W odpowiedzi na bieżące potrzeby edukacyjno-rozwojowe aktualizowaliśmy model obsługi klienta, standardy, zasady i strategię CX. Organizowaliśmy lokalne/ centralne treningi, warsztaty, program Angażujący Lead dla Circle Leadów i CX-influencerów.
- Budowaliśmy mindset zachowań i społeczność Orange Touch - program rozwojowy skupiony na relacjach, prowadzeniu rozmów i wzmacnianiu eksperckości specjalistów w miejscach spotkań.
- Wspólnie z Chapter Leadami wspieraliśmy specjalistów w rozwoju kompetencji specjalistycznych w ramach produktów i usług codziennego bankowania, inwestycyjnych i emerytalnych oraz hipotecznych.



- Współtworzyliśmy контент edukacyjno-rozwojowy dla wszystkich specjalizacji (MyLearning), np. Wszyscy mamy kompetencje Digi; MyWay – w ramach rozwiązań codziennego bankowania.
- Rozwijaliśmy i wdrażaliśmy model pracy trenerów onboardingowych i specjalistycznych, trenerów technik sprzedaży (społeczność trenerska, webinary, warsztaty).
- Zaprojektowaliśmy i wdrażamy autorski program „Z pasją do sprzedaży” dla specjalistów Sales&Services. Program wzmacnia kompetencje i umiejętności sprzedażowe specjalistów. Oparty jest o techniki sprzedaży. W 2023 roku w pilotażu uczestniczyło 20 specjalistów. W listopadzie 2023 uruchomiliśmy program dla dwóch pierwszych grup, wzięło w nim udział 100 specjalistów.

Programy rozwoju kompetencji zawodowych w Pionie Klientów Biznesowych

Programy ukierunkowane są na kształtowanie kompetencji sprzedażowych, analitycznych i liderkich. Wykorzystujemy zarówno wiedzę i umiejętności, które są już w zespołach, budując platformy wzajemnego uczenia się i wymiany doświadczeń jak i korzystamy ze szkoleń dostarczanych przez sprawdzonych partnerów zewnętrznych. Szkolenia realizowane są w nowoczesnej formule blended learning, łączącej kontakt bezpośredni, spotkania on-line oraz samodzielną naukę. Programy są budowane na podstawie wnikliwych wywiadów z przyszłymi odbiorcami i dostosowywane do ich potrzeb.

Master of Corporate Lending

Master of Corporate Lending to kompleksowy program edukacji kredytowej budujący kompetencje w zakresie regulacji, produktów, procesów oraz ścieżek kredytowych, analizy finansowej i ryzyk, zabezpieczeń, monitoringu oraz pisania aplikacji kredytowych. Realizowany był na 3 poziomach

zaawansowania: beginner, advanced i master. Nauka odbywała się w formule blended learning wykorzystując elementy pracy zdalnej, webinarów, konsultacji online oraz warsztatów stacjonarnych. Szkolenia prowadzone były przez kadrę managerską, doświadczonych doradców, analityków z sieci sprzedaży, reprezentantów ryzyka front i back office, przedstawicieli ING Lease, ING Commercial Finance oraz trenerów zewnętrznych. Program od wielu lat tworzy kulturę kredytowania w bankowości dla firm ING. W 2023 roku program ukończyło ok. 100 osób.

Program Doradca #NajlepszyBankDlaFirm

Program Doradca #NajlepszyBankDlaFirm ukierunkowany jest na wzmocnienie kompetencji sprzedażowych, w tym dbanie o doświadczenia klientów w kanałach zdalnych oraz budowę umiejętności akwizycji na konkurencyjnym i zdigitalizowanym rynku. Szkolenia prowadzone były w nowoczesnej formule umożliwiającej ćwiczenie nowych umiejętności w praktyce. Taki tryb nauki szybko przekładał się na efekty pracy, co wielokrotnie potwierdzali uczestnicy. W programie wzięło udział ok. 200 osób.

Program 30 under 30

Program wspiera rozwój młodych kobiet poprzez budowanie samoświadomości oraz skuteczności osobistej. Inicjatywa jest ukierunkowana na wsparcie w osiągnięciu założeń zawodowych poprzez świadomą pracę nad celem, a także wyposażenie uczestniczek w praktyczne narzędzia, wiedzę oraz umiejętności kluczowe do roli przyszłych liderki biznesu.

Twórcze dyskusje

Cykl spotkań liderów będący przykładem nauki: peer to peer. Inicjatywa zachęcająca do wymiany doświadczeń, wspólnego szukania rozwiązań, wspomagająca krytyczne myślenie oraz refleksję nad problemami. Podczas 20 spotkań podjęto tematy: lider w bankowości jutra, emocje w zmianie,

motywowanie a różnorodność, rozwój, przedsiębiorczość i przeciążenie. Każde spotkanie generowało pomysły, dobre praktyki oraz sposoby rozwiązywania realnych dylematów menedżerskich. Twórcze dyskusje cieszą się niesłabnącym zainteresowaniem uczestników, co najlepiej świadczy o ich wartości i możliwości praktycznego zastosowania wypracowanych rozwiązań. W dyskusjach wzięło udział ok 35% liderów z PKB.

Standard obsługi przedsiębiorców

W ramach programu przeszkolono ponad 200 specjalistów oraz 20 managerów w zakresie sprawdzonych praktyk poznawania klienta. Uczestnicy szkoleń nauczyli się inspirujących pytań, które pomogą im dobrać produkty dopasowane do potrzeb klientów.

Program edukacyjny wspierający przejście do innych segmentów

Specjaliści SE/Micro przypisani do obsługi spółek zostali objęci programem edukacyjnym budującym wiedzę nt. oferty produktowej, analizy finansowej oraz narzędzi wykorzystywanych do obsługi nowej grupy klientów. Kadra menedżerska została przeszkolona z zakresu czytania sprawozdań finansowych oraz analizy finansowej. Edukacja odbyła się w oparciu o zasoby wewnętrzne oraz współpracę z firmą zewnętrzną.

Akademia e-commerce

Cykl szkoleń na pierwszym poziomie zaawansowania wprowadzał w kwestie najważniejszych pojęć i informacji z zakresu platform e-commerce, analityki, marketingu oraz komunikacji z klientami. Na kolejnym etapie uczestnik poznawał bardziej techniczne elementy obszaru tj.: lejek sprzedażowy, Google Ads, Google Analytics, content marketing, SEO, działania związane z zakładaniem sklepu internetowego. Kluczowym założeniem programu jest nakreślenie codziennej działalności klientów w obszarze e-commerce, a przez to lepsze zrozumienie funkcjonowania ich firm. Dzięki szkoleniu pracownicy kontaktujący się z klientami mają



możliwość samodzielnego zaprezentowania bramki płatności imoje i pokazania się w roli specjalistów w dziedzinie e-biznesu. Program ukończyło ok 350 osób.

Programy specjalne

Program Masterclass dla doświadczonych service designerów w ING

Projektowanie usług to dziedzina, która się nieustannie rozwija i zmienia. Abyśmy mogli sprostać zmieniającym się oczekiwaniom naszych klientów czy partnerów biznesowych my też potrzebujemy wchodzić na wyższy poziom projektowania usług. Dlatego, w 2023 roku postaviliśmy na rozwój eksperckich kompetencji doświadczonych service designerów w ING.

Na podstawie rozmów z ekspertami oraz szczegółowego researchu wybraliśmy kluczowe umiejętności, których rozwój w ING wspiera realizację zadań związanych między innymi ze zrównoważonym rozwojem. To dwie kompetencje service designerów przyszłości projektowanie usług z wpływem społecznym i środowiskowym oraz umiejętność spojrzenia w przyszłość, wyłapywania sygnałów zmian czy analizy przyszłych konsekwencji usług.

Masterclass to cykl 3 spotkań warsztatowych oraz 2 pogłębionych sesji, skupionych wokół rozwoju kluczowych kompetencji. Pierwszą było projektowanie usług z uwzględnieniem aspektów ESG (Humanity Centered Design). W kolejnym kroku skupiliśmy się na projektowaniu zorientowanym na przyszłe potrzeby klientów i nie tylko z wykorzystaniem sygnałów zmian i narzędzi FutureS Thinking. Cykl zakończyliśmy rozmową o tym jak wykorzystywać dane w procesie projektowania usług. W Masterclass wzięło udział 25 osób z różnych obszarów banku, a NPS uczestników wyniósł 100.

Społeczność service designerów w ING

W 2023 roku kontynuowaliśmy rozwój społeczności 100 service designerów w ING. Społeczność została zaprojektowana w taki sposób, aby była platformą do współpracy, wymiany doświadczeń oraz poszerzania horyzontów. Każde spotkanie skupione było wokół omówienia konkretnej kompetencji (Humanity Centered Design, FutureS Thinking oraz Data Driven Service Design) wraz z praktycznymi ćwiczeniami.

Szkolenia z Azure Boards

W 2023 roku CoE Way of Working we współpracy z CoE Transformation & Change przygotował wszystkie osoby zarządzające backlogiem w SNOW do pracy w Azure Boards. Ze szkoleń i materiałów do selflearning skorzystało około 1 300 osób. Część z nich już rozpoczęła pracę w nowym narzędziu. W ten sposób zwiększyliśmy liczbę osób korzystających z narzędzi wspierających zarządzanie backlogiem w banku.

Wsparcie zespołów w Way of Working

W 2023 CoE Way of Working poprowadziło warsztaty w ramach Tygodni Zwinności nt.: facylitacji efektywnych spotkań, praktycznego budowania kultury feedbacku, komunikacji bez przemocy, mediacji w zespołach, wprowadzania zwinności w zespołach utrzymaniowych oraz tworzenia definicji ukończenia dla zadań z backlogu. Przeprowadziliśmy również szereg szkoleń dotyczących budowania strategii, zarządzania zmianą oraz warsztaty z facylitacji spotkań komitetów sterujących dla Project Managerów. Zorganizowaliśmy 4 webinary dotyczące produktywności osobistej i zespołowej, które uzyskały bardzo wysokie oceny uczestników i uczestniczek, a w każdym z nich wzięło udział około 400 osób. Nagrania webinarów oraz sesje pytań i odpowiedzi wzbogaciły nasze materiały na platformie MyLearning.

Program edukacyjny „ESG i zrównoważony rozwój”

W lutym udostępniliśmy Pracownikom podstawowy program edukacyjny „ESG i zrównoważony rozwój” - solidną dawkę wiedzy i inspiracji. Podzieliliśmy go na cztery moduły tematyczne, które można zrealizować w dogodnym dla każdego czasie. Każdy moduł zawiera ciekawostki, przykłady, quizy - daje także dostęp do aktualnych danych: raportów oraz publikacji polskich i światowych poświęconych właśnie ESG.

Potwierdzeniem ukończenia Programu jest certyfikat. 2 139 osoby ukończyły cały program, a ponad 2 500 zrealizowało przynajmniej 1 część. Kolejnym krokiem jest program „ESG dla profesjonalistów” skierowany dla pracowników, którzy potrzebują specjalistycznej wiedzy w określonym obszarze. Cykl webinarów, warsztatów i szkoleń obejmie szeroki zakres zagadnień ESG.

ESG Day

750 uczestników, 25 prelegentów i panelistów, 5 bloków tematycznych oraz 4 strefy inspiracji – tak w liczbach wyglądał nasz premierowy ESG Day. 17 maja nasi eksperci i zaproszeni goście rozmawiali o globalnych wyzwaniach środowiskowych, społecznych i gospodarczych. Radzili, jak budować kompetencje przyszłości, odpowiedzialnie tworzyć przestrzeń do życia i pracy oraz jak włączać ESG do projektowania produktów i usług. Przedstawili przykłady wdrożonych rozwiązań, które pomagają naszym klientom wejść na ścieżkę transformacji i dbać o zdrowie finansowe. Udowodnili ponadto, jak ważne w ESG są dialog i współpraca – z dostawcami, partnerami biznesowymi czy lokalnymi społecznościami.

Global Sustainability Week

Po premierowym ESG Day, 5 czerwca - w Światowy Dzień Ochrony Środowiska, rozpoczęliśmy Global Sustainability Week – tydzień obfitujący w inspirujące wydarzenia globalne i lokalne, możliwości poszerzenia wiedzy i budowania zaangażowania w obszarze zrównoważonego rozwoju. Łącznie



w całej Grupie ING N.V. odbyło się ponad 80 aktywności skupionych wokół zagadnień ESG. W Polsce zaprosiliśmy pracowników m.in. na warsztaty z Mozaiki Klimatycznej oraz webinar poświęcony greenwashingowi.

Centrum wiedzy o ESG i zrównoważonym rozwoju

Dla tych wszystkich, którzy chcą być na bieżąco z tematami ESG, uruchomiliśmy dedykowaną stronę intranetową w ING. Znajdują się tam kluczowe informacje o naszej strategii i aktualnie realizowanych inicjatywach z obszaru ESG. Pracownicy w łatwy sposób mogą również znaleźć ofertę szkoleń i działań rozwojowych oraz bazę dokumentów i polityk ESG, obowiązujących w ING.

Badanie świadomości ESG

Pod koniec 2023 roku przeprowadziliśmy badanie świadomości ESG wśród naszych pracowników. Ponad 1 000 pracowników, czyli aż 91% osób, które wzięły udział w badaniu uważa, że ESG i zrównoważony rozwój to tematy bardzo ważne lub ważne. Ponad to:

- 89% badanych interesuje się tematami ESG i zrównoważonego rozwoju,
- 83% badanych uważa, że w ciągu ostatniego roku ich wiedza i świadomość związana z tematyką ESG zwiększyła się.

Rozwój nowych technologii

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, zwiększanie 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 – AI w akcji

W 2023 roku odbyła się już po raz szósty konferencja Power of Data. Jest to coroczne, technologiczne wydarzenie dla wszystkich pracowników banku organizowane w ramach pionu CIO. W trakcie konferencji eksperci z banku przybliżyli uczestnikom konferencji 7 rozwiązań AI funkcjonujących w banku. Zobaczyliśmy konkretne przykłady, a przede wszystkim „kulisy techniczne” tych rozwiązań. Dodatkowo, zaprezentowane zostały również narzędzia usprawniające pracę Data Scientistów oraz możliwości rozwoju oferowane przez bank w obszarze AI. Ponadto, ekspert zewnętrzny poprowadził inspirującą prelekcję dotyczącą podejścia firm do wykorzystania AI oraz przyszłości AI. W konferencji udział wzięło, stacjonarnie i zdalnie, ponad 350 osób.

Program AI Trek

Tworzenie coraz lepszych, efektywnych usług oraz procesów z wykorzystaniem nowoczesnych technologii leży w naszej naturze. Świat oferuje nam coraz bardziej zaawansowane technologie, a my potrafimy je wykorzystywać i wdrażać. Sztuczna inteligencja jest jedną z nich.

AI Trek to ogólnobankowy program rozwojowy dla pracowników, który pozwala lepiej poznać AI z różnych perspektyw. Program podzieliliśmy na 3 misje – Rozumiem AI, Kreuję AI, Wdrażam AI. Pokazaliśmy, jak zmienia się rzeczywistość wokół nas, odkryliśmy potencjał sztucznej inteligencji oraz

inspirowaliśmy do kreowania pomysłów na wykorzystanie sztucznej inteligencji w banku.

Podczas webinaru „Poznaj AI” rozmawialiśmy z prof. Aleksandrą Przeglasińską o tym czym jest AI, jakie daje nam możliwości oraz o możliwych zagrożeniach. Nasi eksperci wewnętrzni przybliżyli temat generatywnej sztucznej inteligencji podczas webinaru „O generatywnej sztucznej inteligencji”. Konferencja „Power of Data” pozwoliła lepiej zrozumieć, jak budujemy, rozwijamy i dbamy o bezpieczeństwo rozwiązań technologicznych wykorzystujących AI. To już piąta edycja tego wydarzenia, jednak w tym roku po raz pierwszy zorganizowana w ramach programu AI Trek. W trakcie „Inspiracji” razem z naszymi ekspertami Data Science i gościem specjalnym - Marią Parysz rozmawialiśmy o rozwoju sztucznej inteligencji, poznaliśmy przykłady konkretnych rozwiązań opartych na sztucznej inteligencji i możliwości ich zastosowania, przyjrzeliliśmy się z bliska prezentowanym rozwiązaniom podczas marketplace’ów i zainspirowaliśmy się do generowania pomysłów.

Łącznie we wszystkie wydarzenia zaangażowało się ponad 2,5 tys. pracowników banku.

Po Inspiracji 189 osób ze wszystkich obszarów banku zgłosiło 109 pomysłów na wykorzystanie AI. Spośród nich wyselekcjonowaliśmy 20 najlepszych, które zaprezentowały się podczas Bootcampu w gronie Tribe Leadów oraz gościa zewnętrznego – Marii Parysz. W ten sposób wyłoniliśmy 9 finałowych pomysłów.

Przed nami praca nad dalszym rozwojem pomysłów, budową rozwiązań oraz ich wdrożeniem.

CodING Academy

CodING Academy jest jedną z naszych głównych propozycji rozwojowych dla pracowników banku. W trakcie 4 miesięcy, uczestnicy zdobywają i rozwijają umiejętności kodowania. W 2023 roku realizowaliśmy edycje dla



osób początkujących oraz średniozaawansowanych. Dużym zainteresowaniem wśród pracowników cieszy się nauka umiejętności kodowania w języku Python pozwalająca na dalszy rozwój umiejętności tworzenia rozwiązań wykorzystujących Machine Learning oraz AI. Program został kompleksowo przygotowany przez naszych mentorów - wysokiej klasy ekspertów naszego banku. Mentorzy przygotowali materiały wstępne do każdego modułu, nagrali sesje szkoleniowe, przeprowadzili konsultacje z uczestnikami oraz opracowali różne wyzwania praktyczne. Program w roku 2023 ukończyło 160 osób, a od początku jego trwania liczba absolwentów wynosi 512 osób.

AI Academy - kształtujemy Mistrzów Data Science

Celem AI Academy jest wprowadzenie uczestników w świat Data Science. W 2023 roku kontynuowaliśmy działania związane z programem, dostarczając kolejne edycje ścieżek szkoleniowych na dwóch różnych poziomach zaawansowania i udoskonalając zautomatyzowaną wersję poziomu pierwszego, trwającą około 12 godzin, dostępną dla wszystkich pracowników w dowolnym czasie. Od inauguracji, program AI Academy ukończyło blisko 400 osób, z czego ponad 30 osób w 2023 roku. Pod koniec października ruszyła czwarta edycja AI Academy, która zakończy się w pierwszym kwartale 2024 roku.

WAW IT

Wirtualna Akademia Wsparcia IT to inicjatywa uruchomiona przez Service Desk Team. Tworzy ją 8 trenerów organizujących szkolenia i warsztaty, podczas których prezentują najnowsze narzędzia IT oraz uczą jak efektywnie z nich korzystać. Inicjatywę dopełnia wewnętrzna witryna WAW IT, stanowiąca kompendium wiedzy o narzędziach i aplikacjach. Witryna umożliwia łatwy i szybki zapis na szkolenia. W 2023 roku w ramach WAW IT odbyły 62 spotkania cykliczne dla 3 323 uczestników, w tym 4 spotkania w ramach WAWIT dla Bezpiecznych, w których uczestniczyło 945 osób.

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 2023 roku odbyły się 24 szkolenia poprowadzone przez 20 trenerów i wzięło w nich udział 1 511 uczestników. Średnia dla wszystkich szkoleń ocenionych przez uczestników to 5,26 (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 2023 roku skorzystało ponad 150 pracowników.

Spółeczność AI Connect – przestrzeń kreatywnego myślenia o AI



Mając na celu skuteczniejsze i efektywniejsze wdrażanie rozwiązań AI w banku, w połowie roku 2023 zaktualizowaliśmy nasze podejście do budowania społeczność osób zainteresowanych AI i powołaliśmy społeczność AI Connect.

AI Connect to społeczność skupiająca się na tematyce sztucznej inteligencji, skierowana do entuzjastów AI. Chcemy integrować ekspertów AI na platformie Viva Engage, umożliwiając im efektywną wymianę wiedzy, doświadczeń i opinii. Zależy nam na inspirowaniu się nawzajem, weryfikacji powstających wizji i pomysłów oraz łączeniu ekspertów z różnych dziedzin. Na platformie można znaleźć również przydatne linki z bazami wiedzy o AI w banku (dokumenty, nagrania, prezentacje, raporty). Tu na bieżąco zamieszczamy wszystkie informacje wewnętrzne i zewnętrzne o wydarzeniach, szkoleniach i programach rozwojowych dla Data Scientistów i osób zainteresowanych AI.

Zespół AI & Data Engineering (działający w Tribe Aplikacji Operacyjnych w CIO) odpowiedzialny za koordynowanie i wspieranie społeczności zawsze chętnie omówi pomysły i pomoże rozwiązać wszelkie wątpliwości wszystkim sympatykom społeczności. Pod koniec 2023 roku społeczność liczyła ponad 410 członków.

AI Business Translator – łącznik między wiedzą projektową a Data Science

W 2023 roku zespół AI & Data Engineering przy wsparciu Centrum Eksperckie ESG Innowacje przeprowadził dwie edycje szkolenia AI Business



Translator i przeszkolił ponad 75 osób. A to oznacza, że mamy na pokładzie w banku łącznie ponad 360 AI Business Translatorów.

AI Business Translator to praktyczne szkolenie dla przedstawicieli wszystkich obszarów biznesowych, którzy chcą dowiedzieć się jak połączyć swoją wiedzę domenową z Data Science. Podczas 3 dni uczestnicy przechodzą przez cały proces budowy produktu AI i analizują kolejne fazy procesu z perspektywy biznesowej. Omawiane są poszczególne fazy oraz produkty prac, które muszą być zrealizowane, aby dostarczyć świetne rozwiązanie wykorzystujące AI. W trakcie szkolenie zbierane są również pomysły od uczestników, jak wykorzystać AI w naszej codziennej pracy. Pomysły są uszczegóławiane przez zespół AI & Data Engineering, na dedykowanych spotkaniach po warsztatach.

Szkolenia o Generative AI oferowane przez Google Cloud – odkrywany przyszłość technologii

Ostatni rok pokazał, że rozwiązania wykorzystujące AI otaczają nas na każdym kroku. Niezbędne jest zrozumienie jak działa generatywna AI i jak możemy ją efektywnie wykorzystać. Realizowane obecnie przez nas projekty związane z wykorzystaniem tej technologii są na etapie eksperymentów, a ich rezultaty są pod naszą kontrolą. Jesteśmy przekonani, że budowanie świadomości i zrozumienie podstaw działania tej technologii jest dla nas szczególnie ważne, ponieważ pomaga nam ograniczać ryzyka z nią związane. Dlatego zespoły AI & Data Engineering oraz CoE HR | Talent & Learning udostępniły cykl szkoleń Generative AI dostarczanych przez Google Cloud. W okresie od października 2023 do końca kwietnia 2024, pracownicy mają dostęp do 5 typów sesji przeznaczonych dla różnych ról w organizacji - od liderów, przez osoby rozwijające produkty i procesy, po specjalistów zajmujących się rozwojem algorytmów sztucznej inteligencji. Z końcem listopada przeprowadziliśmy też dodatkowo trzy, dwugodzinne sesje zamknięte - Google Generative AI

for Business Leaders - udostępniając wybranym pracownikom łącznie 300 dedykowanych miejsc w sesjach przeznaczonych wyłącznie dla ING.

Spotkania wokół AI – inspirowanie i poszukiwanie pomysłów

Zespół AI & Data Engineering z zaangażowaniem dzieli się wiedzą o AI i buduje świadomość w tej dziedzinie zarówno w naszej organizacji jak i poza nią, rozwijając tym samym świadomość o AI. W 2023 roku mieliśmy okazje przedstawiać nasze prezentacje podczas różnych wydarzeń, takich jak Śląski Festiwal Nauki, CDO Forum, a także na uczelniach (SGH, Politechnika Warszawska, Politechnika Białostocka) oraz na webinarach i w artykułach.

W banku poprowadziliśmy dwie prelekcje w ramach Town Hall Meeting, skierowane do CEO oraz CFO. Dodatkowo, przeprowadziliśmy 14 spotkań AI & Business, dedykowanych obszarom biznesowym. Spotkania miały na celu szkolenia budujące wiedzę o podstawach AI w biznesie (na rynku jak i w naszym banku). W spotkaniach tych uczestniczyło łącznie ponad 540 osób.

Ponadto, prowadzimy cykliczne spotkania AI & Big Data Forum, otwarte dla wszystkich Data Scientistów w banku oraz osób zainteresowanych AI. Spotkania te odbywają się co miesiąc i koncentrują się na omawianiu wyzwań, inspiracji rynkowych, trendów i zrealizowanych inicjatyw AI w różnych obszarach. W tym roku odbyło się 12 takich spotkań, z udziałem na żywo średnio 55 osób każde spotkanie, co świadczy o dużym zainteresowaniu tą formą wymiany wiedzy.

Ponadto, w 2023 roku eksperci z ING poprowadzili cykl ośmiu prezentacji o generatywnej sztucznej inteligencji dla różnych obszarów banku oraz webinar dla ponad 1 000 pracowników. Odbyły się także cztery warsztaty lokalne z ponad 80 uczestnikami.

Leadership w ING

Wierzimy, 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 osób liderujących (formalnie i nieformalnie) są kluczowe dla dobrostanu oraz efektywności zespołów i osób pracujących w ING, dlatego dbamy o sprawny leadership pasujący do ciągle zmieniającego się świata. W 2023 roku osoby liderujące korzystały z bogatej, ogólnodostępnej oferty rozwojowej oraz dodatkowych, skierowanych dla nich działań, takich jak:

- Warsztaty Leadership Fundamentals oraz ING Leadership Experience: Power Up! - programy przywództwa dla doświadczonych oraz nowych w roli liderskiej osób, w których od 2021 roku wzięło udział 493 osób, czyli 64% kadry liderskiej ING w Polsce (w 2023 125 osób, czyli 16% kadry).
- Inspirujące Dyskusje - cykl Masterclasses obejmował trzy stacjonarne spotkania najwyższej kadry zarządzającej, podczas których wspólnie patrzyli w przyszłość i omawiali możliwe implikacje trendów dla naszego banku. Był to także wstęp do pracy zespołowej nad strategicznymi tematami, który zaowocował licznymi inicjatywami w jednostkach skupionymi wokół AI i różnorodności pokoleniowej. Nagrania wystąpień ekspertów i ekspertek zewnętrznych oraz wewnętrznych obejrzano ponad 1 300 razy.
- Symulacja w środowisku Virtual Reality (VR) pozwalająca na praktyczne ćwiczenie umiejętności prowadzenia trudnych rozmów. 22% kadry liderskiej (171 osób) skorzystało z rozwiązania i odnotowało średni wzrost umiejętności o 15%, a motywacja osób liderujących do prowadzenia wymagających rozmów wzrosła średnio o 16%.
- „Wartościowe spotkania 1na1” – webinar promujący ideę i najlepsze praktyki spotkań indywidualnych osób liderujących z pracownikami



i pracowniczkami. Na żywo w wydarzeniu wzięło udział 150 osób, a kolejne 882 skorzystało z nagrania.

- Warsztaty „Vitality Working Habits”, w trakcie których 461 osób liderujących (60% kadry) dowiedziało się jak budować równowagę pomiędzy ambitnymi celami, wykonywaniem zadań, a witalnością dla siebie i swojego zespołu. Kompetencje w tym obszarze będziemy wzmacniać również w kolejnym roku w ramach cyklu szkoleń pogłębiających tematykę czterech nawyków sprzyjających zachowaniu witalności.

