

**Wyciąg - sprawozdanie Zarządu
z działalności Grupy Kapitałowej
ING Banku Śląskiego S.A. w 2020 r.**

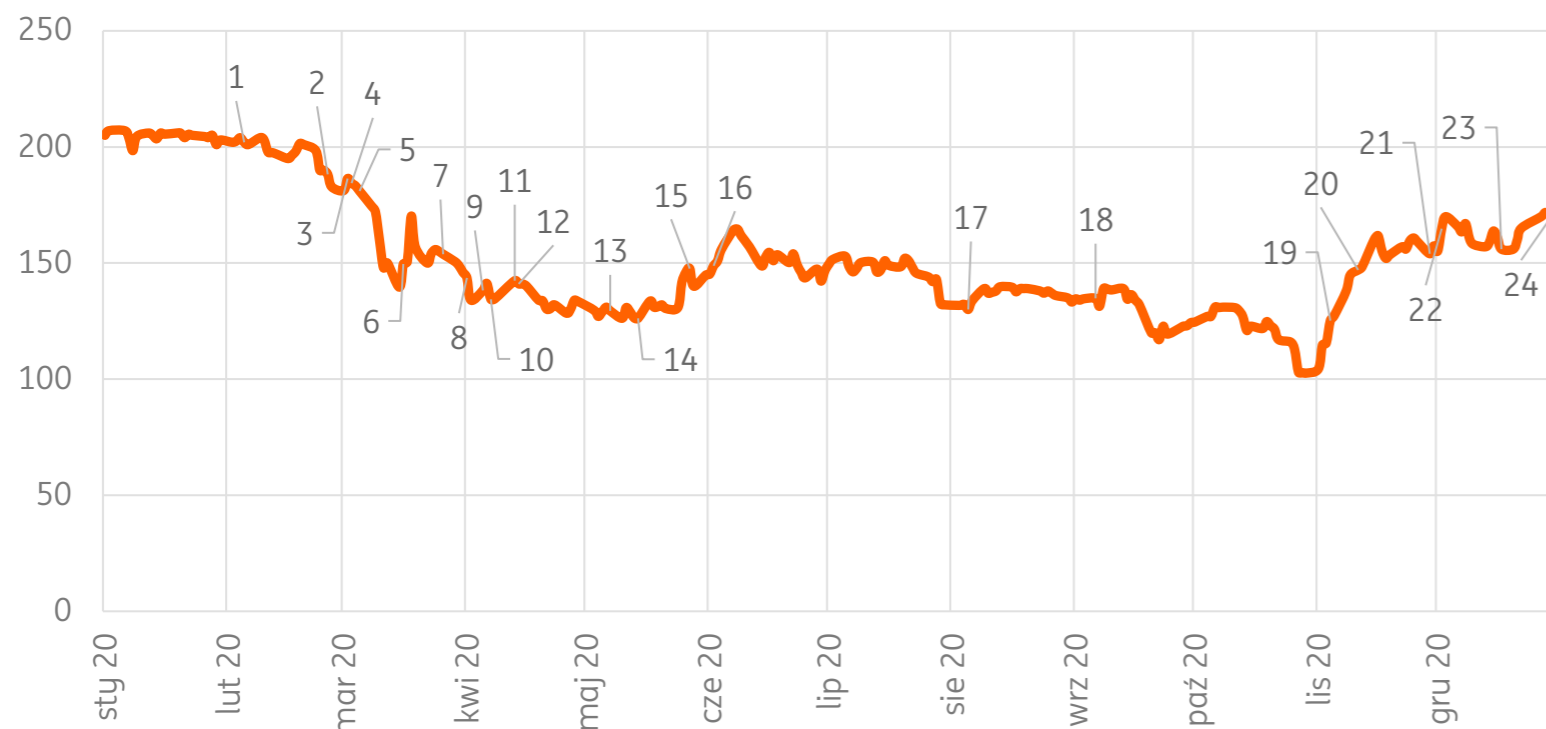
(Obejmujące sprawozdanie z działalności ING Banku Śląskiego S.A.)



Kluczowe informacje

Wydarzenia 2020 roku

Kurs akcji ING Banku Śląskiego S.A. w 2020 roku (zł)



- 1 **6 lutego** – publikacja wstępnych, niezaudytowanych wyników finansowych za IV kwartał 2019 roku ([link](#)).
- 2 **27 lutego** – rezygnacja Pana Ad Kas z funkcji członka Rady Nadzorczej ([link](#)).
- 3 **3 marca** – rezygnacja Pana Normana Tambacha z funkcji członka Rady Nadzorczej ([link](#)).
- 4 **4 marca** – pierwszy potwierdzony przypadek koronawirusa w Polsce ([link](#)), w kolejnych dniach marca wprowadzono kolejne ograniczenia w zakresie przemieszczania się, czy działalności gospodarczej („lockdown”).
- 5 **6 marca** – publikacja raportu rocznego za 2019 rok ([link](#)).
- 6 **17 marca** – decyzja RPP w zakresie obniżenia stóp procentowych oraz obniżenia stopy rezerwy obowiązkowej (stopa referencyjna została obniżona z 1,5% do 1,0%, a rezerwa obowiązkowa z 3,5% do poziomu stopy referencyjnej; [link](#)).

- 7 **27 marca** – publikacja raportu bieżącego z informacją o wpływie epidemii koronawirusa na działalność naszego banku ([link](#)).
- 8 **2 kwietnia** – Zwyczajne Walne Zgromadzenie akcjonariuszy naszego banku, powołanie członków Rady Nadzorczej (Pana Remco Nielanda i Pani Susan Poot) oraz powołanie Zarządu na nową kadencję ([link](#)).
- 9 **6 kwietnia** – podwyższenie ratingów kredytowych przez agencję Fitch ([link](#)).
- 10 **8 kwietnia** – decyzja RPP w zakresie obniżenia stóp procentowych (stopa referencyjna została obniżona z 1,0% do 0,5%; [link](#)).
- 11 **10 kwietnia** – informacja w zakresie rocznej składki na fundusz przymusowej restrukturyzacji BFG ([link](#)).
- 12 **15 kwietnia** – aktualizacja raportu bieżącego z informacją o wpływie epidemii koronawirusa na działalność naszego banku ([link](#)).
- 13 **8 maja** – publikacja raportu okresowego za I kwartał 2020 roku ([link](#)).
- 14 **15 maja** – powołanie Pana Michała Mrożka do Zarządu ([link](#)).
- 15 **28 maja** – decyzja RPP w zakresie obniżenia stóp procentowych (stopa referencyjna została obniżona z 0,5% do 0,1%; [link](#)).
- 16 **3 czerwca** – aktualizacja raportu bieżącego z informacją o wpływie epidemii koronawirusa na działalność naszego banku ([link](#)).
- 17 **6 sierpnia** – publikacja raportu okresowego za II kwartał 2020 roku ([link](#)).
- 18 **7 września** – decyzja KNF w zakresie odmówienia zgody na powierzenie Joannie Erdman funkcji członka Zarządu nadzorującego zarządzanie ryzykiem w naszym banku ([link](#)).
- 19 **5 listopada** – publikacja raportu okresowego za III kwartał 2020 roku ([link](#)).
- 20 **12 listopada** – rezygnacja Pana Michała Bolesławskiego z funkcji Wiceprezesa Zarządu ([link](#)).
- 21 **30 listopada** – rezygnacja Pana Lorenzo Tassan-Bassut z funkcji Wiceprezesa Zarządu ([link](#)).
- 22 **3-4 grudnia** – awaria naszego systemu brokerskiego Makler ([link](#)).
- 23 **18 grudnia** – powołanie Pani Ewy Łuniewskiej na stanowisko Wiceprezesa Zarządu ([link](#)).
- 24 **31 grudnia** – wszczęcie przymusowej restrukturyzacji Idea Bank S.A. przez Bankowy Fundusz Gwarancyjny ([link](#)).

Liczby 2020 roku

Zysk netto	Skorygowany zwrot na kapitale własnym (ROE) – skorygowane o MCFH
1 337,6 mln zł	9,4%
Liczba klientów ogółem	Wartość sprzedaży kredytów hipotecznych
4,7 mln	11,4 mld zł
Wartość sfinansowanych projektów OZE	Kwota zebrana i przeznaczona na darowizny dla służby zdrowia
920 mln zł	7,1 mln zł

Najważniejsze liczby					
	2016	2017	2018	2019	2020
Obszar finansowy					
Marża odsetkowa	2,67%	2,88%	2,92%	2,95%	2,63%
Udział kosztów w przychodach	48,5%	44,8%	44,5%	43,1%	44,3%
Marża kosztów ryzyka	0,40%	0,50%	0,52%	0,54%	0,88%
Zwrot na kapitale własnym (ROE)	11,7%	12,7%	12,5%	11,6%	7,6%
Wskaźnik kredyty / depozyty	81,5%	83,8%	87,6%	90,7%	82,6%
Wskaźnik jakości aktywów	2,6%	2,8%	2,8%	3,0%	3,3%
Łączny współczynnik kapitałowy	14,73%	16,71%	15,58%	16,87%	18,72%
Obszar biznesowy					
Liczba klientów segmentu detalicznego (mln)	3,95	4,18	4,42	4,05	4,24
Liczba klientów segmentu korporacyjnego (tys.)	377,7	412,2	439,4	454,7	485,9
Udział rynkowy w kredytach	6,71%	7,31%	8,05%	8,75%	9,30%
Udział rynkowy w depozytach	8,27%	8,68%	9,07%	9,28%	9,61%
Liczba klientów indywidualnych korzystająca z bankowości mobilnej (Moje ING, tys.)	1 048	1 462	1 754	2 082	2 334
Liczba klientów korporacyjnych korzystająca z bankowości mobilnej (ING Business, tys.)	11,7	16,4	20,8	26,6	33,4
Liczba oddziałów bez tradycyjnej obsługi kasowej	102	88	97	147	155
Obszar niefinansowy					
Emisja gazów cieplarnianych (tony CO2e) – scope 1	542	462	385	271	203
Zużycie prądu (MWh)	33 769	31 531	30 559	31 921	27 666
Odsetek kobiet na kierowniczych stanowiskach	53%	52%	52%	50%	49%
Godziny przeznaczone przez pracowników na wolontariat	-	-	5 221	7 052	1 072
Kwota zebrana i przeznaczona na finansowe darowizny charytatywne (tys. zł)	695	1 042	717	757	7 603
Liczba studentów w programie „Artysta zawodowiec”	-	253	879	633	1 280
Liczba uczestników ING w Biegnij Warszawo i Kibicuję Maszeruję	440	1 069	1 293	2 206	2 962

Pandemia COVID-19

W oparciu o informacje WHO (Światowa Organizacja Zdrowia), COVID-19 jest chorobą wirusową z rodziny koronawirusów. Jego pierwsze wystąpienie zaobserwowano w Chinach w grudniu 2019 roku, a obecnie jest pandemią obejmującą cały świat.

4 marca 2020 roku zdiagnozowano w Polsce pierwszy przypadek zachorowania, a od 14 do 20 marca 2020 roku obowiązywał stan zagrożenia epidemicznego. 15 marca 2020 roku zamknięto granice Polski, a od 20 marca 2020 roku, zgodnie z decyzją Ministra Zdrowia, obowiązuje stan epidemii. W ramach działań zapobiegających rozprzestrzenianiu się COVID-19, zostały wprowadzone ograniczenia m.in. w zakresie przemieszczania się, prowadzenia działalności gospodarczej, korzystania ze sklepów, zakazano imprez masowych, czy odwołano zajęcia w placówkach oświaty.

Ograniczenia te stopniowo były znoszone w kolejnych krokach od kwietnia 2020 roku. Wciąż jednak obowiązywały wytyczne m.in. w zakresie zachowania dystansu społecznego, czy zasłaniania ust i nosa w miejscach ogólnodostępnych, które nie pozwalają na zachowanie dystansu społecznego. W drugiej połowie 2020 roku, na przełomie września i października rozpoczęła się druga fala zachorowań w Polsce (jak również na świecie), charakteryzująca się zdecydowanym wzrostem liczby osób chorych. Spowodowało to przywrócenie części ograniczeń, które były wykorzystane w czasie pierwszej fali zachorowań.

Począwszy od pierwszej falii zachorowań, Rząd RP wprowadzał Tarcze Antykryzysowe, które miały na celu złagodzenie wpływu pandemii COVID-19 na polską gospodarkę i ochronę miejsc pracy. Niemniej, dynamika PKB w 2020 roku była ujemna i wyniosła –2,8%. Na koniec 2020 roku, odnotowano w Polsce blisko 1,3 mln przypadków zachorowania na COVID-19, a ponad 28,5 tys. osób zmarło.

Sytuacja gospodarcza związana z pandemią COVID-19 nie była bez wpływu na sektor bankowy, w tym nasz bank. W kolejnych rozdziałach naszego Sprawozdania Zarządu za 2020 rok, opisujemy jak COVID-19 wpłynął na polską gospodarkę, sektor bankowy, nasz bank, naszych pracowników czy na naszych klientów. Wydaje się, że należy oczekiwać dalszego wpływu pandemii w 2021 roku naszą gospodarkę, ale zgodnie z oczekiwaniami skala i siła tego wpływu może zostać ograniczona poprzez rozpoczęty proces szczepień przeciwko koronawirusowi.

Liczba zachorowań na COVID-19

1 294,9 tys.

(Polska – 31 grudnia 2020 roku)

Liczba przebadanych testów na COVID-19

6,9 mln

(Polska – 31 grudnia 2020 roku)

Spadek PKB

–2,8% r/r

(Polska – 2020 rok)

Wzrost stopy bezrobocia

+1,0p.p. r/r

(Polska – 2020 rok)

Perspektywy

Cele strategii biznesowej na 2021 rok		
Cel	Miara	Ambicje
Wzrost aktywności klientów i digitalizacja	<ul style="list-style-type: none">Wzrost liczby klientów, w tym klientów primary, i ich aktywności.Zwiększenie aktywności w kanałach samoobsługowych.Utrzymanie wysokiego poziomu satysfakcji klientów (NPS), z priorytetem na doświadczeniach klientów.	<ul style="list-style-type: none">Chcemy mieć ponad 2 mln klientów primary w segmencie bankowości detalicznej oraz ponad 160 tys. klientów primary w segmencie bankowości korporacyjnej.
Zgodność z wymogami regulacyjnymi	<ul style="list-style-type: none">Poprawa wskaźnika efektywności kontrolii Compliance oraz wskaźnika poziomu ryzyka ComplianceUtrzymanie poziomu ryzyka operacyjnego zgodnie z deklarowanym apetytem na ryzyko.	<ul style="list-style-type: none">Deklarowany poziom apetytu na ryzyko operacyjne jest poniżej 2,5.
Motywacja i wzmocnienie pozycji pracowników	<ul style="list-style-type: none">Wdrożenie hybrydowego modelu pracy dla zidentyfikowanych jednostek organizacyjnych.Dalszy rozwój programu „dobre samopoczucie”.Promocja wartości marki w obszarze zrównoważonego rozwoju, z priorytetem na wolontariat w zakresie ekologii i leśnictwa.	<ul style="list-style-type: none">Rozwój oferty benefitowej (m.in. rozwój kafeterii).Kontynuacja upraszczania struktury stanowisk.Wypracowanie nowego podejścia do warunków pracy na okres po zakończeniu pandemii.Szereg konferencji zdrowotnych dla pracowników.Rozwój działań skierowanych do Talentów.
Stabilność, dostępność i bezpieczeństwo systemów informatycznych	<ul style="list-style-type: none">Budowanie świadomości pracowników i klientów w obszarze cyberprzestępczości.Dalsza praca w zakresie wykorzystania rozwiązań chmurowych.	<ul style="list-style-type: none">Dostępność systemów Front-End na poziomie nie gorszym niż w 2020 roku.Redukcja negatywnych zdarzeń odczuwalnych przez klienów o 15% r/r.
Efektywność operacyjna, sztuczna inteligencja i zarządzanie danymi	<ul style="list-style-type: none">Kontynuacja transformacji profilu detalicznej sieci dystrybucyjnej.Wypracowanie koncepcji pełnej cyfryzacji procesów.Podnoszenie wiedzy i świadomości w zakresie danych, w tym danych osobowych.	<ul style="list-style-type: none">Kontynuuacja redukcji liczby miejsc spotkań zgodnie z trendem lat poprzednich.
Priorytety zrównoważonego rozwoju	<ul style="list-style-type: none">Opracowanie i wdrożenie strategii zrównoważonego finansowania.Opracowanie i wdrożenie podejścia do zarządzania ryzykiem klimatycznym.	<ul style="list-style-type: none">Więcej przeczytasz w punkcie Strategia zrównoważonego rozwoju „Nasza odpowiedzialność”.

Nasze średnioterminowe ambicje finansowe na tle wyników za lata 2016-2020						
	2016	2017	2018	2019	2020	Ambicje
Kredyty / depozyty	81,5%	83,8%	87,6%	90,7%	82,6%	~85%
Marża odsetkowa	2,67%	2,88%	2,92%	2,95%	2,63%	>2,4%
Koszty / dochody	48,5%	44,8%	44,5%	43,1%	44,3%	<45%
Wskaźnik zwrotu z kapitału własnego (ROE) – skorygowany o MCFH	12,8%	13,0%	12,8%	12,8%	9,4%	>10%

Spis treści

List Prezesa Zarządu	7	Odpowiedzialna działalność biznesowa	152
ING Bank Śląski	8	Głos klienta	154
Kim jesteśmy	8	Prosta i zrozumiała bankowość	155
Tworzenie wartości dla interesariuszy	17	Dostępność zawsze i wszędzie	155
Segmenty biznesowe	34	Wspieranie klientów w rozwoju	160
Otoczenie, w którym funkcjonujemy	39	COVID-19	163
Nasza obecność na rynku kapitałowym	40	ING dla klimatu	170
Odpowiedzialność w łańcuchu dostaw	44	Deklaracja ekologiczna i ryzyko środowiskowe i społeczne	170
Zaangażowanie w inicjatywy i organizacje branżowe	46	Zrównoważone finansowanie	171
Otoczenie gospodarcze	46	Wpływ działalności operacyjnej na środowisko naturalne i klimat	172
Rynek finansowy i jego regulacje	52	ING dla społeczności	177
Nasze wyniki finansowe	67	Zaangażowanie społeczne	177
Skonsolidowane wyniki Grupy ING Banku Śląskiego S.A.	67	Edukacja i dzielenia się wiedzą	178
Jednostkowe wyniki ING Banku Śląskiego S.A.	80	Darowizny i sponsoring	179
Oświadczenie Zarządu ING Banku Śląskiego S.A. o stosowaniu zasad ładu korporacyjnego	84	Nasze fundacje korporacyjne	180
Etyka, wartości i compliance	84	ING dla pracowników	185
Polityki dotyczące przeciwdziałania korupcji	84	Zarządzanie kapitałem ludzkim	185
Zasady i zakres stosowania ładu korporacyjnego	86	Pracownicy w banku – dane liczbowe	185
Akcje i akcjonariusze ING Banku Śląskiego S.A.	88	Ciągłe doskonalenie	188
Statut oraz zasady jego zmiany	90	Dialog i zaangażowanie	191
Walne Zgromadzenie	90	Różnorodność i równe szanse	193
Rada Nadzorcza	92	Przyjazne miejsce pracy	196
Współpraca z audytorem zewnętrznym	102	Bezpieczeństwo i higiena pracy	199
System kontroli i zarządzania ryzykiem w procesie sporządzania sprawozdań finansowych	103	COVID-19	200
Zarząd Banku	105	Pozostałe informacje	203
Wynagrodzenia członków Zarządu i Rady Nadzorczej	114	O raporcie	204
Polityka różnorodności	116	Jak powstawał raport zintegrowany	204
Bezpieczeństwo banku i klientów	118	Kto był zaangażowany w powstanie raportu	205
System zarządzania ryzykiem oraz kapitałem	118	Słownik	207
Ryzyko kredytowe	125	Indeks GRI	211
Ryzyko rynkowe	134	Wskaźniki profilowe	211
Ryzyko płynności i finansowania	136	Wskaźniki szczegółowe	212
Ryzyko niefinansowe	138	Oświadczenie Zarządu	214
Ryzyko modeli	146	Prawdziwość i rzetelność prezentowanych sprawozdań	214
Ryzyko biznesowe	146		
Cyberbezpieczeństwo	147		
ING dla klientów	149		
Rozwój technologiczny	149		

List Prezesa Zarządu

GRI [102-14] [102-15]

Szanowni Państwo,

Mam przyjemność oddać w Państwa ręce raport roczny Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za 2020 rok. Był on trudny dla gospodarki, naszego społeczeństwa, naszych pracowników i naszych klientów.

Pandemia COVID-19 zmieniła wiele. Priorytetem dla nas była ochrona zdrowia naszych pracowników i bezpieczeństwo naszych klientów. Działania, które podejmowaliśmy w 2020 roku, a opisane w tym raporcie, pozwoliły nam przejść przez ten trudny okres.

Na początku marca jednym z największych wyzwań było przejście na pracę zdalną wszystkich pracowników, którym obowiązki na to pozwalały. Dzięki ich zaangażowaniu i sprawnej organizacji pracownicy mogli szybko zacząć pracę w domu. W miejscach spotkań zapewniliśmy środki ochrony osobistej, zabezpieczenia fizyczne jak osłony z pleksi oraz skróciliśmy czas pracy z klientami, aby zmniejszyć ryzyko zachorowań. Wprowadziliśmy dodatkową komunikację dla pracowników, aby na bieżąco informować ich o wszystkich działaniach, które realizujemy.

Wprowadziliśmy również szereg inicjatyw wspierających naszych klientów. Od początku przystąpiliśmy do obsługi programu subwencji PFR dla mikro, małych i średnich firm. Wprowadziliśmy ofertę tzw. wakacji kredytowych skierowaną zarówno do klientów indywidualnych, jak i firmowych. Organizowaliśmy także webinary, podczas których mówiliśmy nie tylko o oferowanych przez nas rozwiązaniach, ale także podpowiadaliśmy jak np. przenieść swój biznes do strefy online. Na naszej stronie internetowej udostępniliśmy specjalną podstronę dla klientów detalicznych, na której informowaliśmy jak bankować z domu.

W 2020 roku z naszych usług postanowiło skorzystać 358,6 tys. nowych klientów detalicznych i 76,8 tys. nowych klientów korporacyjnych. Wzrost liczby klientów przekłada się na wzrost wolumenów biznesowych – kredyty brutto naszych klientów wzrosły o 7,7 mld zł do łącznej wartości 126,1 mld zł, a depozyty naszych klientów powiększyły się o 20,5 mld zł do 149,3 mld zł. Pomimo trudnego otoczenia, liczba naszych klientów rośnie, a ich zaufanie do nas - jako banku - nie słabnie.

Pandemia COVID-19 bardzo silnie odcisnęła swoje piętno na wynikach naszego banku, poprzez konsekwencje działań osłonowych oraz zmiany w oczekiwanych parametrach rozwoju gospodarczego. Zysk netto za 2020 rok wyniósł 1 337,6 mln zł, czyli o 19,4% mniej niż przed rokiem. Doświadczaliśmy trzykrotnej obniżki stóp procentowych przez RPP, gwałtownego przyrostu depozytów klientów firmowych, dużej wahliwości: wolumenów funduszy

inwestycyjnych, wskaźników i obrotów na giełdzie, kursów walutowych. Mieliśmy nawet namiastkę *runu* na banki związanego z podwyższonym popytem na gotówkę. Za sprawą zmian parametrów makroekonomicznych w modelach znacząco wzrosły koszty ryzyka. Nie bez znaczenia było też rosnące ryzyko walutowych kredytów hipotecznych. Aby zaadresować to ryzyko w sposób konserwatywny, zwiększyliśmy wskaźnik pokrycia rezerwami tego portfela do 33,6% (4,8% na koniec 2019 roku), do łącznej kwoty rezerw na ten cel 311,8 mln zł. Nasze wyniki za 2020 rok uważam za bardzo dobre. Nasz wskaźnik zwrotu na kapitale (ROE) w wysokości 7,6% w 2020 roku pozycjonuje nas wśród najrentowniejszych banków na rynku.

Bezpieczeństwo naszego banku i środków powierzonym nam przez naszych klientów – mierzone wskaźnikami finansowymi - pozostaje na wysokim poziomie. Łączny współczynnik kapitałowy na koniec 2020 roku wynosił 18,72%, czyli 7,72 p.p. powyżej wymogów regulacyjnych w tym zakresie. Jakość naszych aktywów pozostawała stabilna – udział kredytów w etapie 3 stanowił na koniec 2020 roku 3,3% (3,0% przed rokiem), wciąż wyraźnie poniżej średniej na rynku. Za sprawą wysokiego napływu depozytów, wskaźnik kredytów do depozytów spadł aż o 8,1 p.p. do 82,6%, więc płynność naszego banku się poprawiła (wskaźnik LCR wzrósł o 90 p.p. do 220%, a wskaźnik NSFR o 14 p.p. do 144% - oba wyraźnie powyżej minimów regulacyjnych).

Rok 2020 udowodnił, że kierunek naszego działania związany ze zrównoważonym rozwojem i odpowiedzialnością społeczną jest słuszny, a dodatkowo buduje silną organizację, odporną na nietypowe wyzwania. W obliczu trudności, z jakimi borykała się służba zdrowia, przekazaliśmy placówkom medycznym w sumie 5 mln zł w formie darowizny oraz 2 mln zł ze zbiórki, którą wsparła Grupa ING oraz nasi klienci i pracownicy. Działania zaplanowane w strategii zrównoważonego rozwoju realizowaliśmy w trybie online, jeśli była taka możliwość. Podjęliśmy również wiele innych inicjatyw, wdrożonych w odpowiedzi na pandemię, a jednocześnie wspierających priorytety naszej strategii zrównoważonego rozwoju: #ING dla przedsiębiorczych, #ING dla równych szans, #ING dla klimatu.

O wszystkich naszych działaniach zrealizowanych w 2020 roku przeczytają Państwo w poniższym raporcie, do czego serdecznie zapraszam.

Z wyrazami szacunku,

Brunon Bartkiewicz

Prezes Zarządu


ING Bank Śląski

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

Kim jesteśmy

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

Jesteśmy uniwersalnym bankiem komercyjnym, który funkcjonuje na rynku od ponad 30 lat. Cały czas się rozwijamy. Tworzymy wartość, zarówno w aspekcie finansowym jak i niefinansowym. Mamy swój wkład w rozwój gospodarki, ale mamy również świadomość, że oddziałujemy na pracowników, społeczeństwo i środowisko.



Naszą działalność na polskim rynku bankowym rozpoczęliśmy 31 lat temu, czyli w 1989 roku. Cieszymy się pozycją jednego z największych banków uniwersalnych w kraju. Obsługujemy zarówno klientów detalicznych, jak i podmioty gospodarcze.

Na koniec 2020 roku mieliśmy 290 oddziałów oraz 63 punkty ING Express. Są to miejsca spotkań, w których nasi klienci mogą spytać o poradę i porozmawiać. Udostępniamy naszym klientom nowoczesne systemy bankowości internetowej i mobilnej, by mogli szybko i samodzielnie zarządzać swoimi finansami.

Nasza organizacja posiada dwie główne lokalizacje – w Warszawie i Katowicach. To tu podejmowane są najważniejsze decyzje dotyczące działalności operacyjnej naszego banku, tu również mają swoją siedzibę Zarząd. ING Bank Śląski S.A. formalnie jest zarejestrowany w Katowicach. Na koniec grudnia 2020 roku zatrudnialiśmy jako grupa kapitałowa ponad 8 tys. osób.

Inspirujemy i wspieramy naszych klientów w podejmowaniu trafnych decyzji finansowych. Dajemy im narzędzia, dzięki którym bankowość staje się przyjazna, transparentna i dostępna 24 godziny na dobę. Wsparciem w realizacji tej strategii jest silna marka.

ING, to jedna z trzech najlepiej rozpoznawalnych marek bankowych w Polsce. Potwierdza to badanie „Brand Tracking” prowadzone przez Kantar (metoda pomiaru CAWI, październik-grudzień 2020 roku). Oferta banku jest atrakcyjna dla konsumentów - zajmujemy pierwsze miejsce w rozważaniu konta i oszczędności. ING zdecydowanie wyróżnia się na

tle konkurencji na poziomie wizerunku. Zajmuje leaderską pozycję w dwóch kluczowych dla ING wymiarach: „bank dla zaradnych” oraz „bank, który kieruje się potrzebami”.

Akcje banku są notowane na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie już od 1994 roku. Znajdujemy się w indeksie największych spółek giełdowych WIG 30 od początku istnienia tego indeksu (od września 2013 roku). Jako jedyna spółka z branży finansowej – nieprzerwanie przez wszystkie jego edycje – byliśmy również w gronie spółek należących do Respect Index (indeksu najbardziej odpowiedzialnych społecznie firm na warszawskiej giełdzie), który został zastąpiony we wrześniu 2019 roku przez indeks WIG-ESG, do którego też należymy.

Jak działamy jako grupa ING w Polsce

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

ING Bank Śląski S.A. jest podmiotem dominującym w Grupie Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. Jako grupa, zdobyliśmy w ciągu ponad 30 lat naszej działalności pozycję jednej z największych instytucji finansowych w Polsce, plasując się na czwartej pozycji pod względem sumy bilansowej i salda komercyjnego (sumy depozytów i kredytów). Tworzymy grupę wraz ze spółkami zależnymi, gdzie prowadzimy m.in. działalność:

- leasingową,
- faktoringową,
- doradztwa i pośrednictwa finansowego,
- usług kadrowo-płacowych oraz księgowych.

Spółki należące do grupy są również fundatorami Fundacji ING Dzieciom oraz Fundacji Sztuki Polskiej ING. W 2020 roku, bank i jego jednostki zależne nie zawarły z podmiotami powiązanymi transakcji, które byłyby pojedynczo lub łącznie transakcjami istotnymi i zawartymi na innych warunkach niż rynkowe.

ING Bank Śląski dokonuje na rynku międzybankowym operacji z ING Bank N.V. i podmiotami zależnymi od niego. Są to zarówno lokaty i kredyty krótkoterminowe, jak i operacje instrumentami pochodnymi. Bank prowadzi również

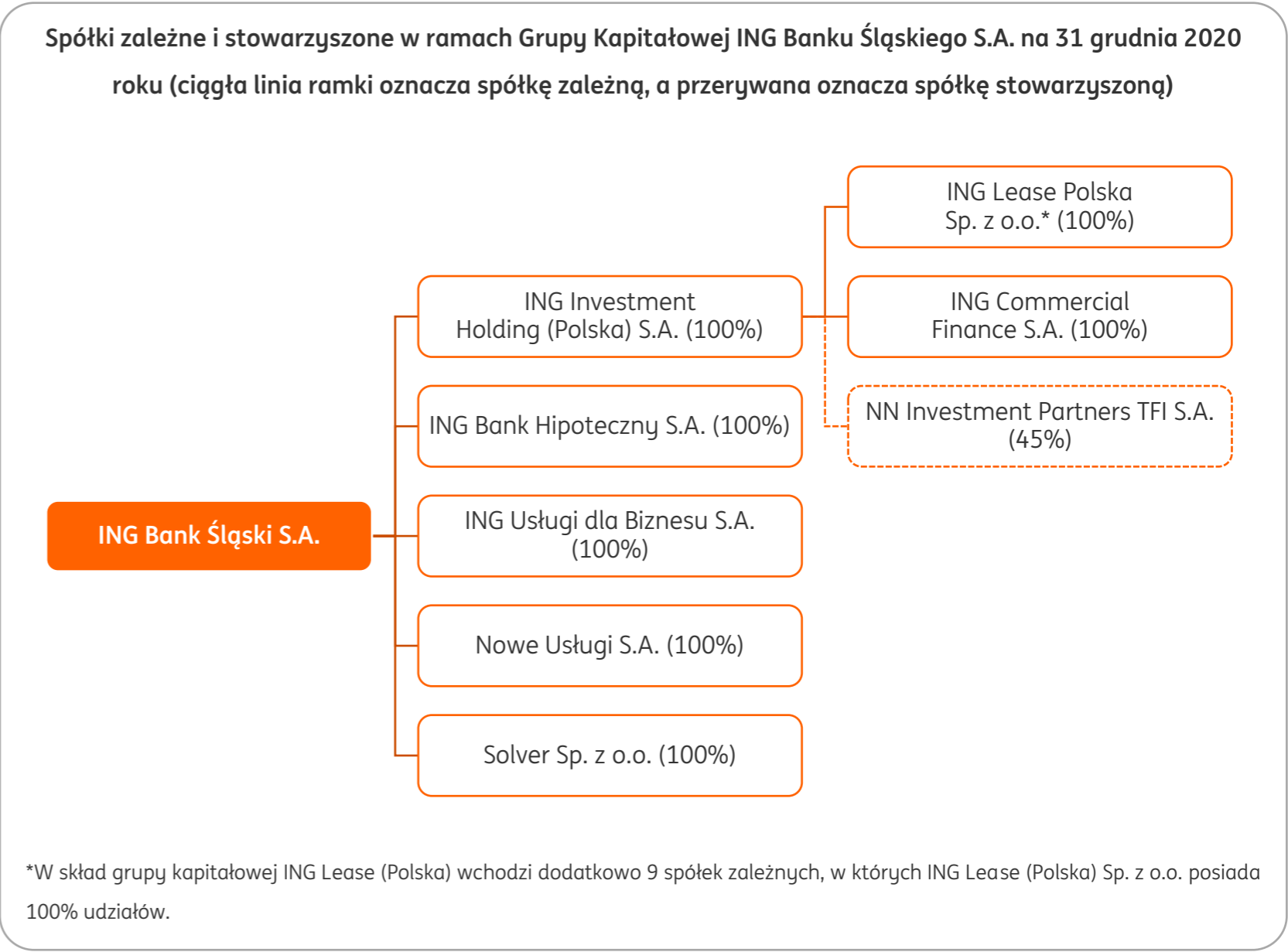
rachunki bankowe podmiotów z Grupy ING. Wszystkie wyżej wymienione transakcje odbywają się na zasadach rynkowych.

Koszty działania ponoszone przez bank na rzecz podmiotu dominującego wynikają przede wszystkim z umów o świadczenie usług konsultacyjno-doradczych, przetwarzania i analizy danych, udostępniania licencji oprogramowania oraz wsparcia informatycznego. W zakresie kosztów ponoszonych przez bank na rzecz innych podmiotów powiązanych, dominującą rolę odgrywają umowy outsourcingowe dotyczące świadczenia usług hostingu zasobów systemowych dla różnych aplikacji, dzierżawy sprzętu IT, monitoringu dostępności i wydajności aplikacji i infrastruktury IT oraz testów penetracyjnych i monitoringu bezpieczeństwa informatycznego. Więcej o transakcjach z podmiotami powiązanymi przeczytasz w nocie „Podmioty powiązane” w Rocznym Skonsolidowanym Sprawozdaniu Finansowym Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za 2020 rok.

Zmiany w strukturze grupy

W II kwartale 2020 roku nastąpiła zmiana klasyfikacji udziałów w spółce Twisto Polska Sp. z o.o., z jednostki stowarzyszonej na mniejszościową inwestycję kapitałową.

Skład Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego



- Twisto Polska Sp. z o.o. (19,4% udziałów),
- Voom Sp. z o.o. (8,1%; poprzez ING Investment Holding (Polska)).

ING Investment Holding (Polska) S.A.

ING Investment Holding (Polska) jest spółką holdingową. Za jej pośrednictwem bank posiada udziały w trzech spółkach: ING Lease (Polska) (100%), ING Commercial Finance (100%) i NN IP TFI (45%).

ING Lease (Polska) Sp. z o.o.

ING Lease (Polska) jest obecna na rynku od 1995 roku, a od 2012 roku wchodzi w skład Grupy Kapitałowej Banku. Spółka ING Lease (Polska) oferuje wszystkie podstawowe rodzaje leasingu oraz pożyczkę, które pozwalają sfinansować zarówno ruchomości (w postaci samochodów osobowych, dostawczych, środków transportu ciężkiego, maszyn i urządzeń, sprzętu medycznego oraz IT), jak i nieruchomości. W skład grupy kapitałowej ING Lease (Polska) wchodzi dodatkowo 9 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 2020 roku nowa produkcja leasingowa spółki wyniosła ponad 3,8 mld zł (-24% r/r). Na koniec 2020 roku spółka obsługiwała niemal 34 tys. klientów (wzrost o 13% r/r), a wartość portfela utrzymuje się na wysokim poziomie 10 mld zł (w oparciu o dane rachunkowości zarządczej).

ING Commercial Finance S.A.

ING Commercial Finance oferuje faktoring. Spółka została założona w 1994 roku pod nazwą Handlowy Heller. Od 2006 roku funkcjonuje pod nazwą ING Commercial Finance, po tym jak została włączona w struktury Grupy ING. Od 2012 roku jest częścią Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego – podobnie jak spółka ING Lease (Polska).

W 2020 roku ING Commercial Finance była trzecią największą spółką faktoringową w Polsce, według danych Polskiego Związku Faktoringu. W 2020 roku obroty ING Commercial Finance wyniosły 37,0 mld zł (+4 % r/r), co stanowiło 12,7% obrotu na całym rynku. W 2020 roku spółka miała 5,5 tys. klientów (wzrost o 16% r/r) i wykupiła 3,2 mln faktur (spadek o 4 % r/r).

ING Bank Hipoteczny S.A.

Głównym celem funkcjonowania ING Banku Hipotecznego, który rozpoczął działalność operacyjną w 2019 roku, jest emisja długoterminowych listów zastawnych opartych o wiarytelności kredytowe zabezpieczone hipoteką nabyte od ING Banku Śląskiego lub innych banków.

Osiągnięcie założonego celu umożliwi:

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

Do tej pory ING Bank Hipoteczny przeprowadził emisję 5-cio letnich „zielonych” hipotecznych listów zastawnych na kwotę 400 mln zł. Pozyskane z tytułu emisji środki zostały przeznaczone na refinansowanie złotych kredytów hipotecznych osób fizycznych, zabezpieczonych na nieruchomościach należących do 15% najbardziej efektywnych energetycznie budynków w Polsce. W 2020 roku ze względu na sytuację rynkową spowodowaną pandemią COVID-19, ING Bank Hipoteczny nie emitował listów zastawnych, natomiast w celu zwiększenia dywersyfikacji dotychczasowych źródeł finansowania ustanowił program emisji obligacji własnych, w ramach którego dokonał pierwszych emisji krótkoterminowych papierów dłużnych.

ING Usługi dla Biznesu S.A.

Od 2013 roku ING Usługi dla Biznesu S.A. oferuje innowacyjne usługi biznesowe wykraczające poza tradycyjną bankowość. Rozszerzając swoją działalność na kolejne segmenty rynku, w roku 2019 weszła po raz pierwszy na rynek usług dla klientów indywidualnych.

ING Usługi dla Biznesu prowadzi działalność operacyjną w następujących obszarach biznesowych:

- internetowa baza danych o firmach (dane rejestrowe, dane finansowe) oraz platforma handlowo-aukcyjna B2B online prowadzona - pod marką ALEO,
- platforma do fakturowania i zarządzania płatnościami dla przedsiębiorców oraz usługi księgowe i kadrowo-płacowe dla firm na pełnej księgowości - pod marką ING Księgowość,
- platforma oraz usługi robotyzacji procesów biznesowych – pod marką Roboplatform,
- platforma Moje Usługi do realizacji mikropłatności klientów indywidualnych.

Nowe Usługi S.A.

Spółka Nowe Usługi S.A. 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 ING Turbo na rynku polskim. To instrumenty notowane na giełdzie w Warszawie, których emitentem jest ING Bank N.V. Główne działania spółki to organizacja akcji marketingowych, prowadzenie szkoleń, obsługa infolinii ING Turbo czy wsparcie techniczne przy prowadzeniu strony internetowej ingturbo.pl.

Solver Sp. z o.o.

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

Spółka prowadzi działalność gospodarczą polegającą na organizowaniu wypoczynku dla pracowników i ich rodzin oraz emerytów ING Banku Śląskiego S.A. Działalność ta prowadzona jest w Ośrodku Szkoleniowo – Wypoczynkowym „Pan Tadeusz” w Krynicy.

NN Investment Partners TFI S.A.

W Polsce NN Investment Partners TFI S.A. jest obecne od 1997 roku. Jest drugim co do wielkości TFI na polskim rynku, które zarządza 21,3 mld zł (dane IZFiA na koniec 2020 roku) ulokowanych w funduszach i portfelach dla szerokiego grona odbiorców. Obsługuje ponad 626 tys. klientów oferując im szeroki wachlarz produktów inwestycyjnych. NN Investment Partners TFI S.A. jest częścią międzynarodowej Grupy NN. Z sukcesem łączy globalną i lokalną ekspertyzę, aby dostarczać klientom rozwiązania inwestycyjne na najwyższym poziomie.

Skala naszej działalności

GRI [102-2] [102-6]

Nasi klienci

Akwizycja nowych klientów pozostawała na bardzo wysokim poziomie – w 2020 roku pozyskaliśmy 359 tys. nowych klientów indywidualnych (401 tys. w 2019 roku), 64 tys. przedsiębiorców (73 tys. w 2019 roku) oraz 13 tys. klientów korporacyjnych (13 tys. w 2019 roku).

W ciągu roku baza klientów zwiększyła się o 219 tys., wobec spadku o 256 tys. rok wcześniej. Spadek liczby klientów netto w 2019 roku wynikał z obowiązków regulacyjnych oraz weryfikacji portfela klientów pod względem potencjału aktywizacyjnego.

Na koniec grudnia 2020 roku liczba klientów wynosiła 4,72 mln i dzieliła się na następujące segmenty działalności:

- 4,24 mln klientów indywidualnych (wzrost o 187 tys. r/r),
- 486 tys. klientów korporacyjnych, w tym:
 - 408 tys. przedsiębiorców (przyrost w ciągu roku o 25 tys.),
 - 74 tys. średnich i dużych firm (przyrost w ciągu roku o 6 tys.),
 - 3,4 tys. klientów strategicznych (płasko r/r).

Wzrost naszej bazy klientowskiej lepiej opisuje liczba klientów *primary*, czyli takich dla których jesteśmy bankiem pierwszego wyboru i którzy posiadają kilka (określonych) produktów. Takich klientów łącznie na koniec 2020 roku mieliśmy 2,08 mln, czyli o 107 tys. więcej niż na koniec 2019 roku, a w tym:

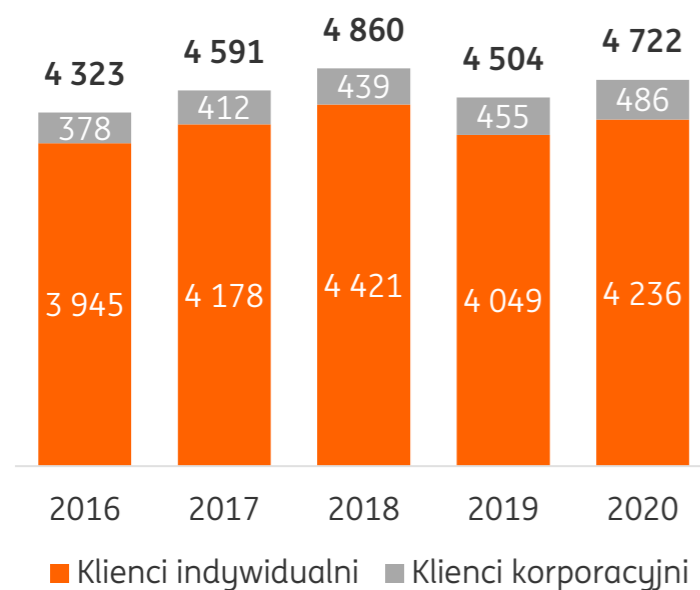
- 1,93 mln klientów indywidualnych (wzrost o 94 tys. w ciągu roku),
- 113 tys. przedsiębiorców (wzrost o blisko 10 tys. w ciągu roku, oraz
- 36 tys. klientów korporacyjnych (bez uwzględnienia klientów strategicznych; wzrost o 4 tys. w ciągu roku).

Klienci *primary* stanowili na koniec 2020 roku 44% wszystkich naszych klientów (podobnie jak na koniec 2019 roku, ale więcej niż na koniec 2017 roku – 37%).

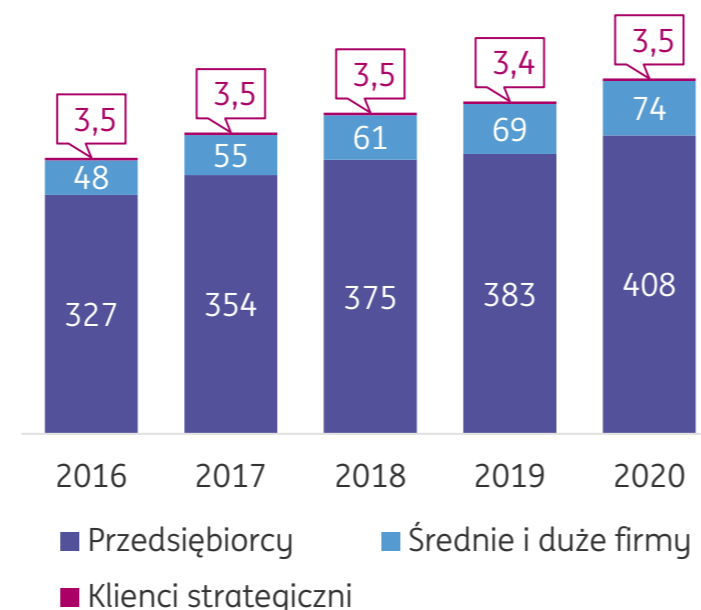
Stale rosnąca liczba klientów jest efektem działań, które podejmujemy, aby umocnić długoterminowe relacji z klientami. Relacje te bazują na naszej, godnej zaufania marce, przejrzystej i elastycznej ofercie produktowej oraz na stale rozwijanym, nowoczesnym systemie dystrybucji i obsługi.

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

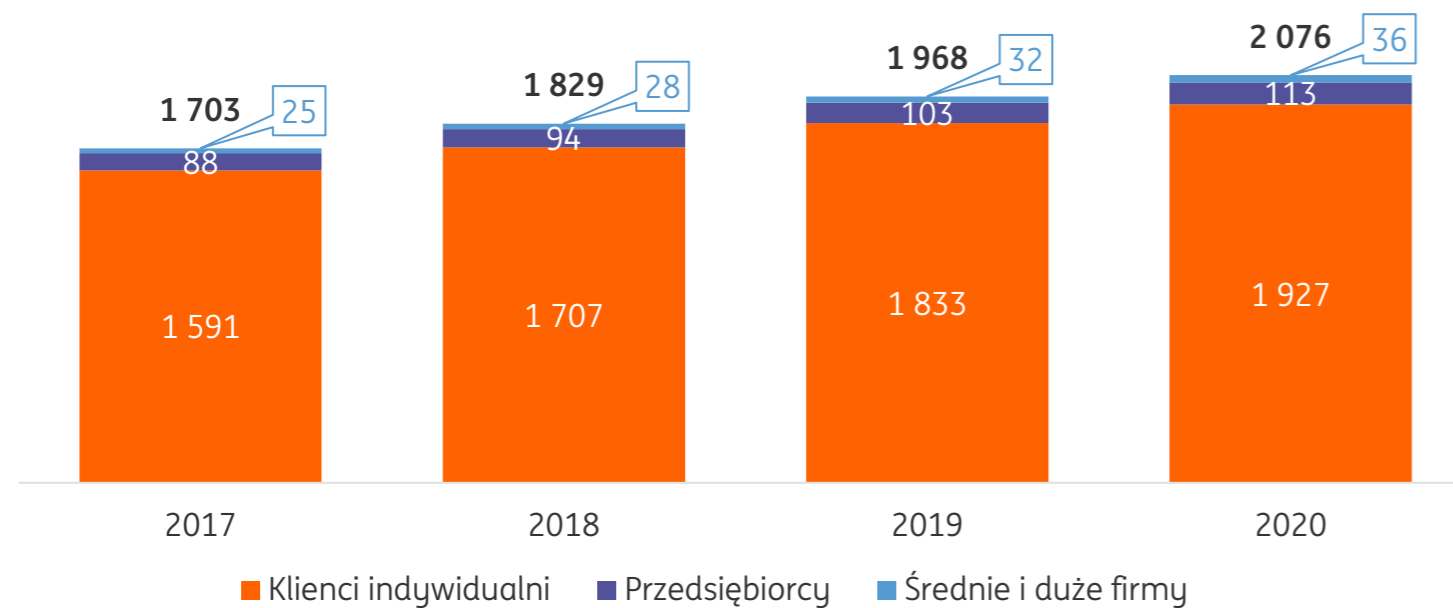
Ogółem (tys.)



Segment korporacyjny (tys.)

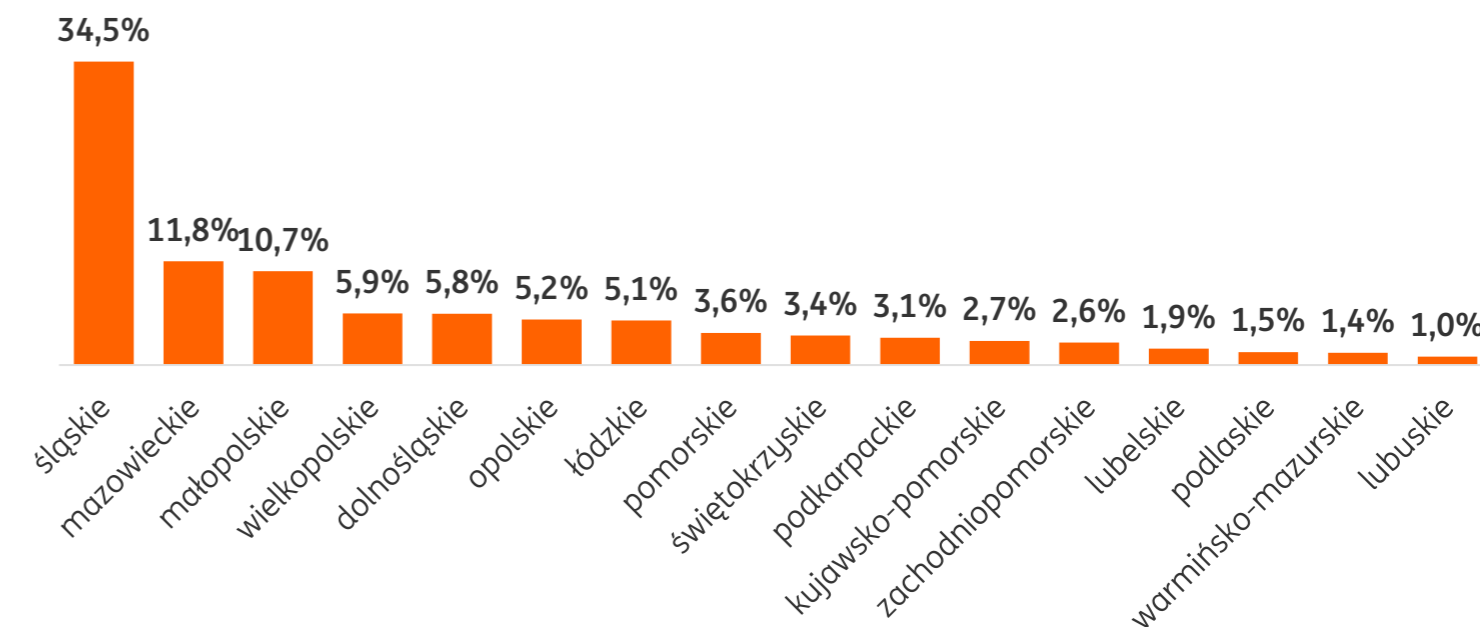


Klienci primary (tys.)

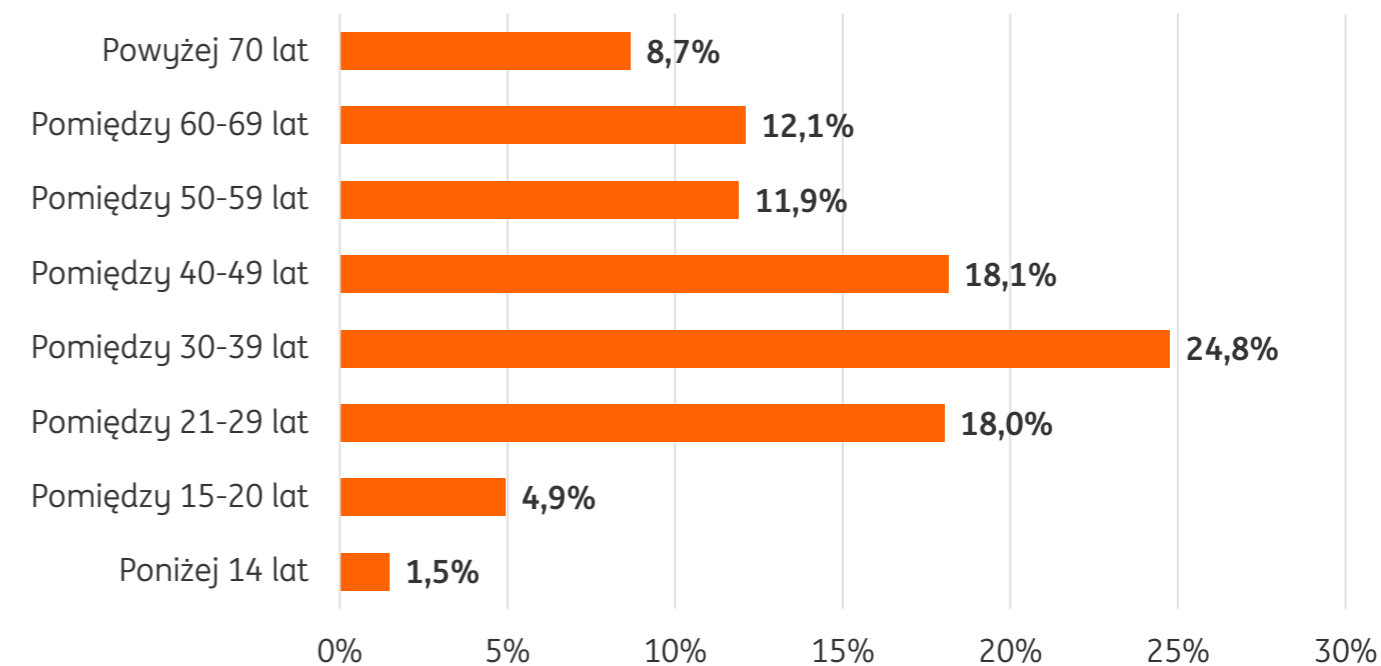


Struktura liczby naszych klientów detalicznych

Struktura liczby klientów indywidualnych według województw (stan na koniec 2020 roku)

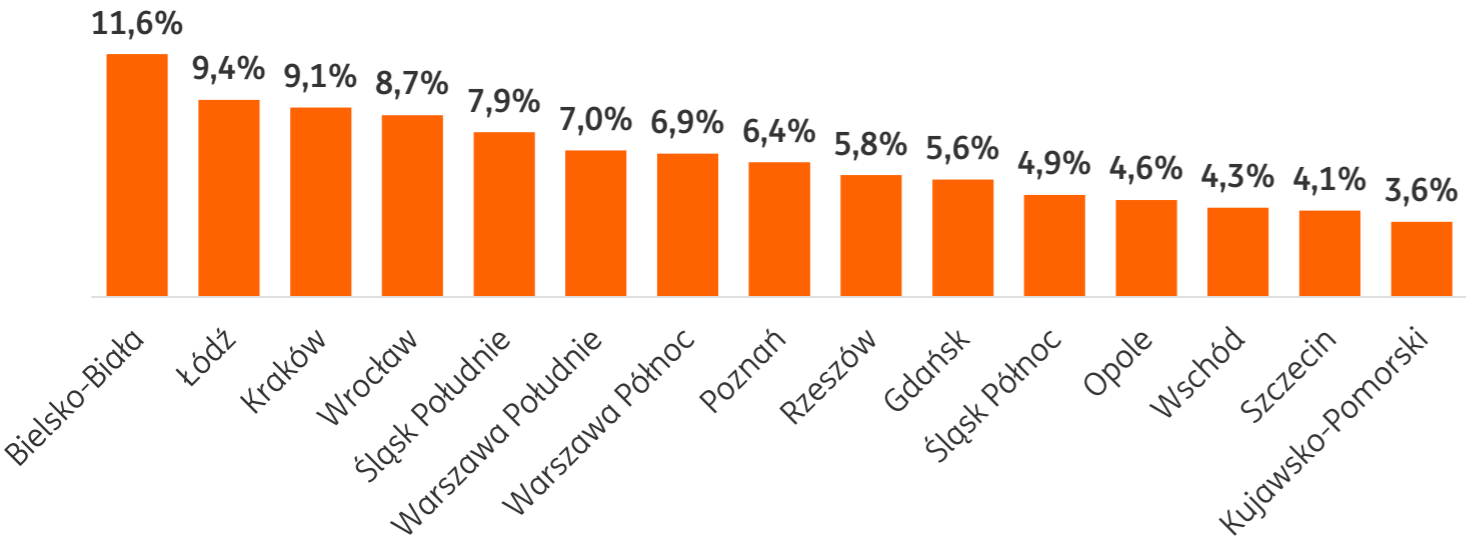


Struktura liczby klientów indywidualnych według wieku (stan na koniec 2020 roku)

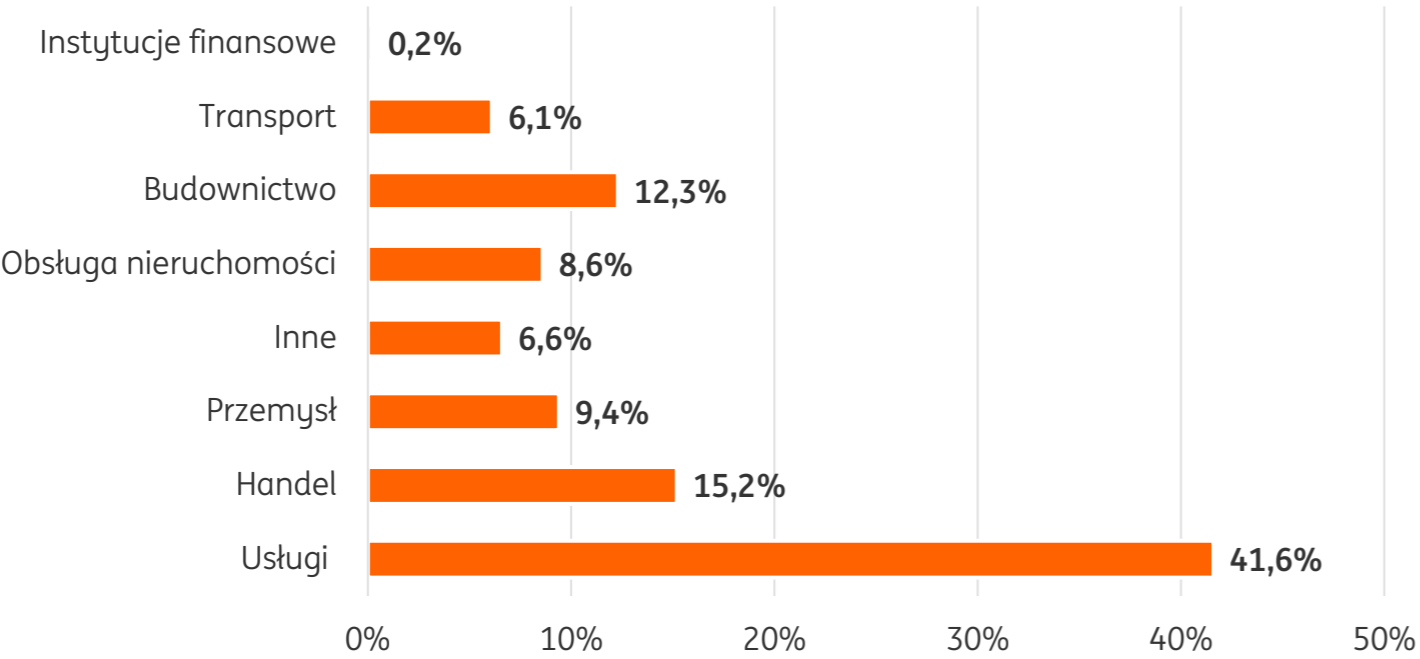


Struktura liczby naszych klientów korporacyjnych

Struktura liczby przedsiębiorców oraz średnich i dużych firm według regionów (stan na koniec 2020 roku)



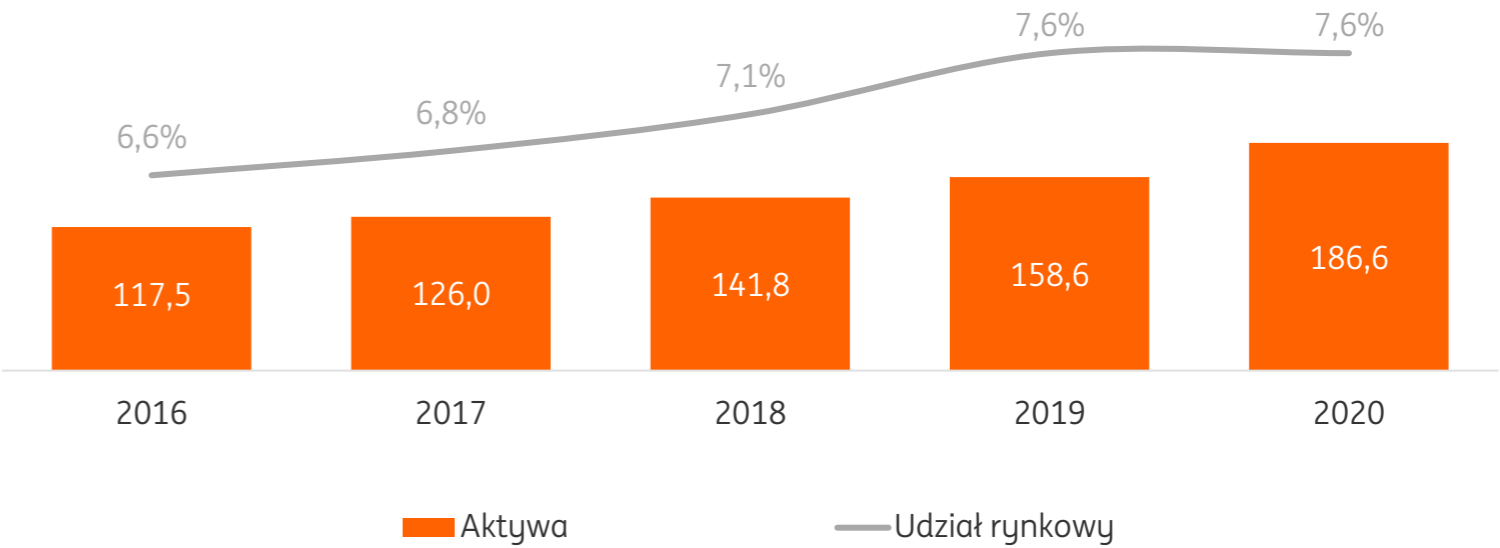
Struktura liczby klientów korporacyjnych według branż (stan na koniec 2020 roku)



Wartość aktywów i udział rynkowy

Wartość naszych aktywów na koniec 2020 roku wynosiła 186,6 mld zł. Było to o 17,6% więcej niż na koniec 2019 roku. W okresie ostatnich 5 lat (2016-2020) nasza suma bilansowa wzrosła o 59% (czyli o 69,1 mld zł). Dynamika sumy aktywów w sektorze wynosiła odpowiednio 17,3% r/r w 2020 roku i 37,1% w ostatnich 5 latach. Konsekwentny, szybszy wzrost sumy bilansowej naszego banku od sektora, powoduje, że rosną nasze udziały rynkowe. Udział naszego banku w aktywach sektora wynosił 7,6% na koniec 2020 roku względem 6,6% na koniec 2016 roku. Na koniec 2020 roku byliśmy czwartym bankiem na rynku pod względem wartości aktywów.

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



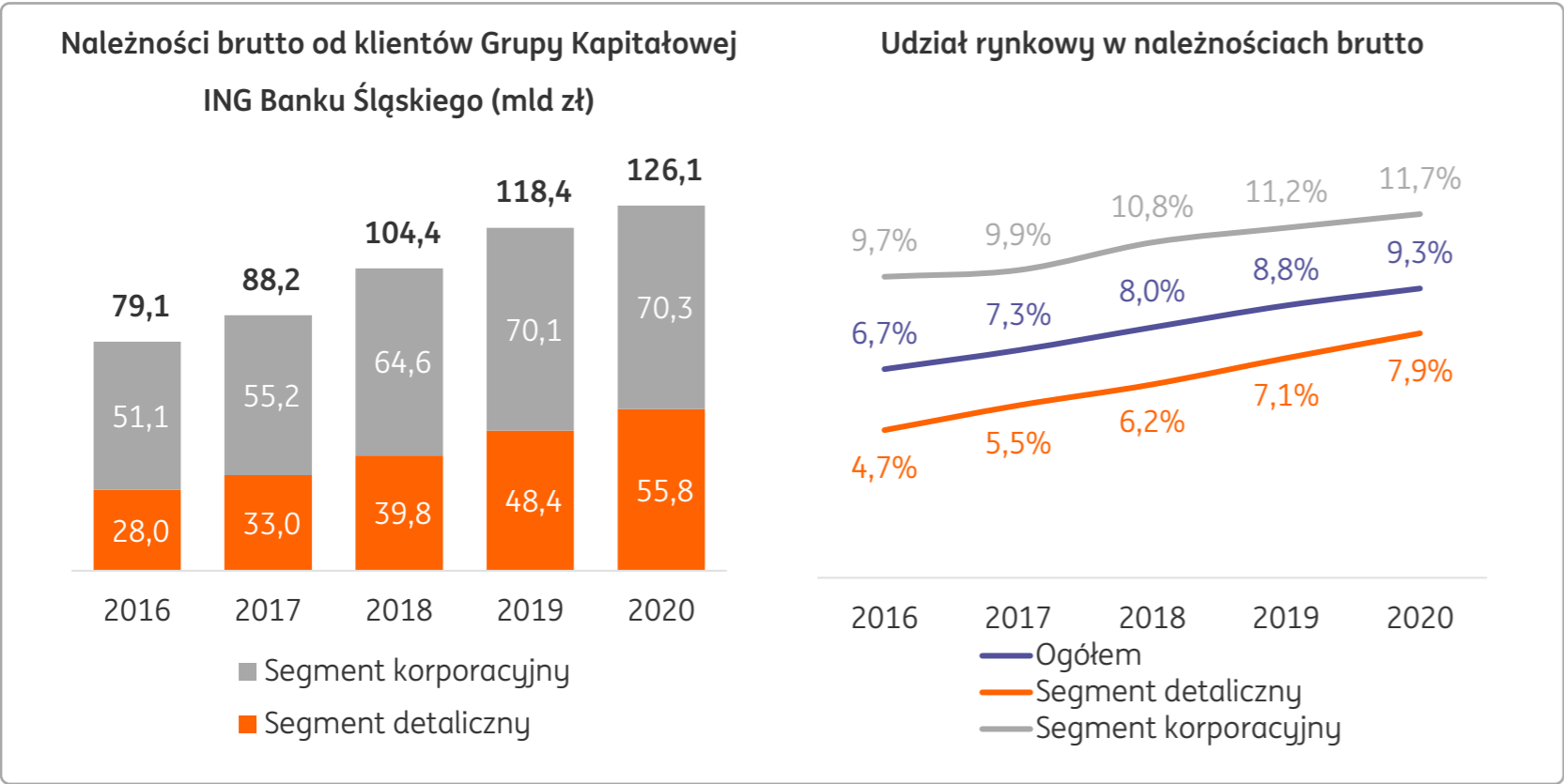
Źródło: Dane rynkowe – NBP (Bilans zagregowany pozostałych monetarnych instytucji finansowych)

Wartość należności od klientów i udział rynkowy

Wolumen należności brutto (łącznie z kredytami w wycenianymi do wartości godziwej) od naszych klientów na koniec 2020 roku wynosił 126,1 mld zł i był o 6,5% wyższy niż na koniec 2019 roku. Przełożyło się to na wzrost naszego udziału rynkowego w kredytach do 9,3%, czyli o 0,5 p.p. więcej niż na koniec 2020 roku.

Najistotniejszą częścią portfela należności brutto wciąż są należności od klientów korporacyjnych, ale ich udział w strukturze sukcesywnie spada (z 65% na koniec 2016 roku do 56% na koniec 2020 roku).

Pod względem wielkości portfela należności od klientów ogółem byliśmy czwartym bankiem na rynku na koniec 2020 roku.

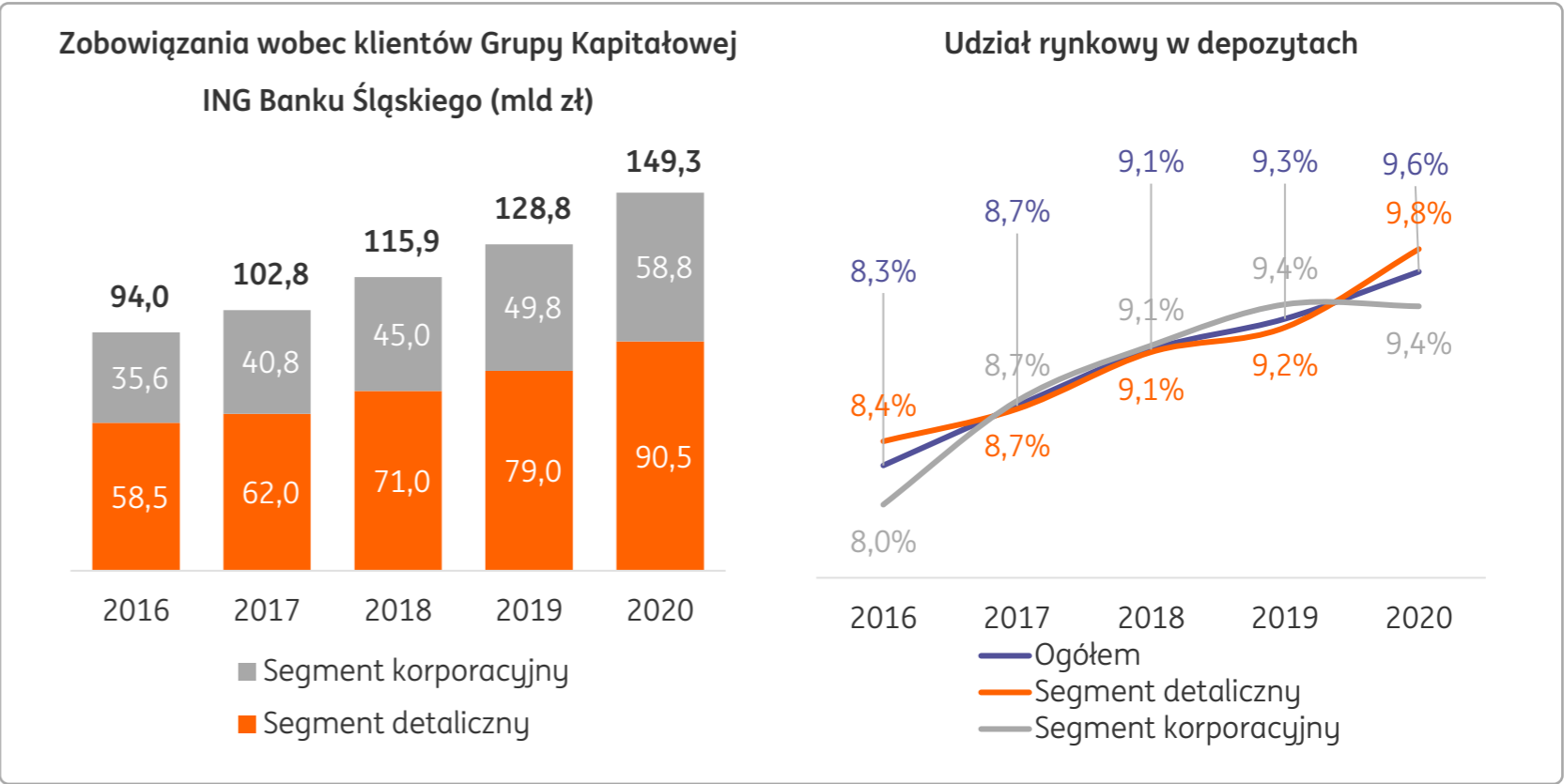


Wartość depozytów i udział rynkowy

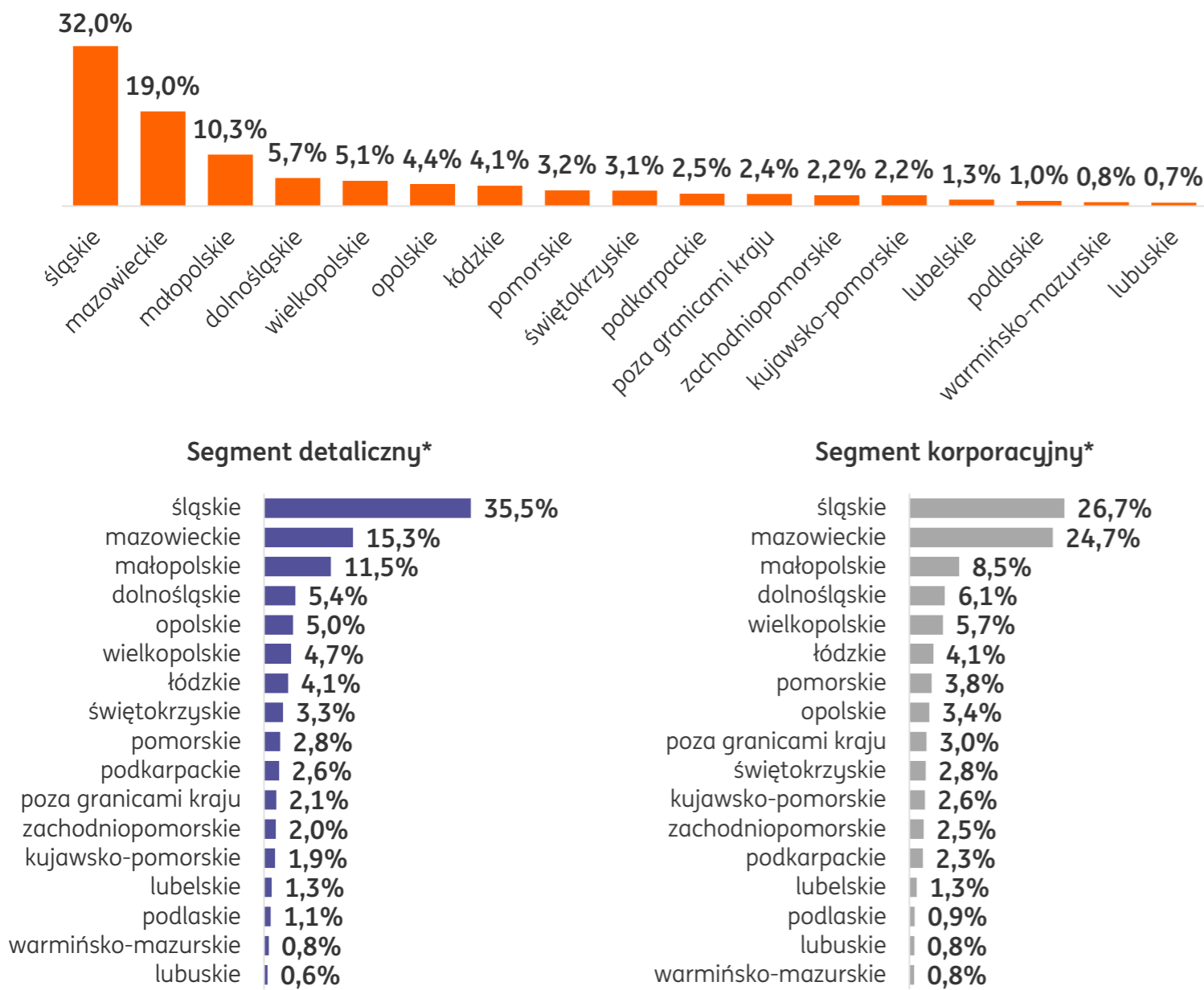
Oszczędności naszych klientów (z pominięciem oszczędności pozabilansowych segmentu bankowości detalicznej) wyniosły na koniec 2020 roku 149,3 mld zł i były wyższe o 15,9% r/r. Pozwoliło to na wzrost naszego udziału rynkowego w depozytach o 0,3p.p. do 9,6% na koniec 2020 roku.

Przeważającą częścią oszczędności bilansowych naszych klientów pozostają zobowiązania wobec segmentu detalicznego (stanowiły one 61% wszystkich depozytów na koniec 2020 roku).

Pod względem wielkości portfela zobowiązań wobec klientów ogółem byliśmy czwartym bankiem na rynku na koniec 2020 roku.



Struktura depozytów* Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego wg województw na koniec 2020 roku



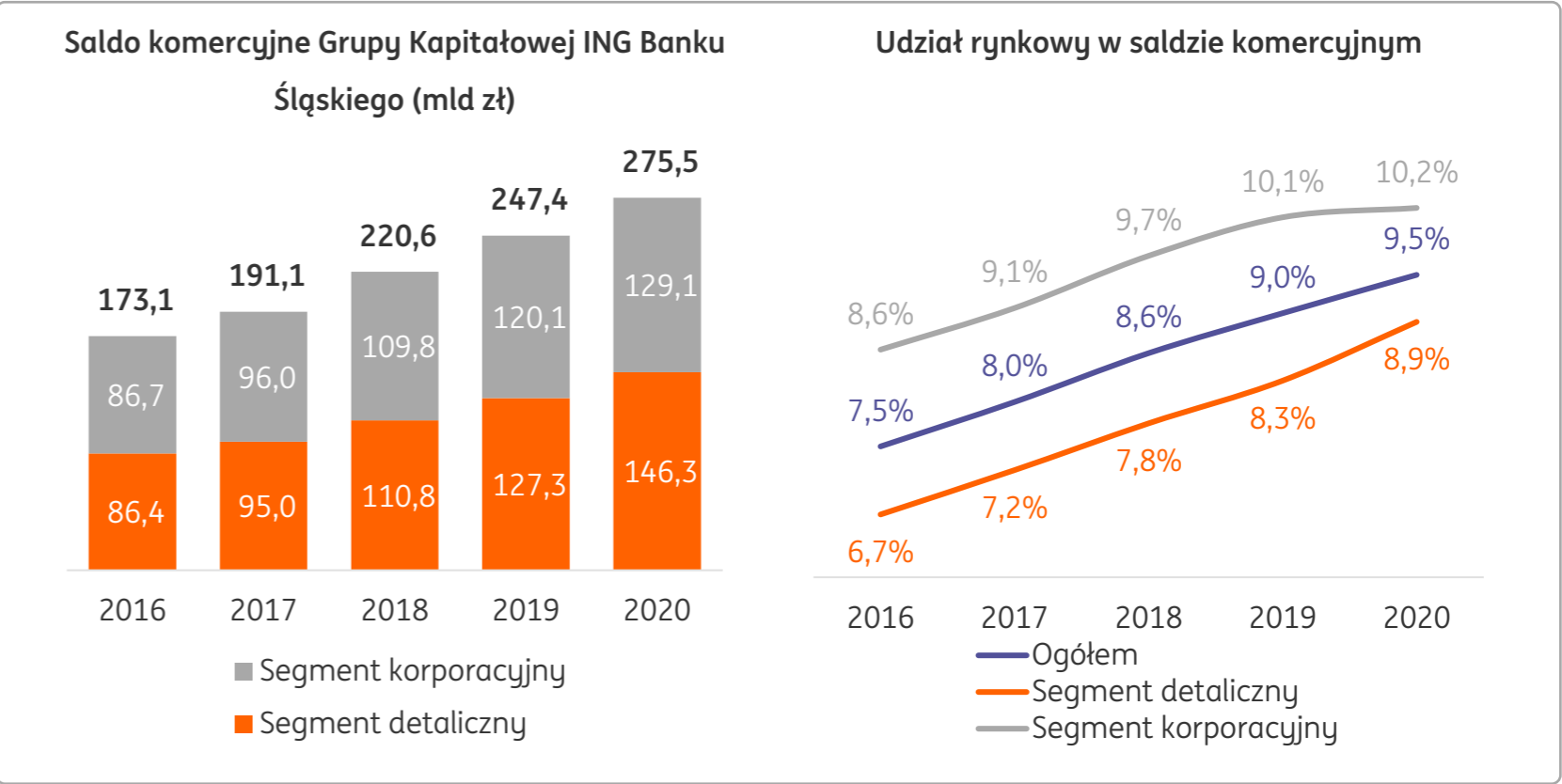
*depozyty i inne zobowiązania wobec klientów

Wartość salda komercyjnego

Saldo komercyjne wyniosło na koniec 2020 roku 275,5 mld zł i było wyższe o 11,4% r/r. Pozwoliło to na wzrost naszego udziału rynkowego w saldzie komercyjnym o 0,6p.p. do 9,5% na koniec 2020 roku.

Przeważającą częścią salda komercyjnego pozostaje segment detaliczny (stanowił on 53% salda komercyjnego na koniec 2020 roku).

Pod względem wielkości salda komercyjnego byliśmy czwartym bankiem na rynku na koniec 2020 roku.



Nasza pozycja konkurencyjna

Jesteśmy czwartym bankiem w Polsce w oparciu o wielkość aktywów, depozytów czy należności od klientów – w oparciu o dane na koniec IV kwartału 2020 roku w ujęciu skonsolidowanym. Pod względem rentowności w gronie polskich banków notowanych na GPW, jesteśmy liderem biorąc pod uwagę zwrot na kapitale własnym. Byliśmy też drugim największym bankiem pod względem kapitalizacji rynkowej (22,2 mld zł) na koniec 2020 roku, przy czym nasz wskaźnik Ceny do Wartości Księgowej był najwyższy i wynosił 1,2x.

Nasza pozycja konkurencyjna			
Miara	Wartość	Data wartości	Pozycja na rynku
Liczba klientów (mln)	4,7	31 grudnia 2020 roku	4
Aktywa ogółem (mld zł)	186,6	31 grudnia 2020 roku	4
Portfel depozytów klientów (mld zł)	151,0	31 grudnia 2020 roku	4
Portfel należności brutto od klientów (mld zł)	128,0	31 grudnia 2020 roku	4
Zwrot na kapitale własnym (ROE)	7,6%	2020 rok*	1
Kapitalizacja (mld zł)	22,2	30 grudnia 2020 roku	2
Wskaźnik C/WK	1,2x	30 grudnia 2020 roku**	1

*liczony jako suma zysku netto za 2020 rok do średniej wartości kapitałów własnych za pięć kolejnych kwartałów kończących się IV kwartale 2020 roku; **wskaźnik obliczony w oparciu o cenę akcji na koniec danego 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 2020 roku. Ich pełna lista jest dostępna na [naszej stronie](#).

Za całokształt działań

- Pierwsze miejsce w rankingu generalnym Gwiazdy Bankowości 2020. Bank zajął również pierwsze miejsca w kategoriach „Gwiazda relacji z klientami”, „Gwiazda innowacyjności” i „Gwiazda efektywności” oraz drugie miejsce w kategorii „Gwiazda stabilności”. Wyróżnienia przyznaje Dziennika Gazety Prawnej oraz PwC.
- Drugie miejsce w konkursie „Najlepszy Bank 2020” oraz trzecie miejsce w konkursie „TechnoBiznes 2020” w kategorii bankowość przyznane przez Gazetę Bankową.
- Drugie miejsce dla ING Banku Śląskiego wśród banków w Polsce w rankingu „Forbes World's Best Banks 2020”.
- Tytuł „Super Etycznej Firmy 2019” przyznany przez redakcję Pulsu Biznesu.
- Tytuł „Instytucji Roku 2020” w sześciu kategoriach: najlepsza obsługa w placówce; najlepsza obsługa hipoteczna; najlepszy bank dla firm; najlepsza bankowość internetowa; najlepsza aplikacja mobilna; najlepsze biuro prasowe.

- Jednocześnie placówki ING znalazły się w gronie Najlepszych placówek bankowych w Polsce. Ranking na podstawie badania ekspertów portalu [mojebankowanie.pl](#).
- Tytuł „Corporate Bank of the Year 2020” – Poland przyznany przez kapitułę konkursu Worldwide Finance Awards 2020, organizowanego przez magazyn Acquisition International.
- Pierwsze miejsce w rankingu „Bankowiec Roku Forbesa” dla Brunon Bartkiewicza – prezesa ING Banku Śląskiego.
- Barbara Borgieł-Cury, Dyrektor Centrum Bankowości Codziennej w ING Banku Śląskim w gronie Top 5 Najbardziej wpływowych kobiet polskiej branży płatniczej w rankingu serwisu [Cashless.pl](#).

Za jakość obsługi klientów i innowacje

- ING Bank Śląski otrzymał nagrodę „Best Mobile Banking App” w konkursie “World’s Best Corporate/Institutional Digital Banks in Central & Eastern Europe 2020”. Organizatorem konkursu jest międzynarodowy magazyn Global Finance.
- ING Bank Śląski otrzymał tytuł „CEE’s Best Digital Bank”. Wyróżnienie przyznała kapituła międzynarodowego konkursu Euromoney Awards of Excellence 2020. Organizatorem jest prestiżowy brytyjski magazyn Euromoney.
- ING Bank Śląski został potrójnie wyróżniony w konkursie „Best Digital Solutions for SMEs” w Europie Środkowo-Wschodniej. Kapituła nagrodziła bankowość internetową, bankowość mobilną oraz cyfrowe rozwiązania w zakresie finansowania dla małych i średnich firm.
- Aplikacja mobilna Moje ING została najwyżej oceniona przez użytkowników. Aplikacja otrzymała najwyższe oceny wśród aplikacji bankowych na polskim rynku, w sklepach Google Play i App Store.
- Nagroda “Safest Bank in Poland” przyznana przez magazyn Global Finance w rankingu “World’s Safest Banks”.
- Cztery nagrody w konkursie „Innovation 2020”: złota statuetka za aplikację Prostomat, srebrna za Agregator oraz dwie brązowe za ING Księgowość i kampanię EKO. Jednocześnie ING Bank Śląski zdobył drugie miejsce w całym konkursie, jako jedna z najbardziej innowacyjnych firm.
- ING Bank Śląski zajął pierwsze miejsce pod względem Customer Experience, w kategorii „Banki i operatorzy płatności”, według badania i raportu KPMG w Polsce pt. „Doświadczenia klientów w nowej rzeczywistości”.
- Godło „Gwiazda Dekady 2010-2020” przyznane przez Polski Program Jakości Obsługi.

- Tytuł „Gwiazda Jakości Obsługi 2020”, w kategorii „Banki” w XIII edycji Polskiego Programu Jakości Obsługi.

Za działania i praktyki CSR

- „Złoty Listek CSR Polityki” dla ING Banku Śląskiego jako jednej z organizacji wyróżniających się działaniami z zakresu zrównoważonego rozwoju. Bank otrzymał również wyróżnienie za zaangażowanie na rzecz klimatu w obszarze elektromobilności.
- Pierwsze miejsce w „Rankingu Odpowiedzialnych Firm” organizowanym przez Koźmiński Business Hub. Bank zajął pierwsze miejsce w klasyfikacji generalnej oraz dodatkowo w kategoriach: bankowość, sektor finansowy i sektor ubezpieczeniowy.
- „Złota Tarcza” – główna nagroda w konkursie „17 Celów” podczas 5. Edycji Festiwalu Filmów Odpowiedzialnych. Organizatorem rankingu jest Fundacja CSR Res Severa.
- ING Bank Śląski „Liderem Klimatycznym” wg. rankingu Forbes.

Za komunikację z klientami, rynkiem oraz pracownikami

- „Certyfikat HR Najwyższej Jakości” za standardy i praktyki w obszarze HR wdrażane z myślą o obecnych, ale też przyszłych i byłych pracownikach przyznany przez Polskie Stowarzyszenie Zarządzania Kadrami (PSZK).
- ING Bank Śląski otrzymał nagrodę główną w konkursie „Siła Przyciągania” za strategiczne podejście do działań well-being.
- Trzecie miejsce w corocznym badaniu relacji inwestorskich w spółkach z WIG30, organizowanym przez Gazetę Giełdy „Parkiet” oraz Izbę Domów Maklerskich.
- Trzy wyróżnienia od GPW podczas gali Podsumowanie Roku Giełdowego 2019: „Nagroda GPW na Głównym Rynku akcji” dla ING Bank N.V., „Nagroda GPW na Catalyst” dla ING Banku Hipotecznego oraz „Nagroda BondSpot” dla ING Banku Śląskiego.
- Nagroda specjalna „The Best of the Best” w kategorii Banki i instytucje finansowe za raportowanie wyników działalności, w tym danych finansowych, osiągnięć biznesowych i społecznych. Organizatorem konkursu jest Instytut Rachunkowości i Podatków.

Za działania marketingowe

- Podczas tegorocznej edycji konkursu „Effie Awards Poland”, ING Bank Śląski otrzymał aż trzy statuetki. Złotą w kategorii „Finanse” oraz dwie brązowe w kategoriach „React & Sustain” oraz “Marketing and Business Solutions”. Bank zajął również drugie miejsce w rankingu „Firm roku 2020”.
- Złoty bankier w kategorii „Social media”. Ranking przygotowany przez redakcje Bankier.pl i Puls Biznesu.
- Spot ING Banku Śląskiego #zdalnidpomocy został najpopularniejszą reklamą na YouTube, według zestawienia „YouTube Ads Leaderboard” za kwiecień 2020 roku.
- Nagrody w konkursie IAB MIXX Awards: „Reklamodawca Roku” w klasyfikacji generalnej, „Best in Show” oraz złoto w kategorii „Content Marketing”, złoto w kategorii „Online marketing with Influencer”, srebro w kategorii „Brand Awarness and Positioning”, srebro w kategorii „Best use of social media” oraz brąz w kategorii „Cross media integration”.

Tworzenie wartości dla interesariuszy

Trendy, przed którymi stoimy

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

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

Gospodarka

W zakresie trendów gospodarczych i ekonomicznych, trendem - jaki identyfikujemy - są niskie stopy procentowe na długo, pomimo tego, że z drugiej strony będziemy mierzyć się z wzrastającą inflacją (więcej na ten temat przeczytasz w [komentarzu naszego zespołu ekonomistów](#)). Patrząc na to od strony gospodarstw domowych i przedsiębiorstw,

podmioty te będą szukać alternatywnych form oszczędności w stosunku do depozytów bankowych w celu ochrony przed inflacją. Coraz większym zainteresowaniem mogą się cieszyć obligacje skarbowe, czy – stopniowo – obligacje korporacyjne. Jest to trend, który wydaje się, że został zapoczątkowany już w 2020 roku.

Zielona transformacja

Kolejnym, bardzo istotnym trendem, który mamy nadzieję, że się zrealizuje to (przyspieszenie) zielonej transformacji w Polsce ([zobacz raport naszych ekonomistów](#) na stronie 22). Jest to niezbędne by osiągnąć neutralność klimatyczną naszej gospodarki w 2050 roku. Jako bank, wspieramy ten trend od strony finansowania transformacji – angażując się m.in. w projekty farm fotowoltaicznych, jak również od strony edukacyjnej – podkreślając istotność ochrony środowiska, czy jakości powietrza w naszej komunikacji marketingowej oraz akcjach edukacyjnych dla naszych pracowników. Istotność tego zagadnienia na poziomie europejskim podkreślają nowe regulacje prawne m.in. dla sektora finansowego, które zmuszają do zaangażowania się sektora w walce o ochronę klimatu, wsparcie zrównoważonego rozwoju i transparentność w tym zakresie.

Technologia

Od strony technologicznej – rozwój i powszechność rozwiązań cyfrowych będzie przyspieszać. Pandemia koronawirusa i zamknięcie gospodarek udowodniły, że jesteśmy w stanie – jako gospodarka i społeczeństwo – szybko i w znaczącej części przenieść swoją działalność w tryb zdalny. Praca, rozrywka, zakupy, kontakty towarzyskie, sprawy urzędowe – w 2020 roku podstawnym kanałem ich realizacji był Internet. Po wygaszeniu pandemii część z aktywności wróci zapewne do znanej nam sprzed 2020 roku formy, ale cyfryzacja części z nich z pewnością jeszcze przyspieszy w kolejnych latach.

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

Spółeczeństwo

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

Rynek pracy

Pandemia koronawirusa oraz okresowe *lockdowny* wymusiły i przyspieszyły niektóre zmiany na rynku pracy. Praca zdalna oraz hybrydowa to trend, który zaczyna się utrwalać i rozpowszechniać w perspektywie długoterminowej. Świadczą o tym m.in. plany prawnego uregulowania tych kwestii w Kodeksie pracy. Kluczowe nadal będzie zapewnianie pracownikom bezpieczeństwa, dążenie do zredukowania poziomu stresu i dbanie o ich kondycję psychofizyczną. Na znaczeniu zyskają wszelkie działania składające się na obszar well-being. Ważne może okazać się również dalsze uelastycznianie czasu pracy. Coraz większą rolę mogą też pełnić modele pracy oparte na współdziałaniu ludzi i technologii, a także bardziej spersonalizowana komunikacja wewnętrzna (np. filmy video w miejsce wiadomości tekstowych). Będzie ona służyła tworzeniu i utrzymaniu zaangażowanych, zintegrowanych zespołów mimo ograniczeń w kontaktach społecznych. Wyzwaniem stanie się też zaprojektowanie i wdrożenie takiego modelu pracy, który - w ramach formy zdalnej i hybrydowej - zapewni atrakcyjne możliwości samorozwoju pracowników, uwalnianie ich potencjału, zarządzanie talentami i skuteczną rekrutację. Stałym elementem budowania wizerunku pracodawców może okazać się aktywna obecność w kanałach digital, z których dotąd nie korzystali (np. spoza katalogu popularnych mediów społecznościowych).

Strategia biznesowa

GRI [203-2]

Nasza strategia Think Forward (przyjęta w 2014 roku) jest ważna jak nigdy przedtem. Z naszym podejściem opartym o dane i priorytetem dla kanału mobilnego, kontynuujemy wspieranie naszych klientów w byciu o krok do przodu w życiu i w biznesie – również w czasie społecznego i gospodarczego szoku, jakim jest pandemia COVID-19. Pandemia

uświadomiła nam jak bardzo nasze społeczeństwo jest już zdigitalizowane, przyspieszając trendy przesuwania się klientów do kanałów mobilnych i wykorzystania płatności bezgotówkowych.

Realizacja naszej strategii opiera się na dostarczeniu takiego doświadczenia klienta, które jest proste i zrozumiałe, dostępne zawsze i wszędzie, wspierające i inspirujące oraz ciągle doskonałe. Cyfryzacja pozostaje w tym kluczowa, a my dostosowujemy nasze procesy i usługi, aby uczynić bankowość jeszcze bezpieczniejszą, bardziej osobistą, łatwiejszą i inteligentniejszą. W połączeniu z naszymi umiejętnościami wykorzystywania danych, postrzegamy się jako bank, który naprawdę zna swoich klientów i przewiduje ich ewoluujące potrzeby, znajdując innowacyjne sposoby dodawania wartości, również w obszarach poza tradycyjnie rozumianą bankowością.

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



Myślimy niestandardowo i oferujemy nowe usługi wykraczające poza tradycyjną bankowość

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

Kierunki działania

Usprawnianie i uproszczanie

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

Doskonałość operacyjna

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

Skuteczność działania

Zapewnienie wyróżniającej się obsługi klienta wymaga zaangażowanych pracowników, którzy są zmotywowani do pójścia o krok dalej. Dlatego dążymy do tworzenia pozytywnych doświadczeń pracowników oraz do rozwijania liderów, którzy mogą zwiększyć wydajność i zainspirować pracowników do realizacji naszej strategii. Przyczyniają się do tego różnorodność i integracja - ludzie osiągają lepsze wyniki, kiedy mogą być sobą. Nie tolerujemy żadnej formy dyskryminacji. We wszystkim, co robimy, kierujemy się wartościami i zachowaniami określonymi w naszym Pomarańczowym Kodzie i Globalnym Kodeksie Postępowania Grupy ING.

Szerokie możliwości produktowe

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

Rozliczenie celów strategii biznesowej na 2020 rok

W ramach realizacji strategii biznesowej, wyznaczyliśmy sobie kilka kluczowych obszarów, nad którymi pracowaliśmy w 2020 roku. Obszary te były wyznaczone i sformułowane jeszcze przed wybuchem pandemii COVID-19, co mogło mieć wpływ na wynik ich realizacji. Wyniki realizacji tych celów prezentuje poniższa tabela:

Cele strategii biznesowej na 2020 rok

Cel	Miara	Realizacja
Akwizycja klientów i digitalizacja	<ul style="list-style-type: none"> – Wzrost liczby klientów primary, zarówno w bankowości detalicznej, jak i w bankowości korporacyjnej. – Wzrost zielonych aktywów kredytowych. – Top 3 rozpoznawalności marki w kategorii bank internetowy. 	<ul style="list-style-type: none"> – Liczba klientów primary segmentu detalicznego wzrosła o 93,9 tys., a segmentu korporacyjnego o 13,8 tys. – Odnotowaliśmy wzrost wolumenów kredytów ekologicznych o 15% r/r. – Otrzymaliśmy nagrodę „Best Mobile Banking App” w konkursie “World’s Best Corporate / Institutional Digital Banks in Central & Eastern Europe 2020” oraz tytuł „CEE’s Best Digital Bank”.
Zgodność z wymogami regulacyjnymi	<ul style="list-style-type: none"> – Zgodność z wymogami i rekomendacjami KNF. – Wskaźnik ryzyka niefinansowego w granicach apetytu na ryzyko. 	<ul style="list-style-type: none"> – Zrealizowaliśmy 3 projektów regulacyjnych. – Poprawa wskaźnika efektywności kontroli Compliance o 7 p.p. r/r. – Utrzymaliśmy poziom ryzyka operacyjnego w granicach deklarowanego apetytu na ryzyko. – Ponad 90% pracowników systematycznie bierze udział w szkoleniach z obszaru regulacyjnego.
Motywacja pracowników	<ul style="list-style-type: none"> – Dalszy rozwój programu <i>Well being</i>. – Zwiększenie trwałego zaangażowania pracowników mierzonego w ramach badania WPC. – Promocja polityki różnorodności oraz włączenia. – Promocja zielonych i prozdrowotnych inicjatyw pośród pracowników. 	<ul style="list-style-type: none"> – Przeprowadziliśmy szereg warsztatów i webinarów wspierających <i>well being</i> finansowy. – Zrezygnowaliśmy z przeprowadzania badania WPC, a w zamian przeprowadziliśmy dwie edycje badania OHI Pulse; pomimo pandemii zaangażowanie naszych pracowników jest nadal wysoki, powyżej 80%. – Dołączyliśmy do Koalicji na Rzecz Przyjaznej Rekrutacji. – Podjęliśmy liczne działania w stosunku do naszych pracowników w związku z pandemią COVID-19 (zobacz więcej).
Stabilność i dostępność systemów	<ul style="list-style-type: none"> – Dostępność i przepustowość systemów. – Szerzenie wiedzy o bezpieczeństwie IT i świadomości ryzyk związanych z cyberprzestępczością. – Lider w zakresie nowoczesnych rozwiązań mobilnych. 	<ul style="list-style-type: none"> – Dostępność ING Business wyniosła 99,96%, a Mojego ING - 99,87%. – Wdrożyliśmy nową aplikację ING Business Mobile. – Wdrożenie nowych systemów chroniących bank i jego klientów przed złośliwym oprogramowaniem.
Efektywność operacyjna i zarządzanie danymi	<ul style="list-style-type: none"> – Zbudowanie strategii integracji systemów. – Większe wykorzystanie Artificial Intelligence, Machine Learning i Cognitive. 	<ul style="list-style-type: none"> – Saldo komercyjne w przeliczeniu na etat wzrosło do 32,8 mln zł (+6,3% r/r). – Wskaźnik kosztów do przychodów pogorszył się do 44,3% (+1,3 p.p. r/r) ze względu na negatywny wpływ pandemii na przychody i wzrost kosztów regulacyjnych (+38% r/r). – Wypracowaliśmy strategię integracji systemów. – Wdrożyliśmy kompletny proces onboardingu klientów w oparciu o wideoweryfikację.

Cele strategii biznesowej i główne ryzyka ich realizacji w 2021 roku

Cele strategii biznesowej na 2021 rok		
Cel	Miara	Ambicje
Wzrost aktywności klientów i digitalizacja	<ul style="list-style-type: none">Wzrost liczby klientów, w tym klientów primary, i ich aktywności.Zwiększenie aktywności w kanałach samoobsługowych.Utrzymanie wysokiego poziomu satysfakcji klientów (NPS), z priorytetem na doświadczeniach klientów.	<ul style="list-style-type: none">Chcemy mieć ponad 2 mln klientów primary w segmencie bankowości detalicznej oraz ponad 160 tys. klientów primary w segmencie bankowości korporacyjnej.
Zgodność z wymogami regulacyjnymi	<ul style="list-style-type: none">Poprawa wskaźnika efektywności kontroli Compliance oraz wskaźnika poziomu ryzyka ComplianceUtrzymanie poziomu ryzyka operacyjnego zgodnie z deklarowanym apetytem na ryzyko.	<ul style="list-style-type: none">Deklarowany poziom apetytu na ryzyko operacyjne jest poniżej 2,5.
Motywacja i wzmocnienie pozycji pracowników	<ul style="list-style-type: none">Wdrożenie hybrydowego modelu pracy dla zidentyfikowanych jednostek organizacyjnych.Dalszy rozwój programu „dobre samopoczucie”.Promocja wartości marki w obszarze zrównoważonego rozwoju, z priorytetem na wolontariat w zakresie ekologii i leśnictwa.	<ul style="list-style-type: none">Rozwój oferty benefitowej (m.in. rozwój kafeterii).Kontynuacja upraszczania struktury stanowisk.Wypracowanie nowego podejścia do warunków pracy na okres po zakończeniu pandemii.Szereg konferencji zdrowotnych dla pracowników.Rozwój działań skierowanych do Talentów.
Stabilność, dostępność i bezpieczeństwo systemów informatycznych	<ul style="list-style-type: none">Budowanie świadomości pracowników i klientów w obszarze cyberprzestępczości.Dalsza praca w zakresie wykorzystania rozwiązań chmurowych.	<ul style="list-style-type: none">Dostępność systemów Front-End na poziomie nie gorszym niż w 2020 roku.Redukcja negatywnych zdarzeń odczuwalnych przez klientów o 15% r/r.
Efektywność operacyjna, sztuczna inteligencja i zarządzanie danymi	<ul style="list-style-type: none">Kontynuacja transformacji profilu detalicznej sieci dystrybucyjnej.Wypracowanie koncepcji pełnej cyfryzacji procesów.Podnoszenie wiedzy i świadomości w zakresie danych, w tym danych osobowych.	<ul style="list-style-type: none">Kontynuacja redukcji liczby miejsc spotkań zgodnie z trendem lat poprzednich.
Priorytety zrównoważonego rozwoju	<ul style="list-style-type: none">Opracowanie i wdrożenie strategii zrównoważonego finansowania.Opracowanie i wdrożenie podejścia do zarządzania ryzykiem klimatycznym.	<ul style="list-style-type: none">Więcej przeczytasz w punkcie Strategia zrównoważonego rozwoju „Nasza odpowiedzialność” w ramach tego rozdziału.

Założenia makroekonomiczne przyjęte do określenia naszych średnioterminowych ambicji finansowych:

- PKB – po spadku w 2020 roku, zakładamy wyraźne odbicie dynamiki PKB w średnim okresie na poziomie co najmniej 4%.
- Inflacja – zakładamy, że zostanie na podwyższonym poziomie co najmniej 3%.
- Stopy procentowe – zakładamy ich stabilny poziom w latach 2021-2022 i ich wzrost w kolejnym roku.
- Stopa bezrobocia – zakładamy jej stopniowe obniżanie się od poziomu 6,2% na koniec 2020 roku.

Nasze średnioterminowe ambicje finansowe na tle wyników za lata 2016-2020						
	2016	2017	2018	2019	2020	Ambicje
Kredyty / depozyty	81,5%	83,8%	87,6%	90,7%	82,6%	~85%
Marża odsetkowa	2,67%	2,88%	2,92%	2,95%	2,63%	>2,4%
Koszty / dochody	48,5%	44,8%	44,5%	43,1%	44,3%	<45%
Wskaźnik zwrotu z kapitału własnego (ROE) – skorygowany o MCFH	12,8%	13,0%	12,8%	12,8%	9,4%	>10%

Ryzyka i szanse w realizacji celów strategii biznesowej w 2021 roku

Ryzyka realizacji strategii biznesowej w 2021 roku	
Ryzyko	Komentarz
Konsekwencje pandemii COVID-19	<ul style="list-style-type: none"> Postęp w szczepieniach i odmrożeniu gospodarki. Zmiany na rynku pracy (redukcje zatrudnienia, większy nacisk na pracę zdalną, przyspieszenie robotyzacji i automatyzacji). Wyzwania związane z zarządzaniem bilansem wynikające z zachowań klientów, nowych inwestycji i rządowych programów pomocy. Niestabilność i czynniki ryzyka związane z tempem ożywienia makroekonomicznego. Rozmiar deficytu budżetowego i długu publicznego
Występowanie niskich (bliskich zeru) stóp procentowych	<ul style="list-style-type: none"> Ryzyko dalszych obniżek stóp. Ograniczona skuteczność polityki RPP w zakresie zarządzania stopami procentowymi w świetle rosnącej inflacji.
Regulacyjne	<ul style="list-style-type: none"> Wynik inicjatywy KNF w zakresie rozwiązywania sektorowego dla historycznego portfela kredytów w CHF. Intepretacje i regulacje podatkowe dotyczące strat kredytowych na portfelu CHF. Reforma wskaźników referencyjnych (IBOR). Zmiany w zasadach dotyczących wymogu MREL (odroczenie, zmiana formuły kalkulacji, poziomy docelowe).
Konkurencja	<ul style="list-style-type: none"> Kształt polskiego sektora bankowego podlega ciągłym zmianom skutkującym poziomem konkurencji i zwiększonymi wydatkami marketingowymi.
Cyberbezpieczeństwo / IT	<ul style="list-style-type: none"> Rosnące ryzyko bezpieczeństwa banku i klientów w cyfrowym świecie skutkuje zwiększonymi wydatkami na IT i cyberbezpieczeństwo. Złożoność systemów informatycznych i ich obciążenia mogą powodować niedostępność i / lub niestabilność aplikacji i systemów. Przechodzenie do rozwiązań typu chmura.

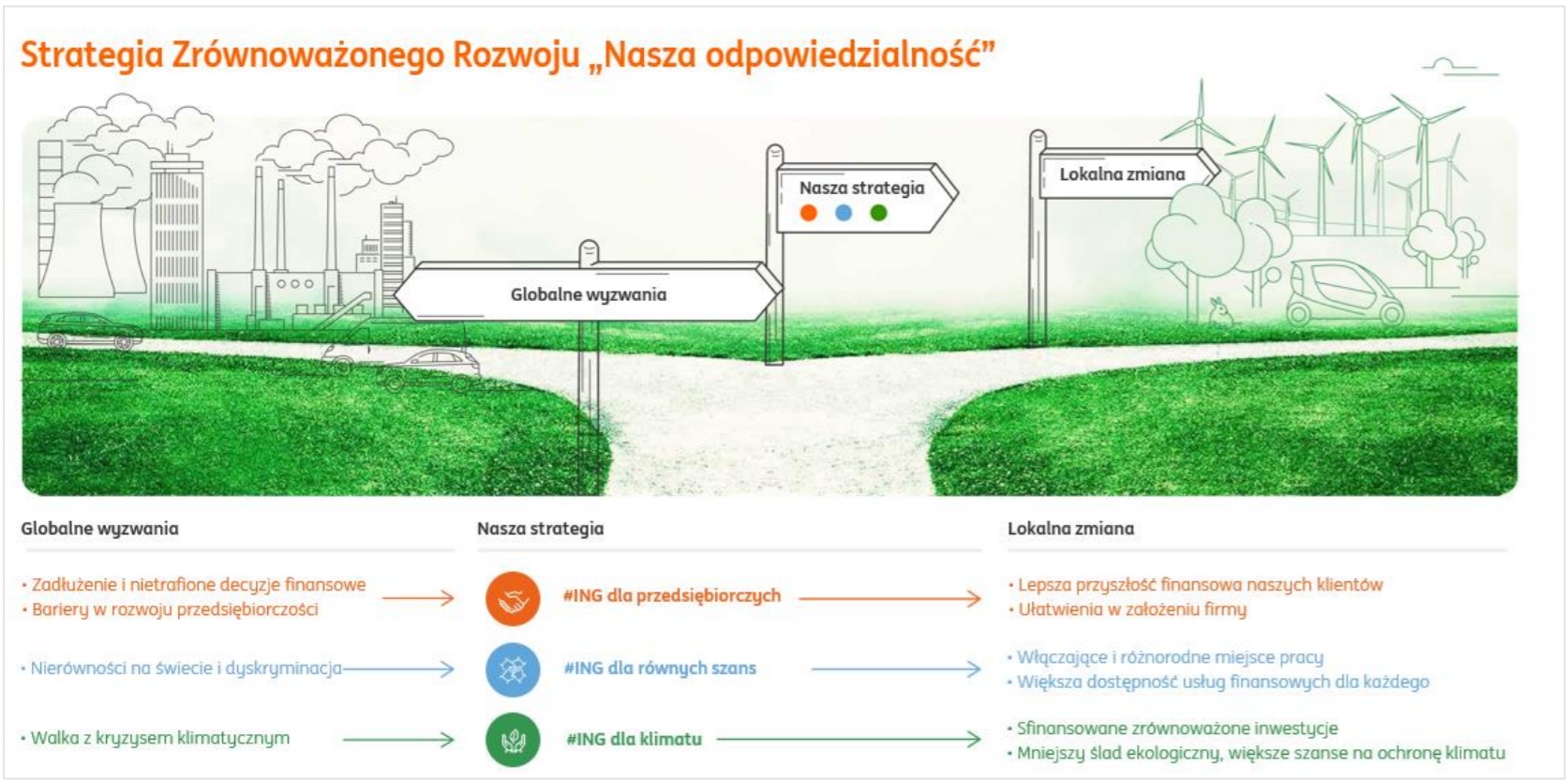
Szanse w realizacji celów strategii biznesowej w 2021 roku	
Szansa	Komentarz
Klienci	<ul style="list-style-type: none"> Akwizycja nowych klientów. Zwiększenie udziału klientów primary w łącznej liczbie klientów. Wykorzystanie potencjału płynącego z bankowości elektronicznej.
Zrównoważony rozwój	<ul style="list-style-type: none"> Wzrost świadomości ekologicznej społeczeństwa. Wzrost dostępności źródeł zielonej energii. Neutralność klimatyczna UE. Dostęp do nowych technologii. Fundusz Odbudowy EU oraz sposób jego wykorzystania.
Wyniki finansowe	<ul style="list-style-type: none"> Wzrost wolumenów biznesowych. Wzrost znaczenia wyniku z opłat i prowizji w przychodach. Efektywność kosztowa.
Regulacje i wymogi kapitałowe	<ul style="list-style-type: none"> Poziom docelowy i ścieżka dojścia: <ul style="list-style-type: none"> Fundusze BFG, Wymogi kapitałowe / MREL.

Strategia Zrównoważonego Rozwoju „Nasza odpowiedzialność”

Od naszych dzisiejszych decyzji i działań zależy, jak będzie wyglądał świat i jaką rzeczywistość zastaną następne pokolenia. Misją ING Banku Śląskiego jest wspieranie naszych klientów do bycia o krok do przodu w życiu i biznesie. Każdy z nas jest częścią mniejszych i większych rodzin, grup i społeczności. Dlatego działamy na rzecz wspólnego dobra. Rozumiemy je jako poczucie wspólnoty, szacunek do siebie nawzajem i do natury. Łączy nas przekonanie, że musimy działać WSPÓLNIE – dla klientów, dla społeczeństwa - w naszym banku.

Naszą odpowiedzialność widzimy w trzech priorytetach, związanych z naszą działalnością: #ING dla przedsiębiorczych #ING dla równych szans #ING dla klimatu. Dodatkowo określiliśmy, że nasza odpowiedzialność to:

- wspieranie klientów w zarządzaniu finansami, tak aby mogli robić swoje,
- budowanie otwartości i wyrównywanie szans,
- walka z kryzysem klimatycznym.



Cała Strategia Zrównoważonego Rozwoju na 2020 rok znajduje się pod [tym linkiem](#).

Podsumowanie realizacji strategii za 2020 rok znajduje się pod [tym linkiem](#).

W związku z trwającą pandemią, niektóre cele musieliśmy zrealizować w trybie zdalnym lub hybrydowym, a część została zastąpiona innymi działaniami. Zrealizowaliśmy również szereg działań, które nie znalazły się w strategii, lecz były związane z przeciwdziałaniem pandemii.

W 2021 roku będziemy kontynuować działania w ramach trzech tych samych priorytetów, jednak wyznaczając sobie nowe cele i miary sukcesu na kolejny rok.

Model tworzenia wartości

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

Nasz model biznesowy

Jesteśmy bankiem uniwersalnym, który, wraz z innymi spółkami swojej grupy kapitałowej, obsługuje w ramach działalności zarówno klientów indywidualnych jak i klientów firmowych.

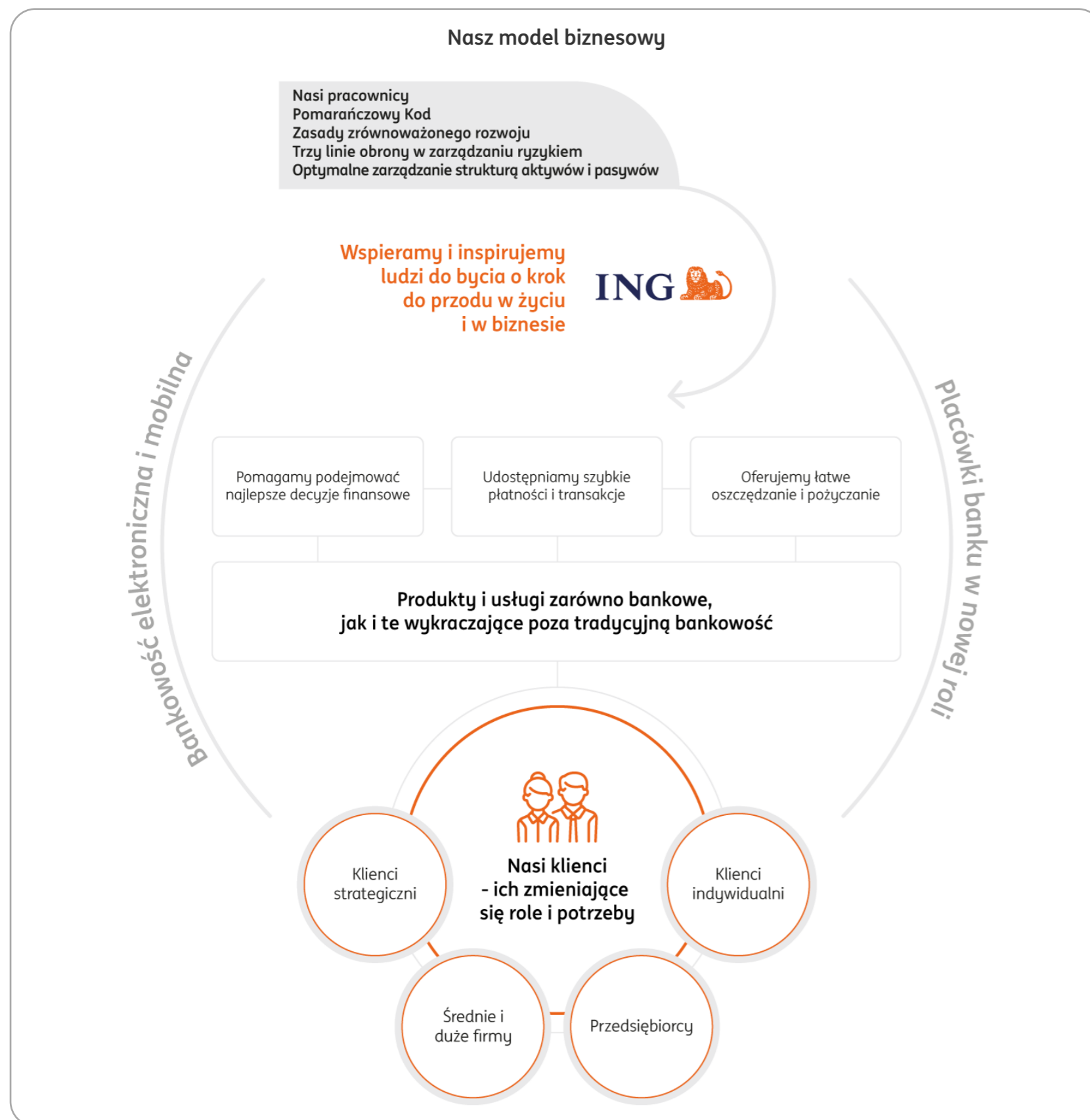
Podstawą sprawnego funkcjonowania naszego modelu biznesowego jest grupa ponad 8 tys. pracowników. Ważna jest dla nas ich motywacja, różnorodne doświadczenie, staż pracy i bogata wiedza. Pracę opieramy na naszym kodeksie etyki zawodowej - Pomarańczowym Kodzie, czyli zbiorze Zachowań i Wartości ING.

Mamy świadomość, że wpływamy na wiele procesów gospodarczych i jednostkowych wyborów, a od naszych decyzji zależy jak będzie wyglądał świat i jaką rzeczywistość zastaną następne pokolenia. Dlatego w naszych decyzjach biznesowych oraz pozabiznesowych kierujemy się zasadami zrównoważonego rozwoju.

Jako instytucja zaufania publicznego, wiemy jak ważne dla sektora bankowego i całej gospodarki są aspekty związane ze stabilnym i efektywnym systemem zarządzania ryzykiem. W naszym banku jest on skonstruowany zgodnie z najlepszymi standardami rynkowymi w oparciu o zasady trzech linii obrony, gdzie pierwsza linia to zarządzający biznesem, druga linia to zarządzający ryzykiem i finansami, a trzecia to audyt wewnętrzny i compliance. Dbamy również o optymalne zarządzania strukturą aktywów i pasywów naszego bilansu w ramach limitów apetytu na ryzyko.

Naszą misją jest **wspieranie i inspirowanie ludzi do bycia o krok do przodu w życiu i biznesie**. W życiu każdej osoby zmieniają się role, które pełni w społeczeństwie: od dziecka, poprzez studenta, rodzica, przedsiębiorcę, pracownika banku, naszego dostawcę czy pracownika innej firmy aż po emeryta. Jest to pewna podróż, w trakcie której klient będzie dokonywać różnych i ważnych - zarówno prywatnie jak i biznesowo - wyborów. My, jako bank, pomagamy mu podejmować najlepsze dla niego decyzje finansowe. Dlatego dostarczamy naszym klientom wiedzę i narzędzia, a także proste, użyteczne oraz dopasowane do ich potrzeb rozwiązania. Umożliwiamy również lepsze zrozumienie swojej sytuacji finansowej.

Naszą rolą jest umożliwienie bezpiecznego i efektywnego oszczędzania pieniędzy. Depozyty powierzone przez jednych finansują pożyczki i kredyty udzielone innym klientom, a te sprzyjają rozwojowi zarówno społeczeństwa jak i gospodarki. Przyznane finansowanie pozwala na zakup mieszkań, rozpoczęcie działalności gospodarczej, czy rozwój firmy.



Dbamy o sprawny system płatności i transakcji. Jednocześnie – wobec rosnącej popularności obrotu bezgotówkowego – coraz ważniejszy staje się wydajny system płatności elektronicznych. Zapewniamy naszym klientom bankowość transakcyjną, przetwarzamy przelewy, płatności kartami, telefonem, czy BLIKIEM oraz budujemy sieć urządzeń do płatności bezgotówkowych.

Oferujemy naszym klientom produkty i usługi bankowe (takie jak kredyty, czy konta oszczędnościowe i przelewy), ale również te niepowiązane z tradycyjnie rozumianą bankowością. Nasze kompetencje pozwalają nam na budowanie pozytywnego doświadczenia klienta. Wykorzystujemy również big data i sztuczną inteligencję oraz współpracujemy z fintechami, co pozwala nam sięgać wyżej. Nie są to wyłącznie produkty ubezpieczeniowe, obsługa księgowa czy produkty inwestycyjne. Oferujemy naszym klientom również szeroki wachlarz narzędzi do zarządzania finansami.

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

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

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

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

Wykorzystywane kapitały



Kapitał ludzki

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


Jak zarządzamy kapitałem?

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

Stan kapitału na koniec roku			Wynik przetworzenia kapitału w 2020 roku
Miara	2019	2020	<ul style="list-style-type: none">Z programu szkoleniowego o pracy zdalnej skorzystało 986 osób.67% pracowników wzięło udział w badaniu OHI Pulse.Pozyskaliliśmy 358,6 tys. nowych klientów detalicznych oraz 76,8 tys. nowych klientów korporacyjnych.
Zatrudnienie	8 135	8 507	
Wskaźnik rotacji	7,2%	6,3%	
Kobiety na stanowiskach kierowniczych	393	349	
Liczba klientów primary (mln)	1,97	2,08	

Przykładowy wpływ na inne kapitały

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



Kapitał finansowy

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

Jak zarządzamy kapitałem?

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

Stan kapitału na koniec roku			Wynik przetworzenia kapitału w 2020 roku
Miara	2019	2020	<ul style="list-style-type: none">Wskaźnik kosztów do dochodów wyniósł 44,3%.Wskaźnik ROE (zwrotu na kapitale) wyniósł 7,6%.Koszty odsetkowe wyniosły 705,1 mln zł.
Kapitał własny (mln zł)	15 223,3	18 618,3	
Zgromadzone depozyty (mln zł)	130 473,5	151 028,5	
Zobowiązania podporządkowane (mln zł)	2 131,1	2 309,2	
Łączny współczynnik kapitałowy	16,87%	18,72%	

Przykładowy wpływ na inne kapitały

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



Kapitał intelektualny

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

Jak zarządzamy kapitałem?

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

Stan kapitału na koniec roku			Wynik przetworzenia kapitału w 2020 roku
Miara	2019	2020	
Liczba działań rozwojowych na pracownika	12,5	22	▪ 99,4% pracowników wzięło udział w przynajmniej jednym działaniu rozwojowym.
Udział pracowników w stażach wewnętrznych	151	102	▪ Do programu International Talent Programme dołączyło 11 nowych osób.
Liczba uczestników Stażu z Lwem	530	264	▪ 79% kredytów gotówkowych sprzedaliśmy poprzez kanały zdalne.
			▪ 36% udzielonych kredytów hipotecznych to kredyty na stałą stopę.

Przykładowy wpływ na inne kapitały

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



Kapitał środowiskowy

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

Jak zarządzamy kapitałem?

W 2017 roku wprowadziliśmy Deklarację Ekologiczną, zgodnie z którą nie będziemy finansować biznesów opartych na węglu. Zwiększymy swoje zaangażowanie w projekty proekologiczne. Zmniejszamy nasz bezpośredni wpływ środowiskowy. Cele środowiskowe są częścią naszej Strategii Zrównoważonego Rozwoju.

Stan kapitału na koniec roku			Wynik przetworzenia kapitału w 2020 roku
Miara	2019	2020	
Zużycie prądu (MWh)	31 921	27 666	▪ 100% umów z kontrahentami uwzględnia klauzulę odnoszącą się do poszanowania środowiska naturalnego.
Zużycie wody (m3)	58 284	65 693	▪ 100% wykorzystywanej energii pochodzi ze źródeł odnawialnych.
Emisja dwutlenku węgla (tony CO ₂ e)	3 268	2 186	▪ Zmniejszyliśmy o 89% emisję dwutlenku węgla względem 2014 roku.
Recykling	100%	100%	▪ Udzieliliśmy finansowania na OZE na kwotę 920 mln zł.

Przykładowy wpływ na inne kapitały

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



Kapitał społeczny

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

Jak zarządzamy kapitałem?

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

Stan kapitału na koniec roku			Wynik przetworzenia kapitału w 2020 roku
Miara	2019	2020	<ul style="list-style-type: none">Z programu profilaktyki onkologicznej skorzystało do tej pory 1 200 pracowników.Przekazaliśmy w formie darowizn finansowych ponad 5,5 mln zł.Do realizacji Wyzwania ING w ramach partnerstwa z Zwolnieni z Teorii zgłosiło się 36 zespołów.
Godziny przeznaczone na wolontariat	7 283	1 072	
Liczba studentów w programie „Artysta zawodowiec”	633	1 280	
Liczba uczestników ING w Biegnij Warszawo	2 206	2 962	

Przykładowy wpływ na inne kapitały

- Wpływ na kapitał ludzki poprzez promowanie zdrowego stylu życia i zaangażowania społecznego.
- Wpływ na kapitał finansowy poprzez przekazane darowizny.
- Wpływ na kapitał intelektualny poprzez mentoring naszych pracowników i rozwój ich umiejętności miękkich.
- Wpływ na kapitał środowiskowy poprzez realizację ekowolontariatów.

Nasz model tworzenia wartości





Doświadczenie klienta



Szybkość i intuicyjność

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

Jak to mierzymy

Miary w zakresie dostępności, szybkości i intuicyjności				
	2017	2018	2019	2020
Oddziały banku	357	337	317	290
Oddziały banku z obsługą w języku migowym	100%	100%	100%	100%
Sieć urządzeń do obsługi gotówkowej	1 081	1 051	1 012	1 001
Przelewy detaliczne zlecone przez bankowość elektroniczną	99,8%	99,9%	99,9%	99,9%
Czas dostępności serwisu internetowego	99,8%	99,8%	99,9%	99,9%
Udział klientów aktywnie korzystających z Moje ING	46,9%	49,4%	58,8%	60,5%
Średni czas oczekiwania na połączenie z doradcą Contact Centre (sekundy)	20	48	65	104
Problemy rozwiązane podczas pierwszej rozmowy telefonicznej z Contact Centre	80%	81%	80%	79%

Dialog i prosta komunikacja

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

Jak to mierzymy

Miary w zakresie dialogu i prostej komunikacji				
	2017	2018	2019	2020
Komunikaty i dokumenty dostosowane do zasad prostego języka (tys.)*	1,4	2,0	2,5	3,0
Liczba fanów na profilu ING Banku Śląskiego w serwisie Facebook (tys.)	214	247	249	254
Liczba odpowiedzi udzielonych przez Contact Centre w serwisie Facebook (tys.)	52	78	95	156
Liczba użytkowników odwiedzających Społeczność ING co miesiąc (tys.)	80	100	113	139

*liczba skumulowana od początku trwania projektu

Samodzielność i świadomość w wyborach

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

Jak to mierzymy

Miary w zakresie samodzielności i świadomości w wyborach				
	2017	2018	2019	2020
Dyspozycja regularnego inwestowania (tys.)	82,1	89,4	107,3	109,7
Liczba rachunków maklerskich (tys.)	70,2	80,4	91,0	133,6
Liczba subskrybentów w serwisie YouTube (tys.)	59,0	126,6	194,5	204,0
Miejsce w badaniu marki – wskaźnik „bank dla zaradnych i przedsiębiorczych”	TOP 1	TOP 1	TOP 1	TOP 1
Miejsce w badaniu marki – wskaźnik „bank umożliwiający podejmowanie lepszych decyzji finansowych”	TOP 1	TOP 1	TOP 1	TOP 1



Zrównoważony rozwój i CSR



Wspieramy zielone inwestycje

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

Jak to mierzymy

Miary w zakresie wspierania zielonych inwestycji				
	2017	2018	2019	2020
Projekty segmentu korporacyjnego zbadane pod kątem zgodności z polityką ESR	100%	100%	100%	100%
Liczba udostępnionych aut elektrycznych w ramach współpracy z Innogy	-	-	500	500

Zmniejszamy nasz wpływ środowiskowy

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

Jak to mierzymy

Miary w zakresie zmniejszania naszego wpływu środowiskowego				
	2017	2018	2019	2020
Zmniejszenie emisji gazów cieplarnianych w stosunku do 2014 roku	-79%	-80%	-89%	-89%
Zmniejszenie zużycia wody w stosunku do 2014 roku	-13%	-11%	-9%	9%

Odpowiedzialność społeczna i edukacja finansowa

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

Jak to mierzymy

Miary w zakresie odpowiedzialności społecznej i edukacji finansowej				
	2017	2018	2019	2020
Liczba lekcji w ramach programu BAKCYL	313	210	125	23
Godziny przeznaczone przez pracowników na wolontariat	5 041	5 301	7 283	1 072
Liczba darowizn charytatywnych przekazanych przez bank	32	25	36	49



Zarządzanie ryzykiem i bezpieczeństwem



Przeczytaj więcej w rozdziale „Bezpieczeństwo banku i klientów”

Stabilność systemów IT i bezpieczeństwo transakcji

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

Jak to mierzymy

Miary w zakresie stabilności systemów IT i bezpieczeństwa transakcji				
	2017	2018	2019	2020
Odsetek pracowników przeszkolonych z zakresu Compliance	97%	98%	98%	97%
Odsetek pracowników przeszkolonych z zakresu przeciwdziałania oszustwom	98%	94%	80%	91%
Czas dostępności serwisu internetowego	99,8%	99,8%	99,9%	99,9%
Ilość zablokowanych loginów do Moje ING na podstawie podejrzenia próby popełnienia oszustwa	-	-	5 860	13 228

Bezpieczeństwo danych osobowych

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

Jak to mierzymy

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

Bezpieczeństwo środków finansowych

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

Jak to mierzymy

Miary w zakresie bezpieczeństwa środków finansowych				
	2017	2018	2019	2020
Współczynnik Tier 1	15,77%	14,74%	14,41%	16,09%
Łączny współczynnik kapitałowy	16,71%	15,58%	16,87%	18,72%
Udział kredytów w etapie 3 (bilans otwarcia 2018 dla kolumny 2017 roku)	3,0%	2,8%	3,0%	3,3%
Wskaźnik pokrycia kredytów w etapie 3 (bilans otwarcia 2018 dla kolumny 2017 roku)	59,6%	59,6%	54,1%	60,7%



Zaangażowani pracownicy i silny pracodawca



Solidny pracodawca

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

Jak to mierzymy

Miary w zakresie solidnego pracodawcy	2017	2018	2019	2020
Stosunek wynagrodzenia pracowników najniższego szczebla do rynku	143%	125%	119%	114%
Wskaźnik utrzymania pracowników po powrocie rodzicielskim	99,0%	99,7%	98,9%	99,3%
Odsetek kobiet na stanowiskach kierowniczych	52%	52%	51%	49%
Odesetek pracowników w Pracowniczym Programie Emerytalnym	70%	77%	77%	77%

Kultura innowacji i rozwój pracowników

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

Jak to mierzymy

Miary w zakresie kultury innowacji i rozwoju pracowników	2017	2018	2019	2020
Liczba pracowników przeszkolonych z metodologii PACE	52	550	191	81
Odsetek pracowników, którzy wzięli udział w rozmowach rocznych	97%	96%	93%*	94%*
Liczba pracowników, którzy wzięli udział w stażach wewnętrznych	170	180	151	102
Liczba uczestników Stażu z Lwem	131	331	530	264

* w rozmowach nie brały udziału tylko osoby długotrwale nieobecne



Stabilność i przewidywalność



Przeczytaj więcej w rozdziałach „Doświadczenie klienta” oraz „Nasze wyniki finansowe”

Konsekwentny i stabilny rozwój

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

Jak to mierzymy

Miary w zakresie konsekwentnego i stabilnego rozwoju	2017	2018	2019	2020
Wskaźnik kredyty / depozytów	83,8%	87,6%	90,7%	82,6%
Wartość udzielonych kredytów hipotecznych (mld zł)	6,7	8,5	11,4	11,4
Wartość udzielonych pożyczek gotówkowych (mld zł)	2,9	3,5	4,1	3,1
Udział rynkowy w obrotach faktoringowych	14,5%	13,0%	12,7%	12,7%
Udział rynkowy w wartości zawartych umów leasingowych	5,5%	5,6%	6,5%	5,5%
Udział rynkowy w kredytach	7,3%	8,0%	8,8%	9,3%
Udział rynkowy w depozytach	8,7%	9,1%	9,3%	9,6%

Przewidywalne wyniki

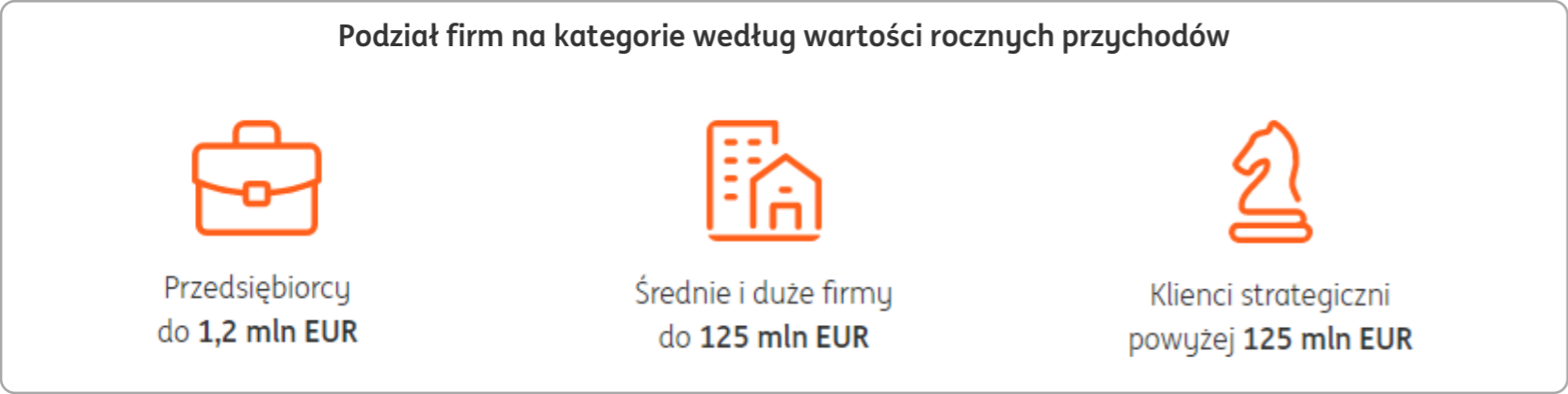
Dbamy o powierzone nam kapitały i staramy się aby zostały efektywnie alokowane. Pracujemy nad tym by dostarczały średnio- i długoterminowy zwrot, który usatysfakcjonuje naszych dostawców kapitału.

Jak to mierzymy

Miary w zakresie przewidywalnych wyników	2017	2018	2019	2020
Marża odsetkowa	2,88%	2,92%	2,95%	2,63%
Stosunek kosztów do dochodów	44,8%	44,5%	43,1%	44,3%
Marża kosztów ryzyka	0,50%	0,52%	0,54%	0,88%
Zwrot na kapitale własnym (ROE)	12,65%	12,50%	11,61%	7,60%

Segmenty biznesowe

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



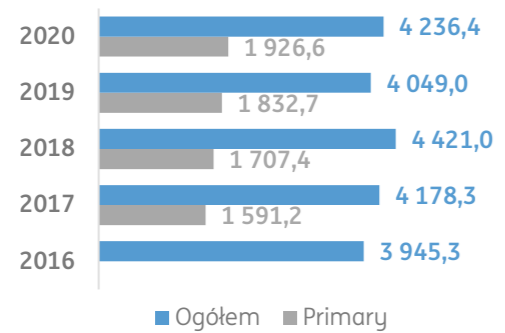
W zakresie naszej segmentacji w 2020 roku doszło do zmiany – w 2020 roku przedsiębiorcy zostali przeniesieni do segmentu bankowości korporacyjnej. Dane za 2019 rok w zakresie wyników finansowych zostały odpowiednio przekształcone by zachować porównywalność do danych za 2020 rok. Dla wolumenów kredytów i depozytów, czy udziałów rynkowych – historia została przekształcona w dłuższej perspektywie, zgodnie z informacjami zaprezentowanymi poniżej. Czemu zdecydowaliśmy się na zmianę segmentacji? Wiemy, że firmy naszych klientów dynamicznie rosną, chcemy jeszcze lepiej wspierać ich rozwój. Udostępniliśmy przedsiębiorcom ofertę produktów dla firm np. finansowanie handlu, ofertę unijną, która wspiera inwestycje w nowe technologie, czy produkty specjalistyczne oferowane dotychczas klientom korporacyjnym, np. gwarancje Banku Gospodarstwa Krajowego. Dodatkowo chcemy wzmocnić wykorzystanie mikrofaktoringu i leasingu wśród przedsiębiorców.

Segment detaliczny

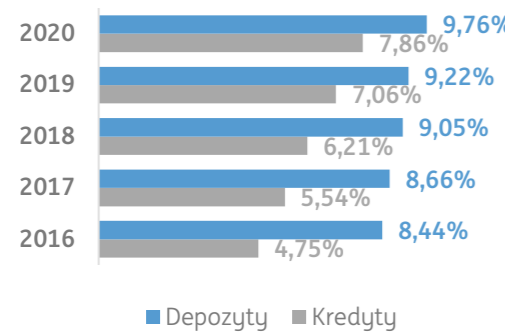
Opis

W ramach segment detalicznego obsługujemy klientów indywidualnych – mamy ich już 4,2 mln, z czego 1,9 mln to klienci primary, dla których jesteśmy bankiem pierwszego wyboru.

Liczba klientów (tys.)



Udziały rynkowe



Rachunek zysków i strat (mln zł)

	2019	2020	r/r (%)	r/r (mln zł)
Wynik z tytułu odsetek	2 309,9	2 439,9	+5,6%	+130,0
Wynik z tytułu opłat i prowizji	417,9	457,3	+9,4%	+39,4
Pozostałe przychody*	71,9	61,5	-14,5%	-10,4
Przychody	2 798,8	2 958,7	+5,7%	+159,9
Koszty działania	1 323,9	1 439,6	+8,7%	+115,7
Wynik przed kosztami ryzyka	1 475,7	1 519,1	+2,9%	+43,4
Koszty ryzyka**	193,6	586,3	+202,8%	+392,7
Podatek bankowy	167,3	196,4	+17,4%	+29,1
Wynik brutto	1 114,8	736,4	-33,9%	-378,4

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

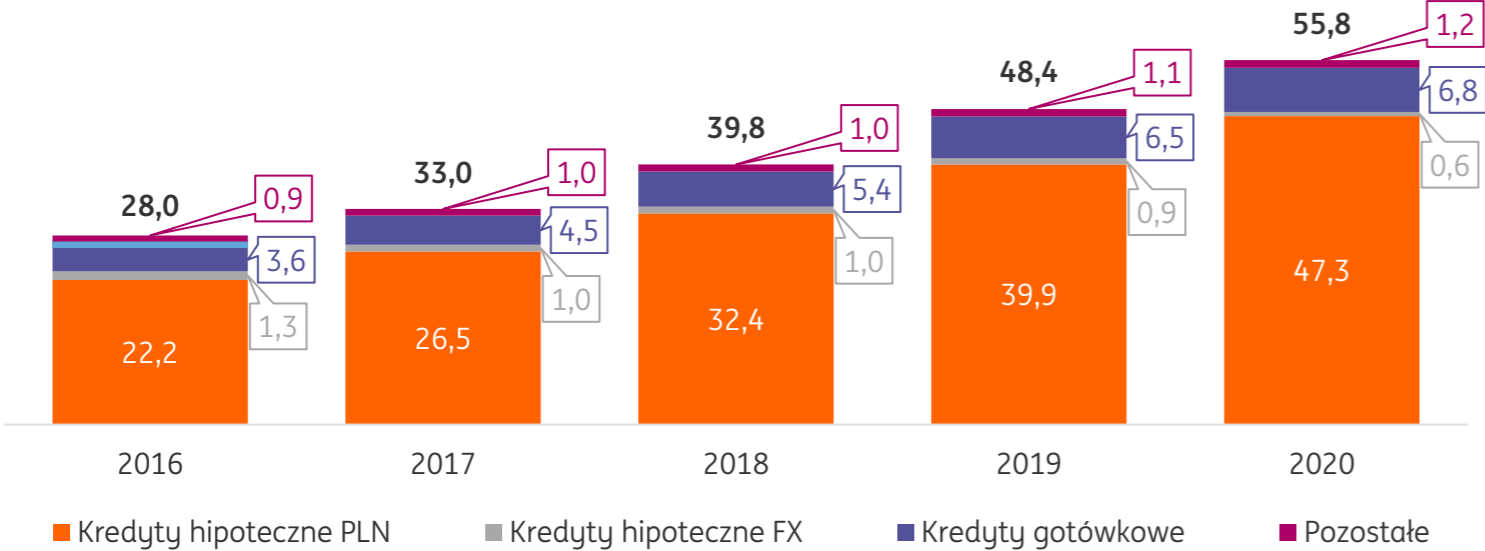
Bilans i kluczowe wskaźniki

	2019	2020	r/r (%)	r/r (mln zł)
Dane bilansowe (mln zł)				
Aktywa ogółem	67 948,9	83 040,2	+22,2%	+15 091,3
Należności od klientów	47 600,3	54 745,4	+15,0%	+7 145,1
Zobowiązania wobec klientów	78 952,0	90 514,5	+14,6%	+11 562,5
Kluczowe wskaźniki				
Kredyty do depozytów	60,3%	60,5%	+0,2 p.p.	-
Koszty do przychodów	47,3%	48,7%	+1,3 p.p.	-
Marża kosztów ryzyka	0,44%	0,12%	+0,68 p.p.	-

Komentarz do wyników segmentu

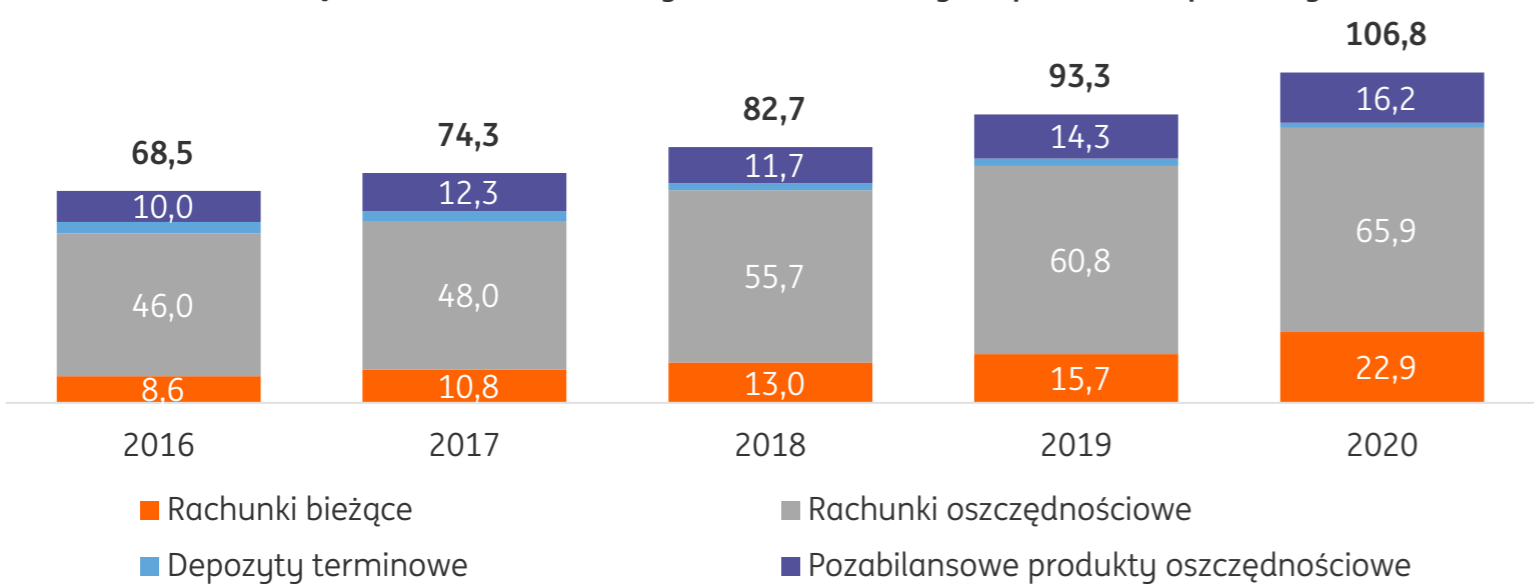
Wynik brutto segment detalicznego był niższy w 2020 roku o 377,5 mln zł (-33,9% r/r), głównie z powodu wzrost kosztów ryzyka o 392,7 mln zł (+202,8% r/r), w tym wyższych kosztów rezerw na ryzyko prawne walutowych kredytów hipotecznych (270,3 mln zł w 2020 roku względem 31,2 mln zł w 2019 roku) oraz negatywnego wpływu zmian założeń makroekonomicznych w modelach (51,9 mln zł w 2020 roku). Koszty działania również były wyższe niż w poprzednim roku (o 115,7 mln zł, +8,7% r/r) m.in. ze względu na wyższe koszty składek BFG w zakresie gwarancji depozytów. Za sprawą wzrostu aktywów segmentu, wyższy o 17,4% r/r był także podatek bankowy (wzrost o 29,1 mln zł). Wyższe koszty ryzyka, koszty działania oraz podatek bankowy zostały po części zrekompensowane przez przyrost przychodów. Wynik z tytułu odsetek wzrósł o +5,6 r/r za sprawą rosnących wolumenów kredytowych (+15,0% r/r) i optymalizacji kosztów finansowania (obniżenie oprocentowania produktów depozytowych). Wyższy był również wynik z tytułu opłat i prowizji o 9,4% r/r – kategoriami, które się do tego przyczyniły były głównie: oferowanie produktów ubezpieczeniowych, marża na transakcjach wymiany walut i działalność maklerska.

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

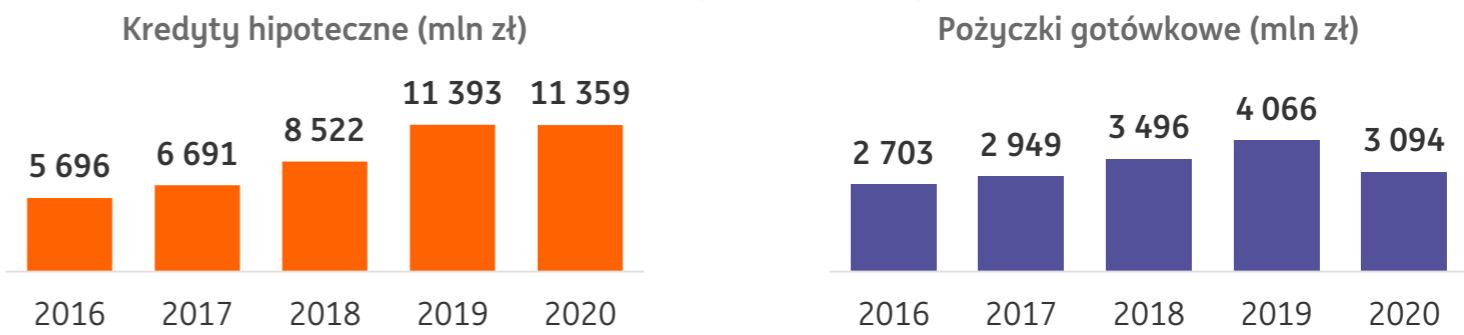


Na koniec 2020 roku łączna wartość należności brutto od klientów detalicznych wzrosła o 15,5% r/r do 55,8 mld zł. Główną kategorią, która przyczyniła się do wzrostu tego portfela były złotówkowe kredyty hipoteczne (wzrost o +18,6% r/r). Kredyty walutowe w walutach obcych spadły o 30,5% r/r, ale główną przyczyną tego spadku było pomniejszenie wartości bilansowej brutto tego portfela o wartość rezerwy na ryzyko prawne tego portfela (na koniec 2020 roku korekta wynosiła 300,0 mln zł w porównaniu do 35,3 mln zł na koniec 2019). Portfel kredytów gotówkowych wzrósł o 4,7% r/r, czyli wolniej niż to miało miejsce w 2019 roku ze względu na niższą sprzedaż tych kredytów w 2020 roku i naturalną amortyzację portfela.

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



Sprzedaż kredytów detalicznych



W 2020 roku, podobnie jak rok wcześniej, udzieliliśmy łącznie 11,4 mld zł kredytów hipotecznych. Pozwoliło to nam uzyskać drugie miejsce na rynku pod względem nowej sprzedaży z udziałem rynkowym na poziomie 19,2% (18,8% rok wcześniej). W 2020 roku wartość sprzedaży kredytów hipotecznych o czasowo stałej stopie oprocentowania osiągnęła wartość 4,1 mld zł i stanowiła 36% całkowitej sprzedaży kredytów hipotecznych (odpowiednio 2,9 mld zł i 26% w 2019 roku). Nasi klienci coraz częściej wybierają ofertę EKO kredytu hipotecznego. Udział sprzedaży oferty obejmującej efektywne energetycznie domy zwiększył się istotnie rok do roku. Od wdrożenia tego wariantu oferty w lutym 2018 roku udzieliliśmy już blisko 0,9 mld zł „zielonych” kredytów hipotecznych. Należy również dodać, że znacząca część nowej sprzedaży wypełnia kryteria pod emisję zielonych listów zastawnych przez ING Bank Hipoteczny.

W 2020 roku udzieliliśmy 3,1 mld zł pożyczek gotówkowych dla osób fizycznych, co oznacza spadek o 23,9% r/r. Spadek ten wynikał z niższego popytu ze strony klientów, jak również ze zmiany polityki kredytowej Banku spowodowanej pandemią COVID-19. 79,4% z tych kredytów sprzedaliśmy w kanale internetowym (78,5% w 2019 roku).

Portfel zobowiązań bilansowych wobec klientów detalicznych wzrósł o 14,6% r/r do 90,5 mld zł. Największą dynamikę wzrost r/r odnotowały rachunki bieżące (+46,0% r/r do wartości 22,9 mld zł). Środki zgromadzone na rachunkach oszczędnościowych rosły w wolniejszym tempie (+8,4% r/r do wartości 65,9 mld zł), a lokaty terminowe spadły (-30,4% r/r do wartości 1,7 mld zł). Tym samym, rachunki bieżące zyskały na znaczenia w ramach portfela zobowiązań bilansowych wobec klientów detalicznych (25,3% portfela na koniec 2020 roku wobec 19,9% rok wcześniej), co przyczyniło się do poprawy (obniżenia) kosztu finansowania banku.

W ramach produktów pozabilansowych oferujemy m.in. usługi maklerskie oraz pośredniczymy w sprzedaży funduszy zarządzanych przez TFI. Na koniec 2020 roku oszczędności zgromadzone na kontach maklerskich naszych klientów wyniosły 4,5 mld zł (o 75,1% więcej niż przed rokiem). Sprzyjało temu obniżenie stóp procentowych i poszukiwanie przez klientów alternatywnych form oszczędności i inwestowania. Udział naszego biura maklerskiego w obrotach na rynku akcji GPW wyniósł 4,7% (1,6% rok wcześniej) przy obrotach rzędu 27,7 mld zł. W 2020 roku otworzyliśmy rekordowo dużo nowych rachunków maklerskich – 42,7 tys. co stanowiło największy przyrost bazy ze wszystkich biur maklerskich.

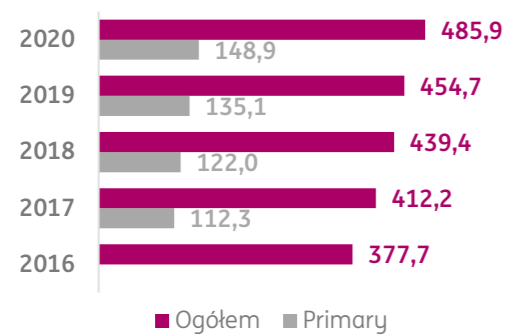
Na koniec 2020 roku oszczędności naszych klientów zgromadzone w TFI wyniosły 11,7 mld zł – stabilnie r/r. Duże umorzenia netto w marcu i kwietniu (podobnie jak na rynku) zostały zneutralizowane przez pozytywną sprzedaż netto w kolejnych miesiącach roku i wzrost wartości jednostek uczestnictwa.

Segment korporacyjny

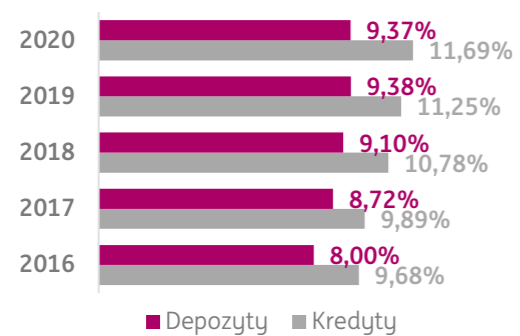
Opis

W ramach segment korporacyjnego obsługujemy klientów firmowych, których na koniec 2020 roku mieliśmy aż 485,9 tys. z czego 148,9 tys. to nasi klienci primary, dla których jesteśmy głównym bankiem.

Liczba klientów (tys.)



Udziały rynkowe



Rachunek zysków i strat (mln zł)

	2019	2020	r/r (%)	r/r (mln zł)
Wynik z tytułu odsetek	2 015,2	2 101,9	+4,3%	+86,7
Wynik z tytułu opłat i prowizji	922,6	1 071,1	+16,1%	+148,5
Pozostałe przychody*	58,9	99,0	+68,1%	+40,1
Przychody	2 997,6	3 272,0	+9,2%	+274,4
Koszty działania	1 173,5	1 322,9	+12,7%	+149,4
Wynik przed kosztami ryzyka	1 823,2	1 949,2	+6,9%	+126,0
Koszty ryzyka	411,9	488,6	+18,6%	+76,7
Podatek bankowy	268,4	285,2	+6,3%	+16,8
Wynik brutto	1 142,9	1 175,4	+2,8%	+32,5

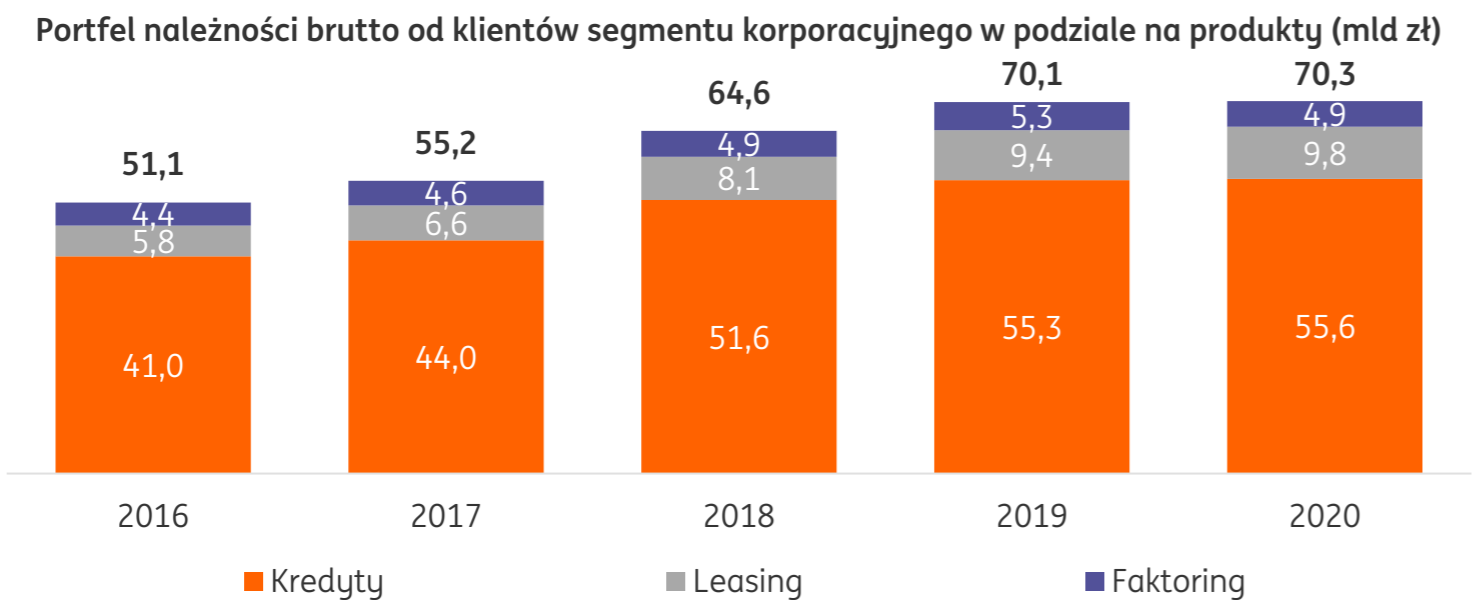
*łącznie z udziałem w zysku jednostek stowarzyszonych

Bilans i kluczowe wskaźniki

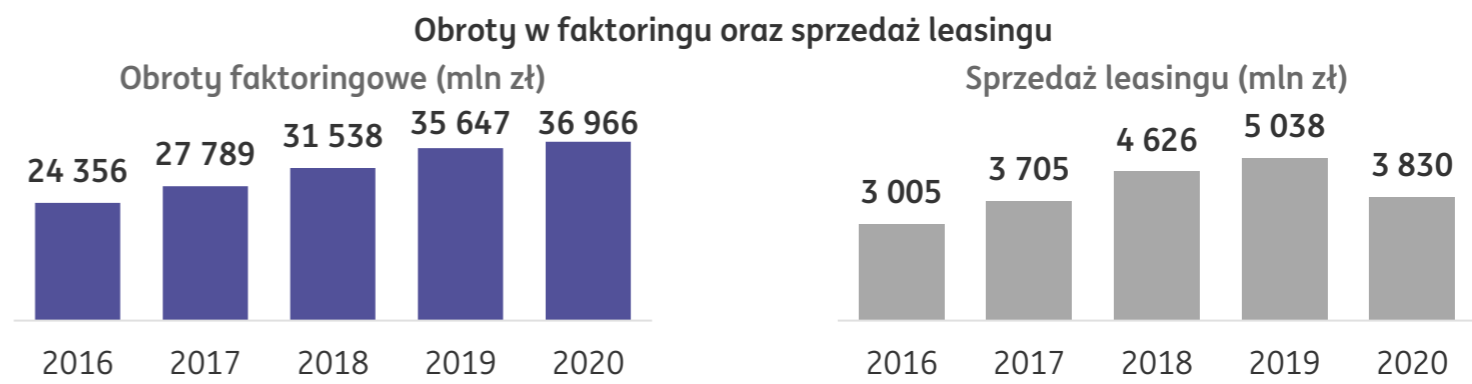
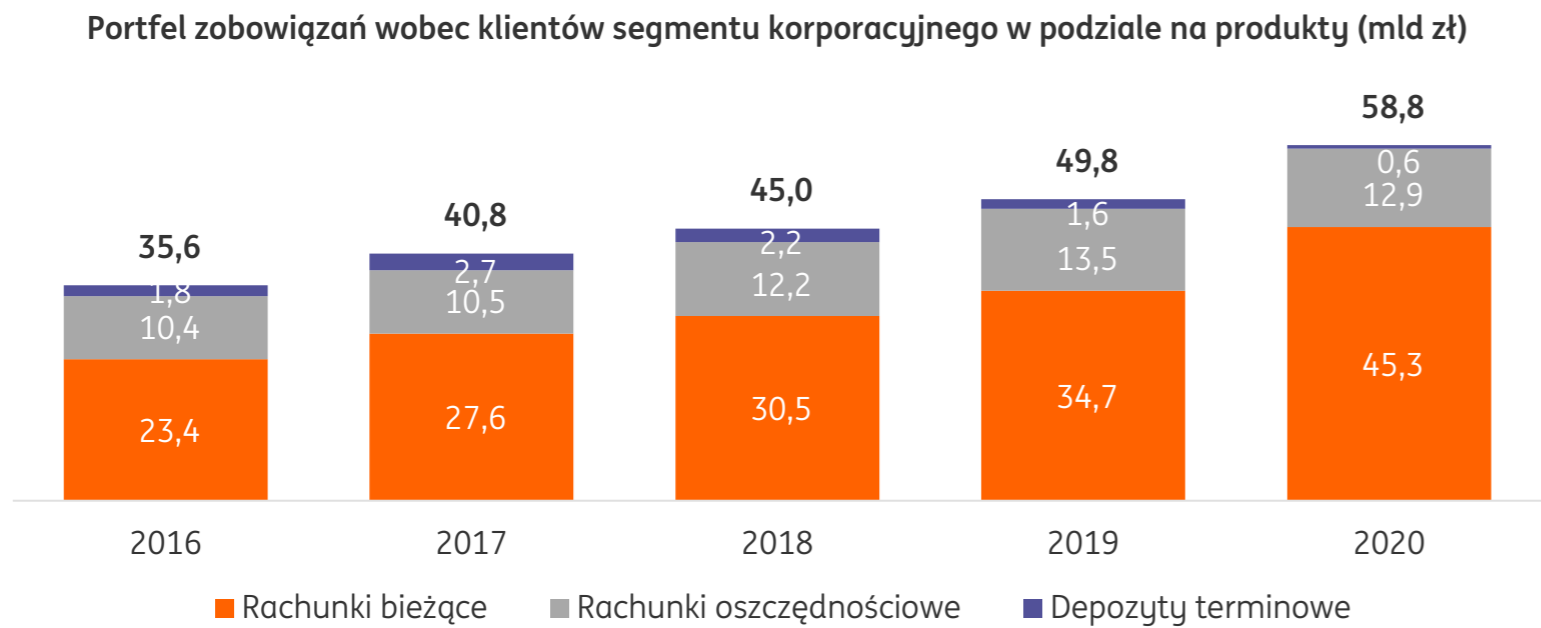
	2019	2020	r/r (%)	r/r (mln zł)
Dane bilansowe (mln zł)				
Aktywa ogółem	88 845,2	101 730,4	+14,5%	+12 885,2
Należności od klientów	68 391,0	68 082,9	-0,5%	-308,1
Zobowiązania wobec klientów	49 848,1	58 755,4	+17,9%	+8 907,3
Kluczowe wskaźniki				
Kredyty do depozytów	137,2%	115,9%	-21,3 p.p.	-
Koszty do przychodów	39,1%	40,4%	-1,3 p.p.	-
Marża kosztów ryzyka	0,61%	0,69%	+0,09 p.p.	-

Komentarz do wyników segmentu

Wynik brutto segment korporacyjnego był wyższy w 2020 roku o 31,5 mln zł (+2,8% r/r) dzięki wyższym r/r przychodom (+9,2% do 3 272,0 mln zł), a w szczególności wynikowi z tytułu opłat i prowizji (+16,1% r/r do 1 071,1 mln zł). Poprawa r/r była widoczna przede wszystkim w opłatach i prowizjach za: prowadzenie rachunków klientów, marży na transakcjach wymiany walut oraz udzielania kredytów. Wynik z tytułu odsetek również się poprawił względem 2019 roku (+4,3% do 86,7 mln zł). Koszty działania wzrosły o 12,7% do 1 322,9 mln zł z powodu wyższych wynagrodzeń pracowników (+13,1% r/r), amortyzacji (+11,8% r/r) i pozostałych kosztów działania (+12,4% r/r). W 2020 roku wyraźnie wzrosły koszty ryzyka (+18,6% r/r do 488,6 mln zł), głównie ze względu na zmianę założeń makroekonomicznych w modelach (wpływ 190,6 mln zł w 2020 roku). Podatek bankowy, ze względu na wzrost bazy opodatkowania, wzrósł o 6,3% r/r do 285,2 mln zł.