W 2023 roku wdrożyliśmy nowe podejście do procesu zarządzania talentami (dla stanowisk GJA19+) oparte na segmentacji talentów i zaawansowanej analizie danych. Przeprowadziliśmy przegląd i dyskusje o wnioskach z uwzględnieniem celów dotyczących reprezentacji kobiet. Wyposażyliśmy osoby liderujące w wiedzę i narzędzia do prowadzenia rozmów rozwojowych z talentami i planowania dalszych kroków w ich rozwoju (z których skorzystano ponad 1 300 razy). Wdrożeniu towarzyszyły również warsztaty „Prowadzenie świetnych rozmów rozwojowych” zbudowane na bazie praktycznych studiów przypadków.

Programy specjalne – wsparcie w ponownym wyjściu na rynek pracy (outplacement)

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:

Informacje ilościowe o działaniach rozwojowych					
	2019	2020	2021	2022	2023
Liczba działań rozwojowych na pracownika	12,5	22,0	25,0	24,0	40,0
Liczba godzin działań rozwojowych na pracownika	24,4	57,6	29,0	32,2	36,0
Odsetek pracowników, którzy wzięli udział w przynajmniej jednym działaniu rozwojowym	97%	99%	98%	99%	98%

Przez wiele lat działania szkoleniowe były związane z przekazywaniem teoretycznej wiedzy na wielogodzinnych szkoleniach. Obecnie zachęcamy pracowników, aby zdobywali wiedzę w bardziej zdywersyfikowany sposób, w różnorodnych formach, bardziej 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 webinarami, materiałami edukacyjnymi i pigułkami wiedzy, stąd widoczny spadek możliwej do zmierzenia liczby godzin działań rozwojowych. W 2023 roku pracownicy spędzili ucząc się na platformach rozwojowych (My Learning, ILC, Udemy Business, eTutor, GetAbstract) ponad 311 163 godzin, korzystając z blisko 347 341 aktywności rozwojowych.



Podsumowanie 2023 roku	
Budżet rozwojowy na osobę (zł)	
Kobiety	2 896,94 zł
Mężczyźni	2 408,21 zł
Ogółem	2 717,07 zł
Średnia liczba godzin działań rozwojowych na pracownika	
Kobiety	35
Mężczyźni	39
Ogółem	36
Średnia liczba godzin działań rozwojowych na pracownika – poziom zaszeregowania	
Wyższa kadra zarządzająca (w tym Zarząd)	34
Kadra kierownicza	42
Pozostali pracownicy	36

**Dane z Total Reward - Total Reward to wszystkie wydatki, jakie pracodawca ponosi na pracownika w obszarze działań rozwojowych.*

Programy dla studentów i absolwentów

Wierzymy, że każdy w ING ma potencjał do wzrastania, dlatego od lat nieustannie wzmacniamy kulturę organizacyjną, w której wszyscy możemy się uczyć, wykorzystywać i rozwijać swoje mocne strony. Szczególne miejsce w naszych działaniach zajmuje program stażowy Staż z Lwem i programy dedykowane 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 zdobywać doświadczenie.

W 2023 roku ze współpracy z nami w ramach inicjatyw i programów stażowych skorzystało ponad 350 osób. To pozwoliło im sprawdzić się w praktycznych zadaniach, 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. W pełni dostępne są dla nich zasoby platformy My Learning i Udemy Business oraz mogą korzystać z platformy językowej eTutor.

- W 2023 roku uruchomiliśmy dedykowane dla uczestników stażu spotkania online „Open MeetING”. Organizowaliśmy je raz w tygodniu w okresie staży letnich i miały one swoją kontynuację również jesienią, ze względu na duże zainteresowanie naszych stażystów i stażystek taką formą spotkań. Ten wspólny czas miał na celu realną pomoc w kwestiach organizacyjnych dotyczących stażu, ale przede wszystkim były to godzinne webinary z ekspertami ING z różnych obszarów. Prezentowane były tematy związane z rozwojem, AI, ESG, obszarem pracy w Pionie Ryzyka, narzędziami „Po prostu” czyli prostego języka i wiele innych.
- W sierpniu 2023 roku nasi stażyści i stażystki mieli również okazję spotkać się wspólnie i osobiście poznać z Prezesem Zarządu na inspirującym wydarzeniu „Razem tworzymy Bank przyszłości.” Podczas tego wydarzenia, odbyła się sesji Q&A z Prezesem Banku Brunonem Bartkiewiczem oraz szereg innych interesujących prezentacji. Rozmawialiśmy o temacie „Pokolenie Z w świecie ESG”, a podczas panelu dyskusyjnego pracownicy, którzy swoją ścieżkę zawodową rozpoczęli

właśnie od stażu w banku, podzielili się swoimi wskazówkami i doświadczeniami.

- Aktywnie przez cały czas komunikowaliśmy się też z uczestnikami Stażu z Lwem poprzez dedykowaną społeczność na portalu Viva Engage. Platforma ta stanowi otwartą przestrzeń dla wszystkich pracowników do wzajemnej komunikacji, swobodnego wypowiedania się i dzielenia się różnymi informacjami.

Podczas rekrutacji do letniej edycji stażu w 2023 roku wpłynęło ponad 27 tysięcy aplikacji od osób zainteresowanych stażem. Finalnie w ciągu całego roku staż w ING odbyło 364 młodych osób z całego kraju. Cześć z nich pozostała z nami także po okresie stażu.

Uczestnicy programu Staż z Lwem bardzo dobrze oceniają ING jako pracodawcę.

- Wskaźnik NPS, czyli polecenia ING jako pracodawcy, od osób które odpowiedziały na końcową ankietę oceny stażu wynosi 65%, a 72% należy do grupy promotorów.
- Stażystki i stażyści najbardziej doceniają atmosferę pracy, którą tworzą mili i pomocni współpracownicy. Mocną stroną ING są także ciekawe zadania i możliwość samorealizacji, ogromne możliwości rozwoju i pracy w różnorodnych obszarach oraz nowoczesne rozwiązania i narzędzia pracy.
- 83% uczestników z respondentów ankiety końcowej ocenia Staż z Lwem na 5 (w skali 1 najniżej- 5 najwyżej), a kolejne 13% na 4.

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 8 wybranych studentów / studentek reprezentowało nas w środowisku akademickim. Ambasadorzy i ambasadorki działają pod opieką mentorską naszych pracowników i realizują działania promocyjne w social mediach oraz stacjonarnie na swoich uczelniach.

International Talent Programme

International Talent Programme to międzynarodowy program talentowy, dedykowany dla absolwentów studiów wyższych na początku ich drogi zawodowej. Daje uczestnikom możliwość udziału w ważnych projektach, licznych działaniach rozwojowych oraz stażu zagranicznym. Realizujemy go na 9 ścieżkach specjalizacji: Ryzyko, IT, Wholesale Banking, Finanse, HR, Operacje, Analiza danych, bankowość detaliczna, bankowość dla biznesu. Celem programu jest pozyskanie grupy talentów o różnorodnych kompetencjach i wiedzy. Wyróżnikiem tego programu jest ścieżka certyfikacji i indywidualnie wybrany przez samego uczestnika program rotacji w jednostkach banku, w tym jedna z rotacji realizowana jest za granicą. Co ważne, uczestnicy zdobywają w ramach programu międzynarodowe certyfikacje w swoich dziedzinach takie jak CFA, Green Belt Six Sigma, Advanced Data Science with Python, itp. finansowane przez ING. W ramach programu uczestnicy korzystają też z coachingu. Jest to bardzo prestiżowy i wymagający program i tylko nieliczne talenty decydują się na

dołączenie do niego. W 2023 roku do programu dołączyło 6 nowych pracowników. 4 osoby zrekrutowane w 2022 roku nadal kontynuują program w ramach rotacji zagranicznej w ING Australia.

Strategia współpracy ze środowiskiem akademickim

W pierwszej połowie 2023 roku kontynuowaliśmy prace w Klubie Partnerów Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie (SGH). W ramach tej współpracy podejmujemy działania w obszarach employer brandingu i rekrutacji. 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. Zaktualizowaliśmy również strategię współpracy ze środowiskiem akademickim, określając priorytetowe uczelnie, rodzaje aktywności i sposób mierzenia efektywności działań.

Stworzyliśmy również film rekrutacyjny dla studentów pt. “Musisz mieć w sobie to coś”. Film w konwencji mockumentary miał zachęcić studentów do aplikowania na staż do Pionu Klienta Biznesowego. Ponieważ dedykowany był dla młodych osób, które dopiero zaczynają swoją ścieżkę kariery, pokazaliśmy, że doświadczenie jest ważne, ale nie kluczowe - to co się naprawdę liczy to postawa wywodząca się z Pomarańczowego Kodu.

Wiemy jak oceniają nas pracownicy

[wskaźnik własny - 3]

Podstawą naszej organizacji 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.

W tym roku wdrożyliśmy też narzędzie do samodzielnej pracy w Zespołach – ankietę Team Engagement Pulse. Pomimo, że w ostatnich latach nasz tryb pracy znacząco się zmienił, jesteśmy bardziej elastyczni i często pracujemy zdalnie, to jednak poczucie więzi z zespołem pozostaje niezmiennie istotnym aspektem naszej pracy, dlatego rekomendujemy wszystkim zespołom, aby co najmniej raz do roku skorzystały z ankiety i wspólnie przeanalizowały jak się im razem pracuje? Jakie są mocne strony danego zespołu, a nad czym warto się pochylić i poświęcić więcej uwagi, aby jeszcze bardziej go wzmocnić? Badanie sprawdza m. in. takie aspekty pracy zespołów jak bezpieczeństwo psychologiczne, zaangażowanie czy relacje w zespole. Narzędzie jest dla pracowników dostępne w każdej chwili – wystarczy zgłosić chęć udziału w ankiecie poprzez formularz zgłoszeniowy. W pracy z wynikami pomaga pracownikom przewodnik do facylitacji dyskusji.

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: „Jakie są najlepsze aspekty pracy w ING” i „co w ING można by poprawić”.

Badanie i metodologię dostarcza renomowana firma McKinsey & Company, co gwarantuje rzetelność wyniku. Dzięki próbie ponad 780 różnych organizacji na całym świecie i całkowitej badanej populacji prawie 3 mln pracowników korporacji badanie zawiera miarodajne odniesienia do ogólnego benchmarku poza ING.



W przeprowadzanej raz na pół roku ankiecie OHI Pulse regularnie gromadzimy spostrzeżenia pracowników –w zakresie wybranych priorytetów, a także zaangażowania naszych pracowników, obciążenia pracą oraz poczucia przynależności, umożliwiając nam one monitorowanie postępów ING, 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.

W 2023 roku odbyły się dwa badania OHI Pulse w maju i listopadzie. W bieżącym roku osiągnęliśmy rekordową frekwencję na poziomie 80% w badaniu majowym i 78% w badaniu listopadowym; w porównaniu do badania z listopada 2022 w którym wzięło udział 69% pracowników.

W porównaniu do benchmarku tj. innych organizacji z sektora FinTech wyniki priorytetów Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego: „jasność strategii”, „orientacja na klienta”, „zdyscyplinowanie operacyjne” i „przywództwo wspierające”, mieszczą się w najwyższym decylnie tzn., że nasz wynik jest wyższy od 90% badanych organizacji globalnie; natomiast wynik priorytetu „jasność roli” mieści się w najwyższym kwartyle, tzn., że nasz wynik jest wyższy od 75% badanych organizacji.

Satysfakcję i zaangażowanie pracowników mierzymy następującymi wskaźnikami:

- Zaangażowanie w pracę, tj. odpowiedź na pytanie „praca daje mi poczucie osobistej satysfakcji” W badaniu OHI z listopada 2023 roku 80% badanych zgadza się z tym stwierdzeniem, w porównaniu do 77% w 2022 roku.
- Zaangażowanie w organizację, rozumiane jako odpowiedź na pytanie „Najprawdopodobniej polecił(a)bym ING jako dobrego pracodawcę” W badaniu OHI z listopada 2023 roku 84% badanych zgadza się z tym stwierdzeniem, w porównaniu do 85% w 2022 roku.

W 2023 roku zapytaliśmy też naszych pracowników o takie aspekty ich doświadczenia zawodowego jak work-life balance, nakład pracy, relacje z przełożonym oraz poczucie przynależności. 79% naszych pracowników potwierdziło, że potrafi łączyć pracę z życiem prywatnym; 76% ocenia swój nakład pracy jako możliwy do opanowania, a 81% w pracy może być sobą. Łączy się to ze wspierającym przywództwem – 86% pracowników ocenia, że ma skuteczną relację zawodową ze swoimi przełożonymi, 82% zgadza się, że Liderzy w ING (w tym ich przełożony) budują w całej organizacji atmosferę pracy zespołowej i wzajemnego wspierania się, a 80% pracowników stwierdziło, że Liderzy w ING (w tym ich przełożony) przejawiają zainteresowanie i troskę o dobro pracowników.

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 z listopada 2022 roku, jak i maja 2023 roku wynosi 53, a z listopada 2023 roku - 48. Zgodnie z metodologią NPS, od procentowego wyniku promotorów (odpowiedzi 9-10) odejmujemy procentowy wynik detraktorów (odpowiedzi 1-6) i otrzymujemy wynik eNPS.

Poza odpowiedziami na pytania kwestionariusza, nasi pracownicy zostawili też dokładne wskazówki czego potrzebują w postaci komentarzy na pytania otwarte. W obu badaniach pojawiło się ponad 7 000 komentarzy.

Po każdym badaniu, wyniki i komentarze są wnikliwie analizowane i na ich podstawie są tworzone plany 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 oraz Wspierające przywództwo.

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*					
	2019	2020	2021	2022	2023
Kobiety	91%	92%	94%	94%	95%
Wyższa kadra zarządzająca	98%	100%	100%	100%	100%
Kadra zarządzająca	99%	99%	100%	99%	97%
Pozostali pracownicy	91%	92%	93%	93%	95%
Mężczyźni	98%	99%	99%	99%	100%
Wyższa kadra zarządzająca	100%	100%	100%	100%	99%
Kadra zarządzająca	99%	100%	100%	100%	99%
Pozostali pracownicy	98%	99%	99%	99%	100%
Ogółem	93%	94%	96%	96%	97%

*W rozmowach nie brały udziału tylko osoby długotrwale nieobecne.

Różnorodność i równe szanse

GRI [3-3]

SDG 5, 10

Strategia Różnorodności, Włączania i Przynależności

„W ING promujemy różnorodność – aktywnie działamy na rzecz niedyskryminowania i równości szans, integracji osób z niepełnosprawnością i poszanowania różnorodności, bo takie jest właściwe postępowanie. To podejście zapewnia nam również realizację naszej strategii” – takimi słowami rozpoczyna się Deklaracja 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 mieszkanką różnych perspektyw i środowisk. Takie zespoły są bardziej kreatywne, szybciej dostosowują się do zmian, a proponowane przez nie rozwiązania są bardziej innowacyjne.

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.

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.

Nasza Strategia Różnorodności, Włączania i Przynależności:

- 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 (więcej o różnorodności Zarządu i Rady Nadzorczej [tutaj](#)) i kluczowych managerów, a także kandydatów aplikujących do ING,



- jest monitorowana regularnie w cyklach sześciomiesięcznych.

Zasada 70%

Cenimy różnorodność i włączanie, ale zdajemy sobie również sprawę, że mamy dużo pracy do wykonania. Dlatego wprowadziliśmy zasadę 70%. Naszym celem jest, aby żadna grupa nie składała się z więcej niż 70% osób tej samej płci, narodowości bądź należących do tej samej grupy wiekowej. Oczywiście zdajemy sobie sprawę, że nie zawsze może to być odpowiednie bądź możliwe na wszystkich poziomach. Właśnie dlatego to na menadżerach spoczywa ostateczna odpowiedzialność za budowanie różnorodnych zespołów i wybór odpowiednich wymiarów różnorodności, na których się skupią - jednocześnie biorąc pod uwagę zasadę 70% i nasze globalne priorytety (płeć, narodowość i grupę wiekową). Jesteśmy świadomi, że różnorodność to coś więcej niż te globalne priorytety i będziemy kontynuować nasze wysiłki, aby włączać wszystkich, bez względu na ich pochodzenie kulturowe, doświadczenie, religię, orientację seksualną, perspektywę, punkty widzenia itp. Jest to część naszych ciągłych wysiłków na rzecz tworzenia znaczącej zmiany.

Zarządzanie różnorodnością

W 2023 roku wdrożyliśmy globalną strategię Grupy ING N.V. mającą na celu wyrównanie reprezentacji kobiet i mężczyzn w wyższej kadrze zarządzającej. Strategia ta zakłada, że do 2025 roku co najmniej 30% kobiet będzie zajmowało stanowiska w wyższej kadrze zarządzającej (GJA 19+). Do grudnia 2023, udało nam się osiągnąć 31%. Ponadto, strategia zakłada, że do 2028 roku min. 35% kobiet będzie zajmowało stanowiska Dyrektorskie (GJA 22+). W grudniu 2023, udało nam się osiągnąć 58%.

Cele te nie są celem samym w sobie, ale są kamieniami milowymi na drodze do osiągnięcia prawdziwej równości płci na szczycie naszej organizacji, co przełoży się w efekcie na minimalizację luki płacowej.

Podjęmujemy również skoordynowane działania w celu przyciągnięcia, rozwoju i zatrzymania utalentowanych kobiet.

W Grupie ING N.V. zostało powołane stanowisko Chief Diversity Officer (CDO), odpowiedzialne za wdrożenie polityki globalnie, a na szczeblu lokalnym Dyrektor HR odpowiada za wdrożenie tej strategii w ING Banku Śląskim.

Wskaźniki w zakresie zarządzanie równością płci			
KPI	Definicja	2022	2023
Procent kobiet w całej kadrze zarządzającej	Procent Kobiet na stanowiskach menadżerskich (w tym zarząd, wyższa kadra i niższa kadra zarządzająca) wśród wszystkich pracowników na takich pozycjach	48%	48%
Procent kobiet w wyższej kadrze zarządzającej	W tym zarząd i wyższa kadra zarządzająca - odsetek kobiet, które zajmują pozycję w hierarchii do drugiego poziomów od Prezesa Zarządu wśród wszystkich pracowników na takich pozycjach	31%	31%
Procent kobiet w kadrze zarządzającej średniego szczebla	Odsetek kobiet, które zajmują pozycję menadżerską poniżej drugiego poziomu od Prezesa Zarządu, wśród wszystkich pracowników na takich pozycjach	54%	54%
Procent kobiet na pozycjach innych niż menadżerskie	Procent kobiet na pozycjach innych niż menadżerskie wśród wszystkich pracowników na takich pozycjach	66%	64%
Procent kobiet w całej kadrze	Procent kobiet w organizacji, w stosunku do wszystkich pracowników	64%	63%
Procent awansów kobiet	Procent kobiet, które uzyskały awans na wyższe stanowisko, w porównaniu do liczby wszystkich awansów jakie miały miejsce w danym roku	66%	68%

Procent Kobiet w IT	Procent kobiet na stanowiskach inżynierskich i programistycznych, w stosunku do wszystkich osób zatrudnionych w takich rolach	24%	25%
Procent nowo zatrudnionych kobiet	Procent nowozatrudnionych kobiet w stosunku do liczby wszystkich nowozatrudnionych w roku pracowników	51%	45%
Procent zwolnionych kobiet	Procent zwolnionych kobiet w stosunku do liczby wszystkich zwolnionych w roku pracowników	55%	56%

Dbamy o równość wynagrodzeń

Polityka wynagradzania w Grupie Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. jest neutralna pod względem płci, co oznacza niestwarzanie warunków do nieuzasadnionego uprzywilejowania którejś z płci pod względem warunków wynagradzania. Na bieżąco monitorujemy stosunek wynagrodzenia kobiet do mężczyzn. Począwszy od 2024 roku kalkulujemy wskaźnik zróżnicowania wynagrodzeń kobiet i mężczyzn w oparciu o dwie metodyki - dotychczasowe podejście wypracowane wspólnie przez sektor bankowy na forum Związku Banków Polskich (ZBP) oraz metodykę zawartą w [Wytycznych Europejskiego Urzędu Nadzoru Bankowego](#).

Metodyka kalkulacji wskaźnika

- Metodyka ZBP - Średnia proporcja wynagrodzeń kobiet do mężczyzn ważona strukturą zatrudnienia w poszczególnych kategoriach zaszeregowania. Pozostałe założenia przyjęte do kalkulacji obejmują przeliczenie wynagrodzeń na pełny etat dla pracowników zatrudnionych w niepełnym wymiarze etatu oraz urocznienie wynagrodzeń pracowników objętych analizą. Wynagrodzenie zmienne ujęte w kalkulacji stanowi wynagrodzenie wypłacone w 2023 roku. Wskaźnik skorygowany w 2023 roku wyniósł 95%.



- Metodyka EBA - Stosunek różnicy pomiędzy średnim wynagrodzeniem mężczyzn i kobiet do średniego wynagrodzenia mężczyzn. Pozostałe założenia przyjęte do kalkulacji obejmują przeliczenie wynagrodzeń na pełny etat dla pracowników zatrudnionych w niepełnym wymiarze etatu oraz urocznienie wynagrodzeń pracowników objętych analizą. Wynagrodzenie zmienne ujęte w kalkulacji stanowi wynagrodzenie przyznane za 2023 rok. Wskaźnik nieskorygowany w 2023 roku wyniósł 32%.

Nowy sposób wyliczania wskaźnika wynika z wejścia w życie Wytycznych EBA i obowiązku raportowania luki płacowej do Komisji Nadzoru Finansowego oraz Narodowego Banku Polskiego zgodnie z tymi wytycznymi. Jednocześnie, kontynuujemy obliczanie wskaźnika zróżnicowania wynagrodzeń kobiet i mężczyzn w oparciu o wcześniej wypracowane podejście, aby umożliwić porównanie wyników w czasie, również z uwzględnieniem ambicji banku na kolejne lata w ramach kluczowych priorytetów strategii biznesowej za okres 2022 - 2024.

Wpływ na zmianę luki płacowej z 96% w 2022 roku na 95% w 2023 roku miały przede wszystkim zmiany w strukturze zatrudnienia, 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, zgodnie z obowiązującym regulaminem, nie jest naliczana.

Podejmujemy działania mające na celu zapewnienie, że zróżnicowanie wynagrodzeń pod względem płci będzie redukowane na przestrzeni czasu. W odniesieniu do poszczególnych grup pracowników i kategorii zaszeregowania luka płacowa kształtuje się zgodnie z poniższą tabelą.

GRI [405-2]

Kategoria pracowników	Liczba kobiet	Liczba mężczyzn	Stosunek wynagrodzeń całkowitych kobiet do mężczyzn
2023 rok			
Wyższa kadra zarządzająca	60	139	93%
Kadra zarządzająca	298	255	96%
Pozostali pracownicy	5 077	2 763	95%
Razem	5 435	3 157	95%
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%

Dodatkowo oprócz wskaźnika zróżnicowania wynagrodzeń ze względu na płeć, od 2022 kontynuujemy dogłębną analizę w zakresie *equal pay for equal work*, która pokazuje wskaźnik niedopasowania płacy na tych samych stanowiskach, kategoriach zaszeregowania, kompetencjach. W ten sposób

identyfikujemy osoby, które zarabiają statystycznie mniej lub więcej dla danego profilu, również względem płci przeciwnej. Wyniki analiz stanowią jeden z kluczowych elementów branych pod uwagę przez menedżerów podejmujących decyzje o podwyżkach wynagrodzeń.

Realizujemy szereg inicjatyw z zakresu różnorodności i włączenia mających na celu wyrównywanie szans kobiet i mężczyzn oraz budowanie świadomości menadżerów oraz pracowników odnośnie obowiązującej w naszym banku polityki niedyskryminującej żadnej z płci. Jednym z celów rocznych Zarządu w ostatnich latach jest dbałość o odpowiednią proporcję kobiet i mężczyzn w planach sukcesji kadry menedżerskiej wyższego szczebla.

Działania edukacyjne oraz budujące świadomość

Skupiamy się przede wszystkim na budowaniu świadomości różnorodności i włączania wśród osób pracujących w banku i osób liderekich, koncentrując się na aspektach płci, generacji, multikulturowości oraz różnorodności ze względu na miejsce wykonywania pracy. Wszyscy pracujemy na zamianę, dlatego wspieramy działalność sieci pracowniczych i inne inicjatywy organizowane przez zespoły.

Głównym promotorem działań na rzecz różnorodności i włączania jest sieć pracownicza Różnorodni, w której działają osoby z różnych części organizacji. Sieć, sponsorowana przez członka zarządu Sławomira Soszyńskiego i wspierana przez HR, prowadzi działania skupiające się na tym, by w ING każda osoba czuła się dobrze niezależnie od tego, kim jest. Przedsięwzięcia tej grupy umożliwiły zrealizowanie wielu inicjatyw na rzecz budowania świadomości i wiedzy w zakresie różnorodności i inkluzywności.

W tym roku powstały dwie nowe sieci pracownicze, które wspierają Różnorodnych w budowaniu włączającego miejsca pracy. Tematami związanymi ze społecznością LGBTQ+ zajmuje się Rainbow Lions, a tematy



równości płci i reprezentacji kobiet wspiera sieć Kobiety ING wraz ze społecznością WomenInTech.

O różnorodności i naszym wpływie na budowanie kultury włączania rozmawiamy regularnie. W marcu zorganizowaliśmy sesję Masterclass dla osób liderek, które skupiły się na różnorodności międzypokoleniowej. Maj, co roku dedykujemy szeroko pojętej Różnorodności proponując tematyczne webinary, webcasty oraz szkolenia e-learning. Zakomunikowaliśmy do organizacji możliwość wykorzystywania feminatywów w nazwach stanowisk oraz przygotowaliśmy serię postów edukacyjnych, które pogłębiły temat żeńskiej końcówki języka. W czerwcu razem z siecią Różnorodni obchodziliśmy Miesiąc dumy. Na społeczności Viva Engage pojawiło się wiele postów edukacyjnych, a dla osób, które dopiero zaczynają swoją edukację w zakresie różnorodności i włączania przygotowaliśmy webinar o sojusznictwie. Zaprosiliśmy także wszystkie osoby zainteresowane ideą Marszu Równości do wspólnego maszerowania, zarówno w Warszawie, jak i w Katowicach. W tym roku swoją premierę miał Newsletter Wellbeingowy, dzięki któremu wszystkie osoby subskrybujące mogą być na bieżąco z naszą ofertą benefitową. W listopadzie podczas konferencji „Why differences matter?” rozmawialiśmy o neuroróżnorodności. W grudniu obchodziliśmy również Międzynarodowy Dzień Osób z Niepełnosprawnościami. W ramach, którego odbył się webinar z psychologiem oraz panel „Kiedy niepełnosprawność „przychodzi” do nas niespodziewanie”.

Udostępniliśmy naszym pracownikom programy rozwojowe na platformie szkoleniowej dedykowane różnorodności i włączeniu. Osoby pracujące znajdują tam szereg webinarów i microlearningów poświęconych różnym aspektom różnorodności, zachowaniom włączającym i językowi oraz identyfikacji nieświadomych przekonań.

Prowadzimy wewnętrzny kanał informacyjny o tematyce różnorodności i włączania, dla którego odnotowaliśmy 35% wzrost subskrybentów. Dwa

nowe kanały dedykowane społeczności LGBTQ+ i reprezentacji kobiet zyskały odpowiednio, 211 i 576 subskrybujących.

W zakresie wspierania równych szans dla kobiet i mężczyzn zorganizowaliśmy badanie jakościowe „Szczere o równości”, w którym wzięło udział prawie 70 osób. Porozmawialiśmy z grupami naszych koleżanek i kolegów, o tym jak rozumieją równość i jak odbierają podejmowane przez nas działania budujące różnorodne i włączające miejsce pracy. Badanie traktujemy jako kompas, który umożliwi lepsze adresowanie potrzeb wszystkich osób pracujących w banku. Dodatkowo, przygotowaliśmy warsztaty dla osób liderek z zarządzania różnorodnymi zespołami oraz jak pracować nad nieświadomymi przekonaniem. Ponadto, osoby liderek pracujące w ING angażują się w inicjatywę mentoringowe, nie tylko wewnętrzne, ale także zewnętrzne, jak np. projekt Busola.

ING Bank Śląski jest członkiem Komitetu Związku Banków Polskich ds. diversity & inclusion, który zainaugurował swoją działalność w październiku 2022 roku. Główne cele, jakie postawił sobie komitet to m.in: wspieranie różnorodności oraz równouprawnienia, zwiększanie reprezentacji kobiet w zarządach, radach nadzorczych i na stanowiskach kierowniczych, promocja środowiska kobiet sektora finansowego budowana w oparciu o ich kompetencje i doświadczenie w biznesie, wspieranie wdrażania regulacji i standardów europejskich oraz zwiększanie świadomości i niezależności finansowej kobiet. W inicjatywie bierze udział ponad 20 banków i instytucji finansowych obecnych na polskim rynku.

Prezes zarządu ING Banku Śląskiego - Brunon Bartkiewicz od 2021 roku jest członkiem rady programowej Fundacji Liderów Biznesu. Fundacja wspiera kobiety w odkrywaniu swojego potencjału i wzmacnianiu umiejętności liderek. Działania fundacji skupiają się na promowaniu kobiecej przedsiębiorczości, rozwijaniu talentów oraz wspieraniu ich aspiracji i niezależności zawodowej.

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					
	2019	2020	2021	2022	2023
Kobiety	115	128	131	147	158
Mężczyźni	41	43	51	55	57
Liczba (osoby)	156	171	182	202	215
Odsetek pracowników z niepełnosprawnościami	1,9%	2,0%	2,1%	2,4%	2,6%

Nagrody w zakresie zarządzania różnorodnością

Znaleźliśmy 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



zostaliśmy wskazani w grupie 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 wśród dwunastu firm nagrodzonych tytułem Super Etycznej Firmy 2022 przyznawanym przez redakcję Pulsu Biznesu. Firmy wyróżnione zostały za działania prowadzone na rzecz budowy i wzmacniania kultury organizacyjnej opartej na etyce i społecznej odpowiedzialności biznesu.

Podczas gali Polskich Nagród Różnorodności Polish Diversity Awards 2023 odebraliśmy nagrodę Przedsiębiorstwa różnorodności. Wyróżnienie jest wręczane firmom, organizacjom i osobom, które promują różnorodność, równość i inkluzywność.

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.

Przeciwdziałanie dyskryminacji

GRI [406-1] [2-25] [2-26]

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.

Aktywnie przeciwdziałamy dyskryminacji. Wszyscy pracownicy rozpoczynając pracę w ING muszą przejść obowiązkowe szkolenie antymobbingowe.

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 2017-2022 żadne ze zgłoszeń, które wpłynęło do nas w ramach funkcjonowania aplikacji „Gwizdek” nie zostało zakwalifikowane do kategorii „discrimination”. W roku 2021 jedno zgłoszenie przekazane kanałem Mobbing – Dyskryminacja zakwalifikowano do tej kategorii.

W 2023 roku na skrzynkę Mobbing-Dyskryminacja wpłynęły 3 zgłoszenia. Przeprowadzono postępowania wyjaśniające i żadne ze zgłoszeń nie potwierdziło mobbingu.

Zasady wynagradzania

GRI [3-3]

SDG 8

Dokumentem określającym zasady wynagradzania jest *Polityka wynagradzania w Grupie Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A.* System wynagradzania jest jawny i transparentny, a jego zasady są komunikowane wszystkim pracownikom banku. 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. Więcej o równości wynagrodzeń [tutaj](#),
- określa poziom wynagrodzenia Członków Zarządu w stosunku do wynagrodzenia pozostałych pracowników,



- określa elementy składające się na coroczny przegląd systemu wynagrodzeń i monitorowane wskaźniki dotyczące wynagrodzeń.

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,
 - dodatek za pracę zdalną / dodatek biurowy,

- 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 co roku dokonujemy 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 2023 roku przeprowadziliśmy akcję podwyżkową, która objęła w kwietniu wszystkich pracowników. Podwyżki składały się z części automatycznej i uznaniowej, o której decydował menadżer. Główne założenia akcji podwyżkowej obejmowały podwyższenie minimalnego wynagrodzenia do kwoty 5 000 zł brutto (na pełny etat). Wprowadziliśmy też nową tablicę wynagrodzeń zasadniczych, w której zwiększyliśmy kwoty wynagrodzeń minimalnych w czterech najniższych kategoriach zaszeregowania.

Świadczenia związane z pracą zdalną / dodatek biurowy i inne dodatki

Rok 2023 był kolejnym rokiem, w którym pracowaliśmy zdalnie. W banku wprowadziliśmy na stałe model pracy, który zakłada realizację zadań służbowych naprzemiennie z biura oraz z domu. W grudniu 2023 roku, analogicznie jak rok wcześniej, wypłaciliśmy naszym pracownikom świadczenie finansowe związane z tym modelem w postaci ryczałtowego dodatku za pracę zdalną w kwocie 1 500 zł brutto. Kwota dodatku została wypłacona dla wszystkich uprawnionych w tej samej wysokości, niezależnie od wymiaru etatu. Dodatek stanowi częściową rekompensatę pracownikom wydatków związanych z pracą zdalną. Analogiczną kwotą wsparliśmy pracowników, którzy z racji wykonywanych obowiązków swoje zadania realizują z biura w postaci nowego dodatku biurowego. Wypłacona kwota ma wesprzeć tych pracowników w dofinansowaniu kosztów dojazdu do miejsca pracy.

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					
	2019	2020	2021	2022	2023
Kobieta	178%	154%	159%	169%	156%
Mężczyzna	178%	154%	154%	166%	156%

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*					
	2019	2020	2021	2022	2023
Bank / Rynek	119%	114%	120%	116%	113%

*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, oferujemy 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 2023 kontynuowaliśmy akcję edukacji i komunikacji oferty benefitowej. W ciągu całego roku spotykaliśmy się z pracownikami w formie warsztatów, podczas których rozmawialiśmy o naszej ofercie i uzyskiwaliśmy informację zwrotną odnośnie oczekiwań. Łącznie w 12 spotkaniach wzięło udział ponad 1 100 pracowników z różnych obszarów banku.

W roku 2023 uruchomiliśmy cykliczną komunikację do pracowników w formie newslettera wellbeingowego. W newsletterze kierowanym do wszystkich pracowników zamieszczane jest aktualne kalendarium wydarzeń, które daje możliwość zapisania się na organizowane aktywności w ramach oferty. Dodatkowo, o wszystkich nowych produktach pracownicy są informowani w dedykowanej komunikacji mailowej.

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 dla siebie oraz członków rodziny w przypadku skorzystania z usług medycznych poza siecią dostawcy. W ramach pakietu oferujemy pracownikom dostęp do szczepień na gripę. W tym roku został przeprowadzony również przegląd opieki medycznej który potwierdził, że oferta, która obecnie mamy jest najlepszą ofertą dostępną na rynku, dlatego kontynuujemy współpracę z obecnym dostawcą.

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. Poprzez rozszerzoną komunikację, informujemy pracowników o możliwości skorzystania z badań dostępnych w pakietach. W sumie z profilaktycznego przeglądu zdrowia skorzystało około 2 100 osób.

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 webinarach, np. dotyczących profilaktyki raka piersi ze specjalistą w tej dziedzinie, który edukował o samobadaniu piersi w ramach różowego października.

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 zmagala 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 kontynuujemy współpracę z renomowanymi ośrodkami diagnostycznymi i terapeutycznymi na terenie Polski. W samym roku 2023 około 400 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. W listopadzie 2023 po raz czwarty zaproponowaliśmy pracownikom dofinansowanie do badań genetycznych oceniających ryzyko zachorowania na raka w programie „Badamy geny w ING”. Jak co roku daliśmy pracownikom możliwość zbadania swoich genów w dwóch wariantach (podstawowym i rozszerzonym).

Szczepienia przeciwko HPV oraz kleszczowemu zapaleniu mózgu

Wsparcie w obszarze onkologii kierujemy nie tylko do pracowników, ale też do ich dzieci. Od 2022 roku prowadzimy akcję dofinansowania do szczepień przeciwko HPV dla dzieci w wieku 9-18 lat. Zaszczepiło się już 180 dzieci, a akcja pozostanie z nami na dłużej. Dodatkowo, pracownicy mieli możliwość refundacji szczepionek przeciwko kleszczowemu zapaleniu mózgu dla siebie i rodziny. Z refundacji skorzystało około 350 osób.

Miesiąc dla oczu

Z okazji Światowego Dnia Wzroku zorganizowaliśmy Miesiąc dla Oczu. Zarówno w Warszawie, jak i Katowicach umożliwiliśmy pracownikom bezpłatne konsultacje u optometrysty. Dodatkowo, 11 października odbył się webinar „Profilaktyka chorób oczu” poprowadzony przez optometrystkę Magdalenę Gwozdek. Było to spotkanie wypełnione wiedzą i utwierdzające w tym, jak ważne jest dbanie o wzrok, zwłaszcza kiedy na co dzień pracujemy przy monitorze ekranowym.

Energia

Platforma wsparcia psychologicznego Mindgram

Pracownicy mają coraz więcej możliwości skorzystania z pomocy psychologicznej w banku. Platforma Mindgram dała pracownikom okazję, by porozmawiać z terapeutą, coachem, a także doradcą finansowym lub prawnym. Łączna liczba uczestników na platformie to 1 400 osób. Dodatkowo, pracownicy mogą brać udział w tematycznych podcastach, webinarach i nagraniach. W ramach platformy pracownicy mają nieograniczony dostęp do warsztatów i sesji rozwojowych. Spotkania transmitowane są na żywo i dodatkowo dostępne do odtworzenia dla osób, które nie mogły w nich uczestniczyć bezpośrednio. Tematyka warsztatów dobierana jest do aktualnych potrzeb i zmieniana cyklicznie. Pracownicy mogli również zaprosić bliską im osobę do skorzystania z takiej formy pomocy. Od października, kiedy jest obchodzony światowy dzień zdrowia psychicznego, umożliwiamy pracownikom skorzystanie z 50 dodatkowych godzin na psychoterapię w ramach platformy.

Pomarańczowa infolinia

W trosce o dobrostan psychiczny pracowników i bliskich im osób w dalszym ciągu funkcjonowała anonimowa infolinia obsługiwana przez dyplomowanych psychologów, którzy zapewniali możliwość rozmowy o samopoczuciu, obawach czy problemach. Z wsparcia mogą skorzystać

wszyscy pracownicy ING wraz z osobami najbliższymi, pozostającymi z pracownikiem w tym samym gospodarstwie domowym.

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 doszkącanie),
- 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 początku funkcjonowania programu w czerwcu 2018 roku, z tej formy odpoczynku od pracy skorzystało już 75 pracowników.

Wydarzenia dla dzieci pracowników

W 2023 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.

W grudniu, podobnie jak w poprzednim roku, 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.

Dzień Wellbeingu

Z okazji dnia wellbeingu, obchodzonego 8 września, pracownicy otrzymali dodatkowe 50 punktów w kafeterii, które mogli wykorzystać np. na platformie dostarczającej jedzenie i spędzić ten czas wspólnie z zespołem.

Dni Energii

W październiku, przez cały tydzień odbywały się Dni Energii. Pracownicy korzystali z różnych form relaksacji, w tym w sesjach mindfulness czy sesjach relaksacji dźwiękiem.

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 „Odkocznia”, 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

Coraz większe grono osób uczestniczy w wyzwaniach, które są tworzone na platformie Aktywni ING. Na ten moment jest ponad 1 300 zarejestrowanych uczestników, którzy biorą udział w różnych aktywnościach.

Biegnij Warszawo

Od 2013 roku bierzemy udział w Biegnij Warszawo. Pomarańczową Drużynę tworzą pracownicy oraz ich osoby towarzyszące i rodziny. Każdego roku biegniemy i maszerujemy dla Fundacji ING Dzieciom. W 2023 pobiliśmy rekord zapisów. W wydarzeniu wzięło udział ponad 5 000 osób, a Fundacji przekazaliśmy 120 350 zł. Tradycyjnie po biegu i marszu spotkaliśmy się na rodzinnym pikniku.

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.

W ramach kolejnej edycji Ćwiczymy Pod Chmurką w lipcu i sierpniu w 5 różnych miastach pracownicy ćwiczyli wraz z instruktorami w plenerze. Ideą spotkań była promocja zdrowego i aktywnego wypoczynku na świeżym powietrzu. Jest to szansa na aktywność fizyczną, relaks i kontakt z naturą dla naszych pracowników bez względu na wiek czy stopień zaawansowania.

We wrześniu w ramach zachęcenia do aktywności fizycznej, zorganizowaliśmy Dni Otwarte Mocodajni, podczas których pracownicy w Katowicach mogli wziąć udział w ponad 20 różnorodnych zajęciach takich jak poranny rozruch, stretching, Krav Maga, joga i relaksacja oraz zajęcia taneczne, na których mogli nauczyć się m.in. kroków rumbi i cha-chy. Pracownicy mieli również możliwość skorzystania z indywidualnych



konsultacji z trenerem personalnym. Każdy kto wziął udział w aktywnościach otrzymał voucher na zdrowy, świeżo wyciskany sok.

Budżet sportowy

Budżet sportowy to nowa inicjatywa, która pojawiła się w połowie roku, pozwalająca osobom aktywnym otrzymania wsparcia finansowego na udział w turniejach, eventach, konkursach i innych wydarzeniach sportowych. Głównym celem budżetu sportowego jest wspieranie pasji sportowych naszych pracowników, promowanie zdrowego trybu życia i aktywności fizycznej oraz promocja i utrwalanie wizerunku banku jako pracodawcy dbającego o wellbeing pracowników. Z budżetu sportowego skorzystało do tej pory ponad 1 000 osób.

Aktywna Przerwa

W ramach profilaktyki schorzeń kręgosłupa w październiku 2020 roku uruchomiliśmy program nazwany „Aktywna Przerwa”. Nagraliśmy 75 filmów z ćwiczeniami, z których można korzystać dowolną ilość razy w dowolnym czasie. W 2023 roku pracownicy kontynuowali ćwiczenia wykorzystując nagrane filmy. Od października 2020 roku ćwiczyli prawie 900 godzin i odtworzyli filmy 22 534 razy.

Turniej Piłki Nożnej

17 czerwca po raz kolejny zorganizowaliśmy Turniej piłki nożnej ING. W Chorzowie rozegraliśmy 81 meczów długości 2x6 minut i strzeliliśmy 228 bramek. W turnieju udział wzięło 249 piłkarzy i piłkarek, wspierało nas 139 kibiców. Całe wydarzenie miało charakter charytatywny. Zwycięskie drużyny, w ramach promowania aktywności sportowej, przekazały чеки w wysokości 10 tys. zł na rzecz trzech organizacji charytatywnych: Amp Futbol Polska, Nadzieja Na Mundial, Zero Załamki.

Turniej tenisa stołowego

W 2023 roku odbył się pierwszy Turniej tenisa stołowego. W rozgrywkach zmierzyło się ponad 100 pracowników. Zawodnicy rywalizowali się na 12 stołach.

Porusz czerwiec

W 2023 promowaliśmy wśród pracowników aktywne spędzanie czasu i zdrowy styl życia. Zorganizowaliśmy akcję angażującą pod hasłem Porusz czerwiec, w którą zaangażowało się ponad 5 tys. pracowników. Przez cały czerwiec otwierali okienka w e-kalendarzu na stronie <http://poruszczerwiec>; gdzie czekały na nich aktywne wyzwania, rabaty i konkurs fotograficzny „Wszystkie sporty dozwolone”. Pracownicy pokazali nam swoje zainteresowania i niesamowite pasje i udowodnili, że każda nawet najmniejsza inicjatywa to także sport. Całą akcję połączyliśmy z aplikacją Aktywni ING w Worksmile – gdzie dodatkowo każdy mógł rejestrować swoje aktywności m.in. jogę, spacer, czytanie książki, gotowanie – także wszelakie hobby, które sprawia, że można zapomnieć o codziennych obowiązkach. W kalendarzu nie zabrakło także Światowego Dnia Roweru (3 czerwca), Turnieju Piłki Nożnej ING (17 czerwca) czy Międzynarodowego Dnia Jogi (21 czerwca). Pracownicy zaangażowali się w wyzwania i inicjatywy, a w konkursie otrzymaliśmy ponad 400 wyjątkowych zdjęć.

Dzień Jogi i Joga w Warszawie

W Międzynarodowy Dzień Jogi łąpaliśmy oddech i równowagę podczas wspólnej praktyki. Przygotowaliśmy nie tylko wyjątkowe zajęcia z doświadczonymi trenerkami, ale także niespodziankę w postaci mat ING do jogi. Z uwagi na duże zainteresowanie pracowników zajęciami z Jogi, w 2023 roku zaproponowaliśmy zajęcia również w Warszawie. W każdą środę o 17:30 we Floor Hub przy ul. Puławskiej 2, pracownicy mieli okazję praktykować jogę.

Finanse

Program kafeterijny

Program kafeterijny 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 Kafeterijnego jest możliwość przekazania pozostałych na koniec roku i niewykorzystanych punktów na Fundację ING Dzieciom, co pozwala na wspieranie statutowych celów Fundacji i bardziej efektywne wykorzystanie puli punktów, które pracownik otrzymał w ciągu roku. Oferta kafeterijna jest stale rozwijana, a pracownicy mogą sami zgłaszać potencjalnych dostawców, których produkty chcieliby widzieć w systemie. Pracownicy mają dostęp do aplikacji mobilnej dla programu kafeterijnego, co dodatkowo zwiększa elastyczność korzystania z tego benefitu.

W roku 2023 dokonaliśmy kompleksowego przeglądu oferty kafeterijnej. W wyniku przeglądu zaproponowaliśmy pracownikom od nowego roku dostęp do nowej, elastycznej kafeterii. Po zmianie pracownicy mogą korzystać z pełnej oferty wszystkich dostawców. Jednocześnie wprowadziliśmy drugiego dostawcę kart sportowych.

Pracowniczy Program Emerytalny

Pracowniczy Program Emerytalny (PPE) to rozwiązanie, dzięki któremu umożliwiamy 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					
	2019	2020	2021	2022	2023
Odsetek pracowników	77%	77%	75%	79%	81%

Wzrost zainteresowania ofertą PPE w dużej mierze wynikał z prowadzonej w 2023 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 dedykowany serwis transakcyjny. 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, który obejmuje nie tylko ubezpieczenie na życie, ale również zabezpiecza pracowników na okoliczność poważnych zachorowań. 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.

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.

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.

Hybrydowy model pracy ma zastosowanie m.in. w jednostkach, które tworzą produkty wraz z oprogramowaniem, prowadzą serwis przed i posprzedażowy, ustanawiają standardy, know-how oraz zapewniają serwis pracowniczy i administracyjny.

Co do zasady praca w modelu hybrydowym realizowana jest przy założeniu co najmniej dwóch dni pracy w biurze w ciągu tygodnia. O formach pracy zespołowej i schematach pracy hybrydowej pionu decyduje członek Zarządu nadzorujący dany pion w porozumieniu z menadżerami. O wszelkich wyjątkach i odstępstwach od zasad hybrydowego modelu pracy decyduje członek Zarządu nadzorujący dany pion lub menadżer jednostki.

Praca w biurze domowym to koncentracja na realizacji zadań indywidualnych. Praca w biurze bankowym to czas na aktywności zespołowe.

Jeśli do naszych obowiązków należy rozpoznanie potrzeb klienta, sprzedaż lub zawieranie transakcji, co do zasady pracujemy w modelu pięć dni w biurze. Praca zdalna może być wykonywana okazjonalnie, na wniosek pracownika, w wymiarze do max. 24 dni w roku kalendarzowym.

Jeśli nie chcemy pracować w domowym biurze, możemy pracować tylko z biura w banku. Pracując z domu, pozostajemy do dyspozycji pracodawcy w godzinach uzgodnionych z bezpośrednim przełożonym.

BYOD - Bring Your Own Device

Pracownicy mogą pracować na swoich urządzeniach, które znają. Wybierają sprzęt dopasowany do własnych preferencji począwszy od ulubionej marki, systemu operacyjnego, zestawu aplikacji, aż po wagę, rozmiar wyświetlacza, rozdzielczość i wygląd.

Korzystając tylko z jednego urządzenia do pracy i celów prywatnych, mamy w naszych domach mniej sprzętu, co w życiu codziennym oszczędza nam



przestrzeń i jest dodatkową wygodą. Własne urządzenie, to także większa dostępność aplikacji oraz swoboda w korzystaniu z zewnętrznych zasobów stron internetowych. Z modelu BYOD mogą korzystać sympatycy Windows, MacOS (+ iPad/iPhone) oraz systemu Android, którzy nie muszą już przenosić się z jednego systemu na drugi, tracąc przy tym cenny czas.

Wszystkie te zalety powodują, że model ten jest coraz bardziej popularny i decydują się na niego już nie tylko wielkie korporacje, ale i małe i średnie firmy oraz sektor publiczny. W sumie na koniec 2023 roku z modelu BYOD korzysta już 1 447 użytkowników w tym:

- pracownicy ING Banku Śląskiego: 930 osób,
- pracownicy firm outsourcingowych: 455 osób,
- pracownicy spółek ING: 62 osoby.

Komunikacja z pracownikami

ING Today, Viva i Stream

Wykorzystujemy najnowsze technologie, dzięki którym w codziennej pracy możemy skupić się na rzeczach naprawdę ważnych. Nasz intranet ING Today zbiera najważniejsze dla pracowników informacje i jest zintegrowany ze społecznościami Viva Engage, 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 Viva i kanałów Stream z innych krajów Grupy ING N.V. 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 Viva. Mamy też możliwość śledzenia profili społecznościowych ING i publikowania filmów w ramach kanałów na platformie Stream. W 2023 roku nasi pracownicy aktywnie uczestniczyli w ponad 250 kanałach społecznościowych. Dużą popularnością cieszą się publikacje, w których pracownicy znajdują aktualne informacje, konkursy, wywiady i ciekawe inicjatywy w organizacji.

Najbardziej popularne społeczności w 2023 roku to m.in @Dobrzepoinformowni, Różnorodni, Odpowiedzialni w ESG czy prowadzona wspólnie z Fundacją ING Dzieciom – społeczność 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

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 BBblog funkcjonuje w ramach platformy Viva Engage, dostępnej także na telefonach. To ułatwia utrzymywanie kontaktu, dostęp do treści oraz zaangażowanie. Rok 2023 przyniósł kolejne ciekawe i angażujące wpisy, które doskonale uzupełniały całą komunikację, wspierając poczucie bezpieczeństwa i wspólnoty.

Czaty z członkami zarządu

Wiemy, że udział w czacie wymaga odwagi i dojrzałości. ING możemy pochwalić się, że od ponad 11 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.

Newsletter „Bądźmy w kontakcie”

W 2023 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 2023 roku newsletter miał 30 wydań, a w czerwcu ubiegłego roku świętowaliśmy jego 100. publikację.

Wydarzenia, konkursy, rabaty

Kalendarz dostępny dla każdego pracownika na stronie głównej intranetu, w dobie spotkań online był jedną z najczęściej odwiedzanych stron w 2023. Pracownicy w każdej chwili mogli odnaleźć w nim zaproszenia na konferencje, warsztaty, webinary, czaty i szkolenia. Dodatkowo, na stronie znajdą także aktualne konkursy i rabaty, które dla nich przygotowaliśmy. Kalendarz pełnił także funkcję repozytorium nagrań archiwalnych, co było szczególnie doceniane, ponieważ umożliwilo dostęp do materiałów szkoleniowych po zakończeniu wydarzenia. Dzięki integracji z pocztą Outlook, każde interesujące pracowników wydarzenie mogło zostać dodane do swojego kalendarza.



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. 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.

W 2023 roku opublikowaliśmy 4 wydania elektroniczne oraz jedno wydanie specjalne. Postanowiliśmy na koniec roku przygotować wyjątkowe, papierowe wydanie i zabrać naszych pracowników w sentymentalną podróż do papierowej wersji naszego magazynu. Możemy w nim znaleźć wywiady z zarządem, garść informacji od ekspertów, porady psychologów, tekst Jarosława Kuźniara, krzyżówka z nagrodami. A do tego wszystkiego wiele ciekawych dodatków, nie tylko świątecznych.

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 2023 roku ukazała się szósta edycja culture booka, która była bardziej rozbudowana i liczyła aż 268 stron.

Działania angażujące dla pracowników

Pierwszymi odbiorcami każdej nowej kampanii marketingowej i aktualnych wydarzeń i inicjatyw są pracownicy banku. Przy tej okazji powstaje specjalna komunikacja wewnętrzna z działaniami angażującymi. W 2023 roku w ramach akcji, która towarzyszyła kampanii dla firm "Posiadacze fajnych pomysłów" pracownicy mogli puścić wodze fantazji, pochwalić się swoją kreatywnością i zaprojektować kurtkę. Konkurs cieszył się dużą popularnością – ponad 5 500 wyświetleń - ponieważ to nikt inny jak sami pracownicy oddawali głosy (reakcje) na ulubione projekty.

Kolejne angażujące kampanie dotyczyły współpracy z VISA, gdzie razem z artystką młodego pokolenia Bryską, stworzyliśmy wyjątkowy utwór "Miasto Tętni". Pracownicy zaangażowali się w dwie akcje, w trakcie których mogli wygrać specjalną bluzę z kolekcji VISY „Miasto nas porusza” i wygrać bilety na kameralny koncert Bryskiej. To wyjątkowe wydarzenie zorganizowane w biurze ING w Katowicach cieszyło się największą popularnością wśród rodziców, którzy mogli sprawić wyjątkowy prezent swoim nastolatkom. Obie akcje zaangażowały ponad 4 tys. pracowników. Pod koniec roku w ramach kampanii ING. „Twój asystent. Poinformuje, podpowie, przypomni”, także zaangażowaliśmy pracowników, którzy odpowiedzieli nam jaki wybraliby głos dla swojego asystenta. Dostaliśmy ponad 260 zgłoszeń, a konkursowy wpis wyświetliło ponad 4 000 z nich.

W ramach innych kampanii m.in. „Zielona tesla za zielony kod”, pracownicy promowali ekologiczne rozwiązania i zgłaszali swoje pomysły na zmniejszenie śladu węglowego. Otrzymaliśmy od nich ponad 387 wyjątkowych pomysłów, z czego najlepsze nagrodziliśmy. Dodatkowo, zorganizowaliśmy Quiz o śladzie węglowym, w którym wzięło udział 2 200

pracowników. Wiele z nich także aktywnie zaangażowało się w „Dni otwarte z Teslą”, gdzie mogli zapisać się na konsultacje z ekspertami i odbyć jazdę próbną samochodami Tesli. Komunikację wyświetliło ponad 7 tys. pracowników.