Na koniec 2020 roku łączna wartość należności brutto (łącznie z kredytami wycenianymi do wartości godziwej) od klientów segmentu korporacyjnego wzrosła o 0,3% r/r do 70,3 mld zł. Portfel kredytowy był stabilny r/r (+0,4% r/r do 55,6 mld zł) – portfel małych i średnich firm wzrósł r/r, a przedsiębiorców i klientów strategicznych spadły względem końca 2019 roku. Portfel należności leasingowych wzrósł o 4,6% r/r do 9,8 mld zł (głównie dzięki portfelom przedsiębiorców oraz małych i średnich firm). Natomiast portfel faktoringowy spadł o 8,9% r/r do 4,9 mld zł (za spadek odpowiadały portfele małych i średnich firm oraz klientów strategicznych).



Obroty faktoringowe w 2020 roku wyniosły 37,0 mld zł, czyli były o 3,7% wyższe niż w 2019 roku. W II kwartale 2020 roku obroty wyraźnie spadły (-9% kw/kw i -7% r/r), ale szybko ten spadek odrobiły (dynamika w III kwartale 2020 roku wynosiła odpowiednio +17% kw/kw i +3% r/r). Obroty w 2020 roku pozwoliły nam na osiągnięcie 12,7% udziału rynkowego. Liczba naszych klientów faktoringowych wzrosła o 16% r/r do 5,5 tys. W 2020 roku wykupiliśmy 3,2 mln faktur – o 4% mniej niż przed rokiem.

Sprzedaż produktów leasingowych wyniosła w 2020 roku 3,8 mld zł i była o 24,0% niższa niż rok wcześniej. Podobnie jak w faktoringu, spadek sprzedaży był bardzo widoczny w II kwartale 2020 roku, a każdy kolejny kwartał był już lepszy. Sprzedaż w IV kwartale 2020 roku była wyższa niż rok wcześniej (1,2 mld zł, +15,0% r/r). Nasz udział rynkowy w sprzedaży produktów leasingowych wyniósł 5,5% w 2020 roku (6,5% w 2019 roku). Liczba klientów leasingowych to 34 tys. (+12,0% r/r).

Środki zgromadzone przez naszych klientów korporacyjnych wynosiły na koniec 2020 roku 58,8 mld zł i były o 17,9% wyższe niż na koniec poprzedniego roku. Najistotniejszą częścią zobowiązań wobec tej grupy klientów stanowią środki zgromadzone na rachunkach bieżących (77%, względem 70% rok wcześniej). Sprzyjało to poprawie kosztu finansowania banku. Środki zgromadzone na rachunkach bieżących wzrosły aż o 30,4% r/r do 45,3 mld zł, m. in. ze względu na otrzymane wsparcie w ramach Tarczy Antykryzysowej 1.0, najsilniej wzrosły rachunki bieżące przedsiębiorców (+41,7% r/r), następnie małych i średnich firm (+30,4%), a środki zgromadzone przez klientów strategicznych spadły (23,7% r/r) n - a co mogła mieć wpływ opłata od depozytów końca roku. Środki zgromadzone na kontach oszczędnościowych spadły o 4,4% r/r do 12,9 mld zł, głównie za sprawą odpływu środków zgromadzonych przez małe i średnie firmy (-8,6% r/r). Z drugiej strony, przyrosły w ujęciu r/r środki zgromadzone przez przedsiębiorców (+13,2% r/r) oraz klientów strategicznych (+3,7% r/r).

Otoczenie, w którym funkcjonujemy

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

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

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

Działamy ze świadomością i poszanowaniem międzynarodowych standardów – Powszechnej Deklaracji Praw Człowieka oraz Global Compact ONZ. Stosujemy również Zasady Dobrej Praktyki Bankowej – dbamy o równe traktowanie wszystkich akcjonariuszy i przykładamy wagę do szerokiego dostępu do informacji i efektywnej komunikacji z uczestnikami rynku kapitałowego.

Wszystkie grupy naszych interesariuszy są ważne z perspektywy strategii biznesowej, strategii zrównoważonego rozwoju, wpływów bezpośrednich i pośrednich organizacji. Tematom dla nich najistotniejszym nadajemy wymiar strategiczny. Dzięki temu możemy je skutecznie i szybko realizować. Nasi interesariusze zostali zidentyfikowani w trakcie tworzenia raportu CSR za lata 2011-2012. Od czego czasu nie zaszły zmiany w identyfikacji interesariuszy i na warsztacie z pracownikami w 2019 roku uznaliśmy, że nie ma potrzeby zmiany w naszej mapie interesariuszy. Komunikacja z otoczeniem jest kluczowym elementem naszej podstawowej działalności. Jest również naturalną konsekwencją aktywności społecznej banku i ważnej roli, jaką odgrywamy w lokalnych społecznościach. W dialogu z interesariuszami wykorzystujemy zarówno wysoce sparametryzowane narzędzia (badania satysfakcji, audyty), jak i bieżący kontakt.



Klienci

Klienci to jedna z najważniejszych grup naszych interesariuszy, bo bez nich nie byłoby naszej organizacji. Ich opinie i potrzeby są dla nas niezwykle istotne, dlatego zbieramy je na bieżąco, analizujemy i staramy się wdrażać do naszych produktów i usług (tzw. głos klienta). Badania satysfakcji i inne badania np. Mystery Shopper, NPS czy FCR prowadzimy kwartalnie lub rocznie. Nasi klienci mogą się z nami kontaktować poprzez różne kanały komunikacji.

Inwestorzy, analitycy i agencje ratingowe

Dbamy o równe traktowanie wszystkich akcjonariuszy i przykładamy wagę do szerokiego dostępu do informacji i efektywnej komunikacji z uczestnikami rynku kapitałowego. Utrzymujemy stały kontakt oraz organizujemy kwartalne spotkania z zarządem przy okazji publikacji wyników finansowych. Więcej informacji o relacjach inwestorskich naszego banku znajduje się na [naszej stronie](#).

Media

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

Pracownicy

Poznajemy opinie i oceny pracowników m.in. poprzez badanie zdrowia organizacji (OHI) oraz badanie Pulse Check. W intranecie pracownicy dyskutują za pośrednictwem społeczności oraz bloga z prezesem. Organizujemy również anonimowe czaty z członkami zarządu, na którym każdy pracownik może zadać pytanie, na które za każdym razem udzielana jest odpowiedź. Interesy pracowników i ich prawa reprezentują organizacje pracownicze – rada pracowników i związki zawodowe. Rada pracowników przekazuje informacje i przeprowadza konsultacje w kwestiach najważniejszych dla pracowników.

Wolontariusze ING

Komunikacja z Wolontariuszami ING jest dla nas bardzo ważna. Na bieżąco korzystamy ze wszystkich narzędzi dostępnych w banku – intranetu, społeczności, platformy Dobry Pomysł. Raz do roku przeprowadzamy ankietę. Co roku Fundacja ING Dzieciom organizuje dla wolontariuszy szkolenia w ośrodku w Wiśle. Bieżący dialog to jeden

z elementów, który zwiększa zaangażowanie pracowników w projekty i lokalne akcje. W 2020 roku większość szkoleń i komunikacji odbyła się w trybie online.

Organizacje pozarządowe

Komunikacja z organizacjami pozarządowymi jest dla nas bardzo ważna. Kontaktujemy się z nimi na bieżąco za pomocą różnorodnych narzędzi. Zapraszamy na spotkania, wchodzimy w partnerstwa, angażujemy się we wspólne inicjatywy. Dodatkowo, co roku przekazujemy organizacjom pozarządowym darowizny charytatywne finansowe oraz rzeczowe.

Środowisko akademickie

Środowisko akademickie, a zwłaszcza studenci, to dla nas bardzo ważny interesariusz. Organizujemy spotkania ze studentami oraz uczestniczymy w inicjatywach dla nich organizowanych. Co roku organizujemy również Staż z Lwem skierowany do studentów, którzy chcą rozwijać swoją karierę w bankowości. Jesteśmy obecni na uczelniach między innymi przez naszych Ambasadorów wśród studentów.

Dostawcy

Ocena współpracy dostawców jest badana raz do roku. Od 2018 roku wprowadziliśmy dodatkowe poszerzone ankiety w obszarze odpowiedzialności społecznej.

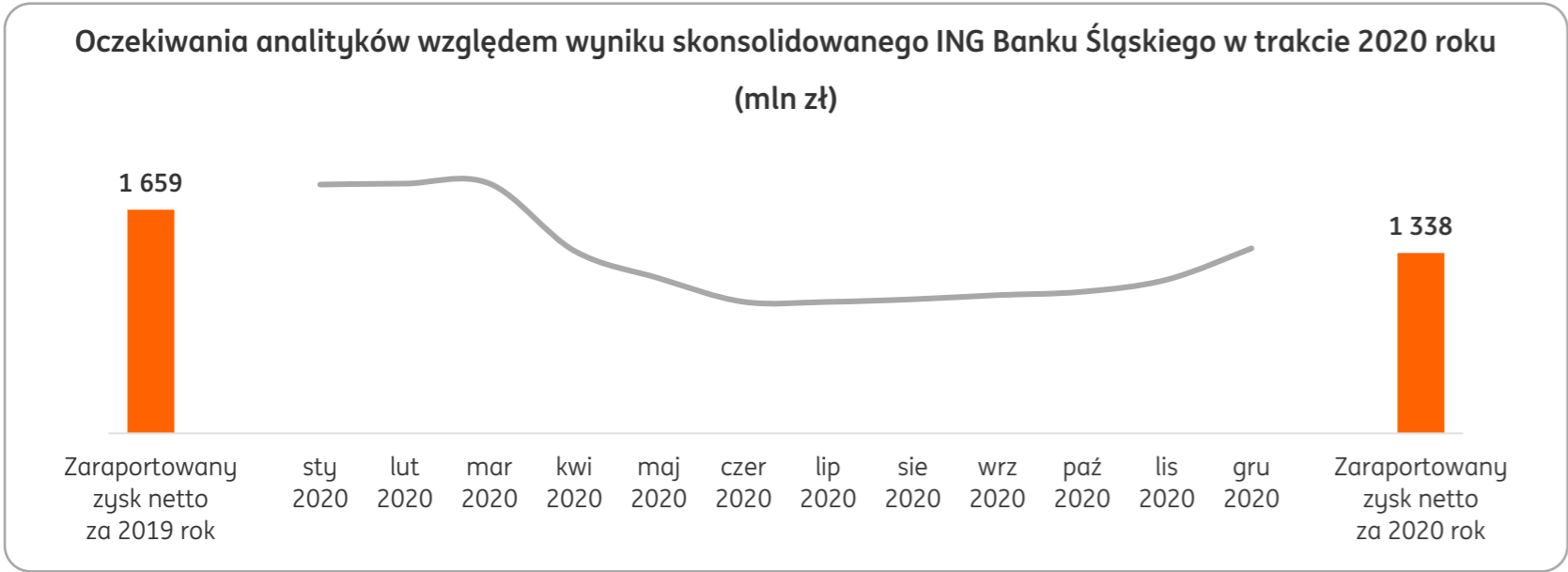
Nasza obecność na rynku kapitałowym

Relacje inwestorskie

Jako ING Bank Śląski S.A. dążymy do najwyższych standardów w zakresie komunikacji z rynkiem kapitałowym. Przykładamy szczególną wagę do rzetelności informacji, transparentności oraz do równego traktowania wszystkich interesariuszy oraz przestrzega 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 [Oświadczenie Zarządu ING Banku Śląskiego S.A. o stosowaniu zasad ładu korporacyjnego](#)).

Istotne informacje finansowo-biznesowe - w postaci raportów okresowych, raportów bieżących, prezentacji inwestorskich oraz edytowalnych plików z kluczowymi danymi dotyczącymi naszego banku - udostępniamy rynkowi

41



Cena akcji

W 2020 roku kurs akcji ING Banku Śląskiego na GPW wahał się w przedziale od 99,5 zł do 209,5 zł. 30 grudnia 2020 roku cena akcji naszego banku wyniosła na zamknięciu sesji 171,0 zł, czyli była o 15,6% niższa niż w ostatnim dniu notowań 2019 roku (średnia cena ważona wolumenem obrotu wynosiła odpowiednio 171,0374 zł na 30 grudnia 2020 roku i 203,2219 zł rok wcześniej). Dla porównania, indeks sektorowy WIG-banki spadł w tym czasie o 29,9%.

Na koniec 2020 roku wartość rynkowa naszego banku ukształtowała się na poziomie 22,2 mld zł, podczas gdy wartość księgowa grupy kapitałowej banku wynosiła 18,3 mld zł.

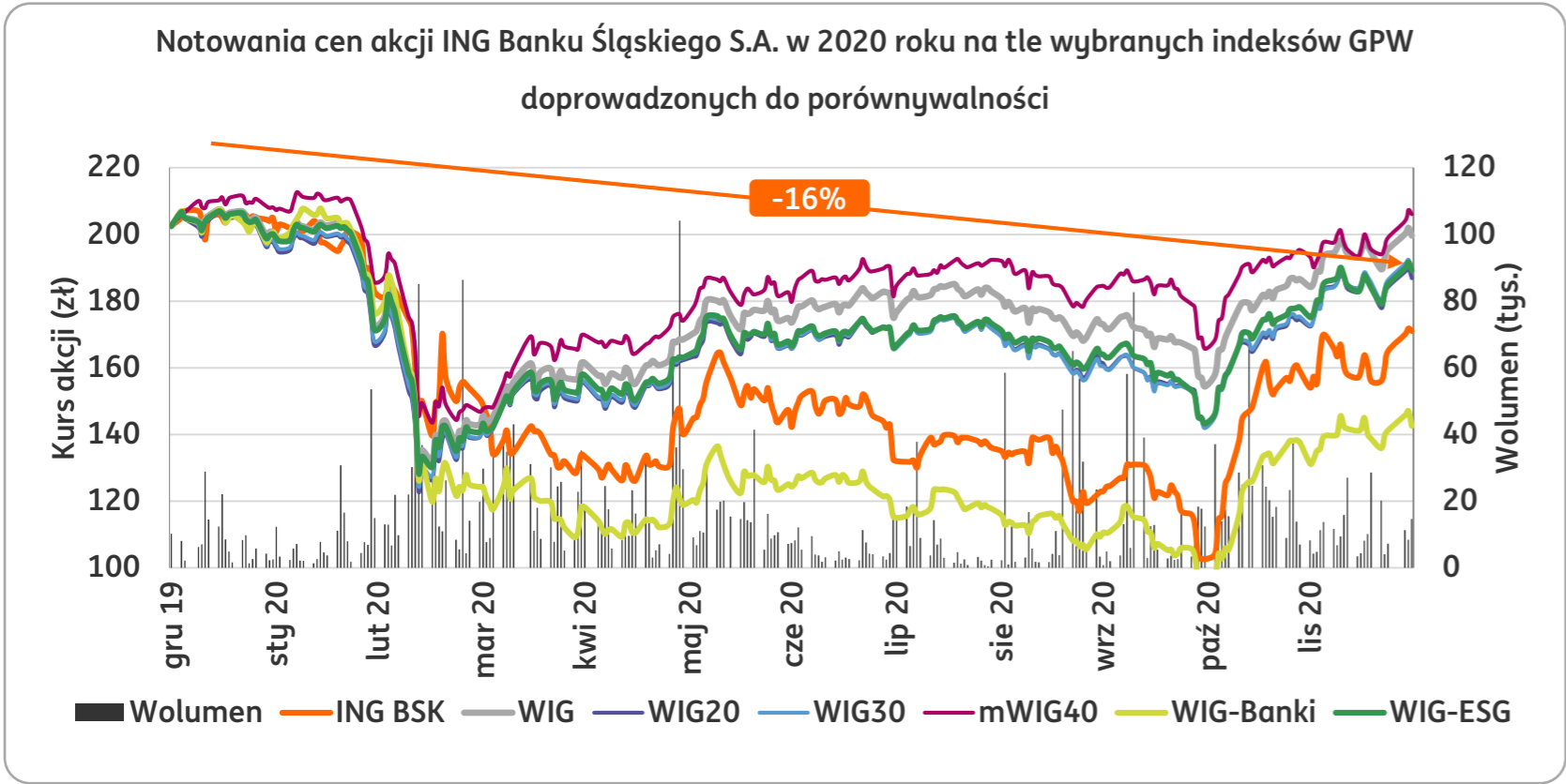
Nasz bank wchodzi w skład indeksów WIG30 (aktualny udział w indeksie 2,3947%), mWIG40 (aktualny udział 9,7038%) oraz WIG-ESG (aktualny udział 2,0845%) od momentu ich powstania. Nasze akcje wchodzą też w skład indeksu WIG-banki (szacowany udział 9,926% na ostatniej sesji w 2020 roku).

Udział w głównych indeksach akcji ING Banku Śląskiego S.A. (na podstawie ostatniej rewizji w danym roku)			
	2018	2019	2020
WIG	2,0300%	2,2023%	1,8181%
WIG30	2,7300%	2,8520%	2,3947%
mWIG40	9,9700%	9,9998%	9,7038%

Dane na temat akcji ING Banku Śląskiego S.A.			
	2018	2019	2020
Cena akcji na koniec roku (zł)	180,0	202,5	171,0
Maksymalna cena akcji (zł)	221,5	204,5	207,0
Minimalna cena akcji (zł)	160,6	180,0	102,6
Średni <i>spread</i> ważony obrotami (pkt bazowe)	36	35	43
Kapitalizacja na koniec roku (mld zł)	23,4	26,3	22,2
Liczba akcji	130 100 000	130 100 000	130 100 000
Liczba transakcji ogółem	52 863	39 974	88 567
Liczba transakcji pakietowych	7	3	0
Średnia liczba transakcji na sesję	214	161	351
Wolumen obrotu	2 892 622	1 949 283	3 799 640
Średni wolumen obrotu na sesję	11 711	7 860	17 078
Udział animatorów rynku w obrotach	6,39%	9,85%	12,41%
Udział dealerów w obrotach	13,00%	11,93%	3,50%
Zysk na akcję (zł)	11,71	12,75	10,3
Wartość księgowa na akcję (zł)	102,40	117,01	143,1
Dywidenda na akcję wypłacona w danym roku (zł)	3,20	3,50	0,00
Wskaźnik C/Z (x)*	15,3	15,9	16,6
Wskaźnik C/WK (x)*	1,8	1,7	1,2

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

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



Ratingi ING Banku Śląskiego S.A.

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

Fitch Ratings Ltd.

Agencja Fitch Ratings (Fitch Ratings Ireland Limited z siedzibą w Dublinie) nadaje rating pełny – na podstawie umowy pomiędzy naszym bankiem a agencją. Na dzień podpisania raportu rocznego za 2020 rok, ocena ratingowa naszemu bankowi od Agencji jest następująca:

Fitch Ratings Ltd.	
Rating podmiotu (Long-term IDR)	A+
Perspektywa utrzymania oceny	Negatywna
Rating krótkoterminowy (Short-term IDR)	F1+
Viability rating	bbb+
Ocena wsparcia	1
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 30 września 2020 roku, w ramach rocznego przeglądu, Agencja podtrzymała ratingi dla ING Banku Śląskiego S.A. Podkreśliła w nim, że utrzymane ratingi dla ING Banku Śląskiego S.A. odzwierciedlają jego umiarkowany apetyt na ryzyko, dobrą jakość aktywów, solidne bufory kapitałowe, silne finansowanie oparte o depozyty i wysoką płynność.

Perspektywa ratingu długoterminowego podmiotu jest Negatywna. Agencja Fitch wskazała, że wynika to bezpośrednio z negatywnej perspektywy ratingu dla podmiotu dominującego banku, ING Bank N.V. Perspektywa ratingu długoterminowego na skali krajowej jest Stabilna.

Moody's Investors Service Ltd.

Agencja Moody's Investors Sevice (Moody's Investors Service Cyprus Ltd.) nadaje naszemu bankowi rating na podstawie ogólnodostępnych publicznych informacji. Na dzień podpisania raportu rocznego za 2020 rok, ocena ratingowa banku od Agencji jest następująca:

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

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

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

Ratingi ING Banku Hipotecznego S.A.

Moody's Investors Service Ltd.

Agencja Moody's Investors Service Ltd. nadaje ING Banku Hipotecznemu rating pełny – na podstawie umowy pomiędzy ING Bankiem Hipotecznym a Agencją. Na dzień podpisania raportu rocznego za 2020 rok, ocena ratingowa ING Banku Hipotecznego od Agencji jest następująca:

Moody's Investors Service Ltd.	
Długookresowy rating kontrahenta (<i>LT Counterparty Risk</i>)	A2
Krótkookresowy rating kontrahenta (<i>ST Counterparty Risk</i>)	P-1
Długoterminowy rating emitenta (<i>LT Issuer Ratings</i>)	Baa1
Krótkoterminowy rating emitenta (<i>ST Issuer Ratings</i>)	P-2
Perspektywa ratingu emitenta (<i>Outlook</i>)	Stabilna
Długoterminowa/krótkoterminowa ocena ryzyka kontrahenta (<i>CR Assessment</i>)	A2 (cr) / P-1 (cr)

Agencja w swoim komunikacie z 30 czerwca 2020 roku podkreśliła, że rating ING Banku Hipotecznego odzwierciedla:

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

Zestawienie ratingów

W poniższej tabeli prezentujemy porównanie ratingów długoterminowych dla Polski, ING Banku Śląskiego S.A., ING Banku Hipotecznego S.A. oraz ING Bank N.V. – wszystkie na dzień podpisania raportu rocznego za 2020 rok.

Zestawienie ratingów				
	Polska	ING Bank Śląski S.A.	ING Bank Hipoteczny S.A.	ING Bank N.V.
Fitch Ratings	A-	A+	-	AA-
Moody's Investor Services	A2	A2	A2	Aa3

Odpowiedzialność w łańcuchu dostaw

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

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

- spójna wizja i strategia współpracy z dostawcami banku,

- minimalizowanie ryzyka we współpracy z dostawcami,
- objęcie dostawców jednolitym procesem zarządzania, w tym kompleksowa informacja zarządcza na temat dostawcy.

Departament Zakupów i Zarządzania Dostawcami 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 2020 roku kontynuowaliśmy działania w ramach kwalifikacji dostawców.

Proces ten ogranicza ryzyko współpracy z dostawcami zaangażowanymi w niepożądane działania przestępcze, finansowe i gospodarcze, w tym noszące znamiona przekupstwa i korupcji lub o niepewnej sytuacji finansowej, społecznej lub środowiskowej.

Na koniec 2020 roku 1 106 dostawców w obszarze zakupowym otrzymało status dostawcy zakwalifikowanego. W samym 2020 roku weryfikacji poddano 625 dostawców, z czego 600 (96%) przeszło kwalifikację pozytywnie. Weryfikacja dostawców odbywa się w oparciu o ustalone kryteria zgodne z wartościami i zasadami etycznymi zawartymi w misji i strategii banku.

Proces kwalifikacji dostawcy obejmuje:

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

Dostawcy, z którymi bank współpracuje to w 91% dostawców z Polski (według liczby kontraktów). Pozostałe 9% to dostawcy zagraniczni. W samym tylko 2020 roku zrealizowaliśmy 422 procesy zakupowe.

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

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

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

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

W 2020 roku 50 dostawców strategicznych oceniło współpracę z bankiem na poziomie bardzo dobrym i dobrym. Ponadto na podstawie otrzymanych kart kontrahenta od dostawców analizujemy:

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

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

W 2020 roku koordynowaliśmy proces inspekcji u dostawców dotyczący powierzania przetwarzania danych osobowych. Audyt wykonano dla wybranych kontraktów. Inspekcja była przeprowadzana w zakresie: Bezpieczeństwa danych banku i danych osobowych, bezpieczeństwa fizycznego, zarządzania tożsamością i dostępem, zarządzania i konfiguracją infrastruktury systemowej, monitoringu i zarządzania incydentami.

Dostawcy ING Banku Śląskiego S.A. korzystali również z platformy handlowo – aukcyjnej dla firm pod nazwą Aleo. Po dokonaniu rejestracji na www.aleo.com/pl, dostawcy mieli możliwość udziału w aukcjach organizowanych w ramach bankowych postępowań ofertowych. W 2020 roku za pośrednictwem platformy zorganizowano ponad 76 aukcji,

natomiast wszystkich aukcji z wykorzystaniem platformy było 637. Dostawcy i klienci banku mogli także w dalszym ciągu wykorzystywać platformę do wspierania własnych procesów zakupowych.

Zaangażowanie w inicjatywy i organizacje branżowe

GRI [102-12] [102-13]

Grupa ING jest sygnatariuszem m.in.:

- wytycznych dla inwestorów w zakresie odpowiedzialnego inwestowania – PRI,
- Carbon Disclosure Project,
- Global Reporting Initiative,
- Global Investor Statement on Climate Change.

Grupa ING należy też do:

- International Integrated Reporting Council,
- United Nations Global Compact,
- United Nations Environmental Programme Finance Initiative,
- Equator Principles Association.

W Polsce jesteśmy członkiem:

- Związku Banków Polskich,
- Fundacji Rozwoju Obsługi Bezgotówkowej,
- Polskiego Związku Faktorów,
- Związku Polskiego Leasingu,
- Polskiego Komitetu Użytkowników SWIFT,
- Krajowej Izby Rozliczeniowej,
- Biura Informacji Kredytowej,
- Polskiego Standardu Płatności,
- Rady Prawa Bankowego,
- Rady Wydawców Kart Bankowych,
- Koalicji na Rzecz Polskich Innowacji,
- Forum Odpowiedzialnego Biznesu.

Otoczenie gospodarcze

GRI [102-15]

2020 rok

Produkt Krajowy Brutto

Polska weszła w okres pandemii z relatywnie dobrą koniunkturą. W 2019 roku PKB zwiększył się o 4,5%, a inwestycje drugi rok z rzędu notowały tempo wzrostu wyższe niż PKB zwiększając udział w strukturze wzrostu. O ile w 2018 roku było to skutkiem silnego przyspieszenia inwestycji publicznych, to w 2019 roku za utrzymanie wysokiej dynamiki inwestycji ogółem odpowiadał sektor prywatny. Utrzymywała się wysoka dynamika spożycia. Dobra sytuacja na rynku pracy i wsparcie dochodów do dyspozycji gospodarstw domowych hojnymi programami socjalnymi sprzyjały wzrostowi wydatków konsumpcyjnych. Przyspieszyła też kontraktacja środków unijnych w ramach perspektywy finansowej 2014-2020, jednak luka pomiędzy zakontraktowanymi środkami a tymi, które wpłynęły do gospodarki pozostawała ciągle wysoka, ok. 45% przyznanych Polsce środków. Gwałtowna zmiana koniunktury nastąpiła w połowie marca, wraz z wprowadzeniem *lockdownu* w związku z pierwszą falą pandemii w Polsce. W II kwartale 2020 roku spadek PKB sięgnął 8,4% r/r, załamały się konsumpcja gospodarstw domowych (spadła o 10,8% r/r) i inwestycje (spadły o 10,7% r/r). Pozytywny wkład do PKB zanotował jedynie popyt publiczny, zarówno konsumpcyjny jak i inwestycyjny. Dodatni wkład we wzrost PKB wniósł także eksport netto, ale to zasługa mniejszego spadku eksportu niż importu. Wraz z rozluźnieniem restrykcji w III kwartale 2020 roku nastąpiła silna poprawa koniunktury. Było to głównie efektem odbicia konsumpcji prywatnej, która wzrosła o 0,4% r/r, a jej poziom okazał się wyższy niż przed pandemią. Zadziałał efekt popytu odroczonego, wzmocniony przez rekordowy impuls fiskalny, który zapobiegł skokowi bezrobocia i wzmocnił skłonność do wydatków. Inwestycje pozostały niemal tak słabe jak w II kwartale 2020 roku, co było skutkiem dwucyfrowego spadku nakładów prywatnych. Jesień 2020 roku przyniosła kolejną falę pandemii i ponowne zaostrzenie restrykcji. Jednak gospodarka poradziła sobie z nimi lepiej niż wiosną. Restrykcje w większym stopniu dotknęły branż usługowych. Silny był przemysł, który jest mocno powiązany z niemieckimi łańcuchami dostaw, którym sprzyjała poprawa koniunktury w Azji. Ekonomiści ING Banku Śląskiego podkreślają, że gospodarka uodparnia się na wpływ pandemii – podczas jesiennej fali pandemii liczba zachorowań wzrosła parokrotnie, ale restrykcje były o ¼ - ½ mniej uciążliwe niż wiosną, a spadek PKB w IV kwartale 2020 roku wyniósł

tylko 1/10 tego co w II kwartale 2020 roku. Zgodnie z wstępnym szacunkiem GUS w 2020 roku PKB w Polsce skurczył się realnie o 2,8% r/r, inwestycje spadły o 8,4% r/r, a konsumpcja gospodarstw domowych o 3,0% r/r. Realnie wzrosło spożycie publiczne. Dodatni wkład we wzrost PKB (1,2 p.p.) zanotował eksport netto.

Środowisko niskich stóp procentowych

Pomimo ekspansywnej polityki wydatkowej budżetu, wysokich dynamik PKB i narastania presji inflacyjnej Rada Polityki Pieniężnej (RPP) przez 5 lat utrzymywała stopy w Polsce na niezmienionym poziomie. W okres pandemii wchodziliśmy z inflacją CPI na poziomie 4,7% r/r przy stopie referencyjnej 1,5%. Rada szybko zareagowała na gwałtowne pogorszenie koniunktury i wzrost potrzeb pożyczkowych w okresie pierwszego lockdownu. Silnie obniżyła stopy procentowe, w tym referencyjną do 0,1%. Rozpoczęła też skup z rynku wtórnego obligacji emitowanych i gwarantowanych przez Skarb Państwa, a bankom zaoferowała możliwość wzięcia kredytu wekslowego na refinansowanie kredytów udzielonych przedsiębiorstwom sektora niefinansowego. W grudniu 2020 roku NBP zdecydował się na serię interwencji walutowych. Zdaniem A. Glapińskiego, Prezesa NBP, ich celem miało być ograniczenie ryzyka aprecjacji złotego, która mogłaby zaszkodzić odbudowie gospodarki po pandemii.

Ekonomiści ING Banku Śląskiego uważają, że niskie stopy zostaną utrzymane w Polsce co najmniej do końca 2022 roku. Istnieje ograniczone ryzyko dalszych cięć w I kwartale 2021 roku, gdyby kolejna fala pandemii zaszkodziła koniunkturze bardziej niż w IV kwartale 2020 roku. Analitycy banku szacują prawdopodobieństwo tego scenariusza na najwyżej 40%, a istniejącą przestrzeń na 10 p.b. – część członków RPP zwraca uwagę, że cięcie stóp do ujemnych poziomów wymaga zmiany prawa. Polityka NBP będzie koncentrować się na zakupie obligacji, Prezes A.Glapiński zapowiedział, że jeżeli będzie taka potrzeba (np. kolejne tarcze rządowe), to NBP jest gotowy kontynuować skup aktywów na dużą skalę. Możliwe są sporadyczne interwencje walutowe, zarówno rzeczywiste, jak i werbalne.

Międzynarodowe otoczenie gospodarcze



Czynnikiem, który od początku 2020 roku zdeterminował przebieg koniunktury na świecie jest pandemia COVID-19. O ile Chinom już w 2020 roku udało się odrobić straty po szoku wywołanym koronawirusem, innym gospodarkom zajmie to trochę dłużej. Gospodarka amerykańska wróci do poziomu przedkryzysowego najprawdopodobniej już w 2021 roku, strefa euro w 2022 roku, a gospodarka brytyjska dopiero w 2023 roku. Stopniowe otwieranie gospodarek będzie pochodną przebiegu szczepień.

Początkowe tempo prowadzenia szczepień jest nierówne. Ważne, że najtrudniejszy etap tj. wynalezienie szczepionek jest za nami. Kolejny, tj. tempo szczepień będzie ulegało poprawie z upływem czasu, w zależności od sprawności służby zdrowia i popytu obywateli. Przebieg szczepień jest wolniejszy niż wskazywały to początkowe oczekiwania, osiągnięcie odporności zbiorowej może zająć więcej czasu, niemniej jednak restrykcje epidemiczne będą znoszone już w II kwartale 2021 roku kiedy zaszczepione zostaną grupy ryzyka i wtedy powinno rozpocząć się ożywienie globalnej koniunktury. Informacje z firm farmaceutycznych wskazują, że mutacje wirusa nie powinny zaszkodzić skuteczności szczepionek.

Gospodarka USA szybko wyszła z zapaści po I fali pandemii i długo opierała się zdecydowanie wyższej II fali. Dane za IV kwartale 2020 roku pokazują mniejsze osłabienie koniunktury od oczekiwań. W grudniu Fed nie zmienił stóp ani skali QE, ale wzmocnił oczekiwania na utrzymanie niskich stóp przynajmniej do 2024 roku. Kongres uchwalił zmniejszony pakiet stymulacyjny o wartości 900 mld USD (4,5% PKB). Kolejny, (o wartości 9,5% PKB) zapowiedział już Prezydent J.Biden. Silne rozluźnienie fiskalne przy utrzymaniu łagodnego nastawienia Fed rodzi presję na osłabienie dolara i *Treasuries*.

Strefa euro silnie odczuła skutki pandemii w II kwartale 2020 roku, ale w III kwartale 2020 roku gospodarka odbiła, szczególnie przemysł. Choć IV kwartale 2020 roku przyniósł zadyszkę ze względu skok zachorowań i restrykcje, to jednak spadek PKB był znacznie płytszy niż w II kwartale 2020 roku (-0,7% kw/kw wobec odpowiednio -11,7% kw/kw). Na ratunek osłabionej koniunkturze przyszedł EBC, który istotnie zwiększył program QE oraz wydłużył i złagodził TLTRO. Prowadzenie łagodniej polityki przez ECB nie powstrzymało umocnienia euro, które wynika z odpływu kapitału poza USA w przededniu globalnego odbicia, czy oczekiwana historycznie łagodna polityka Fed w fazie poprawy

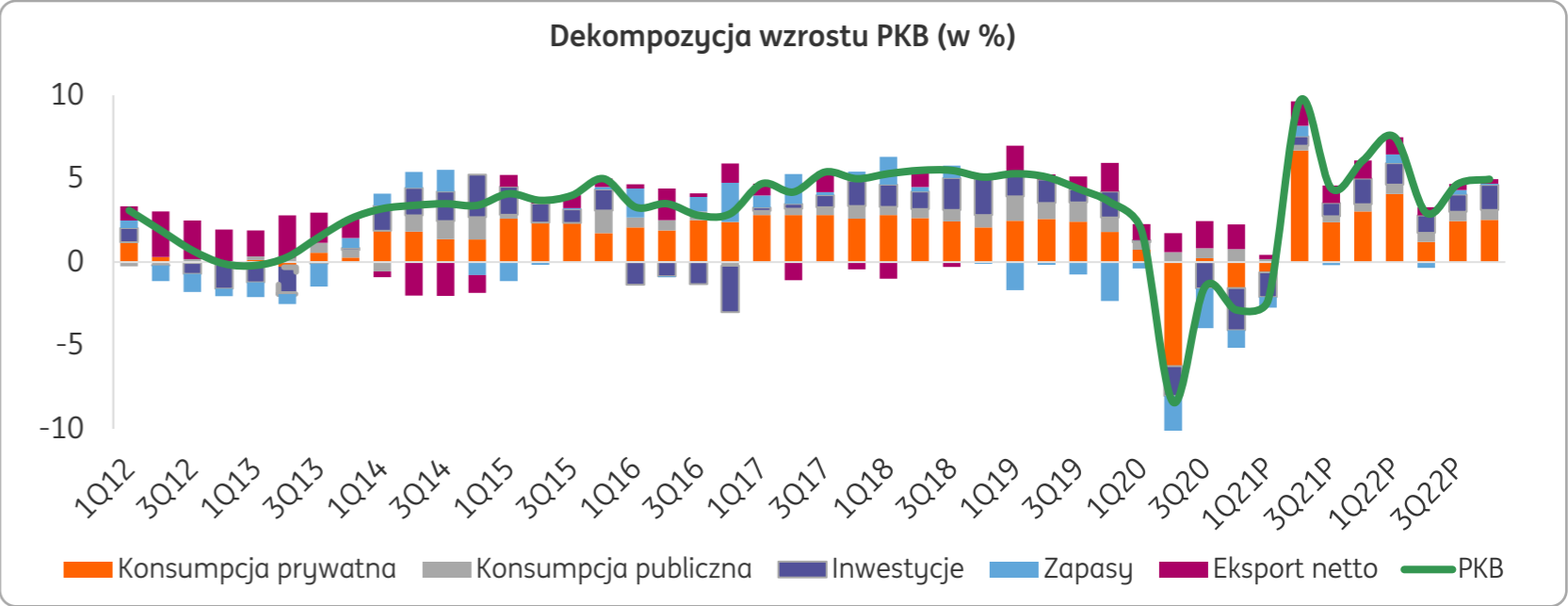
koniunktury. Kurs EUR/USD pod koniec roku powinien zbliżyć się do 1,30. Słabszy dolar pomógłby złotemu, ale interwencja walutowe NBP – póki co – zakotwiczyła kurs EUR/PLN ponad 4,50.

2021 rok

Produkt Krajowy Brutto

Ekonomiści ING Banku Śląskiego szacują, że PKB w Polsce w 2021 roku odrobi straty spowodowane przez pandemię. Już w 2020 roku gospodarka globalna i polska pokazały rosnącą odporność na skutki epidemii – druga fala pandemii przyniosła parokrotnie większy wzrost zachorowań, ale restrykcje epidemiologiczne były o ¼ – ½ mniej dotkliwe niż wiosną, a spadek PKB w IV kwartale 2020 roku jeszcze mniejszy (1/10 tego co w II kwartale 2020 roku). Sezonowość zwykłej grypy przemawia za ostrożnymi prognozami w I kwartale 2021 roku – w lutym zachorowania podwajają się wobec grudnia. Nowe mutacje COVID-19 spowodowały wydłużenie twardych lockdownów poza okres świąteczny w wielu krajach. Zdaniem ekonomistów ING Banku Śląskiego silniejszego odbicia PKB można spodziewać się dopiero od II kwartale 2021 roku. W 2020 roku negatywny wpływ pandemii na PKB łagodził wzrost popytu publicznego. To jednak nie wystarczy dla dodatnich dynamik PKB r/r, potrzebne jest do tego odbicie popytu prywatnego. Utrzymująca się dobra sytuacja na rynku pracy i hojne transfery socjalne wraz z ograniczeniem restrykcji odblokują konsumpcję prywatną. Ekonomiści ING Banku Śląskiego szacują, że średnio w 2021 roku spożycie gospodarstw domowych może wzrosnąć realnie o 5,0% r/r. Bez uruchomienia inwestycji prywatnych struktura wzrostu będzie jednak proinflacyjna. Udział inwestycji prywatnych w PKB w Polsce od lat jest już niższy niż średnia dla UE. W III kwartale 2020 roku spadł on do zaledwie 12,4% (po oczyszczeniu z sezonowości), najniżej w najnowszej historii. Od strony sektorowej, dotychczas relatywnie dobrze wyglądał przemysł. Tutaj relacja inwestycji do wartości dodanej w przetwórstwie nie odbiegała od średniej UE, chociaż nie odnotowała takiego ożywienia jak w Rumunii czy Węgrzech w latach 2016-2019. Łączny udział inwestycji w PKB zaniżają inne sektory: wytwarzanie i zaopatrywanie w energię elektryczną, gaz, parę wodną, gorącą wodę. Ekonomiści ING Banku Śląskiego przewidują, że inwestycje prywatne w Polsce w ujęciu r/r zaczną rosnąć od II kwartale 2021 roku (tu zaczyna działać niska baza). Jednak łączny popyt inwestycyjny wróci do poziomu z IV kwartale 2019 roku, tj. okresu sprzed pandemii najwcześniej w II połowie 2022 roku chyba, że nastąpi znaczące przyspieszeni wydatkowania funduszy unijnych. Koniunkturę, podobnie jak w roku ubiegłym, będzie podtrzymywał sektor publiczny, chociaż dotychczasowe plany inwestycyjne rządu i zapowiedziane ograniczenia wzrostu

wynagrodzeń w budżetówce sugerują, że wsparcie w 2021 roku będzie mniejsze niż w ubiegłym roku. Wraz z efektami niskiej bazy z 2020 roku i obicia popytu prywatnego pozwoli to na wzrost PKB w 2021 roku o 4,5% r/r.



Rynek pracy i poziom wynagrodzeń

Rynek pracy w Polsce pozostaje wyjątkowo odporny na kolejne fale pandemii i związane z tym obostrzenia. Pracodawcy nie tylko nie wstrzymali procesów rekrutacyjnych (przejściowo zdecydowali się na to w kwietniu i maju), lecz nawet jesienią 2020 roku zintensyfikowali rekrutację, aby skompensować absencje pracowników, którzy zostali objęci kwarantanną lub wzięli urlop na opiekę nad dziećmi w związku z zamknięciem szkół. Ekonomiści ING Banku Śląskiego szacują, że przesilenie na rynku pracy nastąpi w marcu, kiedy to gospodarka wciąż jeszcze odczuwać będzie skutki *lockdownu* w związku z jesienno-zimową falą zachorowań na COVID-19. Bezrobocie osiągnie wtedy poziom 6,5%. Część firm (m.in. hotelarstwo, handel detaliczny, rekreacja) zostanie zwolnione z obowiązku utrzymywania miejsc pracy w związku z otrzymaniem tarczy finansowej. W połowie 2021 roku obowiązek ten wygaśnie dla pozostałych firm, które skorzystały z tarczy w regularnym trybie. Będzie to jednak skompensowane przez kreację nowych miejsc pracy przez firmy korzystające na ożywieniu gospodarczym. Zdaniem Ekonomistów ING, na koniec 2021 roku stopa bezrobocia spadnie do 5,9%, a średnioroczny wzrost wynagrodzeń w sektorze przedsiębiorstw w 2021 roku sięgnie 6,8% r/r.

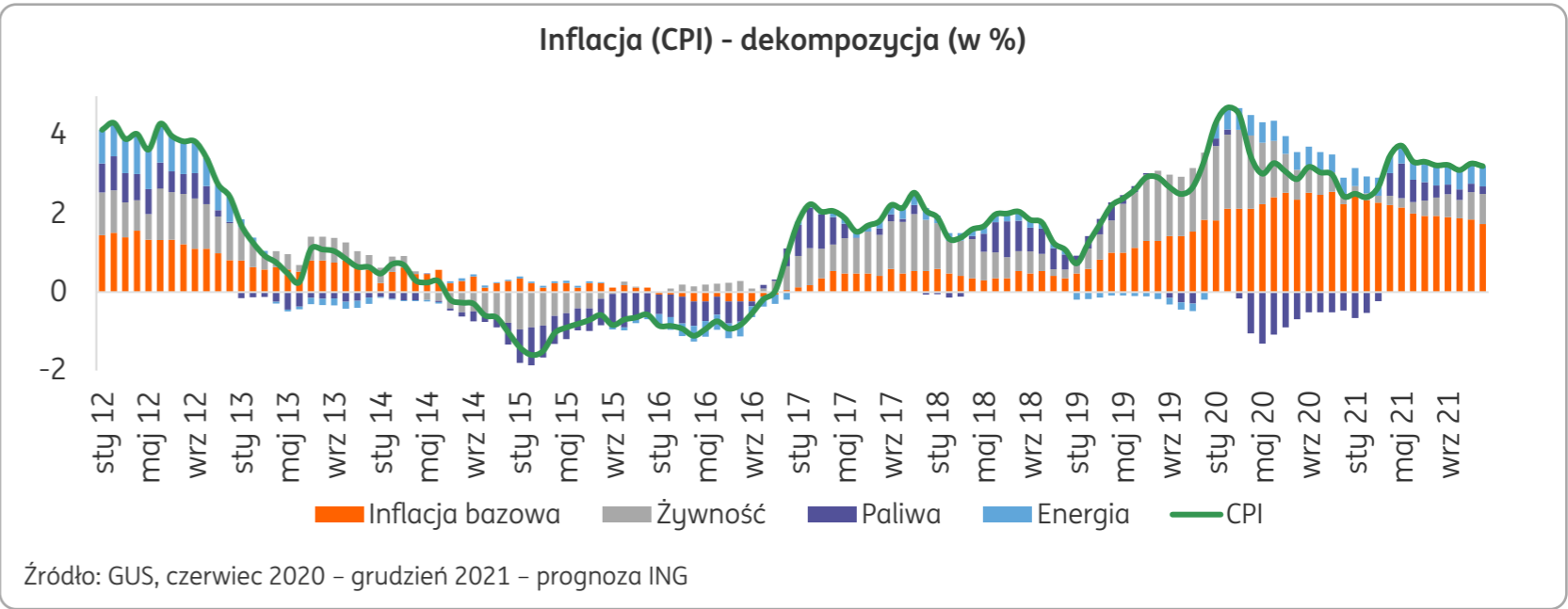
Inflacja

Ekonomiści ING Banku Śląskiego wskazują, że silne spowolnienie koniunktury w związku z pandemią tylko w niewielkim stopniu przyczyni się do spadku inflacji w Polsce. W 2020 roku CPI wzrósł średnio o 3,4%, w 2021 roku prawdopodobnie zwiększy się o kolejne 3,1%. Przez większą część roku inflacja CPI będzie wahać się między 2,5-3,5% r/r, a więc blisko górnego progu celu NBP.

Do najważniejszych czynników proinflacyjnych w 2021 roku należeć będą decyzje administracyjne: wprowadzenie opłaty mocowej, opłaty OZE, podatek cukrowy, podatek handlowy czy wzrost opłat za wywóz śmieci. Łączny wpływ tych czynników na CPI to zdaniem ekonomistów ING Banku Śląskiego ok. 1,0 p.p. Firmy będą również rekompensować koszt dostosowania działalności do zaostrzonych wymogów sanitarnych, co zaczęły już robić w 2020 roku podnosząc ceny usług gdzie wymagany jest bliski kontakt z klientem.

Wzrost presji na CPI wywoła również oczekiwane ożywienie popytu konsumpcyjnego. Już w III kwartale 2020 roku jego poziom był wyższy niż w IV kwartale 2019 roku, czyli w okresie sprzed pandemii, pomimo silnego załamania w II kwartale 2020 roku. Niskie bezrobocie, hojne programy fiskalne zwiększające dochody do dyspozycji gospodarstw domowych w połączeniu z dwucyfrowym wzrostem podaży pieniądza to skuteczne paliwo dla pobudzenia inflacji. Stymulację fiskalną i monetarną stosują też państwa eurolandu czy USA. Nie możemy jednak zapominać, że nie wchodziły one w kryzys z inflacją sięgającą 4,7%.

Dodatkowo w Polsce, od 2016 roku obserwujemy silny spadek udziału inwestycji prywatnych w PKB, do zaledwie 12,4% w III kwartale 2020 roku (po oczyszczeniu z sezonowości), najniżej w najnowszej historii. Taka struktura nie sprzyja budowie przewag konkurencyjnych, co poprzez wzrost produktywności łagodziłoby presję inflacyjną ze strony wyższej konsumpcji.



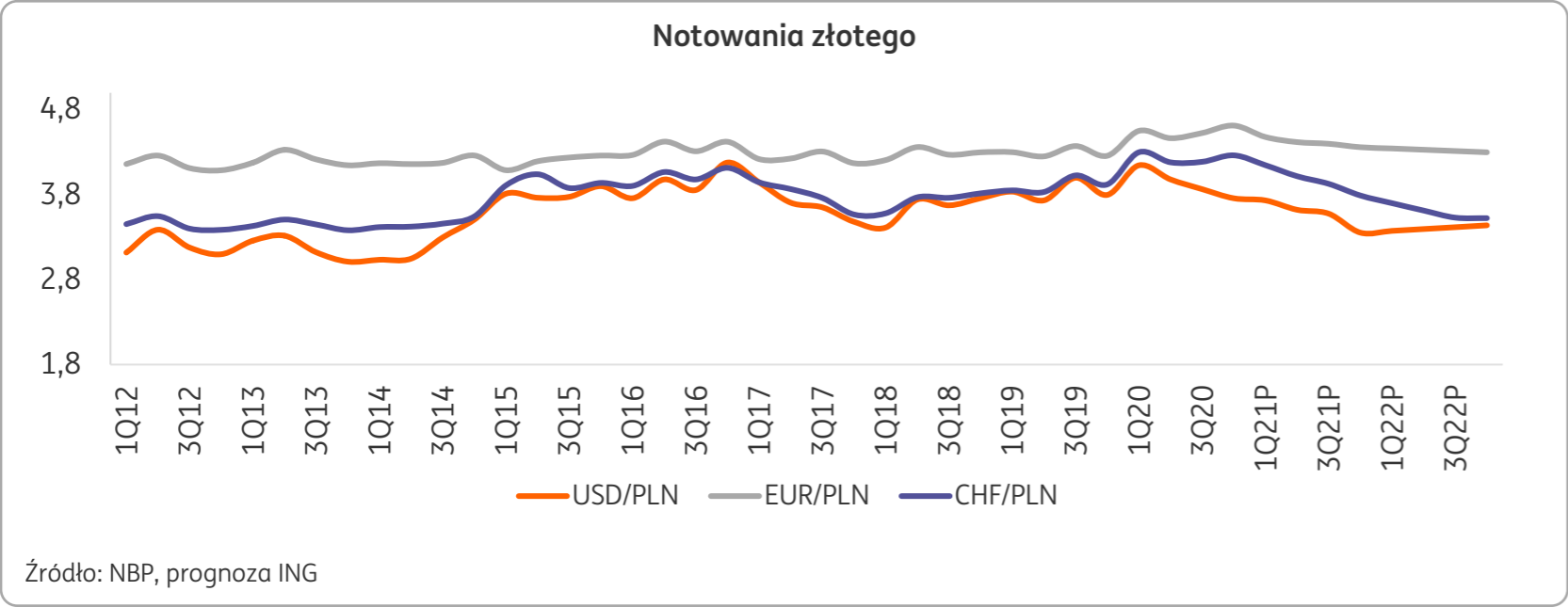
Wpływ sytuacji na globalnych rynkach finansowych na polską gospodarkę

Rozlanie się pandemii na gospodarki rozwinięte spotkało się ze zdecydowaną odpowiedzią głównych banków centralnych. Stopy procentowe znalazły się na niskim poziomie jeszcze przed kryzysem, kluczowym elementem polityki pieniężnej stały się więc programy skupu aktywów. Od początku pandemii do końca ubiegłego roku, Fed zwiększył już sumę bilansową o ok. 70%. W przypadku ECB było to ok. 50%, ale w grudniu 2020 roku bank zdecydował o zwiększeniu (program PEPP o 500 mld EUR do 1,850 mld EUR) i wydłużeniu (program PEPP do marca 2022 roku, a TLTRO do czerwca 2022 roku) luzowania ilościowego.

W ocenie ekonomistów ING Banku Śląskiego, w 2021 kurs EUR/USD będzie kontynuować wzrost zapoczątkowany w tym roku. Pod koniec roku para powinna sięgnąć co najmniej 1,25, tj. szczytów z przełomu 2017 i 2018 roku, są duże szanse na ruch do 1,30. Za osłabieniem dolara przemawia spodziewane odbicie globalnego PKB, czemu zwykle towarzyszy odpływ kapitału z USA na rynki bardziej ryzykowne. Dodatkowym czynnikiem osłabiającym dolara będzie zmiana celu inflacyjnego Fed na symetryczny. Sugeruje to, że Fed pozwoli inflacji odbić się, a więc długo utrzyma niskie stopy, co tylko wzmocni rolę dolara jako waluty finansującą bardziej dochodowe i ryzykowne pozycje. Ekonomisci ING Banku Śląskiego uważają, że również nowy prezydent J. Biden będzie prowadził mniej agresywną politykę handlową, co pomaga walutom azjatyckich eksporterów oraz euro.

W takim otoczeniu złoty powinien umacniać się wobec euro w trakcie roku, do poniżej 4,40. W 2021 roku za mocnym złotym przemawiają: (1) wysoka nadwyżka na rachunku obrotów bieżących, (2) oczekiwany wzrost EUR/USD, (3) rekordowe napływy kapitału na rynki wschodzące w związku z oczekiwanym ożywieniem gospodarki globalnej.

Przestrzeń do umocnienia złotego będzie ograniczać łagodna polityka NBP, w tym możliwość dalszych interwencji, które jak zapowiadał Prezes A. Głapiński mają ograniczać zbyt gwałtowną aprecjację.



Finanse publiczne

Wynik finansów publicznych w 2020 został silnie obciążony kosztami tarcz antykryzysowych. Ekonomiści ING Banku Śląskiego szacują je na co najmniej 140 mld zł (6,5% PKB). Koszty te zostały przerzucone z budżetu państwa do BGK i PFR. Pozwoliło to utrzymać niski deficyt w budżecie centralnym, który w całym roku wyniósł około 90 mld zł. Duży impuls fiskalny pobudził PKB i pozwolił utrzymać wysokie dochody podatkowe. Stawki efektywne VAT i akcyzy spadły w niewielkim stopniu, a w przypadku CIT nawet wzrosły.

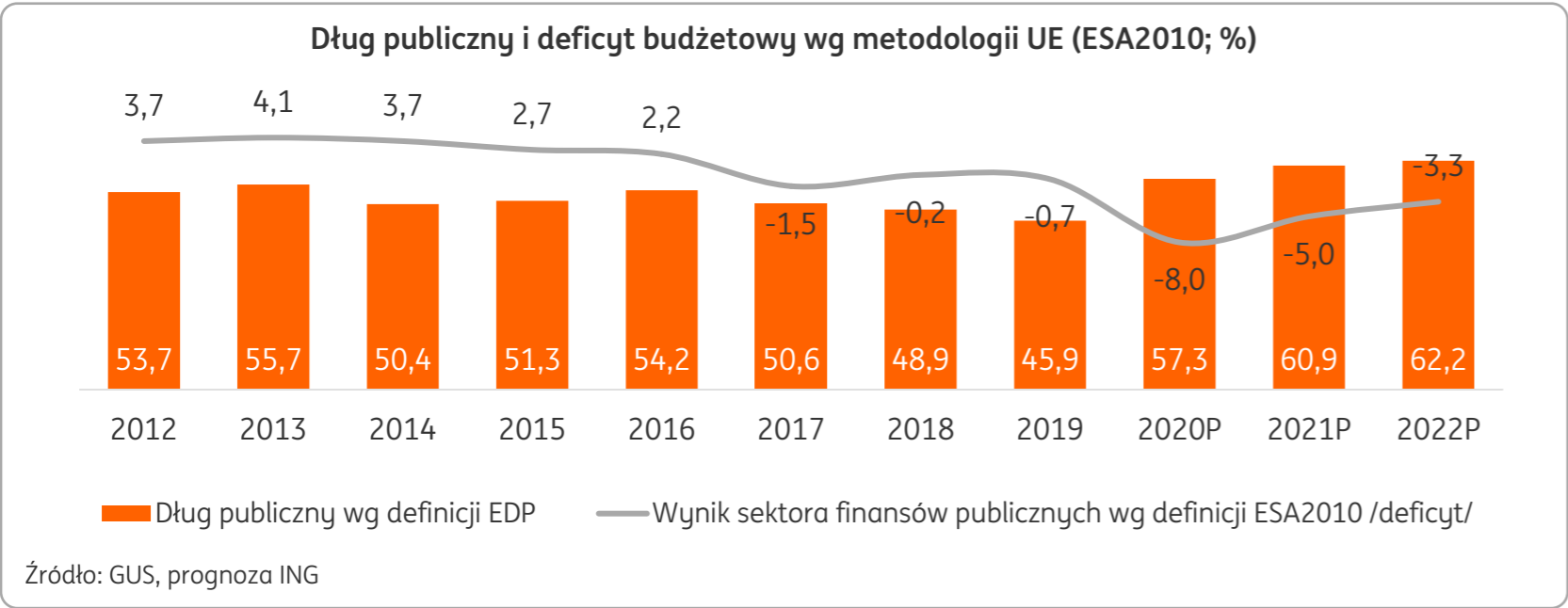
Ekonomiści ING Banku Śląskiego szacują, że w 2021 roku dochody podatkowe w relacji do PKB ustabilizują się. Efektywna stawka VAT i akcyzy powinna nieco wzrosnąć wraz z odbudową konsumpcji, także tej luksusowej. Pojawi się też nowy podatek cukrowy (3 mld zł). Jednak zostanie to skompensowane kosztami wprowadzenia tzw. estońskiego CIT-u (4 mld zł), czyli zwolnienia z podatku zysków przeznaczonych na reinwestycję.

Działania ochronne rządu w czasie COVID-19

Od początku kwietnia 2020 roku rząd uruchomił tarcze antykryzysowe. W okresie pierwszej fali pandemii wsparcie w ramach tarcz miało charakter powszechny. Przy drugiej fali zostało ograniczone do wybranych ok. 40 branż najbardziej dotkniętych skutkami wprowadzonych jesienią 2020 roku ograniczeń. Wsparcie ze strony tarcz objęło m.in. dopłaty do wynagrodzeń, postojowe, wydłużone urlopy opiekuńcze, umorzenia składek ZUS, mikropożyczki i inne świadczenia dla osób prowadzących działalność gospodarczą i zatrudnionych na umowach cywilnych. W dużej mierze nowe wydatki publiczne zostały zrefinansowane z powołanego w tym celu Funduszu Przeciwdziałania COVID-19, administrowanego przez BGK i zasilanego głównie z emisji obligacji BGK, które nie są zaliczane do długu publicznego według metodologii krajowej. Do końca 2020 roku BGK wyemitował obligacje o łącznej wartości nominalnej 100,7 mld zł.

Istotnym elementem rządowej strategii walki z pandemią było uruchomienie pod koniec kwietnia 2020 roku tarczy finansowej Polskiego Funduszu Rozwoju w wysokości 100 mld zł i adresowanej do wszystkich klas przedsiębiorstw, finansowanej z emisji nowych obligacji PFR. W ramach tej tarczy, firmy, które odnotowały przynajmniej 25% spadek w przychodach w danym miesiącu w porównaniu do poprzednich miesięcy 2020 roku lub w odniesieniu do analogicznego okresu roku poprzedniego, były uprawnione do skorzystania z subsydium finansowego. Przy utrzymaniu zatrudnienia przez okres 12 miesięcy, nawet 75% wartości tego subsydium zostanie umorzona. W ramach Tarczy PFR 1.0 emisje obligacji sięgnęły kwoty 65 mld zł. Wraz z jesienną falą pandemii Rząd razem z PFR uruchomił Tarczę 2.0, która została przedłużona na 2021 rok, a jej koszt ma sięgnąć 35 mld zł. W ostatecznym rachunku wykup obligacji z obu tarcz PFR obciąży budżet państwa.

Kolejna fala pandemii i związane z nią ograniczenia działalności gospodarczej, zwiększają zdaniem Ekonomistów ING koszt tarcz antykryzysowych w 2021 roku o ok. 45-55 mld zł, z których tylko 20 mld zł przypada na budżet państwa (koszty tarczy antykryzysowej 6.0). Pozostałe 25-35 mld zł wyłoży PFR na Tarczę Finansową 2.0. Łączny deficyt budżetu państwa wyniesie ok. 90 mld zł w 2020 roku i 70 mld zł w 2021 roku – w tym pierwszym przypadku to mniej niż rząd założył w znowelizowanej ustawie budżetowej (109 mld zł). Z kolei deficyt całego sektora finansów publicznych szacowany przez ekonomistów ING Banku Śląskiego to ok. 8-9% PKB w 2020 roku i 5% PKB w 2021 roku wg metodologii unijnej ESA2010.



Szacunki uwzględniają rozdysponowanie części wydatków budżetowanych w 2020 roku dopiero w 2021 roku (np. rezerwa w Funduszu Solidarnościowym na 13 i 14 emerytury), co obciąży deficyt wg ESA2010. Odwrotny będzie skutek części tarczy branżowej, gdzie wydatki zostaną poniesione w 2021 roku, ale w postaci refundacji kosztów z 2020 roku. W kolejnych latach finanse publiczne wrócą do stopniowej konsolidacji, a deficyt sektora rządowego i samorządowego spadnie do ok. 3.3% PKB w 2022 roku.

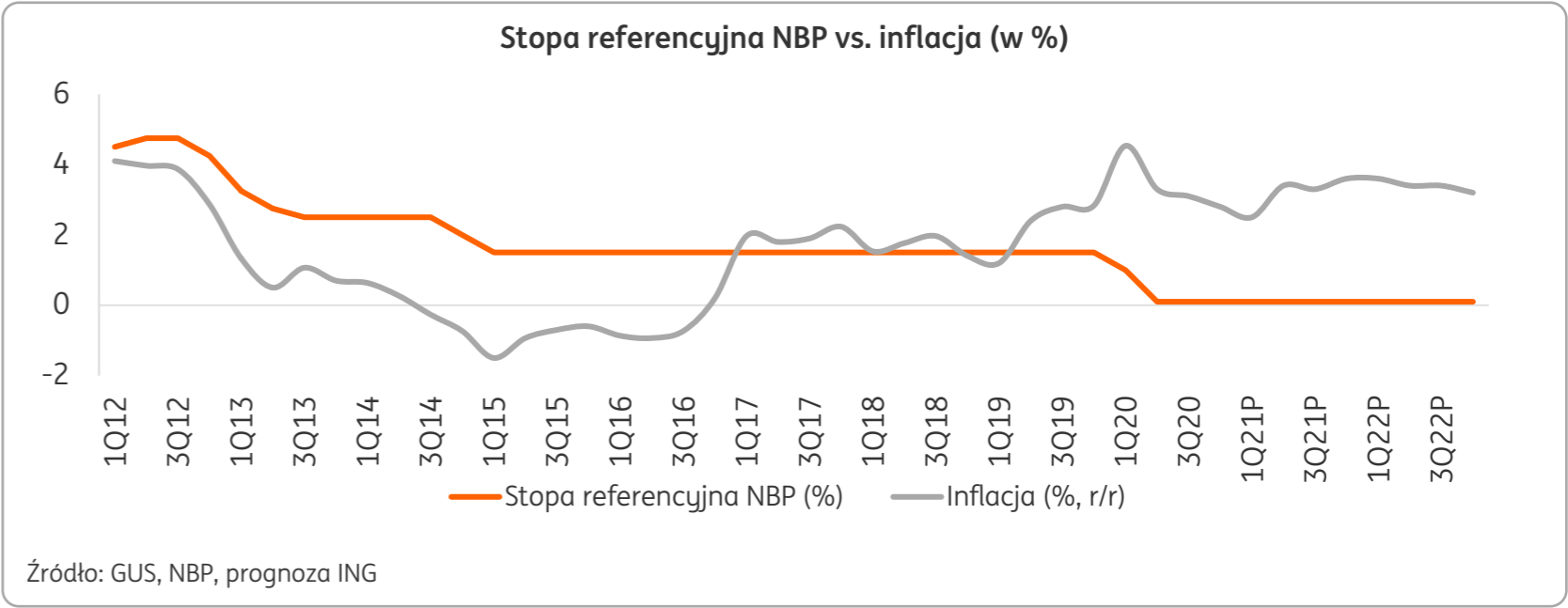
Polityka pieniężna

Po 5-letnim okresie utrzymywania stóp procentowych na niezmienionym poziomie (referencyjna 1,5%), Rada Polityki Pieniężnej szybko zareagowała na szok gospodarczy wywołany pandemią. RPP wprowadziła skup obligacji skarbowych oraz obligacji BGK i PFR, gwarantowanych przez Skarb Państwa, na rynku wtórnym. Od połowy marca do końca maja, RPP trzykrotnie obniżała stopy procentowe łącznie o 140 b.p. do poziomu prawie zerowego (referencyjna 0,10%). Jednocześnie, po decyzji RPP w marcu, z końcem kwietnia weszła w życie obniżka stopy rezerwy obowiązkowej z 3,5% do 0,5%, oprocentowana na poziomie stopy referencyjnej. Od końca maja 2020 roku stopy procentowe NBP wynoszą:

- depozytowa – 0%.
- referencyjna 0,10%,
- dyskonta weksli 0,12% (nowy instrument wprowadzony w marcu 2020 roku),

- redyskonta weksli 0,11%,
- lombardowa 0,50%.

W połowie marca 2020 roku, RPP podjęła decyzję o rozpoczęciu programu skupu aktywów. Skala polskiego QE należy do największych na rynkach wschodzących. Do połowy stycznia 2021 roku, NBP zorganizował 17 przetargów i skupił obligacje o wartości nominalnej 108,6 mld zł (4,7% PKB). Obligacje skarbowe stanowiły około połowę kwoty, o którą NBP zwiększył swój bilans, natomiast na drugą połowę złożyły się obligacje PFR i BGK, które dominowały na ostatnich przetargach.



2022 rok

Globalny postęp w procesie szczepień jest wolniejszy niż zakładano. Najprawdopodobniej do połowy 2021 nie uda się zaszczepić połowy populacji USA i UE, co zakładano jeszcze w połowie grudnia 2020 roku. Niemniej jednak ogromne programy fiskalne w 2021 roku (w USA jest to już 14% PKB, a w lutym administracja J. Bidena ma ogłosić kolejne działania) z łagodnym nastawieniem banków centralnych będą wpierać odbicie gospodarki światowej w tym roku. W międzyczasie będą postępować szczepienia, co pozwoli znosić kolejne restrykcje i dodatkowo wzmocni wzrost w odbudowy polskiej gospodarki. Ekonomiści ING Banku Śląskiego prognozują, że w 2022 roku realne tempo wzrostu PKB w Polsce przyspieszy do 5,0% r/r wobec 4,5% r/r w 2021 roku. Dobra kondycja rynku pracy będzie wspierać wzrost wydatków konsumpcyjnych gospodarstw domowych. Ekonomiści banku szacują, że w ujęciu realnym spożycie

gospodarstw domowych zwiększy się w 2022 roku o 4,5%. Ich zdaniem przyspieszy tempo wzrostu inwestycji – z 2,3% w 2021 roku do 7,2% w 2022 roku. Źródłem tego przyspieszenia będzie wzrost wydatków inwestycyjnych w sektorze publicznym i prywatnym. Środki z unijnej perspektywy finansowej na lata 2014-2020 muszą zostać rozliczone do 2023 roku, a luka pomiędzy kontraktacją i rozliczeniem finansowanych projektów to ciągle ok. 45%. Środki z kolejnej perspektywy finansowej (2021-2027) zaczną płynąć szerszym strumieniem dopiero od 2024 roku, co teoretycznie skutkowałoby przerwą w dopływie funduszy na przełomie lat 2023 i 2024, podobnie jak to miało miejsce w 2016 roku. Jednak w związku z pandemią tym razem lukę tą wypełni 26,6 mld zł grantów przyznanych Polsce w ramach Funduszu Odbudowy na lata 2021-2024. Większe napływy z tych środków zaczną się pojawiać już w 2022 roku, a ich wykorzystanie będzie przyspieszać w kolejnych trzech latach.

Najbliższe lata będą też przełomowe dla zielonej transformacji w Polsce. Na ostatnim szczycie unijnym, Rada Europejska podniosła cel redukcji emisji w UE w 2030 roku z 40% do 55% w porównaniu do poziomu z 1990 roku. W 2021 w oparciu o te cele zostaną zdefiniowane nowe, wyższe cele krajowe. Stwarza to wielkie wyzwanie dla Polski ze względu na koszty redukcji emisji i wzrost cen uprawnień CO2. Ale dostęp do pokaźnych środków unijnych, w tym z nowego Funduszu Odbudowy, na zielone i cyfrowe inwestycje może przekuć wyzwania w szansę i korzyści. Ekonomiści ING spodziewają się dużej mobilizacji polityki gospodarczej dla szybkiego pobudzenia i odbudowy gospodarki po zakończeniu walki z pandemią.

Prognozy makroekonomiczne					
	2018	2019	2020P	2021P	2022P
Przyrost PKB (%)	5,4	4,5	-2,8	4,5	5,0
Dług sektora <i>general government</i> wg metodologii UE (% PKB)	48,9	48,9	45,9	57,9	60,9
Inflacja (CPI) średnia w roku (%)	1,7	2,3	3,4	3,1	3,4
Stopa bezrobocia (%)	5,8	5,2	6,2	5,9	5,4
Kurs USD/PLN (koniec roku)	3,76	3,80	3,76	3,35	3,44
Kurs EUR/PLN (koniec roku)	4,30	4,26	4,61	4,36	4,30
WIBOR 3M (koniec roku)	1,72	1,71	0,21	0,33	0,33

Rynek finansowy i jego regulacje

Na wyniki finansowe i kondycję sektora bankowego, w tym ING Banku Śląskiego, w 2020 roku miało wpływ wiele czynników zewnętrznych. Mają one bezpośrednie przełożenie na rentowność sektora.

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

- segment detaliczny:
 - osoby fizyczne,
 - rolnicy indywidualni;
- segment korporacyjny:
 - przedsiębiorcy indywidualni,
 - przedsiębiorstwa,
 - instytucje niekomercyjne działające na rzecz gospodarstw domowych,
 - niemonetarne instytucje finansowe,
 - instytucje samorządowe i Fundusze Ubezpieczeń Społecznych.

Sektor bankowy

Zobowiązania

Na koniec grudnia 2020 roku podstawowe kategorie pieniężne kształtowały się następująco:

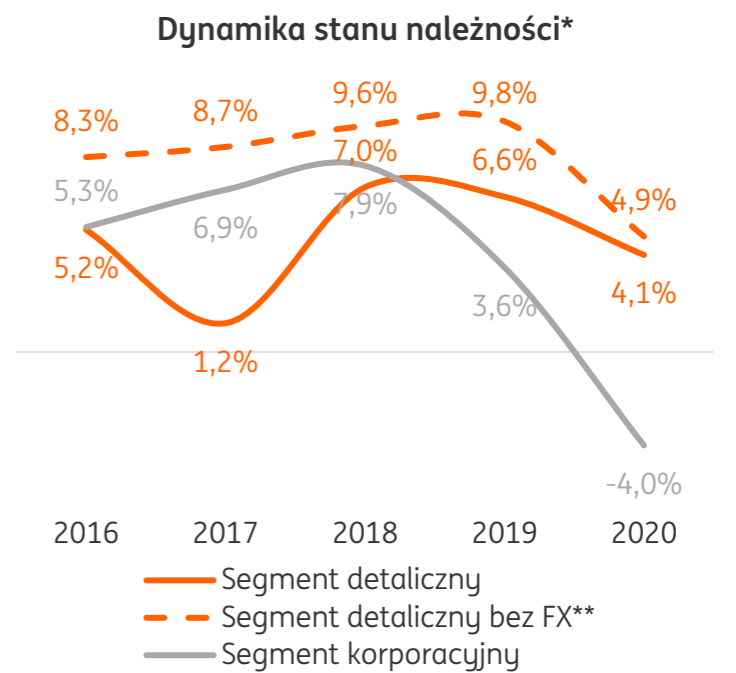
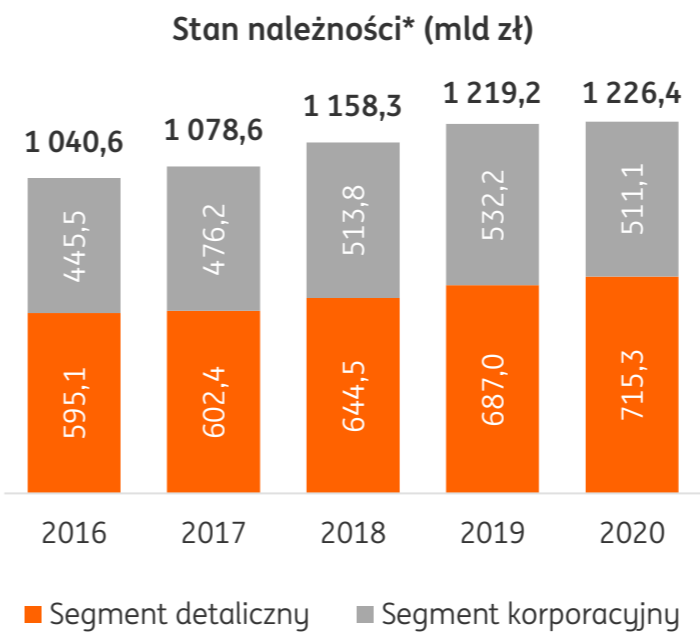
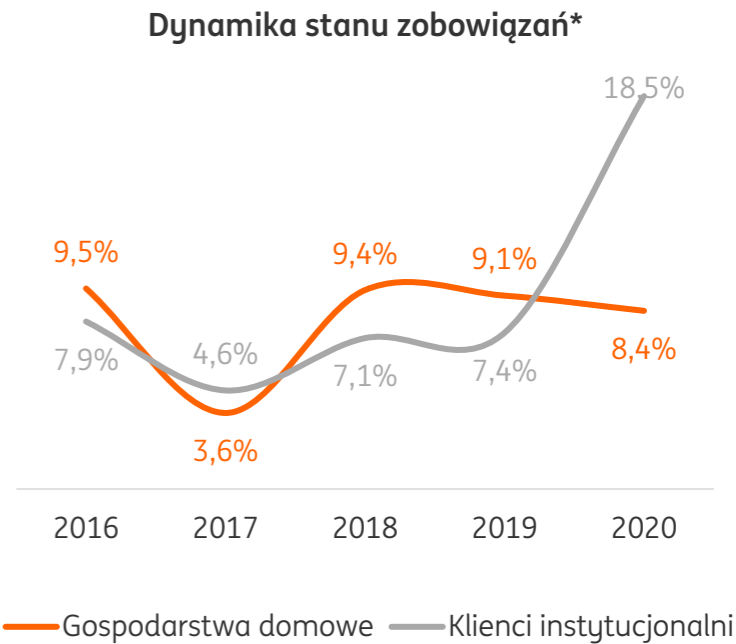
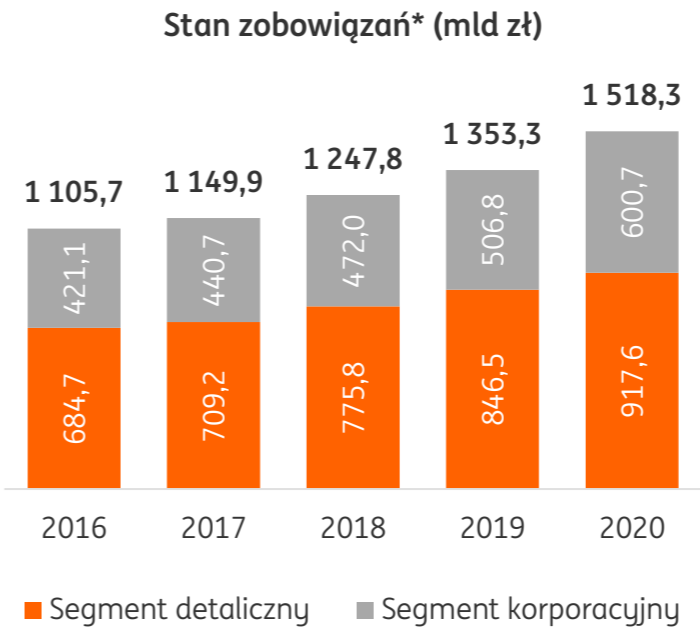
- Zobowiązania wobec segmentu detalicznego osiągnęły wartość 917,6 mld zł, co oznacza przyrost o 71,1 mld zł r/r lub o 8,4% w porównaniu do końca 2019 roku.
- Zobowiązania wobec segmentu korporacyjnego ukształtowały się na poziomie 600,7 mld zł, czyli były o 18,5% wyższe niż na koniec 2019 roku. Wzrost wolumenu o 93,9 mld zł został osiągnięty przede wszystkim dzięki przyrostowi zobowiązań wobec przedsiębiorstw (o 19,0% tj. o 60,4 mld zł do 377,4 mld zł) i zobowiązań wobec przedsiębiorców indywidualnych (o 41,0% tj. o 24,7 mld zł do 84,9 mld zł). W znaczącym stopniu było to związane z przekazaniem do mikro, małych i średnich firm 61,0 mld zł środków w ramach Tarczy Antykryzysowej 1.0. Depozyty zgromadzone przez instytucje niekomercyjne działające na rzecz gospodarstw domowych wynosiły 29,7 mld zł na koniec 2020 roku i były o 2,8 mld zł większe (+10,3% r/r) niż na koniec 2019 roku. Zobowiązania wobec instytucji samorządowych i Funduszy Ubezpieczeń Społecznych wzrosły o 8,8 mld zł (+18,3% r/r) do 56,5 mld zł na koniec 2020 roku. Natomiast zobowiązania wobec niemonetarnych instytucji finansowych spadły w omawianym okresie o 4,9%, czyli o 2,7 mld zł do 52,1 mld zł.

Należności

- Należności od segmentu detalicznego osiągnęły w grudniu 2020 roku poziom 715,3 mld zł i były o 4,1% wyższe niż przed rokiem. Kredyty mieszkaniowe, stanowiące główną część zaangażowania kredytowego banków w stosunku do segmentu detalicznego (stanowią 66,6% należności od tej grupy klientów, w stosunku do 64,5% przed rokiem), zwiększyły się o 7,6% do 476,5 mld zł. Wzrost ten wynikał z wciąż wysokiej – pomimo pandemii – sprzedaży złotówkowych kredytów hipotecznych. Na koniec 2020 roku, portfel złotówkowych kredytów mieszkaniowych osiągnął poziom 356,2 mld zł i wzrósł o 33,1 mld zł r/r. Sama sprzedaż kredytów hipotecznych – w oparciu o dane NBP – wyniosła w 2020 roku 58,2 mld zł (+6,4% r/r). Portfel walutowych kredytów mieszkaniowych wzrósł o 0,5 mld zł r/r do poziomu 120,3 mld zł z powodu osłabienia się złotówki o 8,7% względem franka szwajcarskiego. Pozostałe kredyty detaliczne, w tym kredyty konsumpcyjne, spadły o 2,2% (o 5,3 mld zł) względem końca 2019 roku i osiągnęły wartość 238,7 mld zł. Sprzedaż pozostałych kredytów detalicznych – w oparciu o dane NBP – wyniosła w 2020 roku 81,7 mld zł, czyli była niższa aż o 21,3% r/r.
- Należności od klientów korporacyjnych spadły w porównaniu do grudnia 2019 roku o 21,1 mld zł (-4,0%) do poziomu 511,1 mld zł. Same należności od przedsiębiorstw spadły o 16,5 mld zł (-4,8% r/r) do poziomu 330,1 mld zł. Popyt na kredyty korporacyjne pozostawał w 2020 roku – ze względu na pandemię i jej konsekwencje (niepewność oraz środki z Tarczy Antykryzysowej 1.0) – niski. Wskazuje na to również w swojej publikacji NBP (link do raportu „[Aktywność kredytowa sektora przedsiębiorstw niefinansowych w Polsce w okresie pandemii COVID-19](#)”). Należności od przedsiębiorców indywidualnych również były pod presją – ich saldo obniżyło się o 7,6% r/r (-5,2 mld zł) do 62,8 mld zł.

Ekonomiści naszego banku oczekują, że tempo wzrostu PKB w 2021 roku będzie dodatnie, 4,5% r/r, wobec 2,8% r/r spadku z 2020 roku. Odbicie aktywności gospodarczej sprzyjać będzie stopniowej odbudowie akcji kredytowej. Bieżące prognozy ekonomistów zakładają, że kredyt w 2021 roku wzrośnie o 2,1% po spadku o 0,1% r/r w 2020 roku. W segmencie korporacyjnym wolumen kredytów w 2021 roku nie zmieni się istotnie względem 2020 roku. Firmy w pierwszej fazie ożywienia wykorzystają środki, które silnie przyrosły na depozytach w roku ubiegłym. Przyspieszy z kolei tempo wzrostu kredytów w segmencie detalicznym. Ekonomiści banku spodziewają spowolnienia tempa wzrostu depozytów, do 7,0% w 2021 roku z 11,7% r/r w 2020 roku. To głównie efekt wolniejszego przyrostu w segmencie korporacyjnym, gdzie po silnym wzroście w 2020 roku, w roku bieżącym tempo wzrostu będzie już

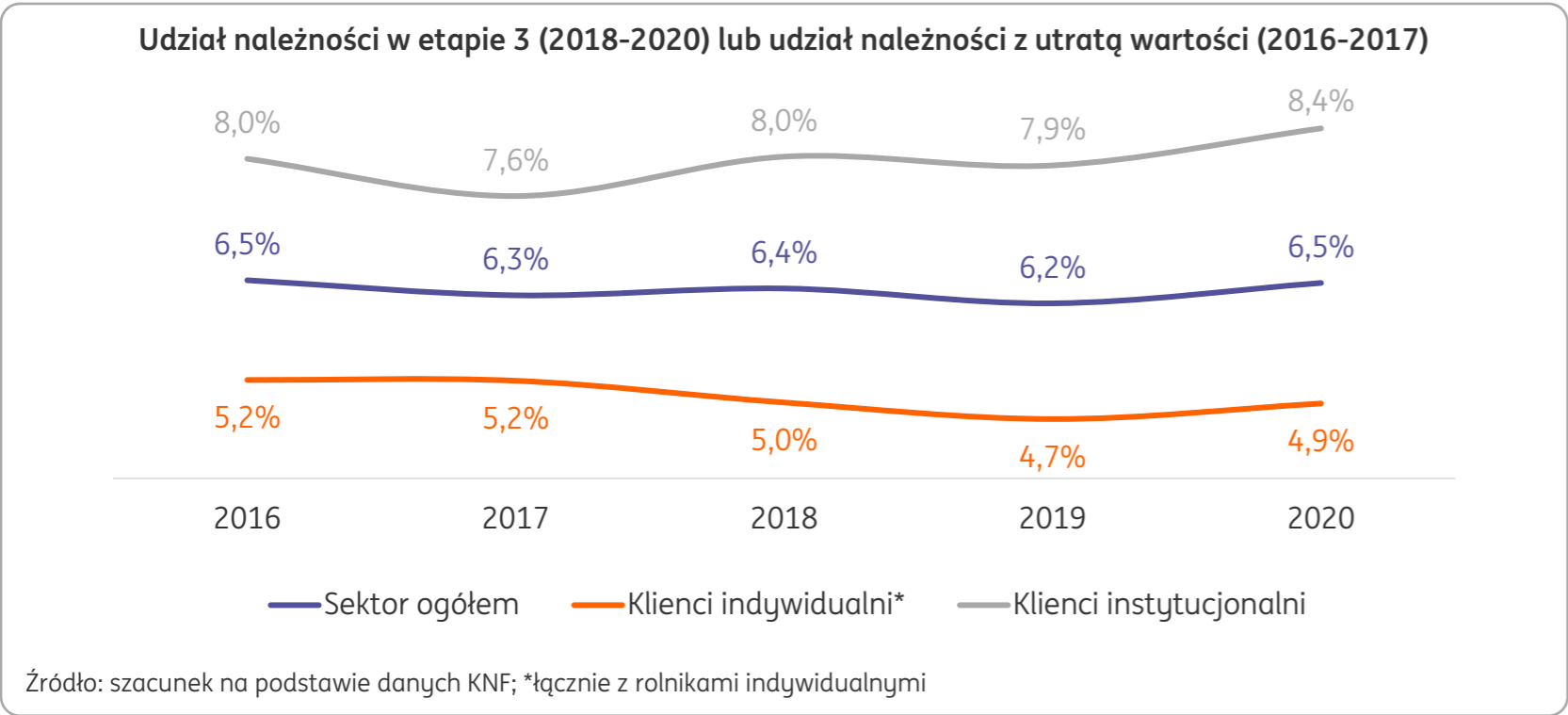
niższe, bliższe średniej z ostatnich 10 lat. W przypadku sektora detalicznego przyrostowi depozytów sprzyjać będzie relatywnie dobra sytuacja na rynku pracy, w tym oczekiwane przyspieszenie tempa wzrostu wynagrodzeń.



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

Jakość aktywów

W zakresie jakości aktywów, w grudniu 2020 roku udział kredytów w Etapie 3 w całości kredytów wycenianych według zamortyzowanego kosztu wynosił 6,5% (w porównaniu do 6,2% na koniec 2019 roku).



Pogorszenie wskaźnika jakości aktywów w trakcie 2020 roku było widoczne zarówno u klientów indywidualnych (z 4,7% do 4,9%), jak również u klientów instytucjonalnych (z 7,9% do 8,4%). U klientów indywidualnych wynikało zarówno z niższej jakości kredytów na nieruchomości (z 2,5% do 2,7%), jak i kredytów konsumpcyjnych (z 10,3% do 11,0%). Niższa jakość kredytów klientów instytucjonalnych była spowodowana pogorszeniem jakości kredytów operacyjnych (z 10,5% do 12,0%) i kredytów inwestycyjnych (z 7,1% do 7,3%) przy stabilnej jakości kredytów na nieruchomości (9,9%).

Wyniki finansowe

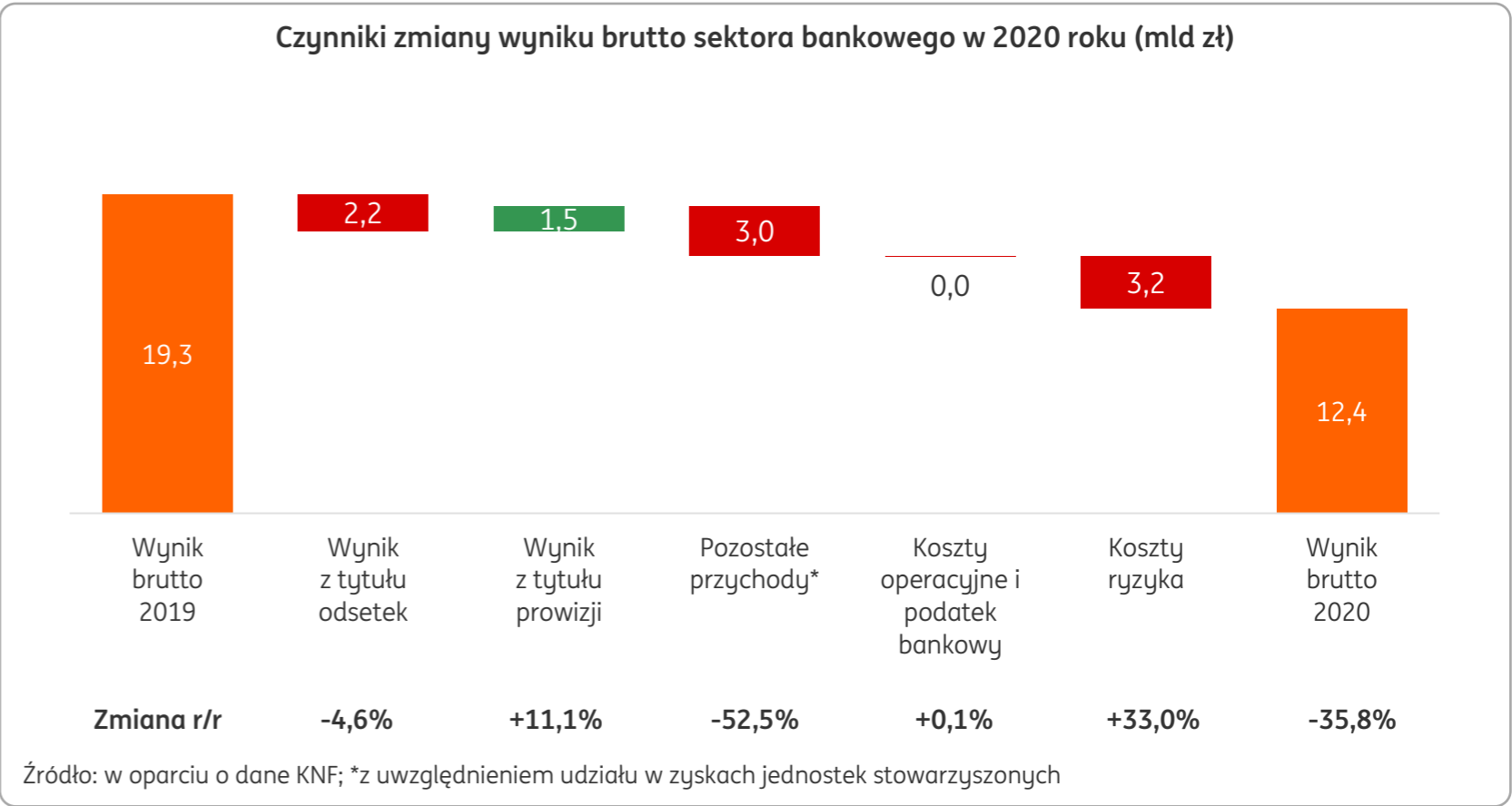
Na spadek rentowności sektora bankowego w 2020 roku miało wpływ m.in. pogorszenie koniunktury gospodarczej, rosnące bezrobocie, obniżka stóp procentowych, rosnące ryzyko prawne walutowych kredytów hipotecznych, dodatkowe rezerwy na zwroty prowizji od przedpłaconych kredytów detalicznych czy wzrost kosztów BFG. Z drugiej strony, obserwowany był trend dalszego ograniczania zatrudnienia w sektorze bankowym, jak również zmniejszania liczby placówek.

W 2020 roku wynik finansowy netto sektora bankowego spadł o 43,8% r/r do 7,8 mld zł.

W 2020 roku wynik brutto sektora bankowego wyniósł 12,4 mld zł i był o 35,8% niższy wobec wyniku brutto za 2019 rok. Do spadku wyniku brutto przyczyniły się spadające przychody (-5,5% r/r) i wzrost kosztów ryzyka (+33,0% r/r). Spadek przychodów wynikał w głównej mierze ze spadku wyniku odsetkowego (-4,6% r/r) oraz pozostałym przychodom (-52,5%), co po części zostało zrekompensowane przez poprawę wyniku prowizyjnego (+11,1% r/r). Wysoki spadek pozostałych przychodów wynikał głównie z rezerw, które banki tworzyły na ryzyko prawne związane z walutowymi kredytami hipotecznymi.

Koszty działania banków były pod kontrolą (+0,1% r/r), a wzrost kosztów amortyzacji (+3,7% r/r) oraz pozostałych kosztów działania (+1,0% r/r; w tym koszty składek banków na BFG, które wzrosły w 2020 roku o 13,8% r/r) został zrekompensowany przez spadek kosztów pracowniczych (-1,7% r/r).

Wysoka, dodatnia dynamika kosztów ryzyka (+33% r/r) wynikała z pogorszenia koniunktury gospodarczej spowodowanej pandemią COVID-19.



Rynek finansowania zabezpieczonego aktywami

Leasing

W roku 2020 rynek leasingu w Polsce spadł o 10,1% r/r do poziomu 70,1 mld zł. Na koniec 2020 roku łączna wartość aktywnego portfela umów leasingowych wyniosła 160,6 mld zł (wzrost o 0,1% r/r). Dla porównania wartość udzielonych przez sektor bankowy kredytów inwestycyjnych wyniosła 160,5 mld zł na koniec grudnia 2020 roku. Największym segmentem rynku leasingowego (udział w sprzedaży wzrósł z 45,2% do 47,5%) stanowiły samochody o masie do 3,5 tony. Wartość środków przekazanych w ramach tej kategorii leasingu wyniosła 33,3 mld zł (-5,7% r/r). Główną kategorią wpływającą na spadek były samochody osobowe (-6,7% r/r). Samochody dostawcze i ciężarowe do 3,5 tony były bardziej odporną kategorią (spadek o -0,3% r/r), głównie za sprawą rozwoju sektora e-commerce, zwłaszcza w II połowie roku.

Drugi największy segment rynku, czyli segment maszyn i urządzeń (w tym IT) zanotował spadek w ujęciu rocznym w wysokości 5,1%. Łączna wartość sfinansowanych maszyn i urządzeń wyniosła 21,4 mld zł.

Źródło: Związek Polskiego Leasingu

Faktoring

Obroty na rynku faktorów, zrzeszonych w Polskim Związku Faktorów (PZF), wzrosły w 2020 roku o 3,0% r/r i osiągnęły 290,1 mld zł. Najczęściej wybieraną przez przedsiębiorców formą finansowania był faktoring niepełny (51,0% wartości obrotów), w ramach którego w 2020 roku obroty wyniosły 148,1 mld zł, a dynamika wzrostu wyniosła 9,4% r/r. Liczba klientów firm zrzeszonych w PZF wyniosła 18,4 tys. po wzroście o 2,2% r/r. Liczba wystawionych faktur w 2020 roku wyniosła 18,4 mln (wzrost o 44,9%). W ujęciu sektorowym, najwięcej wierzytelności firmom faktoringowym powierzają przedsiębiorstwa produkcyjne i dystrybucyjne (odpowiednio 43,4% oraz 36,5%).

Źródło: Polski Związek Faktorów

Rynek kapitałowy

Giełda Papierów Wartościowych

2020 rok był również wyjątkowy dla uczestników rynku kapitałowego. Pandemia COVID-19, zamknięcie gospodarki, trzykrotna obniżka stóp procentowych przez RPP, ujemna dynamika PKB, a zarazem głośne debiuty giełdowe, wezwania do sprzedaży akcji – to wszystko sprzyjało zmienności cen instrumentów finansowych i wolumenom transakcyjnym. Sentyment do sektorów branżowych był różny. Najmocniej wzrósł indeks WIG-górnictwo (+82,1% r/r)

oraz WIG-budownictwo (+60,7% r/r). Natomiast najsilniejsze spadki zanotowały indeksy WIG-banki (-29,6% r/r) oraz WIG-paliwa (-23,7% r/r). Bardzo dużym zainteresowaniem cieszyły się spółki wchodzące w skład indeksu WIG.GAMES (+53,9% r/r), który w 2020 roku wzbogacił się o kilku uczestników.

Silne spadki indeksów na początku roku (luty/marzec) były spowodowane pandemią COVID-19 i, w konsekwencji, obawami o stan naszej gospodarki. Jednak obniżka stóp procentowych, a w dalszej kolejności obniżka oprocentowania depozytów bankowych spowodowało, że rynek giełdowy zyskał (znacząco) na popularności pośród inwestorów indywidualnych, którzy szukali alternatywnych do produktów bankowych środków lokowania kapitału.

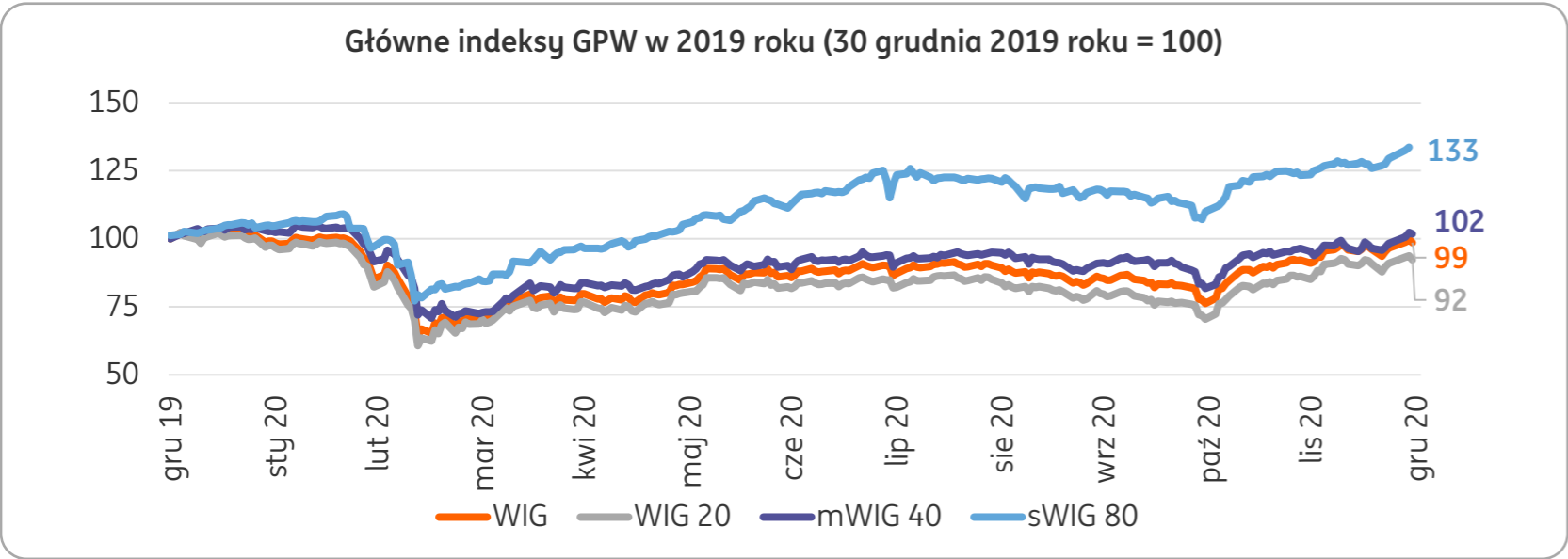


Wartość indeksu szerokiego rynku - WIG - nieznacznie spadła w 2020 roku o 1,4% r/r, odrabiając straty z pierwszej połowy roku. W tym samym okresie, indeks rynku alternatywnego, NC Index, wzrósł o rekordowe 108,9% r/r.

Wolumeny obrotów akcjami, prawami do akcji i prawami poboru na głównym parkiecie wyniosły 311,1 mld zł, czyli wzrosły aż o 59,3% r/r. Wzrost zmienności cen instrumentów bazowych przyczynił się do wzrostu wolumenów na rynku instrumentów pochodnych – kontraktów terminowych o 62,5% r/r (11,1 mln kontraktów) i opcji o 48,7% r/r (374,5 tys.). Przy wysokim wzroście indeksu NC Index, rynek alternatywny New Connect zanotował blisko 10x wzrost obrotów względem 2019 roku (obroty wzrosły z 1,5 mld zł do 14,9 mld zł). Na Catalyst zanotowano spadek wolumenu obrotów o 4,1% r/r do poziomu 2,8 mld zł.

Z perspektywy liczebności podmiotów notowanych na GPW, 2020 rok był kolejnym rokiem (czwartym z rzędu), w którym więcej spółek zostało zdjętych (23) niż wprowadzonych (7) na główny parkiet. Na koniec 2020 roku, na głównym parkiecie notowane były 433 spółki (449 rok wcześniej). Ich łączna kapitalizacja spadła do 1 068,7 bln zł (-3,2% r/r). Większą liczbę debiutów odnotował rynek NewConnect (14 w 2020 roku względem 15 rok wcześniej), ale liczba spółek notowanych skurczyła się do 373 (16 wycofań, z czego 1 to przeniesienia na rynek główny GPW). Wartość notowanych emisji korporacyjnych i komunalnych na rynku Catalyst wzrosła o 7,9% r/r do 99,4 mld zł.

Źródło: Giełda Papierów Wartościowych



Działalność Biura Maklerskiego ING Banku Śląskiego w czasie COVID-19

Wzrost zainteresowania produktami maklerskimi na rynku miał bezpośrednie przełożenie na działalność naszego biura maklerskiego. W 2020 roku liczba rachunków maklerskich w Polsce wzrosła o 85 tys. i był to najlepszy rok w tym zakresie od 2010 roku. Rekordowe pod tym względem były marzec i kwiecień 2020 roku – w te dwa miesiące otworzyliśmy 35% rachunków spośród otwartych w tym roku. Na koniec 2020 roku prowadziliśmy łącznie 133,6 tys. kont maklerskich, co stanowi wzrost o 43 tys. r/r (+47%) i daje nam 4 pozycję na rynku pod względem liczby prowadzonych rachunków.

Aktywność inwestorów indywidualnych odzwierciedla się też w naszym udziale w obrotach na rynku – w 2020 roku nasz udział rynkowy w obrotach na rynku akcji wyniósł 4,70% (1,65% rok wcześniej), a w rekordowym grudniu wyniósł aż 7,61%. Łącznie obroty naszego biura na rynku akcji wyniosły 27,7 mld zł względem 6,3 mld zł w 2019 roku. Przychód prowizyjny z działalności maklerskiej w 2020 roku wzrósł o 214% r/r.

Liczba nowych rachunków maklerskich netto – BM ING Banku Śląskiego (tys.)

Kwartał	2019 rok	2020 rok
1Q	2	14
2Q	2	14
3Q	2	8
4Q	4	9

Fundusze inwestycyjne

Rynku funduszy inwestycyjnych, mierzony wartością środków pod zarządzaniem zgromadzonych przez te instytucje, wzrósł w 2020 roku o 12,5 mld zł (4,7% r/r) do poziomu 280,5 mld zł. W funduszach niededykowanych zgromadzone środki przyrosły do poziomu 170,3 mld zł (3,5% r/r), a w dedykowanych do 110,2 mld zł (6,5% r/r).

W 2020 roku saldo zakupu i umorzeń jednostek uczestnictwa i certyfikatów inwestycyjnych był dodatnie (0,3 mld zł), lepsze niż w 2019 roku (-0,5 mld zł). Wynik ten udało się osiągnąć pomimo bardzo wysokich umorzeń, które były obserwowane w pierwszej połowie roku – ujemna sprzedaż netto za miesiące marzec-kwiecień (najgorsze w roku) wynosiła aż -23,0 mld zł.

Klienci funduszy niededykowanych najchętniej lokowali swoje środki w fundusze o względnie niskim profilu ryzyka. Najpopularniejszą kategorią były fundusze pieniężne i obligacji (62,5% aktywów funduszy niededykowanych), których aktywa jednak zmniejszyły się w ciągu roku o 1,1%. Kolejne były fundusze mieszane, które stanowiły 17,2% tej części rynku (wzrost aktywów o 20,0% r/r) oraz fundusze akcyjne odpowiadające za 13,4% aktywów funduszy niededykowanych (wzrost aktywów o 9,5% r/r).

Źródło: Izba Zarządzających Funduszami i Aktywami

Otwarte Fundusze Emerytalne

Na koniec grudnia 2020 roku, aktywa otwartych funduszy emerytalnych wyniosły 148,6 mld zł, czyli o 6,2 mld zł (4,0%) mniej niż przed rokiem. 86% aktywów było ulokowane w akcjach, prawach poboru i prawach do akcji (przed rokiem było to 83%). Pierwotnie, likwidacja OFE była zaplanowana na 2020 rok, ale ze względu na wybuch pandemii COVID-19 została wstrzymana i oczekuje się, że zostanie zrealizowana w 2021 roku. Rząd przygotował nowy projekt ustawy o przekształceniu OFE w IKE. Ustawa ma wejść w życie 1 czerwca 2021 roku, a przekształcenie ma nastąpić 28 stycznia 2022 roku. Projekt, podobnie jak poprzedni, przewiduje 15% opłatę przekształceniową.

Źródło: Komisja Nadzoru Finansowego

Pracownicze Plany Kapitałowe

Ustawa o Pracowniczych Planach Kapitałowych (PPK) weszła w życie od 1 stycznia 2019 roku i przewiduje cztery etapy obejmowania coraz szerszej grupy firm programem PPK:

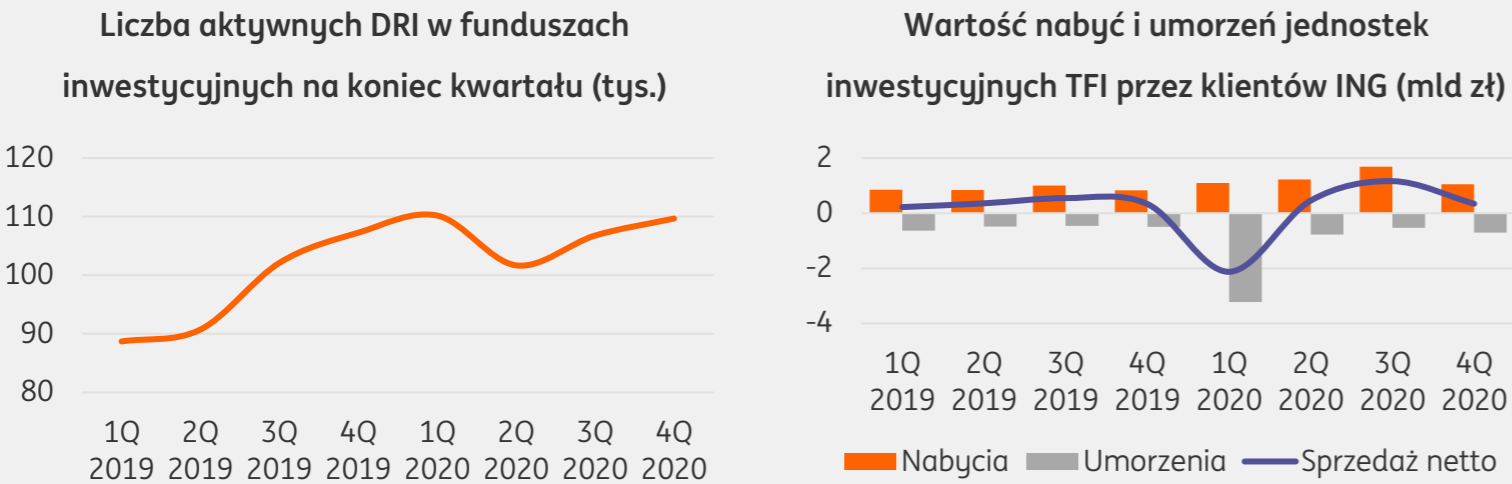
- I - od 1 lipca 2019 roku do PPK włączeni zostali pracownicy w firmach zatrudniających minimum 250 pracowników,
- II - od 1 stycznia 2020 roku firmy zatrudniające co najmniej 50 pracowników,

- III - od 1 lipca 2020 roku program zostanie rozszerzony o firmy zatrudniające co najmniej 20 pracowników,
- IV - od 1 stycznia 2021 pozostałe podmioty i jednostki sektora publicznego.

Pandemia COVID-19 spowodowała, że firmy zatrudniające od 50 do 249 osób miały dłuższy termin na zawarcie umowy o zarządzanie PPK (do 27 października 2020 roku) i umowy o prowadzenie (do 10 listopada 2020 roku). Oznacza to zrównanie terminów i połączenie II etapu z III etapem. Terminy dla III i IV etapu nie zostały zmienione. W oparciu o dane KNF, w ramach funduszy PPK było zebrane na koniec 2020 roku 2,8 mld zł aktywów (rok wcześniej było to 84,7 mln zł). Skala zgromadzonych środków jest niewielka ze względu na wczesny etap życia tego rozwiązania oraz niską (niższą niż oczekiwano) partycypację uczestników w programie.

Oszczędności klientów ING w funduszach inwestycyjnych w czasie COVID-19

Wysoka zmienność na rynkach finansowych i spadki cen na rynkach finansowych przełożyły się na aktywność klientów oszczędzających poprzez fundusze inwestycyjne. Szczególnie było to widoczne w marcu 2020 roku. Liczba klientów, którzy dokonali zamknięcia dyspozycji regularnego inwestowania (DRI) była rekordowa, ale już w maju sytuacja się ustabilizowała. Liczba klientów z aktywną DRI na koniec 2020 roku wynosiła 109,7 tys., względem 107,3 tys. na koniec 2019 roku. Zamknięcie DRI nie jest jednoznaczne z umorzeniem jednostek uczestnictwa w funduszu. Jednakże, w zakresie nabyć i umorzeń jednostek otwartych funduszy inwestycyjnych, dynamika była podobna jak w zakresie DRI. Marzec 2020 roku – podobnie jak w sektorze - cechował się wysokimi umorzeniami, a w kolejnych miesiącach doszło do normalizacji ich wysokości. Od maja 2020 roku klienci wracali na rynek funduszy inwestycyjnych - odnotowaliśmy wtedy rekordowe nabycia netto.



Zmiany w prawie

Tarcze antykryzysowe

W związku z kryzysem wywołanym epidemią COVID-19, zostały wprowadzone przepisy szczególne. Na pakiet tzw. Tarcz antykryzysowych składają się w szczególności:

- Ustawa z dnia 31 marca 2020 roku o zmianie ustawy o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych oraz niektórych innych ustaw,
- Ustawa z dnia 16 kwietnia 2020 roku o szczególnych instrumentach wsparcia w związku z rozprzestrzenianiem się wirusa SARS-CoV-2,
- Ustawa z dnia 14 maja 2020 roku o zmianie niektórych ustaw w zakresie działań osłonowych w związku z rozprzestrzenianiem się wirusa SARS-CoV-2,
- Ustawa z dnia 19 czerwca 2020 roku o dopłatach do oprocentowania kredytów bankowych udzielanych przedsiębiorcom dotkniętym skutkami COVID-19 oraz o uproszczonym postępowaniu o zatwierdzenie układu w związku z wystąpieniem COVID-19,
- Ustawa z dnia 17 września 2020 roku o zmianie ustawy o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych oraz niektórych innych ustaw,
- Ustawa z dnia 28 października 2020 roku o zmianie niektórych ustaw w związku z przeciwdziałaniem sytuacjom kryzysom związanym z wystąpieniem COVID-19.

Z perspektywy działalności bankowej, zmiany wprowadzone na podstawie Tarcz antykryzysowych dotyczą w szczególności obszaru kredytowego i obejmują m.in.:

- rozwiązania dotyczące zmiany warunków i terminów spłaty kredytu w trakcie trwania stanu epidemii (w tym ustawowe uregulowania dotyczące tzw. rządowych wakacji kredytowych),
- udzielanie poręczeń i gwarancji spłaty kredytów przez Bank Gospodarstwa Krajowego,
- obniżenie wysokości maksymalnych pozaodsetkowych kosztów kredytu konsumenckiego,
- dopłaty BGK do oprocentowania kredytów bankowych udzielanych przedsiębiorcom, którzy znaleźli się w trudnej sytuacji finansowej w związku z ponoszeniem negatywnych konsekwencji ekonomicznych wynikających z rozprzestrzeniania się zakażeń wirusem SARS-CoV-2.

Przepisy antykryzysowe przewidują również m.in.:

- pomoc dla przedsiębiorstw dotkniętych kryzysem,
- zmiany dotyczące świadczeń wyłączonych spod egzekucji,
- uproszczone postępowanie restrukturyzacyjne inicjowane przez obwieszczenie dokonywane przez dłużnika,
- odroczenie na 1 stycznia 2021 roku wejścia w życie przepisów rozszerzających stosowanie przepisów o klauzulach abuzywnych na osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą,
- rozszerzenie możliwości zdalnego podejmowania uchwał przez organy spółki,
- w okresie najbardziej restrykcyjnych ograniczeń zawieszone były terminy w postępowaniach sądowych i administracyjnych (obecnie ograniczenia w tym zakresie zostały już w większości zniesione).

Od strony podatkowej wprowadzone zostały następujące rozwiązania:

- przesunięcie obowiązku składania pliku JPK_VAT dla dużych przedsiębiorców z 1 kwietnia 2020 roku na 1 lipca 2020 roku.
- przesunięcie wejścia w życie matrycy stawek VAT z 1 kwietnia 2020 roku na 1 lipca 2020 roku.
- przedłużenie terminu na złożenie zawiadomienia o zapłacie należności na rachunek bankowy niezamieszczony na tzw. Białej liście podatników VAT - do 14 dni od dnia zlecenia przelewu (pierwotny okres to 3 dni).
- przedłużenie terminu na wydanie interpretacji podatkowych do 6 miesięcy.
- umożliwienie odliczenia od podstawy opodatkowania darowizn przekazanych na przeciwdziałanie na przeciwdziałanie COVID-19 na rzecz podmiotów m.in. wykonujących działalność leczniczą polegającą na świadczeniu opieki zdrowotnej w związku z przeciwdziałaniem COVID-19, Agencji Rezerw Materiałowych, etc. Odliczeniu podlegają darowizny przekazane zarówno w formie pieniężnej, jak i rzeczowej.
- możliwość przedłużenia, na wniosek podatnika, terminu płatności minimalnego podatku dochodowego od nieruchomości komercyjnych za okres marzec - maj 2020 roku - do 20 lipca 2020 roku, pod warunkiem, że podatnik poniósł negatywne konsekwencje ekonomiczne z powodu COVID-19 oraz uzyskał przychody o co najmniej 50% niższe niż za poprzednie miesiące.
- czasową możliwość stosowania przez okres obowiązywania stanu zagrożenia epidemicznego i stanu epidemii ogłoszonego w związku z COVID-19, a także w okresie kolejnych 2 miesięcy po ich odwołaniu:

- kopii certyfikatu rezydencji, jeżeli informacje wynikające z przedłożonej kopii nie budzą uzasadnionych wątpliwości co do ich zgodności ze stanem faktycznym,
- certyfikatu rezydencji obejmującego rok 2019 roku oraz oświadczenia podatnika co do aktualności danych w nim zawartych,
- certyfikatów rezydencji niezawierających okresu ważności, których dwunastomiesięczny okres stosowania upływa w okresie obowiązywania stanu zagrożenia epidemicznego lub stanu epidemii ogłoszonego w związku z COVID-19;
- możliwość zaliczenia kar umownych i odszkodowań do kosztów uzyskania przychodu w sytuacji, gdy wada dostarczonych towarów, wykonanych robót i usług oraz zwłoka w dostarczeniu towaru wolnego od wad lub zwłoka w usunięciu wad towarów albo wykonanych robót i usług, powstała w związku ze stanem zagrożenia epidemicznego lub stanem epidemii ogłoszonego z powodu COVID-19.
- zawieszenie terminów związanych z raportowaniem schematów podatkowych (tzw. MDR) w okresie od 31 marca 2020 roku do 30 dnia następującego po dniu odwołania stanu zagrożenia epidemicznego i stanu epidemii ogłoszonego w związku z COVID-19 (jednak nie dłużej niż do 30 czerwca 2020 roku w przypadku terminów dotyczących schematu podatkowego transgranicznego).
- wydłużenie terminów na złożenie informacji o cenach transferowych (TPR) i złożenie oświadczenia o sporządzeniu lokalnej dokumentacji cen transferowych:
 - do 31 grudnia 2020 roku – w przypadku gdy termin ten (określony wg przepisów ustawy o podatku dochodowym od osób prawnych) upływa w okresie od 31 marca do 30 września 2020 roku,
 - o 3 miesiące – w przypadku gdy termin ten (określony wg przepisów ustawy o podatku dochodowym od osób prawnych) upływa w okresie od 1 października 2020 roku do 31 stycznia 2021 roku.
 - na dołączenie grupowej dokumentacji cen transferowych do dokumentacji lokalnej - do końca trzeciego miesiąca, licząc od dnia następującego po dniu, w którym upłynął przedłużony termin do złożenia oświadczenia o sporządzeniu lokalnej dokumentacji cen transferowych.

Zmiany regulacji dotyczących sektora bankowego

Nazwa	Termin wejścia w życie	Opis
2020 rok		
Ustawa z dnia 4 lipca 2019 roku o zmianie ustawy o wsparciu kredytobiorców znajdujących się w trudnej sytuacji finansowej, którzy zacięgnęli kredyt mieszkaniowy oraz niektórych innych ustaw	1 stycznia 2020 roku	<p>Ustawa wprowadziła zmianę mechanizmu zapewnienia wsparcia finansowego osobom, które na skutek obiektywnych okoliczności znalazły się w trudnej sytuacji finansowej, a jednocześnie są obowiązane do spłaty rat kredytu mieszkaniowego.</p> <p>Konsekwencje podatkowe</p> <p>Wyłączono z kosztów uzyskania przychodów:</p> <ul style="list-style-type: none"> wpłaty na Fundusz Wsparcia Kredytobiorców, którzy zacięgnęli kredyt mieszkaniowy i znajdują się w trudnej sytuacji finansowej oraz kwoty wsparcia poniesione przez kredytodawcę w okresie od dnia podjęcia przez kredytodawcę decyzji o odrzuceniu wniosku do dnia podjęcia przez Radę Funduszu uchwały w przedmiocie spełnienia warunków przyznania wsparcia lub pożyczki na spłatę zadłużenia.
Ustawa z dnia 19 lipca 2019 roku o zmianie niektórych ustaw w celu ograniczenia zatorów płatniczych	1 stycznia 2020 roku	<p>W transakcjach handlowych, w których dłużnikiem jest podmiot publiczny (administracja publiczna) termin zapłaty nie będzie mógł być dłuższy niż 30 dni od dnia doręczenia faktury, dla publicznych podmiotów leczniczych pozostawiono 60 dni na dokonanie płatności.</p> <p>Obowiązkowe będzie stosowanie maksymalnie 60-dniowego terminu zapłaty także w transakcjach, w których wierzycielem jest mikro-, małe lub średnie przedsiębiorstwo, a dłużnikiem duża firma (tzw. transakcja asymetryczna).</p> <p>Wprowadzono ulgę na złe długi w uCIT, polegającą na tym, że wierzyciel będzie uprawniony do skorygowania podstawy opodatkowania o wartość wierzytelności (niezapłaconej) zaliczonej uprzednio do przychodów należnych. Jeżeli po roku podatkowym, za który wierzyciel skoryguje podstawę opodatkowania wierzytelność zostanie uregulowana lub zbyta, będzie on zobowiązany odpowiednio do zwiększenia podstawy opodatkowania - w zeznaniu podatkowym składanym za rok podatkowy, w którym wierzytelność zostanie uregulowana/zbyta.</p> <p>Z kolei dłużnicy, którzy nie będą terminowo regulować swoich zobowiązań z tytułu zakupu towaru/usługi, generalnie będą mieli obowiązek zwiększyć podstawę opodatkowania (lub odpowiednio zmniejszyć stratę podatkową) o zaliczoną do kosztów uzyskania przychodów wartość zobowiązania, które nie zostało uregulowane.</p> <p>Zwiększenia podstawy opodatkowania (zmniejszenia straty podatkowej) będzie się dokonywało w zeznaniu podatkowym składanym za rok podatkowy, w którym upłynęło 90 dni od dnia upływu terminu zapłaty określonego na fakturze (rachunku) lub w umowie - jeżeli do dnia złożenia zeznania podatkowego zobowiązanie nie zostanie uregulowane. Okres 90 dni będzie liczony począwszy od pierwszego dnia następującego po upływie terminu do uregulowania zobowiązania określonego na fakturze (rachunku) lub w umowie.</p> <p>Najwięksi podatnicy podatku dochodowego od osób prawnych (grupy kapitałowe, podatnicy, których dochód przekracza rocznie 50 mln EUR) będą każdego roku przekazywali ministrowi ds. gospodarki sprawozdania o swoich praktykach płatniczych (stosowanych terminach zapłaty). Sprawozdania te będą publicznie dostępne.</p>

<u>Ustawa z dnia 12 kwietnia 2019 roku o zmianie ustawy o podatku od towarów i usług oraz niektórych innych ustaw</u>	1 stycznia 2020 roku	Zapłata należności na inny rachunek niż zawarty na Białej liście podatników VAT, dokonana po 31 grudnia 2019 roku (a w przypadku podatników CIT w roku podatkowym rozpoczynającym się po 31 grudnia 2019 roku) skutkuje brakiem możliwości zaliczenia jej do kosztów uzyskania przychodów. Dotyczy to płatności za transakcje o wartości przekraczającej 15 tys. zł realizowanych pomiędzy przedsiębiorcami, gdy dostawa towarów i usług dokonywana jest przez przedsiębiorcę zarejestrowanego na potrzeby podatku od towarów i usług jako podatnik VAT czynny. Jednocześnie nabywca towaru lub usługi, będący podatnikiem VAT, odpowiada solidarnie całym swoim majątkiem wraz z dostawcą towarów/usługodawcą, będącym podatnikiem VAT czynnym, za jego zaległości podatkowe - jeżeli zapłata należności za dostawę towarów/świadczenie usług, potwierdzone fakturą, została dokonana przelewem na rachunek inny niż zawarty na dzień zlecenia przelewu na Białej liście podatników VAT, a z odrębnych przepisów wynika obowiązek dokonania zapłaty za pośrednictwem rachunku płatniczego. Odpowiedzialność ta spoczywa na nabywcy w tej części podatku VAT, która przypada proporcjonalnie na tę dostawę towarów/świadczenie usług. Uniknięcie negatywnych konsekwencji jest możliwe pod warunkiem zawiadomienia przez nabywcę Naczelnika Urzędu Skarbowego właściwego dla wystawcy faktury o wykonaniu przelewu na rachunek bankowy spoza wykazu w ciągu 3 dni od dnia zlecenia przelewu. Obecny wzór zawiadomienia został zamieszczony w <u>Rozporządzeniu Ministra Finansów z dnia 1 lipca 2020 r. w sprawie wzoru zawiadomienia o zapłacie należności na rachunek inny niż zawarty na dzień zlecenia przelewu w wykazie podmiotów, o którym mowa w art. 96b ust. 1 ustawy o podatku od towarów i usług</u> (Dz. U. poz. 1188). Jest to formularz ZAW-NR.
<u>Ustawa z dnia 4 lipca 2019 roku o zmianie ustawy o podatku od towarów i usług oraz niektórych innych ustaw</u>	1 stycznia 2020 roku	Wpłaty podatku dochodowego od osób fizycznych, podatku dochodowego od osób prawnych, podatku od towarów i usług oraz niepodatkowych należności budżetowych dokonuje się na rachunek urzędu skarbowego przy użyciu indywidualnego rachunku podatkowego identyfikującego podatnika lub płatnika, tzw. indywidualny rachunek podatkowy lub mikrorachunek podatkowy. Numer mikrorachunku można sprawdzić w dowolnym momencie w ciągu roku, korzystając z generatora dostępnego na stronie podatki.gov.pl lub w każdym urzędzie skarbowym. Korzystanie z mikrorachunku nie wiąże się z żadnymi opłatami. Wystarczy sprawdzić jego numer w generatorze i wykorzystać podczas przelewu. Na mikrorachunek można wpłacać również odsetki za zwłokę powstałe od zaległości podatkowych z tytułu PIT, CIT i VAT i koszty upomnienia. Podatki inne niż PIT, CIT i VAT wpłaca się na dotychczasowych zasadach, czyli na rachunki podatkowe urzędów skarbowych.
<u>Ustawa z dnia 20 grudnia 2019 roku o zmianie ustawy o podatku dochodowym od osób fizycznych oraz ustawy o podatku dochodowym od osób</u>	20 lutego 2020 roku	Uchwalone przepisy wprowadziły zwolnienie od podatku dochodowego od osób fizycznych i od osób prawnych dla wsparcia udzielanego ze środków Funduszu Niskoemisyjnego Transportu.
<u>Ustawa z dnia 30 sierpnia 2019 roku o zmianie ustawy – Prawo upadłościowe oraz niektórych innych ustaw</u>	24 marca 2020 roku	Podstawowym celem uchwalonej ustawy jest wprowadzenie zmian w obowiązujących regulacjach dotyczących upadłości konsumenckiej. W założeniu mają one ułatwić oddłużanie osobom fizycznym nieprowadzącym działalności gospodarczej.
<u>Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 27 marca 2020 roku w sprawie przedłużenia terminu do złożenia zeznania o wysokości dochodu osiągniętego (straty poniesionej) i wpłaty należnego podatku przez podatników podatku dochodowego od osób prawnych</u>	27 marca 2020 roku	W związku z zaistniałą sytuacją epidemiologiczną oraz powstałymi trudnościami z tym związanymi, wydłużono termin do złożenia zeznania CIT-8 i zapłaty należnego podatku dla podatników CIT do 31 maja 2020 roku.
<u>Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 27 marca 2020 r. w sprawie zaniechania poboru podatku dochodowego od niektórych dochodów (przychodów) związanych z kredytem hipotecznym udzielonym na cele mieszkaniowe</u>	28 marca 2020 roku	Rozporządzenie stanowi kontynuację obowiązywania poprzedniego rozporządzenia Ministra Rozwoju i Finansów z 21 listopada 2017 roku w sprawie zaniechania poboru podatku dochodowego od niektórych dochodów (przychodów) w związku z kredytem hipotecznym udzielonym na cele mieszkaniowe (Dz. U. z 2017 r., poz. 2167), które zaniechaniem poboru podatku objęło dochody (przychody) uzyskane od 1 stycznia 2017 roku do 31 grudnia 2018 roku. Mocą niniejszego rozporządzenia przedłużono możliwość stosowania zaniechania do dochodów (przychodów) uzyskanych od 1 stycznia 2019 roku do dnia 31 grudnia 2021 roku.

Wstęp	ING Bank Śląski	Otoczenie	Nasze wyniki finansowe	Ład korporacyjny	Bezpieczeństwo banku i klientów	ING dla klientów	ING dla klimatu	ING dla społeczności	ING dla pracowników	Pozostałe informacje	O raporcie	Słownik	Indeks GRI	Oświadczenie Zarządu
Ustawa z dnia 5 czerwca 2020 r. o zmianie ustawy o podatku dochodowym od osób fizycznych, ustawy o podatku dochodowym od osób prawnych, ustawy o zryczałtowanym podatku dochodowym od niektórych przychodów osiąganych przez osoby fizyczne oraz niektórych innych ustaw			1 lipca 2020 roku	<p>Zmiany obejmują modyfikację brzmienia przepisów podatkowych poprzez wprowadzenie katalogu sytuacji, w których nie będzie występował obowiązek zwiększania przychodu podatkowego, zakaz zaliczenia do kosztów uzyskania przychodów czy też ryzyko poniesienia solidarnej odpowiedzialności w VAT (dalej: określane jako sankcje) w przypadku płatności zrealizowanych bez pośrednictwa rachunku płatniczego lub dokonanych na rachunek spoza wykazu podatników VAT.</p> <p>Do 7 dni przedłużony został termin na złożenie zawiadomienia o zapłacie kwoty zobowiązania na rachunek spoza Białej listy podatników VAT. Wyjątkowo w okresie epidemii COVID-19, tymczasowo wyżej wymieniony okres został wydłużony do 14 dni. Jednocześnie zmianie uległ organ, do którego należy złożyć zawiadomienie. Po zmianie jest nim urząd skarbowy właściwy dla nabywcy. Ponadto wprowadzono możliwość złożenia jednorazowego zawiadomienia, tj. nabywca regulując swoje zobowiązanie wpłacając kwotę na rachunek, który nie jest umieszczony na Białej liście podatników VAT zobowiązany jest do dokonania zawiadomienia tylko przy pierwszym przelewie na nieujawniony rachunek. W przypadku ponownej zapłaty na ten rachunek nie istnieje obowiązek ponownego zawiadomienia.</p> <p>Nowelizacja wprowadziła również wyłączenie stosowania sankcji w przypadku dokonania zapłaty na tzw. rachunek cesyjny, wykorzystywany w działalności faktoringowej lub dla celów gospodarki własnej, pod warunkiem, że bank, SKOK lub wystawca faktury przekażą podatnikowi dane rachunku, na który należy dokonać zapłaty wraz z informacją, że dany rachunek jest rachunkiem cesyjnym, wykorzystywanym w działalności faktoringowej lub dla celów gospodarki własnej.</p> <p>Rozszerzona została także ochrona związana z zapłatą mechanizmem podzielonej płatności (MPP).</p>										
Ustawa z dnia 28 maja 2020 r. o zmianie ustawy o podatku dochodowym od osób prawnych, ustawy o podatku od towarów i usług, ustawy o wymianie informacji podatkowych z innymi państwami oraz niektórych innych ustaw			1 lipca 2020 roku	<p>Ustawa wprowadziła szereg zmian w zakresie przepisów Ordynacji Podatkowej dotyczących raportowania schematów podatkowych (tzw. Mandatory Disclosure Rules), w szczególności nałożyła na podmioty, które zaraportowały przed 1 lipca 2020 roku schematy podatkowe transgraniczne obowiązek ponownego ich zaraportowania w oparciu o zaktualizowany przez MF formularz raportowy, gdyż nadane im uprzednio numery schematu podatkowego stały się nieważne z mocy prawa. Ponadto nowelizacja:</p> <ul style="list-style-type: none">– umożliwiła podpisywanie informacji MDR-3 przez osobę uprawnioną do reprezentacji (zamiast wszystkich członków zarządu),– doprecyzowała, że pełnomocnictwo szczególne do działania w sprawie z zakresu MDR upoważnia również do działania w innych sprawach z tego samego zakresu, chyba że w pełnomocnictwie zastrzeżono inaczej,– dookreśliła szczególne cechy rozpoznawcze dotyczące schematu podatkowego, w którym uczestniczy odbiorca płatności z raju podatkowego,– dodała regulacje odnoszące się do elektronicznego sposobu przekazywania informacji do Szefa KAS.										
			1 stycznia 2021 roku	<p>Do ustawy o podatku dochodowym od osób prawnych dodany został rozdział 3a „Struktury hybrydowe”, którego celem jest implementacja dyrektywy ATAD 2. Wprowadzone przepisy mają przeciwdziałać rozbieżnościom w kwalifikacji struktur hybrydowych, które mogą być wykorzystywane przez międzynarodowe korporacje do stosowania agresywnej optymalizacji podatkowej.</p>										
Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 19 czerwca 2020 r. zmieniające rozporządzenie w sprawie wyłączenia lub ograniczenia stosowania art. 26 ust. 2e ustawy o podatku dochodowym od osób prawnych oraz Rozporządzenie Ministra Finansów, Funduszy i Polityki Regionalnej z dnia 28 grudnia 2020 r. zmieniające rozporządzenie w sprawie wyłączenia lub ograniczenia stosowania art. 26 ust. 2e ustawy o podatku dochodowym od osób prawnych			25 czerwca 2020 roku	<p>Odroczenie nowych zasad poboru podatku u źródła do 30 czerwca 2021 roku w podatku dochodowym od osób prawnych. Na mocy pierwszego rozporządzenia termin, już wcześniej dwukrotnie przedłużany, wydłużono do końca grudnia 2020 roku, natomiast mocą kolejnego rozporządzenia do 30 czerwca 2021 roku.</p>										
			31 grudnia 2020 roku	<p>Wspomniane wyżej nowe zasady poboru podatku u źródła nałożyły na płatnika podatku u źródła (WHT) obowiązek, aby po przekroczeniu limitu 2 mln zł wypłacanych na rzecz odbiorcy płatności kwot z tytułu należności licencyjnych, odsetek, dywidendy, czy też niektórych usług niematerialnych – doradczych, prawnych, badania rynku, reklamowych, etc. dokonał poboru podatku i rozliczył go z organem podatkowym. Dopiero w późniejszym etapie, po wystąpieniu z wnioskiem i wykazaniu, że zostały spełnione odpowiednie warunki przewidziane przepisami, możliwy będzie zwrot powstałej nadpłaty.</p>										

2021 rok		
Ustawa z dnia 31 lipca 2019 roku o zmianie niektórych ustaw w celu ograniczenia obciążeń regulacyjnych	1 stycznia 2021 roku weszła w życie zmiana dotycząca rozszerzenia zakresu ochrony konsumenckiej	Wśród zmian wprowadzonych ustawą znajduje się m.in. rozszerzenie zakresu stosowania przepisów o klauzulach niedozwolonych w umowach z konsumentami na osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą.
Ustawa z dnia 27 listopada 2020 r. o zmianie ustawy o podatku od towarów i usług oraz niektórych innych ustaw	1 stycznia 2021 roku	<p>Ustawa wprowadziła rozwiązania w zakresie uproszczenia rozliczania przez podatników podatku od towarów i usług – pakiet SLIM VAT (<i>Simple Local and Modern VAT</i>), m.in. odnoszące się do:</p> <ul style="list-style-type: none"> – braku konieczności uzyskiwania potwierdzeń odbioru faktur korygujących in minus, – wprowadzenia nowego warunku w postaci posiadania dokumentacji, z której wynika, że sprzedawca uzgodnił z nabywcą „warunki obniżenia podstawy opodatkowania dla dostawy towarów lub świadczenia usług określone w fakturze korygującej oraz warunki te zostały spełnione, a faktura ta jest zgodna z posiadaną dokumentacją”, – wydłużenia terminu do odliczenia VAT naliczonego łącznie do 4 okresów rozliczeniowych, a w przypadku podatników rozliczających się kwartalnie, odliczanie na dotychczasowych zasadach, tj. do 3 okresów rozliczeniowych, – spójne kursy walut - dodanie opcjonalnego dla podatników rozwiązania w zakresie kursów walut stosowanych dla celów rozliczeń VAT oraz CIT, – wprowadzenia możliwości odliczania podatku naliczonego wynikającego z faktur dokumentujących nabycie usług noclegowych w celu ich odsprzedaży, – podwyższenia limitu na nieewidencjonowane prezenty małej wartości z 10 zł do 20 zł, – wprowadzenia przepisu dotyczącego rozliczania faktur korygujących zwiększających cenę.
Ustawa z dnia 28 listopada 2020 r. o zmianie ustawy o podatku dochodowym od osób prawnych oraz niektórych innych ustaw	1 stycznia 2021 roku	<p>Ustawa wprowadziła dwa alternatywne warianty opodatkowania tj.:</p> <ul style="list-style-type: none"> – system wzorowany na rozwiązaniu estońskim wiążący dochód do opodatkowania z kategoriami prawa bilansowego i polegający na znacznej modyfikacji dotychczasowych zasad opodatkowania – tzw. ryczałt od dochodów spółek kapitałowych, – Z podatku zryczałtowanego będą mogły skorzystać spółki kapitałowe (tj. z ograniczoną odpowiedzialnością oraz akcyjne) po spełnieniu określonych warunków, np. ich udziałowcami lub akcjonariuszami są wyłącznie osoby fizyczne, a jej łączne przychody z działalności z poprzedniego roku podatkowego lub wartość średnich przychodów z działalności nie przekroczyły kwoty 100 mln zł liczonych z uwzględnieniem kwoty podatku VAT, etc., – specjalny fundusz inwestycyjny, który (w sensie ekonomicznym) umożliwi podatnikom szybsze rozliczenie amortyzacji środków trwałych w kosztach podatkowych bez ingerencji w dotychczasowe rozliczenia podatkowe.

Wstęp	ING Bank Śląski	Otoczenie	Nasze wyniki finansowe	Ład korporacyjny	Bezpieczeństwo banku i klientów	ING dla klientów	ING dla klimatu	ING dla społeczności	ING dla pracowników	Pozostałe informacje	O raporcie	Słownik	Indeks GRI	Oświadczenie Zarządu
Ustawa z dnia 28 listopada 2020 r. o zmianie ustawy o podatku dochodowym od osób fizycznych, ustawy o podatku dochodowym od osób prawnych, ustawy o zryczałtowanym podatku dochodowym od niektórych przychodów osiąganych przez osoby fizyczne oraz niektórych innych ustaw			1 stycznia 2021 roku	Na mocy ustawy wprowadzono wiele istotnych zmian dla podatników, wśród nich wymienić należy: <ul style="list-style-type: none">- wprowadzenie obowiązku sporządzania i podawania do publicznej wiadomości przez największych podatników CIT, tj. podatników, których przychody przekroczyły 50 mln EUR w roku podatkowym, jak również podatkowych grup kapitałowych informacji o realizowanej strategii podatkowej za rok podatkowy, dalej: sprawozdanie,- sprawozdanie należy sporządzić w języku polskim i zamieścić na swojej stronie internetowej do końca dwunastego miesiąca następującego po zakończeniu roku podatkowego oraz przekazać Naczelnikowi Urzędu Skarbowego właściwego dla podatnika o adresie strony internetowej. Sporządzone sprawozdania zostaną podane do publicznej wiadomości. Brak zgodności sankcjonowany jest karą pieniężną w wysokości do 250 tys. zł,- rozszerzenie zakresu transakcji podlegających weryfikacji pod kątem zgodności z zasadą ceny rynkowej, w szczególności w przypadku gdy rzeczywisty właściciel (beneficial owner) ma siedzibę w tzw. „raju podatkowym”,- objęcie spółek komandytowych i części spółek jawnych podatkiem CIT,- zmiany w krajowej tzw. klauzuli nieruchomościowej,- opodatkowanie wydania majątku likwidacyjnego w formie rzeczowej – dotychczas występował spór w tym zakresie między organami podatkowymi, a sądami administracyjnymi,- wprowadzenie definicji spółki nieruchomościowej wraz z określeniem zasad ich opodatkowania,- ograniczenie możliwości rozliczenia strat powstałych na skutek działań restrukturyzacyjnych,- przedłużenie zwolnienia z podatku minimalnego od nieruchomości komercyjnych na okres epidemii – dotychczasowe zwolnienie przedłużono na okres od 1 stycznia 2021 roku do końca miesiąca, w którym stan epidemii zostanie odwołany,- ograniczenie możliwości stosowania obniżonych lub podwyższonych stawek amortyzacyjnych w stosunku do środków trwałych wykorzystywanych w działalności, z której dochody podlegają zwolnieniu z opodatkowania podatkiem dochodowym - w okresie korzystania z takiego zwolnienia,- podwyższenie limitu przychodów uprawniających do korzystania z obniżonej 9% stawki podatku CIT z 1,2 mln EUR do 2 mln EUR.										
Rozporządzenie Ministra Finansów, Funduszy i Polityki Regionalnej z dnia 28 grudnia 2020 r. zmieniające rozporządzenie w sprawie właściwości organów podatkowych oraz Rozporządzenie Ministra Finansów, Funduszy i Polityki Regionalnej z dnia 28 grudnia 2020 r. zmieniające rozporządzenie w sprawie niektórych podatników i płatników, w odniesieniu do których zadania są wykonywane przez naczelnika urzędu skarbowego innego niż właściwy miejscowo			1 stycznia 2021 roku	Rozporządzenia zmieniają ze skutkiem od 1 stycznia 2021 roku dotychczasową właściwość organów podatkowych dla dużej części podatników, w tym dla banków. Zmiany te wywołują skutki także na gruncie składanych deklaracji oraz prowadzonych postępowań administracyjnych. Do 31 grudnia 2020 roku właściwym dla ING Banku Śląskiego SA urzędem skarbowym był Pierwszy Śląski Urząd Skarbowy w Sosnowcu, a z dniem 1 stycznia 2021 roku stał się nim Pierwszy Mazowiecki Urząd Skarbowy w Warszawie, dalej jako: I Mazowiecki US. Ponadto I Mazowiecki US przejmie rolę urzędu skarbowego właściwego dla największych podmiotów będąc urzędem o zasięgu ogólnopolskim. Z kolei duże przedsiębiorstwa trafią do 19 utworzonych wyspecjalizowanych urzędów skarbowych (określane mianem WUS). Natomiast małe podmioty z kapitałem zagranicznym wrócą do rejonowych urzędów skarbowych -wyjątkiem od tej reguły jest sytuacja, w której podmiot taki klasyfikuje się do podlegania pod WUS. Jednocześnie Naczelnik Lubelskiego Urzędu Skarbowego w Lublinie będzie obsługiwał wszystkich podatników i płatników z obszaru całego kraju w sprawach zryczałtowanego podatku dochodowego od osób prawnych, pobieranego przez płatników od nierezydentów (podatek u źródła). Organ ten będzie również właściwy miejscowo w sprawach stwierdzenia nadpłaty zryczałtowanego podatku dochodowego od osób prawnych pobieranego przez płatników, na wniosek będącego nierezydentem podatnika tego podatku.										

Wstęp	ING Bank Śląski	Otoczenie	Nasze wyniki finansowe	Ład korporacyjny	Bezpieczeństwo banku i klientów	ING dla klientów	ING dla klimatu	ING dla społeczności	ING dla pracowników	Pozostałe informacje	O raporcie	Słownik	Indeks GRI	Oświadczenie Zarządu
Rekomendacja S dotycząca dobrych praktyk w zakresie zarządzania ekspozycjami kredytowymi zabezpieczonymi hipotecznie			KNF oczekuje wprowadzenia Rekomendacji przez banki do 30 czerwca 2021 roku			Rekomendacja S stanowi zbiór zasad dotyczących dobrych praktyk w zakresie ekspozycji kredytowych zabezpieczonych hipotecznie. Celem wydania znowelizowanej Rekomendacji S jest m.in. rozszerzenie jej dotychczasowego brzmienia, o zasady dotyczące zarządzania ekspozycjami kredytowymi zabezpieczonymi hipotecznie oprocentowanymi stałą stopą procentową lub okresowo stałą stopą procentową, tak aby uwzględnić ryzyko związane z tymi kredytami. Banki powinny posiadać wśród oferty kredytów zabezpieczonych hipotecznie na nieruchomościach mieszkalnych dla klientów detalicznych również tego rodzaju kredyty. Powinny także umożliwiać klientom zmianę formuły oprocentowania w ramach już zawartej umowy kredytu zabezpieczonego hipotecznie ze zmiennej stopy procentowej na stałą stopę procentową lub okresowo stałą stopę procentową. Zawarte w Rekomendacji postanowienia odnoszące się do kredytów z opcją zwolnienia ze zobowiązania wobec banku z tytułu ekspozycji kredytowej zabezpieczonej hipotecznie na nieruchomości mieszkalnej w przypadku przeniesienia przez kredytobiorcę na bank własności do kredytowanej nieruchomości (tzw. kredyty z opcją „klucz za dług”), ustanawiają szczególne zasady oceny zdolności kredytowej i zabezpieczenia.								
Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/876 z dnia 20 maja 2019 r. zmieniające rozporządzenie (UE) nr 575/2013 w odniesieniu do wskaźnika dźwigni, wskaźnika stabilnego finansowania netto, wymogów w zakresie funduszy własnych i zobowiązań kwalifikowalnych, ryzyka kredytowego kontrahenta, ryzyka rynkowego, ekspozycji wobec kontrahentów centralnych, ekspozycji wobec przedsiębiorstw zbiorowego inwestowania, dużych ekspozycji, wymogów dotyczących sprawozdawczości i ujawniania informacji, a także rozporządzenie (UE) nr 648/2012			Większość przepisów stosuje się od 28 czerwca 2021 roku			Rozporządzenie CRR2 dotyczy wymogów ostrożnościowych dla banków. Zmiany dotyczą m.in. wysokości wskaźnika dźwigni, wprowadzenia wskaźnika stabilnego finansowania netto, a także szczegółowych wymogów kapitałowych z tytułu ryzyka kredytowego i rynkowego. Przepisy rozporządzenia wpływają również na sprawozdawczość i ujawnianie informacji przez banki.								
Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/878 z dnia 20 maja 2019 r. zmieniająca dyrektywę 2013/36/UE w odniesieniu do podmiotów zwolnionych, finansowych spółek holdingowych, finansowych spółek holdingowych o działalności mieszanej, wynagrodzeń, środków i uprawnień nadzorczych oraz środków ochrony kapitału			Przepisy dyrektywy wymagają implementacji do prawa polskiego. Dokładna data ich wejścia w życie nie jest znana.			Dyrektywa CRD V zawiera m.in. przepisy dotyczące ładu korporacyjnego (w tym polityki wynagrodzeń), wymogów w zakresie dodatkowych funduszy własnych, które mogą być nakładane przez właściwe organy, a także przepisy dotyczące ryzyka stopy procentowej wynikającego z działalności w ramach portfela bankowego.								
Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/879 z dnia 20 maja 2019 r. zmieniająca dyrektywę 2014/59/UE w odniesieniu do zdolności do pokrycia strat i dokapitalizowania instytucji kredytowych i firm inwestycyjnych oraz dyrektywę 98/26/WE			Przepisy dyrektywy wymagają implementacji do prawa polskiego. Dokładna data ich wejścia w życie nie jest znana.			Dyrektywa BRRD II zmienia przepisy dotyczące przymusowej restrukturyzacji banków. Zawiera m.in. przepisy dotyczące wymogów w zakresie utrzymywania przez banki odpowiedniego poziomu zobowiązań kwalifikowalnych (MREL).								
Rekomendacja Z dotycząca zasad ładu wewnętrznego w bankach			KNF oczekuje wprowadzenia Rekomendacji przez banki do 1 stycznia 2022 roku			Rekomendacja Z stanowi zbiór dobrych praktyk w zakresie zasad ładu wewnętrznego. Na ład wewnętrzny składają się w szczególności: system zarządzania bankiem, organizacja banku, zasady działania, uprawnienia, obowiązki i odpowiedzialność oraz wzajemne relacje rady nadzorczej, zarządu i osób pełniących kluczowe funkcje w banku.								

Projekty		
Projekt ustawy o zmianie ustawy o podatku od towarów i usług oraz niektórych innych ustaw	Planowany termin przyjęcia projektu przez RM: I kwartał 2021 roku	Projekt przewiduje zmianę ustawy o podatku od towarów i usług przez wprowadzenie możliwości wystawiania faktur ustrukturyzowanych, jako jednej z dopuszczanych form dokumentowania sprzedaży obok faktur papierowych i obecnie występujących w obrocie gospodarczym faktur elektronicznych. W odniesieniu do faktur ustrukturyzowanych, występujących jako rodzaj faktur elektronicznych, będzie istniała możliwość ich wystawiania i otrzymywania za pośrednictwem systemu teleinformatycznego, tj. Krajowego Systemu e-Faktur (KSeF).
<u>Projekt ustawy o zmianie ustawy o podatku od towarów i usług oraz niektórych innych ustaw</u> – na 15 stycznia 2021 roku projekt znajduje się na etapie opiniowania.	Planowana data wejścia w życie to: 1 lipca 2021 roku	<p>Niniejszy projekt stanowi implementację do krajowych przepisów rozwiązań przewidzianych w tzw. pakiecie VAT e-commerce, składającym się przede wszystkim z Dyrektywy Rady UE nr 2017/2455 z 5 grudnia 2017 roku oraz Dyrektywy Rady UE nr 2019/1995 z 21 listopada 2019 roku oraz towarzyszących im aktów wykonawczych.</p> <p>Podobnie jak na poziomie całej UE, zmiany w ustawie o VAT mają na celu uproszczenie obowiązków związanych z rozliczaniem VAT w sektorze e-commerce oraz uszczelnienie poboru podatku w transgranicznym handlu elektronicznym w modelu B2C.</p>

Nasze wyniki finansowe

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.

Stanowisko Zarządu odnośnie do możliwości realizacji wcześniej publikowanych prognoz

Bank nie publikował prognozy wyników finansowych na 2020 rok.

Sezonowość lub cykliczność działalności w okresie sprawozdawczym

Działalność Grupy ING Banku Śląskiego nie podlega sezonowości i cykliczności w rozumieniu §21 MSR 34.

Skonsolidowane wyniki Grupy ING Banku Śląskiego S.A.

GRI [103-1] [103-2] [103-3] [201-1]

Podstawowe wskaźniki efektywności

Podstawowe wskaźniki efektywności Grupy ING Banku Śląskiego S.A. za lata 2016-2020						
	2016	2017	2018	2019	2020	Zmiana 2020 do 2019
Wskaźnik udziału kosztów w przychodach (C/I)	48,5%	44,8%	44,5%	43,1%	44,3%	+1,3 p.p.
Wskaźnik zwrotu na aktywach (ROA)	1,10%	1,16%	1,15%	1,10%	0,76%	-0,34 p.p.
Wskaźnik zwrotu z kapitału własnego (ROE)	11,7%	12,7%	12,5%	11,6%	7,6%	-4,0 p.p.
Wskaźnik zwrotu z kapitału własnego (ROE) – skorygowany o MCFH	12,8%	13,0%	12,8%	12,8%	9,4%	-3,5 p.p.
Wskaźnik marży odsetkowej	2,67%	2,88%	2,92%	2,95%	2,63%	-0,33 p.p.
Wskaźnik Kredyty/Depozyty	81,5%	83,8%	87,6%	90,7%	82,6%	-8,1 p.p.
LCR	155%	145%	133%	130%	220%	+90 p.p.
NSFR	124%	122%	131%	130%	144%	+14 p.p.
LR wg definicji przejściowej	7,1%	7,7%	7,4%	7,2%	6,9%	-0,3 p.p.
Łączny współczynnik kapitałowy	14,73%	16,71%	15,58%	16,87%	18,72%	+1,85 p.p.
Współczynnik kapitału Tier 1	13,70%	15,77%	14,74%	14,41%	16,09%	+1,68 p.p.

Podstawowe dane finansowe

Skrócona informacja o wynikach finansowych Grupy ING Banku Śląskiego S.A. za lata 2016-2020						
mln zł	2016	2017	2018	2019	2020	Zmiana 2020 do 2019
Przychody*	4 325	4 769	5 232	5 796	6 231	7,5%
Koszt	2 099	2 136	2 327	2 497	2 763	10,6%
Koszt ryzyka**	301	421	501	606	1 075	77,5%
Zysk brutto	1 645	1 882	2 031	2 258	1 912	-15,3%
Zysk netto***	1 253	1 403	1 524	1 659	1 338	-19,4%
Suma bilansowa	117 478	125 972	141 813	158 611	186 596	17,6%
Zobowiązania wobec klientów	95 825	104 503	117 683	130 474	151 029	15,8%
Kredyty i inne należności udzielone klientom, netto****	78 070	87 275	103 126	118 288	124 762	5,5%
Kapitały własne***	10 475	11 534	13 322	15 223	18 618	22,3%
Zysk na 1 akcję (w zł)	9,63	10,78	11,71	12,75	10,28	-19,4%
Dywidenda na 1 akcję (w zł) za dany rok	0,00	3,20	3,50	0,00	-	-

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

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

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

Kurs EUR / PLN					
	2016	2017	2018	2019	2020
Dla pozycji sprawozdania z sytuacji finansowej	4,4240	4,1709	4,3000	4,2585	4,6148
Dla pozycji rachunku zysków i strat	4,3757	4,2447	4,2669	4,3018	4,4742

Skrócona informacja o wynikach finansowych Grupy ING Banku Śląskiego S.A. za lata 2016-2020						
mln EUR	2016	2017	2018	2019	2020	Zmiana 2020 do 2019
Przychody*	988	1 124	1 226	1 347	1 393	3,3%
Koszt	480	503	545	581	617	6,4%
Koszt ryzyka**	69	99	117	141	240	70,7%
Zysk brutto	376	443	476	525	427	-18,6%
Zysk netto**	286	331	357	386	299	-22,5%
Suma bilansowa	26 555	30 203	32 980	37 246	40 434	8,6%
Zobowiązania wobec klientów	21 660	25 055	27 368	30 638	32 727	6,8%
Kredyty i inne należności udzielone klientom, netto****	17 647	20 925	23 983	27 777	27 035	-2,7%
Kapitały własne***	2 368	2 765	3 098	3 575	4 034	12,9%
Zysk na 1 akcję (w zł)	2,20	2,54	2,74	2,96	2,30	-22,5%
Dywidenda na 1 akcję (w zł) za dany rok	0,00	0,75	0,82	0,00	-	-

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

Rachunek zysków i strat

Podstawowe wielkości skonsolidowanego rachunku zysków i strat Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za 2020 rok oraz ich zmiany w porównaniu z rokiem poprzednim przedstawia tabela poniżej.

Podstawowe wielkości skonsolidowanego rachunku zysków i strat w ujęciu analitycznym							
	2016	2017	2018	2019	2020	Zmiana 2020 do 2019	
mln zł						mln zł	%
Wynik z tytułu odsetek	2 953,4	3 389,4	3 759,3	4 325,1	4 541,8	216,7	5,0%
Wynik z tytułu prowizji	1 064,8	1 196,0	1 304,9	1 340,5	1 528,4	187,9	14,0%
Pozostałe przychody*	306,3	183,7	168,2	130,8	160,5	29,7	22,7%
Przychody ogółem	4 324,5	4 769,1	5 232,4	5 796,4	6 230,7	434,3	7,5%
Koszty operacyjne	2 099,2	2 135,8	2 326,8	2 497,4	2 762,5	265,1	10,6%
Odpisy na utratę wartości i rezerwy**	300,6	421,2	500,9	605,5	1 074,9	469,4	77,5%
Podatek bankowy	280,2	330,1	373,8	435,7	481,6	45,9	10,5%
Wynik finansowy brutto	1 644,5	1 882,0	2 030,9	2 257,8	1 911,7	-346,1	-15,3%
Podatek dochodowy	391,4	478,9	507,1	599,1	574,1	-25,0	-4,2%
Wynik netto przypadający akcjonariuszom niekontrolującym	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	-
Wynik finansowy netto	1 253,0	1 403,1	1 523,8	1 658,7	1 337,6	-321,1	-19,4%

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

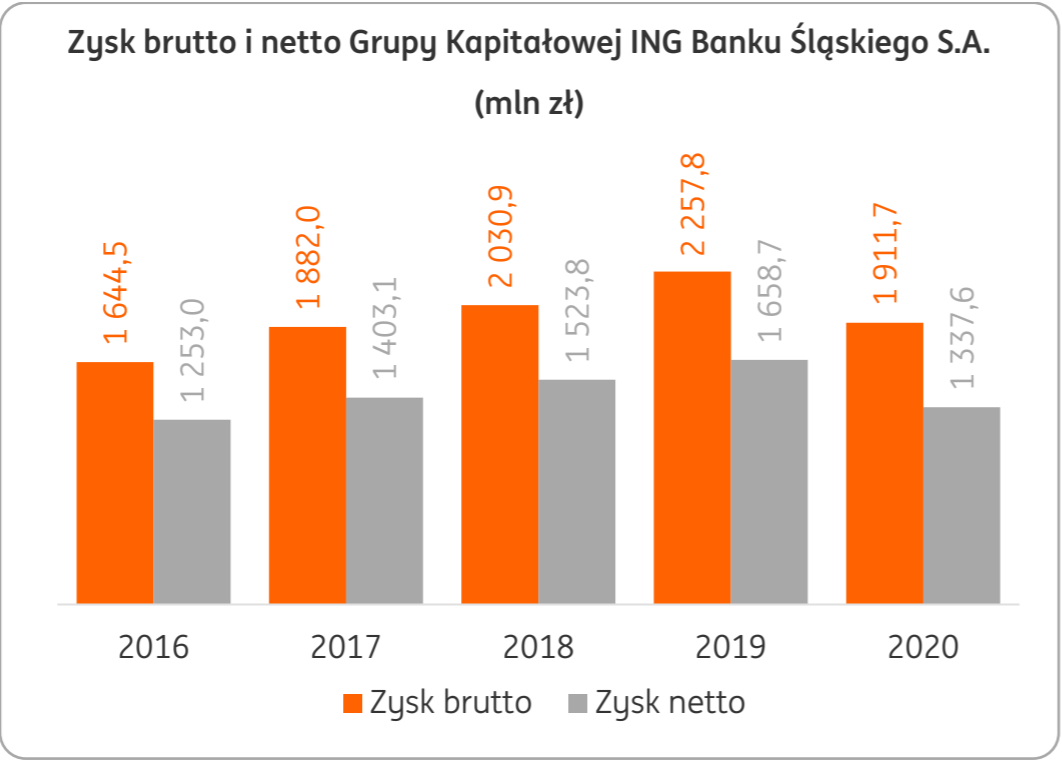
Zysk brutto i netto

W 2020 roku Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego S.A wypracowała zysk netto przypadający akcjonariuszom jednostki dominującej na poziomie 1 337,6 mln zł. Oznacza to, że wynik netto spadł o 19,4% w porównaniu do 2019 roku. Ponieważ od początku 2018 roku bank stosuje w swoich sprawozdaniach jednostkowych metodę praw własności do wyceny inwestycji w jednostkach zależnych i stowarzyszonych, skonsolidowany wynik netto grupy kapitałowej banku jest równy jednostkowemu wyniki netto banku.

Wynik brutto ukształtował się w wysokości 1 911,7 mln zł i spadł o 15,3% w porównaniu z 2019 rokiem. Wyniki 2020 roku były pod wpływem pandemii i wynikających z tego m.in. obniżkom stóp procentowych oraz pogorszeniu oczekiwań makroekonomicznych. O szczegółach i sile wpływu tych czynników będziemy pisać w dalszych punktach tego rozdziału.

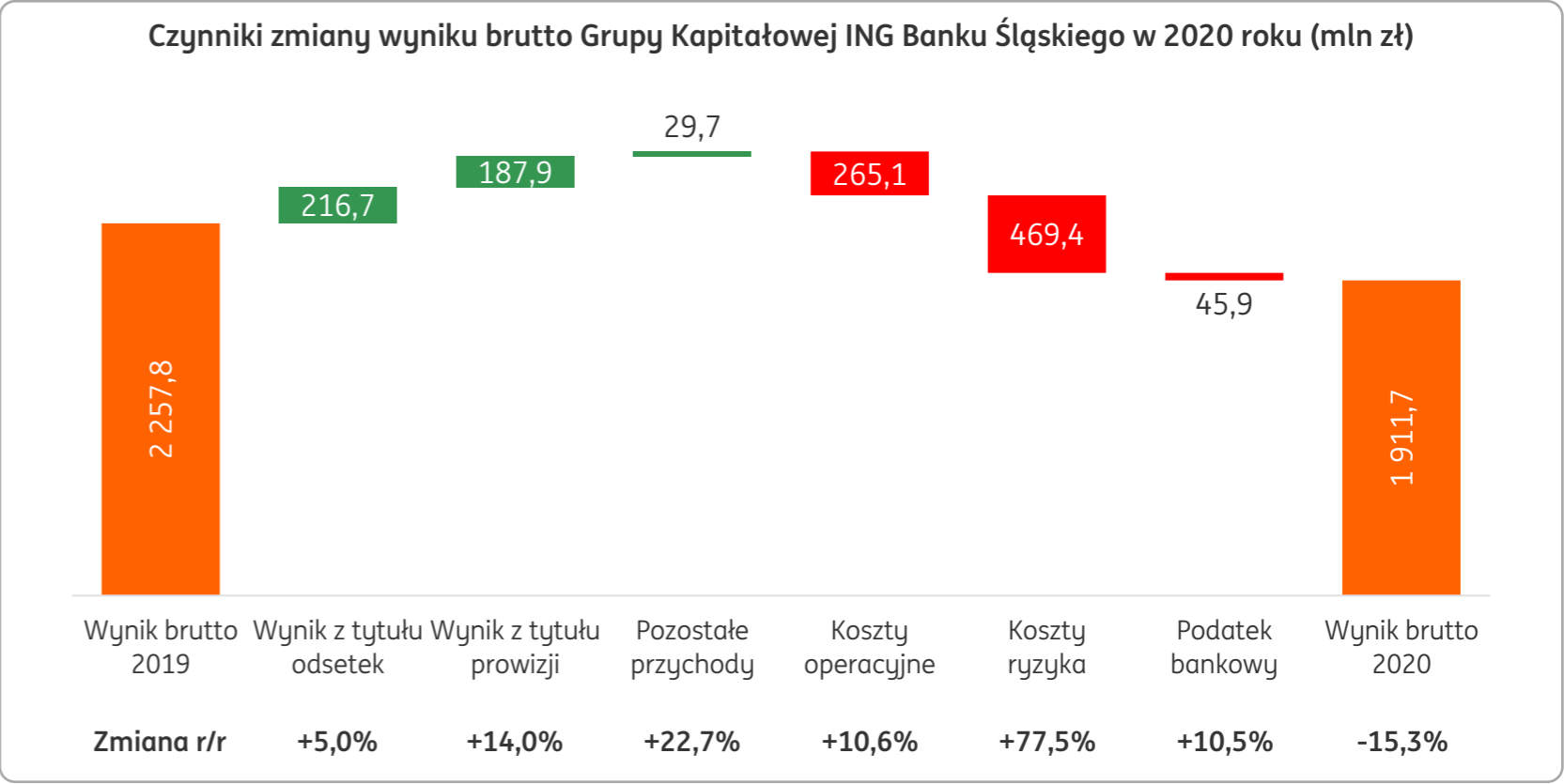
Na spadek zysku brutto za 2020 rok o 346,1 mln zł względem 2019 roku w największym stopniu wpłynęło:

- wzrost odpisów na utratę wartości i rezerwy, łącznie z kosztami ryzyka prawnego walutowych kredytów hipotecznych (o 469,4 mln zł, +77,5% r/r),
- wzrost kosztów operacyjnych (o 265,1 mln zł, +10,6% r/r),
- wzrost podatku bankowego (o 45,9 mln zł, +10,5% r/r).