Komunikacja strategiczna

Regularnie informujemy pracowników o ważnych tematach związanych ze strategią banku i marki, pomarańczowym kodem i działaniami ESG. Cztery razy w roku publikujemy wewnętrznie „Wyniki finansowe”. Wysyłamy do organizacji film z prezesem, który w prosty i przyjazny sposób tłumaczy nasze osiągnięcia i wyzwania oraz podsumowuje bieżący kwartał. W roku 2023 przykładaliśmy również szczególną uwagę do informowania naszych pracowników o ESG i zrównoważonym rozwoju. Zadbaliśmy, by poznali kluczowe informacje o naszym strategicznym podejściu do kwestii środowiskowych (E), społecznych (S) i dotyczących ładu korporacyjnego (G); oraz dowiedzieli się jakie inicjatywy ESG aktualnie realizujemy w różnych obszarach banku.

Kultura Ryzyka w organizacji

Równie istotne jest dla nas promowanie właściwych postaw wśród pracowników – zwłaszcza jeśli chodzi o bezpieczeństwo naszych klientów i nas samych. W dobie wielu zagrożeń związanych z zaawansowaną technologią, skuteczna komunikacja w obszarze Kultury Ryzyka jest jednym z naszych priorytetów. Dzięki różnym kanałom komunikacyjnym (ING Today, społeczności Viva Engage, mejling) po raz drugi przeprowadziliśmy kampanię informacyjną, w której m.in. promowaliśmy dialogi o Kulturze Ryzyka oraz mówiliśmy o ryzykach w sposobach komunikacji, greenwashingu i AI. Zorganizowaliśmy także konkurs Risk Hero Awards, który cieszył się sporą popularnością. Otrzymaliśmy ponad 200 nominacji. Głosy oddało ponad 1 200 pracowników. Wpisy na społecznościach dotyczące konkursu cieszyły się szerokim odbiorem (średnio ponad 1 000 wyświetleń/wpis).



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 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, 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. W 2023 roku dokonaliśmy aktualizacji obowiązujących Ocen Ryzyka Zawodowego oraz ze względu na zmiany przepisów dotyczące pracy zdalnej przygotowaliśmy nową ORZ dla pracy zdalnej. W myśl nowych przepisów każdy pracownik był zobowiązany zapoznać się z nią podczas dedykowanego szkolenia. Ocena Ryzyka Zawodowego jest integralnym i obowiązkowym elementem szkolenia wstępnego i okresowego.

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 raz do roku przeprowadzają kontrolę warunków pracy każdej placówki. Ponadto, po każdym zgłoszeniu pracownika nieprawidłowości w zakresie BHP (np. olśnienia) pracownicy służby BHP podejmują działania w celu ich zniwelowania. Dodatkowo, pracownicy służby BHP biorą udział w odbiorach technicznych nowopowstałych oraz modernizowanych placówek.

IR, wskaźnik częstotliwości wypadków liczony jako całkowita liczba osób poszkodowanych w wypadkach/zatrudnienie × 1 000; **LDR, łączna liczba dni niezdolności do pracy z tytułu wypadków przy pracy liczona jako wskaźnik łącznej liczby dni straconych do liczby planowanych godzin pracy pracowników w raportowanym okresie ×200 000; * wskaźnik ciężkości wypadków liczony jako liczba dni niezdolności do pracy z tytułu wypadku/liczba wypadków; ****AR, wskaźnik absencji liczony jako całkowita liczba dni nieobecności w pracy / liczba przepracowanych dni w roku × 200 000.*

Wypadki przy pracy w podziale na płeć					
	2019	2020	2021	2022	2023
Liczba wypadków lekkich	20	8	14	22	13
Kobiety	18	7	12	18	8
Mężczyźni	2	1	2	4	5
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	20	8	14	22	13
Kobiety	18	7	12	18	8
Mężczyźni	2	1	2	4	5
Całkowita liczba osób poszkodowanych w wypadkach	20	8	14	22	13
Wskaźnik częstotliwości wypadków*	2,6	0,99	1,66	2,65	1,60
Kobiety	3,47	1,32	2,17	3,33	1,55
Mężczyźni	0,80	0,36	0,68	1,38	1,68
Łączna liczba dni niezdolności do pracy z tytułu wypadków przy pracy**	2,34	0,65	2,45	3,87	1,39
Kobiety	3,23	0,97	3,35	5,29	1,65
Mężczyźni	0,52	0,04	0,75	1,23	0,94
Wskaźnik ciężkości wypadków***	9,05	6,63	14,93	14,68	8,69
Kobiety	10,06	7,57	15,58	15,94	10,63
Mężczyźni	6,50	1,00	11,00	9,00	5,60
Wskaźnik absencji****	18,75	5,20	19,61	30,97	11,13
Kobiety	25,84	7,74	26,82	42,32	13,20
Mężczyźni	4,13	0,29	5,97	9,87	7,55



Na wewnętrznym portalu utworzyliśmy dedykowaną zakładkę, w której umieszczane są wszystkie ważne informacje dotyczące Bezpieczeństwa i Higieny Pracy, tj.: 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. Dlatego wszystkie dokumenty przedstawiamy w formie obrazkowej, która ułatwia zapamiętanie zasad.

Pracownicy służby BHP na bieżąco odpowiadają na potrzeby naszych pracowników, które zgłaszane są na platformie SNOW/WILCO. Zgłoszenia te dotyczą wypadków, wyposażenia apteczki, zapytań o refundację, zapotrzebowania na środki ochronne, szkoleń z zakresu BHP oraz dodatkowo utylizacji odpadów i dokumentów poufnych.

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, omawiane są bieżące tematy oraz inicjatywy z zakresu Bezpieczeństwa i Higieny Pracy. Z Zakładowym Społecznym Inspektorem Pracy przeprowadzane są postępowania w celu ustalania okoliczności i przyczyn wypadków przy pracy, a także w razie potrzeby przeprowadzane są kontrole placówek bankowych.

Szkolenia BHP

Dla zapewnienia zgodności z przepisami prawa pracy w banku realizujemy szkolenia z zakresu Bezpieczeństwa i Higieny Pracy. Wszyscy pracownicy mają obowiązek wykonania szkoleń, a proces ten jest monitorowany przez pracowników służby BHP. Szkolenia odbywają się na platformie e-learningowej zgodnie z programem szkoleń, a ich wykonanie jest systematycznie monitorowane i raportowane.

W celu ciągłego podnoszenia świadomości pracowników w zakresie Bezpieczeństwa i Higieny Pracy w czerwcu 2023 roku zorganizowaliśmy Dni BHP w budynkach biurowych w Katowicach i Warszawie. W ramach tej inicjatywy przeprowadziliśmy 30 szkoleń z zasad udzielania pierwszej pomocy przedmedycznej w formie stacjonarnej, na które mógł się zapisać każdy pracownik. 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 odsłonie pracownicy w krótkim czasie mogli przypomnieć sobie zasady resuscytacji krążeniowo-oddechowej, ułożenia ciała w pozycji bocznej ustalonej, obsługę AED oraz zasady przeciwpożarowe. Pracownicy mieli również okazję skorzystać z тренаżera czasu reakcji, alkogogli, a w Katowicach również symulatora dachowania i zderzenia oraz namiotu z zadymieniem.

Szkolenia BHP wśród pracowników					
	2019	2020	2021	2022	2023
Wstępne	595	1 270	1 544	1 229	1 347
Okresowe	1 303	2 675	2 013	1 356	2 478

Badania profilaktyczne

Badania profilaktyczne z zakresu medycyny pracy dla pracowników 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 2023 roku zrefundowaliśmy ok. 1 800 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 myśl „lepiej zapobiegać niż leczyć” w październiku zorganizowaliśmy dla naszych pracowników „Miesiąc dla Oczu”. W Katowicach i Warszawie przygotowaliśmy bezpłatne konsultacje optometryczne. Oprócz tego specjalnie dla pracowników przeprowadzony został webinar o profilaktyce chorób wzroku.

W ramach dbania nie tylko o bezpieczeństwo, ale i o zdrowie pracowników w miejscu pracy, w budynkach centrali oraz kilkunastu Miejscach Spotkań każdego miesiąca organizowaliśmy Dni Zdrowia. W ramach tej inicjatywy pracownicy mieli możliwość skorzystania z konsultacji z dietetykiem oraz fizjoterapeutą, a także umówienia się na masaż biurowy. W 2023 roku odnotowaliśmy około 7 500 zapisów na oferowane usługi w ramach wydarzenia.



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 urządzeń, pracownicy służby BHP prowadzą szkolenia dla pracowników, podczas których pokazują jak działa defibrylator, jak prawidłowo z niego korzystać oraz umożliwiają praktyczne ćwiczenia na urządzeniu treningowym. W 2023 roku dokupiliśmy 11 urządzeń AED. Obecnie w naszych lokalizacjach na terenie całej Polski jest dostępnych 95 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

Nasz raport zintegrowany	265
Jak powstawał raport zintegrowany	265
Indeks treści GRI	268
Indeks SDG	276



Nasz raport zintegrowany

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 2023 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 2023 roku do 31 grudnia 2023 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](#). Stale pogłębiamy rozumienie kwestii ESG w naszej działalności, w tym podejścia do monitorowania wskaźników i reagowania na wymogi regulacyjne w tym obszarze. W tym roku zaktualizowaliśmy metodykę liczenia wskaźników związanych z utrzymaniem pracowników po powrotach z urlopów rodzicielskich (GRI 404-3) oraz wskaźniki luki płacowej, raportujemy według dwóch metodologii: GRI i wytycznych EBA. Oprócz powyższego zdecydowaliśmy się na ponowne przeliczenie zaraportowanych poprzednio wartości emisji gazów cieplarnianych oraz danych w zakresie gospodarki własnej dla lat 2021-2022. 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 2022 został opublikowany w marcu 2023 roku.

Raport został poddany niezależnej zewnętrznej atestacji pod kątem:

- zgodności z GRI Standards wszystkich zaprezentowanych wskaźników GRI, w tym wskaźników dotyczących kalkulacji śladu węglowego we wszystkich ujawnionych kategoriach i zakresach innych niż Kategoria 15 z Zakresu III,
- zgodności ujawnień jakościowych i ilościowych wynikających z Rozporządzenia 2021/2178 wraz z aktami delegowanymi (ujawnienie taksonomiczne) z wymogami Rozporządzenia 2021/2178,
- zgodności ujawnień jakościowych i ilościowych wynikających z Rozporządzenia 2019/2088 i Rozporządzenia Delegowanego 2022/1288 w odniesieniu do podstawowych wskaźników PAI (ujawnienie SFDR) z wymogami tych rozporządzeń.

Usługa atestacyjna została wykonana przez KPMG Audyt Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp.k.

Raport – usługi atestacyjnej 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. Dokładamy starań, aby w raporcie rocznym ujmować tematy najważniejsze dla naszych interesariuszy i odzwierciedlające nasz wpływ na kwestie



środowiskowe, społeczne i dotyczące ładu korporacyjnego. Podobnie jak w ubiegłym roku, postanowiliśmy przeprowadzić proces badania istotności w sposób kompleksowy i angażujący naszych interesariuszy. Część prac wykonaliśmy we współpracy z niezależną firmą doradczą. Wnioski z wykonanego badania istotności służą nam nie tylko do wypełnienia wymogów GRI w niniejszym Sprawozdaniu Zarządu - to także cenne źródło informacji zwrotnej w zakresie naszego zaangażowania w obszarze zrównoważonego rozwoju oraz inspiracji w planowaniu kolejnych działań.

W trakcie prac nad ubiegłorocznym raportem zaktualizowaliśmy mapę interesariuszy Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego i oceniamy ją jako wciąż aktualną. W 2023 roku nie wystąpiły znaczące zmiany w działalności ING Banku Śląskiego, które mogłyby wpłynąć na zmianę kluczowych interesariuszy banku. Mapa jest dostępna w [tym punkcie](#).

Celem badania istotności było zidentyfikowanie kluczowych obszarów naszego wpływu na aspekty zrównoważonego rozwoju, a na ich podstawie aktualizacja listy istotnych tematów. Zakres analizowanych obszarów wpływu został zdefiniowany w odniesieniu do zagadnień wskazanych w standardach ESRS (*European Sustainability Reporting Standards*) oraz rozszerzony o kwestie wynikające z ubiegłorocznej analizy istotności.

W ramach badania istotności przeprowadziliśmy następujące prace:

- Analiza danych zastanych - benchmark firm konkurencyjnych w celu identyfikacji istotnych tematów dla branży, analiza wymagań kluczowych ratingów ESG i wytycznych SASB (*Sustainability Accounting Standards Board*).
- Sesja dialogowa z interesariuszami oraz wywiady indywidualne – pod koniec 2023 roku zorganizowaliśmy sesję dialogową i wywiady indywidualne z przedstawicielami kluczowych grup interesariuszy. Spotkania były prowadzone przez niezależnego moderatora w oparciu o międzynarodowy standard dotyczący zaangażowania interesariuszy (AA1000SES). Podczas spotkań interesariusze ocenili wyzwania stojące przed sektorem finansowym, dotychczasowe (ze szczególnym uwzględnieniem 2023 roku) działania Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego w obszarze ESG, przedstawili swoje oczekiwania dotyczące przyszłych działań, a także wskazali istotne tematy, które ich zdaniem powinny zostać uwzględnione w Sprawozdaniu Zarządu z działalności za 2023 rok. W sesji oraz wywiadach indywidualnych wzięło udział ponad 20 przedstawicieli kluczowych grup naszych interesariuszy – m.in. klientów, inwestorów, przedstawicieli instytucji rynku kapitałowego, środowiska akademickiego, organizacji społecznych i środowiskowych, partnerów biznesowych czy mediów.
- 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 każdym z wywiadów niezależny moderator sporządził raporty podsumowujące główne wątki dyskusji, które następnie zostały przekazane do wglądu i akceptacji uczestników.

- Ocena wpływu przez wewnętrznych interesariuszy – do wypełnienia anonimowej ankiety zaprosiliśmy pracowników Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. Pytaliśmy w niej czy bank ma bezpośredni lub pośredni wpływ (np. przez finansowanie inwestycji klientów) na zagadnienia związane ze zrównoważonym rozwojem. Pracownicy byli proszeni o ocenę czy wpływ występuje (oraz czy w danym przypadku jest on pozytywny, negatywny lub równocześnie pozytywny i negatywny) oraz o ocenę siły tego wpływu. Ankietę wypełniło ponad 200 osób.
- Dołożyliśmy starań, aby odnieść się na łamach niniejszego Sprawozdania do oczekiwań i kwestii podniesionych przez naszych interesariuszy zewnętrznych i wewnętrznych. Dialog z interesariuszami jest dla nas bardzo cennym źródłem wiedzy i inspiracji do dalszych aktywności w obszarze ESG.
- Ekspercka ocena wpływu banku na zagadnienia zrównoważonego rozwoju – zewnętrzny doradca dokonał przeglądu zeszłorocznej oceny w odniesieniu do aktualnej sytuacji rynkowej, trendów w obszarach ESG oraz specyfiki działalności ING Banku Śląskiego. Wpływ banku na zagadnienia zrównoważonego rozwoju oceniano w 3 wymiarach: jako organizacja, przez swoje produkty oraz łańcuch dostaw.

Na podstawie powyższych prac stworzyliśmy szeroką listę istotnych tematów. Następnie dokonaliśmy jej priorytetyzacji. Aspekt został uznany za istotny, jeśli pojawił się w min. 3 z 5 elementów oceny: benchmark raportów, ratingi ESG oraz wytyczne SASB, sesja dialogowa i wywiady indywidualne z interesariuszami, ocena wpływu przez pracowników, ocena wpływu przez zewnętrznego doradcę. Podczas wewnętrznej walidacji wśród kluczowych jednostek odpowiedzialnych za proces raportowania uwzględniliśmy także wyniki analiz przeprowadzanych w banku w ramach projektów dotyczących ważnych kwestii z zakresu naszego wpływu na kwestie zrównoważonego rozwoju (np. w zakresie praw człowieka czy emisji gazów cieplarnianych). Wzięliśmy także pod uwagę istotne tematy będące wynikiem badania istotności przeprowadzonego na poziomie międzynarodowym przez Grupę ING N.V. Finalną listę istotnych tematów zaakceptował Prezes Zarządu ING Banku Śląskiego.



GRI [3-2]

Lista istotnych tematów		
E (środowisko)	S (społeczeństwo)	G (ład korporacyjny)
<ul style="list-style-type: none">• Zmiany klimatyczne• Zrównoważone finansowanie, transformacja energetyczna klientów• Mierzenie i ograniczanie emisji gazów cieplarnianych• Edukacja środowiskowa	<ul style="list-style-type: none">• Poszanowanie praw człowieka• Pracownicy• Warunki pracy, <i>wellbeing</i>• Różnorodność i polityka wynagrodzeń na wszystkich poziomach organizacji• Rozwój pracowników• Działania na rzecz klientów• Odpowiedzialna sprzedaż• Zdrowie finansowe• Dostępna bankowość• Odpowiedzialność w relacjach z dostawcami• Zaangażowanie na rzecz społeczności i innowacyjności	<ul style="list-style-type: none">• Zintegrowana strategia biznesowa• Etyka biznesu• Przeciwdziałanie korupcji• Cyberbezpieczeństwo, bezpieczeństwo danych• Zarządzanie ryzykiem (w tym ryzykiem ESG)

W stosunku do ubiegłorocznej listy tematów istotnych, nie zaszły duże zmiany. W efekcie tegorocznego badania istotności niektóre kwestie zostały poszerzone o dodatkowe aspekty, a niektóre połączone.

Niezmiennie ważnym tematem z obszaru środowiskowego są kwestie klimatyczne, w tym emisje gazów cieplarnianych we wszystkich trzech zakresach i ich ograniczanie, zrównoważone finansowanie czy edukacja środowiskowa (w zeszłym roku była to edukacja ekologiczna). W tym roku dodatkowym aspektem jest wpływ na transformację energetyczną klientów banku.

W obszarze społecznym ponownie wśród tematów istotnych została ujęta kwestia praw człowieka. Rosnące znaczenie poszanowania praw człowieka znajduje odzwierciedlenie w regulacjach i międzynarodowych wytycznych, m.in. Wytycznych OECD dla przedsiębiorstw wielonarodowych, procedowanej Dyrektywie w sprawie należytej staranności przedsiębiorstw w zakresie zrównoważonego rozwoju czy wreszcie w samych standardach raportowania GRI. Kwestia praw człowieka została uznana za istotną w kilku elementach badania istotności, w tym w opiniach naszych interesariuszy. Istotnym tematem pozostają w przypadku pracowników warunki pracy, *wellbeing*, różnorodność i polityka wynagrodzeń na wszystkich poziomach organizacji (w zeszłym roku ujęliśmy ten aspekt w segmencie „G”) oraz rozwój pracowników. Wśród działań na rzecz klientów niezmiennie istotne są

odpowiedzialna sprzedaż i dostępna bankowość (w ubiegłym roku podkreślaliśmy przy tym temacie dodatkowo prosty język, obecnie potraktowaliśmy go jako jeden z elementów świadczących o poziomie dostępności oferty bankowej). Zesłoroczny temat edukacji finansowej w tym roku został rozszerzony na zdrowie finansowe klientów, jako szerzej rozumiany wymiar wpływu banku. Istotnym tematem pozostaje odpowiedzialność w relacjach z dostawcami. W tym roku zaangażowanie na rzecz społeczności i innowacyjności postanowiliśmy ująć w ramach jednego tematu.

W zakresie tematów z obszaru ładu korporacyjnego, ponownie wybrzmiewa zintegrowana strategia biznesowa, etyka biznesu, przeciwdziałanie korupcji, cyberbezpieczeństwo i bezpieczeństwo danych, a także zarządzanie ryzykiem, w tym ryzykiem ESG. Na liście nie ma natomiast wyników ekonomicznych, jednak jest to oczywisty element raportowania zintegrowanego.

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 instytucji złożył się na kolejne Sprawozdanie Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. w 2023 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, Raportowania ESG i Analiz Rynkowych
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 2023 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 Model biznesowy i tworzenie wartości Odpowiedzialność w łańcuchu dostaw
GRI 2-7	GRI 2: Ogólne ujawnienia 2021	Pracownicy	Nasi pracownicy w liczbach
GRI 2-8	GRI 2: Ogólne ujawnienia 2021	Inne osoby wykonujące pracę na rzecz organizacji	Nasi pracownicy w liczbach
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	Struktura zarządzanie kwestiami ESG Ryzyko niefinansowe Ryzyko operacyjne Ryzyko ESG
GRI 2-13	GRI 2: Ogólne ujawnienia 2021	Delegowanie odpowiedzialności za zarządzanie wpływem	Struktura zarządzanie kwestiami ESG 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	Przeciwdziałanie korupcji i konfliktom interesów
GRI 2-16	GRI 2: Ogólne ujawnienia 2021	Komunikacja kwestii krytycznych	Ryzyko niefinansowe
GRI 2-17	GRI 2: Ogólne ujawnienia 2021	Zbiorowa wiedza najwyższego organu zarządzającego dotycząca zrównoważonego rozwoju	Struktura zarządzanie kwestiami ESG Interdyscyplinarna współpraca i dzielenie się wiedzą
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
Strategia, polityki i działania			
GRI 2-22	GRI 2: Ogólne ujawnienia 2021	Oświadczenie na temat strategii zrównoważonego rozwoju	List Prezesa Zarządu Strategia biznesowa
GRI 2-23	GRI 2: Ogólne ujawnienia 2021	Zobowiązania dotyczące zrównoważonego rozwoju	Zrównoważony rozwój w naszej strategii biznesowej Kultura organizacyjna Deklaracja Ekologiczna
GRI 2-24	GRI 2: Ogólne ujawnienia 2021	Realizacja zobowiązań ujętych w politykach	Zrównoważony rozwój w naszej strategii biznesowej Kultura organizacyjna Deklaracja Ekologiczna
GRI 2-25	GRI 2: Ogólne ujawnienia 2021	Procesy niwelowania negatywnego wpływu	Ryzyko ESG Mechanizm zgłaszania naruszeń Przeciwdziałanie dyskryminacji



GRI 2-26	GRI 2: Ogólne ujawnienia 2021	Mechanizmy zasięgania porady i zgłaszania wątpliwości	Mechanizm zgłaszania naruszeń Przeciwdziałanie dyskryminacji
GRI 2-27	GRI 2: Ogólne ujawnienia 2021	Zgodność z prawem i regulacjami	Przeciwdziałanie praniu pieniędzy Odpowiedzialny marketing Odpowiedzialne oferowanie produktów - 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: <ul style="list-style-type: none">Zrównoważone finansowanie, transformacja energetyczna klientówMierzenie i ograniczanie emisji CO₂ (organizacji, portfela należności od klientów)Edukacja środowiskowa	Deklaracja Ekologiczna Zrównoważone finansowanie Wspieramy innowacje na rzecz zrównoważonego rozwoju Kierunki działania naszego banku w zakresie redukcji emisyjności Działania na rzecz edukacji finansowej, klimatycznej, rozwoju przedsiębiorczości i zrównoważonego rozwoju
GRI 302-1	GRI 302: Energia 2016	Zużycie energii w organizacji	Zużycie paliw i energii
GRI 302-4	GRI 302: Energia 2016	Ograniczenie zużycia energii	Zużycie paliw i energii
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	Kierunki działania naszego banku w zakresie redukcji emisyjności Emisje gazów cieplarnianych
GRI 306-3	GRI 306: Odpady 2020	Wytworzone odpady	Odpady
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	Wspieramy innowacje na rzecz zrównoważonego rozwoju Działania na rzecz edukacji finansowej, klimatycznej, rozwoju przedsiębiorczości i zrównoważonego rozwoju
Poszanowanie praw 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: <ul style="list-style-type: none">PracownicyOdpowiedzialność w łańcuchu dostawZarządzanie ryzykiem ESG	Zrównoważony rozwój w naszej strategii biznesowej Poszanowanie praw człowieka Odpowiedzialność w łańcuchu dostaw Kultura organizacyjna ING dla pracowników Ryzyko ESG
Pracownicy (S)			
GRI 3-3	GRI 3: Tematy istotne 2021	Zarządzanie tematem istotnym, w tym: <ul style="list-style-type: none">Warunki pracy, wellbeingRozwój 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: <ul style="list-style-type: none">Odpowiedzialna sprzedażZdrowie finansoweDostępna bankowość (w tym prosty język))	Odpowiedzialność biznesowa Doświadczenie klienta Prostota dostępność i elastyczność Obsługa w miejscach spotkań Edukujemy i dzielimy się wiedzą
GRI 417-1	GRI 417: Marketing oraz znakowanie produktów i usług 2016	Wymagania dotyczące informacji o produktach i usługach	Odpowiedzialne oferowanie produktów
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 2023 roku	Moje ING
Wskaźnik własny - 6	Nie dotyczy	Dostępność ING Business w 2023 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 Nasze fundacje korporacyjne
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 zrównoważonego rozwoju 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
Różnorodność i polityka wynagrodzeń na wszystkich poziomach organizacji (S i G)			
GRI 3-3	GRI 3: Tematy istotne 2021	Zarządzanie tematem istotnym	Różnorodność i równe szanse Zasady wynagradzania Polityka różnorodności w odniesieniu do organów nadzorujących, zarządzających i administrujących
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 w odniesieniu do organów nadzorujących, zarządzających i administrujących Struktura zatrudnienia
GRI 405-2	GRI 405: Różnorodność i równość szans 2016	Stosunek podstawowego wynagrodzenia mężczyzn do wynagrodzenia kobiet według zajmowanego stanowiska	Dbamy o równość wynagrodzeń
Zintegrowana strategia biznesowa (G)			
GRI 3-3	GRI 3: Tematy istotne 2021	Zarządzanie tematem istotnym	Strategia biznesowa Zrównoważony rozwój w naszej strategii biznesowej
GRI 2-12	GRI 2: Ogólne ujawnienia 2021	Rola najwyższego organu zarządzającego w nadzorowaniu zarządzania wpływem	Struktura zarządzanie kwestiami ESG Ryzyko niefinansowe Ryzyko operacyjne Ryzyko ESG
GRI 2-13	GRI 2: Ogólne ujawnienia 2021	Delegowanie odpowiedzialności za zarządzanie wpływem	Struktura zarządzanie kwestiami ESG Ryzyko niefinansowe Ryzyko operacyjne Ryzyko ESG
GRI 2-22	GRI 2: Ogólne ujawnienia 2021	Oświadczenie na temat strategii zrównoważonego rozwoju	List Prezesa Zarządu