Z drugiej strony, do czynników, które wpływały pozytywnie na poziom wyniku brutto w 2020 roku względem 2019 roku były:

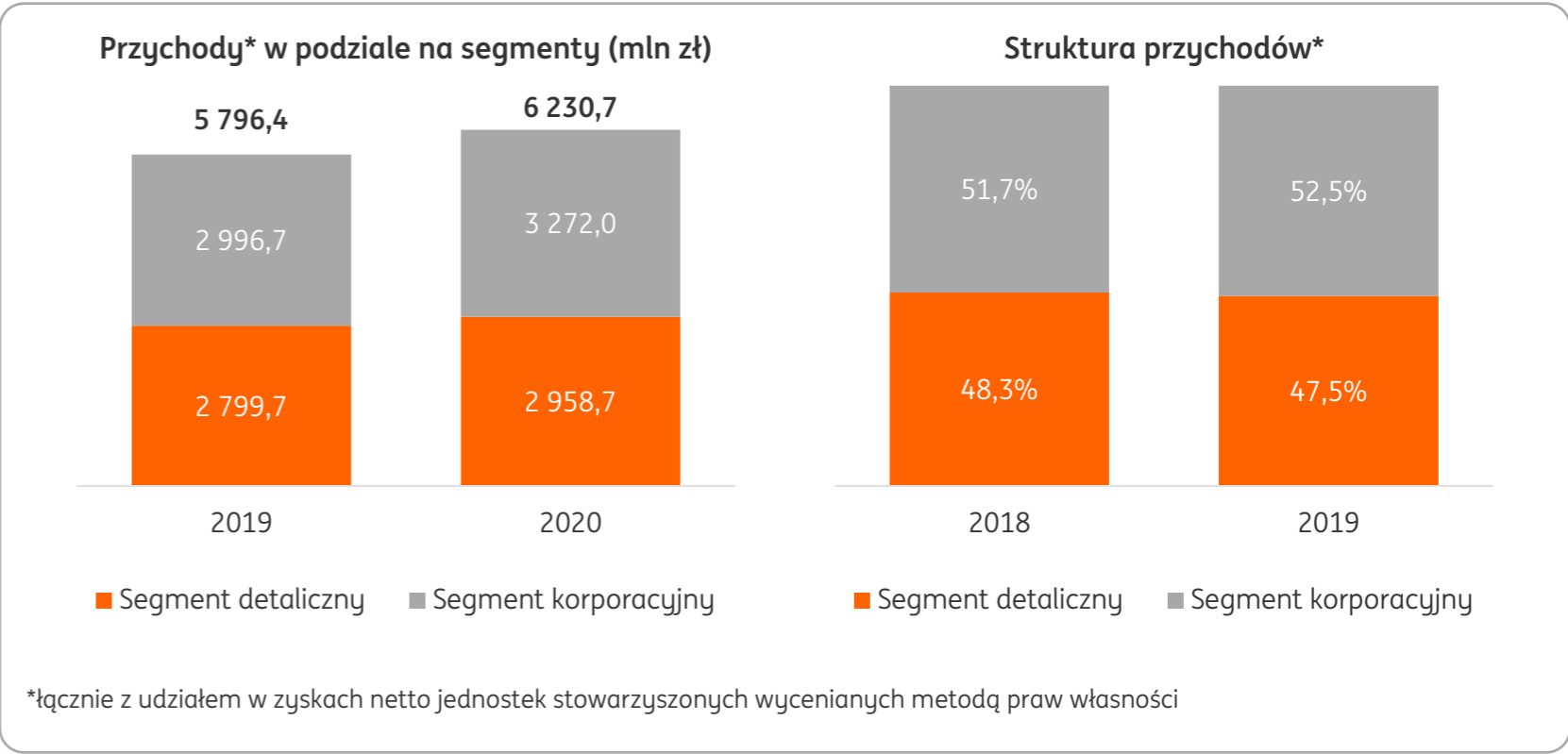
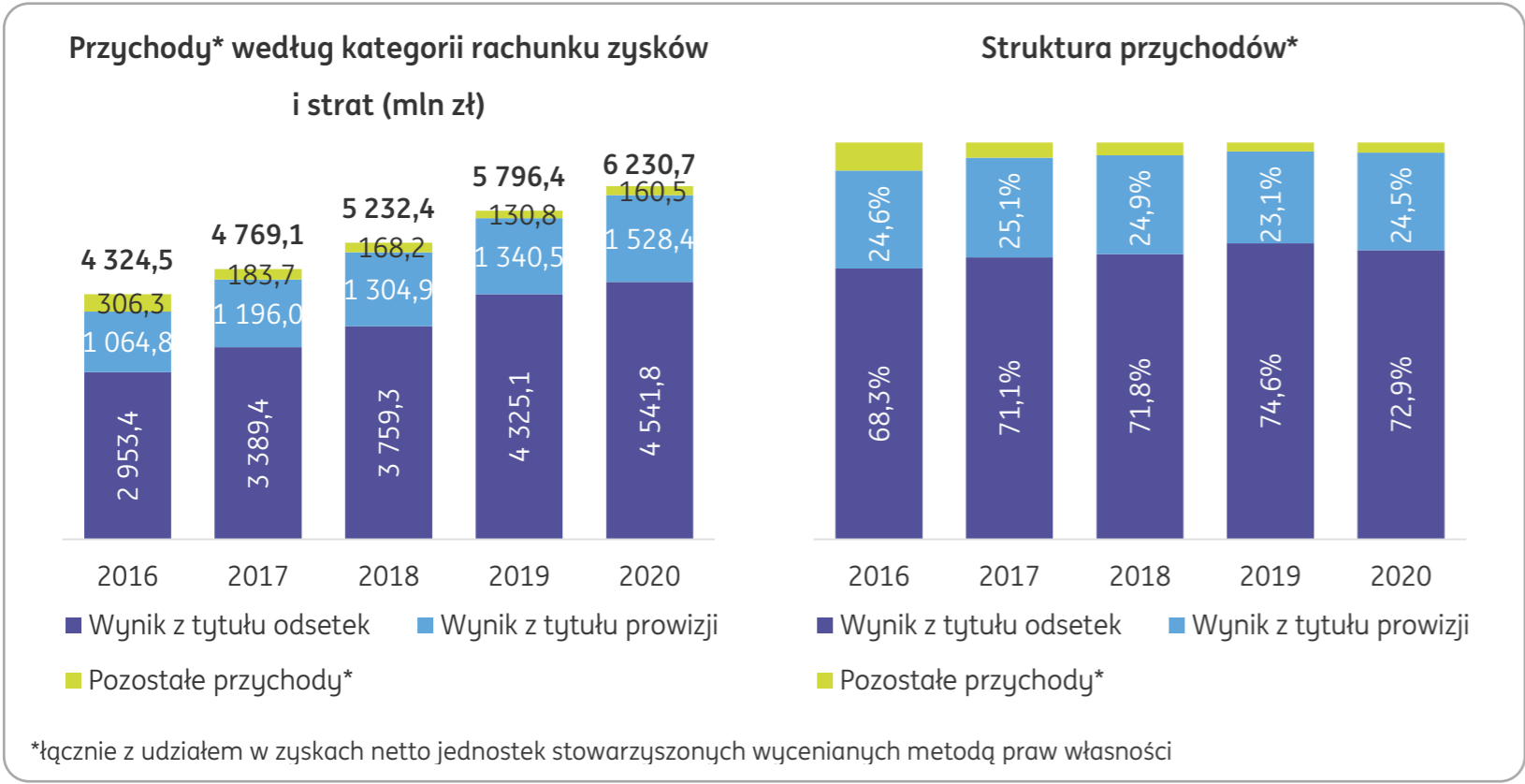
- wzrost wyniku z tytułu odsetek (o 216,7 mln zł, +5,0% r/r),
- wzrost wyniku z tytułu prowizji (o 187,9 mln zł, +14,0% r/r),
- wzrost pozostałych przychodów (o 29,7 mln zł, +22,7% r/r).



W 2020 roku całkowite dochody Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. przypadające na akcjonariuszy jednostki dominującej (obejmujące oprócz zysku netto również inne pozycje przychodów i kosztów uwzględnione w kapitałach własnych) wyniosły 3 395,0 mln zł w porównaniu z 2 356,9 mln zł w 2019 roku. Wzrost wynika przede wszystkim z wyższej wyceny instrumentów pochodnych w ramach rachunkowości zabezpieczeń.

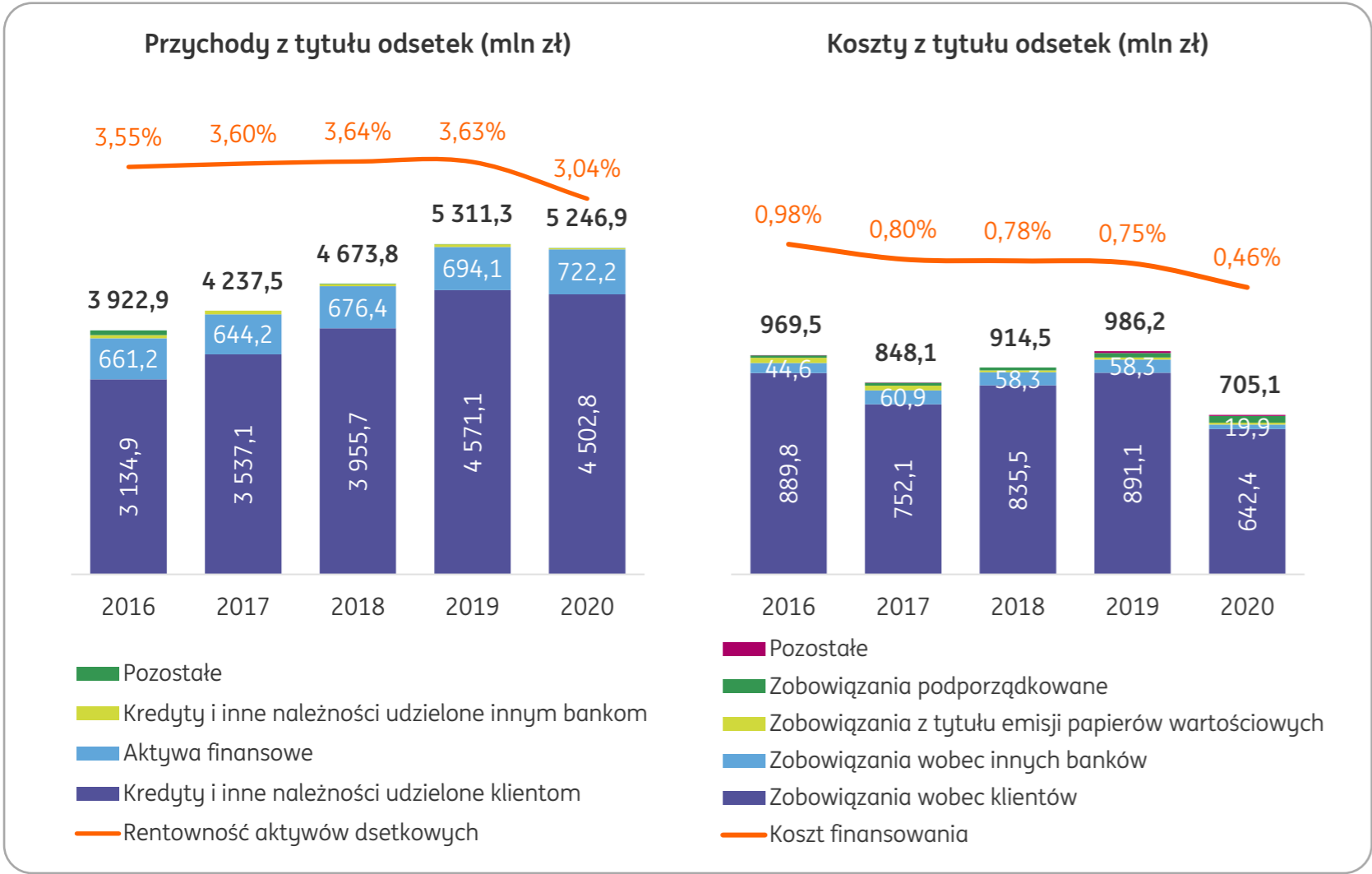
Przychody

W 2020 roku przychody ogółem Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. ukształtowały się na poziomie 6 230,7 mln zł. Oznacza to, że poprawa względem 2019 roku wyniosła 434,3 mln zł lub 7,5% i wynikała z poprawy we wszystkich trzech elementach składowych.

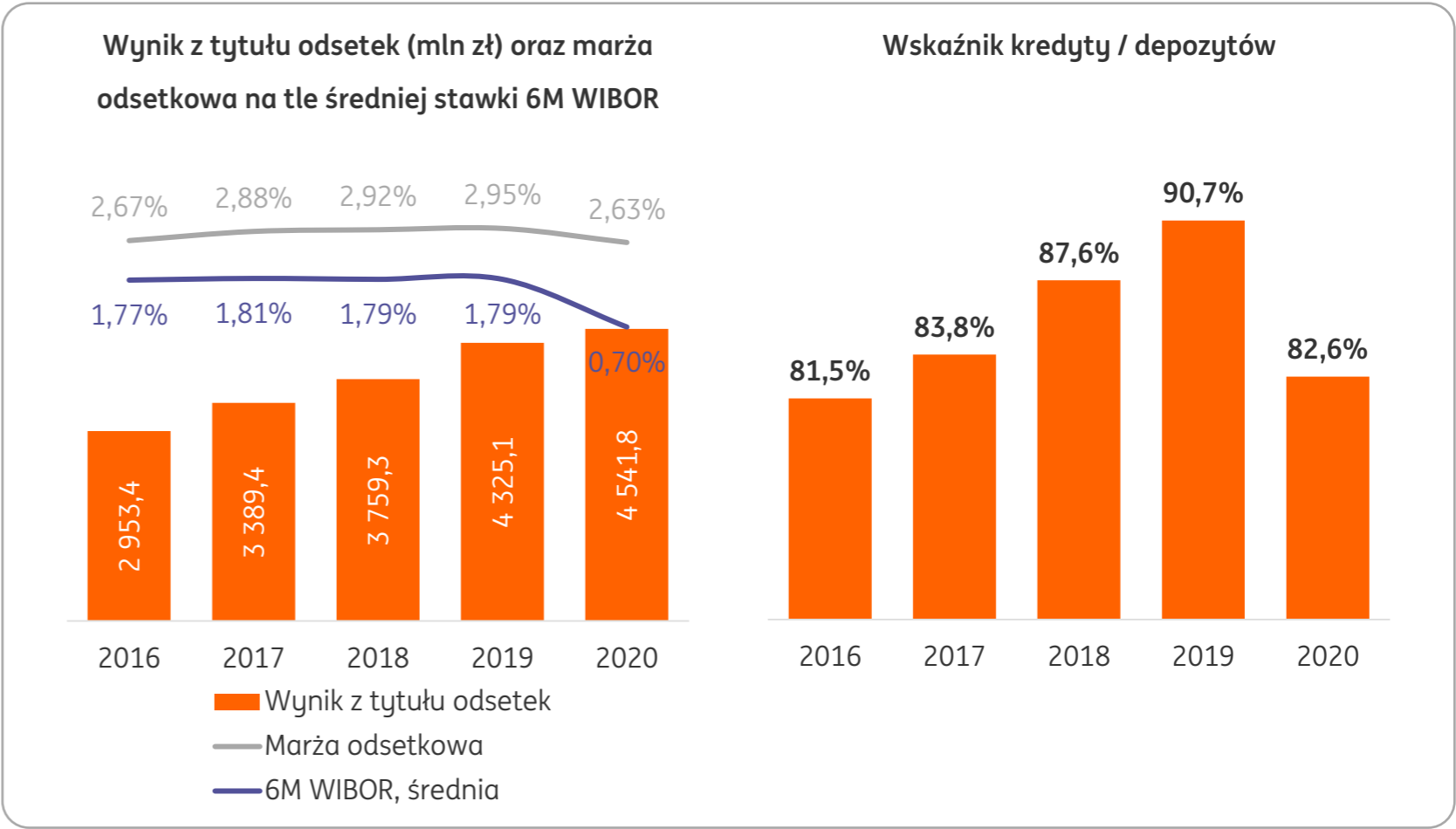


Wynik z tytułu odsetek

W 2020 roku przychody z tytułu odsetek spadły o 1,2% względem 2019 roku, głównie za sprawą niższych odsetek od kredytów i innych należności. Z drugiej strony, koszty z tytułu odsetek spadły o 28,5% r/r, przede wszystkim ze względu na niższe koszty zobowiązań wobec klientów. W konsekwencji, wynik netto z tytułu odsetek zwiększył się o 5,0% r/r, czyli o 216,7 mln zł do poziomu 4 541,8 mln zł. Negatywnie na wynik odsetkowy wpłynęła trzykrotna obniżka stóp procentowych (stopa referencyjna została obniżona przez Radę Polityki Pieniężnej w ciągu roku z 1,5% do 0,1%). Miało to bezpośrednie przełożenie na rentowność aktywów odsetkowych (niższe oprocentowanie kredytów oraz niższa rentowność portfela inwestycyjnego). Z drugiej strony, bank zdecydował się na zmianę warunków oprocentowania depozytów klientów m.in. kont oszczędnościowych.



Marża odsetkowa netto wyniosła w 2020 roku 2,63%, czyli poniżej poziomu z 2019 roku (2,95%).



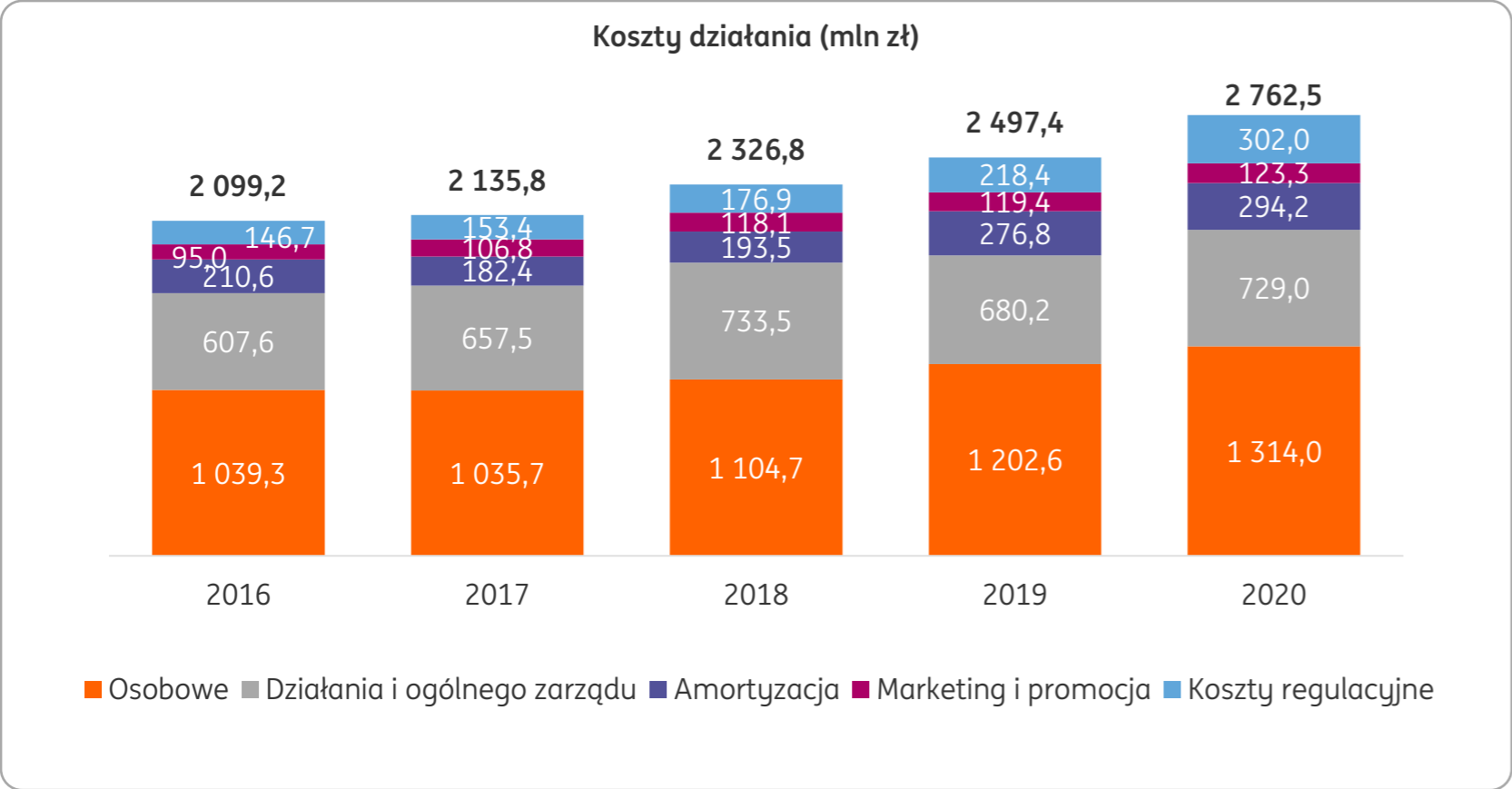
Średnia podstawowa stopa procentowa* w 2020 roku			
	Segment		Ogółem
	Detal	Korporacje	
Depozyty			
złotowe	0,42%	0,21%	0,34%
walutowe	0,02%	0,01%	0,02%
Kredyty			
złotowe	3,44%	2,60%	3,05%
walutowe	0,51%	1,71%	1,62%
w tym: hipoteczne			
złotowe	2,94%	-	2,94%
walutowe	0,51%	-	0,51%

*W oparciu o dane zarządcze

spadła z 131,2 mln zł do 125,4 mln zł, ale opłata na fundusz gwarancyjny wzrosła z 71,1 mln zł do 163,3 mln zł). Koszty nadzoru KNF spadły do 13,3 mln zł względem 16,1 mln zł rok wcześniej (-17,4% r/r).

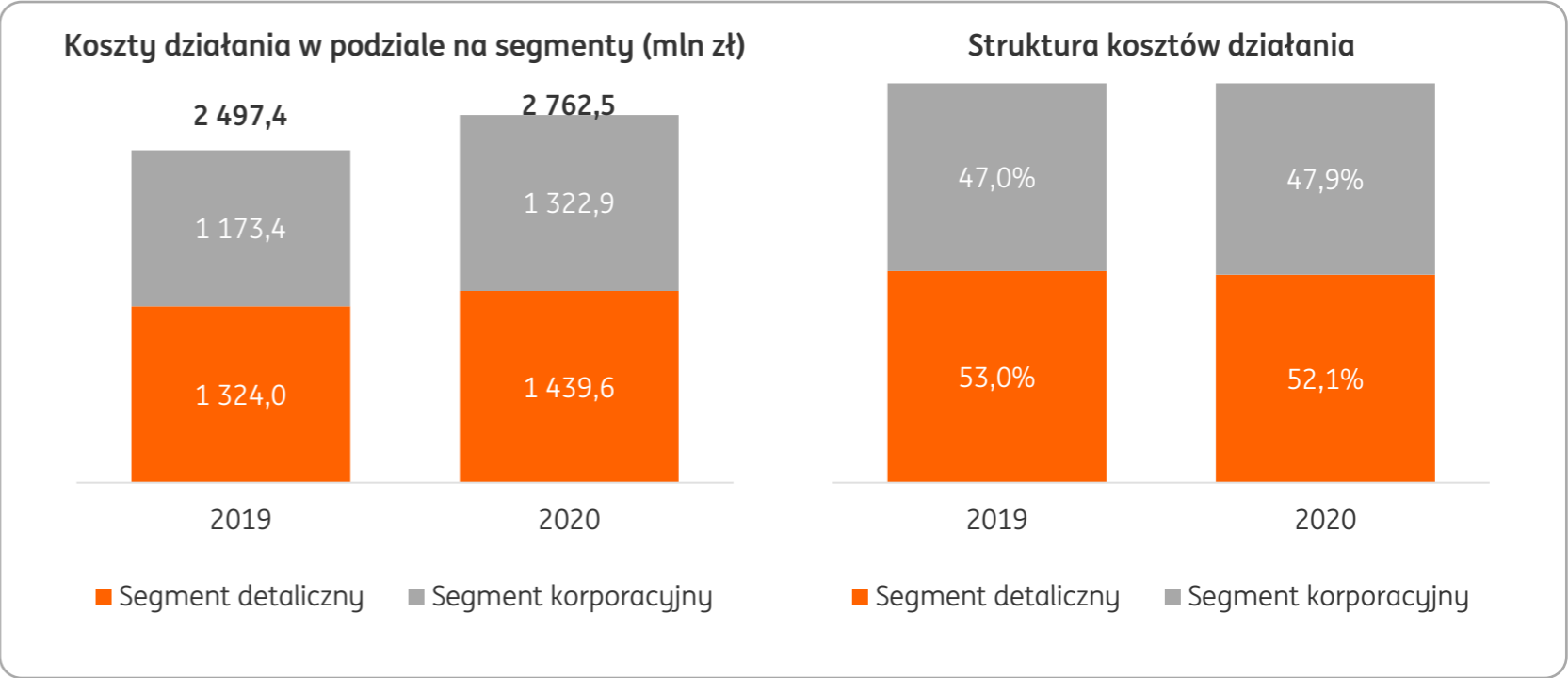
Wzrost wartości kosztów własnych był widoczny we wszystkich głównych kategoriach, co było związane z rozwojem działalności. Najmocniej wzrosły w 2020 roku:

- koszty osobowe (o 111,4 mln zł, +9,3% r/r) na skutek wzrostu wynagrodzeń (akcja podwyżkowa miała miejsce w kwietniu, podobnie jak w 2019 roku), wzrostu zatrudnienia w banku oraz zawiązania 39,5 mln zł rezerwy restrukturyzacyjnej związanej z kontynuacją naszego wieloletniego projektu ewolucji struktury organizacyjnej, oraz
- koszty działania i ogólnego zarządu (wzrost o 48,8 mln zł, + 7,2% r/r), głównie ze względu wyższe koszty IT (+29,7 mln zł, +13,4% r/r).

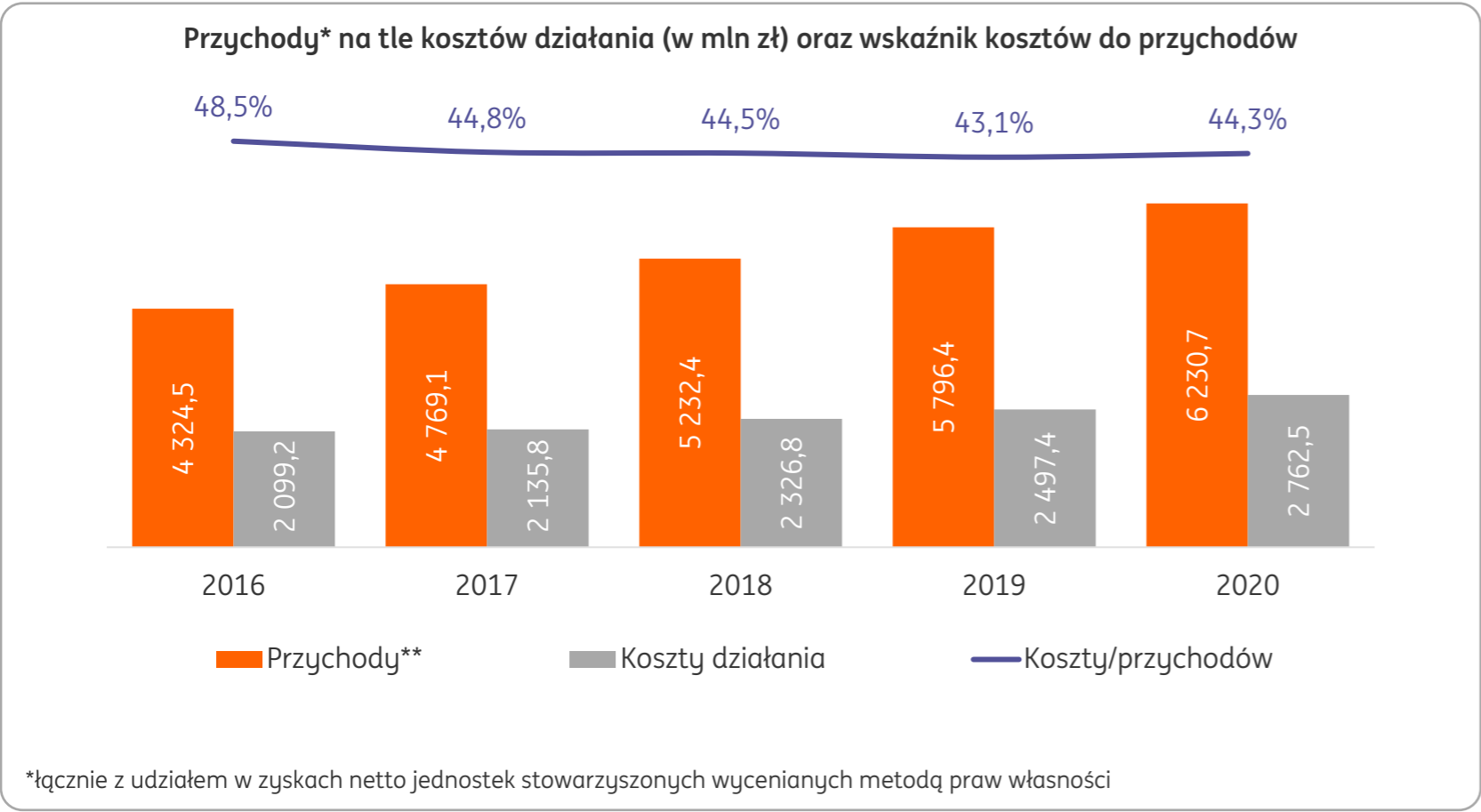


Zatrudnienie w Grupie Kapitałowej ING Banku Śląskiego wzrosło r/r z 8 072 etatów na koniec 2019 roku do 8 451 etatów na koniec 2020.

Koszty działania segmentu detalicznego wzrosły o 115,6 mln zł r/r (+8,7%) do 1 439,6 mln zł, podczas gdy koszty działania segmentu korporacyjnego wzrosły o 149,5 mln zł r/r (+12,7%) do 1 322,9 mln zł. W konsekwencji udział segmentu detalicznego w kosztach spadł o 0,9 p.p. do 52,1% względem 2019 roku.



Ze względu na szybsze tempo przyrostu kosztów działania niż przychodów, wskaźnik efektywności - koszty do przychodów - pogorszył się w 2020 roku względem roku poprzedniego. Wyniósł on 44,3%, co oznacza wzrost o 1,3 p.p. r/r.



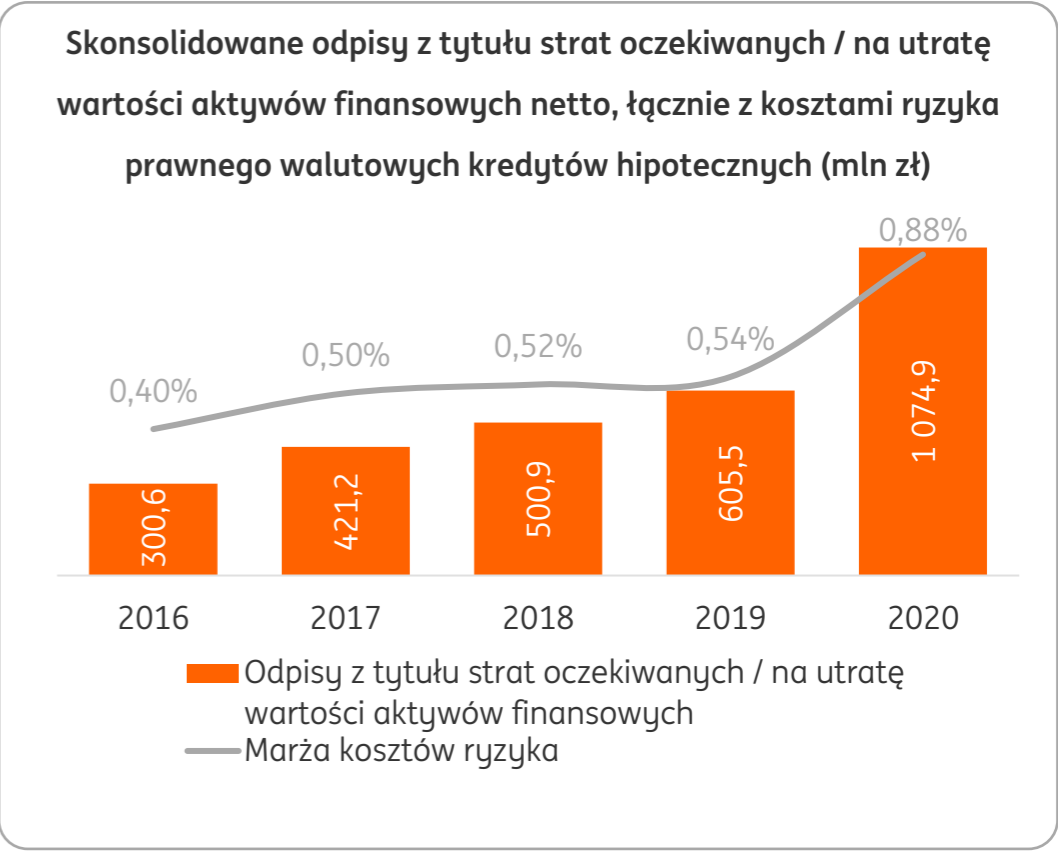
Odpisy na utratę wartości i rezerwy

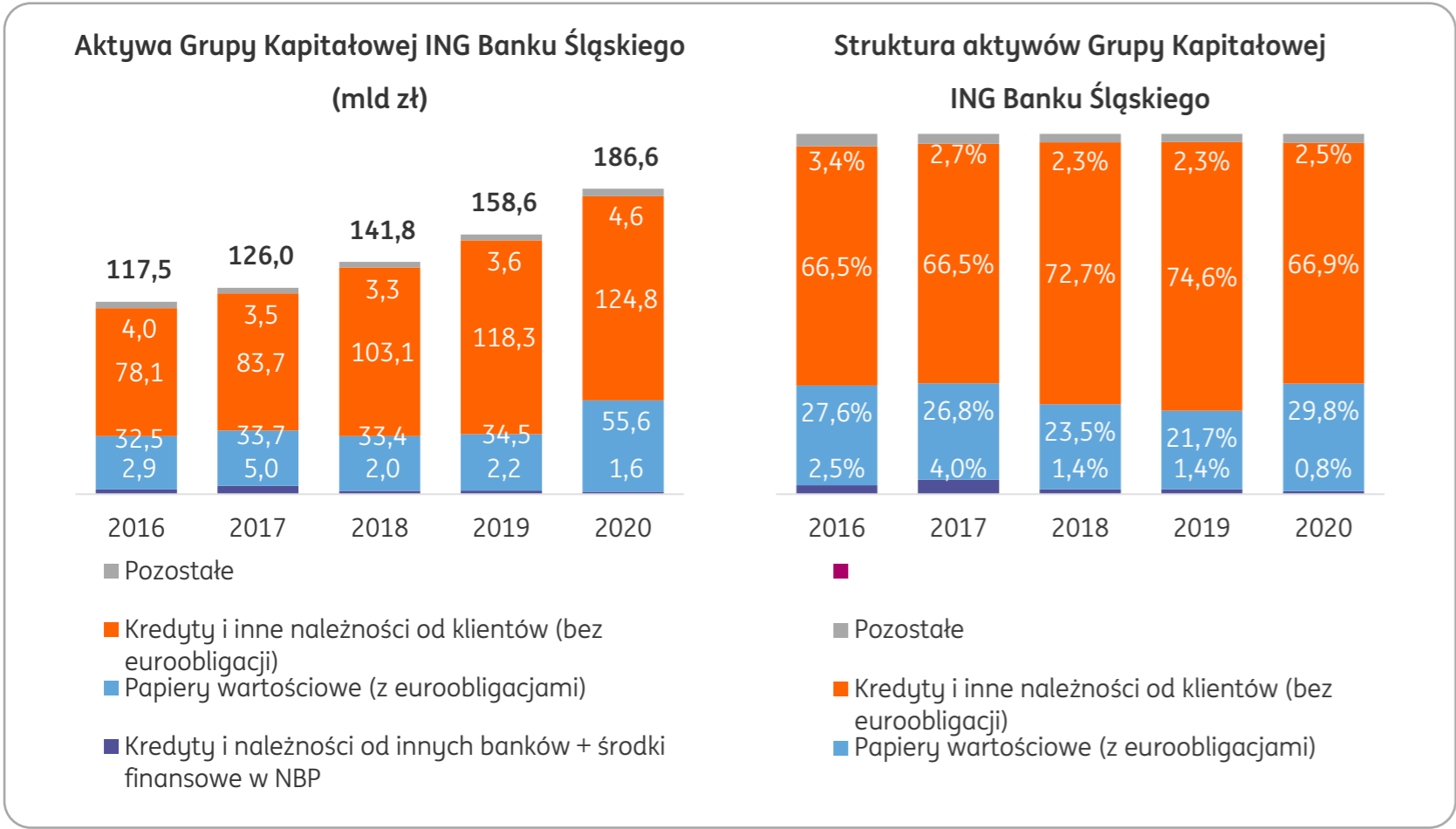
W 2020 roku nastąpił wzrost wskaźnika marży kosztów ryzyka (relacja odpisu z tytułu strat oczekiwanych netto oraz rezerw na ryzyko prawne walutowych kredytów hipotecznych do portfela kredytowego brutto) do 0,88% z 0,54% w poprzednim roku. Wynikało to m.in. ze zmian (na niekorzyść) parametrów makroekonomicznych zastosowanych w modelach szacowania ryzyka kredytowego, co było powiązane z pandemią COVID-19 i jej skutkami gospodarczymi oraz wysokimi rezerwami na ryzyko prawne walutowych kredytów hipotecznych.

Łącznie koszty ryzyka (odpisy z tytułu strat oczekiwanych oraz koszty ryzyka prawnego walutowych kredytów hipotecznych) wyniosły w 2020 roku 1 074,9 mln zł. W kwocie tej znajduje się 242,5 mln zł wpływu zmiany założeń parametrów makroekonomicznych w modelach oraz 270,3 mln zł rezerwy na ryzyko prawne walutowych kredytów hipotecznych. Wykluczając te dwa elementy, koszty ryzyka w 2020 roku byłyby na zbliżonym poziomie do 2019 roku. Koszty ryzyka w segmencie detalicznym w 2020 roku wyniosły 586,3 mln (wobec 193,6 mln zł w 2019 roku, blisko 3,0x wyższe) ze względu na ryzyko prawne walutowych kredytów hipotecznych (pełna kwota przypisana do tego segmentu) oraz 51,9 mln zł wpływu zmian parametrów makroekonomicznych.

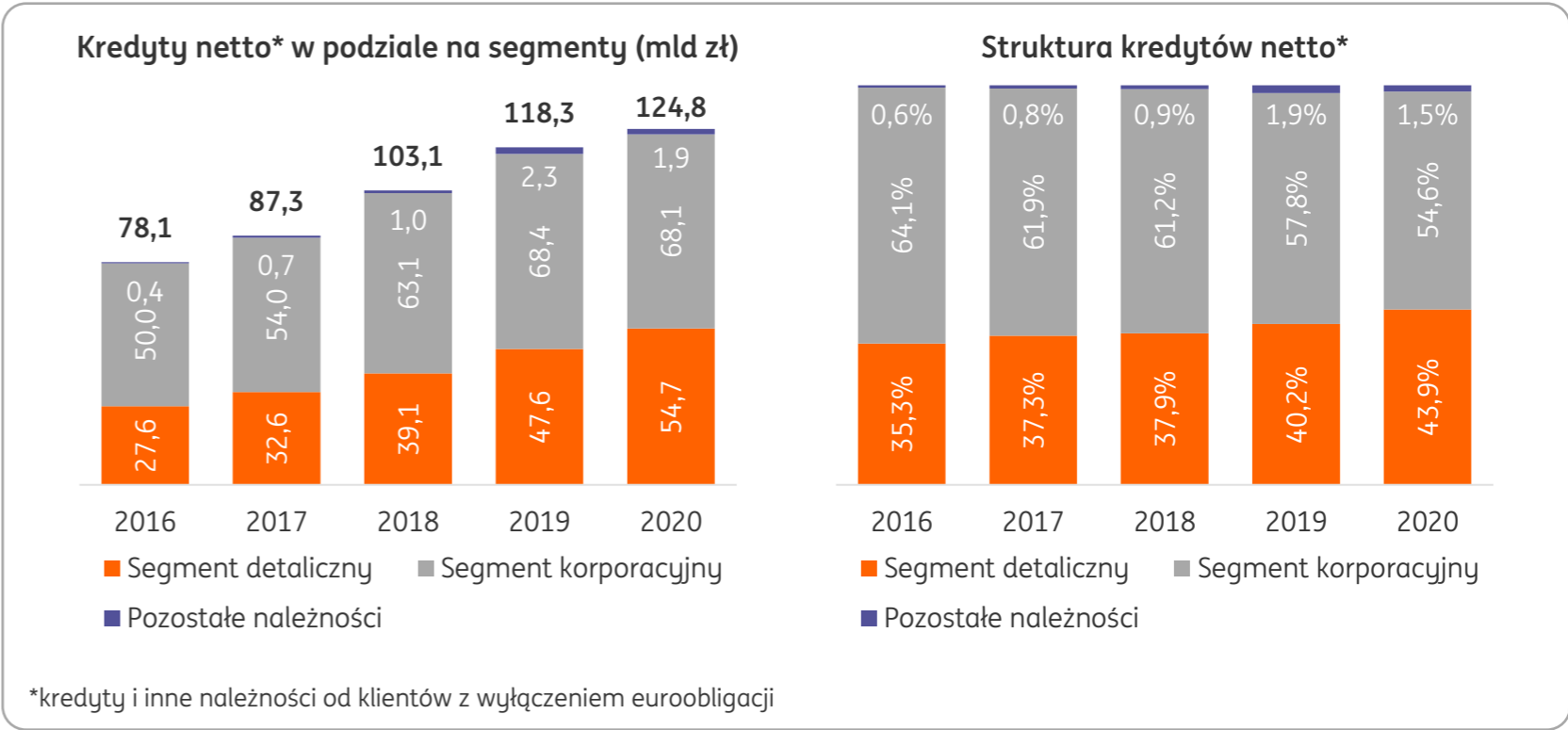
Koszty ryzyka w segmencie korporacyjnym wyniosły 488,6 mln zł (wobec 411,9 mln zł w 2019 roku, wzrost o 18,6% r/r), a wpływ zmiany parametrów makroekonomicznych w modelach wynosił 190,6 mln zł.

W I kwartale 2020 roku bank sprzedał należności korporacyjne z etapu 3. Wpływ tej transakcji na koszty ryzyka był relatywnie niewielki (4,1 mln zł). Bank regularnie sprzedaje portfele należności w etapie 3 w ramach swojej polityki zarządzania ryzykiem kredytowym.

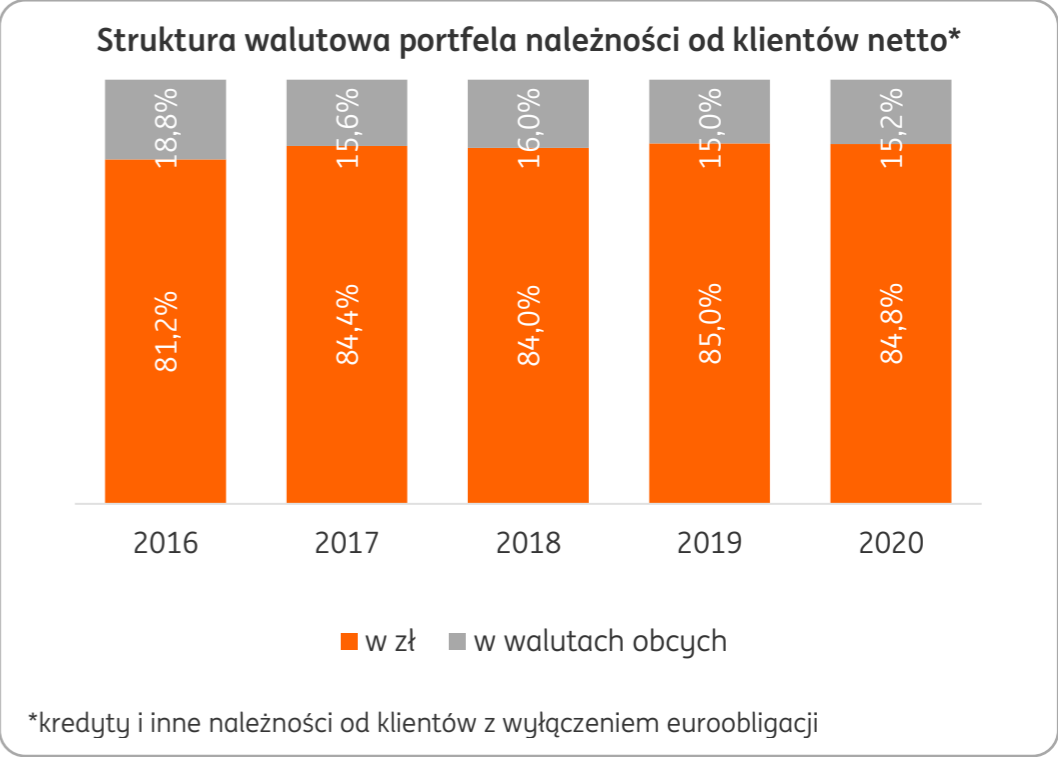




W 2020 roku wzrost kredytów i innych należności netto został odnotowany w segmencie detalicznym (+15,0% r/r do 54,7 mld zł na koniec roku), natomiast w segmencie korporacyjnym wystąpił nieznaczny spadek (-0,5% r/r do 68,1 mld zł). W związku z tym, udział segmentu detalicznego w portfelu kredytów i innych należności netto wzrósł do 43,9% z 40,2% rok wcześniej, a udział segmentu korporacyjnego spadł do 54,6% z 57,8% rok wcześniej.



W ramach struktury portfela należności od klientów (netto; z wyłączeniem euroobligacji) w podziale na waluty, udział ekspozycji denominowanych w złotych zmniejszył się do 84,8%. Jest to konsekwencja wolniejszego wzrostu należności denominowanych w złotych (o 5,3 mld zł względem 2019 roku; +5,3%) niż wzrostu ekspozycji denominowanych w walutach obcych (o 1,2 mld zł r/r; +6,6%), które przyrosły również w konsekwencji osłabienia się PLN do EUR i CHF.



Portfel należności od klientów netto (z wyłączeniem euroobligacjami)							
mln zł	2016	2017	2018	2019	2020	Zmiana 2020 do 2019	
						mln zł	%
Portfel należności od klientów netto – ogółem							
Wyceniane wg zamortyzowanego kosztu	78 069,5	87 275,3	102 907,4	118 127,8	124 655,3	6 527,5	5,5%
Wyceniane do wartości godziwej przez rachunek zysków i strat	-	-	218,4	160,3	106,2	-54,1	-33,7%
Razem	78 069,5	87 275,3	103 125,8	118 288,1	124 761,5	6 473,4	5,5%
Portfel należności od klientów netto – wyceniane wg zamortyzowanego kosztu							
Portfel kredytowy, w tym:	77 633,6	86 556,3	101 956,8	115 831,0	122 722,1	6 891,1	5,9%
gospodarstwa domowe	32 865,4	38 840,4	47 525,7	57 284,9	63 345,0	6 060,1	10,6%
podmioty gospodarcze	41 352,2	44 868,6	51 223,9	55 527,2	56 059,7	532,5	1,0%
sektor instytucji rządowych i samorządowych	3 416,0	2 847,3	3 207,2	3 018,9	3 317,4	298,5	9,9%
Razem portfel kredytowy, w tym:	77 633,6	86 556,3	101 956,8	115 831,0	122 722,1	6 891,1	5,9%
Bankowość korporacyjna	50 042,1	53 997,8	62 861,1	68 230,7	67 976,7	-254,0	-0,4%
kredyty w rachunku bieżącym	7 895,9	9 599,6	10 982,5	10 999,5	8 982,1	-2 017,4	-18,3%
kredyty i pożyczki terminowe	29 572,4	30 716,4	36 138,0	40 099,2	41 510,8	1 411,6	3,5%
należności leasingowe	5 710,6	6 560,1	8 093,6	9 334,7	9 697,6	362,9	3,9%
należności faktoringowe	4 350,4	4 589,6	4 837,7	5 293,3	4 794,5	-498,8	-9,4%
dłużne papiery wartościowe	2 512,8	2 532,1	2 809,3	2 504,0	2 991,7	487,7	19,5%
Bankowość detaliczna	27 591,5	32 558,5	39 095,7	47 600,3	54 745,4	7 145,1	15,0%
kredyty i pożyczki hipoteczne	23 284,0	27 369,4	33 146,8	40 597,4	47 621,8	7 024,4	17,3%
kredyty w rachunku bieżącym	526,9	560,3	563,7	596,5	594,3	-2,2	-0,4%
pozostałe kredyty i pożyczki	435,9	719,0	950,6	2 296,8	1 933,2	-363,6	-15,8%
Inne należności, w tym:	77 633,6	86 556,3	101 956,8	115 831,0	122 722,1	6 891,1	5,9%
złożone depozyty zabezpieczające typu call	329,0	540,1	733,0	1 598,6	1 272,2	-326,4	-20,4%
należności z tytułu transakcji z przyrzeczeniem odkupu	0,0	19,8	0,0	0,0	0,0	0,0	-
pozostałe należności	106,9	159,1	217,6	698,2	661,0	-37,2	-5,3%
Razem należności od klientów	78 069,5	87 275,3	102 907,4	118 127,8	124 655,3	6 527,5	5,5%

Pasywa

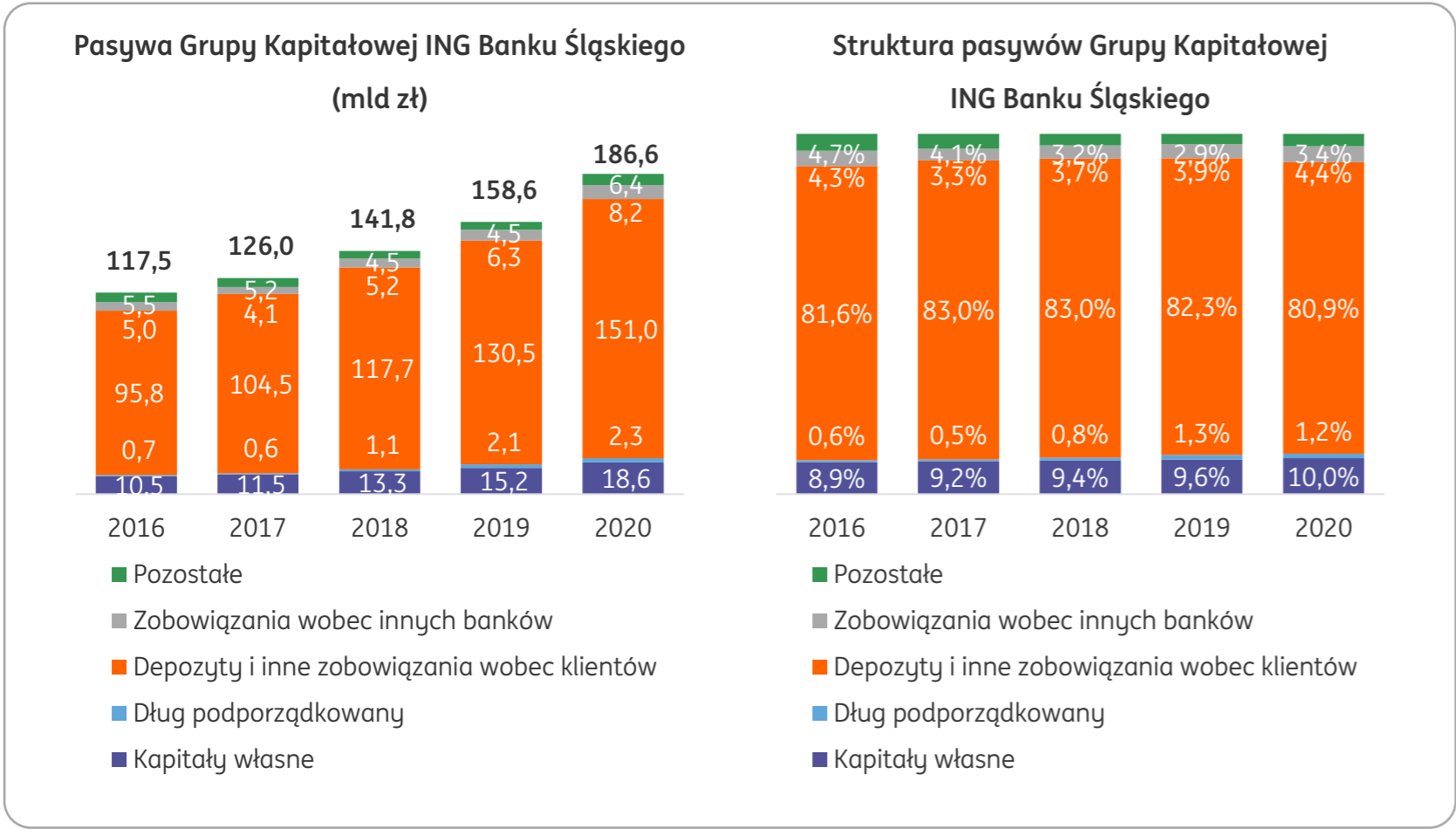
Dominującym źródłem finansowania działalności Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego były środki klientów. Na koniec 2020 roku zobowiązania wobec klientów wynosiły 151,0 mld zł, czyli 80,9% wszystkich pasywów. Duży wzrost depozytów i zobowiązań wobec klientów (+20,6 mld zł, +15,8% r/r) wynikał m.in. z środków z Tarczy Antykryzysowej 1.0, która trafiła na rachunki klientów segmentu korporacyjnego. Klienci naszego banku, za naszym pośrednictwem, otrzymali łącznie 9,6 mld zł w ramach tego programu wsparcia (16% środków wypłaconych w ramach pierwszej tarczy).

Depozyty i inne zobowiązania wobec klientów segmentu detalicznego wzrosły o 11,6 mld zł (+14,6% r/r), a wobec segmentu korporacyjnego o 8,9 mld zł (+17,9% r/r). Udział segmentu korporacyjnego w depozytach i innych zobowiązaniach wobec klientów wzrósł o 0,7 p.p. r/r do 38,9% (udział segmentu detalicznego spadł o 0,6 p.p. r/r do 59,9%).

Kolejnym najistotniejszym źródłem finansowania był kapitał własny, który na koniec 2020 roku wynosił 18,6 mld zł i stanowił 10,0% sumy pasywów.

W ING Lease (Polska) źródłem finansowania długoterminowych kontraktów leasingowych w EUR (tzw. „matched-funding”) są m.in. kredyty otrzymane od ING Bank N.V. Umowa została podpisana w 2003 roku, a wraz z kolejnymi aneksami limit finansowania wynosi łącznie 900 mln EUR. Na koniec 2020 roku saldo zadłużenia wynosiło 732 mln EUR oraz 5,3 mln CHF. Wypłata środków jest realizowana w formie transz kredytowych, które są uruchamiane zgodnie z zapotrzebowaniem wynikających z wypłacanych umów leasingu i pożyczek. Spłata zaciągniętego finansowania jest realizowana terminowo zgodnie z harmonogramami spłat uruchomionych transz kredytowych.

Dodatkowo, ING Lease (Polska) podpisał w 2016 roku umowę kredytową z Europejskim Bankiem Inwestycyjnym (EBI). Umowa ma na celu finansowanie umów leasingu w EUR dla średnich i dużych firm z okresem finansowania do 5 lat. Na koniec 2020 roku saldo zadłużenia wynosiło 12,2 mln EUR. W 2020 roku ING Lease (Polska) nie zaciągała nowego finansowania, a jedynie realizowała terminowo wymagalne spłaty zaciągniętych transz kredytów. Zabezpieczeniem umowy kredytowej są polskie obligacje skarbowe.



W 2020 roku ING Bank Hipoteczny nie emitował listów zastawnych, natomiast w celu zwiększenia dywersyfikacji dotychczasowych źródeł finansowania ustanowił program emisji obligacji własnych, w ramach którego wyemitował 975,0 mln zł krótkoterminowych obligacji (tj. 1 950 sztuk o wartości nominalnej 500 tys. zł każda).

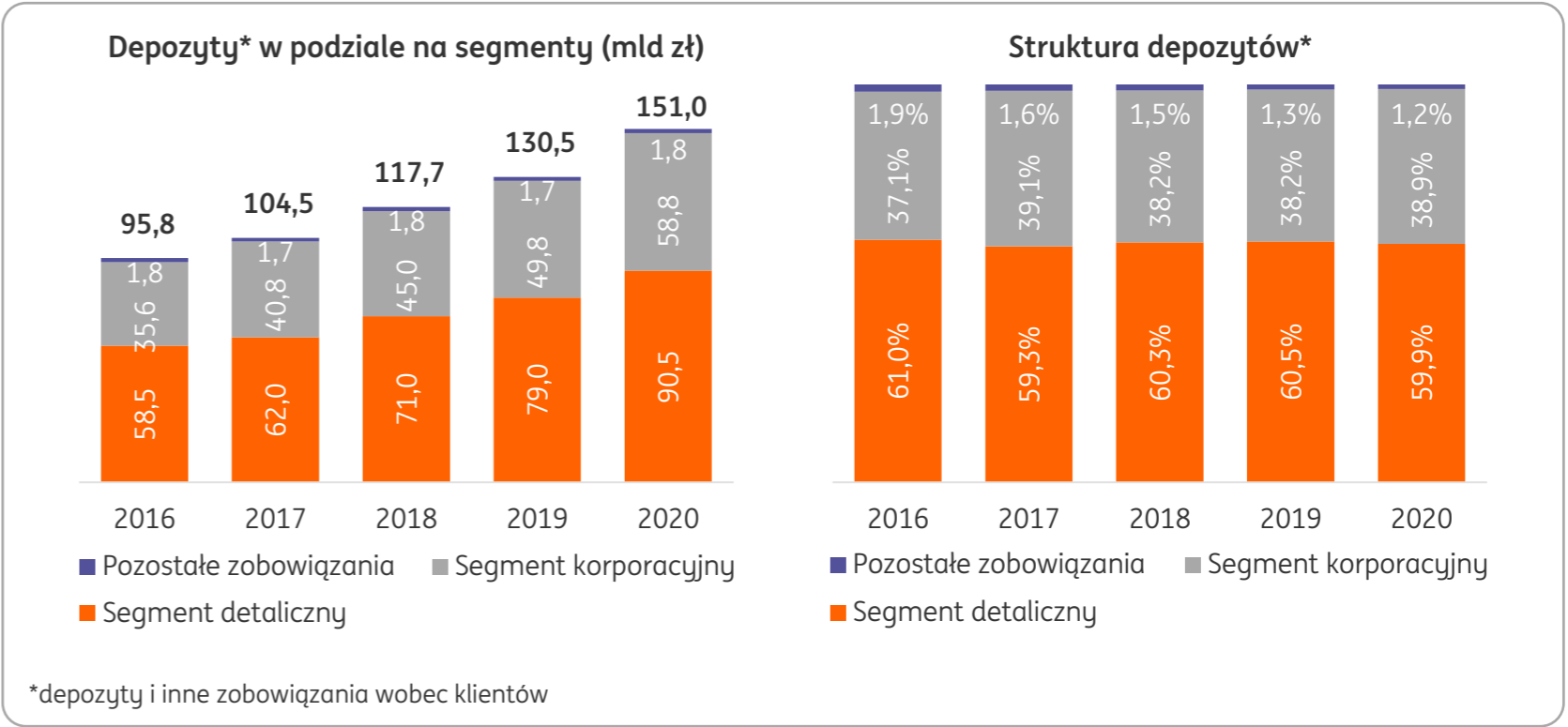
W grudniu 2020 roku bank wyemitował w ramach ww. programu trzy serie obligacji tj.:

- Seria 1 (INGBH001) o wartości 675,0 mln zł oraz okresie wykupu ustalonym na 3 miesiące,
- Seria 2 (INGBH002) o wartości 50,0 mln zł oraz okresie wykupu ustalonym na 6 miesięcy,
- Seria 3 (INGBH003) o wartości 250,0 mln zł oraz okresie wykupu ustalonym na 3 miesiący.

Obligacje skierowane były tylko i wyłącznie do inwestorów kwalifikowanych oraz zostały zarejestrowane w Krajowym Depozycie Papierów Wartościowych w Warszawie.

Przedmiotowe emisje obligacji reguluje Umowa Programu Emisji Obligacji zawarta z ING Bankiem Śląskim SA. Na podstawie umowy, maksymalna nominalna wartość wyemitowanych i niewykupionych obligacji wynosi 4,0 mld zł.

Jednocześnie seria INGBH002 oraz INGBH03 objęte są gwarancją bankową udzieloną przez ING Bank Śląski (Gwarant), w ramach której Gwarant zobowiązuje się do wykupu obligacji w sytuacji gdyby ING Bank Hipoteczny nie wykonał swoich zobowiązań pieniężnych w dacie wymagalności ww. serii obligacji. Według stanu na 31 grudnia 2020 roku zobowiązanie ING Banku Hipotecznego z tytułu wyemitowanych obligacji w ramach Programu Emisji Obligacji w wartości nominalnej wynosiło 975,0 mln zł.



Portfel zobowiązań wobec klientów							
mln zł	2016	2017	2018	2019	2020	Zmiana 2020 do 2019	
						mln zł	%
Depozyty, w tym:	94 048,4	102 849,1	115 908,0	128 800,1	149 269,9	20 469,8	15,9%
gospodarstwa domowe	63 548,0	67 918,6	78 255,5	87 643,7	102 920,0	15 276,3	17,4%
podmioty gospodarcze	28 759,6	33 156,6	35 735,0	36 191,2	43 454,5	7 263,3	20,1%
sektor instytucji rządowych i samorządowych	1 740,8	1 773,9	1 917,5	4 965,2	2 895,4	-2 069,8	-41,7%
Razem depozyty, w tym:	94 048,4	102 849,1	115 908,0	128 800,1	149 269,9	20 469,8	15,9%
Bankowość korporacyjna	35 597,1	40 841,5	44 956,5	49 848,1	58 755,4	8 907,3	17,9%
depozyty bieżące	23 367,7	27 607,1	30 522,2	34 707,2	45 250,6	10 543,4	30,4%
depozyty oszczędnościowe	10 439,1	10 504,1	12 212,7	13 513,1	12 920,5	-592,6	-4,4%
depozyty terminowe	1 790,3	2 730,3	2 221,6	1 627,8	584,3	-1 043,5	-64,1%
Bankowość detaliczna	58 451,3	62 007,6	70 951,5	78 952,0	90 514,5	11 562,5	14,6%
depozyty bieżące	8 647,9	10 789,9	13 007,6	15 706,7	22 924,1	7 217,4	46,0%
depozyty oszczędnościowe	46 041,5	47 984,7	55 704,7	60 812,0	65 896,2	5 084,2	8,4%
depozyty terminowe	3 761,9	3 233,0	2 239,2	2 433,3	1 694,2	-739,1	-30,4%
Pozostałe zobowiązania, w tym:	1 777,0	1 654,2	1 774,5	1 673,4	1 758,6	85,2	5,1%
zobowiązania z tytułu zabezpieczeń pieniężnych	311,2	274,0	329,5	400,1	547,1	147,0	36,7%
depozyty zabezpieczające typu call	64,8	1,4	8,6	11,6	20,7	9,1	78,4%
pozostałe zobowiązania	1 401,0	1 378,8	1 436,4	1 261,7	1 190,8	-70,9	-5,6%
Razem zobowiązania wobec klientów	95 825,4	104 503,3	117 682,5	130 473,5	151 028,5	20 555,0	15,8%

Pozycje pozabilansowe

Pozycje pozabilansowe Grupy ING Banku Śląskiego					
mln zł	2016	2017	2018	2019	2020
Zobowiązania warunkowe udzielone, w tym:	27 954,5	29 953,3	34 284,1	36 547,7	43 587,5
niewykorzystane linie kredytowe	21 302,2	22 250,4	25 791,0	27 699,0	33 997,6
gwarancje	3 989,1	4 897,7	5 575,6	5 837,2	6 058,6
niewykorzystane kredyty w rachunku bieżącym	1 273,7	1 336,1	1 371,2	1 425,6	1 580,5
limity na kartach kredytowych	997,7	1 078,9	1 251,2	1 389,9	1 520,5
akredytywy	391,8	390,2	295,1	196,0	430,3
Zobowiązania warunkowe otrzymane	4 992,5	5 074,4	7 109,7	8 645,7	11 586,1
Razem pozycje pozabilansowe	32 947,0	35 027,7	41 393,8	45 193,4	55 173,6

Szczegółowe informacje dotyczące pozycji pozabilansowych zostały przedstawione w Rocznym Skonsolidowanym Sprawozdaniu Finansowym Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za 2020 rok.

Jednostkowe wyniki ING Banku Śląskiego S.A.

Podstawowe dane finansowe

Skrócona informacja o wynikach finansowych ING Banku Śląskiego S.A. za lata 2016-2020						
mln zł	2016	2017	2018	2019	2020	Zmiana 2020 do 2019
Przychody*	4 136,0	4 637,3	5 072,9	5 590,9	5 950,5	6,4%
Koszt	2 009,7	2 048,6	2 212,9	2 369,8	2 616,2	10,4%
Koszt ryzyka**	268,5	399,6	476,6	568,9	970,0	70,5%
Zysk brutto	1 577,6	1 859,0	2 009,6	2 216,5	1 882,7	-15,1%
Zysk netto***	1 208,7	1 403,1	1 523,8	1 658,7	1 337,6	-19,4%
Suma bilansowa	113 529	122 339	137 935	153 917	181 117	17,7%
Zobowiązania wobec klientów	95 168	104 076	117 294	130 037	150 737	15,9%
Kredyty i inne należności udzielone klientom, netto****	74 128	83 795	99 126	110 537	116 459	5,4%
Kapitały własne***	10 295	11 795	13 322	15 115	18 371	21,5%
Zysk na 1 akcję (w zł)	9,29	10,78	11,71	12,75	10,28	-19,4%
Dywidenda na 1 akcję (w zł) za dany rok	0,00	3,20	3,50	0,00	-	-
*łącznie z zyskiem netto jednostek stowarzyszonych wykazywanych metodą praw własności; **łącznie z kosztami ryzyka prawnego walutowych kredytów hipotecznych; ***przypadający akcjonariuszom jednostki dominującej; ****z wyłączeniem euroobligacji						

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

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

Kurs EUR / PLN					
	2016	2017	2018	2019	2020
Dla pozycji sprawozdania z sytuacji finansowej	4,4240	4,1709	4,3000	4,2585	4,6148
Dla pozycji rachunku zysków i strat	4,3757	4,2447	4,2669	4,3018	4,4742

Skrócona informacja o wynikach finansowych ING Banku Śląskiego S.A. za lata 2016-2020						
mln EUR	2016	2017	2018	2019	2020	Zmiana 2020 do 2019
Przychody*	945	1 092	1 189	1 300	1 330	2,3%
Koszt	459	483	519	551	585	6,1%
Koszt ryzyka**	61	94	112	132	217	63,9%
Zysk brutto	361	438	471	515	421	-18,3%
Zysk netto***	276	331	357	386	299	-22,5%
Suma bilansowa	25 662	29 332	32 078	36 144	39 247	8,6%
Zobowiązania wobec klientów	21 512	24 953	27 278	30 536	32 664	7,0%
Kredyty i inne należności udzielone klientom, netto****	16 756	20 090	23 053	25 957	25 236	-2,8%
Kapitały własne***	2 327	2 828	3 098	3 549	3 981	12,2%
Zysk na 1 akcję (w zł)	2,12	2,54	2,74	2,96	2,30	-22,5%
Dywidenda na 1 akcję (w zł) za dany rok	0,00	0,75	0,82	0,00	-	-
*łącznie z zyskiem netto jednostek stowarzyszonych wykazywanych metodą praw własności; **łącznie z kosztami ryzyka prawnego walutowych kredytów hipotecznych; ***przypadający akcjonariuszom jednostki dominującej; ****z wyłączeniem euroobligacji						
Podstawowe wskaźniki efektywności						
Podstawowe wskaźniki efektywności ING Banku Śląskiego S.A. za lata 2016-2020						
	2016	2017	2018	2019	2020	Zmiana 2020 do 2019
Wskaźnik udziału kosztów w przychodach (C/I)	48,6%	44,2%	43,6%	42,4%	44,0%	+1,6 p.p.
Wskaźnik zwrotu na aktywach (ROA)	1,09%	1,20%	1,19%	1,13%	0,78%	-0,35 p.p.
Wskaźnik zwrotu z kapitału (ROE)	11,5%	12,6%	12,4%	11,7%	7,7%	-4,0 p.p.
Wskaźnik Kredyty/Depozyty	77,9%	80,5%	84,5%	85,0%	77,3%	-7,7 p.p.
LCR	160%	151%	138%	135%	214%	+79 p.p.
NSFR	122%	119%	127%	126%	140%	+14 p.p.
LR wg definicji przejściowej	7,65	8,47	8,19	8,13	7,49	-0,64 p.p.
Łączny współczynnik kapitałowy	16,60%	18,39%	17,17%	18,30%	20,00%	+1,70 p.p.
Współczynnik kapitału Tier 1	15,43%	17,34%	16,24%	15,63%	17,17%	+1,54 p.p.

Rachunek zysków i strat

Podstawowe wielkości rachunku zysków i strat ING Banku Śląskiego S.A. za 2020 rok oraz ich zmiany w porównaniu z rokiem poprzednim przedstawia tabela poniżej.

Podstawowe wielkości rachunku zysków i strat w ujęciu analitycznym							
mln zł	2016	2017	2018	2019	2020	Zmiana 2020 do 2019	
						mln zł	%
Wynik z tytułu odsetek	2 825,0	3 254,3	3 619,1	4 089,8	4 276,7	186,9	4,6%
Wynik z tytułu prowizji	1 015,1	1 145,9	1 236,6	1 295,8	1 472,1	176,3	13,6%
Pozostałe przychody*	106,3	225,2	217,2	205,3	201,7	-3,6	-1,8%
Przychody ogółem	4 136,0	4 637,3	5 072,9	5 590,9	5 950,5	359,6	6,4%
Koszty operacyjne	2 009,7	2 048,6	2 212,9	2 369,8	2 616,2	246,4	10,4%
Odpisy na utratę wartości i rezerwy**	268,5	399,6	476,6	568,9	970,0	401,1	70,5%
Podatek bankowy	280,2	330,1	373,8	435,7	481,6	45,9	10,5%
Wynik finansowy brutto	1 577,6	1 859,0	2 009,6	2 216,5	1 882,7	-333,8	-15,1%
Podatek dochodowy	368,9	455,9	485,8	557,8	545,1	-12,7	-2,3%
Wynik finansowy netto	1 208,7	1 403,1	1 523,8	1 658,7	1 337,6	-321,1	-19,4%

*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 2020 roku ING Banku Śląskiego S.A wypracował zysk netto na poziomie 1 337,6 mln zł. Oznacza to, że wynik netto pogorszył się o 19,4% w porównaniu do 2019 roku.

Wynik brutto ukształtował się w wysokości 1 882,7 mln zł i spadł o 15,1% w porównaniu z 2019 rokiem.

Na pogorszenie zysku brutto za 2020 rok o333,8 mln zł względem 2019 roku w największym stopniu wpłynęło:

- wzrost kosztów ryzyka (łącznie z kosztami ryzyka prawnego walutowych kredytów hipotecznych) o 70,5% r/r (+401,1 mln zł),
- wzrost kosztów działania o 10,4% r/r (+246,4 mln zł),
- wzrost podatku bankowego o 10,5% r/r (+45,9 mln zł).

Z drugiej strony, do czynników, które wpływały pozytywnie na poziom wyniku brutto względem 2019 roku były:

- wzrost wyniku z tytułu odsetek o 4,6% r/r (+186,9 mln zł),
- wzrost wyniku z tytułu prowizji o 13,6% r/r (+176,3).

W 2020 roku całkowite dochody ING Banku Śląskiego S.A. (obejmujące oprócz zysku netto również inne pozycje przychodów i kosztów uwzględnione w kapitałach własnych) wyniosły 3 255,7 mln zł w porównaniu z 2 248,4 mln zł w 2019 roku.

Przychody

Wynik z tytułu odsetek

W 2020 roku wynik netto z tytułu odsetek ING Banku Śląskiego S.A. poprawił się o 186,9 mln zł w stosunku do 2019 roku (+4,6% r/r) do 4 276,7 mln zł. Wzrost wolumenów kredytowych oraz portfela inwestycyjnego, w połączeniu z optymalizacją kosztu finansowania i wpływem rachunkowości zabezpieczeń, pozwoliły zrekompensować trzykrotną obniżkę stóp procentowych w 2020 roku.

Wynik z tytułu prowizji

W 2020 roku wynik banku z tytułu prowizji zwiększył się o 176,3 mln zł (+13,6% r/r) względem 2019 roku do poziomu 1 472,1 mln zł.

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

- prowadzenie rachunków klientów – wzrost o 65,8 mln zł (+22,2% r/r),
- marża na transakcjach wymiany walut – wzrost o 45,3 mln zł (+11,6% r/r),
- działalność maklerska – wzrost o 43,0 mln zł (+213,9% r/r).

Koszty działania

W 2020 roku koszty działania ING Banku Śląskiego S.A. wzrosły o 10,4% r/r do poziomu 2 616,2 mln zł. W ramach głównych kategorii kosztów dynamiki były następujące:

- koszty pracownicze wzrosły o 104,7 mln zł (+9,3% r/r),
- koszty marketingu i promocji wzrosły o 3,2 mln zł (+2,7% r/r),
- koszty amortyzacji wzrosły o 14,5 mln zł (+5,4% r/r),
- pozostałe koszty działania wzrosły o 124,0 mln zł (+14,4% r/r), w tym koszty BFG wzrosły o 85,4 mln zł (+42,2% r/r).

Zatrudnienie w ING Banku Śląskim było względnie stabilne (8 013 etatów na koniec 2020 roku w stosunku do 7 641 etatów na koniec 2019 roku).

Odpisy na utratę wartości i rezerwy

W 2020 roku wartość odpisów z tytułu oczekiwanych strat kredytowych (łącznie z kosztami ryzyka prawnego walutowych kredytów hipotecznych) ukształtowała się na poziomie 970,0 mln zł względem 568,9 mln zł rok wcześniej (+70,5% r/r). Wzrost kosztów ryzyka wynikał m.in. ze zmian parametrów makroekonomicznych w modelach oraz z kosztem ryzyka prawne walutowych kredytów hipotecznych (wpływ 270,3 mln zł).

Podatek od niektórych instytucji finansowych

W 2020 roku ING Bank Śląski S.A. odprowadził podatek od niektórych instytucji finansowych (tzw. podatek bankowy) w wysokości 481,6 mln zł. Wzrost o 45,9 mln zł (+10,5%) względem 2019 roku wynika z wyższej podstawy opodatkowania, co jest konsekwencją wzrostu wolumenów biznesowych.

Podatek dochodowy

W 2020 roku ING Banku Śląskiego S.A. odnotował podatek dochodowy w wysokości 545,1 mln zł. Jest on niższy o 2,3% w porównaniu z rokiem poprzednim. Efektywna stopa podatkowa w 2020 roku wyniosła 29,0%, podczas gdy rok wcześniej 25,2%. Zarówno w 2019 jak i 2020 roku – zgodnie z art. 16 ust. 1 pkt 71 Ustawy o CIT - składka na fundusz gwarancyjny banków, jak i składka na fundusz przymusowej restrukturyzacji banków, nie były kosztem uzyskania przychodów. Podatek bankowy również nie jest kosztem uzyskania przychodów (zgodnie z art. 16 ust 1 pkt 70 Ustawy o CIT). Dodatkowo, kosztem uzyskania przychodów nie są również odpisy na ryzyko prawne walutowych kredytów hipotecznych.

Sprawozdanie z sytuacji finansowej

Aktywa

Aktywa ogółem ING Banku Śląskiego S.A na koniec 2020 roku wyniosły 181,1 mld zł. Oznacza to wzrost o 17,7% względem końca 2019 roku. Głównym czynnikiem przyrostu był portfel papierów wartościowych (o 63,3% r/r). Stanowiły już one 31,4% aktywów ogółem. Portfel należności od klientów netto pozostał najważniejszym składnikiem aktywów – stanowił 64,3% sumy bilansowej na koniec 2020 roku. Portfel ten wzrósł w 2020 roku o 5,4% r/r, przy czym

wzrost ten bank zawdzięcza segmentowi detalicznemu (+6,4 mld zł, +14,3% r/r). Wynik segmentu korporacyjnego był stabilny (-0,1 mld zł, -0,1% r/r).

Portfel należności od klientów netto (z wyłączeniem euroobligacjami)

	2016	2017	2018	2019	2020	Zmiana 2020 do 2019	
mln zł						mln zł	%
wyceniane wg zamortyzowanego kosztu	74 128,0	83 794,6	98 907,4	102 524,0	105 725,5	3 201,5	3,1%
wyceniane do wartości godziwej przez inne całkowite dochody	-	-	0,0	7 852,0	10 626,8	2 774,8	35,3%
wyceniane do wartości godziwej przez rachunek zysków i strat	-	-	218,4	160,3	106,2	-54,1	-33,7%
Razem	74 128,0	83 794,6	99 125,8	110 536,3	116 458,5	5 922,2	5,4%

ING Bank Śląski udziela również finansowania swoim spółkom zależnych (segment korporacyjny) w sumie na 11,4 mld zł na koniec 2020 roku. Wszystkie transakcje odbywają się na zasadach nieodbiegających od warunków rynkowych. Całość finansowania dla spółek zależnych zostało udzielone w latach ubiegłych. W 2020 roku miały miejsce tylko odnowienia tego finansowania.

Portfel kredytów dla spółek zależnych ING Banku Śląskiego S.A.

2020 rok mln zł	ING Commercial Finance S.A.	ING Bank Hipoteczny S.A.	ING Lease (Polska) Sp. z o.o.*	Razem
Podział na zapadalność				
Do roku	3 150,2	-	262,0	3 412,3
Powyżej roku	-	1 969,6	6 061,8	8 031,4
Razem	3 150,2	1 969,6	6 323,9	11 443,7
Podział na waluty				
PLN	2 522,7	1 969,6	6 236,8	10 729,1
EUR	570,4	-	87,1	657,5
Pozostałe	57,1	-	-	57,1
Razem	3 150,2	1 969,6	6 323,9	11 443,7

*łącznie ze spółkami zależnymi

Portfel kredytów dla spółek zależnych ING Banku Śląskiego S.A.				
2019 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	3 230,8	132,8	281,4	3 644,9
Powyżej roku	-	2 353,9	5 735,1	8 089,0
Razem	3 230,8	2 486,7	6 016,5	11 733,9
Podział na waluty				
PLN	2 614,1	2 486,7	5 934,3	11 035,1
EUR	556,0	-	79,1	635,1
Pozostałe	60,6	-	3,1	12,0
Razem	3 230,8	2 486,7	6 016,5	11 733,9

*łącznie ze spółkami zależnymi

Pasywa

Dominującym źródłem finansowania działalności ING Banku Śląskiego S.A. były środki klientów. Na koniec 2020 roku zobowiązania wobec klientów wynosiły 150,7 mld zł i stanowiły 83,2% wszystkich pasywów.

Kolejnym istotnym źródłem finansowania był kapitał własny, który na koniec grudnia 2020 roku wynosił 18,4 mld zł i odpowiadał za 10,1% sumy pasywów.

W 2020 roku depozyty i inne zobowiązania wobec klientów wzrosły o 20,7 mld zł r/r, czyli o 15,9%, głównie za sprawą depozytów segmentu detalicznego (+11,6 mld zł, +14,6% r/r), a w mniejszym segmencie korporacyjnego (+8,9 mld zł, +17,8% r/r).