			Strategia biznesowa
GRI 2-23	GRI 2: Ogólne ujawnienia 2021	Zobowiązania dotyczące zrównoważonego rozwoju	Zrównoważony rozwój w naszej strategii biznesowej Kultura organizacyjna Deklaracja Ekologiczna
GRI 2-24	GRI 2: Ogólne ujawnienia 2021	Realizacja zobowiązań ujętych w Politykach	Zrównoważony rozwój w naszej strategii biznesowej Kultura organizacyjna 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 Strategia biznesowa Ryzyko niefinansowe Ryzyko operacyjne Ryzyko ESG
GRI 2-16	GRI 2: Ogólne ujawnienia 2021	Komunikacja kwestii krytycznych	Ryzyko niefinansowe
GRI 2-24	GRI 2: Ogólne ujawnienia 2021	Realizacja zobowiązań ujętych w Politykach	Zrównoważony rozwój w naszej strategii biznesowej Kultura organizacyjna Deklaracja Ekologiczna
GRI 2-25	GRI 2: Ogólne ujawnienia 2021	Procesy niwelowania negatywnego wpływu	Ryzyko ESG Mechanizm zgłaszania naruszeń Przeciwdziałanie dyskryminacji
Cyberbezpieczeństwo, bezpieczeństwo danych (G)			
GRI 3-3	GRI 3: Tematy istotne 2021	Zarządzanie tematem istotnym	Bezpieczeństwo transakcji i stabilność systemów IT Cyberbezpieczeństwo Bezpieczeństwo danych osobowych
GRI 418-1	GRI 418: Prywatność klientów 2016	Uzasadnione skargi dotyczące naruszenia prywatności i utraty danych klientów	Bezpieczeństwo danych osobowych
Wskaźnik własny - 9	Nie dotyczy	Odsetek pracowników przeszkolonych z zakresu bezpieczeństwa danych osobowych	Bezpieczeństwo danych osobowych
Etyka biznesu (G)			
GRI 3-3	GRI 3: Tematy istotne 2021	Zarządzanie tematem istotnym	Kultura organizacyjna , Przeciwdziałanie korupcji i konfliktom interesów



GRI 406-1	GRI 406: Zapobieganie dyskryminacji 2016	Całkowita liczba przypadków dyskryminacji (incydentów o charakterze dyskryminacyjnym) i podjętych działań naprawczych	Przeciwdziałanie dyskryminacji
GRI 2-26	GRI 2: Ogólne ujawnienia 2021	Mechanizmy zasięgania porady i zgłaszania wątpliwości	Mechanizm zgłaszania naruszeń
Przeciwdziałanie korupcji (G)			
GRI 3-3	GRI 3: Tematy istotne 2021	Zarządzanie tematem istotnym	Przeciwdziałanie korupcji i konfliktom interesów Odpowiedzialność w łańcuchu dostaw Darowizny i sponsoring
GRI 205-2	GRI 205: Zapobieganie korupcji 2016	Komunikacja i szkolenia dotyczące polityk i procedur antykorupcyjnych	Przeciwdziałanie korupcji i konfliktom interesów
GRI 205-3	GRI 205: Zapobieganie korupcji 2016	Potwierdzone przypadki korupcji i działania podjęte w odpowiedzi na nie	Przeciwdziałanie korupcji i konfliktom interesów



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	Zaangażowanie społeczne Nasze fundacje korporacyjne Darowizny i sponsoring
	Zapewnić wszystkim ludziom w każdym wieku zdrowe życie oraz promować dobrobyt	Zrównoważony rozwój w naszej strategii biznesowej Ryzyko ESG Przyjazne miejsce pracy Bezpieczeństwo i higiena pracy
	Zapewnić wszystkim edukację wysokiej jakości oraz promować uczenie się przez całe życie	Zrównoważony rozwój w naszej strategii biznesowej Zaangażowanie społeczne Nasze fundacje korporacyjne Programy rozwojowe i szkoleniowe
	Osiągnąć równość płci oraz wzmocnić pozycję kobiet i dziewcząt	Zrównoważony rozwój w naszej strategii biznesowej Różnorodność i równe szanse Polityka różnorodności w odniesieniu do organów nadzorujących, zarządzających i administrujących Rodzice w pracy
	Zapewnić wszystkim dostęp do stabilnej, zrównoważonej i nowoczesnej energii po przystępnej cenie	Zrównoważony rozwój w naszej strategii biznesowej Deklaracja Ekologiczna Zrównoważone finansowanie Wspieramy innowacje na rzecz zrównoważonego rozwoju
	Promować stabilny, zrównoważony i inkluzywny wzrost gospodarczy, pełne i produktywne zatrudnienie oraz godną pracę dla wszystkich ludzi	Zrównoważony rozwój w naszej strategii biznesowej Ryzyko ESG Zarządzanie kapitałem ludzkim Zasady wynagradzania
	Budować stabilną infrastrukturę, promować zrównoważone uprzemysłowienie oraz wspierać innowacyjność	Rozwój technologiczny Wspieramy innowacje na rzecz zrównoważonego rozwoju Programy specjalne – rozwój nowych technologii
	Zmniejszyć nierówności w krajach i między krajami	Zrównoważony rozwój w naszej strategii biznesowej Odpowiedzialność biznesowa Prostota dostępność i elastyczność Zaangażowanie społeczne



Wstęp

ING Bank Śląski

Nasze otoczenie

Nasze wyniki finansowe

Ład korporacyjny (G)

Bezpieczeństwo banku i klientów (G)

ING dla klientów (S)

ING dla środowiska (E)

ING dla społeczności (S)

ING dla pracowników (S)

O raporcie

Załączniki

Oświadczenie Zarządu



Uczynić miasta i osiedla ludzkie bezpiecznymi, stabilnymi, zrównoważonymi oraz sprzyjającymi włączeniu społecznemu

[Nasze fundacje korporacyjne](#)
[Różnorodność i równe szanse](#)



Zapewnić wzorce zrównoważonej konsumpcji i produkcji

[Zrównoważony rozwój w naszej strategii biznesowej](#)
[Deklaracja Ekologiczna](#)



Podjąć pilne działania w celu przeciwdziałania zmianom klimatu i ich skutkom

[Zrównoważony rozwój w naszej strategii biznesowej](#)
[Deklaracja Ekologiczna](#)
[Wspieramy innowacje na rzecz zrównoważonego rozwoju](#)



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 pustoszczenie, powstrzymać 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

[Zrównoważony rozwój w naszej strategii biznesowej](#)
[Kultura organizacyjna](#),
[Przeciwdziałanie korupcji i konfliktom interesów](#)
[Zaangażowanie społeczne](#)
[Różnorodność i równe szanse](#)



Wzmocnić środki wdrażania i ożywić globalne partnerstwo na rzecz zrównoważonego rozwoju

[Zrównoważony rozwój w naszej strategii biznesowej](#)
[Zaangażowanie w inicjatywy i organizacje branżowe](#)
[Zaangażowanie społeczne](#)



Załączniki

Dane liczbowe odnośnie Taksonomii	279
Dane liczbowe odnośnie ryzyka ESG	295
Wskaźniki PAI według SFDR	301
Słownik	303
Zmiany w prawie	306



Dane liczbowe odnośnie Taksonomii

W poniższych tabelach prezentujemy ekspozycje w wartości bilansowej brutto w portfelu bankowym Grupy ING Banku Śląskiego S.A., zgodnie z konsolidacją ostrożnościową, według stanu na 31 grudnia 2023 roku.

Podsumowanie

Podsumowanie kluczowych wskaźników wyników zgodnie z Art. 8 EUT (mln zł)							
Główny kluczowy wskaźnik efektywności	Aktywa zrównoważone środowiskowo ogółem według KPI obrót	Aktywa zrównoważone środowiskowo ogółem według KPI capex	według KPI obrotu	według KPI capex	% pokrycia aktywów uwzględnionych w GAR względem aktywów ogółem	% aktywów wyłączonych z licznika przy obliczaniu wskaźnika zielonych aktywów względem aktywów ogółem**	% aktywów wyłączonych z mianownika przy obliczaniu wskaźnika zielonych aktywów względem aktywów ogółem***
Wskaźnik zielonych aktywów GAR w odniesieniu do stanu	460,4	526,9	0,3%	0,3%	72,7%	38,4%	27,3%
Dodatkowe kluczowe wskaźniki wyników	Zrównoważona środowiskowo działalność ogółem według KPI obrót	Zrównoważona środowiskowo działalność ogółem według capex	według KPI obrotu	według KPI capex	% pokrycia aktywów uwzględnionych w GAR względem aktywów ogółem	% aktywów wyłączonych z licznika przy obliczaniu wskaźnika zielonych aktywów względem aktywów ogółem**	% aktywów wyłączonych z mianownika przy obliczaniu wskaźnika zielonych aktywów względem aktywów ogółem***
Wskaźnik zielonych aktywów GAR w odniesieniu do przepływu	144,7	180,3	0,3%	0,3%	79,8%	51,0%	20,2%
Portfel handlowy*							
Gwarancje finansowe	0,5	4,0	4,7%	34,9%			
Zarządzane aktywa	0,0	0,0	0,0%	0,0%			
Przychody z tytułu opłat i prowizji*							

* Nie raportowane za 2023 rok (brak obowiązku); ** Art. 7 ust. 2 i 3 oraz sekcja 1.1.2 załącznika V aktu delegowanego do art. 8 EUT; *** Art. 7 ust. 1 oraz sekcja 1.2.4 załącznika V aktu delegowanego do art. 8 EUT.



KPI obrót

1. Aktywa na potrzeby obliczania wskaźnika zielonych aktywów - KPI obrót (mln zł, 1/2)

	Wartość bilansowa brutto	Łagodzenie zmian klimatu (CCM)					Adaptacja do zmian klimatu (CCA)				Ogółem (CCM + CCA)				
		w tym wobec sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikujące się do systematyki)					w tym wobec sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikujące się do systematyki)				w tym wobec sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikujące się do systematyki)				
		w tym zrównoważone środowiskowo (zgodne z systematyką)					w tym zrównoważone środowiskowo (zgodne z systematyką)				w tym zrównoważone środowiskowo (zgodne z systematyką)				
				w tym KUoP	w tym na rzecz przejścia	w tym wspomagająca			w tym KUoP	w tym wspomagająca			w tym KUoP	w tym na rzecz przejścia	w tym wspomagająca
Wskaźnik zielonych aktywów – aktywa objęte wskaźnikiem zarówno w liczniku, jak i mianowniku	85 397,1	42 093,1	456,7	281,2	11,8	155,0	3,7	3,7	0,0	2,9	42 848,6	460,4	281,2	11,8	157,9
1 Kredyty i zaliczki, dłużne papiery wartościowe i instrumenty kapitałowe nieprzeznaczone do obrotu kwalifikujące się na potrzeby obliczania wskaźnika zielonych aktywów	85 397,1	42 093,1	456,7	281,2	11,8	155,0	3,7	3,7	0,0	2,9	42 848,6	460,4	281,2	11,8	157,9
2 Instytucje finansowe	2 293,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1	0,0	0,0	230,0	0,1	0,0	0,0	0,0
3 Instytucje kredytowe	365,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	72,7	0,0	0,0	0,0	0,0
4 Kredyty i zaliczki	365,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	72,7	0,0	0,0	0,0	0,0
5 Dłużne papiery wartościowe, w tym KUOP	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
6 Instrumenty kapitałowe	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0		0,0	0,0
7 Inne instytucje finansowe	1 927,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1	0,0	0,0	157,3	0,1	0,0	0,0	0,0
8 w tym firmy inwestycyjne	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
9 Kredyty i zaliczki	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
10 Dłużne papiery wartościowe, w tym KUOP	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
11 Instrumenty kapitałowe	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0		0,0	0,0
12 w tym spółki zarządzające aktywami	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
13 Kredyty i zaliczki	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
14 Dłużne papiery wartościowe, w tym KUOP	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
15 Instrumenty kapitałowe	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0		0,0	0,0
16 w tym zakłady ubezpieczeń	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
17 Kredyty i zaliczki	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
18 Dłużne papiery wartościowe, w tym KUOP	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
19 Instrumenty kapitałowe	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0		0,0	0,0
20 Przedsiębiorstwa niefinansowe	7 033,3	175,5	175,5	0,0	11,8	155,0	3,6	3,6	0,0	2,9	702,5	179,1	0,0	11,8	157,9
21 Kredyty i zaliczki	6 963,3	173,1	173,1	0,0	11,8	155,0	3,6	3,6	0,0	2,9	700,2	176,7	0,0	11,8	157,9
22 Dłużne papiery wartościowe, w tym KUOP	70,1	2,4	2,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,4	2,4	0,0	0,0	0,0
23 Instrumenty kapitałowe	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0		0,0	0,0
24 Gospodarstwa domowe	76 070,7	41 917,6	281,2	281,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	41 916,0	281,2	281,2	0,0	0,0
25 w tym kredyty zabezpieczone nieruchomościami mieszkalnymi	55 373,7	41 916,6	281,2	281,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	41 915,1	281,2	281,2	0,0	0,0
26 w tym kredyty na renowację budynków	1,2	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0
27 w tym kredyty na pojazdy silnikowe	0,2	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0
28 Finansowanie samorządów terytorialnych	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
29 Finansowanie mieszkalnictwa	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
30 Inne finansowanie samorządów terytorialnych	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
31 Zabezpieczenie uzyskane przez przejęcie nieruchomości mieszkalnych i komercyjnych	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0



1. Aktywa na potrzeby obliczania wskaźnika zielonych aktywów - KPI obrót (mln zł, 2/2)

		Wartość bilansowa brutto	Łagodzenie zmian klimatu (CCM)				Adaptacja do zmian klimatu (CCA)				Ogółem (CCM + CCA)					
			w tym wobec sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikujące się do systematyki)				w tym wobec sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikujące się do systematyki)				w tym wobec sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikujące się do systematyki)					
			w tym zrównoważone środowiskowo (zgodne z systematyką)				w tym zrównoważone środowiskowo (zgodne z systematyką)				w tym zrównoważone środowiskowo (zgodne z systematyką)					
				w tym KUoP	w tym na rzecz przejścia	w tym wspomagająca		w tym KUoP	w tym wspomagająca			w tym KUoP	w tym na rzecz przejścia	w tym wspomagająca		
32	Aktywa wyłączone z licznika przy obliczaniu wskaźnika zielonych aktywów (uwzględnione w mianowniku)	95 572,7														
33	Finansowe i niefinansowe przedsiębiorstwa	91 425,2														
34	Unijne MŚP i przedsiębiorstwa niefinansowe (NFC) niebędące MŚP niepodlegające obowiązkowi ujawniania informacji niefinansowych zgodnie z dyrektywą w sprawie sprawozdawczości niefinansowej	89 631,5														
35	Kredyty i zaliczki	86 937,8														
36	w tym kredyty zabezpieczone nieruchomościami	26 138,7														
37	w tym kredyty na renowację budynków	0,0														
38	Dłużne papiery wartościowe	2 458,2														
39	Instrumenty kapitałowe	235,4														
40	Kontrahenci spoza UE niepodlegające obowiązkowi ujawniania informacji niefinansowych zgodnie z dyrektywą w sprawie sprawozdawczości niefinansowej	1 793,8														
41	Kredyty i zaliczki	1 793,8														
42	Dłużne papiery wartościowe	0,0														
43	Instrumenty kapitałowe	0,0														
44	Instrumenty pochodne w księdze bankowej	208,4														
45	Pożyczki międzybankowe na żądanie	217,8														
46	Środki pieniężne i aktywa związane ze środkami pieniężnymi	782,4														
47	Inne aktywa (wartość firmy, towary itp.)	2 938,9														
48	Aktywa wskaźnika zielonych aktywów GAR ogółem (uwzględnione w mianowniku)	180 969,8														
49	Aktywa wyłączone zarówno z licznika, jak i z mianownika przy obliczaniu wskaźnika zielonych aktywów	67 945,8														
50	Podmioty państwowe i emitenci ponadnarodowi	55 279,4														
51	Ekspozycje wobec banków centralnych	10 266,3														
52	Portfel handlowy	2 400,0														
53	Aktywa ogółem	248 915,6														
	Ekspozycje pozabilansowe - przedsiębiorstwa podlegające obowiązkowi ujawniania informacji niefinansowych zgodnie z dyrektywą w sprawie sprawozdawczości niefinansowej	11,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5	0,5	0,0	0,4	0,9	0,5	0,0	0,0	0,4
54	Gwarancje finansowe	11,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5	0,5	0,0	0,4	0,9	0,5	0,0	0,0	0,4
55	Zarządzane aktywa	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
56	z czego dłużne papiery wartościowe	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
57	z czego instrumenty kapitałowe	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0



2. Informacje sektorowe na temat wskaźnika zielonych aktywów (Przedsiębiorstwa niefinansowe podlegające dyrektywie o sprawozdawczości niefinansowej) – KPI obrót (mln zł, 1/2)

Podział według sektorów - poziom 4 cyfrowego kodu PKD		Łagodzenie zmian klimatu (CCM)		Adaptacja do zmian klimatu (CCA)		Ogółem (CCM + CCA)	
		Wartość bilansowa brutto					
		ogółem	w tym zrównoważona środowiskowo (CCM)	ogółem	w tym zrównoważona środowiskowo (CCA)	ogółem	w tym zrównoważona środowiskowo (CCM + CCA)
1	B.09.10 - Działalność usługowa wspomagająca eksploatację złóż ropy naftowej i gazu ziemnego	0,1	0,0	0,1	0,0	0,1	0,0
2	C.16.10 - Produkcja wyrobów tartacznych	1,0	0,0	1,0	0,0	1,0	0,0
3	C.17.11 - Produkcja masy włóknistej	47,5	3,1	47,5	0,0	47,5	3,1
4	C.17.22 - Produkcja artykułów gospodarstwa domowego, toaletowych i sanitarnych	1,4	0,0	1,4	0,0	1,4	0,0
5	C.20.14 - Produkcja pozostałych podstawowych chemikaliów organicznych	72,3	0,6	72,3	0,0	72,3	0,6
6	C.20.15 - Produkcja nawozów i związków azotowych	884,6	0,0	884,6	0,0	884,6	0,0
7	C.21.10 - Produkcja podstawowych substancji farmaceutycznych	6,1	0,0	6,1	0,0	6,1	0,0
8	C.22.11 - Produkcja opon i dętek z gumy; bieżnikowanie i regenerowanie opon z gumy	0,6	0,0	0,6	0,0	0,6	0,0
9	C.22.21 - Produkcja płyt, arkuszy, rur i kształtowników z tworzyw sztucznych	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
10	C.22.22 - Produkcja opakowań z tworzyw sztucznych	27,5	0,0	27,5	0,0	27,5	0,0
11	C.22.29 - Produkcja pozostałych wyrobów z tworzyw sztucznych	93,2	0,0	93,2	0,0	93,2	0,0
12	C.23.99 - Produkcja pozostałych wyrobów z mineralnych surowców niemetalicznych, gdzie indziej niesklasyfikowana	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
13	C.24.10 - Produkcja surówki, żelazostopów, żeliwa i stali oraz wyrobów hutniczych	0,5	0,0	0,5	0,0	0,5	0,0
14	C.24.20 - Produkcja rur, przewodów, kształtowników zamkniętych i łączników, ze stali	0,1	0,0	0,1	0,0	0,1	0,0
15	C.24.42 - Produkcja aluminium	73,0	13,2	73,0	0,0	73,0	13,2
16	C.24.51 - Odlewnictwo żeliwa	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
17	C.25.12 - Produkcja metalowych elementów stolarki budowlanej	79,4	21,5	79,4	0,0	79,4	21,5
18	C.25.29 - Produkcja pozostałych zbiorników, cystern i pojemników metalowych	2,7	0,0	2,7	0,0	2,7	0,0
19	C.25.50 - Kucie, prasowanie, wytłaczanie i walcowanie metali; metalurgia proszków	44,9	0,0	44,9	0,0	44,9	0,0
20	C.25.61 - Obróbka metali i nakładanie powłok na metale	13,7	0,0	13,7	0,0	13,7	0,0
21	C.25.71 - Produkcja wyrobów nożowniczych i sztućców	11,5	0,0	11,5	0,0	11,5	0,0
22	C.25.99 - Produkcja pozostałych gotowych wyrobów metalowych, gdzie indziej niesklasyfikowana	15,2	0,0	15,2	0,0	15,2	0,0
23	C.26.51 - Produkcja instrumentów i przyrządów pomiarowych, kontrolnych i nawigacyjnych	115,8	42,8	115,8	0,0	115,8	42,8
24	C.27.12 - Produkcja aparatury rozdzielczej i sterowniczej energii elektrycznej	16,2	0,2	16,2	0,0	16,2	0,2
25	C.27.90 - Produkcja pozostałego sprzętu elektrycznego	500,2	0,0	500,2	0,0	500,2	0,0
26	C.28.14 - Produkcja pozostałych kurków i zaworów	0,4	0,0	0,4	0,0	0,4	0,0
27	C.28.92 - Produkcja maszyn dla górnictwa i do wydobywania oraz budownictwa	22,6	0,0	22,6	0,0	22,6	0,0
28	C.30.20 - Produkcja lokomotyw kolejowych oraz taboru szynowego	73,2	63,5	73,2	0,0	73,2	63,5
29	D.35.11 - Wytwarzanie energii elektrycznej	92,8	0,6	92,8	0,0	92,8	0,6
30	E.38.31 - Demontaż wyrobów zużytych	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
31	F.41.20 - Roboty budowlane związane ze wznoszeniem budynków mieszkalnych i niemieskalnych	33,6	4,0	33,6	2,1	33,6	6,1
32	F.42.13 - Roboty związane z budową mostów i tuneli	2,6	0,0	2,6	0,0	2,6	0,0
33	F.42.99 - Roboty związane z budową pozostałych obiektów inżynierii lądowej i wodnej, gdzie indziej niesklasyfikowane	59,5	1,5	59,5	0,5	59,5	2,0



Wstęp

ING Bank Śląski

Nasze otoczenie

Nasze wyniki finansowe

Ład korporacyjny (G)

Bezpieczeństwo banku i klientów (G)

ING dla klientów (S)

ING dla środowiska (E)

ING dla społeczności (S)

ING dla pracowników (S)

O raporcie

Załączniki

Oświadczenie Zarządu

2. Informacje sektorowe na temat wskaźnika zielonych aktywów (Przedsiębiorstwa niefinansowe podlegające dyrektywie o sprawozdawczości niefinansowej) – KPI obrót (mln zł, 2/2)

Podział według sektorów - poziom 4 cyfrowego kodu PKD		Łagodzenie zmian klimatu (CCM)		Adaptacja do zmian klimatu (CCA)		Ogółem (CCM + CCA)	
				Wartość bilansowa brutto			
		ogółem	w tym zrównoważona środowiskowo (CCM)	ogółem	w tym zrównoważona środowiskowo (CCA)	ogółem	w tym zrównoważona środowiskowo (CCM + CCA)
34	F.43.22 - Wykonywanie instalacji wodno-kanalizacyjnych, ciepłych, gazowych i klimatyzacyjnych	6,3	0,5	6,3	0,8	6,3	1,3
35	F.43.29 - Wykonywanie pozostałych instalacji budowlanych	0,2	0,0	0,2	0,0	0,2	0,0
36	G.46.19 - Działalność agentów zajmujących się sprzedażą towarów różnego rodzaju	5,0	0,0	5,0	0,0	5,0	0,0
37	G.46.21 - Sprzedaż hurtowa zboża, nieprzetworzonego tytoniu, nasion i pasz dla zwierząt	0,1	0,0	0,1	0,0	0,1	0,0
38	G.46.42 - Sprzedaż hurtowa odzieży i obuwia	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
39	G.46.46 - Sprzedaż hurtowa wyrobów farmaceutycznych i medycznych	59,5	0,0	59,5	0,0	59,5	0,0
40	G.46.49 - Sprzedaż hurtowa pozostałych artykułów użytku domowego	45,5	0,0	45,5	0,0	45,5	0,0
41	G.46.52 - Sprzedaż hurtowa sprzętu elektronicznego i telekomunikacyjnego oraz części do niego	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
42	G.46.75 - Sprzedaż hurtowa wyrobów chemicznych	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
43	G.47.11 - Sprzedaż detaliczna prowadzona w niewyspecjalizowanych sklepach z przewagą żywności, napojów i wyrobów tytoniowych	551,4	0,2	551,4	0,2	551,4	0,4
44	G.47.19 - Pozostała sprzedaż detaliczna prowadzona w niewyspecjalizowanych sklepach	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
45	G.47.43 - Sprzedaż detaliczna sprzętu audiowizualnego prowadzona w wyspecjalizowanych sklepach	0,3	0,0	0,3	0,0	0,3	0,0
46	G.47.76 - Sprzedaż detaliczna kwiatów, roślin, nasion, nawozów, żywych zwierząt domowych, karmy dla zwierząt domowych prowadzona w wyspecjalizowanych sklepach	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
47	G.47.91 - Sprzedaż detaliczna prowadzona przez domy sprzedaży wysyłkowej lub internet	0,1	0,0	0,1	0,0	0,1	0,0
48	H.49.20 - Transport kolejowy towarów	230,7	0,0	230,7	0,0	230,7	0,0
49	H.49.41 - Transport drogowy towarów	48,0	0,0	48,0	0,0	48,0	0,0
50	H.52.21 - Działalność usługowa wspomagająca transport lądowy	0,2	0,0	0,2	0,0	0,2	0,0
51	J.59.11 - Działalność związana z produkcją filmów, nagrań wideo i programów telewizyjnych	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
52	J.61.10 - Działalność w zakresie telekomunikacji przewodowej	595,9	0,0	595,9	0,0	595,9	0,0
53	J.61.20 - Działalność w zakresie telekomunikacji bezprzewodowej, z wyłączeniem telekomunikacji satelitarnej	595,6	7,7	595,6	0,0	595,6	7,7
54	J.61.90 - Działalność w zakresie pozostałej telekomunikacji	219,6	2,9	219,6	0,0	219,6	2,9
55	J.62.01 - Działalność związana z oprogramowaniem	10,6	2,8	10,6	0,0	10,6	2,8
56	J.62.02 - Działalność związana z doradztwem w zakresie informatyki	0,2	0,1	0,2	0,0	0,2	0,1
57	J.62.09 - Pozostała działalność usługowa w zakresie technologii informatycznych i komputerowych	80,8	0,0	80,8	0,0	80,8	0,0
58	L.68.20 - Wynajem i zarządzanie nieruchomościami własnymi lub dzierżawionymi	139,2	0,0	139,2	0,0	139,2	0,0
59	L.68.31 - Pośrednictwo w obrocie nieruchomościami	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
60	M.71.11 - Działalność w zakresie architektury	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
61	M.71.12 - Działalność w zakresie inżynierii i związane z nią doradztwo techniczne	0,5	0,0	0,5	0,0	0,5	0,0
62	M.71.20 - Badania i analizy techniczne	1,2	0,0	1,2	0,0	1,2	0,0
63	N.77.11 - Wynajem i dzierżawa samochodów osobowych i furgonetek	35,6	0,0	35,6	0,0	35,6	0,0
64	N.77.40 - Dzierżawa własności intelektualnej i podobnych produktów, z wyłączeniem prac chronionych prawem autorskim	15,2	0,0	15,2	0,0	15,2	0,0
65	S.95.22 - Naprawa i konserwacja urządzeń gospodarstwa domowego oraz sprzętu użytku domowego i ogrodniczego	0,2	0,0	0,2	0,0	0,2	0,0

W tabeli powyżej są prezentowane tylko sektory istotne dla systematyki wg kodów NACE, gdzie wartość bilansowa brutto przyjmuje wartości niezerowe.



Wstęp

ING Bank Śląski

Nasze otoczenie

Nasze wyniki finansowe

Ład korporacyjny (G)

Bezpieczeństwo banku i klientów (G)

ING dla klientów (S)

ING dla środowiska (E)

ING dla społeczności (S)

ING dla pracowników (S)

O raporcie

Załączniki

Oświadczenie Zarządu

3. Kluczowy wskaźnik wyników dotyczący wskaźnika zielonych aktywów w odniesieniu do stanu - KPI obrót

		Łagodzenie zmian klimatu (CCM)					Adaptacja do zmian klimatu (CCA)			Ogółem (CCM + CCA)					Procentowy udział uwzględnionych aktywów w aktywach ogółem	
		Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikująca się do systematyki)					Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikująca się do systematyki)			Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikująca się do systematyki)						
		w tym zrównoważone środowiskowo (zgodne z systematyką)					w tym zrównoważone środowiskowo (zgodne z systematyką)			w tym zrównoważone środowiskowo (zgodne z systematyką)						
			w tym KUoP	w tym na rzecz przejścia	w tym wspomagająca			w tym KUoP	w tym wspomagająca			w tym KUoP	w tym na rzecz przejścia	w tym wspomagająca		
Wskaźnik zielonych aktywów – aktywa objęte wskaźnikiem zarówno w liczniku, jak i mianowniku																
1	Kredyty i zaliczki, dłużne papiery wartościowe i instrumenty kapitałowe nieprzeznaczone do obrotu kwalifikujące się na potrzeby obliczania wskaźnika zielonych aktywów	49,3%	0,5%	0,3%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	50,2%	0,5%	0,3%	0,0%	0,2%	34,3%
2	Instytucje finansowe	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	10,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%
3	Instytucje kredytowe	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	19,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
4	Kredyty i zaliczki	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	19,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
5	Dłużne papiery wartościowe, w tym KUOP	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
6	Instrumenty kapitałowe	0,0%	0,0%		0,0%	0,0%	0,0%	0,0%		0,0%	0,0%	0,0%		0,0%	0,0%	0,0%
7	Inne instytucje finansowe	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	8,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%
8	w tym firmy inwestycyjne	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
9	Kredyty i zaliczki	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
10	Dłużne papiery wartościowe, w tym KUOP	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
11	Instrumenty kapitałowe	0,0%	0,0%		0,0%	0,0%	0,0%	0,0%		0,0%	0,0%	0,0%		0,0%	0,0%	0,0%
12	w tym spółki zarządzające aktywami	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
13	Kredyty i zaliczki	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
14	Dłużne papiery wartościowe, w tym KUOP	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
15	Instrumenty kapitałowe	0,0%	0,0%		0,0%	0,0%	0,0%	0,0%		0,0%	0,0%	0,0%		0,0%	0,0%	0,0%
16	w tym zakłady ubezpieczeń	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	18,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
17	Kredyty i zaliczki	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	18,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
18	Dłużne papiery wartościowe, w tym KUOP	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
19	Instrumenty kapitałowe	0,0%	0,0%		0,0%	0,0%	0,0%	0,0%		0,0%	0,0%	0,0%		0,0%	0,0%	0,0%
20	Przedsiębiorstwa niefinansowe	2,5%	2,5%	0,0%	0,2%	2,2%	0,1%	0,1%	0,0%	0,0%	10,0%	2,5%	0,0%	0,2%	2,2%	2,8%
21	Kredyty i zaliczki	2,5%	2,5%	0,0%	0,2%	2,2%	0,1%	0,1%	0,0%	0,0%	10,1%	2,5%	0,0%	0,2%	2,3%	2,8%
22	Dłużne papiery wartościowe, w tym KUOP	3,4%	3,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,4%	3,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
23	Instrumenty kapitałowe	0,0%	0,0%		0,0%	0,0%	0,0%	0,0%		0,0%	0,0%	0,0%		0,0%	0,0%	0,0%
24	Gospodarstwa domowe	55,1%	0,4%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	55,1%	0,4%	0,4%	0,0%	0,0%	30,6%
25	w tym kredyty zabezpieczone nieruchomościami mieszkalnymi	75,7%	0,5%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	75,7%	0,5%	0,5%	0,0%	0,0%	22,2%
26	w tym kredyty na renowację budynków	70,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	70,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
27	w tym kredyty na pojazdy silnikowe	70,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	70,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
28	Finansowanie samorządów terytorialnych	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
29	Finansowanie mieszkalnictwa	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
30	Inne finansowanie samorządów terytorialnych	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
31	Zabezpieczenie uzyskane przez przejęcie nieruchomości mieszkalnych i komercyjnych	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
32	Aktywa wskaźnika zielonych aktywów GAR ogółem	23,3%	0,3%	0,2%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	23,7%	0,3%	0,2%	0,0%	0,1%	72,7%



Wstęp

ING Bank Śląski

Nasze otoczenie

Nasze wyniki finansowe

Ład korporacyjny (G)

Bezpieczeństwo banku i klientów (G)

ING dla klientów (S)

ING dla środowiska (E)

ING dla społeczności (S)

ING dla pracowników (S)

O raporcie

Załączniki

Oświadczenie Zarządu

4. Kluczowy wskaźnik wyników dotyczący wskaźnika zielonych aktywów w odniesieniu do przepływu - KPI obrót

		Łagodzenie zmian klimatu (CCM)					Adaptacja do zmian klimatu (CCA)				Ogółem (CCM + CCA)				Procentowy udział uwzględnionych nowych aktywów w aktywach ogółem	
		Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikująca się do systematyki)					Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikująca się do systematyki)				Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikująca się do systematyki)					
		w tym zrównoważone środowiskowo (zgodne z systematyką)					w tym zrównoważone środowiskowo (zgodne z systematyką)				w tym zrównoważone środowiskowo (zgodne z systematyką)					
				w tym KUoP	w tym na rzecz przejścia	w tym wspomagająca			w tym KUoP	w tym wspomagająca			w tym KUoP	w tym na rzecz przejścia	w tym wspomagająca	
Wskaźnik zielonych aktywów – aktywa objęte wskaźnikiem zarówno w liczniku, jak i mianowniku																
1	Kredyty i zaliczki, dłużne papiery wartościowe i instrumenty kapitałowe nieprzeznaczone do obrotu kwalifikujące się na potrzeby obliczania wskaźnika zielonych aktywów	21,8%	0,8%	0,5%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	24,2%	0,8%	0,5%	0,0%	0,2%	28,8%
2	Instytucje finansowe	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	17,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%
3	Instytucje kredytowe	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	19,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%
4	Kredyty i zaliczki	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	19,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%
5	Dłużne papiery wartościowe, w tym KUOP	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
6	Instrumenty kapitałowe	0,0%	0,0%		0,0%	0,0%	0,0%	0,0%		0,0%	0,0%	0,0%		0,0%	0,0%	0,0%
7	Inne instytucje finansowe	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	16,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%
8	w tym firmy inwestycyjne	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
9	Kredyty i zaliczki	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
10	Dłużne papiery wartościowe, w tym KUOP	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
11	Instrumenty kapitałowe	0,0%	0,0%		0,0%	0,0%	0,0%	0,0%		0,0%	0,0%	0,0%		0,0%	0,0%	0,0%
12	w tym spółki zarządzające aktywami	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
13	Kredyty i zaliczki	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
14	Dłużne papiery wartościowe, w tym KUOP	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
15	Instrumenty kapitałowe	0,0%	0,0%		0,0%	0,0%	0,0%	0,0%		0,0%	0,0%	0,0%		0,0%	0,0%	0,0%
16	w tym zakłady ubezpieczeń	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
17	Kredyty i zaliczki	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
18	Dłużne papiery wartościowe, w tym KUOP	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
19	Instrumenty kapitałowe	0,0%	0,0%		0,0%	0,0%	0,0%	0,0%		0,0%	0,0%	0,0%		0,0%	0,0%	0,0%
20	Przedsiębiorstwa niefinansowe	1,2%	1,2%	0,0%	0,1%	1,1%	0,1%	0,1%	0,0%	0,1%	10,1%	1,1%	0,0%	0,1%	1,1%	5,6%
21	Kredyty i zaliczki	1,2%	1,2%	0,0%	0,1%	1,1%	0,1%	0,1%	0,0%	0,1%	10,1%	1,1%	0,0%	0,1%	1,1%	5,6%
22	Dłużne papiery wartościowe, w tym KUOP	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
23	Instrumenty kapitałowe	0,0%	0,0%		0,0%	0,0%	0,0%	0,0%		0,0%	0,0%	0,0%		0,0%	0,0%	0,0%
24	Gospodarstwa domowe	28,2%	0,7%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	28,2%	0,7%	0,7%	0,0%	0,0%	22,0%
25	w tym kredyty zabezpieczone nieruchomościami mieszkalnymi	53,2%	1,3%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	49,4%	1,3%	1,3%	0,0%	0,0%	11,6%
26	w tym kredyty na renowację budynków	70,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	70,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
27	w tym kredyty na pojazdy silnikowe	70,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	70,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
28	Finansowanie samorządów terytorialnych	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
29	Finansowanie mieszkalnictwa	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
30	Inne finansowanie samorządów terytorialnych	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
31	Zabezpieczenie uzyskane przez przejęcie nieruchomości mieszkalnych i komercyjnych	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
32	Aktywa wskaźnika zielonych aktywów GAR ogółem	7,8%	0,3%	0,2%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	8,7%	0,3%	0,2%	0,0%	0,1%	79,8%



5. Kluczowy wskaźnik wyników dotyczący ekspozycji pozabilansowych - KPI obrót

		Łagodzenie zmian klimatu (CCM)					Adaptacja do zmian klimatu (CCA)				Ogółem (CCM + CCA)				
		Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikująca się do systematyki)					Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikująca się do systematyki)				Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikująca się do systematyki)				
		w tym zrównoważone środowiskowo (zgodne z systematyką)					w tym zrównoważone środowiskowo (zgodne z systematyką)				w tym zrównoważone środowiskowo (zgodne z systematyką)				
				w tym KUoP	w tym na rzecz przejścia	w tym wspomagająca			w tym KUoP	w tym wspomagająca			w tym KUoP	w tym na rzecz przejścia	w tym wspomagająca
1	Kluczowy wskaźnik wyników dotyczący gwarancji finansowych	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,7%	4,7%	0,0%	3,3%	7,6%	4,7%	0,0%	0,0%	3,3%
2	Kluczowy wskaźnik wyników dotyczący zarządzanych aktywów	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Odstępujemy od publikacji danych odnośnie kluczowego wskaźnika wyników dotyczącego gwarancji finansowych w odniesieniu do przepływu ze względu na to, że nie udzieliliśmy w 2023 roku gwarancji kredytowych jakimukolwiek klientowi, którego zidentyfikowaliśmy jako zobowiązanego do raportowania niefinansowego.



KPI capex

1. Aktywa na potrzeby obliczania wskaźnika zielonych aktywów - KPI capex (mln zł, 1/2)

	Wartość bilansowa brutto	Łagodzenie zmian klimatu (CCM)					Adaptacja do zmian klimatu (CCA)				Ogółem (CCM + CCA)				
		w tym wobec sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikujące się do systematyki)					w tym wobec sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikujące się do systematyki)				w tym wobec sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikujące się do systematyki)				
		w tym zrównoważone środowiskowo (zgodne z systematyką)					w tym zrównoważone środowiskowo (zgodne z systematyką)				w tym zrównoważone środowiskowo (zgodne z systematyką)				
				w tym KUoP	w tym na rzecz przejścia	w tym wspomagająca			w tym KUoP	w tym wspomagająca			w tym KUoP	w tym na rzecz przejścia	w tym wspomagająca
Wskaźnik zielonych aktywów – aktywa objęte wskaźnikiem zarówno w liczniku, jak i mianowniku	85 397,1	42 118,9	482,4	281,2	13,5	123,7	22,4	22,4	0,0	4,2	43 577,9	526,9	281,2	13,5	127,9
1 Kredyty i zaliczki, dłużne papiery wartościowe i instrumenty kapitałowe nieprzeznaczone do obrotu kwalifikujące się na potrzeby obliczania wskaźnika zielonych aktywów	85 397,1	42 118,9	482,4	281,2	13,5	123,7	22,4	22,4	0,0	4,2	43 577,9	526,9	281,2	13,5	127,9
2 Instytucje finansowe	2 293,2	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	1,3	1,3	0,0	0,2	126,7	1,5	0,0	0,0	0,2
3 Instytucje kredytowe	365,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	66,7	0,0	0,0	0,0	0,0
4 Kredyty i zaliczki	365,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	66,7	0,0	0,0	0,0	0,0
5 Dłużne papiery wartościowe, w tym KUOP	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
6 Instrumenty kapitałowe	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0		0,0	0,0
7 Inne instytucje finansowe	1 927,4	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	1,3	1,3	0,0	0,2	60,0	1,5	0,0	0,0	0,2
8 w tym firmy inwestycyjne	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
9 Kredyty i zaliczki	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
10 Dłużne papiery wartościowe, w tym KUOP	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
11 Instrumenty kapitałowe	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0		0,0	0,0
12 w tym spółki zarządzające aktywami	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
13 Kredyty i zaliczki	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
14 Dłużne papiery wartościowe, w tym KUOP	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
15 Instrumenty kapitałowe	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0		0,0	0,0
16 w tym zakłady ubezpieczeń	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
17 Kredyty i zaliczki	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
18 Dłużne papiery wartościowe, w tym KUOP	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
19 Instrumenty kapitałowe	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0		0,0	0,0
20 Przedsiębiorstwa niefinansowe	7 033,3	201,2	201,1	0,0	13,5	123,7	21,1	21,1	0,0	4,0	1 535,1	244,2	0,0	13,5	127,7
21 Kredyty i zaliczki	6 963,3	200,6	200,4	0,0	13,5	123,7	21,1	21,1	0,0	4,0	1 534,5	243,6	0,0	13,5	127,7
22 Dłużne papiery wartościowe, w tym KUOP	70,1	0,6	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,6	0,6	0,0	0,0	0,0
23 Instrumenty kapitałowe	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0		0,0	0,0
24 Gospodarstwa domowe	76 070,7	41 917,6	281,2	281,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	41 916,0	281,2	281,2	0,0	0,0
25 w tym kredyty zabezpieczone nieruchomościami mieszkalnymi	55 373,7	41 916,6	281,2	281,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	41 915,1	281,2	281,2	0,0	0,0
26 w tym kredyty na renowację budynków	1,2	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0
27 w tym kredyty na pojazdy silnikowe	0,2	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0
28 Finansowanie samorządów terytorialnych	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
29 Finansowanie mieszkalnictwa	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
30 Inne finansowanie samorządów terytorialnych	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
31 Zabezpieczenie uzyskane przez przejęcie nieruchomości mieszkalnych i komercyjnych	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0



1. Aktywa na potrzeby obliczania wskaźnika zielonych aktywów - KPI capex (mln zł, 2/2)

		Wartość bilansowa brutto	Łagodzenie zmian klimatu (CCM)				Adaptacja do zmian klimatu (CCA)				Ogółem (CCM + CCA)						
			w tym wobec sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikujące się do systematyki)				w tym wobec sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikujące się do systematyki)				w tym wobec sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikujące się do systematyki)						
			w tym zrównoważone środowiskowo (zgodne z systematyką)				w tym zrównoważone środowiskowo (zgodne z systematyką)				w tym zrównoważone środowiskowo (zgodne z systematyką)						
				w tym KUoP	w tym na rzecz przejścia	w tym wspomagająca		w tym KUoP	w tym na rzecz przejścia	w tym wspomagająca		w tym KUoP	w tym na rzecz przejścia	w tym wspomagająca			
32	Aktywa wyłączone z licznika przy obliczaniu wskaźnika zielonych aktywów (uwzględnione w mianowniku)	95 572,7															
33	Finansowe i niefinansowe przedsiębiorstwa	91 425,2															
34	Unijne MŚP i przedsiębiorstwa niefinansowe (NFC) niebędące MŚP niepodlegające obowiązkowi ujawniania informacji niefinansowych zgodnie z dyrektywą w sprawie sprawozdawczości niefinansowej	89 631,5															
35	Kredyty i zaliczki	86 937,8															
36	w tym kredyty zabezpieczone nieruchomościami	26 138,7															
37	w tym kredyty na renowację budynków	0,0															
38	Dłużne papiery wartościowe	2 458,2															
39	Instrumenty kapitałowe	235,4															
40	Kontrahenci spoza UE niepodlegające obowiązkowi ujawniania informacji niefinansowych zgodnie z dyrektywą w sprawie sprawozdawczości niefinansowej	1 793,8															
41	Kredyty i zaliczki	1 793,8															
42	Dłużne papiery wartościowe	0,0															
43	Instrumenty kapitałowe	0,0															
44	Instrumenty pochodne w księdze bankowej	208,4															
45	Pożyczki międzybankowe na żądanie	217,8															
46	Środki pieniężne i aktywa związane ze środkami pieniężnymi	782,4															
47	Inne aktywa (wartość firmy, towary itp.)	2 938,9															
48	Aktywa wskaźnika zielonych aktywów GAR ogółem (uwzględnione w mianowniku)	180 969,8															
49	Aktywa wyłączone zarówno z licznika, jak i z mianownika przy obliczaniu wskaźnika zielonych aktywów	67 945,8															
50	Podmioty państwowe i emitenci ponadnarodowi	55 279,4															
51	Ekspozycje wobec banków centralnych	10 266,3															
52	Portfel handlowy	2 400,0															
53	Aktywa ogółem	248 915,6															
	Ekspozycje pozabilansowe - przedsiębiorstwa podlegające obowiązkowi ujawniania informacji niefinansowych zgodnie z dyrektywą w sprawie sprawozdawczości niefinansowej	11,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,2	1,2	0,0	0,4	7,1	4,0	0,0	0,0	0,4
54	Gwarancje finansowe	11,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,2	1,2	0,0	0,4	7,1	4,0	0,0	0,0	0,4
55	Zarządzane aktywa	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
56	z czego dłużne papiery wartościowe	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
57	z czego instrumenty kapitałowe	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0



2. Informacje sektorowe na temat wskaźnika zielonych aktywów (Przedsiębiorstwa niefinansowe podlegające dyrektywie o sprawozdawczości niefinansowej) – KPI capex (mln zł, 1/2)

Podział według sektorów - poziom 4 cyfrowego kodu PKD		Łagodzenie zmian klimatu (CCM)		Adaptacja do zmian klimatu (CCA)		Ogółem (CCM + CCA)	
		Wartość bilansowa brutto					
		ogółem	w tym zrównoważona środowiskowo (CCM)	ogółem	w tym zrównoważona środowiskowo (CCA)	ogółem	w tym zrównoważona środowiskowo (CCM + CCA)
1	B.09.10 - Działalność usługowa wspomagająca eksploatację złóż ropy naftowej i gazu ziemnego	0,1	0,0	0,1	0,0	0,1	0,0
2	C.16.10 - Produkcja wyrobów tartacznych	1,0	0,0	1,0	0,0	1,0	0,0
3	C.17.11 - Produkcja masy włóknistej	47,5	2,7	47,5	0,0	47,5	2,7
4	C.17.22 - Produkcja artykułów gospodarstwa domowego, toaletowych i sanitarnych	1,4	0,0	1,4	0,0	1,4	0,0
5	C.20.14 - Produkcja pozostałych podstawowych chemikaliów organicznych	72,3	3,8	72,3	0,0	72,3	3,8
6	C.20.15 - Produkcja nawozów i związków azotowych	884,6	9,3	884,6	16,4	884,6	25,7
7	C.20.41 - Produkcja mydła i detergentów, środków myjących i czyszczących	7,6	0,2	7,6	0,0	7,6	0,2
8	C.20.42 - Produkcja wyrobów kosmetycznych i toaletowych	23,3	0,3	23,3	0,0	23,3	0,3
9	C.21.10 - Produkcja podstawowych substancji farmaceutycznych	6,1	0,1	6,1	0,0	6,1	0,1
10	C.22.11 - Produkcja opon i dętek z gumy; bieżnikowanie i regenerowanie opon z gumy	0,6	0,0	0,6	0,0	0,6	0,0
11	C.22.21 - Produkcja płyt, arkuszy, rur i kształtowników z tworzyw sztucznych	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
12	C.22.22 - Produkcja opakowań z tworzyw sztucznych	27,5	2,8	27,5	0,0	27,5	2,8
13	C.22.29 - Produkcja pozostałych wyrobów z tworzyw sztucznych	93,2	0,0	93,2	0,0	93,2	0,0
14	C.23.99 - Produkcja pozostałych wyrobów z mineralnych surowców niemetalicznych, gdzie indziej niesklasyfikowana	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
15	C.24.20 - Produkcja rur, przewodów, kształtowników zamkniętych i łączników, ze stali	0,1	0,0	0,1	0,0	0,1	0,0
16	C.24.51 - Odlewnictwo żeliwa	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
17	C.25.12 - Produkcja metalowych elementów stolarki budowlanej	79,4	15,0	79,4	0,0	79,4	15,0
18	C.25.29 - Produkcja pozostałych zbiorników, cystern i pojemników metalowych	2,7	0,0	2,7	0,0	2,7	0,0
19	C.25.50 - Kucie, prasowanie, wytłaczanie i walcowanie metali; metalurgia proszków	44,9	0,0	44,9	0,0	44,9	0,0
20	C.25.61 - Obróbka metali i nakładanie powłok na metale	13,7	0,0	13,7	0,0	13,7	0,0
21	C.25.71 - Produkcja wyrobów nożowniczych i sztućców	11,5	0,0	11,5	0,0	11,5	0,0
22	C.25.99 - Produkcja pozostałych gotowych wyrobów metalowych, gdzie indziej niesklasyfikowana	15,2	0,0	15,2	0,0	15,2	0,0
23	C.26.51 - Produkcja instrumentów i przyrządów pomiarowych, kontrolnych i nawigacyjnych	115,8	41,7	115,8	0,0	115,8	41,7
24	C.27.12 - Produkcja aparatury rozdzielczej i sterowniczej energii elektrycznej	16,2	0,8	16,2	0,0	16,2	0,8
25	C.27.90 - Produkcja pozostałego sprzętu elektrycznego	500,2	0,0	500,2	0,0	500,2	0,0
26	C.28.14 - Produkcja pozostałych kurków i zaworów	0,4	0,0	0,4	0,0	0,4	0,0
27	C.28.92 - Produkcja maszyn dla górnictwa i do wydobywania oraz budownictwa	22,6	0,0	22,6	0,0	22,6	0,0
28	C.30.20 - Produkcja lokomotyw kolejowych oraz taboru szynowego	73,2	49,6	73,2	3,7	73,2	53,3
29	D.35.11 - Wytwarzanie energii elektrycznej	92,8	3,8	92,8	0,0	92,8	3,8
30	E.38.31 - Demontaż wyrobów zużytych	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
31	F.41.20 - Roboty budowlane związane ze wznoszeniem budynków mieszkalnych i niemieszkalnych	33,6	0,2	33,6	0,0	33,6	0,2
32	F.42.13 - Roboty związane z budową mostów i tuneli	2,6	0,0	2,6	0,0	2,6	0,0
33	F.42.99 - Roboty związane z budową pozostałych obiektów inżynierii lądowej i wodnej, gdzie indziej niesklasyfikowane	59,5	0,0	59,5	0,1	59,5	0,1



2. Informacje sektorowe na temat wskaźnika zielonych aktywów (Przedsiębiorstwa niefinansowe podlegające dyrektywie o sprawozdawczości niefinansowej) – KPI capex (mln zł, 2/2)

Podział według sektorów - poziom 4 cyfrowego kodu PKD		Łagodzenie zmian klimatu (CCM)		Adaptacja do zmian klimatu (CCA)		Ogółem (CCM + CCA)	
		Wartość bilansowa brutto					
		ogółem	w tym zrównoważona środowiskowo (CCM)	ogółem	w tym zrównoważona środowiskowo (CCA)	ogółem	w tym zrównoważona środowiskowo (CCM + CCA)
34	F.43.22 - Wykonywanie instalacji wodno-kanalizacyjnych, ciepłych, gazowych i klimatyzacyjnych	6,3	0,6	6,3	0,5	6,3	1,2
35	F.43.29 - Wykonywanie pozostałych instalacji budowlanych	0,2	0,0	0,2	0,0	0,2	0,0
36	G.46.19 - Działalność agentów zajmujących się sprzedażą towarów różnego rodzaju	5,0	0,0	5,0	0,0	5,0	0,0
37	G.46.21 - Sprzedaż hurtowa zboża, nieprzetworzonego tytoniu, nasion i pasz dla zwierząt	0,1	0,0	0,1	0,0	0,1	0,0
38	G.46.42 - Sprzedaż hurtowa odzieży i obuwia	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
39	G.46.46 - Sprzedaż hurtowa wyrobów farmaceutycznych i medycznych	59,5	0,2	59,5	0,0	59,5	0,2
40	G.46.49 - Sprzedaż hurtowa pozostałych artykułów użytku domowego	45,5	0,0	45,5	0,0	45,5	0,0
41	G.46.52 - Sprzedaż hurtowa sprzętu elektronicznego i telekomunikacyjnego oraz części do niego	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
42	G.46.75 - Sprzedaż hurtowa wyrobów chemicznych	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
43	G.47.11 - Sprzedaż detaliczna prowadzona w niewyspecjalizowanych sklepach z przewagą żywności, napojów i wyrobów tytoniowych	551,4	0,3	551,4	0,3	551,4	0,6
44	G.47.19 - Pozostała sprzedaż detaliczna prowadzona w niewyspecjalizowanych sklepach	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
45	G.47.43 - Sprzedaż detaliczna sprzętu audiowizualnego prowadzona w wyspecjalizowanych sklepach	0,3	0,0	0,3	0,0	0,3	0,0
46	G.47.76 - Sprzedaż detaliczna kwiatów, roślin, nasion, nawozów, żywych zwierząt domowych, karmy dla zwierząt domowych prowadzona w wyspecjalizowanych sklepach	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
47	G.47.91 - Sprzedaż detaliczna prowadzona przez domy sprzedaży wysyłkowej lub internet	0,1	0,0	0,1	0,0	0,1	0,0
48	H.49.20 - Transport kolejowy towarów	230,7	0,0	230,7	0,0	230,7	0,0
49	H.49.41 - Transport drogowy towarów	48,0	0,0	48,0	0,0	48,0	0,0
50	H.52.21 - Działalność usługowa wspomagająca transport lądowy	0,2	0,0	0,2	0,0	0,2	0,0
51	J.59.11 - Działalność związana z produkcją filmów, nagrań wideo i programów telewizyjnych	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
52	J.61.10 - Działalność w zakresie telekomunikacji przewodowej	595,9	0,0	595,9	0,0	595,9	0,0
53	J.61.20 - Działalność w zakresie telekomunikacji bezprzewodowej, z wyłączeniem telekomunikacji satelitarnej	595,6	5,5	595,6	0,0	595,6	5,5
54	J.61.90 - Działalność w zakresie pozostałej telekomunikacji	219,6	2,0	219,6	0,0	219,6	2,0
55	J.62.01 - Działalność związana z oprogramowaniem	10,6	2,7	10,6	0,0	10,6	2,7
56	J.62.02 - Działalność związana z doradztwem w zakresie informatyki	0,2	0,1	0,2	0,0	0,2	0,1
57	J.62.09 - Pozostała działalność usługowa w zakresie technologii informatycznych i komputerowych	80,8	0,0	80,8	0,0	80,8	0,0
58	L.68.20 - Wynajem i zarządzanie nieruchomościami własnymi lub dzierżawionymi	139,2	0,0	139,2	0,0	139,2	0,0
59	L.68.31 - Pośrednictwo w obrocie nieruchomościami	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
60	M.71.11 - Działalność w zakresie architektury	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
61	M.71.12 - Działalność w zakresie inżynierii i związane z nią doradztwo techniczne	0,5	0,0	0,5	0,0	0,5	0,0
62	M.71.20 - Badania i analizy techniczne	1,2	0,0	1,2	0,0	1,2	0,0
63	N.77.11 - Wynajem i dzierżawa samochodów osobowych i furgonetek	35,6	0,0	35,6	0,0	35,6	0,0
64	N.77.40 - Dzierżawa własności intelektualnej i podobnych produktów, z wyłączeniem prac chronionych prawem autorskim	15,2	0,0	15,2	0,0	15,2	0,0
65	S.95.22 - Naprawa i konserwacja urządzeń gospodarstwa domowego oraz sprzętu użytku domowego i ogrodniczego	0,2	0,0	0,2	0,0	0,2	0,0

W tabeli powyżej są prezentowane tylko sektory istotne dla systematyki wg kodów NACE, gdzie wartość bilansowa brutto przyjmuje wartości niezerowe.