Pozycje pozabilansowe

Pozycje pozabilansowe ING Banku Śląskiego					
mln zł	2016	2017	2018	2019	2020
Zobowiązania warunkowe udzielone, w tym:	26 994,5	28 844,2	31 958,8	37 583,1	47 544,0
niewykorzystane linie kredytowe	21 135,2	21 598,6	24 097,0	29 314,1	38 165,3
gwarancje	3 195,5	4 439,9	4 943,8	5 257,0	5 847,1
niewykorzystane kredyty w rachunku bieżącym	1 273,7	1 336,1	1 371,2	1 425,6	1 580,5
limity na kartach kredytowych	998,3	1 079,4	1 251,7	1 390,4	1 520,8
akredytywy	391,8	390,2	295,1	196,0	430,3
Zobowiązania warunkowe otrzymane	3 579,3	4 046,6	6 374,9	8 285,7	11 727,3
Razem pozycje pozabilansowe	30 573,8	32 890,8	38 333,7	45 868,8	59 271,3

Szczegółowe informacje dotyczące pozycji pozabilansowych zostały przedstawione w Rocznym Sprawozdaniu Finansowym ING Banku Śląskiego S.A. za 2020 rok.

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

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 2020 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. 757).

Etyka, wartości i compliance

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


Kultura organizacyjna

Nasza kultura organizacyjna opiera się na jasno określonych zasadach etycznych. W ich określaniu kierowaliśmy się wymogami, które wskazuje Komisja Nadzoru Finansowego, Kodeks Etyki Bankowej, a także Globalny Kodeksem Postępowania Grupy ING. Dbamy o to, żeby pracownicy znali zasady etyczne i stosowali je w swojej pracy. Zasady etyki zawodowej naszych pracowników opierają się m.in. na „Wartościach i Zachowaniach ING”, które określa tzw. Pomarańczowy Kod. Przestrzeganie tych zasad to jeden z podstawowych obowiązków pracowników. Na Pomarańczowy Kod składają się Wartości ING (jesteśmy uczciwi, jesteśmy rozważni/kierujemy się zdrowym rozsądkiem, jesteśmy odpowiedzialni) oraz Zachowania ING (podejmujesz inicjatywę i działasz skutecznie, pomagasz innym osiągać sukcesy, jesteś zawsze o krok do przodu).


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

z naszym Pomarańczowym Kodem. Od początku działania aplikacji (czerwiec 2016 roku) przyznaliśmy w Polsce łącznie ok. 110 tys. kudosów.


Poznaj pomarańczowy kod ING




Podejmujesz inicjatywę i działasz skutecznie




Pomagasz innym osiągać sukcesy




Jesteś zawsze o krok do przodu



Jesteśmy uczciwi



Jesteśmy rozważni. Kierujemy się zdrowym rozsądkiem



Jesteśmy odpowiedzialni

Polityki dotyczące przeciwdziałania korupcji

Bank jako instytucja zaufania publicznego, traktuje kwestię zabezpieczenia przed zagrożeniem korupcją jako priorytetowe zagadnienie w relacjach z klientami, partnerami biznesowymi i urzędnikami państwowymi. Wszelkie formy przekupstw i korupcji są bezwzględnie zabronione. Wszyscy pracownicy Grupy ING zobowiązani są nie aprobować działań wskazujących na próbę dokonania przekupstwa lub korupcji. Podstawą formalną w tym zakresie

jest *Regulamin – Zasady etyki zawodowej pracowników ING Banku Śląskiego S.A.*, który określa reguły postępowania każdego pracownika związane między innymi z przeciwdziałaniem przekupstwu i konfliktom interesów, ochroną informacji oraz ze zgłaszaniem nieprawidłowości.

Kwestie przeciwdziałania korupcji realizuje szczegółowo *Polityka przeciwdziałania przekupstwu i korupcji*, do stosowania której zobowiązani są wszyscy nasi pracownicy. Przewidziane ograniczenia dotyczą przyjmowania i wręczania korzyści materialnych i niematerialnych w relacji z klientami, partnerami biznesowymi i urzędnikami państwowymi w zakresie:

- prezentów lub zaproszeń do udziału w imprezach okolicznościowych,
- gotówki lub jej ekwiwalentów,
- finansowania kosztów podróży i zakwaterowania,
- zatrudnienia w banku określonej osoby albo przyjęcia jej na staż lub praktykę,
- podjęcia przez bank działań sponsoringowych lub przekazywania darowizn na cele charytatywne,
- udziału w posiłkach biznesowych.

Zgodnie z przyjętą Polityką, Grupa ING działa w uczciwy i etyczny sposób, stosując zasadę „zero tolerancji dla nieuczciwych zachowań”.

Przyjmowanie lub wręczanie przez pracowników prezentów lub korzyści związanych z udziałem w imprezach okolicznościowych zawsze musi mieć racjonalne uzasadnienie biznesowe, a wartość tych korzyści musi być proporcjonalna do specyfiki relacji biznesowej. Zawsze musi istnieć zgodny z prawem cel przyjęcia lub wręczenia korzyści, a przyjęcie lub wręczenie korzyści nie może stwarzać konfliktu interesów, ani wywoływać wrażenia, że taki konflikt zaistniał. Bank nie zezwala na przekazywanie w jego imieniu korzyści stanowiących darowizny na cele polityczne. Decyzje kadrowe dotyczące zatrudnienia i oddelegowaniu pracownika muszą być oparte na merytorycznych, obiektywnych kryteriach, a ich celem nie może być wywieranie niedozwolonego wpływu. Polityka określa zasady, w tym górne limity kwotowe korzyści w postaci prezentów oraz udziału w imprezach okolicznościowych, jakie mogą być wręczane lub przyjmowane przez naszych pracowników.

Ponadto, w Grupie ING funkcjonuje Rejestr korzyści. W zależności od wartości korzyści, może być konieczne zgłoszenie otrzymanych lub wręczonych prezentów, udziału w imprezach okolicznościowych lub posiłku biznesowego – w relacjach z klientami, partnerami biznesowymi i z urzędnikami państwowymi.

Opisane powyżej reguły postępowania są elementem *Deklaracji antykorupcyjnej ING Banku Śląskiego*, która stanowi załącznik do umów zawieranych z dostawcami. Grupa ING, zgodnie z Deklaracją, nie akceptuje działań noszących znamiona przekupstwa bądź mogących sprawiać wrażenie próby dokonania przekupstwa, oczekuje od partnerów biznesowych przestrzegania standardów antykorupcyjnych i nie utrzymuje relacji z partnerami, którzy nie akceptują naszych standardów.

Wszyscy pracownicy są zobowiązani do zgłaszania nieprawidłowości związanych z korupcją lub konfliktem interesów. Naruszenia powyżej wskazanych regulacji oraz przepisów prawa zgłaszane mogą być imiennie lub anonimowo w trybie tzw. whistleblowing, przewidzianym w *Polityce anonimowego zgłaszania naruszeń prawa, regulacji wewnętrznych i standardów etycznych*.

Zgodność z politykami jest zapewniona również na poziomie spółek zależnych.

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

Przeciwdziałamy korupcji

GRI [205-2] [205-3]

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

Stosujemy kilka prostych zasad:

- Nie przyjmujemy i nie wręczamy prezentów lub zaproszeń do udziału w imprezach okolicznościowych, których wartość przekracza dozwolone progi kwotowe chyba, że uzyskają one akceptację dla odstępstwa w tym zakresie.
- Zgłaszamy przyjęcie, odmowę przyjęcia lub wręczenie korzyści powyżej dozwolonej wartości do elektronicznego rejestru korzyści – obecnie progiem jest 200 zł. Takie przyjęcie, odmowę przyjęcia lub wręczenie zgłaszamy w relacjach z klientami i partnerami biznesowym. W relacjach z urzędnikami zgłaszamy każdy przypadek przyjęcia, odmowy przyjęcia lub wręczenia korzyści bez względu na wartość.

Wymagamy również od naszych dostawców i partnerów biznesowych przestrzegania tych samych zasad. Zachęcamy ich do przyjęcia Deklaracji ING Banku Śląskiego S.A w sprawie standardów przeciwdziałania przekupstwu.

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

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

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

W 2020 roku nie stwierdzono przypadków podejrzanych o przekupstwo lub korupcję.

Przeciwdziałamy konfliktom interesów

GRI [102-17]

Posiadamy wewnętrzne procedury i mechanizmy kontrolne, które mają przeciwdziałać konfliktom interesów. Zaktualizowana w 2020 roku *Polityka przeciwdziałania konfliktom interesów* przewiduje rejestrację konfliktów interesów: strukturalnych i incydentalnych (z podziałem na konflikty organizacyjne i personalne).

Polityka określa wymogi:

- dotyczące konfliktów interesów w zakresie działania organizacji oraz stosowanych w banku metod zarządzania konfliktami interesów na poziomie organizacyjnym.
- metodykę zarządzania konfliktem interesów w zakresie zachowań pracowników, który może powstać pomiędzy interesem banku lub klienta a interesem prywatnym pracowników, w tym kadry zarządzającej banku.

Mechanizmy kontrolne stosowane w banku dotyczą m.in.:

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

Zgłaszamy naruszenia prawa i zasad etyki zawodowej

GRI [102-17]

Pracownicy mogą anonimowo zgłaszać podejrzenia popełnienia przestępstwa i łamanie zasad etyki zawodowej za pomocą dedykowanego formularza. Zgłoszenie mogą przekazać również imiennie - i w takim przypadku zapewniamy poufność i dyskrecję, a także ochronę przed działaniami o charakterze represyjnym. Jeśli zgłoszenie się potwierdzi, podejmowane są właściwe działania naprawcze oraz zapobiegawcze na przyszłość. Zgłoszenia przyjmuje Compliance Lead, który informuje Prezesa Zarządu i uzgadnia z nim działania.

W 2020 roku zostało przekazanych 16 zgłoszeń kwalifikujących się do rozpatrzenia w trybie Gwizdek. Po analizie i działaniach wyjaśniających w 5 przypadkach potwierdzono nieprawidłowości i zastosowano działania naprawcze. W celu przypomnienia zasad zgłaszania zachowań niezgodnych z prawem, niewłaściwych lub nieetycznych w III kwartale 2020 roku przeprowadzono komunikację do pracowników banku wskazującą odpowiednie kanały zgłaszania naruszeń zapewniające poufność i anonimowość.

Alternatywnie, pracownicy banku mogą także skorzystać z udostępnionego przez Grupę ING kanału raportowania o naruszeniach zasad etyki: linii telefonicznej, strony internetowej lub adresu mailowego, pod którym można przesyłać zgłoszenia.

Zasady i zakres stosowania ładu korporacyjnego

Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW 2016

Zbiór zasad ładu korporacyjnego, którym w 2020 roku podlegał bank zawarty jest w dokumencie „Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW 2016” wprowadzonym Uchwałą Nr 26/413/2015 Rady Nadzorczej Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie S.A. z 13 października 2015 roku. Tekst tego dokumentu jest dostępny na stronie internetowej banku pod [tym adresem](#).

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

- Zasada VI.Z.2.: Aby powiązać wynagrodzenie członków zarządu i kluczowych menedżerów z długookresowymi celami biznesowymi i finansowymi spółki, okres pomiędzy przyznaniem w ramach programu motywacyjnego opcji

lub innych instrumentów powiązanych z akcjami spółki, a możliwością ich realizacji powinien wynosić minimum 2 lata.

Komentarz banku dotyczący sposobu stosowania powyższej zasady:

Bank przyjął i stosuje *Politykę zmiennych składników wynagrodzenia dla Identified Staff ING Banku Śląskiego S.A.* („Polityka”), która reguluje okres pomiędzy przyznaniem a możliwością realizacji instrumentów finansowych w ramach wynagrodzeń zmiennych zgodnie z obowiązującymi regulacjami oraz wytycznymi w zakresie wynagrodzeń zmiennych dla instytucji finansowych w Polsce (Rozporządzenie Ministra Rozwoju i Finansów z 6 marca 2017 roku, Dyrektywa CRD III, Dyrektywa CRD IV, Wytyczne CEBS/EBA). Zgodnie z Polityką minimum 40% wynagrodzenia zmiennego kadry zarządzającej podlega odroczeniu przez okres czterech lat (a w przypadku Prezesa Zarządu Banku minimum 50%, okres odroczenia wynosi sześć lat, a premia dzielona jest na pięć równych części), przy czym wynagrodzenie to wypłacane jest w trakcie okresu odroczenia w czterech kolejnych latach w równych częściach, o ile nie wystąpiły przesłanki do obniżenia lub niewypłacenia części wynagrodzenia. W przypadku istotnej części wynagrodzenia zmiennego (minimum 50%) przyznawanej w akcjach fantomowych, dla których instrumentem bazowym są akcje banku, ma zastosowanie roczny okres przetrzymania odpowiednio dla każdej transzy. Powyższe zapisy mają na celu powiązanie poziomu wynagrodzeń kadry zarządzającej z długoterminowymi celami strategicznymi banku. Intencją banku jest stosowanie wyżej wymienionej zasady w zakresie wynikającym z przywołanych regulacji.

W 2020 roku bank, po raz pierwszy w historii, zastosował w pełnym zakresie Rekomendację IV.R.2 Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW 2016, przeprowadzając Walne Zgromadzenie przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, tj.: poprzez transmisję obrad Zgromadzenia w czasie rzeczywistym, dwustronną komunikację w czasie rzeczywistym, umożliwiającą akcjonariuszom wypowiedanie się w toku Walnego Zgromadzenia, a także wykonywanie prawa głosu osobiście lub przez pełnomocnika.

Zasady ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych

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

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

Jednocześnie, Uchwałą Nr 25 z 31 marca 2015 roku Zwyczajne Walne Zgromadzenie Banku zaakceptowało Oświadczenie Zarządu Banku z 30 grudnia 2014 roku oraz zadeklarowało gotowość stosowania ZŁK w części odnoszącej się do akcjonariuszy oraz do relacji banku jako instytucji nadzorowanej z jego akcjonariuszami, na zasadach określonych w tej uchwale. Tekst uchwały dostępny jest na stronie internetowej banku pod [tym adresem](#).

W 2020 roku, w związku z przeprowadzeniem Walnego Zgromadzenia z możliwością elektronicznego udziału, po raz pierwszy zastosowana została w pełni zasada wynikająca z § 8 ust. 4 ZŁK.

Oświadczenie Zarządu o stosowaniu zasad ładu korporacyjnego

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

Zarząd ING Banku Śląskiego S.A. oświadcza, że Bank przestrzegał w 2020 roku zasad ładu korporacyjnego określonych w „Dobrych praktykach spółek notowanych na GPW 2016” oraz „Zasadach Ładu Korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych”, w zakresie przyjętym przez Bank.

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

Kodeks etyki bankowej

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

Zasady etyki zawodowej pracowników ING Banku Śląskiego S.A.

W banku wprowadzono również Regulamin – *Zasady etyki zawodowej pracowników ING Banku Śląskiego S.A.* Jego celem jest ograniczenie ryzyka braku zgodności poprzez wskazanie pracownikom zasad, których przestrzeganie jest warunkiem koniecznym dla zapewnienia integralności działań banku, w tym dla zapewnienia zgodności z przepisami prawa, wymogami regulatora i standardami etycznymi, obowiązującymi w branży usług finansowych. Określone

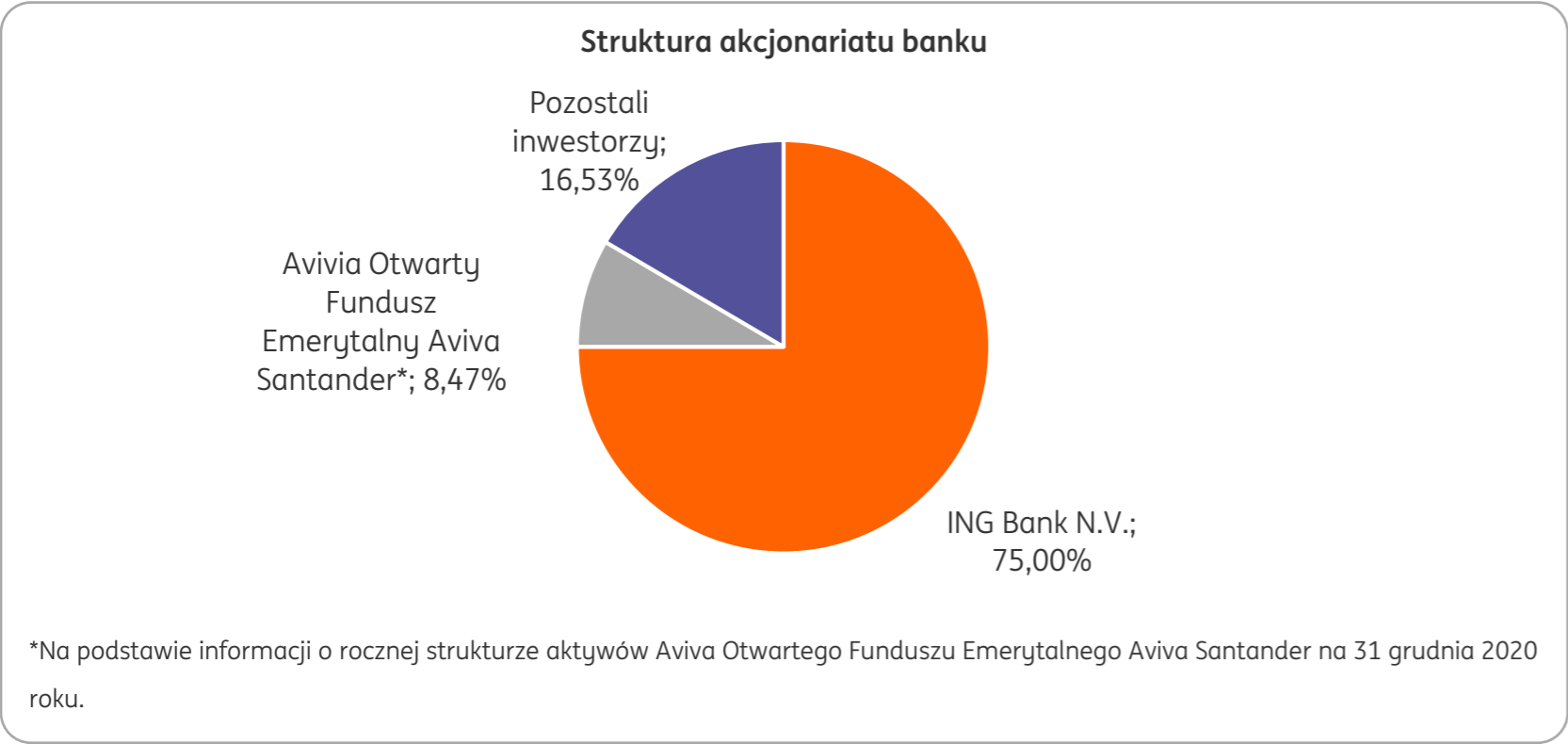
w Regulaminie zasady mają zastosowanie do wszystkich działań pracownika związanych z realizacją obowiązków służbowych. Niektóre z zasad mogą mieć również zastosowanie do prywatnej aktywności pracownika, jeżeli może ona mieć negatywny wpływ na reputację banku lub powodować konflikt interesów.

Polityka informacyjna ING Banku Śląskiego

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

Akcje i akcjonariusze ING Banku Śląskiego S.A.

Struktura akcjonariatu



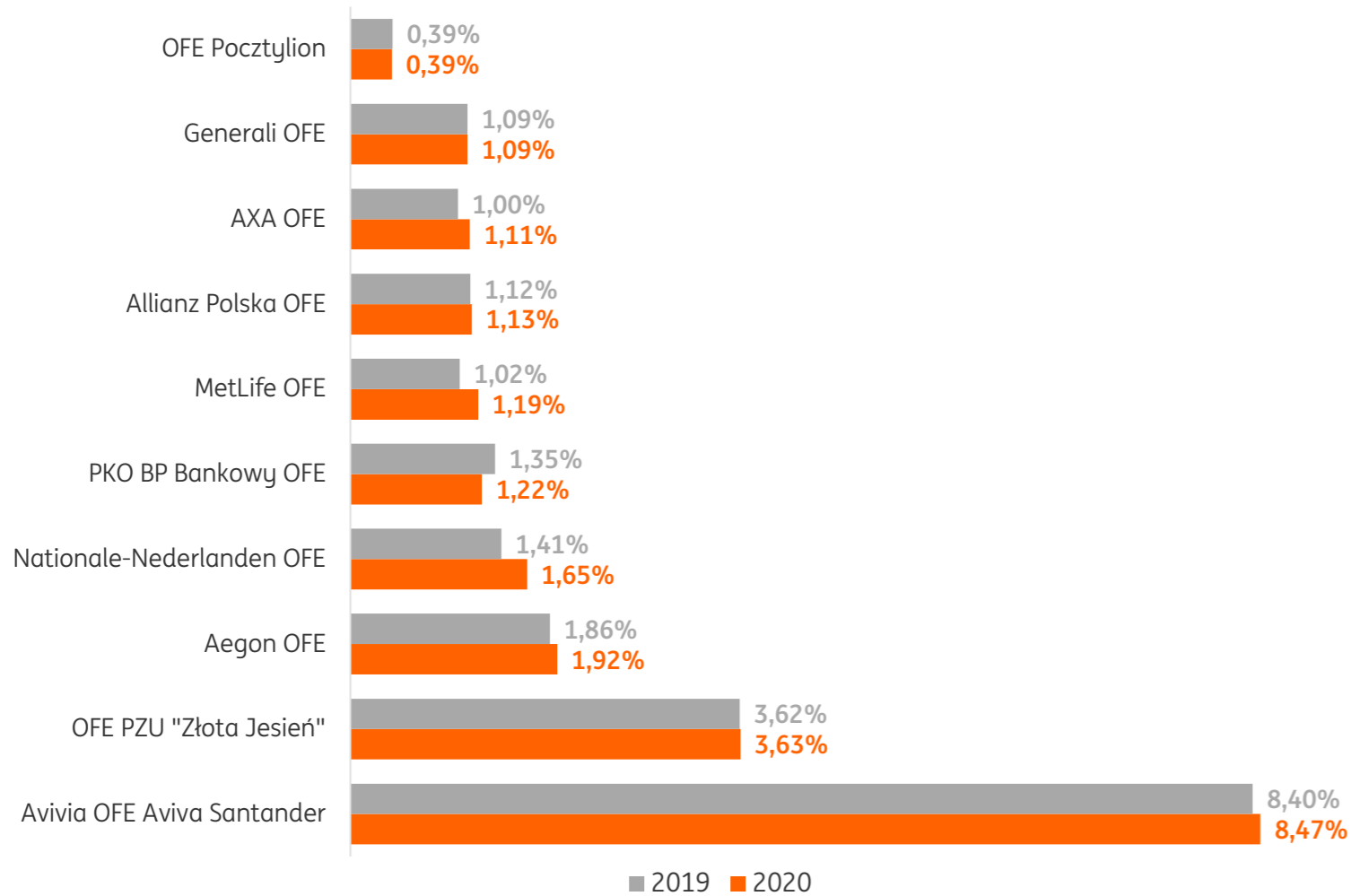
GRI [102-5]

ING Bank Śląski S.A. jest spółką zależną od ING Bank N.V., który według stanu na dzień 31 grudnia 2020 roku posiadał 75% udziału w kapitale zakładowym ING Banku Śląskiego S.A. oraz 75% udziału w ogólnej liczbie głosów na Walnym Zgromadzeniu - niezmiennie od marca 2005 roku. Pozostała część akcji banku (25,0%) znajduje się w wolnym obrocie (*free float*). Posiadają je inwestorzy instytucjonalni - w szczególności polskie fundusze emerytalne oraz krajowe i zagraniczne fundusze inwestycyjne, a także inwestorzy indywidualni. Na koniec 2020 roku największym z nich był Aviva Otwarty Fundusz Emerytalny Aviva Santander, który zgodnie z Informacją roczną o strukturze aktywów Aviva Otwartego Funduszu Emerytalnego Aviva Santander na 31 grudnia 2020 roku posiadał 8,47% udziału w kapitale zakładowym i ogólnej liczbie głosów na WZ. Na dzień sprawozdania bank nie posiada informacji aby inny akcjonariusz przekroczył próg 5% udziału w kapitale spółki. W ciągu 2020 roku wartość kapitału zakładowego ING Banku Śląskiego S.A., jak i udział głównego akcjonariusza w kapitale nie uległy zmianie.

Struktura akcjonariatu ING Banku Śląskiego S.A.				
Nazwa akcjonariusza	Liczba akcji i głosów na WZ		Udział w kapitale zakładowym i ogólnej liczbie głosów na WZ	
	31 grudnia 2019	31 grudnia 2020	31 grudnia 2019	31 grudnia 2020
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*	10 923 351	11 018 205	8,40%	8,47%
Pozostali	21 601 649	21 506 795	16,60%	16,53%
Razem	130 100 000	130 100 000	100,00%	100,00%

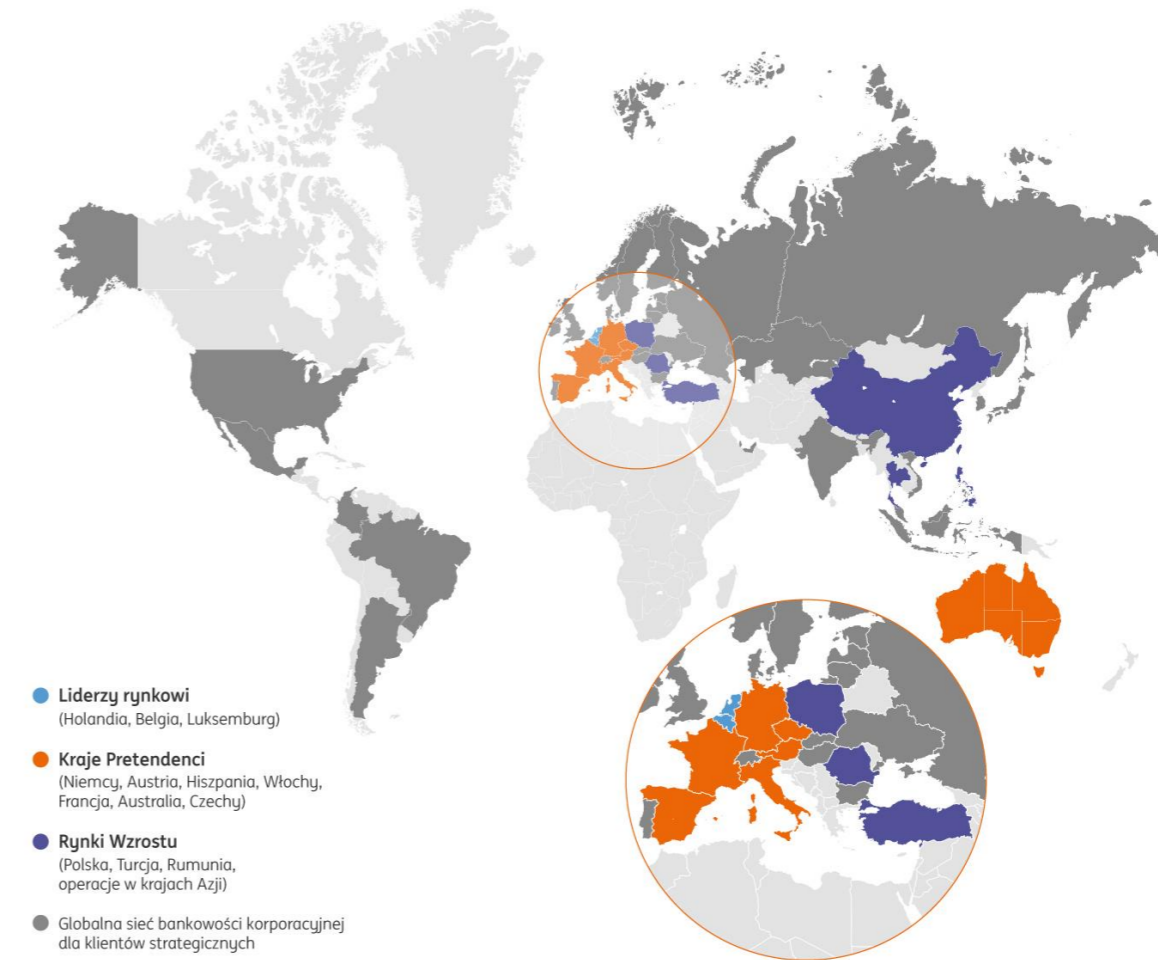
*na podstawie Informacji rocznej o strukturze aktywów Aviva Otwartego Funduszu Emerytalnego Aviva Santander na 31 grudnia 2019 roku oraz na 31 grudnia 2020 roku.

Struktura zaangażowania poszczególnych otwartych funduszy emerytalnych (w oparciu o ich raporty o strukturze aktywów na koniec ostatnich trzech lat) w akcje naszego banku kształtuje się zgodnie z poniższym wykresem. Udział wszystkich OFE w akcjonariacie naszego banku na koniec 2020 roku wyniósł 21,80% (w stosunku 21,26% i 21,25% odpowiednio na koniec 2018 i 2019 roku).



Charakterystyka akcjonariusza dominującego

ING Bank N.V. należy do Grupy ING – grupy instytucji finansowych o zasięgu globalnym, oferującej usługi bankowości detalicznej i korporacyjnej ponad 39 milionom klientów. Podmioty Grupy ING zatrudniają ponad 57 tysięcy pracowników prowadząc działalność w ponad 40 krajach w Europie, Ameryce Północnej i Południowej, na Bliskim Wschodzie oraz w Azji i Australii. Grupa ING prowadzi swoje operacje w czterech obszarach: Liderzy Rynkowi (*Market Leaders*), w skład których wchodzi operacje w Holandii, Belgii i Luksemburgu; Kraje Pretendenci (*Challengers*), w skład których wchodzi operacje w Niemczech, Austrii, Hiszpanii, Włoszech, Francji, Australii oraz Czechach; Rynki Wzrostu (*Growth Markets*), w skład których wchodzi operacje w Polsce, Rumunii, Turcji oraz w Azji; oraz globalną sieć bankowości korporacyjnej dla klientów strategicznych (*Wholesale Banking*).



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

ING Groep N.V. jest spółką publiczną notowaną na giełdzie w Amsterdamie (INGA NA, INGA.AS), Brukseli oraz w Nowym Jorku (ADR: ING US, ING.N). ING Groep N.V. ma rozproszony akcjonariat. Na koniec 2020 roku tylko jeden akcjonariusz posiadał udział w kapitale spółki powyżej 3%. Był to BlackRock Inc. (5,07%). W 2020 roku Grupa ING wygenerowała

zysk netto na poziomie 2 485 mln EUR względem 4 781 mln EUR w 2019 roku. Aktywa ogółem były na poziomie 937 mld EUR. Aktywa Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego stanowiły na koniec 2020 roku 4,3% aktywów Grupy ING. Natomiast nasz zysk netto stanowił 12,0% zysku netto Grupy ING.

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

Akcje i kapitał zakładowy

Zgodnie ze statutem, kapitał zakładowy ING Banku Śląskiego S.A. dzieli się na 130 100 000 akcji o wartości nominalnej 1 zł każda. Akcje banku są akcjami zwykłymi na okaziciela. Z akcjami banku nie są związane żadne specjalne uprawnienia kontrolne. Statut Banku nie wprowadza także jakichkolwiek ograniczeń odnośnie przenoszenia prawa własności akcji wyemitowanych przez bank, wykonywania prawa głosu, jak również nie zawiera postanowień, zgodnie z którymi prawa kapitałowe związane z papierami wartościowymi są oddzielone od posiadania papierów wartościowych.

Statut upoważnia ponadto Zarząd do podwyższenia kapitału zakładowego o kwotę nie wyższą niż 26 mln zł (czyli emisji maksymalnie 26 mln akcji) w terminie do 21 kwietnia 2023 roku (kapitał docelowy) oraz do wyłączenia prawa poboru przy emisji akcji w ramach kapitału docelowego. Decyzje Zarządu w sprawie ustalenia ceny emisyjnej akcji i wyłączenia prawa poboru wymagają zgody Rady Nadzorczej. Upoważnienie do emisji kapitału docelowego umożliwi Zarządowi podjęcie, w razie wystąpienia takiej potrzeby, szybkich działań zmierzających do kapitałowego wzmocnienia banku. Pełne uzasadnienie w tym zakresie zostało dołączone do projektu uchwały Walnego Zgromadzenia w tej sprawie (s. 13 [tego dokumentu](#)).

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.

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 2020 roku

Zarejestrowane w 2020 roku zmiany w Statucie Banku obejmują:

- zastąpienie dotychczasowego postanowienia dotyczącego wydawania instrumentu pieniądza elektronicznego, postanowieniem przewidującym możliwość wydawania pieniądza elektronicznego,
- wprowadzenie do przedmiotu działalności banku pośrednictwa w zakresie usług świadczonych przez towarzystwa funduszy inwestycyjnych, o których mowa w art. 45 ust. 2 pkt 2) ustawy z dnia 27 maja 2004 roku o funduszach inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi,
- przedłużenie upoważnienia dla Zarządu do emisji akcji w ramach kapitału docelowego na kolejne trzy lata (czyli do 21 kwietnia 2023 roku),
- zmiany dostosowawcze związane z nowelizacją *ustawy o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych*, w tym dotyczące wyrażania zgody przez Radę Nadzorczą na istotne transakcje z podmiotami powiązanymi,
- zasady organizacji banku, w tym podział na Piony Segmentów Klientowskich i Piony Wsparcia.

Walne Zgromadzenie

Zasady zwoływania i uprawnienia Walnego Zgromadzenia

Walne Zgromadzenie jest zwoływane przez ogłoszenie na stronie internetowej banku oraz w sposób określony dla przekazywania informacji bieżących przez spółki publiczne. Walne Zgromadzenie działa według zasad określonych w przepisach Kodeksu Spółek Handlowych oraz w Statucie Banku jako Zgromadzenie Zwyczajne lub Nadzwyczajne. Walne Zgromadzenia zwoływane są w terminie umożliwiającym wzięcie udziału wszystkim uprawnionym i zainteresowanym akcjonariuszom.

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

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

Uprawnienia akcjonariuszy

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

- żądać zwołania Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia,
- żądać umieszczenia określonych spraw w porządku obrad najbliższego Walnego Zgromadzenia,
- zgłaszać przed terminem Walnego Zgromadzenia projekty uchwał dotyczące spraw wprowadzonych do porządku obrad.

Każdy z akcjonariuszy może podczas Walnego Zgromadzenia zgłaszać projekty uchwał dotyczące spraw wprowadzonych do porządku obrad.

Sposób działania Walnego Zgromadzenia

W przypadku zwołania nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia Zarząd przedstawia uzasadnienie zwołania i umieszczenia określonych spraw w porządku bądź zwraca się o przedstawienie takiego uzasadnienia w przypadku, gdy żądanie zwołania pochodzi od innego uprawnionego podmiotu.

Projekty uchwał są przedkładane Walnemu Zgromadzeniu przez Zarząd po zaopiniowaniu przez Radę Nadzorczą Banku.

Z zastrzeżeniem przypadków określonych w Kodeksie Spółek Handlowych, Walne Zgromadzenie jest ważne bez względu na liczbę reprezentowanych na nim akcji. Każda akcja daje prawo do jednego głosu. Uchwały Walnego Zgromadzenia zasadniczo zapadają bezwzględną większością głosów, z wyjątkiem spraw określonych przez przepisy Kodeksu Spółek Handlowych i postanowienia Statutu. Oprócz Kodeksu Spółek Handlowych kwestie związane ze zwoływaniem i funkcjonowaniem Walnego Zgromadzenia są określone w Statucie Banku, Regulaminie Walnego Zgromadzenia oraz ogłoszeniu o zwołaniu Walnego Zgromadzenia.

Walne Zgromadzenia odbywają się w siedzibie Spółki, która mieści się w Katowicach. Obrady Walnego Zgromadzenia są transmitowane w Internecie. Spółka może zorganizować Walne Zgromadzenia w sposób umożliwiający akcjonariuszom udział przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, obejmującej w szczególności dwustronną komunikację w czasie rzeczywistym, umożliwiającą akcjonariuszom wypowiedanie się w toku Walnego Zgromadzenia, a także wykonywanie prawa głosu osobiście lub przez pełnomocnika. W obradach Zgromadzenia – jako obserwatorzy – mogą uczestniczyć zainteresowani przedstawiciele mediów.

Zasady uczestnictwa akcjonariuszy w Walnym Zgromadzeniu oraz tryb postępowania podczas Walnego Zgromadzenia, a także sposób komunikacji akcjonariuszy z bankiem określa Regulamin Walnego Zgromadzenia. Prawo uczestniczenia w Walnym Zgromadzeniu Banku mają wyłącznie osoby będące akcjonariuszami banku na szesnaście dni przed datą Walnego Zgromadzenia (dzień rejestracji uczestnictwa w Walnym Zgromadzeniu). Akcjonariusze mogą uczestniczyć w Walnym Zgromadzeniu oraz wykonywać prawo głosu osobiście lub przez pełnomocników.

Akcjonariusz ma prawo m. in. do:

- głosowania, zgłaszania wniosków i sprzeciwów,
- zgłoszenia kandydatury na stanowisko Przewodniczącego Walnego Zgromadzenia,

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

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

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

Zarząd może udzielić informacji na piśmie poza walnym zgromadzeniem, jeżeli przemawiają za tym ważne powody. Akcjonariuszom przysługuje również prawo do zaskarżania uchwał Walnego Zgromadzenia. Uprawnienie to może wykonywać akcjonariusz, który:

- głosował przeciwko uchwale, a po jej powzięciu zażądał zaprotokołowania sprzeciwu,
- został bezzasadnie niedopuszczony do udziału w Walnym Zgromadzeniu,
- nie był obecny na Walnym Zgromadzeniu, w przypadku wadliwego zwołania Walnego Zgromadzenia lub też powzięcia uchwały w sprawie nieobjętej porządkiem obrad.

Prawo do zaskarżania uchwał Walnego Zgromadzenia obejmuje możliwość:

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

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

Zmiany Regulaminu – zgodnie z przyjętymi przez bank Dobrymi Praktykami Spółek Notowanych na GPW 2016 - wchodzi w życie począwszy od następnego Walnego Zgromadzenia.

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

Rada Nadzorcza

GRI [102-18]

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

W skład Rady Nadzorczej wchodzi niezależni członkowie, stosownie do przyjętych przez bank zasad ładu korporacyjnego i wymogów wynikających z przepisów prawa. Zgodnie ze Statutem, przynajmniej dwóch członków Rady powinno być wolnych od jakichkolwiek powiązań z bankiem, jego akcjonariuszami lub pracownikami, jeżeli te powiązania mogłyby istotnie wpłynąć na zdolność takiego członka do podejmowania bezstronnych decyzji (Członkowie niezależni). Minimalna liczba Członków niezależnych Rady oraz szczegółowe kryteria niezależności wynikają z przepisów prawa i przyjętych przez bank *Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na Giełdzie Papierów Wartościowych* i są szczegółowo określone w *Regulaminie Rady Nadzorczej*.

W 2020 roku nastąpiły następujące zmiany w składzie Rady Nadzorczej:

- 27 lutego 2020 roku Pan Ad Kas złożył rezygnację z funkcji członka Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A. z dniem odbycia Walnego Zgromadzenia zatwierdzającego sprawozdanie finansowe za rok 2019, w związku z powołaniem na stanowisko pełniącego obowiązki Wiceprezesa Zarządu odpowiedzialnego za Pion Ryzyka dla ING France. Rezygnacja Pana Ada Kasa skutkowałą także zmianą w składzie Komitetu Ryzyka, którego był członkiem.
- 3 marca 2020 roku Pan Norman Tambach złożył rezygnację z funkcji członka Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A. z dniem odbycia Walnego Zgromadzenia zatwierdzającego sprawozdanie finansowe za rok 2019. Pan Norman

Tambach nie podał przyczyn swojej rezygnacji. Rezygnacja Pana Normana Tambacha skutkowałą także zmianą w składzie Komitetu Audytu, którego był członkiem.

- 2 kwietnia 2020 roku Walne Zgromadzenie powołało Panią Susan Poot i Pana Remco Nielanda w skład Rady Nadzorczej od 1 maja 2020 roku. Nowo powołani członkowie są powiązani z Grupą ING.

Skład Rady Nadzorczej na 31 grudnia 2020 roku

	Funkcja w Radzie Nadzorczej	Komitet Audytu	Komitet Wynagrodzeń i Nominacji	Komitet Ryzyka
p. Antoni F. Reczek	Przewodniczący, Członek Niezależny	●		●
p. Małgorzata Kołakowska	Wiceprzewodnicząca	●	●	
p. Aleksander Galos	Sekretarz, Członek Niezależny	●	●	●
p. Aleksander Kutela	Członek Niezależny	●	●	●
p. Remco Nieland	Członek	●		
p. Susan Poot	Członek			●
p. Michał Szczurek	Członek			●

● - Przewodniczący ● - Członek

Profile kompetencyjne członków Rady Nadzorczej

W skład Rady Nadzorczej Banku powoływane są osoby z wysokimi kwalifikacjami. Wszyscy członkowie wykazują się odpowiednim doświadczeniem i wiedzą umożliwiającymi im sprawowanie nadzoru nad bankiem. Pięciu z siedmiu członków Rady ma obywatelstwo polskie i posługuje się płynnie językiem polskim. Nowi członkowie Rady, powołani w 2020 roku, zostali wprowadzeni w obowiązki zgodnie z zapisami przyjętej przez Radę Nadzorcą Polityki wprowadzania w obowiązki i szkolenia Członków Rady Nadzorczej i Zarządu oraz osób pełniących kluczowe funkcje w ING Banku Śląskim S.A.

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

Pan Antoni F. Reczek

Przewodniczący Rady Nadzorczej, Przewodniczący Komitetu Audytu, Członek Komitetu Ryzyka

Ma tytuł magistra ekonomii uzyskany po ukończeniu studiów na Uniwersytecie Strathclyde, w Glasgow, w Szkocji. Od 1983 roku posiada uprawnienia biegłego rewidenta Instytutu Biegłych Rewidentów Szkocji. Od 1993 roku posiada uprawnienia biegłego rewidenta RP, co stanowi potwierdzenie posiadania wiedzy i umiejętności w zakresie badania sprawozdań finansowych, zgodnie z art. 129.1 Ustawy z dnia 11 maja 2017 roku o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym. Przez prawie dwadzieścia lat życia zawodowego był związany z PricewaterhouseCoopers Sp. z o.o. W latach 2008-2011 był Członkiem Krajowej Rady Biegłych Rewidentów. Od 2014 roku zasiada w Radzie Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A. w funkcji Przewodniczącego Rady.

Pani Małgorzata Kołakowska

Wiceprzewodnicząca Rady Nadzorczej, Członek Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji, Członek Komitetu Audytu

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

Pan Aleksander Galos

Sekretarz Rady Nadzorczej, Przewodniczący Komitetu Ryzyka, Członek Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji, Członek Komitetu Audytu

Jest magistrem prawa. W 1984 roku kończył studia prawnicze na Wydziale Prawa i Administracji Uniwersytetu Jagiellońskiego w Krakowie. Od 1994 roku posiada uprawnienia radcy prawnego. W 2009 roku ukończył z dyplomem poddyplomowe studia menadżerskie w Szkole Głównej Handlowej w Warszawie. W latach 2009-2010 studiował na poddyplomowych studiach z rachunkowości w Szkole Głównej Handlowej (studia ukończył bez dyplomu). Zasiadał między innymi w Radzie Nadzorczej Banku PKO BP S.A. i Banku Zachodniego WBK S.A. Od 2014 roku zasiada w Radzie Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A. w funkcji Sekretarza Rady. Obecnie związany z kancelarią Kocharński Zięba i Partnerzy Sp. k.

Pan Aleksander Kutela

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

Ma tytuł magistra ekonomii uzyskany po ukończeniu studiów na kierunku Międzynarodowe stosunki gospodarcze i polityczne na Akademii Ekonomicznej w Krakowie. W 2005 roku ukończył program The General Management Program w Harvard Business School. W latach 2002-2015 był prezesem Zarządu HBO Polska, a w latach 2015-2018 Prezesem Zarządu Grupy Onet.pl S.A. Obecnie związany z Ringier Axel Springer Polska.

Pan Remco Nieland

Członek Rady Nadzorczej, Członek Komitetu Audytu

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

Pani Susan Poot

Członek Rady Nadzorczej, Członek Komitetu Ryzyka

Ukończyła studia na kierunku Ekonomia na Uniwersytecie w Amsterdamie. W 2007 roku ukończyła Program zarządzania bankiem (Executive Banking) w Insead, Fontainebleau. Od początku swojej kariery zawodowej jest związana z Grupą ING. Pełniła między innymi funkcję Dyrektora globalnego ds. kredytów instytucji finansowych i Dyrektora globalnego ds. restrukturyzacji kredytów. Obecnie jest Wiceprezesem ds. Ryzyka Grupy ING na kraje należące do Rynków pretendentów i Rynków wzrostu (Challengers & Growth Markets).

Pan Michał Szczurek

Członek Rady Nadzorczej, Członek Komitetu Ryzyka

Ma tytuł magistra nauk ekonomicznych, uzyskany po ukończeniu wspólnego programu Uniwersytetu Warszawskiego i Columbia University. Odbył także studia magisterskie na Wydziale Prawa i Administracji Uniwersytetu Warszawskiego oraz na kierunku Informatyka, Wydział Elektroniki Uniwersytetu Warszawskiego. Od początku swojej kariery zawodowej jest związany z Grupą ING. Pełnił między innymi funkcję Wiceprezesa Zarządu sprawującego

nadzór nad finansami i polityką inwestycyjną funduszu emerytalnego Nationale-Nederlanden Polska PTE S.A. oraz Wiceprezesa Zarządu ING Banku Śląskiego nadzorującego Pion Bankowości Detalicznej i Prezesa Zarządu ING Bank, Rumunia. Obecnie pełni funkcję Zarządzającego rynkiem Challengers & Growth Markets (C&G), ING Azja.

Informacje przedstawione powyżej zostały podsumowane w poniższej tabeli.

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 potwierdzone uprawnieniami biegłego		Posiada wiedzę i umiejętności z zakresu bankowości
		Spełnia kryterium	Sposób nabycia	
p. Antoni F. Reczek	tak	tak	uprawnienia Biegłego Rewidenta w Szkocji i w Polsce	tak
p. Małgorzata Kołakowska	nie	nie		tak
p. Aleksander Galos	tak	nie		tak
p. Aleksander Kutela	tak	nie		tak
p. Remco Nieland	nie	tak	uprawienia Biegłego Kontrolera w Holandii	tak
p. Susan Poot	nie	nie		tak
p. Michał Szczurek	nie	nie		tak

Zgodnie z obowiązującą w Banku *Polityką oceny adekwatności członków Rady Nadzorczej, członków Zarządu oraz osób pełniących kluczowe funkcje w ING Banku Śląskim S.A.* została przeprowadzona Ocena adekwatności członków Rady oraz kandydatów na członków Rady. Przedmiotowa Ocena została przeprowadzona przez niezależny podmiot zewnętrzny, tj. firmę EY Doradztwo Podatkowe Krupa Sp.k. W ocenie tej potwierdzono, że wszystkie osoby posiadają wiedzę, umiejętności i doświadczenie odpowiednie do pełnienia funkcji Członka Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A., dają rękojmię należytego wykonywania obowiązków związanych z pełnieniem tej funkcji oraz wypełniając 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.

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:

- za zatwierdzanie uchwalonych przez Zarząd: strategii ING Banku Śląskiego S.A. i rocznego planu finansowego,
- zatwierdzanie określonego przez Zarząd akceptowalnego ogólnego poziomu ryzyka, w tym ryzyka operacyjnego i compliance
- sprawowanie nadzoru nad wprowadzeniem i zapewnieniem funkcjonowania adekwatnego i skutecznego systemu zarządzania ryzykiem i systemu kontroli wewnętrznej w banku,

- sprawowanie nadzoru nad zgodnością regulacji banku w zakresie podejmowania ryzyka 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 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 Centrę 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 2020 roku

W 2020 roku Członkowie Rady Nadzorczej Banku poświęcali niezbędną ilość czasu na wykonywanie swoich obowiązków. W okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2020 roku Rada Nadzorcza odbyła dziewięć posiedzeń stacjonarnych w następujących terminach: 30 stycznia, 6 marca, 2 kwietnia, 15 maja, 5 czerwca, 30 czerwca, 25 września, 20 listopada i 18 grudnia. Ze względu na wybuch pandemii koronawirusa w I kwartale 2020 roku, począwszy

od kwietnia posiedzenia odbywały się w trybie wideokonferencji/online. Ogółem Rada Nadzorcza podjęła 121 uchwał, z czego 24 podjęto w trybie obiegowym. Wszystkie posiedzenia odbywały się w składzie i trybie umożliwiającym podejmowanie wiążących uchwał, przy bardzo wysokiej frekwencji.

Frekwencja w 2020 roku*						
Antoni F. Reczek	Małgorzata Kołakowska	Aleksander Galos	Aleksander Kutela	Remco Nieland	Susan Poot	Michał Szczurek
9/9	6/9	9/9	7/9	6/6**	6/6**	8/9

*Obecność na posiedzeniach / liczba posiedzeń w trakcie sprawowania mandatu.

**Nowo powołani członkowie Rady Nadzorczej uczestniczyli we wszystkich sześciu posiedzeniach Rady Nadzorczej, które miały miejsce od czasu ich powołania w skład Rady Nadzorczej z dniem 1 maja 2020 roku.

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

W trakcie posiedzeń Rada Nadzorcza rozpatrywała sprawy wynikające z przepisów prawa i rekomendacji nadzorczych, jak również sprawy związane z bieżącą działalnością Spółki. Rada Nadzorcza otrzymywała od Zarządu Banku obszerne informacje o aktualnej sytuacji ekonomiczno-finansowej banku, jego funkcjonowania, planach działania oraz wszelkich istotnych wydarzeniach mogących mieć wpływ na jego funkcjonowanie. W porządku obrad posiedzeń uwzględniano również bieżącą informację na temat wpływu pandemii koronawirusa na działalność banku. W toku realizowanych prac w I kwartale 2020 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 2020 roku Rada Nadzorcza rozpatrzyła i pozytywnie zaopiniowała przedstawione Walnemu Zgromadzeniu projekty uchwał Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia zwołanego na 2 kwietnia 2020 roku.

Ponadto, w związku z upływem kadencji Zarządu Banku, 2 kwietnia 2020 roku Rada Nadzorcza powołała Zarząd Banku na kolejną kadencję.

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

Komitet Wynagrodzeń i Nominacji

Komitet Wynagrodzeń i Nominacji wspiera Radę w zakresie monitorowania i nadzorowania obszaru kadrowego i płacowego banku, a w szczególności wyboru Członków Zarządu, polityki różnorodności, oceny adekwatności Członków Zarządu, planów sukcesji, procesów rotacji pracowników, badania satysfakcji pracowników banku oraz polityki wynagradzania i premiowania, w tym polityki zmiennych składników wynagrodzeń.

Działalność Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji szczegółowo opisuje uchwalany przez Radę Nadzorczą *Regulamin Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A.*

W skład Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji wchodzi przynajmniej 3 członków Rady Nadzorczej. Większość Członków Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji, w tym Przewodniczący, powinna spełniać kryteria Członków Niezależnych Rady. Aktualnie w skład Komitetu wchodzi trzech członków, w tym dwóch niezależnych członków Rady Nadzorczej.

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

W 2020 roku nie zaszły żadne zmiany w składzie Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji. W okresie od 1 stycznia 2020 roku do 31 grudnia 2020 roku Komitet Wynagrodzeń i Nominacji pracował w następującym składzie:

- Aleksander Kutela - Przewodniczący (członek niezależny),
- Małgorzata Kołakowska - Członek,
- Aleksander Galos - Członek (członek niezależny).

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

Kompetencje, uprawnienia i zadania Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji

Do kompetencji Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji należy m.in.

- wybór i ocena adekwatności Członków Zarządu, w tym analiza kandydatur na członków Zarządu oraz przedstawianie Radzie Nadzorczej rekomendacji w tym zakresie i określanie zakresu obowiązków dla kandydata do Zarządu Banku,
- przedstawianie propozycji dotyczących treści umów o wykonywanie funkcji członka Zarządu, z uwzględnieniem wysokości wynagrodzenia, w tym wynagrodzenia zmiennego,
- nadzorowanie polityki w zakresie doboru i powoływania osób zajmujących stanowiska kierownicze w banku,
- monitorowanie planów sukcesji, procesów rotacji pracowników oraz badania satysfakcji pracowników banku,

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

- przedstawianie Radzie Nadzorczej rekomendacji w sprawie wyników przeglądu, dokonanego przez kierujących jednostkami Departamentu Audytu Wewnętrznego i Centre of Expertise - Compliance we współpracy z HR dotyczącego poziomu i struktury zatrudnienia oraz wynagrodzeń
- przedstawianie Radzie Nadzorczej rekomendacji w sprawie informacji o realizacji polityki płacowej w stosunku do osoby kierującej oraz pracowników Departamentu Audytu Wewnętrznego, a także osoby kierującej oraz pracowników Centre of Expertise - Compliance z uwzględnieniem ewentualnych zmian oraz budżetu wynagrodzeń.

Frekwencja i tematyka posiedzeń Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji w 2020 roku

W okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2020 roku Komitet Wynagrodzeń i Nominacji odbył dziesięć posiedzeń. Posiedzenia Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji odbywały się w następujących terminach: 30 stycznia, 6 marca, 27 marca, 2 kwietnia, 15 maja, 5 czerwca, 25 września, 13 listopada, 20 listopada i 18 grudnia. Ogółem Komitet wydał 41 rekomendacji (w tym 2 w trybie obiegowym) oraz 4 opinie dla Rady Nadzorczej, w tym 1 w trybie obiegowym. Ponadto Komitet wydał 1 ocenę i 2 decyzje.

Frekwencja w 2020 roku*		
Aleksander Kutela	Aleksander Galos	Małgorzata Kołakowska
9/10	10/10	9/10

*Obecność na posiedzeniach / liczba posiedzeń w trakcie sprawowania mandatu.

W 2020 roku prace Komitetu były skoncentrowane przede wszystkim w następujących obszarach:

- aktywny nadzór nad procesem oceny adekwatności członków Rady Nadzorczej, Zarządu oraz osób pełniących kluczowe funkcje w banku,
- monitorowanie adekwatności i skuteczności polityki banku w obszarze zatrudnienia,
- nadzór nad procesem rekrutacyjnym na Członka Zarządu Banku w związku ze zmianami w Zarządzie Banku,
- wydawanie opinii dotyczących procesu rekrutacyjnego na Członka Zarządu Banku,
- określenie wartości docelowej reprezentacji niedostatecznie reprezentowanej płci w Zarządzie Banku zgodnie z Polityką różnorodności w odniesieniu do Członków Zarządu i Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A.,
- 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 2020 rok,

- ocena poziomu realizacji celów za rok 2019 przez członków Zarządu Banku i ustalenie zadań premiowych na rok 2020,
- 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.

W związku z upływem kadencji Zarządu Banku, Komitet dokonał oceny adekwatności poszczególnych członków Zarządu Banku oraz oceny zbiorowej adekwatności członków Zarządu Banku w oparciu o wyniki oceny adekwatności przeprowadzonej przez podmiot zewnętrzny. W konsekwencji, 2 kwietnia 2020 roku Komitet postanowił zarekomendować Radzie Nadzorczej powołanie Zarządu na nową kadencję.

Ponadto, w związku ze zmianami w składzie Zarządu w ciągu roku, Komitet przeprowadzał także oceny adekwatności kandydatów na nowych członków Zarządu Banku w oparciu o wyniki oceny adekwatności przeprowadzonej przez podmiot zewnętrzny. W konsekwencji Komitet postanowił zarekomendować Radzie Nadzorczej powołanie nowego członka Zarządu – Wiceprezesa Zarządu Banku odpowiedzialnego za Pion Wholesale Banking oraz nowego członka Zarządu – Wiceprezesa Zarządu Banku odpowiedzialnego za Pion Klientów Biznesowych. W odpowiedzi na zaistniałą potrzebę, Komitet dokonywał także oceny zbiorowej Zarządu w składzie uwzględniającym nowo powołanych członków Zarządu.

Stosownie do obowiązujących regulacji oraz w związku ze zmianami w Radzie Nadzorczej, Komitet dokonał także oceny adekwatności obecnych członków Rady Nadzorczej oraz kandydatów na nowych członków Rady Nadzorczej w oparciu o wyniki oceny adekwatności przeprowadzonej przez podmiot zewnętrzny. W konsekwencji, Komitet postanowił zarekomendować Walnemu Zgromadzeniu powołanie dwóch nowych członków Rady: Pani Susan Poot i Pana Remco Nielanda od 1 maja 2020 roku.

Komitet Ryzyka

Komitet Ryzyka wspiera Radę w zakresie monitorowania i nadzoru nad procesem zarządzania ryzykiem, w tym ryzykiem operacyjnym, ryzykiem kredytowym i ryzykiem rynkowym, a także procesem szacowania kapitału wewnętrznego, zarządzania i planowania kapitałowego oraz ryzyka modeli i obszaru adekwatności kapitałowej.

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

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

Komitet Ryzyka odbywa posiedzenia co najmniej raz na kwartał.

W 2020 roku miały miejsce następujące zmiany w składzie Komitetu Ryzyka:

- 27 lutego 2020 roku Pan Ad Kas złożył rezygnację z funkcji członka Rady Nadzorczej, a zarazem członka Komitetu Ryzyka, ze skutkiem na dzień odbycia Walnego Zgromadzenia zatwierdzającego sprawozdanie finansowe za rok 2019, w związku z powołaniem na stanowisko pełniącego obowiązki Wiceprezesa Zarządu odpowiedzialnego za Pion Ryzyka dla ING France.
- 2 kwietnia 2020 roku Rada Nadzorcza powołała w skład Komitetu Panią Susan Poot powiązaną z Grupą ING od 1 maja 2020 roku.

Tym samym, 31 grudnia 2020 roku roku skład Komitetu Ryzyka przedstawiał się następująco:

- Aleksander Galos - Przewodniczący (członek niezależny),
- Aleksander Kutela - Członek (członek niezależny),
- Susan Poot - Członek,
- Antoni F. Reczek - Członek (członek niezależny),
- Michał Szczurek – Członek.

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

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

Kompetencje, uprawnienia i zadania Komitetu Ryzyka

Do kompetencji Komitetu Ryzyka należy m.in.

- opiniowanie całościowej bieżącej i przyszłej gotowości banku do podejmowania ryzyka,
- opiniowanie opracowanej przez Zarząd Banku strategii zarządzania ryzykiem w działalności banku oraz przedkładanych przez Zarząd informacji dotyczących realizacji tej strategii,
- wspieranie Rady Nadzorczej w nadzorowaniu wdrażania strategii zarządzania ryzykiem w działalności banku przez kadrę kierowniczą wyższego szczebla, szacowania kapitału wewnętrznego i dokonywania przeglądów strategii i procedur szacowania kapitału wewnętrznego i stałego utrzymywania kapitału wewnętrznego,
- weryfikacja, czy ceny pasywów i aktywów oferowanych klientom w pełni uwzględniają model biznesowy banku i jego strategię w zakresie ryzyka,
- opiniowanie powoływania przez Radę Nadzorczą ekspertów zewnętrznych,
- przedstawianie Radzie Nadzorczej rekomendacji w zakresie zmian na stanowisku: Dyrektora Banku - Transakcyjne Ryzyko Kredytowe, Dyrektora Banku – Polityka, Modelowanie i Systemy Ryzyka Kredytowego, Dyrektora Departamentu Zarządzania Ryzykiem Rynkowym oraz Dyrektora Departamentu Zarządzania Ryzykiem Operacyjnym,
- 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 2020 roku

W okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2020 roku Komitet Ryzyka odbył cztery posiedzenia. Posiedzenia Komitetu odbywały się w następujących terminach: 6 marca, 5 czerwca, 25 września i 20 listopada.

Ogółem Komitet wydał 23 rekomendacje (w tym 14 w trybie obiegowym). Wszystkie posiedzenia odbywały się w składzie i trybie umożliwiającym wydawanie wiążących rekomendacji, przy bardzo wysokiej frekwencji.

Udział członków Komitetu Ryzyka w posiedzeniach Komitetu w 2020 roku ilustruje poniższa tabela.

Frekwencja w 2020 roku*				
Aleksander Galos	Aleksander Kutela	Antoni F. Reczek	Susan Poot	Michał Szczurek
4/4	3/4	4/4	3/3**	4/4

*Obecność na posiedzeniach / liczba posiedzeń w trakcie sprawowania mandatu.

**Nowo powołany członek Komitetu Ryzyka uczestniczył we wszystkich czterech posiedzeniach Komitetu, które miały miejsce od czasu powołania w skład Komitetu z dniem 1 maja 2020 roku.

W ramach procesu monitorowania poziomu ryzyka w banku, stałym punktem porządku obrad Komitetu Ryzyka w 2020 roku był raport ryzyka, którego części składowe stanowią raporty z obszaru ryzyka kredytowego, rynkowego, operacyjnego (niefinansowego) i modeli. Istotny element omawianego raportu stanowiły informacje na temat ryzyka pandemii koronawirusa i instrumentów wakacji kredytowych.

W 2020 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 2020-2022,
- 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 2019 rok,
- analiza Raportu z przeglądu wewnętrznego procesu oceny adekwatności płynności (ILAAP) w ING Banku Śląskiego S.A. za 2019 rok.

Komitet Audytu

Komitet Audytu wspiera Radę w zakresie monitorowania i nadzoru nad procesem sprawozdawczości finansowej, audytem wewnętrznym i zewnętrznym oraz systemem zarządzania w banku i jednostkach od niego zależnych, a w szczególności adekwatności i skuteczności systemu kontroli wewnętrznej i systemu zarządzania ryzykiem, relacji pomiędzy bankiem i podmiotem wykonującym badanie sprawozdań finansowych banku.

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

Zgodnie z Regulaminem, w skład Komitetu Audytu wchodzi przynajmniej 3 członków Rady Nadzorczej. Większość członków Komitetu Audytu, w tym jego przewodniczący powinna spełniać kryteria niezależności, a co najmniej jeden z Członków Niezależnych w Komitecie Audytu powinien dodatkowo posiadać kwalifikacje w dziedzinie rachunkowości

lub rewizji finansowej. Aktualnie w skład Komitetu Audytu wchodzi trzech niezależnych członków Rady Nadzorczej, co spełnia wymogi określone w ustawie z dnia 11 maja 2017 roku o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym.

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

W 2020 roku miały miejsce następujące zmiany w składzie Komitetu Audytu:

- 3 marca 2020 roku Pan Norman Tambach złożył rezygnację z funkcji członka Rady Nadzorczej, a zarazem członka Komitetu Audytu, ze skutkiem na dzień odbycia Walnego Zgromadzenia zatwierdzającego sprawozdanie finansowe za rok 2019. Pan Norman Tambach nie podał przyczyn swojej rezygnacji.
- 2 kwietnia 2020 roku Rada Nadzorcza powołała w skład Komitetu Pana Remco Nielanda powiązanego z Grupą ING od 1 maja 2020 roku.

Tym samym, na 31 grudnia 2020 roku skład Komitetu Audytu przedstawiał się następująco:

- Antoni F. Reczek - Przewodniczący (członek niezależny),
- Małgorzata Kołakowska - Członek,
- Aleksander Galos - Członek (członek niezależny),
- Aleksander Kutela - Członek (członek niezależny),
- Remco Nieland – Członek.

Pan Antoni F. Reczek posiada wiedzę i umiejętności w zakresie rachunkowości i badania sprawozdań finansowych. Uzyskał uprawnienia Biegłego Rewidenta RP w 1993 roku. Również Pan Remco Nieland, który po ukończeniu studiów podyplomowych na Vrije Universiteit w Amsterdamie od 1992 roku posiada uprawnienia biegłego kontrolera, posiada wiedzę i umiejętności w tym zakresie. Wszyscy Członkowie Komitetu Audytu posiadają wiedzę i umiejętności z obszaru finansów.

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

Kompetencje, uprawnienia i zadania Komitetu Audytu

Do kompetencji Komitetu Audytu należy m.in.

- monitorowanie procesu sprawozdawczości finansowej,

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

Do zadań Komitetu Audytu należy również:

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

Frekwencja i tematyka posiedzeń Komitetu Audytu w 2020 roku

Zgodnie z zatwierdzonym planem pracy, w okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2020 roku Komitet Audytu odbył sześć posiedzeń w następujących terminach: 30 stycznia, 5 lutego, 6 marca, 5 czerwca, 25 września i 20 listopada.

Zgodnie z wymogami Regulaminu Komitetu Audytu 20 listopada 2020 roku Komitet odbył zamknięte spotkanie z przedstawicielami audytora wewnętrznego i audytora zewnętrznego.

Ogółem Komitet Audytu wydał 23 rekomendacje dla Rady Nadzorczej (w tym 1 w trybie obiegowym) oraz 1 opinię w trybie obiegowym i 2 decyzje. Wszystkie posiedzenia odbywały się w składzie i trybie umożliwiającym wydawanie

wiążących rekomendacji, przy bardzo wysokiej frekwencji. Udział członków Komitetu Audytu w posiedzeniach Komitetu w 2020 roku ilustruje poniższa tabela.

Frekwencja w 2020 roku*				
Antoni F. Reczek	Małgorzata Kołakowska	Aleksander Galos	Aleksander Kutela	Remco Nieland
7/7	7/7	6/7	5/7	4/4**

*Obecność na posiedzeniach / liczba posiedzeń w trakcie sprawowania mandatu.

**Nowo powołany członek Komitetu Audytu uczestniczył we wszystkich czterech posiedzeniach Komitetu, które miały miejsce od czasu powołania w skład Komitetu z dniem 1 maja 2020 roku.

W 2020 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,
- zmiana firmy audytorskiej badającej sprawozdania banku i jego grupy kapitałowej,
- zatwierdzenie zakresu prac podmiotu uprawnionego do badania sprawozdania finansowego ING Banku Śląskiego S.A. i skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. po dokonaniu wyboru podmiotu uprawnionego przez Radę Nadzorczą,
- nadzór nad relacją pomiędzy bankiem a podmiotem wykonującym badanie sprawozdań finansowych banku, w tym analiza prac wykonanych przez podmiot uprawniony do badania sprawozdania i wyników badania wraz z założeniami do Listu do Zarządu,
- ocena rocznych sprawozdań finansowych ING Banku Śląskiego S.A. i Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A.,
- analiza informacji i materiałów przekazywanych okresowo przez audytora zewnętrznego oraz prezentacji audytora zewnętrznego przedstawianych członkom Komitetu Audytu bezpośrednio podczas posiedzeń Komitetu,

- stała analiza okresowych sprawozdań przekazywanych przez Dyrektora Departamentu Audytu Wewnętrznego dotyczących statusu realizacji planu audytu Departamentu Audytu Wewnętrznego na 2020 rok oraz statusu i zmian terminu realizacji rekomendacji poaudytowych,
- opracowanie i przedstawienie rekomendacji Radzie Nadzorczej w zakresie zmian do Polityki - Karta Audytu.

Pozostałe obszary prac Komitetu Audytu w 2020 roku to między innymi:

- ocena i przedstawianie rekomendacji w zakresie polityki dywidendowej,
- monitorowanie relacji banku z podmiotami powiązanymi, w tym analiza okresowej informacji w sprawie umów z podmiotami powiązanymi,
- nadzór nad obszarem zgodności w banku, w tym opracowanie i przedstawienie rekomendacji Radzie Nadzorczej w zakresie zmian do Polityki zgodności ING Banku Śląskiego S.A. i wprowadzenia nowego Regulaminu Centre of Expertise – Compliance,
- 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.

Współpraca z audytorem zewnętrznym

W 2020 roku firma audytorska badająca sprawozdanie finansowe (KPMG Audyt Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Sp.k.) świadczyła następujące usługi niebędące badaniem sprawozdań finansowych:

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

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

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

- Komitet Audytu podejmuje decyzję w sprawie wyrażenia zgody na zaangażowanie biegłego rewidenta (firmy audytorskiej przeprowadzającej badanie, podmiotu powiązanego z tą firmą audytorską oraz przez członka sieci firmy audytorskiej) do świadczenia przez niego dozwolonych usług niebędących badaniem,
- świadczenie usług dozwolonych jest możliwe wyłącznie w zakresie niezwiązanym z polityką podatkową banku, po przeprowadzeniu przez Komitet Audytu oceny zagrożeń i zabezpieczeń niezależności biegłego rewidenta i firmy audytorskiej,
- weryfikacja i monitorowanie niezależności biegłego rewidenta lub firmy audytorskiej są dokonywane na każdym etapie procesu wyboru firmy audytorskiej do przeprowadzenia badania sprawozdań finansowych,
- Rada Nadzorcza podczas dokonywania finalnego wyboru, a Komitet Audytu na etapie przygotowywania rekomendacji, kierują się następującymi przejrzystymi i niedyskryminującymi kryteriami wyboru, które są stosowane przez bank do oceny ofert złożonych przez firmy audytorskie:
 - ocena niezależności firmy audytorskiej do przeprowadzania badania już na etapie procedury wyboru,
 - możliwość zapewnienia świadczenia pełnego zakresu usług określonych przez bank (badanie sprawozdań jednostkowych, badania sprawozdań skonsolidowanych, przeglądy itd.),
 - dotychczasowe doświadczenie firmy w badaniu sprawozdań jednostek o podobnym do banku profilu działalności,
 - dotychczasowe doświadczenie firmy w badaniu sprawozdań jednostek zainteresowania publicznego z sektora bankowego,
 - kwalifikacje zawodowe, doświadczenie odpowiednie do wykonywanych w ramach badania czynności oraz liczba osób bezpośrednio zaangażowanych w prowadzone w banku badanie,
 - zaproponowane warunki cenowe przez firmę audytorską do przeprowadzania badania.

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

Wybór podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych

Wybór firmy audytorskiej przeprowadzającej badanie jednostkowego oraz skonsolidowanego sprawozdania finansowego za 2020 rok został dokonany zgodnie z obowiązującymi przepisami, w tym przepisami dotyczącymi wyboru oraz procedury wyboru firmy audytorskiej.

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

W banku są przestrzegane obowiązujące przepisy dotyczące rotacji firmy audytorskiej i kluczowego biegłego rewidenta oraz obowiązkowych okresów karencji. Zgodnie z aktualnie obowiązującym prawem, maksymalny, nieprzerwany okres zatrudnienia tej samej firmy audytorskiej nie może przekraczać 10 lat. Maksymalny 5-letni okres trwania zlecenia (który obowiązywał do 31 marca 2020 roku) udzielonego przez bank obecnej firmie audytorskiej (KPMG Audyt spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp.k.) zakończył się badaniem sprawozdania za 2017 rok. 28 maja 2018 roku decyzją Komisji Nadzoru Finansowego (która została zmieniona 29 lipca 2019 roku), bank uzyskał zezwolenie na przedłużenie okresu maksymalnego trwania zlecenia z obecną firmą audytorską na okres 2 lat w trybie art. 17 ust. 6 Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 537/2014 z 16 kwietnia 2014 roku w sprawie szczegółowych wymogów dotyczących ustawowych badań sprawozdań finansowych jednostek interesu publicznego.

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

13 listopada 2019 roku bank podpisał umowę z firma audytorską Mazars Audyt Sp. z o.o. obejmującą półroczny przegląd i badanie ustawowe jednostkowych i skonsolidowanych sprawozdań finansowych ING Banku Śląskiego S.A. oraz Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za lata 2020-2021, która została rozwiązana 17 czerwca 2020 roku (szczegóły dotyczące rozwiązania umowy zawarte zostały w [raporcie bieżącym 30/2020 z 17 czerwca 2020 roku; załącznik do raportu bieżącego](#)).

Bank posiada „Politykę wyboru firmy audytorskiej do badania sprawozdań finansowych, oceny jej niezależności oraz świadczenia innych dozwolonych usług w ING Banku Śląskim S.A.”, która obejmuje politykę w zakresie wyboru firmy audytorskiej oraz politykę w zakresie świadczenia na rzecz banku - przez firmę audytorską, podmiot powiązany z firmą

audytorską lub członka jego sieci - dodatkowych usług niebędących badaniem, w tym usług warunkowo zwolnionych z zakazu świadczenia przez firmę audytorską. Usługi świadczone przez firmę audytorską zostały ocenione jako dozwolone oraz zatwierdzone zgodnie z zapisami tej polityki.

Wynagrodzenie audytora

Wynagrodzenie audytora										
tys. zł	2016 rok		2017 rok		2018 rok		2019 rok		2020 rok	
	KPMG	Inny audytor	KPMG	Inny audytor	KPMG	Inny audytor	KPMG	Inny audytor	KPMG	Inny audytor
Usługi badania sprawozdań finansowych	741,0*	38,5	1 071,0*	38,5	700,0*	83,5	790,0*	128,5	567,6	129,0
Inne usługi poświadczające	279,0	-	462,0	-	372,0	-	392,0	66,5	234,0	30,0

*Dodatkowo zwrot udokumentowanych wydatków

System kontroli i zarządzania ryzykiem w procesie sporządzania sprawozdań finansowych

Proces sporządzania sprawozdań finansowych jest realizowany w ramach Pionu CFO, jako jeden z kluczowych elementów zgodności z normami. Podstawowymi elementami pozwalającymi na realizację procesu jest przyjęta przez Zarząd Banku Polityka rachunkowości oraz organizacja rachunkowości w banku, określająca główne zasady ewidencji zdarzeń gospodarczych banku. W konsekwencji ewidencji zdarzeń powstają księgi banku, będące w dalszej kolejności podstawą sporządzenia sprawozdań finansowych.

W procesie sporządzania sprawozdań finansowych bank zidentyfikował następujące rodzaje ryzyka:

- ryzyko błędnych danych wejściowych,
- ryzyko niewłaściwej prezentacji danych w sprawozdaniach finansowych,
- ryzyko zastosowania błędnych szacunków,
- ryzyko braku integracji systemów IT i aplikacji operacyjnych oraz sprawozdawczych.

W celu ograniczenia tego ryzyka bank określił strukturę procesu sporządzania sprawozdań finansowych w dwóch warstwach: aplikacyjnej i merytorycznej.

Część aplikacyjna procesu składa się z przepływu danych z podstawowych systemów operacyjnych banku poprzez szereg interfejsów do bazy danych sprawozdawczych, na której osadzone są aplikacje sprawozdawcze. Warstwa aplikacyjna jest kontrolowana zgodnie z przyjętą w banku polityką bezpieczeństwa systemów IT. Kontrole obejmują zarządzanie użytkownikami, zarządzanie środowiskiem developerskim, integralność systemów przesyłania danych, w tym prawidłowość działania interfejsów pod kątem kompletności transferu danych z systemów operacyjnych do środowiska sprawozdawczego.

Bank przygotował opis procesu wg przejętych w banku zasad dla potrzeb prawidłowości zarządzania procesem sporządzania sprawozdań finansowych. Opis zawiera wszelkie czynności występujące w procesie, określenie ich wykonawców, sytuacje „jeśli..., to...”. Ponadto, opis zawiera wskazanie kluczowych punktów kontrolnych.

Do kluczowych kontroli wbudowanych w proces sporządzania sprawozdań finansowych bank zalicza m.in.:

- kontrolę jakości danych wejściowych dla sprawozdań finansowych, wspieraną przez aplikacje kontroli danych; w aplikacjach zdefiniowano szereg reguł poprawności danych, ścieżkę korekty błędów oraz ścisły monitoring poziomu jakości danych,
- kontrolę mappingu danych z systemów źródłowych do sprawozdań finansowych, która zapewnia prawidłową prezentację danych,
- przegląd analityczny bazujący na wiedzy specjalistów, którego głównym celem jest zderzenie posiadanej wiedzy o biznesie z danymi finansowymi i wychwycenie ewentualnych sygnałów nieprawidłowej prezentacji danych, względnie błędnych danych wsadowych.

Opis przyjętych przez bank szacunków, zgodnych z MSR/MSSF, jest ujęty w polityce rachunkowości. Dla uniknięcia ryzyka błędnych szacunków bank przyjął m.in. następujące rozwiązania:

- dla oszacowania utraty wartości kredytów – bank wdrożył określone modele i aplikacje oraz wewnętrzne regulacje oceny ryzyka kredytowego,
- dla wyceny dłużnych instrumentów finansowych notowanych na aktywnych rynkach lub, dla których wycena bazuje na tych notowaniach – bank zaimplementował wymaganą funkcjonalność systemów podstawowych, a ponadto wprowadził kontrolę sprawowaną przez jednostki zarządzania ryzykiem rynkowym,

- dla estymacji rezerw na ryzyko prawne związane z kredytami hipotecznymi indeksowanymi kursem franka szwajcarskiego – bank oszacował oczekiwane straty bazując na analizie scenariuszowej zakładającej oczekiwaną liczbę spraw sądowych i możliwe wyroki sądowe,
- 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 2020 rok, w części „Polityka rachunkowości oraz dodatkowe noty objaśniające” oraz „Znaczące zasady rachunkowości”.

Wprowadzona struktura organizacyjna banku pozwala na zachowanie podziału obowiązków pomiędzy Front-office, Back-office, Ryzyko i Finanse. Dodatkowo, wprowadzenie odpowiedniego systemu kontroli wewnętrznej wymusza wdrożenie kontroli transakcji i danych finansowych w jednostkach zaplecza organizacyjnego (back-office) i jednostkach wsparcia. Obszar ten podlega niezależnej i obiektywnej ocenie Departamentu Audytu Wewnętrznego zarówno pod kątem adekwatności systemu kontroli wewnętrznej, zarządzania ryzykiem, jak i pod kątem ładu korporacyjnego.

Zarząd Banku

Skład Zarządu

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

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

Zmiany w składzie Zarządu w 2020 roku

20 września 2019 roku Pan Patrick Roesink złożył rezygnację z funkcji Wiceprezesa Zarządu ING Banku Śląskiego S.A., ze skutkiem na koniec 31 marca 2020 roku. W związku z upływem czteroletniej kadencji Zarządu, na posiedzeniu 2 kwietnia 2020 roku Rada Nadzorcza powołała Zarząd Banku na kolejną wspólną kadencję, która rozpoczęła się z dniem powołania i obejmuje cztery kolejne pełne lata obrotowe oraz zatwierdziła przyjęty przez Zarząd podział kompetencji, zgodnie z poniższym:

- **p. Brunon Bartkiewicz** - Prezes Zarządu Banku nadzorujący Pion CEO, oraz pełniący tymczasowy nadzór nad Departamentem Inspekcji Ryzyka Kredytowego;
- **p. Michał Bolesławski** - Wiceprezes Zarządu Banku nadzorujący Pion Klientów Biznesowych;
- **p. Joanna Erdman** - Wiceprezes Zarządu Banku nadzorujący Pion Wholesale Banking;

- **p. Marcin Giżycki** - Wiceprezes Zarządu Banku nadzorujący Pion Klientów Detalicznych;
- **p. Bożena Graczyk** - Wiceprezes Zarządu Banku nadzorująca Pion CFO, oraz pełniąca tymczasowy nadzór nad Pionem CRO;
- **p. Sławomira Soszyński** - Wiceprezes Zarządu Banku nadzorujący Pion CIO;
- **p. Lorenzo Tassan-Bassut** - Wiceprezes Zarządu Banku nadzorujący Pion COO.

Ponadto, na posiedzeniu 15 maja 2020 roku Rada Nadzorcza powołała Pana Michała H. Mrożka na stanowisko Wiceprezesa Zarządu Banku od 1 lipca 2020 roku.

Jednocześnie, w związku z powyższym powołaniem, Rada Nadzorcza zatwierdziła przyjęty przez Zarząd nowy podział odpowiedzialności członków Zarządu, zgodnie z którym Pan Michał H. Mrozek objął nadzór nad Pionem Wholesale Banking, natomiast Pani Wiceprezes Joannie Erdman zostało powierzone pełnienie obowiązków nadzorującej Pion CRO, do czasu wydania przez KNF decyzji w przedmiocie wyrażenia zgody na wykonywanie nadzoru nad zarządzaniem ryzykiem istotnym w działalności banku. [Decyzją z 7 września 2020 roku](#) KNF odmówił wyrażenia tej zgody, jednak bank złożył wniosek o ponowne rozpatrzenie sprawy. Na dzień sporządzenia sprawozdania postępowanie administracyjne nie zostało zakończone.

12 listopada 2020 roku Pan Michał Bolesławski złożył rezygnację z funkcji Wiceprezesa Zarządu ING Banku Śląskiego S.A., ze skutkiem na koniec 31 grudnia 2020 roku. Ponadto, 30 listopada 2020 roku Pan Lorenzo Tassan-Bassut złożył rezygnację z funkcji Wiceprezesa Zarządu ING Banku Śląskiego S.A., ze skutkiem na koniec 31 stycznia 2021 roku. Rada Nadzorcza na posiedzeniu 18 grudnia 2020 roku, po zapoznaniu się z opinią Prezesa Zarządu, oraz z rekomendacją Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji, powołała z 1 stycznia 2021 roku Panią Ewę Łuniewską na stanowisko Wiceprezesa Zarządu Banku.