Wstęp

ING Bank Śląski

Nasze otoczenie

Nasze wyniki finansowe

Ład korporacyjny (G)

Bezpieczeństwo banku i klientów (G)

ING dla klientów (S)

ING dla środowiska (E)

ING dla społeczności (S)

ING dla pracowników (S)

O raporcie

Załączniki

Oświadczenie Zarządu

3. Kluczowy wskaźnik wyników dotyczący wskaźnika zielonych aktywów w odniesieniu do stanu - KPI capex

		Łagodzenie zmian klimatu (CCM)					Adaptacja do zmian klimatu (CCA)				Ogółem (CCM + CCA)				Procentowy udział uwzględnionych aktywów w aktywach ogółem	
		Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikująca się do systematyki)					Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikująca się do systematyki)				Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikująca się do systematyki)					
		w tym zrównoważone środowiskowo (zgodne z systematyką)					w tym zrównoważone środowiskowo (zgodne z systematyką)				w tym zrównoważone środowiskowo (zgodne z systematyką)					
			w tym KUoP	w tym na rzecz przejścia	w tym wspomagająca			w tym KUoP	w tym wspomagająca			w tym KUoP	w tym na rzecz przejścia	w tym wspomagająca		
Wskaźnik zielonych aktywów – aktywa objęte wskaźnikiem zarówno w liczniku, jak i mianowniku																
1	Kredyty i zaliczki, dłużne papiery wartościowe i instrumenty kapitałowe nieprzeznaczone do obrotu kwalifikujące się na potrzeby obliczania wskaźnika zielonych aktywów	49,3%	0,6%	0,3%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	51,0%	0,6%	0,3%	0,0%	0,1%	34,3%
2	Instytucje finansowe	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,1%	0,0%	0,0%	5,5%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%
3	Instytucje kredytowe	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	18,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
4	Kredyty i zaliczki	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	18,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
5	Dłużne papiery wartościowe, w tym KUOP	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
6	Instrumenty kapitałowe	0,0%	0,0%		0,0%	0,0%	0,0%	0,0%		0,0%	0,0%	0,0%		0,0%	0,0%	0,0%
7	Inne instytucje finansowe	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,1%	0,0%	0,0%	3,1%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%
8	w tym firmy inwestycyjne	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
9	Kredyty i zaliczki	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
10	Dłużne papiery wartościowe, w tym KUOP	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
11	Instrumenty kapitałowe	0,0%	0,0%		0,0%	0,0%	0,0%	0,0%		0,0%	0,0%	0,0%		0,0%	0,0%	0,0%
12	w tym spółki zarządzające aktywami	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
13	Kredyty i zaliczki	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
14	Dłużne papiery wartościowe, w tym KUOP	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
15	Instrumenty kapitałowe	0,0%	0,0%		0,0%	0,0%	0,0%	0,0%		0,0%	0,0%	0,0%		0,0%	0,0%	0,0%
16	w tym zakłady ubezpieczeń	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	17,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
17	Kredyty i zaliczki	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	17,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
18	Dłużne papiery wartościowe, w tym KUOP	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
19	Instrumenty kapitałowe	0,0%	0,0%		0,0%	0,0%	0,0%	0,0%		0,0%	0,0%	0,0%		0,0%	0,0%	0,0%
20	Przedsiębiorstwa niefinansowe	2,9%	2,9%	0,0%	0,2%	1,8%	0,3%	0,3%	0,0%	0,1%	21,8%	3,5%	0,0%	0,2%	1,8%	2,8%
21	Kredyty i zaliczki	2,9%	2,9%	0,0%	0,2%	1,8%	0,3%	0,3%	0,0%	0,1%	22,0%	3,5%	0,0%	0,2%	1,8%	2,8%
22	Dłużne papiery wartościowe, w tym KUOP	0,9%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
23	Instrumenty kapitałowe	0,0%	0,0%		0,0%	0,0%	0,0%	0,0%		0,0%	0,0%	0,0%		0,0%	0,0%	0,0%
24	Gospodarstwa domowe	55,1%	0,4%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	55,1%	0,4%	0,4%	0,0%	0,0%	30,6%
25	w tym kredyty zabezpieczone nieruchomościami mieszkalnymi	75,7%	0,5%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	75,7%	0,5%	0,5%	0,0%	0,0%	22,2%
26	w tym kredyty na renowację budynków	70,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	70,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
27	w tym kredyty na pojazdy silnikowe	70,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	70,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
28	Finansowanie samorządów terytorialnych	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
29	Finansowanie mieszkalnictwa	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
30	Inne finansowanie samorządów terytorialnych	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
31	Zabezpieczenie uzyskane przez przejęcie nieruchomości mieszkalnych i komercyjnych	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
32	Aktywa wskaźnika zielonych aktywów GAR ogółem	23,3%	0,3%	0,2%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	24,1%	0,3%	0,2%	0,0%	0,1%	72,7%



Wstęp

ING Bank Śląski

Nasze otoczenie

Nasze wyniki finansowe

Ład korporacyjny (G)

Bezpieczeństwo banku i klientów (G)

ING dla klientów (S)

ING dla środowiska (E)

ING dla społeczności (S)

ING dla pracowników (S)

O raporcie

Załączniki

Oświadczenie Zarządu

4. Kluczowy wskaźnik wyników dotyczący wskaźnika zielonych aktywów w odniesieniu do przepływu - KPI capex

		Łagodzenie zmian klimatu (CCM)				Adaptacja do zmian klimatu (CCA)				Ogółem (CCM + CCA)				Procentowy udział uwzględnionych nowych aktywów w aktywach ogółem		
		Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikująca się do systematyki)				Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikująca się do systematyki)				Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikująca się do systematyki)						
		w tym zrównoważone środowiskowo (zgodne z systematyką)				w tym zrównoważone środowiskowo (zgodne z systematyką)				w tym zrównoważone środowiskowo (zgodne z systematyką)						
			w tym KUoP	w tym na rzecz przejścia	w tym wspomagająca			w tym KUoP	w tym na rzecz przejścia	w tym wspomagająca			w tym KUoP	w tym na rzecz przejścia	w tym wspomagająca	
Wskaźnik zielonych aktywów – aktywa objęte wskaźnikiem zarówno w liczniku, jak i mianowniku																
1	Kredyty i zaliczki, dłużne papiery wartościowe i instrumenty kapitałowe nieprzeznaczone do obrotu kwalifikujące się na potrzeby obliczania wskaźnika zielonych aktywów	21,8%	0,8%	0,5%	0,0%	0,1%	0,1%	0,1%	0,0%	0,0%	25,9%	0,9%	0,5%	0,0%	0,1%	28,8%
2	Instytucje finansowe	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	11,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%
3	Instytucje kredytowe	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	18,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%
4	Kredyty i zaliczki	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	18,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%
5	Dłużne papiery wartościowe, w tym KUOP	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
6	Instrumenty kapitałowe	0,0%	0,0%		0,0%	0,0%	0,0%	0,0%		0,0%	0,0%	0,0%		0,0%	0,0%	0,0%
7	Inne instytucje finansowe	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%
8	w tym firmy inwestycyjne	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
9	Kredyty i zaliczki	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
10	Dłużne papiery wartościowe, w tym KUOP	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
11	Instrumenty kapitałowe	0,0%	0,0%		0,0%	0,0%	0,0%	0,0%		0,0%	0,0%	0,0%		0,0%	0,0%	0,0%
12	w tym spółki zarządzające aktywami	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
13	Kredyty i zaliczki	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
14	Dłużne papiery wartościowe, w tym KUOP	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
15	Instrumenty kapitałowe	0,0%	0,0%		0,0%	0,0%	0,0%	0,0%		0,0%	0,0%	0,0%		0,0%	0,0%	0,0%
16	w tym zakłady ubezpieczeń	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
17	Kredyty i zaliczki	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
18	Dłużne papiery wartościowe, w tym KUOP	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
19	Instrumenty kapitałowe	0,0%	0,0%		0,0%	0,0%	0,0%	0,0%		0,0%	0,0%	0,0%		0,0%	0,0%	0,0%
20	Przedsiębiorstwa niefinansowe	1,5%	1,5%	0,0%	0,2%	0,5%	0,4%	0,4%	0,0%	0,0%	20,4%	2,1%	0,0%	0,2%	0,5%	5,6%
21	Kredyty i zaliczki	1,5%	1,5%	0,0%	0,2%	0,5%	0,4%	0,4%	0,0%	0,0%	20,4%	2,1%	0,0%	0,2%	0,5%	5,6%
22	Dłużne papiery wartościowe, w tym KUOP	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
23	Instrumenty kapitałowe	0,0%	0,0%		0,0%	0,0%	0,0%	0,0%		0,0%	0,0%	0,0%		0,0%	0,0%	0,0%
24	Gospodarstwa domowe	28,2%	0,7%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	28,2%	0,7%	0,7%	0,0%	0,0%	22,0%
25	w tym kredyty zabezpieczone nieruchomościami mieszkalnymi	53,2%	1,3%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	53,2%	1,3%	1,3%	0,0%	0,0%	11,6%
26	w tym kredyty na renowację budynków	70,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	70,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
27	w tym kredyty na pojazdy silnikowe	70,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	70,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
28	Finansowanie samorządów terytorialnych	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
29	Finansowanie mieszkalnictwa	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
30	Inne finansowanie samorządów terytorialnych	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
31	Zabezpieczenie uzyskane przez przejęcie nieruchomości mieszkalnych i komercyjnych	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
32	Aktywa wskaźnika zielonych aktywów GAR ogółem	7,9%	0,3%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	9,3%	0,3%	0,2%	0,0%	0,0%	79,8%



5. Kluczowy wskaźnik wyników dotyczący ekspozycji pozabilansowych - KPI capex

		Łagodzenie zmian klimatu (CCM)					Adaptacja do zmian klimatu (CCA)				Ogółem (CCM + CCA)				
		Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikująca się do systematyki)					Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikująca się do systematyki)				Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikująca się do systematyki)				
		w tym zrównoważone środowiskowo (zgodne z systematyką)					w tym zrównoważone środowiskowo (zgodne z systematyką)				w tym zrównoważone środowiskowo (zgodne z systematyką)				
				w tym KUoP	w tym na rzecz przejścia	w tym wspomagająca			w tym KUoP	w tym wspomagająca			w tym KUoP	w tym na rzecz przejścia	w tym wspomagająca
1	Kluczowy wskaźnik wyników dotyczący gwarancji finansowych	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	10,4%	10,4%	0,0%	3,6%	62,4%	34,9%	0,0%	0,0%	3,6%
2	Kluczowy wskaźnik wyników dotyczący zarządzanych aktywów	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Odstępujemy od publikacji danych odnośnie kluczowego wskaźnika wyników dotyczącego gwarancji finansowych w odniesieniu do przepływu ze względu na to, że nie udzieliliśmy w 2023 roku gwarancji kredytowych jakiegokolwiek klientowi, którego zidentyfikowaliśmy jako zobowiązanego do raportowania niefinansowego.



Energia jądrowa i gaz ziemny

Wzór 4. Działalność gospodarcza kwalifikująca się do systematyki, ale niezgodna z systematyką w odniesieniu do stanu (mln zł)

Wiersz	Rodzaje działalności gospodarczej	KPI obrót						KPI capex					
		CCM + CCA		Łagodzenie zmiany klimatu (CCM)		Adaptacja do zmian klimatu (CCA)		CCM + CCA		Łagodzenie zmiany klimatu (CCM)		Adaptacja do zmian klimatu (CCA)	
		Kwota	%	Kwota	%	Kwota	%	Kwota	%	Kwota	%	Kwota	%
1	Kwota i udział działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.26 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0,0	0,00%	0,0	0,00%	0,0	0,00%	0,0	0,00%	0,0	0,00%	0,0	0,00%
2	Kwota i udział działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.27 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0,0	0,00%	0,0	0,00%	0,0	0,00%	0,0	0,00%	0,0	0,00%	0,0	0,00%
3	Kwota i udział działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.28 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0,0	0,00%	0,0	0,00%	0,0	0,00%	0,0	0,00%	0,0	0,00%	0,0	0,00%
4	Kwota i udział działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.29 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	1,4	0,00%	0,0	0,00%	1,4	0,00%	4,3	0,00%	3,4	0,00%	0,9	0,00%
5	Kwota i udział działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.30 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	2,0	0,00%	2,0	0,00%	0,0	0,00%	5,3	0,01%	5,3	0,01%	0,0	0,00%
6	Kwota i udział działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.31 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0,1	0,00%	0,1	0,00%	0,0	0,00%	0,0	0,00%	0,0	0,00%	0,0	0,00%
7	Kwota i udział innych rodzajów działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, niewymienionych w wierszach 1–6 powyżej w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	42 845,2	23,68%	42 091,0	23,26%	2,3	0,00%	43 568,3	23,27%	42 114,5	44,07%	20,2	0,01%
8	Całkowita kwota i całkowity udział rodzajów działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	42 848,6	23,68%	42 093,1	23,26%	3,6	0,00%	43 577,9	23,28%	42 123,2	44,07%	21,1	0,01%



Dane liczbowe odnośnie ryzyka ESG

W poniższych tabelach prezentujemy ekspozycje w wartości bilansowej brutto w portfelu bankowym Grupy ING Banku Śląskiego S.A., zgodnie z konsolidacją ostrożnościową, według stanu na 31 grudnia 2023 roku. Nie przejmujemy zabezpieczeń na nieruchomościach, dlatego nie ma takich informacji w tabelach.

Wzór 1. 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)				Średni ważony termin zapadalności
	-	w tym ekspozycje wobec przedsiębiorstw wyłączonych z unijnych wskaźników referencyjnych dostosowanych do porozumienia paryskiego	w tym zrównoważone środowiskowo (CCM)	w tym etap 2	w tym ekspozycje nieobsługiwane	w tym etap 2	w tym ekspozycje nieobsługiwane	<= 5	> 5 <= 10	> 10 <= 20	> 20		
Ekspozycje wobec sektorów, które w dużym stopniu przyczyniają się do zmian klimatu*	58 894,9	595,2	158,8	9 780,4	2 092,4	1 574,8	231,4	1 247,8	47 207,0	10 132,0	1 513,2	42,7	
A – Rolnictwo, leśnictwo i rybactwo	1 355,2	0,0	0,0	247,4	47,1	41,2	7,2	31,3	1 002,0	348,9	4,3	0,0	
B – Górnictwo i wydobywanie	297,7	30,3	0,0	42,1	5,5	4,5	0,3	3,9	241,2	56,5	0,0	0,0	
B.05 – Wydobywanie węgla kamiennego i węgla brunatnego (lignitu)	0,9	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1	0,0	0,1	0,9	0,0	0,0	0,0	
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	0,0	
B.07 – Górnictwo rud metali	2,7	0,0	0,0	0,3	0,1	0,1	0,0	0,0	0,9	1,8	0,0	0,0	
B.08 – Górnictwo i wydobywanie, pozostałe	247,8	0,0	0,0	33,1	3,5	3,8	0,2	3,4	193,1	54,7	0,0	0,0	
B.09 – Działalność usługowa wspomagająca górnictwo i wydobywanie	46,3	30,3	0,0	8,7	1,8	0,5	0,1	0,4	46,3	0,0	0,0	0,0	
C – Przetwórstwo przemysłowe	22 502,7	79,9	152,0	4 076,1	663,6	549,2	143,3	367,1	18 510,7	3 990,8	0,0	1,2	
C.10 – Produkcja artykułów spożywczych	3 105,6	0,0	0,0	576,3	187,8	118,7	14,6	100,3	2 583,2	521,6	0,0	0,8	
C.11 – Produkcja napojów	473,3	0,0	0,0	38,1	5,2	1,5	0,3	0,4	451,0	22,3	0,0	0,0	
C.12 – Produkcja wyrobów tytoniowych	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
C.13 – Produkcja wyrobów tekstylnych	218,1	0,0	0,0	27,2	6,5	6,7	0,4	6,0	189,0	29,1	0,0	0,0	
C.14 – Produkcja odzieży	105,8	0,0	0,0	9,4	15,8	5,4	0,5	4,7	84,6	21,2	0,0	0,0	
C.15 – Produkcja skór i wyrobów ze skór wyprawionych	19,9	0,0	0,0	4,2	0,4	0,6	0,3	0,3	15,8	4,1	0,0	0,0	
C.16 – Produkcja wyrobów z drewna i korka, z wyłączeniem mebli; produkcja wyrobów ze słomy i materiałów	1 227,4	0,0	0,0	267,7	75,8	52,9	2,0	49,1	863,5	363,9	0,0	0,0	
C.17 – Produkcja papieru i wyrobów z papieru	1 010,4	0,0	3,1	58,6	36,7	36,1	1,4	33,5	641,2	369,2	0,0	0,0	
C.18 – Poligrafia i reprodukcja zapisanych nośników informacji	579,6	0,0	0,0	97,4	10,6	7,9	2,1	4,7	361,6	218,0	0,0	0,0	
C.19 – Wytwarzanie i przetwarzanie koksu i produktów rafinacji ropy naftowej	344,9	3,9	2,8	0,5	0,0	0,1	0,0	0,0	344,9	0,0	0,0	0,0	
C.20 – Produkcja chemikaliów i wyrobów chemicznych	2 141,4	72,4	0,6	1 021,2	12,3	106,2	87,9	5,5	2 027,7	113,7	0,0	0,000	
C.21 – Produkcja podstawowych substancji farmaceutycznych oraz leków i pozostałych wyrobów	338,2	0,0	0,0	22,1	2,4	1,5	0,4	0,9	308,8	29,4	0,0	0,0	
C.22 – Produkcja wyrobów z gumy	2 709,1	0,0	0,0	246,8	40,0	31,2	3,7	23,9	2 144,3	564,7	0,0	0,1	
C.23 – Produkcja wyrobów z pozostałych mineralnych surowców niemetalicznych	959,3	0,0	0,0	124,8	6,8	9,9	4,6	4,2	756,4	202,9	0,0	0,0	
C.24 – Produkcja metali	473,3	0,0	13,2	148,6	15,8	6,9	0,6	6,0	371,5	101,8	0,0	0,0	
C.25 – Produkcja metalowych wyrobów gotowych, z wyłączeniem maszyn i urządzeń	3 264,6	0,4	21,5	588,2	154,0	89,3	8,3	76,6	2 492,3	772,2	0,0	0,1	
C.26 – Produkcja komputerów, wyrobów elektronicznych i optycznych	341,2	0,0	42,8	24,3	3,3	3,8	0,3	2,9	290,4	50,8	0,0	0,0	
C.27 – Produkcja urządzeń elektrycznych	1 216,3	0,0	0,2	85,9	29,3	15,6	2,9	11,3	1 162,5	53,8	0,0	0,0	
C.28 – Produkcja maszyn i urządzeń, gdzie indziej niesklasyfikowana	950,0	3,2	0,0	280,1	20,4	22,8	5,4	15,7	754,5	195,5	0,0	0,0	
C.29 – Produkcja pojazdów samochodowych, przyczep i naczep	292,5	0,0	0,0	36,3	6,8	4,3	0,4	3,5	222,8	69,7	0,0	0,0	
C.30 – Produkcja pozostałego sprzętu transportowego	237,5	0,0	63,5	20,6	1,0	1,3	0,2	0,5	186,7	50,8	0,0	0,0	
C.31 – Produkcja mebli	521,3	0,0	0,0	159,5	13,7	12,7	5,2	6,4	401,4	119,9	0,0	0,0	
C.32 – Produkcja wyrobów, pozostała	1 891,3	0,0	4,3	228,2	17,6	13,4	1,7	10,4	1 775,0	116,1	0,0	0,2	
C.33 – Naprawa i instalowanie maszyn i urządzeń	81,7	0,0	0,0	10,1	1,4	0,4	0,1	0,3	81,6	0,1	0,0	0,0	



Wstęp

ING Bank Śląski

Nasze otoczenie

Nasze wyniki finansowe

Ład korporacyjny (G)

Bezpieczeństwo banku i klientów (G)

ING dla klientów (S)

ING dla środowiska (E)

ING dla społeczności (S)

ING dla pracowników (S)

O raporcie

Załączniki

Oświadczenie Zarządu

Wzór 1. 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 wyłączone z unijnych wskaźników referencyjnych dostosowanych do porozumienia paryskiego	w tym zrównoważone środowiskowo (CCM)	w tym etap 2	w tym ekspozycje nieobsługiwane		w tym etap 2	w tym ekspozycje nieobsługiwane		<= 5	> 5 <= 10	> 10 <= 20	Średni ważony > 20 termin zapadalności	
D – Wytwarzanie i zaopatrywanie w energię elektryczną, gaz, parę wodną i powietrze do układów klimatyzacyjnych	2 589,6	65,6	0,6	257,1	99,0	101,3	4,5	90,5	650,4	394,0	1 508,0	37,2	10
D35.1 – Wytwarzanie, przesyłanie, dystrybucja i handel energią elektryczną	2 587,0	65,6	0,6	256,8	97,8	101,0	4,5	90,2	647,8	394,0	1 508,0	37,2	10
D35.11 – Wytwarzanie energii elektrycznej	11,0	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	8,7	2,3	0,0	0,0	4
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	0,0	
D35.3 – Zaopatrywanie w parę wodną i powietrze do układów klimatyzacyjnych	2,6	0,0	0,0	0,3	1,2	0,3	0,0	0,3	2,6	0,0	0,0	0,0	0
E – Dostawa wody; gospodarowanie ściekami i odpadami oraz działalność związana z rekultywacją	637,1	0,0	0,0	54,3	35,1	25,1	1,3	22,6	516,8	120,3	0,0	0,0	3
F – Budownictwo	2 842,8	0,0	6,0	637,6	243,6	158,7	16,6	134,4	2 422,1	420,7	0,0	0,0	2
F.41 – Roboty budowlane związane ze wznoszeniem budynków	1 146,6	0,0	4,0	296,0	95,5	59,1	5,2	50,3	936,1	210,5	0,0	0,0	3
F.42 – Roboty związane z budową obiektów inżynierii lądowej i wodnej	785,1	0,0	1,5	134,6	82,0	55,4	2,9	51,2	734,0	51,1	0,0	0,0	2
F.43 – Roboty budowlane specjalistyczne	911,1	0,0	0,5	207,0	66,1	44,2	8,5	32,9	752,0	159,1	0,0	0,0	3
G – Handel hurtowy i detaliczny; naprawa pojazdów samochodowych i motocykli	14 441,0	403,2	0,2	1 917,2	644,5	459,9	32,2	405,0	12 533,6	1 903,1	0,0	4,3	2
H – Transport i gospodarka magazynowa	5 102,4	3,4	0,0	887,3	118,2	67,8	14,2	46,3	4 022,2	1 079,3	0,9	0,0	3
H.49 – Transport lądowy oraz transport rurociągowy	3 918,6	2,9	0,0	723,6	95,6	54,0	11,0	37,3	3 118,4	799,3	0,9	0,0	3
H.50 – Transport wodny	5,0	0,0	0,0	1,5	0,0	0,0	0,0	0,0	4,5	0,5	0,0	0,0	2
H.51 – Transport lotniczy	33,0	0,0	0,0	9,8	0,0	0,9	0,8	0,0	32,5	0,5	0,0	0,0	2
H.52 – Magazynowanie i działalność usługowa wspomagająca transport	1 070,6	0,5	0,0	150,4	21,3	11,7	2,2	8,1	798,2	272,4	0,0	0,0	3
H.53 – Działalność pocztowa i kurierska	75,2	0,0	0,0	2,0	1,3	1,2	0,2	0,9	68,6	6,6	0,0	0,0	1
I – Działalność związana z zakwaterowaniem i usługami gastronomicznymi	684,2	0,5	0,0	45,2	16,6	16,4	3,9	9,5	478,9	205,3	0,0	0,0	5
L – Działalność związana z obsługą rynku nieruchomości	8 442,2	12,3	0,0	1 616,1	219,2	150,7	7,9	137,2	6 829,1	1 613,1	0,0	0,0	3
Ekspozycje wobec sektorów innych niż sektory, które w dużym stopniu przyczyniają się do zmian klimatu*	9 598,8	7,3	19,5	918,2	255,0	199,6	27,5	152,6	8 626,3	895,7	76,8	0,0	3
K – Działalność finansowa i ubezpieczeniowa	32,9	0,0	0,0	6,7	1,0	1,8	0,5	1,2	27,7	5,2	0,0	0,0	4
Ekspozycje wobec innych sektorów (kody NACE J, M–U)	9 565,9	7,3	19,5	911,5	254,0	197,8	27,0	151,4	8 598,6	890,5	76,8	0,0	3
Ogółem	68 493,7	602,5	178,3	10 698,6	2 347,4	1 774,4	258,9	1 400,4	55 833,3	11 027,7	1 590,0	42,7	3

*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 działających w sektorach, które w dużym stopniu przyczyniają się do zmiany klimatu.

Wyszczególniliśmy również ekspozycje wobec podmiotów wyłączonych z unijnych wskaźników referencyjnych dostosowanych do porozumienia paryskiego (PAB – Paris Aligned Benchmarks) zgodnie z art. 12.1 lit. d)–g) oraz art.

12.2 Rozporządzenia delegowanego Komisji (UE) 2020/1818 z dnia 17 lipca 2020 r. uzupełniającego rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/1011 w odniesieniu do minimalnych norm dotyczących unijnych wskaźników referencyjnych transformacji klimatycznej i unijnych wskaźników referencyjnych dostosowanych do porozumienia paryskiego. Ekspozycja grupy kapitałowej banku wobec podmiotów wyłączonych z PAB na koniec 2023 wynosi 602,5 mln zł. Ze względu na zmianę metodyki identyfikacji klientów podlegających wyłączeniu względem podejścia zastosowanego przed rokiem, wartość zaangażowania nie jest porównywalna do danych



ujawnionych w raporcie za 2022 rok. Podejście przyjęte przez nas w raportowaniu za 2023 rok jest bardziej precyzyjnie. W konsekwencji, liczba zidentyfikowanych klientów znacząco wzrosła. Niemniej jednak, lista klientów wyselekcjonowana na potrzeby raportowania za 2023 rok uwzględnia wszystkie podmioty ujęte w wyłączeniach z PAB zidentyfikowane na potrzeby raportowania za 2022 rok.

W przypadku art. 12.1 dokonaliśmy wyboru ekspozycji na podstawie:

- wewnętrznej listy klientów, których działalność jest związana z węglem energetycznym lub produkcją energii; oraz

- selekcji po kodach PKD - dla działalności związanych z poszukiwaniem, wydobywaniem, dystrybucją lub rafinacją paliw olejowych lub gazowych.

W zakresie artykułu 12.2 nie dokonaliśmy takiej weryfikacji ze względu na brak danych. Pracujemy jednak nad pozyskaniem takich informacji pochodzących od wybranego administratora PAB, co może mieć wpływ na nasze przyszłe ujawnienia i ich porównywalność w czasie.

Po przeliczeniu danych za 2022 rok wg zaktualizowanego podejścia, ekspozycja obniżyła się o 47% r/r i stanowi 0,9% naszej ekspozycji bilansowej brutto ogółem wobec przedsiębiorstw niefinansowych (według wartości wykazanej w tabeli powyżej).