Skład oraz podział odpowiedzialności Członków Zarządu od 1 stycznia 2021 roku przedstawia się następująco:

- **p. Brunon Bartkiewicz** - Prezes Zarządu Banku nadzorujący Pion CEO;
- **p. Joanna Erdman** - Wiceprezes Zarządu Banku pełniąca tymczasowo obowiązki w zakresie organizacyjnego nadzoru nad Pionem CRO, z zastrzeżeniem sprawowania nadzoru nad zarządzaniem ryzykiem istotnym kolegialnie przez Zarząd Banku;
- **p. Marcin Giżycki** - Wiceprezes Zarządu Banku nadzorujący Pion Klientów Detalicznych;
- **p. Bożena Graczyk** - Wiceprezes Zarządu Banku nadzorująca Pion CFO;

- **p. Ewa Łuniewska** - Wiceprezes Zarządu Banku nadzorujący Pion Klientów Biznesowych;
- **p. Michał H. Mrożek** - Wiceprezes Zarządu Banku nadzorujący Pion Wholesale Banking;
- **p. Sławomir Soszyński** - Wiceprezes Zarządu Banku nadzorujący Pion CIO;
- **p. Lorenzo Tassan-Bassut** - Wiceprezes Zarządu Banku nadzorujący Pion COO.



Brunon Bartkiewicz – Prezes Zarządu Banku

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

Wykształcenie

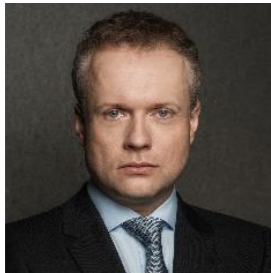
- 2011 rok - Graduate School of Business Stanford University, Standard Executive Program;
- 1986 rok - Szkoła Główna Planowania i Statystyki w Warszawie (obecnie Szkoła Główna Handlowa), Wydział Handlu Zagranicznego, Magister ekonomii.

Doświadczenie zawodowe

- marzec 2018 roku – nadal - ING Bank Hipoteczny S.A., Przewodniczący Rady Nadzorczej (kwiecień 2018 roku – nadal), Członek Rady Nadzorczej (marzec – kwiecień 2018 roku);
- kwiecień 2016 roku – nadal - ING Bank Śląski S.A., Prezes Zarządu;
- 2014 rok - kwiecień 2016 roku - ING Bank N.V., Chief Innovation Officer;
- 2012 rok - 2014 rok - ING Bank N.V.; Zarządzający Pionem Międzynarodowej Bankowości Detalicznej ING. Pozostałe kraje europejskie: Francja, Włochy, Hiszpania, Polska, Turcja, Rumunia;
- 2010 rok - 2012 rok - ING Direct, Dyrektor Generalny;
- maj – grudzień 2009 roku - ING Securities S.A., Przewodniczący Rady Nadzorczej (czerwiec – grudzień 2009 roku), Członek Rady Nadzorczej (maj – czerwiec 2009 roku);
- 2004 rok - 2009 rok - ING Bank Śląski S.A., Prezes Zarządu Banku;
- styczeń 2004 roku – grudzień 2009 roku - ING Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A., Członek Rady Nadzorczej.2000 rok - 2004 rok - ING Direct N.V. Centrala w Amsterdamie, Dyrektor Generalny ING Direct, Członek Zarządu ING Direct N.V.;
- 1991 rok - 2000 rok - Bank Śląski S.A.:
 - maj 1995 roku – czerwiec 2000 roku - Prezes Zarządu,
 - marzec 1994 roku – maj 1995 roku - Pierwszy Wiceprezes, pełniący obowiązki Prezesa,
 - kwiecień 1992 roku – marzec 1994 roku - Członek Zarządu,
 - kwiecień 1991 roku – kwiecień 1992 roku - Dyrektor Banku,
 - Członek Rad Nadzorczych: CERA, Domu Maklerskiego BSK, ING BSK Asset Management, NN-P;
- 1990 rok - 1991 rok - Penetrator S.A. Kraków, Wiceprezes Zarządu;
- 1986 rok - 1990 rok - Digital Laboratories International S.A. Warszawa-Kraków;
- 1986 rok - 1989 rok - Szkoła Główna Planowania i Statystyki w Warszawie.

Pozostałe obszary działalności

- czerwiec 2020 roku - nadal - Związek Banków Polskich, Przewodniczący Rady Związku
- kwiecień 2019 roku – grudzień 2020 roku - Rada Uczelni Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie, Członek Rady.



Michał Bolesławski – Wiceprezes Zarządu Banku
(do 31 grudnia 2020 roku)

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

Wykształcenie

- **2000 rok** - Szkoła Główna Handlowa, Finanse i bankowość;
- **1999 rok** - Harvard University and Kennedy School of Government, USA.

Doświadczenie zawodowe

- **grudzień 2018 roku – luty 2021 roku** – ING Investment Holding (Polska) S.A., Przewodniczący Rady Nadzorczej;
- **listopad 2008 roku – luty 2021 roku** - ING Commercial Finance Polska S.A., Przewodniczący Rady Nadzorczej (styczeń 2012 roku – luty 2021 roku); Członek Rady Nadzorczej (listopad 2008 roku – styczeń 2012 roku)
- **maj 2014 roku – sierpień 2015 roku** - Nowe Usługi S.A., Przewodniczący Rady Nadzorczej;
- **styczeń 2012 roku – luty 2021 roku** – ING Usługi dla Biznesu S.A., Przewodniczący Rady Nadzorczej;
- **czerwiec 2009 roku – luty 2021 roku** – ING Lease (Polska) Sp. z o.o., Przewodniczący Rady Nadzorczej (styczeń 2012 roku – luty 2021 roku); Członek Rady Nadzorczej (czerwiec 2009 roku – styczeń 2012 roku)
- **lipiec 2008 rok – grudzień 2020 roku** - ING Bank Śląski S.A., Wiceprezes Zarządu;
- **2006 rok - 2008 rok** - ING Bank Śląski S.A., Pion Bankowości Korporacyjnej, obszar Klientów Korporacyjnych, Dyrektor Banku;
- **grudzień 2004 roku – październik 2011 roku** - ING Bank Hipoteczny S.A., Członek Rady Nadzorczej;
- **2003 rok – 2005 rok** - ING Bank Śląski S.A., Departament Obsługi Klientów Korporacyjnych, Dyrektor Departamentu, Zastępca Dyrektora Departamentu;
- **2001 rok - 2003 rok** - ING Bank Śląski S.A., Departament Obsługi Klientów Strategicznych, Business Manager;
- **2001 rok** - ING Bank N.V., Project Manager;
- **2000 rok - 2001 rok** - ING Nationale-Nederlanden Polska S.A., Project Officer;
- **2000 rok** - Narodowy Bank Polski, Analityk.

Pozostałe obszary działalności

- **październik 2018 roku – nadal** – Fundacja Sztuki Polskiej ING, Przewodniczący Rady Fundacji;
- **wrzesień 2016 roku – wrzesień 2020 roku** – Rada Muzeum Śląskiego, Członek Rady.



Joanna Erdman – Wiceprezes Zarządu Banku

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

Wykształcenie

- **1995 rok** - Szkoła Główna Handlowa w Warszawie, Finanse i Statystyka.

Doświadczenie zawodowe

- **czerwiec 2020 roku – nadal** - ING Commercial Finance Polska S.A., Członkini Rady Nadzorczej;
- **czerwiec 2020 roku – nadal** - ING Lease (Polska) Sp. z o.o., Członkini Rady Nadzorczej;
- **grudzień 2018 roku – nadal** - ING Investment Holding (Polska) S.A., Wiceprzewodnicząca Rady Nadzorczej;
- **marzec 2018 roku – nadal** – ING Bank Hipoteczny S.A., Członkini Rady Nadzorczej;
- **sierpień 2015 roku – nadal** - Nowe Usługi S.A., Członkini Rady Nadzorczej (czerwiec 2020 roku – nadal); Przewodnicząca Rady Nadzorczej (sierpień 2015 roku – czerwiec 2020 roku)
- **kwiecień 2013 rok – nadal** - ING Bank Śląski S.A., Wiceprezes Zarządu;
- **2010 rok – 2013 rok** - ING Bank Śląski S.A., Pion Klientów Strategicznych, Dyrektor Banku;
- **2007 rok – 2010 rok** - ING Bank Śląski S.A., Pion Klientów Strategicznych, Dyrektor Departamentu Klientów Strategicznych,
- **2001 rok – 2007 rok** - ING Bank Śląski S.A., Pion Bankowości Korporacyjnej Obszar Klientów Strategicznych, Dyrektor Centrum Klientów Strategicznych;
- **1996 rok – 2001 rok** - ING Bank N.V., Bankowość Korporacyjna, Officer, Senior Officer;
- **1995 rok – 1996 rok** - Bank Pekao S.A., Dział Marketingu, Inspektor.

Pozostałe obszary działalności

- **czerwiec 2020 roku – nadal** - Biuro Informacji Kredytowej S.A., Członkini Rady Nadzorczej,
- **czerwiec 2020 roku – nadal** - Forum Odpowiedzialnego Biznesu, Członkini Zarządu,
- **czerwiec 2016 - nadal** - Fundacja ING Dzieciom, Przewodnicząca Rady Fundacji (czerwiec 2019 roku – nadal), Członkini Rady Fundacji (czerwiec 2016 roku – czerwiec 2019 roku).



Marcin Giżycki – Wiceprezes Zarządu Banku

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

Wykształcenie

- **2001 rok** - Akademia Ekonomiczna w Katowicach, Wydział Bankowości i Finansów – tytuł Magistra;
- **1998 rok** - Wyższa Szkoła Bankowa w Poznaniu, Wydział Bankowości i Finansów – tytuł Licencjata.

Doświadczenie zawodowe

- **sierpień 2016 roku – nadal** - ING Bank Śląski S.A., Wiceprezes Zarządu;
- **czerwiec 2016 roku – lipiec 2016 roku** - ING Bank Śląski S.A., Pion Biuro Maklerskie, Dyrektor Banku;
- **styczeń 2013 roku – lipiec 2016 roku** - ING Bank Śląski S.A., Pion Bankowości Detalicznej - Linia Biznesowa Kredyty i Ubezpieczenia, Dyrektor Banku;
- **sierpień 2006 roku – grudzień 2012 roku** - ING Bank Śląski S.A., Pion Bankowości Detalicznej - Produkty i Procesy, Dyrektor Banku;
- **1996 rok – 2006 rok** - ING Bank Śląski S.A., Dyrektor Programu Rozwoju Sieci Partnerskiej, Zastępca Dyrektora ds. Zarządzania Siecią Detaliczną, Dyrektor Departamentu Sieci Sprzedaży, Naczelnik Wydziału Monitorowania Sprzedaży i Standardów Kosztowych, Kierownik Zespołu Budżetowania i Monitorowania Sieci Oddziałów, Specjalista ds. Procedur, Stanowisko ds. Organizacji i Marketingu, Inspektor ds. małych i średnich przedsiębiorstw, Inspektor ds. Zarządzania Gotówką w I/Oddziale w Bielsku-Białej;
- **czerwiec 2020 roku – nadal** - Nowe Usługi S.A., Przewodniczący Rady Nadzorczej;
- **grudzień 2018 roku – nadal** - ING Investment Holding (Polska) S.A., Członek Rady Nadzorczej;
- **marzec 2018 roku – nadal** - ING Bank Hipoteczny S.A., Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej (kwiecień 2018 roku – nadal), Członek Rady Nadzorczej (marzec – kwiecień 2018 roku);
- **sierpień 2015 roku – czerwiec 2020 roku** - Nowe Usługi S.A., Członek Rady Nadzorczej;
- **styczeń 2015 roku-- maj 2016 roku** - ING Securities S.A., Prezes Zarządu; (sierpień 2015 – maj 2016), Członek Zarządu (styczeń **2015 – lipiec 2015 roku**)
-

Pozostałe obszary działalności

- **maj 2017 roku - czerwiec 2020 roku** - Biuro Informacji Kredytowej S.A., Członek Rady Nadzorczej (sierpień 2019 roku – czerwiec 2020 roku, maj 2017 roku – wrzesień 2017 roku); Przewodniczący Rady Nadzorczej (sierpień 2018 roku – sierpień 2019 roku); Zastępca Przewodniczącego Rady Nadzorczej (wrzesień 2017 roku – sierpień 2018 roku).



Bożena Graczyk – Wiceprezes Zarządu Banku

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

Wykształcenie

- **2011 rok** - Uniwersytet Nawarry, Hiszpania, Advanced Management Program, IESE Business School;
- **2005 rok** - Dyplom Stowarzyszenia Księgowych w Polsce, uprawnienia biegłego rewidenta;
- **1997 rok** - University of Bristol w Wlk. Brytanii oraz École Nationale des Ponts et Chaussées we Francji, Program Executive MBA in International Business;
- **1992 rok** - University of Limburg, w ramach programu Tempus;
- **1993 rok** - Uniwersytet Łódzki, Centrum Studiów Europejskich;
- **1994 rok** - Uniwersytet Łódzki, Wydział Handlu Zagranicznego, magister ekonomii.

Doświadczenie zawodowe

- **grudzień 2018 roku – nadal** - ING Investment Holding (Polska) S.A., Członkini Rady Nadzorczej;
- **kwiecień 2018 roku – nadal** - Solver Sp. z o.o., Przewodnicząca Rady Nadzorczej (czerwiec 2020 roku – nadal), Członkini Rady Nadzorczej (kwiecień 2018 roku – czerwiec 2020 roku);
- **marzec 2018 roku – nadal** - ING Bank Hipoteczny S.A., Członkini Rady Nadzorczej;
- **czerwiec 2017 roku – nadal** - ING Commercial Finance Polska S.A., Członkini Rady Nadzorczej;
- **czerwiec 2017 roku – nadal** - ING Lease (Polska) Sp. z o.o., Członkini Rady Nadzorczej;
- **czerwiec 2017 roku – nadal** - ING Bank Śląski S.A., Wiceprezes Zarządu;
- **1994 roku - maj 2017 roku** - KPMG, Partner w obszarze usług finansowych (od 2001 roku), Dyrektor Zespołu ds. Zarządzania Ryzykiem Finansowym i Dyrektor Zespołu ds. usług doradczych z zakresu rachunkowości;
- **1996 rok - 1997 rok** - KPMG Hiszpania, Udział w badaniu sprawozdań finansowych instytucji finansowych.



Ewa Łuniewska – Wiceprezes Zarządu Banku (od 1 stycznia 2021 roku)

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

Wykształcenie

- **1991 rok** - Szkoła Główna Handlowa w Warszawie, Wydział Handlu Zagranicznego.

Doświadczenie zawodowe

- **styczeń 2021 roku – nadal** - ING Bank Śląski S.A., Wiceprezes Zarządu;
- **styczeń 2016 roku – grudzień 2020 roku** - ING Lease (Polska) Sp. z o.o., Prezes Zarządu;
- **styczeń 2016 roku – grudzień 2020 roku** - Członek Zarządu (ING Finance Sp. z o.o., ING Aktywa Sp. z o.o., Rel Fokstrot Sp. z o.o., Rel Jota Sp. z o.o., Rel Project 1 Sp. z o.o.); Likwidator (Rel Delta Sp. z o.o. w likwidacji, Rel Echo Sp. z o.o. w likwidacji, Rel Hektor Sp. z o.o. w likwidacji, Rel Project 2 Sp. z o.o. w likwidacji);
- **maj 2014 roku – sierpień 2015 roku** - Nowe Usługi S.A., Członkini Rady Nadzorczej;
- **styczeń 2012 roku – grudzień 2015 roku** - Usługi dla Biznesu S.A., Członkini Rady Nadzorczej;
- **2006 rok – 2015 rok** - ING Bank Śląski S.A., Pion Korporacyjnej Sieci Sprzedaży, Dyrektor Banku;
- **wrzesień 2001 roku – 2005 rok** - ING Bank Śląski S.A., Pion Klientów Strategicznych, Dyrektor Departamentu Klientów Strategicznych;
- **2000 rok – 2001 rok** - ING Bank N.V., Departament Bankowości Korporacyjnej, Departament Zarządzania Środkami Finansowymi, Departament Finansowania Strukturalnego, Dyrektor Zarządzający, Członek Komitetu Wykonawczego;
- **kwiecień 1997 roku – 1999 rok** - ING Bank N.V., Departament Rynków Kapitałowych i Finansowania Strukturalnego, Zastępca Dyrektora, Dyrektor;
- **1991 rok – 1996 rok** - ING Bank N.V., Departament Bankowości Korporacyjnej Officer, Senior Officer, Team Head.

Pozostałe obszary działalności

- **lipiec – grudzień 2020 roku** - Związek Polskiego Leasingu, Przewodnicząca Komitetu Wykonawczego;
- **czerwiec 2016 roku – nadal** - Fundacja Sztuki Polskiej ING, Członkini Rady Fundacji.



Michał H. Mrożek – Wiceprezes Zarządu Banku (od 1 lipca 2020 roku)

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

Wykształcenie

- **1989 rok** - Georgetown University School of Foreign Service, Washington, D.C., Absolwent Uniwersytetu Georgetown w Waszyngtonie, licencjat i tytuł magistra na kierunku Handel Międzynarodowy i Finanse z wyróżnieniem.

Doświadczenie zawodowe

- **lipiec 2020 roku – nadal** - ING Bank Śląski S.A., Wiceprezes Zarządu;
- **2019 rok – czerwiec 2020 roku** - HSBC France HBFR, Oddział w Polsce, Dyrektor Generalny i SzeF Wholesale Banking;
- **2015 rok – 2019 rok** - HSBC Bank Polska S.A., Warszawa, Polska CEO, Prezes Zarządu;
- **2011 rok – 2014 rok** - Citibank N.A. (National Association), Nowy Jork, NY (Stany Zjednoczone), Dyrektor Zarządzający – Strategia i Współpraca międzynarodowa;
- **2004 rok – 2011 rok** - Citibank Handlowy, Warszawa (Polska), Zastępca CEO Zarządu – Klienci Korporacyjni i Commercial Banking;
- **2002 rok – 2004 rok** - Citibank Handlowy, Warszawa (Polska), Dyrektor ds. Planowania Strategicznego i Rozwoju Korporacyjnego;
- **1998 rok – 2002 rok** - Citibank Handlowy, Warszawa (Polska), Zastępca Dyrektora ds. Bankowości Korporacyjnej – Dyrektor Sektora;
- **1995 rok – 1998 rok** - Bank Handlowy w Warszawie S.A., Warszawa (Polska), Dyrektor Departamentu Bankowości Korporacyjnej;
- **1992 rok – 1995 rok** - Price Waterhouse (International Privatization Group), Washington, D.C. (Stany Zjednoczone), Dyrektor Departamentu;
- **1991 rok – 1992 rok** - Price Waterhouse (International Privatization Group), Washington, D.C. (Stany Zjednoczone), Manager;
- **1989 rok – 1991 rok** - Bank Austria, Nowy Jork, NY (Stany Zjednoczone), Analityk kredytowy.

Pozostałe obszary działalności

- **2018 rok – 2019 rok** - Rada Związku Banków Polskich w Warszawie, Przewodniczący Rady;
- **2019 rok – 2020 rok** - Związek Pracodawców Banków i Instytucji Finansowych LEWIATAN w Warszawie, Wiceprezes;
- **2013 rok – nadal** - Członek Rady Fundacji Kościuszkowskiej, Nowy Jork;
- **2013 rok – nadal** - Członek Rady Fundacji Edukacyjnej Jana Karaskiego, Nowy Jork i Warszawa. W 2013 roku odznaczony przez Ministra Spraw Zagranicznych Odznaką Honorową „Bene Merito” za wkład w promowanie i wzmacnianie roli Polski na arenie międzynarodowej;
- **2011 rok** - Odznaczony Brązowym Krzyżem Zasługi przez Prezydenta Rzeczypospolitej Polskiej za wkład w rozwój polskiego rynku bankowego.



Sławomir Soszyński – Wiceprezes Zarządu Banku

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

Wykształcenie

- 2014 rok- Akademia Leona Koźmińskiego w Warszawie, MBA;
- 2002 rok - Uniwersytet Mikołaja Kopernika w Toruniu, Magister, fizyka teoretyczna i komputerowa.

Doświadczenie zawodowe

- październik 2019 roku – nadal - ING Bank Śląski S.A., Wiceprezes Zarządu;
- 2017 rok – wrzesień 2019 roku - J.P. Morgan Poland Services Spółka z o.o., Warszawa (Polska), Członek Zarządu nadzorujący Globalne Centrum Korporacyjne w Warszawie;
- 2015 rok – 2017 rok - J.P. Morgan, Londyn (Wielka Brytania), Dyrektor Wykonawczy Architektury dla Sektora Technologii Korporacyjnej i Infrastruktury Technologicznej;
- 2014 rok – 2015 rok - OSTC Group, Warszawa (Polska), Globalny Szef Departamentu Technologii;
- 2008 rok – 2013 rok - Citi, Londyn (Wielka Brytania), Singapur, Warszawa (Polska), Szef Technologii Detalicznej oraz Szef Departamentu Architektury na region EMEA;
- 2005 rok – 2008 rok - Citi, Londyn (Wielka Brytania), Nowy York (USA), Dyrektor Technologiczny w Globalnym Pionie Audytu;
- 2003 rok – 2005 rok - Citi Handlowy S.A., Warszawa (Polska), Officer Bezpieczeństwa Informatycznego w Departamencie Bezpieczeństwa Banku.

Pozostałe obszary działalności

- luty 2020 roku – nadal - Prezydium Rady Bankowości Elektronicznej Związku Banków Polskich, Członek Prezydium Rady.



Lorenzo Tassan-Bassut – Wiceprezes Zarządu Banku (do 31 stycznia 2021 roku)

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

Wykształcenie

- 2017 rok - Stanford University, Center for Professional Development Program Leading a Disruption World;
- 2009 rok - INSEAD/ CEDEP, General Management Program;
- 1992 rok - Hogeschool Enschede, Holandia, Magister inżynier, inżynieria komputerowa.

Doświadczenie zawodowe

- kwiecień 2020 roku – nadal - ING Bank Hipoteczny S.A., Członek Rady Nadzorczej
- styczeń 2019 roku – styczeń 2021 roku - ING Bank Śląski S.A., Wiceprezes Zarządu;
- wrzesień 2013 roku - 2018 rok - TMB Bank Public Company Limited, Bangkok (Tajlandia), Wiceprezes Zarządu nadzorujący obszar Operacji;
- 2010 rok - 2013 rok - ING Bank (EurAsia), ZAO, Moskwa (Rosja), Wiceprezes Zarządu nadzorujący obszar Operacji Dyrektor Zarządzający;
- 2007 rok - 2010 rok - ING Bank N.V., Oddział na Węgrzech (Budapeszt), Wiceprezes Zarządu nadzorujący obszar Operacji, Zastępca Dyrektora Zarządzającego;
- 2004 rok - 2007 rok - ING Bank N.V., Oddział w Hong Kongu, Wholesale Banking Asia, Wiceprezes Zarządu nadzorujący obszar Operacji;
- 2000 rok - 2004 rok - ING Bank N.V., Oddział w Hong Kongu, Wholesale Banking Asia, Dyrektor Regionalny ds. infrastruktury IT w Azji, Wiceprezes Zarządu nadzorujący obszar Operacji;
- 1998 rok - 2000 rok - ING Bank N.V., Oddział w Curaçao (Antyle Holenderskie), Dyrektor ds. IT (Ameryka Południowa), Zastępca Dyrektora ds. Operacji;
- 1992 rok - 1998 rok - ABN AMRO Bank N.V., Curaçao (Antyle Holenderskie), Dyrektor ds. infrastruktury i komunikacji.

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 2020 roku odbyło się 75 posiedzeń Zarządu Banku. Podjęto jednogłośnie łącznie 289 uchwał.

Liczba uchwał, w których podejmowaniu brali udział poszczególnie Członkowie Zarządu Banku								
Brunon Bartkiewicz	Michał Bolesławski	Joanna Erdman	Marcin Giżycki	Bożena Graczyk	Michał H. Mrozek (od 1 lipca)	Patrick Roesink (do 31 marca)	Sławomir Soszyński	Lorenzo Tassan-Bassut
241	251	259	283	283	127	51	278	283

Członkowie Zarządu Banku nadzorują poszczególne Piony i jednostki organizacyjne, zgodnie z ustalonym przez Zarząd i zatwierdzonym przez Radę Nadzorczą podziałem kompetencji, ponosząc odpowiedzialność za realizowanie ich misji i podstawowych zadań.

Organizację prac Zarządu, zakres spraw wymagających uchwały Zarządu oraz tryb jego funkcjonowania określa Regulamin Zarządu uchwalony przez Zarząd i zatwierdzony przez Radę Nadzorczą.

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

- wszystkie sprawy, które zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa oraz postanowieniami Statutu Banku wymagają decyzji innych statutowych organów banku,
- określanie polityk banku, w tym w szczególności polityki kredytowej, polityki zarządzania ryzykami i polityki płacowej,
- ustalenie zasad pozyskiwania środków od innych instytucji finansowych oraz zasad ich wykorzystania oraz ustalanie zasad lokowania własnych środków w innych bankach,
- określanie zasad ustalania oprocentowania produktów oferowanych przez bank, w tym w szczególności oprocentowania kredytów i pożyczek, środków na rachunkach terminowych i płatnych na każde żądanie oraz karnych odsetek,
- rozpatrywanie wniosków o uznanie strat nadzwyczajnych oraz tworzenie rezerw przekraczających kwoty ustalone przez Zarząd Banku odrębnie,
- uchwalanie planów inwestycyjnych i ustalanie zasad realizacji inwestycji,
- decyzje w sprawach związanych z nabyciem, obciążeniem, zbyciem i wydzierżawieniem nieruchomości oraz innych praw majątkowych, w zakresie przekraczającym kwoty odrębnie ustalone przez Zarząd,
- decyzje w sprawie nabywania i zbywania przez bank udziałów lub akcji innych osób prawnych, o wartości przekraczającej kwoty odrębnie ustalone przez Zarząd,
- ustalanie zasad udzielania i odwoływania pełnomocnictw do wykonywania określonych czynności lub czynności określonego rodzaju,
- sprawy przekraczające zakres zwykłego zarządu, w tym w szczególności sprawy wykraczające poza kompetencje poszczególnych członków Zarządu oraz Komitetów powołanych przez Zarząd,
- inne sprawy, w których rozstrzygnięcia zostały zastrzeżone do kompetencji Zarządu w odrębnych regulacjach uchwalonych przez Zarząd oraz inne sprawy wniesione przez Prezesa Zarządu lub innego Członka Zarządu,
- sprawy, w których przepisy prawa lub inne regulacje wymagają wydania opinii przez Zarząd.

W sprawach innych niż wymienione powyżej rozstrzygnięcia zapadają przy zachowaniu następujących zasad:

- rozstrzygnięcia w sprawach, w których nie jest wymagane kolegialne działanie Zarządu, a które zostały przekazane do kompetencji poszczególnych członków Zarządu, zapadają w formie decyzji członka Zarządu, jednakże Zarząd może w drodze uchwały określić sprawy, które wymagają podjęcia decyzji przez co najmniej dwóch członków Zarządu,
- rozstrzygnięcia w sprawach, które zostały przekazane przez Zarząd do kompetencji właściwego Komitetu, powołanego przez Zarząd, zapadają w formie uchwał tego Komitetu,
- rozstrzygnięcia w sprawach, niezastrzeżonych do kompetencji Zarządu, członka Zarządu lub właściwego Komitetu zapadają w formie decyzji kierującego jednostką organizacyjną odpowiedniego szczebla, w zakresie powierzonych mu kompetencji.

Kompetencje poszczególnych członków Zarządu określone są w Regulaminie Organizacyjnym oraz regulacjach dotyczących funkcjonowania ich obszarów wprowadzonych przez Zarząd.

Ponadto, Zarząd jest upoważniony do podwyższenia kapitału zakładowego o kwotę nie wyższą niż 26 mln zł (czyli emisji maksymalnie 26 mln akcji) w terminie do 21 kwietnia 2023 roku (kapitał docelowy) oraz do wyłączenia prawa poboru przy emisji akcji w ramach kapitału docelowego. Decyzje Zarządu w sprawie ustalenia ceny emisyjnej akcji i wyłączenia prawa poboru wymagają zgody Rady Nadzorczej.

W banku funkcjonują następujące stałe komitety, które powołuje Zarząd Banku, zatwierdzając ich skład osobowy, zadania oraz regulamin:

- Komitet Aktywów i Pasywów (ALCO),
- Komitet Polityki Kredytowej,
- Komitety Kredytowe:
 - ING Banku Śląskiego S.A.,
 - ds. Restrukturyzacji,
- Komitet ds. Produktów Detalicznych,
- Komitet ds. Produktów Korporacyjnych i Rynków Finansowych,
- Komitet Ryzyka Niefinansowego w ING Banku Śląskim S.A.,
- Komitet ds. Wartościowania,

- 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.

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

Zakres odpowiedzialności członków Zarządu Banku			
Na 31 grudnia 2020 roku		Od 1 stycznia 2021 roku	
p. Brunon Bartkiewicz	Prezes Zarządu Banku nadzorujący Pion CEO	p. Brunon Bartkiewicz	Prezes Zarządu Banku nadzorujący Pion CEO
p. Michał Bolesławski	Wiceprezes Zarządu Banku nadzorujący Pion Klientów Biznesowych oraz następujące podmioty zależne: ING Usługi dla Biznesu S.A., ING Investment Holding (Polska) S.A. (ING Lease (Polska) Sp. z o.o. oraz ING Commercial Finance Polska S.A.)	p. Joanna Erdman	Wiceprezes Zarządu Banku pełniąca tymczasowo obowiązki w zakresie organizacyjnego nadzoru nad Pionem CRO, z zastrzeżeniem sprawowania nadzoru nad zarządzaniem ryzykiem istotnym kolegialnie przez Zarząd Banku
p. Joanna Erdman	Wiceprezes Zarządu Banku pełniąca tymczasowo obowiązki w zakresie organizacyjnego nadzoru nad Pionem CRO, z zastrzeżeniem sprawowania nadzoru nad zarządzaniem ryzykiem istotnym kolegialnie przez Zarząd Banku	p. Marcin Giżycki	Wiceprezes Zarządu Banku nadzorujący Pion Klientów Detalicznych oraz podmiot zależny – Nowe Usługi S.A.
p. Marcin Giżycki	Wiceprezes Zarządu Banku nadzorujący Pion Klientów Detalicznych oraz podmiot zależny – Nowe Usługi S.A.	p. Bożena Graczyk	Wiceprezes Zarządu Banku nadzorująca Pion CFO oraz następujące podmioty zależne: Solver Sp. z o.o., ING Bank Hipoteczny S.A.
p. Bożena Graczyk	Wiceprezes Zarządu Banku nadzorująca Pion CFO oraz następujące podmioty zależne: Solver Sp. z o.o., ING Bank Hipoteczny S.A.	p. Ewa Łuniewska	Wiceprezes Zarządu Banku nadzorująca Pion Klientów Biznesowych oraz następujące podmioty zależne: ING Usługi dla Biznesu S.A., ING Investment Holding (Polska) S.A. (ING Lease (Polska) Sp. z o.o. oraz ING Commercial Finance Polska S.A.)
p. Michał H. Mrozek	Wiceprezes Zarządu Banku nadzorujący Pion Wholesale Banking	p. Michał H. Mrozek	Wiceprezes Zarządu Banku nadzorujący Pion Wholesale Banking
p. Sławomir Soszyński	Wiceprezes Zarządu Banku nadzorujący Pion CIO	p. Sławomir Soszyński	Wiceprezes Zarządu Banku nadzorujący Pion CIO
p. Lorenzo Tassan-Bassut	Wiceprezes Zarządu Banku nadzorujący Pion COO	p. Lorenzo Tassan-Bassut	Wiceprezes Zarządu Banku nadzorujący Pion COO

Wynagrodzenia członków Zarządu i Rady Nadzorczej

W 2020 roku Zwyczajne Walne Zgromadzenie ING Banku Śląskiego S.A. uchwaliło [Politykę wynagradzania Członków Rady Nadzorczej i Zarządu ING Banku Śląskiego S.A.](#) Stosownie do wymogów:

- Ustawy Prawo bankowe,
- Zasad Ładu Korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych,
- Ustawy o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych.

Polityka określa zasady wynagradzania członków organów naszego banku.

Zasady wynagradzania członków Zarządu

Wynagrodzenie członka Zarządu Banku - zgodnie z *Regulaminem Wynagradzania Członków Zarządu ING Banku Śląskiego S.A.*, będącym doprecyzowaniem *Polityki wynagradzania Członków Rady Nadzorczej i Zarządu ING Banku Śląskiego S.A.* i jednocześnie realizacją *Polityki zmiennych składników wynagrodzeń dla Identified Staff ING Banku Śląskiego S.A.* - składa się z:

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

Wynagrodzenie zasadnicze jest ustalane w powiązaniu z rynkowym poziomem płac, odpowiednio do kategorii zaszeregowania wg metodologii wartościowania stanowisk Hay.

Bank zapewnia członkom Zarządu następujące świadczenia dodatkowe:

- ubezpieczenie na życie i od następstw nieszczęśliwych wypadków, na gwarantowaną sumę ubezpieczenia w wysokości rocznego wynagrodzenia zasadniczego brutto, innego ubezpieczenia o charakterze ochronno-inwestycyjnym lub funduszu inwestycyjnego, w ramach tej samej składki,
- wpłaty na fundusz inwestycyjny w wysokości 15% miesięcznego wynagrodzenia zasadniczego członka Zarządu,
- opiekę medyczną (Złoty Pakiet Karty Rodzinnej).

Ponadto, Rada Nadzorcza może zdecydować o przyznaniu innych świadczeń, np. pokrycie kosztów kształcenia dzieci w szkole niepublicznej, wynajem i wyposażenie mieszkania lub domu lub wypłatę dodatku mieszkaniowego, pokrycie kosztów przynależności do klubów i stowarzyszeń w kraju i zagranicą, o ile jest to uzasadnione interesem banku.

W listopadzie 2020 roku wprowadziliśmy zmiany do *Polityki wynagradzania w Grupie Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A.*, które odnoszą się do powiązania zasad wynagradzania na wszystkich szczeblach ze strategią zrównoważonego rozwoju. Zgodnie z nowymi zapisami bank identyfikuje ryzyka społeczne i środowiskowe diagnozowane w ramach strategii zrównoważonego rozwoju. Polityka wynagradzania pozostaje w spójności z przyjętą w banku na dany okres strategią oraz wspiera społeczną odpowiedzialność biznesu, co znajduje odzwierciedlenia w celach wyznaczanych pracownikom na dany rok. Jednocześnie Polityka nie wspiera działań niezgodnych ze zrównoważonym rozwojem. Zapisy wchodzą w życie od początku 2021 roku.

Członek Zarządu może otrzymać premię do 100% rocznego wynagrodzenia zasadniczego za wykonanie zadań premiovych ustalonych przez Radę Nadzorczą. Zadania premiowe wspierają tworzenie długoterminowej wartości banku oraz uwzględniają dbałość o koszt ryzyka banku, koszt kapitału i ryzyko płynności. Cele mają charakter:

- finansowy, w tym zysk banku brutto, koszt ryzyka finansowego oraz zadania w obszarze odpowiedzialności członka Zarządu,
- niefinansowy.

Kryteria niefinansowe stanowią co najmniej 50% wszystkich celów, z wyłączeniem członków Zarządu odpowiedzialnych za funkcje kontrolne. Cele członka Zarządu odpowiedzialnego za funkcje kontrolne obejmują wyłącznie zadania niefinansowe. Wagi dla celów finansowych i niefinansowych są określane corocznie przez Radę Nadzorczą. Dodatkowo, zadania o charakterze finansowym nie mogą być powiązane z wynikami uzyskiwanymi w obszarach kontrolowanych przez tego członka Zarządu.

Prawo do premii rocznej uzależnione jest od osiągnięcia przez bank w roku obrotowym stanowiącym okres oceny przynajmniej 80% zysku brutto założonego w planie na dany rok. W przypadku nieosiągnięcia takiego poziomu zysku, członek Zarządu nie nabywa prawa do premii rocznej, a wartość bazowa premii rocznej nie jest obliczana. Zgodnie z *Polityką Zarządzania Kapitałem w ING Banku Śląskim S.A.*, ING Bank Śląski S.A. przeprowadza test kapitału celem zapewnienia, że całkowita pula premiowa dotycząca wszystkich pracowników nie ogranicza zdolności banku do utrzymania adekwatnej bazy kapitałowej. W przypadku takiego ograniczenia, może zostać podjęta decyzja o nieuruchomieniu puli premiowej. 40% premii podlega odroczeniu, a w przypadku przekroczenia określonej

w Regulaminie kwoty – 60%. Wyniki oceny realizowanych celów są weryfikowane w okresie odroczenia tj. przez cztery kolejne lata, by ocenić wpływ działań pracownika na długoterminowe wyniki banku. W przypadku Prezesa Zarządu Banku, odroczeniu podlega minimum 50% kwoty wynagrodzenia zmiennego, okres odroczenia wynosi sześć lat, a premia dzielona jest na pięć równych części.

Premia dzielona jest na dwie części (z zaokrągleniem do liczby całkowitej instrumentu finansowego):

- co najmniej 50% w akcjach fantomowych, uprawniających do otrzymania środków pieniężnych, których wysokość uzależniona jest od wartości akcji banku,
- pozostałość w formie pieniężnej.

Premia nie przysługuje w przypadku rozwiązania stosunku pracy w trybie art. 52 Kodeksu pracy. Rada Nadzorcza może także podjąć decyzję o obniżeniu lub niewypłaceniu premii rocznej w danym okresie premiowania na podstawie weryfikacji oceny realizacji zadań premiowych z uwzględnieniem ryzyka ex post.

Wynagrodzenie członków Zarządu

W roku, łączna kwota świadczeń należnych i wypłaconych przez bank członkom Zarządu wyniosła 18 662,9 tys. zł, podczas gdy w 2019 roku było to 16 812,4 tys. zł.

Świadczenia należne i wypłacone członkom Zarządu ING Banku Śląskiego S.A. w 2020 roku					
tys. zł	Okres od - do	Wynagrodzenia	Nagrody*	Inne korzyści**	Razem
Brunon Bartkiewicz	01.01.2020 - 31.12.2020	2 514,0	1 076,6	444,7	4 035,2
Michał Bolesławski	01.01.2020 - 31.12.2020	1 348,8	1 035,4	260,3	2 644,4
Joanna Erdman	01.01.2020 - 31.12.2020	1 348,8	912,1	234,7	2 495,6
Patrick Roesink	01.01.2020 - 31.03.2020	297,2	405,1	421,5	1 123,8
Marcin Giżycki	01.01.2020 - 31.12.2020	1 308,5	***707,6	246,6	***2 262,6
Bożena Graczyk	01.01.2020 - 31.12.2020	1 320,0	664,0	243,0	2 226,9
Lorenzo Tassan-Bassut	01.01.2020 - 31.12.2020	1 226,4	175,8	428,3	1 830,5
Soszyński Sławomir	01.01.2020 - 31.12.2020	1 080,0	64,7	192,9	1 337,6
Michał H. Mrożek	01.07.2020 - 31.12.2020	600,0	0,0	106,1	706,1
Razem		11 043,6	5 041,1	2 578,1	18 662,9

*Premia wynikająca z Programu Zmiennych Składników Wynagrodzeń: za rok 2019 gotówka nieodroczone, za rok 2017 I transza gotówka odroczone oraz za rok 2016 III transza gotówka odroczone; Akcje Fantomowe wynikające z Programu Zmiennych Składników Wynagrodzeń: za rok 2018 przetrzymane, za rok 2016 II transza odroczone oraz za rok 2015 III transza odroczone.

**Inne korzyści obejmują m.in. ubezpieczenia, wpłaty na fundusz inwestycyjny, opiekę medyczną, ubezpieczenie medyczne oraz inne świadczenia przyznane przez Radę Nadzorczą Banku.

*** W tym kwota 53,5 tys. zł dotyczy wypłaconej przez ING Securites S.A. premii wynikającej z Programu Zmiennych Składników Wynagrodzeń za rok 2016 - gotówka odroczone III transza oraz akcji fantomowych wynikających z Programu Zmiennych Składników Wynagrodzeń za rok 2016 II transzy odroczone, za rok 2015 III transzy odroczone

Świadczenia za 2020 rok dla Członków Zarządu ING Banku Śląskiego S.A. wynikające z Programu Zmiennych Składników Wynagrodzeń nie zostały jeszcze przyznane. Zgodnie z obowiązującym w banku systemem wynagrodzeń, Członkom Zarządu Banku może przysługiwać bonus za 2020 rok, którego wypłata będzie miała miejsce w latach 2021-2028. W związku z tym została utworzona rezerwa na wypłatę bonusu za 2020 rok dla Członków Zarządu, która wynosiła 9,6 mln zł na dzień 31 grudnia 2020 roku. Ostateczną decyzję odnośnie wysokości tego bonusu podejmie Rada Nadzorcza Banku.

Umowy o pracę przewidują odprawę pieniężną na rzecz wszystkich Członków Zarządu Banku w wysokości 6-krotności miesięcznego wynagrodzenia zasadniczego z ostatnich sześciu miesięcy pracy poprzedzających rozwiązanie stosunku pracy.

Powyższe nie ma zastosowania w przypadku odwołania z przyczyn:

- rozwiązania stosunku pracy w trybie art. 52 Kodeksu pracy,
- rozwiązania stosunku pracy w związku z rezygnacją członka Zarządu,
- odwołania członka Zarządu z powodu jego zawieszenia lub zawieszenia całego Zarządu przez Komisję Nadzoru Finansowego na podstawie przepisów Prawa bankowego.

Ponadto, Członkowie Zarządu Banku mają zawarte z bankiem umowy o zakazie działalności konkurencyjnej ustalające prawa i obowiązki stron umowy w zakresie dotyczącym działalności konkurencyjnej w czasie trwania i po ustaniu stosunku pracy, w okresie 12 miesięcy od dnia rozwiązania stosunku pracy z możliwością wypłaty odszkodowania karencyjnego w wysokości 12 miesięcznego wynagrodzenia zasadniczego brutto pobieranego przez Członka Zarządu w ostatnim roku trwania umowy.

W przypadku odwołania członka Zarządu z przyczyn uzasadniających rozwiązanie stosunku pracy bez wypowiedzenia (art. 52 Kodeksu pracy) lub z powodu zawieszenia członka Zarządu lub całego Zarządu Banku przez Komisję Nadzoru

Finansowego na podstawie przepisów Prawa bankowego, wysokość odszkodowania karencyjnego wynosi 25% 12- miesięcznego wynagrodzenia zasadniczego brutto pobieranego w ostatnim roku trwania umowy.

W przypadku rozwiązania stosunku pracy w związku z rezygnacją członka Zarządu, wysokość odszkodowania karencyjnego wynosi 50% 12-miesięcznego wynagrodzenia zasadniczego brutto pobieranego w ostatnim roku trwania umowy, z zastrzeżeniem, iż Rada Nadzorcza upoważnia Przewodniczącego do zwiększenia odszkodowania powyżej tego poziomu.

Członkowie Zarządu oraz inne osoby będące pracownikami ING Banku Śląskiego S.A. nie otrzymują wynagrodzenia ani nagród z tytułu pełnienia funkcji we władzach spółek zależnych i stowarzyszonych Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A.

Wynagrodzenie członków Rady Nadzorczej

Stałe wynagrodzenie Członków Rady Nadzorczej składa się z:

- wynagrodzenia podstawowego,
- miesięcznego dodatku stałego z tytułu pełnienia przez Członków Rady Nadzorczej każdej dodatkowej funkcji w Radzie Nadzorczej lub jej komitetach. Dodatek jest ustalany procentowo w stosunku do wynagrodzenia podstawowego.

W 2020 roku, łączna kwota wynagrodzeń (definiowana jak w przypadku wynagrodzenia Zarządu Banku) należnych i wypłaconych przez bank członkom Rady Nadzorczej wyniosła 852,1 tys. zł, podczas gdy w 2019 roku było to 840,0 tys. zł.

Świadczenia należne i wypłacone członkom Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A. w 2020 roku				
tys. zł	Okres od - do	Wynagrodzenia i nagrody*	Inne korzyści	Razem
Aleksander Galos	01.01.2020 - 31.12.2020	263,8	0,0	263,8
Aleksander Kutela	01.01.2020 - 31.12.2020	233,4	0,0	233,4
Antoni Reczek	01.01.2020 - 31.12.2020	354,9	0,0	354,9
Małgorzata Kołakowska	01.01.2020 - 31.12.2020	0,0	0,0	0,0
Michał Szczurek	01.01.2020 - 31.12.2020	0,0	0,0	0,0
Ad Kas	01.01.2020 - 02.04.2020	0,0	0,0	0,0
Norman Tambach	01.01.2020 - 02.04.2020	0,0	0,0	0,0
Susan Poot	01.05.2020 - 31.12.2020	0,0	0,0	0,0
Remco Nieland	01.05.2020 - 31.12.2020	0,0	0,0	0,0
Razem		852,1	0,0	852,1

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

Na koniec 2020 roku żaden z członków Zarządu Banku ani też Rady Nadzorczej nie posiadał akcji ING Banku Śląskiego S.A. ani udziałów w spółkach powiązanych banku.

Polityka różnorodności

Nasza Polityka Różnorodności:

- definiuje obszary, na których skupiamy się w ramach zarządzania różnorodnością,
- określa sposób zarządzania różnorodnością w naszym banku,
- integruje wszystkie działania, w tym procesy, procedury i inne dokumenty, które mają związek z zarządzaniem różnorodnością w naszym banku,
- zapewnia wszystkim pracownikom i kandydatom do pracy równe traktowanie oraz przyjazne środowisko pracy,
- wspiera organizacje w budowaniu świadomości zasad równego traktowania w miejscu pracy, co oznacza niedyskryminowanie w jakikolwiek sposób, zarówno bezpośrednio, jak i pośrednio ze względu na: płeć, wiek, niepełnosprawność, stan zdrowia, rasę, narodowość, pochodzenie etniczne, religię, wyznanie, bezwyznaniowość, przekonania polityczne, przynależność związkową, orientację seksualną, tożsamość płciową, status rodzinny, styl życia, formę, zakres, i podstawę zatrudnienia, pozostałe typy współpracy oraz inne przesłanki narażające na zachowania dyskryminacyjne,

- dotyczy wszystkich pracowników i kandydatów, niezależnie od zajmowanego stanowiska, ze szczególnym uwzględnieniem władz banku i kluczowych managerów,
- jest monitorowana regularnie w cyklach sześciomiesięcznych.

Polityka różnorodności w odniesieniu do organów nadzorujących, zarządzających i administrujących

W ING Banku Śląskim S.A. obowiązuje *Polityka różnorodności w odniesieniu do Członków Zarządu i Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A.* Polityka ma na celu:

- dotarcie do szerokiego zakresu kompetencji przy powoływaniu członków Rady Nadzorczej i Zarządu, aby pozyskać różne punkty widzenia i doświadczenia oraz umożliwić wydawanie niezależnych opinii i rozsądnych decyzji w ramach organu,
- zapewnienie wysokiej jakości realizacji zadań przez organy zarządzające, poprzez wybór kompetentnych osób do pełnienia funkcji w Radzie Nadzorczej oraz Zarządzie, stosując w pierwszej kolejności obiektywne kryteria merytoryczne i uwzględniając korzyści wynikające z różnorodności.

W zakresie kryteriów merytorycznych, strategia zróżnicowania zapewnia wybór osób posiadających zróżnicowaną wiedzę, umiejętności i doświadczenie, adekwatne do pełnionych przez nie funkcji i powierzonych im obowiązków, które dopełniają się na poziomie całego składu Zarządu i Rady Nadzorczej. Kryteria te podlegają weryfikacji w procesie oceny adekwatności opisanym w *Polityce oceny adekwatności członków Rady Nadzorczej, Zarządu oraz osób pełniących kluczowe funkcje w ING Banku Śląskim S.A.* Ponadto Polityka różnorodności obejmuje i wykorzystuje do osiągnięcia najlepszych rezultatów różnice, które oprócz wiedzy, kompetencji i doświadczenia zawodowego, wynikają z płci i wieku.

Polityka zakłada dążenie do zapewnienia reprezentantów obu płci w procesach doboru oraz planowania sukcesji, z uwzględnieniem przepisów o równym traktowaniu w zakresie nawiązywania stosunku pracy. Komitet Wynagrodzeń i Nominacji Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A. określa wartość docelową reprezentacji niedostatecznie reprezentowanej płci w Zarządzie Banku i Radzie Nadzorczej oraz przyjmuje plan zmierzający do osiągnięcia wartości

docelowej. Wartość docelowa jest ustalana stosownie do długości kadencji Rady Nadzorczej i Zarządu Banku tj. raz na cztery kolejne pełne lata obrotowe liczone od początku kadencji danego organu.

Od wdrożenia Polityki w 20219 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 2020 roku w składzie Zarządu były 2 kobiety (25% liczby członków Zarządu), a w skład Rady Nadzorczej również 2 kobiety (29% liczby członków Rady Nadzorczej).



Bezpieczeństwo banku i klientów

Na przestrzeni ostatnich lat udowadniamy, że szybki wzrost organiczny naszego banku nie odbywa się kosztem pogorszenia jakości naszych aktywów. Szybkość i spójność podejmowanych decyzji kredytowych może stanowić przewagę konkurencyjną. Jest to zasługa całej organizacji oraz doświadczenia i motywacji naszych pracowników. W związku z coraz szerszym wykorzystaniem nowoczesnych technologii, coraz istotniejszym jest obszar bezpieczeństwa IT i danych naszych klientów.

System zarządzania ryzykiem oraz kapitałem

GRI [103-1] [103-2] [103-3] [102-15]

System zarządzania ryzykiem

System zarządzania ryzykiem stanowi zintegrowany zbiór zasad, mechanizmów i narzędzi (w tym m.in. polityk i procedur) odnoszących się do procesów dotyczących ryzyka. Rolą systemu zarządzania ryzykiem jest stała identyfikacja, pomiar lub szacowanie oraz monitorowanie poziomu ponoszonego przez Grupę ING Banku Śląskiego ryzyka oraz zabezpieczenie ewentualnych strat poprzez odpowiednie mechanizmy kontrolne, system limitów oraz adekwatny poziom rezerw (odpisów), a także kapitałów i buforów płynnościowych.

W ramach systemu zarządzania ryzykiem Grupa ING Banku Śląskiego:

- stosuje sformalizowane zasady służące określaniu wielkości podejmowanego ryzyka i zasady zarządzania ryzykiem,
- stosuje sformalizowane procedury mające na celu identyfikację, pomiar lub szacowanie oraz monitorowanie ryzyka, uwzględniające również przewidywany poziom ryzyka w przyszłości,
- stosuje sformalizowane limity ograniczające ryzyko i zasady postępowania w przypadku przekroczenia limitów,
- stosuje przyjęty system sprawozdawczości zarządczej umożliwiający monitorowanie poziomu ryzyka,
- posiada strukturę organizacyjną dostosowaną do wielkości i profilu ponoszonego ryzyka.

Struktura ryzyka i kontroli w Grupie Kapitałowej ING Banku Śląskiego opiera się na modelu trzech linii obrony. Model ten ma na celu zapewnienie stabilnych i efektywnych ram dla zarządzania ryzykiem poprzez zdefiniowanie i wdrożenie trzech „poziomów” zarządzania ryzykiem, z odmiennymi rolami, zakresem obowiązków i obowiązkami związanymi z nadzorem.

- **Pierwsza linia obrony** - jest odpowiedzialna za analizę ryzyka w swoim obszarze nadzoru, identyfikację ryzyk i luk oraz opracowanie, wdrożenie i wykonywanie kontroli ograniczających ryzyko. Są to jednostki biznesowe oraz organizacyjne banku wspierające operacyjnie i technologicznie biznes.
- **Druga linia obrony** - odpowiedzialna za wydawanie regulacji oraz zapewnienie metod i narzędzi zarządzania ryzykiem, w tym definiowanie i utrzymanie procesu zarządzania ryzykiem oraz wspieranie pierwszej linii obrony w trakcie realizacji tego procesu. W ramach działań kontrolnych dokonuje własnej niezależnej oceny efektywności funkcjonowania pierwszej linii obrony poprzez: inspekcje, testy, przeglądy i inne formy kontroli. Wspiera też pierwszą linię obroky w ocenie ryzyka. Drugą linię obrony stanowią jednostki z obszaru:
 - ryzyka operacyjnego,
 - ryzyka braku zgodności (compliance),
 - ryzyka prawnego,
 - ryzyka kredytowego i rynkowego,
 - finansów,
 - zarządzania zasobami ludzkimi, oraz
 - Departament Inspekcji Ryzyka Kredytowego i Departament Walidacji Modeli (ryzyko modeli).
- **Trzecia linia obrony** - zapewnia niezależną ocenę systemu kontroli wewnętrznej w odniesieniu do ryzyk zidentyfikowanych w procesach oraz zarządzania tymi ryzykami przez pierwszą i drugą linię obrony.

Szczególńą rolę w procesie zarządzania ryzykiem pełnią Zarząd Banku oraz Rada Nadzorcza. Bank posiada także szereg komitetów, które pełnią aktywną rolę w zarządzaniu poszczególnymi rodzajami ryzyka.

Zasady zarządzania ryzykiem

ING Bank Śląski S.A. zarządza ryzykiem kredytowym, rynkowym i operacyjnym zgodnie z zasadami określonymi przez normy polskiego prawa, regulacje Komisji Nadzoru Finansowego oraz inne uprawnione organy, a także zgodnie ze standardami określonymi przez Grupę ING w stopniu, który nie prowadzi do naruszenia wspomnianych wcześniej regulacji oraz dokumentów z zakresu najlepszych praktyk.

Niezależnie od konieczności zapewnienia zgodności regulacyjnej i prawnej (compliance), grupa traktuje zarządzanie ryzykiem kredytowym, rynkowym oraz operacyjnym jako fundamentalną i integralną część całościowego zarządzania grupą.

Proces oceny adekwatności kapitału wewnętrznego

W Grupie Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. proces identyfikacji istotnych rodzajów ryzyka, podstawowe elementy dotyczące ich kwantyfikacji oraz zasady zarządzania adekwatnością kapitałową reguluje Polityka Zarządzania Kapitałem w ING Banku Śląskim S.A.

Na podstawie tego dokumentu w grupie identyfikuje się następujące typy ryzyka:

- ryzyko trwale istotne - ze względu na charakter działalności grupy jest i będzie w przyszłości istotne. Przez charakter działalności grupy rozumie się działalność w zakresie usług depozytowych i kredytowych oraz związanych z tą działalnością: zarządzanie płynnością, funkcjonowanie w otoczeniu makroekonomicznym, a także zarządzanie ryzykiem w zakresie niedostosowania lub zawodności wewnętrznych procesów, ludzi i systemów technicznych lub zdarzeń zewnętrznych,
- ryzyko istotne - może powodować powstanie potencjalnych strat, z częstotliwością wystąpienia wartości kwalifikujących je jako istotne zgodnie z tabelą:

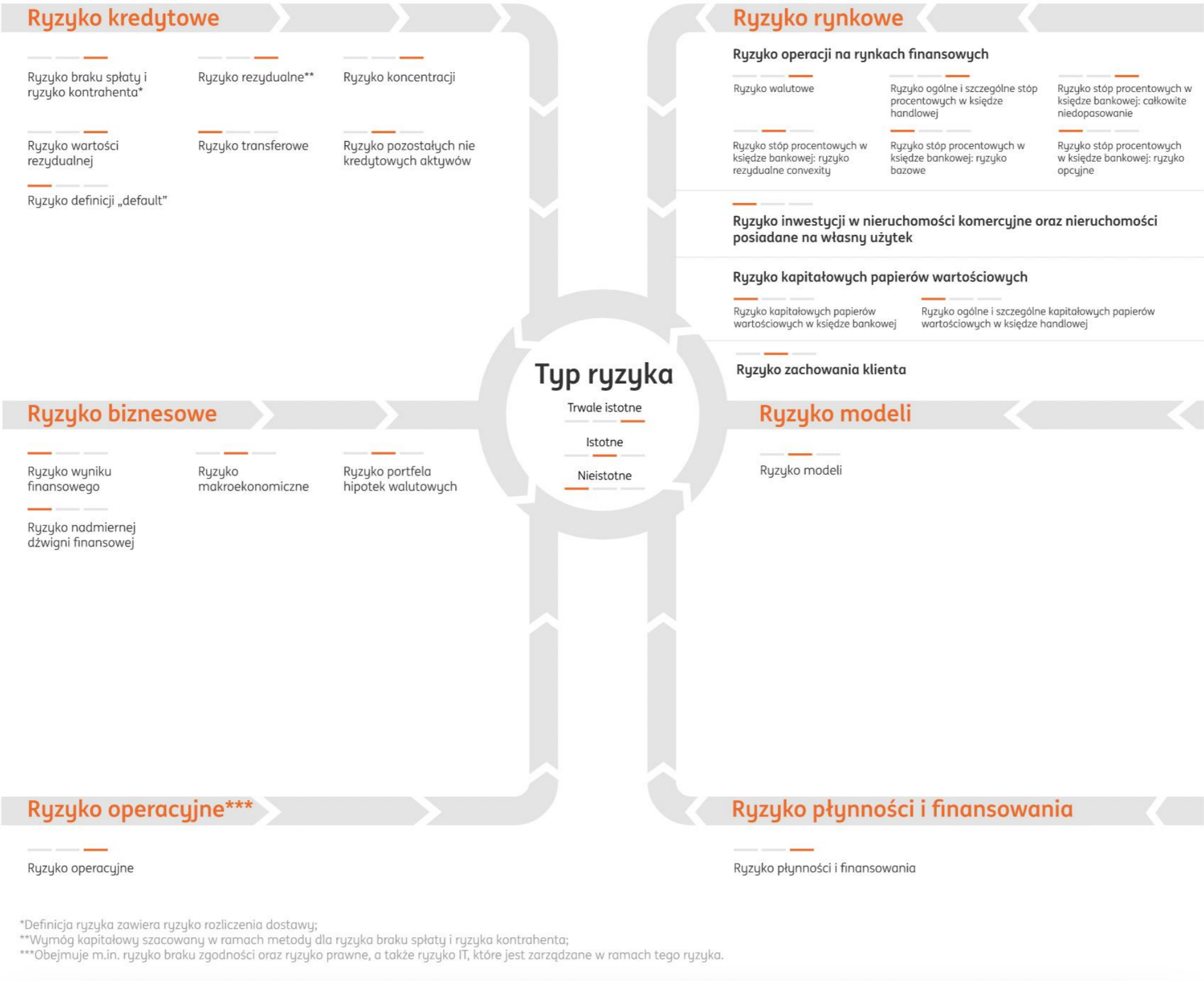
Klasyfikacja ryzyk jako istotne				
Częstotliwość	Przynajmniej raz na rok	nieistotne	istotne	istotne
	Przynajmniej raz na 5 lat	nieistotne	nieistotne	istotne
	Rzadziej niż raz na pięć lat	nieistotne	nieistotne	nieistotne
		do 0,2% funduszy własnych	od 0,2% do 1% funduszy własnych	od 1% do 5% funduszy własnych
	Potencjalna strata (zł)			powyżej 5% funduszy własnych

W każdym miesiącu w grupie przygotowywane są raporty w ujęciu jednostkowym i skonsolidowanym zawierające zrealizowane oraz planowane wymogi kapitałowe z tytułu wszystkich istotnych rodzajów ryzyka. Informacje w tym zakresie otrzymuje Komitet Aktywów i Pasywów (ALCO) oraz Zarząd Banku. Rada Nadzorcza w cyklach kwartalnych informowana jest o adekwatności kapitałowej banku i grupy, w tym adekwatności kapitału wewnętrznego.

Raz w roku przeprowadzany jest przegląd procesu adekwatności kapitału wewnętrznego (ang. ICAAP – internal capital adequacy assessment process), a raport z przeglądu przekazywany jest do Zarządu oraz Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A. Dodatkowo komórka audytu wewnętrznego przeprowadza regularnie niezależny audyt procesu ICAAP.

Kategorie ryzyka

W procesie ICAAP w pierwszym kwartale 2020 roku grupa przeprowadziła warsztaty oceny istotności ryzyka. W ich wyniku grupa oceniła istotność ryzyk zgodnie z poniższą strukturą.



Apetyt na ryzyko

Apetyt na ryzyko określa maksymalną wielkość ryzyka jaką grupa jest gotowa zaakceptować wspierając tym samym stabilność oraz dalszy rozwój. W ramach zarządzania ryzykiem i kapitałem w grupie ustalane są parametry apetytu na ryzyko (tzw. RAS - Risk Appetite Statement) w następujących podstawowych obszarach:

- RAS dotyczący adekwatności kapitałowej,
- RAS dotyczący płynności i finansowania oraz ryzyka rynkowego,
- RAS dotyczący ryzyka kredytowego
- RAS dotyczący ryzyka operacyjnego.

RAS dotyczący adekwatności kapitałowej grupy został ustalony w 2020 roku dla następujących współczynników kapitałowych :

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

RAS dotyczący adekwatności kapitałowej wynika z obowiązku utrzymywania minimalnych poziomów współczynników kapitałowych wynikających z następujących regulacji zewnętrznych:

- Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 575/2013 z 26 czerwca 2013 roku (4,5% dla CET1, 6% dla T1 oraz 8% dla TCR),
- Ustawy z 5 sierpnia 2015 roku o nadzorze makroostrożnościowym nad systemem finansowym i zarządzaniu kryzysowym w systemie finansowym sankcjonującej dodatkowe bufory kapitałowe, w tym :
 - bufor zabezpieczający, który w 2020 roku (podobnie jak w roku 2019) wynosił 2,5%,
 - bufor innej instytucji o znaczeniu systemowym w wysokości 0,5% nałożonego decyzją Komisji z 19 grudnia 2017 roku i podtrzymanego pismami KNF z 2 sierpnia 2018 roku oraz z 19 sierpnia 2019 roku, pozostający na nie zmienionym poziomie także w 2020 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 2020

bufor antycykliczny wynosił efektywnie 0,002%, w porównaniu do 0,002% według stanu na koniec grudnia 2019),

- Rozporządzenia Ministra Rozwoju i Finansów z 1 września 2017 roku w sprawie bufora ryzyka systemowego wprowadzającej bufor ryzyka systemowego w wysokości 3% łącznej kwoty ekspozycji na ryzyko z zastosowaniem do wszystkich ekspozycji znajdujących się na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej (18 marca 2020 roku opublikowano Rozporządzenie Ministra Finansów uchylające rozporządzenie w sprawie bufora ryzyka systemowego, kierując się jednak ostrożnym podejściem grupa nie obniżyła limitów RAS o wielkość bufora ryzyka systemowego).

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

Kapitał ekonomiczny, fundusze własne i wymóg kapitałowy

Kapitał ekonomiczny

Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego S.A. obecnie szacuje kapitał na następujące rodzaje ryzyka:

- ryzyko braku spłaty i ryzyko kontrahenta oraz ryzyko rezydualne,
- ryzyko pozostałych niekredytowych aktywów,
- ryzyko koncentracji,
- ryzyko wartości rezydualnej,
- ryzyko walutowe,
- ryzyko ogólne i szczególne stóp procentowych w księdze handlowej,
- ryzyko stóp procentowych w księdze bankowej: ryzyko rezydualne convexity,
- ryzyko stóp procentowych w księdze bankowej: całkowite niedopasowanie,
- ryzyko zachowania klienta,
- ryzyko makroekonomiczne,
- ryzyko portfela hipotek walutowych,
- ryzyko płynności i finansowania,

- ryzyko modeli,
- ryzyko operacyjne.

Definicje tych ryzyk zostały zaprezentowane w Rocznym Skonsolidowanym Sprawozdaniu Finansowym Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za 2020 rok.

W ciągu 2020 i 2019 roku poziom funduszy własnych kształtował się powyżej poziomu kapitału wewnętrznego.

Fundusze własne

Fundusze własne Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego składają się z:

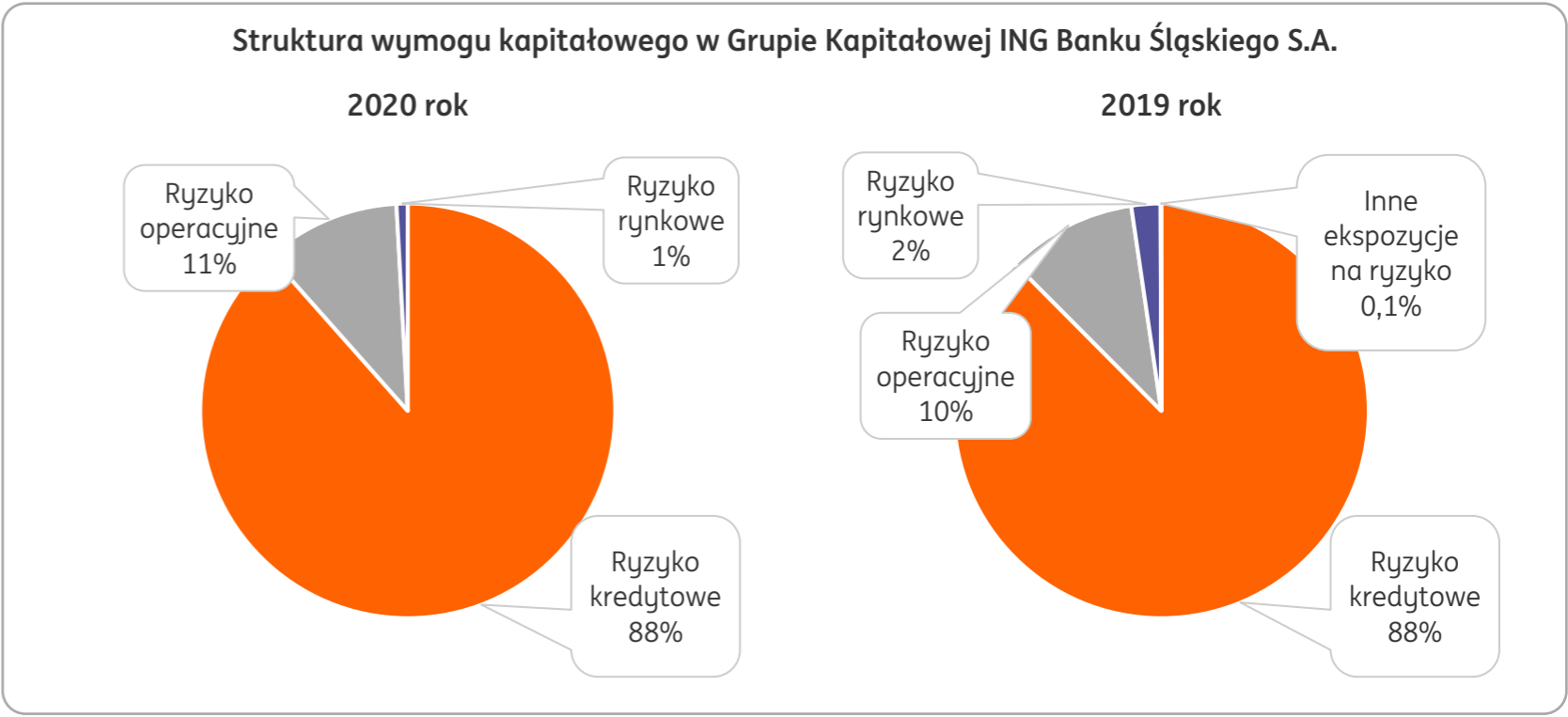
- kapitału podstawowego Tier 1, który na koniec 2020 roku wyniósł 14 086,5 mln zł,
- kapitału Tier 2, który na koniec 2020 roku wyniósł 2 307,4 mln zł.

Na 31 grudnia 2020 roku w grupie nie jest identyfikowany kapitał dodatkowy Tier 1 (AT1).

Wymóg kapitałowy

Na potrzeby sprawozdawcze w 2020 i 2019 roku do kalkulacji wymogu kapitałowego z tytułu ryzyka kredytowego, grupa wykorzystywała metodę zaawansowaną wewnętrznych ratingów oraz metodę standardową. Grupa uzyskała zgodę Komisji Nadzoru Finansowego oraz Narodowego Banku Holandii na stosowanie metody zaawansowanej wewnętrznych ratingów (AIRB) dla klas ekspozycji: przedsiębiorstwa oraz instytucje kredytowe dla banku i ING Lease Sp. z o.o. W obszarze ryzyka operacyjnego, od czerwca 2020 roku, grupa wykorzystuje metodę standardową TSA (the standardised approach). W obszarze ryzyka rynkowego, grupa wykorzystuje metodę podstawową i metodę zaktualizowanego średniego okresu zwrotu (w zależności od rodzaju ryzyk). Grupa wyznacza również wymogi kapitałowe z tytułu ryzyka koncentracji, ryzyka rozliczenia oraz ryzyka korekty wyceny kredytowej (CVA). We wszystkich przypadkach wymogi wyznaczane są zgodnie z Rozporządzeniem CRR.

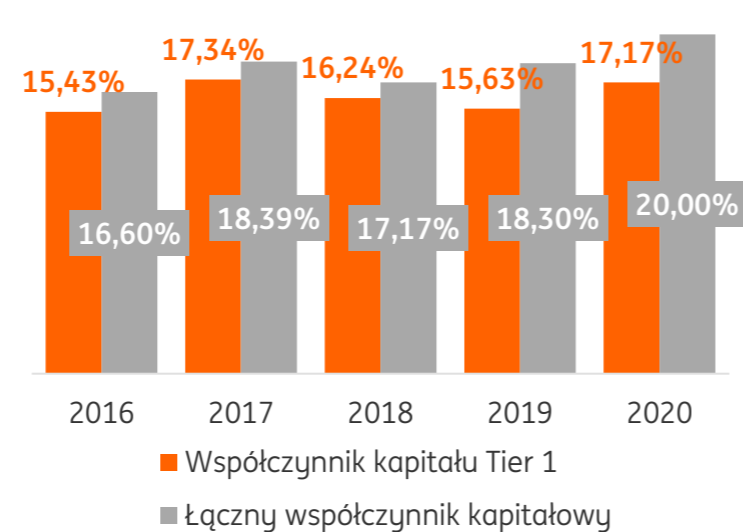
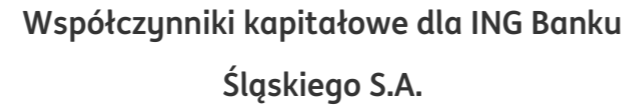
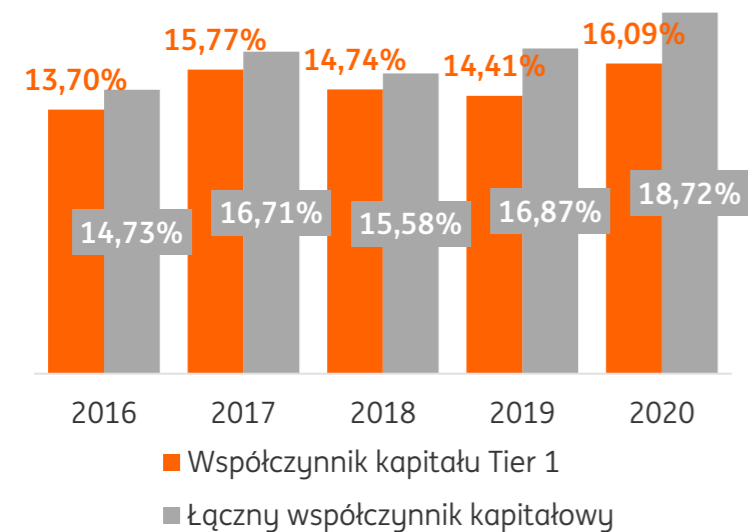
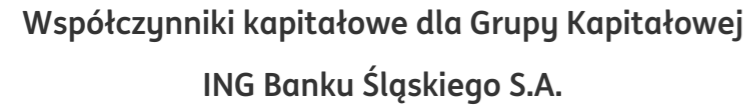
Łączny wymóg kapitałowy jest zdominowany przez wymóg z tytułu ryzyka kredytowego. Na koniec 2020 i 2019 roku stanowił on aż 88% wymogu ogółem.



Adekwatność kapitałowa

31 grudnia 2020 roku wartość współczynnika TCR dla Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego wyniosła 18,72% w porównaniu do 16,87% na koniec 2019 roku, a wartość współczynnika Tier 1 wyniosła 16,09% w porównaniu do 14,41% na koniec grudnia 2019 roku. Zmiana współczynników kapitałowych jest wynikiem następujących czynników:

- uwzględnienie w funduszach własnych zysku netto wypracowanego w 2019 roku po podjęciu przez Walne Zgromadzenie uchwały o podziale zysku za 2019 rok po pomniejszeniu o kwotę, którą bank zaliczył do funduszy własnych w trakcie 2019 roku (809,4 mln zł) oraz części zysku banku za pierwsze 6 miesięcy 2020 roku (465,4 mln zł),
- uwzględnienie wpływu standardu MSSF 9,
- uwzględnienie dodatkowych udogodnień w związku z tzw. CRR2 quick-fix,
- wzrostu wolumenów biznesowych oraz działalności operacyjnej.



Grupa w kalkulacji współczynników kapitałowych skorzystała z przepisów przejściowych w zakresie złagodzenia wpływu wdrożenia standardu MSSF 9 na poziom funduszy własnych. W przypadku pełnego ujęcia wpływu wdrożenia standardu MSSF 9 na koniec 2020 roku:

- na poziomie skonsolidowanym łączny współczynnik kapitałowy kształtowałby się na poziomie 18,48%, a współczynnik kapitału Tier I na poziomie 15,69% (w porównaniu do odpowiednio 16,64% oraz 14,18% w 2019 roku),
- na poziomie jednostkowym łączny współczynnik kapitałowy kształtowałby się na poziomie 19,74%, a współczynnik kapitału Tier I na poziomie 16,75% (w porównaniu do odpowiednio 18,05% oraz 15,38% w 2019 roku).

Testy warunków skrajnych

Zgodnie z Polityką przeprowadzania testów warunków skrajnych w ING Banku Śląskim S.A., grupa przeprowadza testy warunków skrajnych dla kapitału ekonomicznego i wymogu kapitałowego. Wyniki testów warunków skrajnych przedstawiane są Komitetowi ALCO, Zarządowi Banku oraz Radzie Nadzorczej Banku.

Według stanu na 30 czerwca 2020 roku, bank przeprowadził testy warunków skrajnych w ujęciu skonsolidowanym w oparciu o założenia wypracowane przez Głównego Ekonomistę. Testy warunków skrajnych obejmowały:

- testy scenariuszowe: scenariusz łagodnej recesji i scenariusz długoterminowej recesji,
- testy wrażliwości (wzrost stopy procentowej o 400 p.b. oraz 200 p.b.; spadek cen nieruchomości o 30%; osłabienie kursu złotego o 30% oraz o 50%; spadek dynamiki PKB
- do poziomu -8%; wzrost poziomu bezrobocia do 20%; spadek wynagrodzeń o 10%; spadek popytu do poziomu -10%),
- testy koncentracji,
- testy wskaźnika dźwigni finansowej.

W efekcie przeprowadzonych testów warunków skrajnych, grupa otrzymuje informację jak zachowują się wymogi kapitałowe, kapitał ekonomiczny oraz fundusze własne przy wystąpieniu zadanych wielkości parametrów makroekonomicznych.

Polityka dywidendowa

Polityka dywidendowa banku zakłada:

- stabilne realizowanie wypłat dywidend w długiej perspektywie z zachowaniem zasady ostrożnego zarządzania oraz wszelkich wymogów regulacyjnych, do których zachowania bank jest zobowiązany ,
- możliwość realizowania wypłat dywidendy z nadwyżki kapitału powyżej minimalnych współczynników adekwatności kapitałowej oraz powyżej określonego przez Komisję Nadzoru Finansowego („KNF”) dla celów wypłaty dywidendy minimalnych poziomów współczynników kapitałowych.

Ustalając proponowaną kwotę wypłaty dywidendy, Zarząd w szczególności będzie brał pod uwagę:

- 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 banku oraz grupy kapitałowej banku, w tym strategii zarządzania ryzykiem,
- stanowisko KNF w sprawie polityki dywidendowej banków,
- ograniczenia wynikające z art. 56 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 roku o nadzorze makroostrożnościowym nad systemem finansowym i zarządzaniu kryzysowym w systemie finansowym

Wytyczne KNF w sprawie dywidend za 2020 rok

16 grudnia 2020 roku Komisja Nadzoru Finansowego przyjęła stanowisko w sprawie polityki dywidendowej banków w 2021 roku (dywidenda za 2020 rok). Mając na względzie:

- istotną niepewność co do dalszego rozwoju pandemii COVID-19,
- przejściowy charakter rozwiązań wykorzystywanych przez banki do poprawy pozycji kapitałowej w czasie pandemii,
- ostrożne podejście europejskich organów nadzoru do wypłaty dywidendy oraz innych form obniżania zasobów kapitałowych,
- zmianę wytycznych EUNB wydłużającą moratoria,

KNF uznała za konieczne wstrzymanie wypłaty dywidendy w pierwszym półroczu 2021 roku.

Pełna treść stanowiska KNF w sprawie dywidendy w 2021 roku (za 2020 rok) jest dostępna na stronie KNF pod [tym linkiem](#).

Stanowisko KNF co do możliwości wypłaty dywidendy w drugim półroczu 2021 roku zostanie przedstawione w późniejszym terminie).

Zadeklarowane dywidendy

Zgodnie z [raportem bieżącym z 15 stycznia 2021 roku](#), Zarząd naszego banku podjął uchwałę, w której zadeklarował podjęcie działań zmierzających do stosowania indywidualnego zalecenia KNF dotyczącego polityki dywidendowej banku w I półroczu 2021 roku. Uchwała ta została podjęta w związku z zaleceniami KNF, które zostały sformułowane w piśmie otrzymanym przez banku 14 stycznia 2021 roku. W piśmie tym KNF zaleca:

- wstrzymanie przez bank wypłaty dywidendy w pierwszym półroczu 2021 roku (w tym także niepodzielonego zysku z lat ubiegłych),
- niepodejmowanie przez bank w pierwszym półroczu 2021 roku, bez uprzedniej konsultacji z organem nadzoru, innych działań pozostających poza zakresem bieżącej działalności biznesowej i operacyjnej, mogących skutkować obniżeniem bazy kapitałowej, w tym wykupów akcji własnych.

W ramach tego pisma, KNF poinformowała również, że jej stanowisko w sprawie polityki dywidendowej banków komercyjnych w drugiej połowie 2021 roku będzie przedstawione odrębnie po dokonaniu analizy sytuacji sektora bankowego w pierwszym półroczu.

18 stycznia 2021 roku Rada Nadzorcza pozytywnie zaopiniowała stanowisko Zarządu wyrażone w Uchwale z 15 stycznia 2021 roku.

Historia wypłaconych dywidend

W 2020 roku ING Bank Śląski nie wypłacił dywidendy z zysku za 2019 rok.

Pierwotnie, [zgodnie z raportem bieżącym z 6 lutego 2020 roku](#), Zarząd poinformował o zamiarze rekomendowania Walnemu Zgromadzeniu przeznaczenia 30% zysku jednostkowego banku na wypłatę dywidendy. Następnie, [zgodnie z raportem bieżącym z 5 marca 2020 roku](#), Zarząd przedstawił propozycję uchwały Walnemu Zgromadzeniu o przeznaczeniu 494,38 mln zł z zysku za 2019 rok na dywidendę (30% zysku netto; dywidenda przypadająca na jedną akcję to 3,80 zł brutto).

26 marca 2020 roku, zgodnie z informacją zawartą w [raporcie bieżącym z 27 marca 2020 roku](#), bank otrzymał pismo z KNF w kwestii wypłaty przez banki dywidend. W piśmie tym, KNF wyraża oczekiwania, że – niezależnie od wszystkich podjętych już decyzji - banki zatrzymają całość wypracowanego w poprzednich latach zysku, w związku z ogłoszeniem w Polsce stanu epidemii oraz możliwymi dalszymi negatywnymi konsekwencjami gospodarczymi tego stanu. Mając powyższe na uwadze, Zarząd Banku podjął decyzję o zmianie wniosku dotyczącego podziału zysku za 2019 rok oraz projektu uchwały przedłożonej Walnemu Zgromadzeniu w sprawie podziału zysku za 2019 rok w ten sposób, że kwota uprzednio przeznaczona na dywidendę, czyli 494,38 mln zł, zostanie pozostawiona jako niepodzielona. W konsekwencji powyższego, Zarząd Banku podjął też decyzję o wycofaniu projektu uchwały Walnego Zgromadzenia w sprawie wypłaty dywidendy. [Uchwała Walnego Zgromadzenia](#) w powyższym zakresie - pozostawiająca kwotę 494,38 mln zł z zysku netto za 2019 rok jako niepodzieloną - została podjęta przez Walne Zgromadzenie 2 kwietnia 2020 roku.

Historia wypłaconych dywidend w ostatnich pięciu latach jest przedstawiona w tabeli poniżej. Pełna historia jest dostępna na [naszej stronie](#).

Skrócona historia wypłaty dywidendy przez ING Bank Śląski S.A.					
	2015	2016	2017	2018	2019
Kwota dywidendy za dany rok (mln zł)	559,4	0	416,3	455,4	0
Kwota dywidendy na akcję (zł)	4,30	0	3,20	3,50	0
Stopa wypłaty dywidendy (do zysku skonsolidowanego)	49,6%	0%	29,7%	29,8%	0%
Stopa wypłaty dywidendy (do ceny akcji z dnia dywidendy)	3,5%	0%	1,7%	1,8%	0%

Plan naprawy i przymusowej restrukturyzacji

29 lipca 2020 roku, grupa złożyła w KNF zaktualizowany dokument Planu Naprawy dla Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. W procesie wydawania przez KNF decyzji administracyjnej o jego zatwierdzeniu uczestniczył jako opiniujący Bankowy Fundusz Gwarancyjny. Plan naprawy jest zgodny z przepisami polskiego prawa transponującymi wymogi Dyrektywy BRR, to znaczy z Ustawą o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym z dnia 10 czerwca 2016 roku oraz przepisami wykonawczymi do tej ustawy.

Równolegle do prac po stronie banku nad Planem Naprawy, BFG - w ramach zadań opisanych w Ustawie - zobligowany jest do przygotowania, aktualizacji i oceny wykonalności Planów Przymusowej Restrukturyzacji dla podmiotów krajowych. BFG w piśmie z 12 marca 2020 roku poinformował, że we współpracy z Jednolitą Radą ds. Restrukturyzacji i Uporządkowanej likwidacji (ang. Single Resolution Board – SRB) przyjęły wspólną decyzję określającą minimalny wymóg w zakresie funduszy własnych i zobowiązań kwalifikowalnych (MREL) na poziomie skonsolidowanym dla ING Bank N.V. oraz na poziomie subskonsolidowanym dla ING Banku Śląskiego S.A. Dla Grupy ING została zastosowana strategia restrukturyzacji zakładająca jeden punkt kontaktowy (ang. Single Point of Entry – SPE), zgodnie z którą podmiotem restrukturyzacji jest ING Bank N.V. Preferowanym narzędziem przymusowej restrukturyzacji, zgodnie z planem grupowym, jest umorzenie lub konwersja zobowiązań (ang. bail-in).

BFG we współpracy z SRB wyznaczyły dla banku docelowy wymóg MREL na poziomie 21,28% aktywów ważonych ryzykiem (11,679% sumy funduszy własnych i zobowiązań ogółem). Wymóg MREL, według aktualnej metodologii BFG dla strategii bail-in w odniesieniu do aktywów ważonych ryzykiem, można oszacować w oparciu o wzór:

$$(CRR_{TCR} + BFX + OSII) + [1 - (CRR_{TCR} + BFX + OSII)] * (CRR_{TCR} + BFX + OSII + BZ + BRS + BA)$$

- CRR_{TCR} – Wymagane przez CRR minimum w zakresie łącznego współczynnika kapitałowego,
- BFX – Filar 2, czyli add-on z tytułu ekspozycji na walutowe kredyty hipoteczne,

- OSII – Bufor innej instytucji o znaczeniu systemowym,
- BZ – Bufor zabezpieczający,
- BRS – Bufor ryzyka systemowego,
- BA – Bufor antycykliczny.

Strategia restrukturyzacji oraz wymóg MREL mogą podlegać zmianom, w szczególności w związku z pracami w ramach kolegiów nadzorczych, w tym w związku z aktualizacją wspólnych decyzji nadzorczych, jak również w związku z wprowadzeniem tzw. Pakietu bankowego (CRR2, BRRD2 oraz CRD V).

Ryzyko kredytowe

Wstęp

Ryzyko kredytowe rozumiane jest jako:

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

Polityka grupy w zakresie ryzyka portfela ekspozycji kredytowych uwzględnia fakt, że działalność generująca ryzyko kredytowe może być powiązana również z innymi rodzajami ryzyk, tj.: ryzykiem płynności, rynkowym, operacyjnym, środowiskowym, społecznym, prawnym i reputacyjnym, które mogą się wzajemnie wzmacniać.

Grupa optymalizuje oraz ogranicza straty z tytułu ponoszonego ryzyka poprzez:

- ustalenie wewnętrznych limitów,
- odpowiednią konstrukcję produktów kredytowych,
- stosowanie zabezpieczeń,
- stosowanie kontroli funkcjonalnej,
- sprawny monitoring, restrukturyzację i windykację,
- monitorowanie zmiany zdolności i wiarygodności kredytowej klientów,

- regularny monitoring i walidację modeli wykorzystywanych do identyfikacji i pomiaru ryzyka kredytowego,
- przeprowadzanie analiz trendów i wartości kluczowych wskaźników ryzyka.

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

- utrzymaniu bezpiecznego poziomu wypłacalności i płynności oraz odpowiedniego poziomu rezerw,
- zapewnieniu zgodności z przepisami prawa i wymaganiami instytucji nadzorczych.

Ryzykiem kredytowym grupa zarządza w sposób zintegrowany w oparciu o:

- planowanie strategiczne,
- spójny system limitów, polityk i procedur, oraz
- narzędzia służące do zarządzania ryzykiem, w tym do identyfikacji, pomiaru i kontroli ryzyka.

Na ten zintegrowany system składają się wszystkie procesy w grupie realizowane w związku z działalnością kredytową.

Szczegółowe cele zarządzania ryzykiem kredytowym to:

- wspieranie inicjatyw biznesowych,
- utrzymywanie strat kredytowych na założonym poziomie,
- ciągła weryfikacja, ocena adekwatności i rozwoju stosowanych procedur, modeli i innych elementów systemu zarządzania ryzykiem,
- dostosowywanie działalności do zmieniających się warunków zewnętrznych,
- utrzymywanie adekwatnego poziomu wymogów kapitałowych na ryzyko kredytowe oraz rezerw,
- zapewnienie zgodności z wymogami regulatora.

Strategia zarządzania ryzykiem kredytowym

Strategia zarządzania ryzykiem kredytowym wspiera wdrożenie celów biznesowych przy zachowaniu bezpiecznego poziomu wypłacalności i płynności banku oraz adekwatnego poziomu rezerw. Wyznacza się ją w celu zapewnienia optymalnego rozwoju portfela kredytowego, przy zachowaniu odpowiedniej jakości i dochodowości operacji

kredytowych oraz alokacji kapitału. Podstawowym celem określenia strategii zarządzania ryzykiem kredytowym jest optymalizacja relacji między ryzykiem a zwrotem na kapitale, przy uwzględnieniu informacji o aktualnym i perspektywicznym otoczeniu makroekonomicznym, portfela banku oraz poziomie realizacji limitów RAS.

Strategia zarządzania ryzykiem kredytowym uwzględnia „spojrzenie w przyszłość”, w tym potrzebę utrzymania konkurencyjności, atrakcyjności oraz rozwoju oferty banku.

Ustalanie apetytu na ryzyko (RAS)

RAS to apetyt na ryzyko banku, który definiuje się poprzez wyznaczenie kluczowych i szczegółowych limitów.

Ustalanie i monitorowanie poziomu apetytu na ryzyko (parametrów RAS) to integralna część procesu planowania w banku oraz zarządzania przez bank ryzykiem koncentracji.

Rodzaje limitów RAS dla ryzyka kredytowego:

- limity wielkości portfela,
- limity dla wartości parametrów ryzyka portfela i nowej sprzedaży,
- limity koncentracji, w tym limity dla portfela ekspozycji kredytowych zabezpieczonych hipotecznie wynikające z wymogów „Rekomendacji S” Komisji Nadzoru Finansowego.

Oprócz limitów RAS, ustalone są w banku limity na ryzyko kredytowe dla poszczególnych obszarów, linii biznesowych, produktów oraz limity transakcji, które są akceptowane przez właściwego decydenta kredytowego. Dodatkowo, ustala się wewnętrzne limity koncentracji w odniesieniu do branż gospodarki, przyjmowanych form zabezpieczeń, regionów i ekspozycji kredytowych zabezpieczonych hipotecznie. Bieżące wykonanie limitów RAS jest monitorowane i raportowane w trakcie roku w okresach miesięcznych.



Proces zarządzania ryzykiem kredytowym

Zarządzanie ryzykiem kredytowym jest procesem ciągłym, na który składają się wszystkie działania banku związane z wykonywaniem działalności kredytowej. Wszystkie jednostki i osoby, które wykonują zadania w ramach procesu kredytowego ściśle współpracują ze sobą w celu:

- zwiększenia efektywności zarządzania ryzykiem, oraz

- utrzymania ryzyka na poziomie zgodnym ze strategią, apetytem na ryzyko i planami finansowymi banku oraz zatwierdzonym poziomem RAS.

Proces zarządzania ryzykiem kredytowym realizowany jest w banku w ramach trzech niezależnych organizacyjnie i funkcjonalnie linii obrony.

W banku stosuje się rozwiązania organizacyjne uwzględniające rozdzielenie funkcji sprzedaży produktów bankowych od funkcji akceptacji ryzyka na wszystkich szczeblach struktury organizacyjnej, w tym Zarządu Banku. Rozdzielenie funkcji monitorowania i kontroli ryzyka ekspozycji kredytowych (w tym ryzyka koncentracji) od funkcji sprzedaży produktów bankowych i funkcji akceptacji ryzyka utrzymywane jest na wszystkich szczeblach struktury organizacyjnej banku poniżej poziomu Zarządu Banku, a dla detalicznych ekspozycji kredytowych również na poziomie Zarządu.

W przypadku uproszczonych, zautomatyzowanych ścieżek procesu kredytowego rozdzielenie funkcji sprzedaży produktów bankowych od funkcji akceptacji ryzyka ekspozycji kredytowych oparte jest na niezależności procesu budowy i walidacji narzędzi wspierających proces akceptacji ryzyka od funkcji sprzedażowych i operacyjnych. Kompetencje w zakresie decyzji kredytowych odnoszących się do indywidualnych transakcji kredytowych są oddzielone od kompetencji decyzyjnych w sferze kształtowania polityki kredytowej i zasad zarządzania ryzykiem kredytowym.

Struktura organizacyjna zarządzania ryzykiem

W ramach Pionu CRO (Chief Risk Officer, Wiceprezes Zarządu Odpowiedzialny za Ryzyko) wyodrębnione zostały trzy obszary ryzyka kredytowego, podlegające Dyrektorom Banku:

- Transakcyjne Ryzyko Kredytowe, w skład którego wchodzi:
 - Departament Ryzyka Kredytowego Centrali,
 - Departament Ryzyka Kredytowego Regionów,
 - Stanowisko Ryzyka Kredytowego Instytucji Finansowych.
- Centrum Eksperckie – Ryzyko Kredytowe, w skład którego wchodzi:
 - Consumer Credit Risk,
 - Business Credit Risk.

- Modele, Dane i Raportowanie, w skład którego wchodzi:
 - Departament Modeli Ryzyka,
 - Departament Polityk, Procedur, Regulacji i Raportowania Ryzyka,
 - Zespół Credit Risk Tech.

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



Więcej szczegółowych informacji dotyczących zasad działalności kredytowej, zarządzanie ryzykiem kredytowym, systemu zarządzania ryzykiem znajdują się w Rocznym Skonsolidowanym Sprawozdaniu Finansowym Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za 2020 rok.

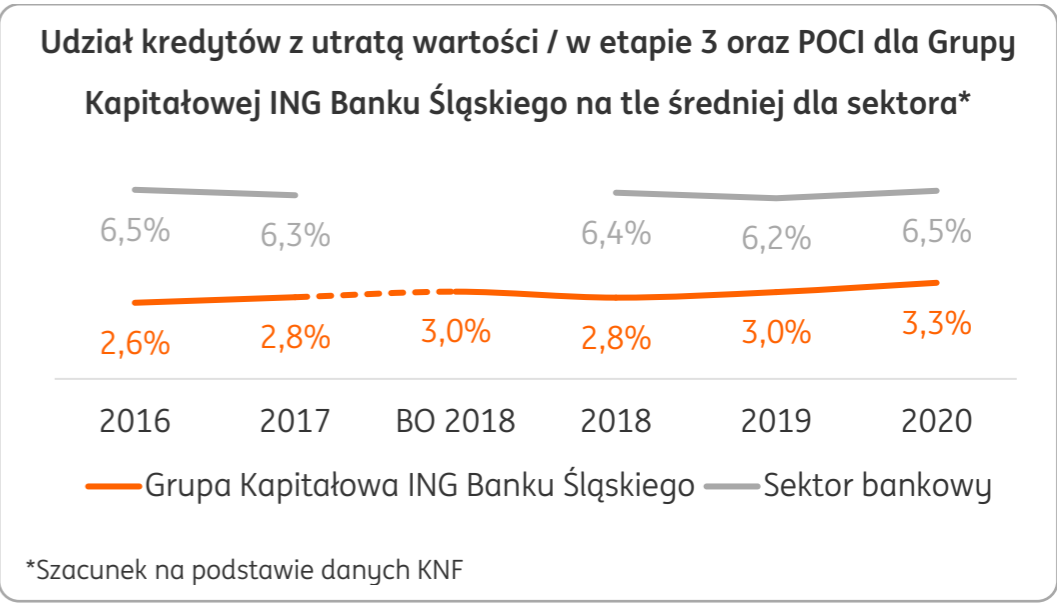
Jakość portfela kredytowego

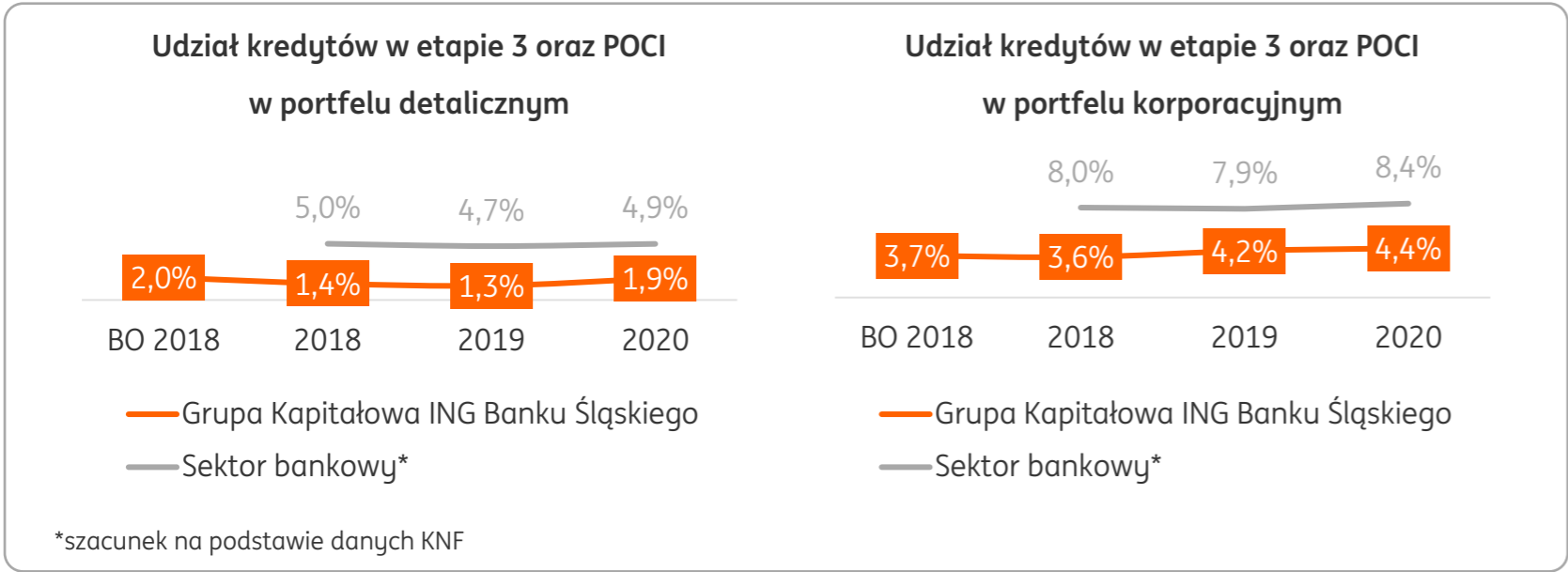
Udział należności w etapie 3 oraz POCI

W 2020 roku jakość naszego portfela kredytowego nieznacznie pogorszyła się w porównaniu do 2019 roku. Udział kredytów w etapie 3 oraz POCI w grupie kapitałowej naszego banku wzrósł z 3,0% na koniec 2019 roku do 3,3% na koniec 2020 roku. Wartość kredytów w etapie 3 oraz POCI w grupie ukształtowała się na poziomie 4 149,0 mln zł wobec 3 528,8 mln zł na koniec 2019 roku (wzrost o 17,6%).

Niezmiennie od wielu lat, jakość portfeli kredytowych naszego banku jest znacząco wyższa od średniej w całym sektorze bankowym. Udział należności w etapie 3 w sektorze na koniec roku wyniósł 6,5%.

Co ważne, zarówno nasze kredyty w segmencie detalicznych, jak i w segmencie korporacyjnych, są wyższej jakości kredytowej niż odpowiednie średnie dla całego sektora bankowego. Na koniec 2020 roku udział kredytów w etapie 3 oraz POCI w segmencie detalicznym w Grupie Kapitałowej ING Banku Śląskiego wyniósł 1,9% względem 4,9% dla sektora. Analogiczne wskaźniki dla segmentu korporacyjnego wynoszą odpowiednio 4,4% dla Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego oraz 8,4% dla sektora.





W 2020 roku na jakość naszego portfela kredytowego, oprócz wzrostu wolumenów biznesowych i ostrożnej polityki kredytowej, miała również wpływ transakcja sprzedaży wierzytelności klasyfikowanych jako kredyty w etapie 3 (w ramach segmentu korporacyjnego). Łączna kwota sprzedanych wierzytelności (kwoty główne, odsetki, pozostałe koszty wg stanu na dzień zawarcia umowy) wynosiła 8,9 mln zł, przy czym kwota 8,3 mln zł dotyczyła wierzytelności stanowiących zaangażowanie kredytowe.

Jakość portfela należności udzielonych klientom* Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego					
	2018	2019	2020	Zmiana 2020 / 2019	
mln zł				mln zł	%
Zaangażowanie ogółem	104 226,8	118 277,0	125 992,4	7 715,4	+6,5%
Etap 1 i 2	101 321,8	114 746,7	121 839,9	7 093,2	+6,2%
Etap 3 i POCI	2 905,0	3 530,3	4 152,5	622,2	+17,6%
Odpis aktualizujący z tytułu utraty wartości i rezerwy	2 270,0	2 446,0	3 270,3	824,3	+33,7%
Odpis dotyczący etapu 1 i 2	539,0	537,0	751,8	214,8	+40,0%
Odpis dotyczący etapu 3 i POCI	1 731,0	1 909,0	2 518,5	609,5	+31,9%
Udział portfela w etapie 3 i POCI	2,8%	3,0%	3,3%	-	+0,3 p.p.
Współczynnik pokrycia portfela w etapie 3 i POCI	59,6%	54,1%	60,7%	-	+6,6 p.p.
Zaangażowanie – bankowość korporacyjna	64 385,5	69 916,7	70 159,9	243,2	+0,3%
Etap 1 i 2	62 057,5	66 995,0	67 064,3	69,3	+0,1%
Etap 3 i POCI	2 328,0	2 921,7	3 095,6	173,9	+6,0%
Odpis aktualizujący z tytułu utraty wartości i rezerwy	1 524,4	1 686,0	2 183,2	497,2	+29,5%
Odpis dotyczący etapu 1 i 2	218,0	211,9	419,8	207,9	+98,1%
Odpis dotyczący etapu 3 i POCI	1 306,4	1 474,1	1 763,4	289,3	+19,6%
Udział portfela w etapie 3 i POCI	3,6%	4,2%	4,4%	-	+0,2 p.p.
Współczynnik pokrycia portfela w etapie 3 i POCI	56,1%	50,5%	57,0%	-	+6,5 p.p.
Zaangażowanie – bankowość detaliczna	39 841,3	48 360,3	55 832,5	7 472,2	+15,5%
Etap 1 i 2	39 264,3	47 751,7	54 775,6	7 023,9	+14,7%
Etap 3 i POCI	577,0	608,6	1 056,9	448,3	+73,7%
Odpis aktualizujący z tytułu utraty wartości i rezerwy	745,6	760,0	1 087,1	327,1	+43,0%
Odpis dotyczący etapu 1 i 2	321,0	325,1	332,0	6,9	+2,1%
Odpis dotyczący etapu 3 i POCI	424,6	434,9	755,1	320,2	+73,6%
Udział portfela w etapie 3 i POCI	1,4%	1,3%	1,9%	-	+0,6 p.p.
Współczynnik pokrycia portfela w etapie 3 i POCI	73,6%	71,5%	71,4%	-	-0,1 p.p.

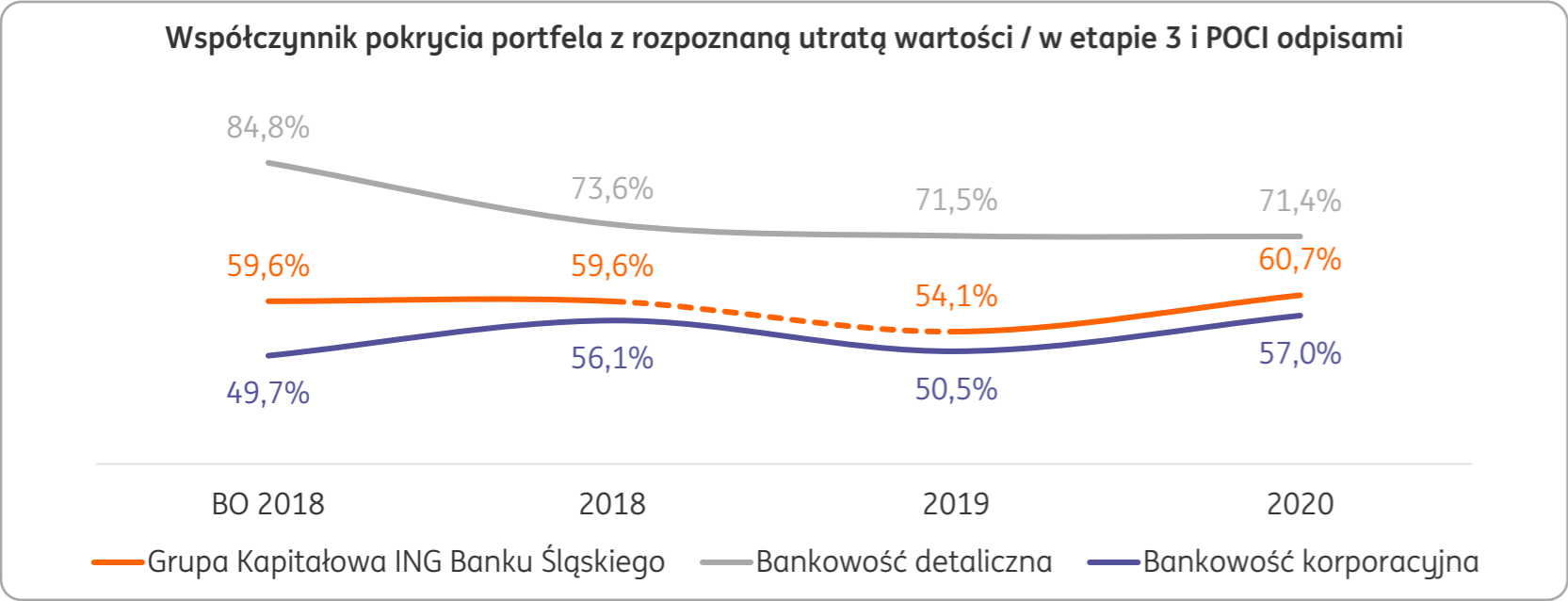
*bez uwzględnienia pozostałych należności

Jakość portfela należności udzielonych klientom* ING Banku Śląskiego					
	2018	2019	2020	Zmiana 2020 / 2019	
mln zł				mln zł	
Zaangażowanie ogółem	100 067,6	102 488,0	106 779,9	4 291,9	+4,2%
Etap 1 i 2	97 600,6	99 619,1	103 322,2	3 703,1	+3,7%
Etap 3 i POCI	2 467,0	2 868,9	3 457,7	588,8	+20,5%
Odpis aktualizujący z tytułu utraty wartości i rezerwy	2 110,8	2 260,6	2 987,7	727,1	+32,2%
Odpis dotyczący etapu 1 i 2	520,3	522,5	690,4	167,9	+32,1%
Odpis dotyczący etapu 3 i POCI	1 590,5	1 738,1	2 297,3	559,2	+32,2%
Udział portfela w etapie 3 i POCI	2,5%	2,8%	3,2%	-	+0,4 p.p.
Współczynnik pokrycia portfela w etapie 3i POCI	64,5%	60,6%	66,4%	-	+5,8 p.p.
Zaangażowanie – bankowość korporacyjna	60 226,3	65 193,1	65 586,4	393,3	+0,6%
Etap 1 i 2	58 336,3	62 932,2	63 170,5	238,3	+0,4%
Etap 3 i POCI	1 890,0	2 260,9	2 415,9	155,0	+6,9%
Odpis aktualizujący z tytułu utraty wartości i rezerwy	1 365,2	1 504,7	1 922,5	417,8	+27,8%
Odpis dotyczący etapu 1 i 2	199,4	201,4	372,4	171,0	+84,9%
Odpis dotyczący etapu 3 i POCI	1 165,8	1 303,3	1 550,1	246,8	+18,9%
Udział portfela w etapie 3 i POCI	3,1%	3,5%	3,7%	-	+5,7 p.p.
Współczynnik pokrycia portfela w etapie	61,7%	57,6%	64,2%	-	+11,5 p.p.
Zaangażowanie – bankowość detaliczna	39 841,3	37 294,9	41 193,5	3 898,6	+10,2%
Etap 1 i 2	39 264,3	36 686,9	40 151,7	3 464,8	+9,4%
Etap 3 i POCI	577,0	608,0	1 041,8	433,8	+71,4%
Odpis aktualizujący z tytułu utraty wartości i rezerwy	745,6	755,9	1 065,2	309,3	+40,9%
Odpis dotyczący etapu 1 i 2	320,9	321,1	318,0	-3,1	-1,0%
Odpis dotyczący etapu 3 i POCI	424,7	434,8	747,2	312,4	+71,9%
Udział portfela w etapie 3 i POCI	1,4%	1,6%	2,5%	-	+56,3 p.p.
Współczynnik pokrycia portfela w etapie 3 i POCI	73,6%	71,5%	71,7%	-	+0,3 p.p.

*bez uwzględnienia pozostałych należności

Pokrycie portfela kredytów w etapie 3 odpisami

Na koniec grudnia 2020 roku Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego posiadała rezerwy na portfel kredytowy w etapie 3 i POCl w wysokości 2 518,5 mln zł. Stopień pokrycia odpisami portfela w etapie 3 i POCl wynosił 60,7%.



Koszty ryzyka

W 2020 roku nastąpił znaczny wzrost r/r wskaźnika marży kosztów ryzyka (relacja odpisu na rezerwy kredytowe netto oraz rezerw na ryzyko prawne walutowych kredytów hipotecznych do portfela kredytowego brutto). Więcej informacji na temat kosztów ryzyka opisujemy w rozdziale [Nasze wyniki finansowe](#).

Rodzaje stosowanych zabezpieczeń ryzyka kredytowego

W celu zabezpieczenia ryzyka związanego z działalnością kredytową, bank przyjmuje prawne zabezpieczenie osobiste i rzeczowe w różnej formie, np. gwarancji bankowej, poręczenia według prawa cywilnego, weksła własnego in blanco, poręczenia wekslowego, przelewu wierzytelności, hipoteki, zastawu rejestrowego, zastawu zwykłego, przewłaszczenia na zabezpieczenie, przeniesienia określonej kwoty na rachunek banku, blokady środków na rachunku bankowym.

Na koniec 2020 roku wartość zabezpieczeń Basel2 ustanowionych na rachunkach lub aktywach kredytobiorców wyniosła 155 518,3 mln zł (z czego 68,7% to hipoteki) dla Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. oraz 126 150,7 mln zł (z czego 78,8% to hipoteki) dla ING Banku Śląskiego S.A.

Główne zmiany w polityce kredytowej w 2020 roku

Wprowadzone w 2020 roku zmiany w polityce kredytowej banku były ukierunkowane na zapewnienie prawidłowego i stabilnego funkcjonowania systemu zarządzania ryzykiem kredytowym w zmieniającym się otoczeniu prawnym, ekonomicznym i biznesowym oraz jego ciągłe doskonalenie. Podstawową przesłanką było również zapewnienie zgodności polityki z zatwierdzonym poziomem apetytu na ryzyko kredytowe. Zmiany uwzględniały m.in. ogólną sytuację ekonomiczną w kraju i kondycję finansową poszczególnych grup kredytobiorców.

W I kwartale 2020 roku, ING Bank Śląski S.A. jako pierwszy bank w Polsce, wdrożył nową definicję niewykonania zobowiązania (definicję default), zgodną z Wytycznymi Europejskiego Nadzoru Bankowego EBA/GL/2016/07 z 18 stycznia 2017 roku, obowiązującymi od 1 stycznia 2021 roku. Harmonogram oraz podstawowe zasady wdrożenia były dostosowane do planu wdrożenia w Grupie ING i na bieżąco uzgadniane z Europejskim Bankiem Centralnym oraz Komisją Nadzoru Finansowego i wynikały z konieczności zastosowania nowej definicji default w procesie przebudowy modeli ryzyka kredytowego objętych metodą zaawansowaną IRB (Advanced Internal Ratings Based Approach). Aktualnie, nowa definicja default jest stosowana we wszystkich procesach kredytowych i zarządczych w Grupie ING, zgodnie z oczekiwaniami nadzorczymi. Nowe wymogi dotyczą w szczególności kwestii sposobu liczenia dni zaległości w spłacie, progów istotności inicjujących naliczanie dni przeterminowania, dowodów i przesłanek niewykonania zobowiązania oraz kryteriów wyjścia z default. Jej kompleksowe wdrożenie w Grupie Kapitałowej objęło dostosowanie systemów i aplikacji, zasad raportowania i regulacji, budowy lokalnego silnika „Default Engine” do wyliczania zaległości w spłacie zgodnie z Wytycznymi EBA.

Cele wprowadzonych modyfikacji

- Dalsze zwiększanie efektywności procesu kredytowego przy jednoczesnym zapewnieniu adekwatnych mechanizmów identyfikacji, pomiaru i kontroli ryzyka kredytowego.
- Zwiększenie atrakcyjności oferty kredytowej dla klientów banku przy założeniu utrzymania poziomu ryzyka kredytowego na akceptowalnym poziomie.
- Dostosowanie regulacji wewnętrznych banku do zmian w otoczeniu prawnym.
- Dalszy rozwój systemów raportowania i monitorowania ryzyka kredytowego w celu wspierania szybkiej i efektywnej identyfikacji oraz pomiaru ryzyka.
- Dalsze wzmocnienie aktywnego zarządzania polityką sektorową poprzez:

- kwartalne przeglądy sytuacji w poszczególnych gałęziach gospodarki, oraz
- zróżnicowanie zasad polityki kredytowej na bazie kwalifikacji klientów do określonych grup ryzyka sektorowego (sektory preferowane, neutralne, pod obserwacją i niepreferowane),
- Przeciwdziałanie skutkom pandemii COVID-19.

Główne zmiany w polityce kredytowej w segmencie klientów detalicznych

- Wprowadzenie w procesie kredytowym możliwości przyjmowania dokumentów z kwalifikowanym podpisem elektronicznym.
- Przeprowadzenie okresowej aktualizacji parametrów oceny zdolności kredytowej we wszystkich segmentach detalicznych.
- W odniesieniu do kredytów konsumpcyjnych:
 - zmiana zasad stosowania oferty uproszczonej, w tym: wyższe kwoty dostępne dla klientów z dobrym profilem ryzyka oraz limitowanie całkowitego zadłużenie w ramach tej oferty,
 - wprowadzenie nowych limitów dla wnioskodawców prowadzących działalność gospodarczą, w tym uwzględnienie ratingu z segmentu przedsiębiorców,
 - wprowadzenie nowego modelu pre-approved,
 - modyfikacja sposobu zaliczania kredytów do grupy ekspozycji o podwyższonym ryzyku kredytowym (SICR wg MSSF 9),
 - kontynuacja testów: uproszczonej konsolidacji kredytów z innych banków, stosowania preferencji dla klientów o najniższym profilu ryzyka (Ultra Low Risk), usprawnionego procesu e-gotówki skierowanego do nowych klientów banku (czasowo zawieszony z powodu sytuacji COVID-19).
- W odniesieniu do kredytów hipotecznych:
 - automatyzacja kolejnych kroków procesu kredytowego, m.in. wdrożenie Dream Procesu w kanale własnym oraz rozdzielenie oceny nieruchomości od oceny finansowej klienta.

Główne zmiany w polityce kredytowej w segmencie klientów korporacyjnych

- Wprowadzenie zmian w politykach w związku z uproszczeniem procesów i digitalizacją przepływu wniosków kredytowych dla akredytyw i gwarancji oraz w zakresie transakcji jednorazowych zabezpieczonych środkami z góry (akredytywy).
- Dostosowanie regulacji wewnętrznych do nowej Definicji Default.
- Dostosowanie regulacji wewnętrznych w zakresie Jednostek Samorządu Terytorialnego w związku ze zmianami ustawowymi w sprawie Wieloletniej Prognozy Finansowej Jednostki Samorządu Terytorialnego oraz Ustawy o finansach publicznych.
- Wprowadzenie zmian w politykach związane z procesem wyceny nieruchomości poprzez doprecyzowanie wytycznych dla rzeczoznawców majątkowych i sporządzania operatów szacunkowych.
- Wprowadzenie zasady procesowania wspólnych aplikacji kredytowych One Financing dla ING Banku Śląskiego, ING Lease Polska i ING Commercial Finance.
- Dostosowanie regulacji wewnętrznych do wymogów Europejskiego Banku Centralnego zawartych w dokumencie „Wytyczne EBC dla transakcji lewarowanych”.
- Aktualizacja regulacji wewnętrznych w zakresie nieruchomości przychodowych m.in. w związku z wdrożeniem programów międzynarodowych oferowanych przez IFC oraz EBRD.
- W odniesieniu do kredytów dla przedsiębiorców:
 - wdrożenie linii kredytowej zabezpieczonej gwarancją de minimis BGK (kwota maksymalna 200 tys. zł),
 - obniżenie limitów zaangażowań niezabezpieczonych,
 - przeprowadzenie okresowej aktualizacji parametrów oceny zdolności kredytowej.

Działania w odniesieniu do ścieżki Easy Lending (EL)

- Dostosowanie zapisów w Regulacjach Ryzyka dla procesu EL do wymogów nowej definicji default.
- Dalsza automatyzacja ścieżki Easy Lending:
- Wdrożenie ścieżki pre-approved (prescoring) dla produktów ING Lease w ramach inicjatywy One Financing.

Ryzyko kredytowe w czasie COVID-19

Segment detaliczny

- Wprowadzenie tymczasowych zmian ograniczających ryzyko kredytowe banku w związku z wystąpieniem pandemii COVID-19, w tym:
- ograniczenie źródeł dochodów akceptowanych przez Bank,
- w zakresie kredytów hipotecznych: obniżenie maksymalnego poziomu LTV z 80% do 70% między kwietniem a wrześniem 2020 roku,
- w zakresie kredytów konsumpcyjnych: obniżenie maksymalnego limitu dla zaangażowań niezabezpieczonych,
- wprowadzenie działań wspomagających stałych klientów Banku w sytuacji wystąpienia pandemii COVID-19, w tym możliwość zawieszenia spłaty rat kredytów na okres 3 lub 6 miesięcy (części kapitałowej lub kapitałowo-odsetkowej).

Segment korporacyjny

Przedsiębiorcy

- Wprowadzenie tymczasowych zmian ograniczających ryzyko kredytowe Banku w związku z wystąpieniem pandemii COVID-19, w tym:
- skrócenie maksymalnego okresu kredytowania,
- wprowadzenie działań wspomagających stałych klientów Banku w sytuacji wystąpienia pandemii COVID-19, w tym możliwości zawieszenia spłaty rat kredytów (części kapitałowej lub kapitałowo-odsetkowej).

Małe, średnie i duże firmy

- Wprowadzenie czasowych zmian polityki kredytowej w związku z epidemią COVID-19 dla klientów biznesowych z segmentu średnich i dużych firm oraz klientów strategicznych, w tym:
- dostosowywanie warunków finansowania klientów,
- wdrożenie procedury przedłużania terminu ważności kredytów odnawialnych,
- wprowadzenie wakacji kredytowych i związanego z nimi raportowania,
- przesunięcie terminów dostarczania danych finansowych i rozliczania warunków powiązanych za rok 2019 i I kwartał roku 2020.

Główne działania w obszarze modelowania

- Dostosowanie parametrów modeli MSSF 9 do precyzyjniejszego szacowania odpisów na oczekiwane straty kredytowe. Najważniejsze zmiany dotyczyły zracjonalizowania wpływu otoczenia makroekonomicznego na przewidywaną stratę w portfelu SME oraz zwiększenia stabilności klasyfikowania ekspozycji do Etapu 2 dla portfela kredytów konsumenckich.
- Zakończenie procesu budowy nowej generacji modeli kapitałowych PD, LGD i EAD dla klientów SME według metody AIRB, opracowanych według nowych wymogów regulacyjnych. Zakończenie prewalidacji nowego modelu PD dla klientów SME.
- Zapewnienie postępu prac nad opracowaniem wniosku preaplikacyjnego do nadzorca skonsolidowanego dotyczącego wdrożenia nowych modeli kapitałowych dla systemu ratingowego SME.
- Lokalne zatwierdzenie nowej generacji grupowych modeli kapitałowych PD, LGD i EAD dla klientów z segmentu CPF (finansowanie nieruchomości komercyjnych) według metody AIRB, opracowanych według nowych wymogów regulacyjnych.
- Opracowanie harmonogramu przebudowy modeli kapitałowych LGD i EAD dla transakcji leasingowych dla klientów SME w ING Lease Polska według metody AIRB.
- Współpraca z Grupą ING nad modyfikacją i zatwierdzeniem poprawionych standardów budowy i monitorowania nowej generacji modeli używanych do wyliczenia wymogów kapitałowych oraz rezerw.

Ryzyko rynkowe

Wstęp

Głównymi celami zarządzania ryzykiem rynkowym w ING Banku Śląskim S.A. są: zapewnienie, że istnieje świadomość i zrozumienie ekspozycji banku na ryzyko rynkowe, oraz że ta ekspozycja jest odpowiednio zarządzana, i tam gdzie ma to zastosowanie, mieści się w granicach przyjętych limitów. Ryzyko rynkowe definiuje się jako potencjalną stratę, którą może ponieść bank w związku z niekorzystnymi zmianami cen rynkowych (takich jak krzywe dochodowości, kursy walutowe, ceny na rynku kapitałowym), parametrów rynkowych (zmienności cen rynkowych, korelacji pomiędzy ruchami poszczególnych cen) oraz zachowań klientów (np. wcześniejsze spłaty kredytów).

Proces zarządzania ryzykiem rynkowym

Proces zarządzania ryzykiem rynkowym w banku obejmuje identyfikację, pomiar, monitorowanie oraz raportowanie ryzyka. Departament Zarządzania Ryzykiem Rynkowym (DZRR) dostarcza menedżerom Obszaru Rynków Finansowych oraz Departamentu Skarbu, wybranym członkom Zarządu oraz Komitetowi ALCO regularne raporty ryzyka. Ponadto, ALCO, Zarząd Banku oraz Rada Nadzorcza otrzymują okresowe raporty zawierające najważniejsze miary ryzyka rynkowego. Akceptacja poszczególnych limitów ryzyka rynkowego jest przeprowadzana na poziomie komitetu ALCO, Zarządu Banku lub Rady Nadzorczej, zgodnie z podziałem odpowiedzialności w określaniu poziomów limitów definiowanych w Polityce ustalania i monitorowania apetytu na ryzyko w obszarze ryzyka rynkowego, płynności i adekwatności kapitałowej. Pracownicy Departamentu Zarządzania Ryzykiem Rynkowym są wykwalifikowanymi specjalistami, a niezależność departamentu jest zapewniona poprzez jego oddzielenie od jednostek generujących ryzyko.

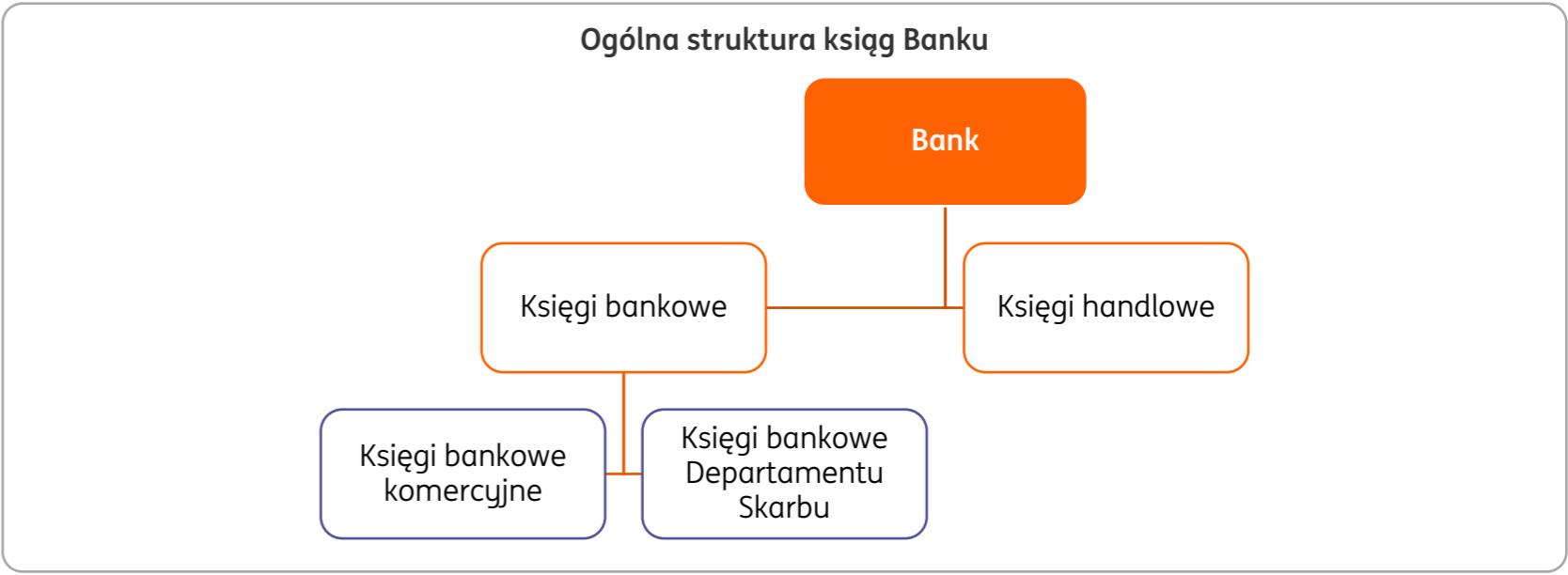
Zarządzanie ryzykiem rynkowym w banku obejmuje również funkcję Kontroli Produktów („Product Control”), która zapewnia poprawność wyceny produktów Rynków Finansowych i Departamentu Skarbu poprzez monitoring poprawności modeli wyceny oraz kontrolę jakości danych rynkowych stosowanych do wyceny i kalkulacji wyniku finansowego. Decyzje związane z kwestiami dotyczącymi procesu wyceny, takie jak: źródła danych rynkowych używanych do wyceny, kalkulacja rezerw dotyczących modeli wycen rynkowych, są podejmowane przez Komitet Parametryzacji.

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

Struktura ksiąg i metody pomiaru ryzyka

Bank utrzymuje strukturę ksiąg bazującą na intencji, co przekłada się na wiele procesów, w tym zarządzanie ryzykiem rynkowym. Struktura ksiąg jest odzwierciedleniem typów ryzyka rynkowego, które są oczekiwane oraz akceptowane w poszczególnych obszarach banku oraz tego, gdzie ryzyko rynkowe powinno być wewnętrznie transferowane/zabezpieczane. Księgi są pogrupowane według intencji utrzymania pozycji na:

- „handlowe” (pozycje zajmowane w celu uzyskania korzyści w krótkim okresie wynikających z ruchów cen rynkowych), oraz
- „bankowe” (wszystkie pozostałe pozycje).



Księgi bankowe dzieli się na Księgi bankowe komercyjne oraz księgi bankowe Departamentu Skarbu. 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 Departamentu Skarbu (dla ryzyka stopy procentowej, ryzyka bazowego i płynności), oraz
- ksiąg handlowych Obszaru Rynków Finansowych (dla ryzyka walutowego) poprzez transakcje wewnętrzne.

Proces ten zapewnia, że w bankowych księgach komercyjnych nie pozostaje istotne ekonomiczne ryzyko rynkowe. Jednakże, jak zostanie to opisane bardziej szczegółowo w dalszej części dokumentu, krótkoterminowy wynik finansowy w tych księgach jest wrażliwy na zmiany stawek rynkowych. Działalność komercyjna spółek zależnych należy do komercyjnych ksiąg banku.

Księgi bankowe Departamentu Skarbu, to księgi służące do zarządzania:

- ryzykiem płynności banku jako całości, oraz
- ryzykiem stopy procentowej księgi bankowej.

Utrzymywanie otwartych pozycji jest tu dopuszczalne w granicach przyjętych limitów ryzyka rynkowego.

Księgi handlowe są to księgi obszaru Rynków Finansowych: walutowe oraz stopy procentowej. Księgi te zawierają pozycje utrzymywane w krótkim okresie w celu:

- odsprzedaży, bądź

- uzyskania korzyści finansowych na aktualnych lub oczekiwanych w krótkim okresie zmianach cen, bądź
- pozycje zawarte w celach arbitrażowych.

Otwarte pozycje w księgach handlowych są limitowane.

Więcej o metodach pomiaru ryzyka znajduje się w Rocznym Skonsolidowanym Sprawozdaniu Finansowym Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za 2020 rok.

Pomiar ryzyka stopy procentowej w księdze bankowej

W pomiarze ryzyka stopy procentowej księgi bankowej, bank stosuje miary wymagane przez regulacje Europejskiego Nadzoru Bankowego (EBA/GL/2018/02).

Więcej o pomiarze ryzyka stopy procentowej w księdze bankowej znajduje się w Rocznym Skonsolidowanym Sprawozdaniu Finansowym Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za 2020 rok.

Pomiar ryzyka rynkowego w księdze handlowej

W pomiarze ryzyka rynkowego księgi handlowej, jest stosowany przez bank VaR, zgodnie z najlepszymi praktykami rynkowymi. Przy obliczaniu VaR, bank wykorzystuje następujące założenia:

- jednodniowy okres utrzymywania pozycji, 99% poziom ufności,
- 260-dniowy okres obserwacji.

Więcej o pomiarze ryzyka rynkowego w księdze handlowej znajduje się w Rocznym Skonsolidowanym Sprawozdaniu Finansowym Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za 2020 rok.

Wrażliwość wyniku i kapitału na ryzyko stopy procentowej

Poniższe tabele prezentują przegląd skonsolidowanej wrażliwości banku na ryzyko stopy procentowej:

- księgi bankowej – obserwowane zmiany w pomiarze zarówno dla miary NII jak i EVE wynikają w głównej mierze z dwóch czynników:
 - zmian (wzrostu) wolumenów produktowych, oraz
 - zmian parametrów modelowych stosowanych do wyznaczania wartości ekonomicznej portfeli produktów bez terminu zapadalności,

W związku z obniżeniem stóp procentowych przez Radę Polityki Pieniężnej, następuje aktywacja minimalnego poziomu zero na cenie klienta w scenariuszach spadku stóp procentowych (przede wszystkim aktywacja na poziomie 0% na cenie klienta dla rachunków oszczędnościowych klientów detalicznych).

- wartości rynkowej instrumentów dłużnych klasyfikowanych jako HTC&S (utrzymywanych w celu otrzymywania kontraktowych przepływów pieniężnych lub sprzedaży) w portfelu Departamentu Skarbu:
 - zaobserwowano nieznaczne zmiany wrażliwości portfela HTC&S w porównaniu do poprzedniego roku. Miara BPV portfela (pozycja krótka BPV) spadła z 1,13 mln zł do 0,98 mln zł.

Wrażliwość wyników skonsolidowanych na zmiany stóp wynikająca z księgi bankowej

	Zmiana w wyniku ekonomicznym przy zmianie krzywej		Zmiana w raportowanym wyniku finansowym przy zmianie krzywej	
	-2%	2%	-2% stopniowy	2% stopniowy
mln zł				
2020 rok	558,2	-721,1	-474,5	125,9
2019 rok	503,9	-1 433,7	-115,5	15,8

Wrażliwość funduszy własnych na zmiany stóp wynikająca z papierów dłużnych HTC&S

	Przybliżona zmiana w bazie kapitału regulacyjnego przy ruchu krzywej			
	-2%	-1%	+1%	+2%
mln zł				
2020 rok	196,7	98,4	-98,4	-196,7
2019 rok	225,5	112,7	-112,7	-225,5

Informacje w zakresie rachunkowości zabezpieczeń znajdują się w punkcie „Ryzyko rynkowe - Rachunkowość zabezpieczeń” w Rocznym Skonsolidowanym Sprawozdaniu Finansowym Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za 2020 rok.

Ryzyko płynności i finansowania

Wstęp

ING Bank Śląski S.A. uznaje proces stabilnego zarządzania ryzykiem płynności i finansowania za jeden z najważniejszych procesów w banku.

Ryzyko płynności i finansowania jest rozumiane przez bank, jako ryzyko polegające na niemożności spełnienia, przy racjonalnej cenie, zobowiązań pieniężnych wynikających z pozycji bilansowych i pozabilansowych. Bank utrzymuje płynność w taki sposób, aby zobowiązania pieniężne banku mogły być zawsze realizowane przy pomocy dostępnych środków, wpływów z zapadających transakcji, dostępnych źródeł finansowania po cenach rynkowych i/lub z likwidacji zbywalnych aktywów.

Proces zarządzania ryzykiem płynności i finansowania

W celu optymalizacji procesu zarządzania ryzykiem płynności i finansowania, bank stworzył Politykę zarządzania ryzykiem płynności i finansowania w ING Banku Śląskim S.A., której celem jest opisanie zasad zapewniających odpowiednie źródła finansowania oraz zminimalizowanie ryzyka i kosztów zwiżzanych z finansowaniem. Polityka opisuje ogólne podejście do procesu zarządzania ryzykiem płynności i finansowania w banku. Głównym celem procesu zarządzania ryzykiem płynności i finansowania jest utrzymanie odpowiedniego poziomu płynności w celu zapewnienia bezpiecznego i stabilnego działania banku w normalnych warunkach rynkowych oraz w trakcie kryzysu.

Polityka wynika, z zatwierdzonej przez Radę Nadzorczą, strategii zarządzania ryzykiem prowadzonej działalności (w tym strategii zarządzania ryzykiem płynności i finansowania). W szczególności, odzwierciedla ona określony w strategii i zaakceptowany przez Radę Nadzorczą apetyt na ryzyko.

Dodatkowo, bank przygotowuje raport procesu ILAAP. Prezentuję on, w sposób całościowy i spójny, kluczowe wskaźniki i dane liczbowe dotyczące profilu ryzyka płynności banku. Uwzględnia on strategię, plan finansowania oraz tolerancję banku na ryzyko. Wyniki raportu akceptowane są przez Zarząd, który informuje Radę Nadzorczą o wynikach oceny.

Ogólne podejście do zarządzania ryzykiem płynności i finansowania składa się z cyklu pięciu powtarzających się działań: 1) identyfikacji ryzyka, 2) oceny ryzyka, 3) kontroli ryzyka, 4) monitorowania i 5) raportowania.

- Identyfikacja i ocena ryzyka. Identyfikacja ryzyka jest wykonywana corocznie poprzez organizację warsztatów identyfikacji ryzyka. Każde zidentyfikowane ryzyko jest oceniane w celu określenia znaczenia takiego ryzyka dla banku. Identyfikacja ryzyka jest również przeprowadzana w procesie wdrażania nowych produktów. Wycena ryzyka oraz jego istotność jest oceniana na podstawie prawdopodobieństwa, z jakim to ryzyko zachodzi i wielkości skutków finansowych, w przypadku zmaterializowania się tego ryzyka.

- Kontrola. Ryzyka są kontrolowane poprzez działania, które obniżają prawdopodobieństwo zajścia ryzyka, lub działania, które zmniejszają skutki w przypadku materializacji ryzyka. Ważnym elementem zarządzania ryzykiem jest ciągłe sprawdzanie, czy wdrożona kontrola ryzyka jest wykonywana. Jednym z elementów kontroli ryzyka jest zdefiniowanie dopuszczalnego poziomu ryzyka. Regularna kontrola pozwala wykazywać, czy działania w zakresie kontroli ryzyka są efektywne. Istotnym elementem procesu zarządzania ryzykiem płynności i finansowania jest odpowiednie raportowanie, które dostarcza zarządzającym informacji potrzebnych do zarządzania ryzykiem.

- Monitorowanie i raportowanie. Monitorowanie ryzyka służy trzem ważnym celom: ciągłemu sprawdzaniu, czy wdrożona kontrola ryzyka jest wykonywana; czy działania w zakresie kontroli ryzyka są efektywne. Trzecim powodem wykonywania regularnych kontroli jest możliwość pokazania akcjonariuszom i partnerom spoza ING Bankiem Śląskim, że bank kontroluje ryzyko. Takie działanie pozwala zdobyć ich zaufanie, jeden z najistotniejszych elementów w bankowości. Dobrze zorganizowane i zaprojektowane regularne kontrole lub monitorowanie, które funkcjonują pod nazwą zarządzania ryzykiem, są niezbędne do dobrego zarządzania ryzykiem. Odpowiednie raportowanie dostarcza zarządzającym informacji potrzebnych do zarządzania ryzykiem.

Zgodnie z wymogami uchwały KNF 386/2008 i Rekomendacji S, bank przygotowuje pogłębioną analizę płynności długoterminowej, ze szczególnym uwzględnieniem kredytów hipotecznych. Powyższa analiza płynności pokazuje poziom ryzyka zwiżzany z finansowaniem długoterminowych kredytów hipotecznych.

Bank prowadzi aktywną politykę zarządzania płynnością w odniesieniu do walut głównych. Dla tych walut, pomiar i limitowanie ryzyka płynności odbywa się per waluta, a zarządzanie płynnością operacyjną przeprowadzane jest osobno dla każdej z walut oraz uwzględnia się je w systemie transferu ryzyka.

Płynność śróddzienna jest aktywnie zarządzana przez Departament Skarbu. W tym procesie zarządza się pozycją i ryzykiem płynności krótkoterminowej (jednodniowej i w ciągu dnia). Jego celem jest spełnienia obowiązków płatniczych i rozliczeniowych w sposób terminowy w warunkach regularnej działalności oraz w sytuacjach nadzwyczajnych/stresowych.

W banku funkcjonuje system transferu ryzyka, w ramach, którego ryzyka rynkowe, w tym ryzyko płynności, są przekazywane do Departamentu Skarbu. Z wykorzystaniem odpowiednich narzędzi, zarządza on ryzykami w sposób zcentralizowany w ramach przyjętego w banku systemu limitów.

Rodzaje ryzyka

Ryzyko płynności bank dzieli na dwie grupy:

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

Celem banku jest konserwatywne podejście do zarządzania ryzykiem płynności, które pozwoli w sposób bezpieczny przetrwać zdarzenia specyficzne dla ING Banku Śląskiego S.A. oraz dla całego sektora bankowego.

W kontekście horyzontu czasowego, bank dzieli ryzyko płynności na:

- operacyjne - skupione na bieżącym finansowaniu pozycji banku oraz zarządzaniu płynnością śróddzienną,
- strategiczne - skupione na zapewnieniu, aby strukturalne pozycje płynnościowe banku były na akceptowalnym poziomie.

Biorąc pod uwagę termin oraz sposób zachowania się klientów (dwa aspekty wpływające na płynność banku), bank rozróżnia trzy typy ryzyka płynności i finansowania:

- strukturalne,
- związane z zachowaniem klientów,
- związane z warunkami skrajnymi.

Więcej o strukturze i organizacji procesu zarządzania ryzykiem płynności i finansowania znajduje się w Rocznym Skonsolidowanym Sprawozdaniu Finansowym Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za 2020 rok.

Ramowe zasady zarządzania ryzykiem

Ramowe zasady zarządzania ryzykiem płynności i finansowania zawierają wszystkie istotne metody w odniesieniu do dziennego, krótkoterminowego, średnioterminowego i długoterminowego zarządzania ryzykiem płynności i finansowania. Składają się na nie następujące kluczowe elementy:

- system limitów i pomiar ryzyka płynności,
- monitorowanie źródeł finansowania i ryzyka koncentracji,
- zarządzanie rezerwami płynności,
- zarządzanie płynnością śróddzienną,

- zarządzanie pozycjami zabezpieczeń,
- testy warunków skrajnych i plany awaryjne.

Więcej o ramowych zasadach zarządzania ryzykiem płynności i finansowania znajduje się w Rocznym Skonsolidowanym Sprawozdaniu Finansowym Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za 2020 rok.

Ryzyko niefinansowe

Wstęp

Ryzyko niefinansowe obejmuje funkcje zarządzania ryzykiem operacyjnym i ryzykiem braku zgodności (Compliance) oparte na wspólnych ramach określających jasne zasady i standardy identyfikacji, oceny, monitorowania, ograniczania i raportowania ryzyka. Bank zarządza ryzykiem niefinansowym zgodnie z przyjętą przez Zarząd Banku Strategią oraz Deklaracją Apetytu na Ryzyko Niefinansowe określającą limity i tolerancję na ryzyko. Zgodność z deklarowanym apetytem na ryzyko jest monitorowana z wykorzystaniem okresowego Raportu o stanie ryzyka niefinansowego (NFRD). Ponadto, w banku funkcjonuje Komitet Ryzyka Niefinansowego powoływany przez Zarząd Banku, który wykonuje funkcje doradcze dla Zarządu Banku w zakresie zarządzania ryzykiem niefinansowym. Rada Nadzorcza pełni nadzór nad zarządzaniem ryzykiem operacyjnym przez Zarząd i dokonuje co najmniej raz w roku oceny efektywności działań w tym zakresie.

Wspólne ramy zarządzania ryzykiem niefinansowym pozwalają bankowi aktywnie identyfikować główne zagrożenia i luki oraz związane z nimi ryzyka, które mogą powodować niepożądane zdarzenia. Wspierają je takie procesy jak samoocena ryzyka i kontroli, analizy scenariuszowe, monitorowanie kluczowych wskaźników ryzyka czy testowanie kluczowych kontroli. Wyniki analiz zdarzeń wewnętrznych i zewnętrznych stale poprawiają adekwatność i efektywność funkcjonującego w banku systemu kontroli wewnętrznej.

Jesteśmy przekonani, że skuteczne środowisko kontroli jest niezbędne do budowy i utrzymania zrównoważonego biznesu, a także zachowuje i zwiększa zaufanie klientów, pracowników i akcjonariuszy.

Ryzyko operacyjne

Wstęp

Bank definiuje ryzyko operacyjne jako możliwość wystąpienia bezpośredniej lub pośredniej straty wynikającej z niedostosowania lub zawodności wewnętrznych procesów, ludzi i systemów lub ze zdarzeń zewnętrznych. Jako element ryzyka operacyjnego bank uznaje ryzyko prawne.

Definicja ryzyka operacyjnego jest szeroka i obejmuje następujące obszary:

- ryzyko błędów w kontroli,
- ryzyko niedozwolonych działań,
- ryzyko błędów w przetwarzaniu,
- ryzyko niewłaściwych praktyk kadrowych i bezpieczeństwa miejsca pracy,
- ryzyko naruszenia bezpieczeństwa osób i zasobów,
- ryzyko informacji (ang. IT risk),
- ryzyko zakłócenia ciągłości działalności,
- ryzyko oszustw wewnętrznych i zewnętrznych.

Definicje tych ryzyk znajdują się w Rocznym Skonsolidowanym Sprawozdaniu Finansowym Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za 2020 rok.

Proces zarządzania ryzykiem operacyjnym

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

Zarząd Banku – po uzyskaniu akceptacji Rady Nadzorczej – określił strategię zarządzania ryzykiem operacyjnym. Bank wprowadził spójny pakiet wewnętrznych dokumentów normatywnych. Uregulowany tam zakres, zasady i obowiązki jednostek organizacyjnych oraz pracowników mają na celu ograniczanie skutków i prawdopodobieństwa strat finansowych i reputacyjnych w tym obszarze. Strategia zarządzania ryzykiem operacyjnym banku uwzględnia wymagania prawne i regulacyjne oraz wykorzystuje dobre praktyki Grupy ING.

Ponadto Zarząd – także w porozumieniu z Radą Nadzorcą - w deklaracji apetytu na ryzyko określił maksymalne dopuszczalne limity strat, limity kapitałowe oraz zakres ryzyka, jaki jest skłonny podjąć, realizując zaplanowane cele

biznesowe – przy zachowaniu pełnej zgodności z prawem i regulacjami. Poziom wykorzystania limitów jest monitorowany i przedstawiany okresowo Zarządowi, Komitetowi Ryzyka oraz Radzie Nadzorczej.

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

- identyfikację i ocenę ryzyka,
- ograniczanie ryzyka i monitorowanie działań ograniczających,
- wykonywanie kontroli,
- monitorowanie i zapewnienie jakości.

Zarządzanie ryzykiem operacyjnym bank opiera na następujących ogólnych zasadach:

- utrzymuje kompletną, spójną i transparentną strukturę zarządzania ryzykiem operacyjnym z jasno przypisanym zakresem zadań i odpowiedzialności,
- rozpoznaje charakter środowiska wewnętrznego i zewnętrznego – w tym ograniczenia oraz słabości – wyciąga wnioski ze zdarzeń zewnętrznych i wewnętrznych, aby ustalić przyczyny zdarzenia oraz rozpoznać ewentualne nieprawidłowości w środowisku kontrolnym lub określić nierozpoznane ekspozycje na ryzyko,
- identyfikuje przyczyny, rodzaje i poziomy ryzyka, które jest gotowy podjąć; wyznacza standardy działań kontrolnych i ograniczających uwzględniając transfer ryzyka na rynek ubezpieczeniowy,
- posiada skuteczną i spójną identyfikację i kontrolę ryzyka dla wszystkich produktów, działań, procesów i systemów funkcjonujących w banku,
- monitoruje i raportuje wielkość wymaganego kapitału, profil ryzyka oraz ekspozycji na ryzyko,
- ciągle zwraca uwagę na podnoszenie świadomości pracowników oraz managerów; zapewnia, aby pracownicy posiadali odpowiednie kwalifikacje w celu wykonywania czynności związanych z zarządzaniem ryzykiem niefinansowym oraz byli wyposażeni w odpowiednie narzędzia.

Priorytetem jest efektywność procesów zarządzania ryzykiem oraz wysoka jakość wykorzystywanych danych.

Jako główne czynniki mające wpływ na poziom ryzyka bank uznaje:

- wiedzę i kompetencje pracowników,

- warunki pracy,
- odpowiedni podział obowiązków i nadzór nad ich wypełnianiem,
- poziom bezpieczeństwa informacyjnego,
- integralność procesów biznesowych oraz systemów informatycznych i technicznych,
- czynności zlecone na zewnątrz (outsourcing),
- jakość dokumentacji wewnętrznej i zewnętrznej,
- zdarzenia zewnętrzne związane ze zmianami w środowisku biznesowym,
- klęski żywiołowe, awarie i katastrofy.

Ciągłość działania w czasie COVID-19

Zdarzeniem, przed jakim nigdy wcześniej nie staliśmy jest pandemia COVID-19. Wiązało się to z wprowadzeniem szeregu ograniczeń, wynikających z ogłoszonego stanu pandemii, a także zmianą w zachowaniu, potrzebach i sytuacjach ekonomicznych klientów. Naszą odpowiedzią było zdefiniowanie nowej strategii funkcjonowania, wprowadzenie i dostosowanie się do zmian, wykraczających poza dotychczasowe plany awaryjne, oraz utworzenie struktury kryzysowej dostosowanej do skali wyzwania.

Do sprawnego uzgadniania i przekazywania decyzji jednostkom organizacyjnym, stworzony został Zespół kryzysowy, który obejmuje reprezentantów wszystkich obszarów banku. Zespół swoim działaniem obejmuje jednostki grupy kapitałowej banku.

Ze względu na długotrwały i nieprzewidywalny charakter pandemii, działania naszego banku opierają się na elastycznym reagowaniu i szybkim dostosowywaniu się do aktualnej i przewidywanej sytuacji. W tym celu, opracowaliśmy Plan działania w trakcie pandemii, który określa działania banku w obszarach: organizacji struktury kryzysowej, sposobu/formy pracy, stosowanych środków sanitarnych, komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej oraz monitorowania i raportowania.

Założeniem przeprowadzonych zmian było ograniczenie bezpośrednich kontaktów między ludźmi, zarówno w miejscu pracy, jak i w drodze do niej. W tym celu, jednostki centrali rozpoczęły pracę w trybie zdalnym. W sieci sprzedaży wprowadzono skrócone godziny otwarcia oddziałów (sieć detaliczna) lub pracownicy zostali przeorganizowani na rotujące grupy, w których pracują zdalnie lub z biura (sieć korporacyjna). W wybranych miejscach spotkań detalicznej sieci sprzedaży wdrożyliśmy możliwość obsługi zdalnej przez pracowników klientów korzystających z telefonicznego kontaktu z bankiem.

Główne zmiany jakie miały miejsce w 2020 roku

W 2020 roku bank kontynuował doskonalenie systemu zarządzania ryzykiem operacyjnym, jednocześnie mając na uwadze zapewnienia zgodności z nowymi wymogami regulacyjnymi, w tym między innymi:

- wzmocnił mechanizmy kontrolne i zakres monitorowania w obszarze przeciwdziałania oszustwom wewnętrznym i zewnętrznym,
- poszerza wykorzystanie testów warunków skrajnych zgodnie z wymogami EBA Stress tests guidelines,
- wdrożył metodę standardową kalkulacji wymogu kapitałowego z tytułu ryzyka operacyjnego w miejsce metody wskaźnika bazowego,
- optymalizował System Kontroli Wewnętrznej poprzez odpowiedni dobór mechanizmów kontroli dla kluczowych procesów na bazie okresowej oceny jego efektywności oraz wdrożenie mierników ilościowych służących do wykonania tej oceny,
- prowadził przegląd procesów zarządzania ryzykiem pod kątem optymalizacji działań pierwszej i drugiej linii obrony oraz użycia wypracowanych narzędzi zarządzania danymi,
- wdrożył nową zintegrowaną metodę wyliczania poziomu ryzyka ciągłości działania,
- wprowadził analizę ryzyka dla aplikacji stron trzecich użytkowanych przez bank,
- dostosował procesy outsourcingowe do wymagań EBA,
- kontynuował prace związane z bezpieczeństwem funkcjonowania banku po wdrożeniu dyrektywy PSD2,
- usprawnił metody komunikacji kryzysowej,
- współpracował z biznesem na rzecz bezpiecznego dostosowania procesów bankowych do nowej rzeczywistości związanej z pandemią COVID-19,
- wprowadził nowe lub uaktualnił istniejące regulacje, m.in. politykę zarządzania ryzykiem operacyjnym, polityki bezpieczeństwa informacji, politykę dotyczącą systemu kontroli wewnętrznej, polityki zarządzania ciągłością działania, politykę przeciwdziałania oszustwom, politykę outsourcingu, procedury dotyczące zarządzania danymi, oceny ryzyka oraz testowania kluczowych kontroli,
- prowadził działania w zakresie dostosowania się do wymogów regulatora dotyczących chmury obliczeniowej.

Bank stale dba o jakość wykorzystywanych danych, podnoszenie kwalifikacji oraz poszerzanie możliwości wykorzystywania zaawansowanych metod analiz danych w procesach identyfikacji i monitorowania zagrożeń. Automatyzuje również czynności operacyjne związane z zarządzaniem ryzykiem z wykorzystaniem narzędzi RPA (Robotics Process Automation).

Bank podnosi świadomość ryzyka swoich pracowników oraz klientów wskazując na bieżące zagrożenia i sposoby właściwego postępowania. Wyciąga lekcje z zaistniałych zdarzeń, wyjaśnia ich przyczyny oraz wprowadza rozwiązania minimalizujące możliwość ich wystąpienia w przyszłości.

Ryzyko braku zgodności (Compliance)

Wstęp

Misją banku w zakresie zapewnienia zgodności jest budowanie kultury korporacyjnej opartej na znajomości i przestrzeganiu przepisów prawa, regulacji wewnętrznych, standardów rynkowych oraz Wartości i Zachowań ING, określonych w Pomarańczowym Kodzie.

Proces zarządzania ryzykiem braku zgodności

Rada Nadzorcza Banku sprawuje nadzór nad zarządzaniem ryzykiem braku zgodności, a Zarząd Banku odpowiada za efektywne zarządzanie ryzykiem braku zgodności, w tym za: wdrożenie rozwiązań organizacyjnych, regulacji i procedur, umożliwiających efektywne zarządzanie ryzykiem braku zgodności oraz za zapewnienie adekwatnych zasobów i środków wymaganych dla realizacji zadań.

Jednostka Compliance jest wyodrębnioną organizacyjnie, niezależną komórką, która odpowiada za organizację i funkcjonowanie procesu zarządzania ryzykiem braku zgodności. Celem jednostki 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.

W ostatnim roku, jednostka Compliance kontynuowała zmiany organizacyjne w celu dostosowania się do zmieniającego się środowiska zewnętrznego. Zmiany mają spowodować dalszy wzrost efektywności zarządzania ryzykiem braku zgodności i skutecznie ograniczać ryzyko w tym obszarze. Mając to na uwadze jednostka Compliance:

- opracowała wymagane procedury i metodyki, na podstawie których realizowała niezależne kontrole, programy szkoleniowe, wydawała zalecenia i rekomendacje w procesach bankowych, w tym w procesie opiniowania zmian produktowych, legislacyjnych oraz materiałów marketingowych,
- wzmacniała kompetencje podległych pracowników,
- wdrożyła plan automatyzacji w obszarze ryzyka braku zgodności.

Główne inicjatywy jakie miały miejsce w 2020 roku

W 2020 roku bank kontynuował prace w celu doskonalenia systemu zarządzania ryzykiem braku zgodności, obejmujące między innymi następujące elementy:

- przeciwdziałanie praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu, jak również regulacje dotyczące przeciwdziałaniu wykorzystania sektora finansowego do wyłudzeń skarbowych,
- wymogi Dyrektywy MIFID II i polskich przepisów wykonawczych,
- raportowanie schematów podatkowych oraz unikanie opodatkowania (MDR).

Dodatkowo zostały wprowadzone nowe lub zaktualizowane istniejące regulacje, m.in. polityka zgodności, polityka „poznaj swojego klienta”, polityka przeciwdziałania przekupstwu i korupcji, polityka przestrzegania prawa konkurencji, polityka przeciwdziałania konfliktom interesów.

Bezpieczeństwo transakcji i stabilność systemów IT

Wstęp



Bezpieczeństwo środków i danych klientów oraz partnerów jest kluczową kwestią, na którą bank zwraca szczególną uwagę w swoich codziennych działaniach. Na bieżąco obserwuje zagrożenia i analizuje ich wpływ na infrastrukturę teleinformatyczną (aplikacje, systemy, sieci), a także procesy biznesowe, procesy swoich partnerów oraz ich potencjalny wpływ na klientów. Na tej podstawie projektuje i wdraża odpowiednie rozwiązania organizacyjne i techniczne w obszarach prewencji, detekcji i reakcji.

Systemy teleinformatyczne banku chronią wielowarstwowe mechanizmy i systemy cyberbezpieczeństwa.

Niezwykle ważnym aspektem wysiłków banku, zmierzających do zapewnienia właściwego poziomu usług bankowych dla klientów, jest zapewnienie stabilności działania systemów.

By to osiągnąć podejmowane są różnorodne działania takie jak:

- zapewnienie odpowiedniego procesu zarządzania zmianami w systemach informatycznych, które gwarantują przeprowadzenie adekwatnych testów wpływu zmian na działanie systemów,
- zapewnienie właściwej architektury systemów krytycznych gwarantującej pełną redundantność komponentów i odporność na awarie,
- zaimplementowanie mechanizmu monitoringu poprawności działania systemów, pozwalający na wczesne wykrywanie symptomów błędnego działania komponentów i szybką diagnostykę błędów,
- zaimplementowanie procesu zarządzania wzrostem zapotrzebowania na zasoby gwarantującego dostosowanie zasobów sprzętowych i oprogramowania do zmian w wolumenach biznesowych i zmianach sposobu działania klientów.

Proces zarządzania bezpieczeństwem IT

Zapewnienie bezpieczeństwa dla systemów informatycznych oraz przetwarzanych w nich danych jest dla banku priorytetem, dlatego jego aspekty są wbudowane w każdy proces czy obszar działania banku. Procesy, mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa. są poddawane nieustannej kontroli efektywności, co pozwala stale doskonalić procedury związane z: przeciwdziałaniem, wykrywaniem i reagowaniem na zagrożenia oraz podejmowaniem działań eliminujących ich potencjalne skutki (np. niedostępność usług bankowych).

Do zarządzania bezpieczeństwem w obszarze IT, bank podchodzi w sposób systemowy i ciągły, regularnie identyfikując zagrożenia, wzmacniając mechanizmy ochronne, wdrażając długoterminową strategię cyberbezpieczeństwa. Procesy i role związane z bezpieczeństwem IT są organizowane zgodnie z najlepszymi i uznanymi międzynarodowymi standardami.

Działania w obszarze bezpieczeństwa IT nadzorowane są przez Zarząd Banku oraz przez powołaną przez niego dedykowaną Radę Bezpieczeństwa Środowiska Teleinformatycznego. Składa się ona m.in. z kierownictwa jednostek: biznesowych, IT, cyberbezpieczeństwa, ryzyka operacyjnego, bezpieczeństwa danych, przeciwdziałania oszustwom. Rada ta regularnie ocenia odporność banku na znane zagrożenia oraz wydaje kierunkowe decyzje technologiczne i proceduralne w zakresie zapewniającym adekwatny poziom cyberbezpieczeństwa banku.

Za zadania związane z cyberbezpieczeństwem, w tym monitoring bezpieczeństwa w trybie ciągłym, odpowiada dedykowana do tego celu jednostka. Niemniej, w banku przyjęta jest zasada, że każdy pracownik odpowiada za zapewnienie bezpieczeństwa danych i systemów teleinformatycznych w zakresie adekwatnym do jego funkcji, realizowanych zadań i posiadanych uprawnień. Podnoszenie świadomości i kompetencji pracowników w zakresie ochronny przed zagrożeniami jest stałym elementem prowadzonych szkoleń i akcji uświadamiających.

Bank nieustannie doskonali rozwiązania i systemy bezpieczeństwa służące do ochrony swoich klientów, jak i samego banku, ustawicznie testując ich rzeczywistą efektywność poprzez m.in. wykonywanie testów penetracyjnych infrastruktury i aplikacji bankowych, zaawansowanych testów APT (ang. Advanced Persistent Threat), testów odporności na ataki DDoS (ang. Distributed Denial of Service) i wielu innych.

Bank projektuje i uaktualnia na bieżąco obowiązujące w banku standardy i architektury bezpieczeństwa. W oparciu o zawarte w nich wymagania, systemy teleinformatyczne są projektowane, budowane i wdrażane zgodnie z zasadą, by zapewniać wysoki poziom bezpieczeństwa na jak najwcześniejszych etapach ich życia. W trakcie tworzenia, przed wdrożeniem oraz cyklicznie po wdrożeniu, systemy są poddawane różnym testom, weryfikującym odporność systemów i aplikacji na próby naruszenia ich integralności oraz ominięcia zastosowanych zabezpieczeń.

Komponenty systemu teleinformatycznego są poddawane ciągłemu procesowi skanowania mającemu na celu wykrycie wszelkich podatności oraz ich niezwłoczną likwidację. Ponadto, systemy bankowe (sieć, infrastruktura i aplikacje) posiadają wdrożony monitoring bezpieczeństwa, który pozwala na bieżąco wykrywać anomalie, działania niepożądane i próby naruszenia zabezpieczeń. Wdrożona jest też wielowarstwowa ochrona przed złośliwym oprogramowaniem (takim jak np. ransomware).

W ramach działań podnoszących poziom bezpieczeństwa, wdrożone są mechanizmy wielofaktorowego uwierzytelniania dostępu użytkowników do systemów teleinformatycznych i danych oraz monitorowanie ich aktywności.

Dla każdej technologii teleinformatycznej oraz konkretnego rozwiązania aplikacyjnego, bank opracowuje wzorcowe wymagania bezpieczeństwa, a ich skuteczność i poprawność wdrożenia jest regularnie weryfikowana w ramach testów i przeglądów bezpieczeństwa, jak również audytów wewnętrznych i zewnętrznych. Takie audyty i testy wykonywane są przez renomowane firmy eksperckie.

Bank utrzymuje i aktualizuje istniejące oraz wdraża nowe narzędzia do wczesnego wykrywania wszelkiego rodzaju oszustw i nadużyć, zaawansowanych ataków celowanych, w tym także zapobiegania wyciekowi informacji czy realizacji nieautoryzowanego transferu dużych środków pieniężnych z systemu bankowego.

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

Bank aktywnie współpracuje z instytucjami rządowymi i nadzoru finansowego, stosując się do wszystkich rekomendacji i zaleceń tych instytucji, w tym wymagań dla operatora kluczowej usługi, jakim został wskazany bank w myśl Ustawy o Krajowym Systemie Cyberbezpieczeństwa.

W działaniach związanych z zapewnieniem bezpieczeństwa danych klientów, bank nie ogranicza się tylko do infrastruktury banku, ale także wymaga równie wysokiego poziomu zabezpieczeń od współpracujących z nim Partnerów, zarówno za pomocą odpowiednich zapisów umownych określającymi wymaganiebezpieczeństwa IT jak i weryfikacji ich spełniania w ramach cyklicznie wykonywanych audytów.

W aplikacjach bankowości internetowej, bank stosuje następujące rozwiązania dla zwiększenia bezpieczeństwa klienta:

- Autoryzacja operacji (transakcji, logowań, zmian danych, etc.) kodem jednorazowym - metoda ta umożliwia autoryzację dyspozycji w systemie bankowości internetowej za pomocą kodu autoryzacyjnego. Użytkownik otrzymuje kod przez SMS. Kod generowany jest do jednej konkretnej dyspozycji i ma ograniczony czas ważności. Wraz z kodem, klient otrzymuje informację o szczegółach transakcji, co pozwala dodatkowo zweryfikować dyspozycję.
- Twardy limit dzienny - limit kwotowy, do którego mogą zostać wykonane przelewy w danym dniu w bankowości internetowej.
- Szyfrowane połączenie internetowe - dostęp do systemów bankowych jest możliwy tylko po podaniu identyfikatora i hasła. Komunikacja pomiędzy komputerami klientów a serwerem banku jest szyfrowana protokołem TLS. Serwis ing.pl oraz system bankowości internetowej chronione są certyfikatami cyfrowymi o wysokim poziomie zaufania, które zabezpieczają połączenie po szyfrowanym protokole HTTPS. To gwarantuje

w pełni bezpieczne przesyłanie danych w formie zaszyfrowanej, zabezpiecza je przed zmianami z zewnątrz oraz uwierzytelnia komputery komunikujące się ze sobą.

- 3D Secure (standard płatności kartą przez internet) - gdy nasi klienci płacą kartą w sklepie internetowym obsługującym 3D Secure, płatność potwierdzają dodatkowo jednorazowym kodem SMS. Aby korzystać z płatności w 3D Secure w naszym banku, nie trzeba niczego uruchamiać ani aktywować – wystarczy karta obsługująca płatności internetowe.
- Hasło maskowane - logowanie do systemu bankowości internetowej