Wzór 2. 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	87 473,7	30 640,3	28 132,5	6 558,3	4 978,2	59,1	115,6	-	-	-	-	-	-	-	73 637,6	76,9%
W tym kredyty zabezpieczone nieruchomościami komercyjnymi	30 462,3	254,5	12 735,4	1 598,8	1 776,2	44,7	95,1	-	-	-	-	-	-	-	24 972,2	44,1%
W tym kredyty zabezpieczone nieruchomościami mieszkalnymi	57 011,4	30 385,8	15 397,1	4 959,4	3 202,0	14,4	20,5	-	-	-	-	-	-	-	48 665,4	93,8%
W tym zabezpieczenie uzyskane przez przejęcie: nieruchomości mieszkalnych i komercyjnych	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
W tym szacowany poziom efektywności energetycznej (wskaźnik charakterystyki energetycznej w kWh/m² zabezpieczenia)	56 647,9	24 049,0	22 657,5	5 372,5	4 568,8	0,0	0,0	-	-	-	-	-	-	-	56 647,9	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 w oparciu o posiadane informacje pochodzące ze świadectw charakterystyki energetycznej budynków lub w przypadku ich braku, na bazie

metodologii własnej opartej o rok budowy nieruchomości oraz o korespondującymi z nim przepisami techniczno-budowlanymi. Oznacza to, że w przypadku nieruchomości, dla których szacowaliśmy efektywność energetyczną, 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 (Wzór 5)



Wzór 5. 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												
		Podział według klas zapadalności (lata)					Wartość bilansowa brutto					Skumulowana utrata wartości		
							Średni ważony termin zapadalności	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
		<= 5	> 5 <= 10	> 10 <= 20	> 20									
A – Rolnictwo, leśnictwo i rybactwo	1 355,2	10,6	0,0	0,0	0,0	0,37						8,7	1,7	
B – Górnictwo i wydobywanie	297,6	18,2	0,8	0,0	0,1	1,67	14,7	4,3	0,1	7,6	0,0	0,1	0,1	0,0
C – Przetwórstwo przemysłowe	22 502,6	2 083,6	144,6	0,0	7,5	0,81	1 855,1	316,1	64,5	416,2	32,4	49,2	26,3	17,6
D – Wytwarzanie i zaopatrywanie w energię elektryczną, gaz, parę wodną i powietrze do układów klimatyzacyjnych	2 589,6	144,2	27,8	785,7	13,7	0,31	492,6	386,0	92,8	108,8	23,8	25,5	1,8	22,2
E – Dostawa wody; gospodarowanie ściekami i odpadami oraz działalność związana z rekultywacją	637,1	28,5	1,1	0,0	0,2	1,36	28,3	1,3	0,1	1,0	0,8	0,9	0,1	0,7
F – Budownictwo	2 842,8	96,2	15,7	0,0	1,5	0,64	100,9	11,5	1,1	16,1	9,4	7,5	1,1	6,0
G – Handel hurtowy i detaliczny; naprawa pojazdów samochodowych i motocykli	14 441,0	1 074,0	91,6	0,0	6,4	0,41	942,9	222,6	6,5	117,2	40,0	27,7	1,2	25,0
H – Transport i gospodarka magazynowa	5 102,4	416,9	104,0	0,9	1,3	1,89	458,3	57,2	7,5	55,5	12,5	7,4	1,4	5,3
L – Działalność związana z obsługą rynku nieruchomości	8 442,2	10,3	1,4	0,0	0,3	0,02	11,2	0,7	0,1	3,7	0,0	1,3	0,0	1,2
Kredyty zabezpieczone nieruchomościami mieszkalnymi	57 011,4	15,3	16,5	131,5	337,5	21,18	0,0	500,8	0,0	43,0	413,0	1,9	0,6	0,8
Kredyty zabezpieczone nieruchomościami komercyjnymi	30 462,3	64,1	38,3	2,8	2,3	0,17	0,0	107,4	0,0	16,5	0,8	1,6	0,6	0,7
Odzyskane zabezpieczenia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Inne odpowiednie sektory	10 283,0	1 563,9	26,2	47,5	6,9	0,00	1 244,8	338,9	60,8	76,7	19,3	17,8	2,1	13,1



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.

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. W tabeli nie uwzględniliśmy w żaden sposób faktu ubezpieczenia nieruchomości od ryzyka fizycznego (niemniej jednak wskazujemy, że dla detalicznych kredytów hipotecznych spodziewamy się szybko zwiększyć udział kredytów z ubezpieczeniem od powodzi ze względu na wprowadzenie takiego wymogu dla odnowień polis i dla nowej sprzedaży).

Dla wskazywania ryzyka fizycznego ekspozycji zabezpieczonej główną różnicą pomiędzy metodyką zastosowaną przez nas dla danych za rok 2022, a ta zastosowaną dla danych za rok 2023, jest wykorzystanie dwóch różnych źródeł danych – w roku 2022 zastosowaliśmy dane pochodzący od firmy Ambiental, natomiast w 2023 zastosowaliśmy dane pochodzący z narzędzia wewnętrznego Physical Risk Tool. W obydwu przypadkach głównym zagrożeniem fizycznym, na które wrażliwy okazał się nasz portfel zabezpieczeń była powódź i w obydwu przypadkach udział ekspozycji z ryzykiem był niższy niż 1%.

Dla wskazania ryzyka fizycznego ekspozycji niezabezpieczonej wobec klientów korporacyjnych w 2022 roku posługiwaliśmy się heatmapami. Było to podejście bardzo ogólne, w którym jeśli dany sektor uznany został za wrażliwy na ryzyko fizyczne, to cała ekspozycja z tego sektora wskazywana była jako wrażliwa. Zatem było to całkowicie niezależne od miejsca prowadzenia działalności przez klientów segmentu korporacyjnego. Choć w metodyce za 2023 rok nadal nie posługujemy się dokładnym adresem prowadzenia działalności, to jednak poprawiliśmy precyzję oszacowania: albo stosujemy uproszczenie, które jest próbą wskazania tego miejsca, albo stosujemy szacunek, który jest próbą wskazania udziału ekspozycji z ryzykiem według miejsc faktycznie narażonych na ryzyko fizyczne. W obydwu przypadkach wykorzystywane są dane z Physical Risk Tool.

Nowa metoda, choć lepiej różnicująca ekspozycję w ramach danego sektora niż ta zastosowana w roku poprzednim, jest wciąż oparta na uproszczeniach i szacunkach, dlatego wynik analizy należy potraktować jako przybliżenie. Będziemy kontynuować prace nad zwiększeniem precyzji wyliczeń.

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 2023 roku, nie posiadaliśmy żadnego bezpośredniego zaangażowania w żadną z tych 20 spółek ani żadnego zaangażowania z tytułu umów kredytowych w podmioty z nimi powiązane.



Wskaźniki PAI według SFDR

Wskaźniki SFDR* (Sustainable Finance Disclosure Regulation) Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego jako podmiotu, w który dokonano inwestycji

Tabela 1 – Oświadczenie dotyczące głównych niekorzystnych skutków decyzji inwestycyjnych dla czynników zrównoważonego rozwoju

Wskaźnik niekorzystnych skutków dla czynników zrównoważonego rozwoju			Jednostki miary	2023 rok
Wskaźniki dotyczące klimatu i inne wskaźniki środowiskowe				
Emisje gazów cieplarnianych	1	Emisje gazów cieplarnianych	Emisje gazów cieplarnianych zakresu I	3 795 [tony CO ₂ e]
			Emisje gazów cieplarnianych zakresu II	4 431 – <i>market-based</i> / 19 444 – <i>location-based</i> [tony CO ₂ e]
			Emisje gazów cieplarnianych zakresu III	9 694 062 – <i>market-based</i> / 9 697 694 – <i>location-based</i> [tony CO ₂ e]
			Całkowite emisje gazów cieplarnianych	9 702 289 – <i>marked-based</i> / 9 720 933 – <i>location-based</i> [tony CO ₂ e]
	2	Ślad węglowy	Całkowite emisje gazów cieplarnianych	9 702 289 – <i>marked-based</i> / 9 720 933 – <i>location-based</i> [tony CO ₂ e]
	3	Intensywność emisji gazów cieplarnianych	Emisje CO ₂ e z zakresu I - III na 1 mln zł dochodów Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego	908 658 – <i>marked-based</i> / 910 404 – <i>location-based</i> [tony CO ₂ e]
	4	Ekspozycja z tytułu przedsiębiorstw działających w sektorze paliw kopalnych		Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego nie prowadzi działalności w sektorze paliw kopalnych.
	5	Udział zużytej i wyprodukowanej energii ze źródeł nieodnawialnych	Udział energii ze źródeł nieodnawialnych zużytej i wyprodukowanej w stosunku do zasobów energii ze źródeł odnawialnych, wyrażony jako odsetek zasobów energii ogółem	3,93% (dla 96,07% pozostałej energii bank posiada certyfikaty pochodzenia).
	6	Intensywność zużycia energii przypadająca na dany sektor o znacznym oddziaływaniu na klimat	Zużycie energii wyrażone w GWh	Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego nie prowadzi działalności w sektorach o znacznym oddziaływaniu na klimat.
Różnorodność biologiczna	7	Działania mające niekorzystny wpływ na obszary wrażliwe pod względem bioróżnorodności	Spółki posiadające obiekty prowadzące działalność na obszarach wrażliwych pod względem bioróżnorodności lub w pobliżu takich obszarów, w przypadku gdy ich działalność ma niekorzystny wpływ na te obszary	Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego nie prowadzi działalności na obszarach wrażliwych pod względem bioróżnorodności lub w pobliżu takich obszarów.
Woda	8	Emisje do wody	Tony emisji do wody - wskaźnik wyrażony jako średnia ważona	Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego nie generuje emisji substancji priorytetowych zdefiniowanych w art. 2 ust. 30 dyrektywy 2000/60/WE Parlamentu Europejskiego i Rady (6) oraz bezpośrednich emisji azotanów, fosforanów i pestycydów.



Odpady	9	Wskaźnik odpadów niebezpiecznych i odpadów promieniotwórczych	Tony odpadów niebezpiecznych i odpadów promieniotwórczych - wskaźnik wyrażony jako średnia ważona	0,944 tony
Jednostki miary			2023 rok	
Wskaźniki w zakresie kwestii społecznych i pracowniczych, kwestii dotyczących poszanowania praw człowieka oraz przeciwdziałania korupcji i przekupstwu				
Kwestie społeczne i pracownicze	10	Naruszenia zasad inicjatywy Global Compact i Wytycznych Organizacji Współpracy Gospodarczej i Rozwoju (OECD) dla przedsiębiorstw wielonarodowych	Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego monitoruje przestrzeganie zasad inicjatywy Global Compact i Wytycznych OECD dla przedsiębiorstw wielonarodowych. W 2023 roku w obszarze z zakresu prawa pracy pojawił się jeden prawomocny wyrok z tytułu niezgodnego z prawem rozwiązania stosunku pracy – brak konsultacji ze związkami zawodowymi. W tej sprawie podjęto działania naprawcze oraz wdrożono dodatkowe mechanizmy kontrolne, aby tego typu zdarzenia nie wystąpiły w przyszłości.	
	11	Brak procesów i mechanizmów kontroli służących nadzorowaniu przestrzegania zasad inicjatywy Global Compact i Wytycznych OECD dla przedsiębiorstw wielonarodowych	Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego przeprowadziła analizę wytycznych OECD dla przedsiębiorstw wielonarodowych oraz wytycznych ONZ dotyczących biznesu i praw człowieka, w tym zasad i praw określonych w ośmiu podstawowych konwencjach wskazanych w Deklaracji Międzynarodowej Organizacji Pracy. Efektem analizy było potwierdzenie procesów i zapewnienie przestrzegania wytycznych w wewnętrznych regulacjach. Dodatkowo, ING Bank Śląski w 2023 roku formalnie przystąpił do United Nations Global Compact (UN Global Compact) - największej, światowej inicjatywy Sekretarza Generalnego ONZ, skupiającej liderów zrównoważonego biznesu.	
	12	Średnia nieskorygowana luka płacowa między kobietami a mężczyznami	32% - stosunek różnicy pomiędzy średnim wynagrodzeniem mężczyzn i kobiet do średniego wynagrodzenia mężczyzn wg metodyki EBA (wskaźnik nieskorygowany).	
	13	Zróżnicowanie członków zarządu ze względu na płeć - średni stosunek liczby kobiet do liczby mężczyzn zasiadających w zarządach spółek, wyrażony jako odsetek wszystkich członków zarządu	50% w ING Banku Śląskim.	
	14	Ekspozycja z tytułu kontrowersyjnych rodzajów broni (miny przeciwpiechotne, amunicja kasetowa, broń chemiczna i broń biologiczna)	Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego nie finansuje podmiotów zaangażowanych w produkcję lub sprzedaż kontrowersyjnych rodzajów broni.	
Wskaźniki mające zastosowanie do inwestycji w obligacje skarbowe i obligacje emitowane na szczeblu ponadnarodowym				
Kwestie z zakresu ochrony środowiska	15	Intensywność emisji gazów cieplarnianych w przypadku państw, w których obligacje zainwestowano	Nie dotyczy.	
Kwestie społeczne	16	Liczba państw, w których obligacje zainwestowano i których dotyczy problem naruszeń w sferze społecznej	Nie dotyczy.	
Wskaźniki mające zastosowanie do inwestycji w nieruchomości				
Paliwa kopalne	17	Ekspozycja z tytułu paliw kopalnych w związku z nieruchomościami	Nie dotyczy.	
Efektywność energetyczna	18	Ekspozycja z tytułu nieruchomości nieefektywnych energetycznie	Nie dotyczy.	

* Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/2088 z 27 listopada 2019 roku w sprawie ujawniania informacji związanych ze zrównoważonym rozwojem w sektorze usług finansowych.



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 informacje o terminowości spłat zobowiązań finansowych osób fizycznych i prawnych.

BION - Badanie i Ocena Nadzorcza - Jedno z narzędzi nadzorczych KNF. Celem procesu BION jest identyfikacja wielkości i charakteru ryzyka, na jakie narażony jest bank, ocena jakości procesu zarządzania ryzykiem, ocena poziomu kapitału pokrywającego ryzyko wynikające z działalności banku oraz zarządzania bankiem.

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.

Dyrektywa BRR - 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.

EBA - Ang. *European Banking Authority* - Europejski Urząd Nadzoru Bankowego.

ESG - Ang. *Environmental, Social, Government* - 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 (faktorańców) należnych im od kontrahentów (odbiorców) z tytułu dostaw i usług.

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.

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.



Wstęp

ING Bank Śląski

Nasze otoczenie

Nasze wyniki finansowe

Ład korporacyjny (G)

Bezpieczeństwo banku i klientów (G)

ING dla klientów (S)

ING dla środowiska (E)

ING dla społeczności (S)

ING dla pracowników (S)

O raporcie

Załączniki

Oświadczenie Zarządu

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.

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.

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.

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.

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.

Myślenie zintegrowane (ang. Integrated thinking) - Aktywne uwzględnianie przez organizację relacji między jej różnymi jednostkami operacyjnymi i funkcjonalnymi oraz kapitałami - zasobami i relacjami, z których organizacja korzysta w swojej działalności biznesowej, lub na które wpływa. Zintegrowane myślenie prowadzi do zintegrowanego podejmowania decyzji i działań, które uwzględniają tworzenie, zachowanie lub erozję wartości w krótkim, średnim i długim okresie dla organizacji, kapitałów i otoczenia zewnętrznego.

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.

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 kredytów w etapie 3 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.

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.

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.

Udział kredytów w etapie 3 oraz POCI - 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.

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.

WIRON 1M Stopa Składana – wskaźnik referencyjny, który jest ustalany zgodnie z Regulaminem Rodziny Indeksów Składanych WIRON. Administratorem wskaźnika jest GPW Benchmark SA z siedzibą w Warszawie. Więcej o aktualnej wartości oraz sposobie opracowywania wskaźnika WIRON na stronie administratora: <https://gpwbenchmark.pl/>

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.

Wskaźnik zwrotu z kapitału własnego (ROE) – skorygowany o MCFH – 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).

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
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 7 października 2022 roku o zmianie ustawy o podatku dochodowym od osób prawnych oraz niektórych innych ustaw	1 stycznia 2023 roku	Na mocy niniejszej ustawy wprowadzono następujące modyfikacje w przepisach podatkowych: <ul style="list-style-type: none">• uchylono przepisy dotyczące „ukrytej dywidendy” wprowadzone ustawą z 29 października 2021 roku (tzw. Polski Ład 1.0) na podstawie dodanego wówczas art. 16 ust. 1 pkt 15b oraz ust. 1d i 1e do ustawy o podatku dochodowym od osób prawnych,• zmieniono i doprecyzowano przepisy o podatku od przerzuconych dochodów,• złagodzono przepisy w zakresie podatku u źródła (WHT), m.in. przez wydłużenie terminów do złożenia tzw. oświadczenia pierwotnego i oświadczenia następczego,• uchylono obowiązek stosowania zasady ceny rynkowej oraz obowiązek dokumentacyjny do pośrednich transakcji krajowych na gruncie cen transferowych,• wydłużono termin na składanie comiesięcznego pliku JPK_CIT.
Ustawa z dnia 16 listopada 2022 roku o zmianie ustawy o podatku od niektórych instytucji finansowych oraz niektórych innych ustaw	1 stycznia 2023 roku	W oparciu o nowelizację doszło do wyłączenia z podstawy opodatkowania w podatku od niektórych instytucji finansowych wartości aktywów wynikających z tzw. transakcji odkupu, których przedmiotem są skarbowe papiery wartościowe.
Ustawa z dnia 1 grudnia 2022 roku o Systemie Informacji Finansowej	10 lutego 2023 roku	Ustawa przewiduje utworzenie Systemu Informacji Finansowej. Instytucje zobowiązane, tj. m.in. banki krajowe będą zobowiązane do przekazywania do Systemu Informacji Finansowej wskazanych w ustawie informacji o rachunkach, a także umowach o przechowywanie przedmiotów i papierów wartościowych oraz udostępnienie skrytki sejfowej.
Ustawa z dnia 1 grudnia 2022 roku o zmianie ustawy – Kodeks pracy oraz niektórych innych ustaw	7 kwietnia 2023 roku	Ustawa dotyczy w szczególności wprowadzenia pracy zdalnej jako stałej formy świadczenia pracy umocowanej w Kodeksie pracy.
Ustawa z dnia 9 marca 2023 roku o zmianie ustawy – Kodeks postępowania cywilnego oraz niektórych innych ustaw	1 lipca 2023 roku	Zmiany w postępowaniu cywilnym obejmują m.in. nowy tryb postępowania w sprawach z udziałem konsumentów, a także zmianę właściwości miejscowej sądów w sprawach o roszczenia konsumentów związane z zawarciem umowy kredytu waloryzowanego, denominowanego lub indeksowanego do waluty innej niż waluta polska.
Ustawa z dnia 26 maja 2023 roku o zmianie ustawy o podatku od towarów i usług oraz niektórych innych ustaw	1 lipca 2023 roku	Nowelizacja ustawy określona mianem pakietu SLIM VAT 3 wprowadziła zmiany m.in. w zakresie:



1 stycznia 2024 roku

- zwiększenia kwoty pozwalającej na uznanie, że proporcja odliczenia określona przez podatnika wynosi 100%, w sytuacji gdy proporcja ta przekroczyła u niego 98%, z 500 zł do 10 000 zł,
- skorzystania z opcji rezygnacji z dokonania korekty, jeżeli różnica między proporcją wstępną a ostateczną nie przekracza 2 punktów procentowych, z uwzględnieniem nieznacznej wartości tej kwoty,
- likwidacji obowiązku uzgadniania z naczelnikiem urzędu skarbowego w formie protokołu, proporcji do odliczenia podatku naliczonego, a w to miejsce wprowadza wymóg zawiadomienia naczelnika urzędu skarbowego o przyjętej proporcji,
- doprecyzowania zasad stosowania kursu przeliczeniowego dla faktur korygujących w przypadku, gdy faktura została wystawiona w walucie obcej,
- rezygnacji z obligatoryjnego wydawania przez organy podatkowe postanowień w sprawie zaliczenia wpłaty/ nadpłaty/ zwrotu podatku na poczet zaległości podatkowych i odsetek za zwłokę na rzecz wydawania tych postanowień przez organy podatkowe na wniosek podatników.

W zakresie podatków dochodowych znowelizowane przepisy odnoszą się do takich kwestii jak:

- zmiana sposobu rozliczania podatku od dochodów z funduszy inwestycyjnych,
- doprecyzowanie obowiązków płatnika WHT,
- określenie zasad opodatkowania przychodów z wykupu przez emitenta obligacji, od których są należne świadczenia okresowe, etc.

[Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 14 czerwca 2023 roku w sprawie odwołania na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej stanu zagrożenia epidemicznego](#)

1 lipca 2023 roku

- Mocą rozporządzenia doszło do odwołania stanu zagrożenia epidemicznego co poskutkowało zniesieniem szczególnych rozwiązań związanych z tym stanem, wśród których wymienić należy:
- przywrócenie standardowego, tj. 3 miesięcznego terminu na wydanie interpretacji indywidualnej,
 - rozpoczęcie biegu terminów na raportowanie krajowych schematów podatkowych,
 - przywrócenie standardowego terminu na złożenie zawiadomienia ZAW-NR, który wynosi 7 dni,
 - konieczność stosowania z dniem 1 września 2023 roku przez płatników zryczałtowanego podatku dochodowego aktualnych certyfikatów rezydencji podatkowej.

[Ustawa z dnia 26 maja 2023 roku o aplikacji mObywatel](#)

14 lipca 2023 roku

Ustawa przewiduje zrównanie pod względem prawnym dokumentów cyfrowych obsługiwanych w aplikacji mObywatel z dokumentami w tradycyjnej formie. W szczególności obejmuje to doprecyzowanie warunków wykorzystywania i uznawania dokumentu elektronicznego, obsługiwanego przy użyciu aplikacji mObywatel, który ma służyć jako mobilny dokument tożsamości.

[Ustawa z dnia 7 lipca 2023 roku o zmianie niektórych ustaw w celu ograniczania niektórych skutków kradzieży tożsamości](#)

22 lipca/17 listopada 2023 roku/1 czerwca 2024 roku

Przewidziane w ustawie rozwiązania umożliwiają osobie, której dane dotyczą, nieodpłatne zastrzeżenie oraz cofnięcie zastrzeżenia numeru PESEL. Ustawa nakłada na banki obowiązek weryfikacji czy numer PESEL jest zastrzeżony m.in. przed zawarciem lub zmianą określonych umów.



[Ustawa z dnia 16 sierpnia 2023 roku o zmianie niektórych ustaw w związku z zapewnieniem rozwoju rynku finansowego oraz ochrony inwestorów na tym rynku](#)

29 września 2023 roku

Ustawa zmieniła wiele przepisów z obszaru rynku finansowego, w tym Prawo bankowe, ustawę o obrocie instrumentami finansowymi, ustawę o usługach płatniczych, ustawę o funduszach inwestycyjnych, czy ustawę o obligacjach. Zmiany dotyczą m.in. katalogu czynności bankowych, zasad outsourcingu bankowego, a także udzielania wyjaśnień dotyczących dokonanej oceny zdolności kredytowej wnioskującego. Ustawa wprowadza również tzw. jednolitą licencję bankową, umożliwiającą prowadzenie przez banki działalności maklerskiej na podstawie statutu, bez konieczności uzyskania dodatkowego zezwolenia na prowadzenie działalności maklerskiej.

[Rekomendacja J dotycząca zasad gromadzenia i przetwarzania przez banki danych o rynku nieruchomości](#)

31 grudnia 2023 roku/31 marca 2024 roku

Nowa Rekomendacja J zastąpi dokument z 2012 roku. Rekomendacja J to zbiór dobrych praktyk w zakresie gromadzenia i przetwarzania przez banki danych o rynku nieruchomości, zawartych w wewnętrznych i zewnętrznych bazach danych, wspomagających proces zarządzania ryzykiem związanym z ekspozycjami kredytowymi zabezpieczonymi hipotecznie.

[Rekomendacja A dotycząca zarządzania przez banki ryzykiem związanym z działalnością na instrumentach pochodnych](#)

31 grudnia 2023 roku

Nowa rekomendacja zastąpi Rekomendację A z 2010 roku. Postanowienia Rekomendacji A to zbiór dobrych praktyk dotyczących obowiązków i odpowiedzialności zarządu oraz rady nadzorczej, identyfikacji i oceny ryzyka, monitorowania, systemu kontroli wewnętrznej oraz kontrolowania i raportowania w zakresie ryzyka związanego z instrumentami pochodnymi.

[Ustawa z dnia 14 kwietnia 2023 roku o zmianie ustawy o podatku od towarów i usług oraz niektórych innych ustaw \(Dz. U. z 2023 roku, poz. 996\)](#)

1 stycznia 2024 roku

Nowelizacja ma za zadanie uszczelnienie systemu podatku VAT w sektorze handlu elektronicznego. W rezultacie wprowadza się CESOP, którym będzie Centralny Elektroniczny System Informacji Płatniczej, czyli nowy obowiązek raportowy instytucji płatniczych. Banki krajowe, oddziały banków zagranicznych, instytucji kredytowych, instytucji płatniczych i SKOK-i obowiązane będą prowadzić, przechowywać i przysyłać do szefa KAS ewidencję płatności transgranicznych, jeżeli dostawca usług płatniczych zrealizuje w ciągu kwartału więcej niż 25 płatności na rzecz tego samego odbiorcy. Raportowanie odbywać się będzie w cyklach kwartalnych.

[Ustawa z dnia 16 czerwca 2023 roku o zmianie ustawy o podatku od towarów i usług oraz niektórych innych ustaw](#)

1 lipca 2024 roku

Ustawa wprowadza obowiązek fakturowania elektronicznego, z wykorzystaniem Krajowego Systemu e-Faktur (KSeF) dla wszystkich zarejestrowanych w Polsce, tzw. czynnych podatników VAT. Nowe przepisy wprowadzają w życie liczne zmiany, które będą bezpośrednio wpływały na obowiązki związane z fakturowaniem, w szczególności w zakresie wystawiania, wysyłania i otrzymywania tzw. faktur ustrukturyzowanych, czyli faktur wystawianych za pośrednictwem platformy rządowej – KSeF.



Oświadczenie Zarządu

Prawdziwość i rzetelność prezentowanych sprawozdań

Wedle najlepszej wiedzy Zarządu Banku, dane finansowe za 2023 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 2023 roku.

W opinii Zarządu, niniejsze Sprawozdanie Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej ING Banu Śląskiego w 2023 roku zostało przygotowane zgodnie z wytycznymi w zakresie raportowania zintegrowanego (*The International <IR> Framework*).



PODPISY CZŁONKÓW ZARZĄDU ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A.

2024-03-06	Brunon Bartkiewicz Prezes Zarządu Banku	Podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym
2024-03-06	Joanna Erdman Wiceprezes Zarządu Banku	Podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym
2024-03-06	Marcin Giżycki Wiceprezes Zarządu Banku	Podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym
2024-03-06	Bożena Graczyk Wiceprezes Zarządu Banku	Podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym
2024-03-06	Ewa Łuniewska Wiceprezes Zarządu Banku	Podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym
2024-03-06	Michał H. Mrożek Wiceprezes Zarządu Banku	Podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym
2024-03-06	Sławomir Soszyński Wiceprezes Zarządu Banku	Podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym
2024-03-06	Alicja Żyła Wiceprezes Zarządu Banku	Podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym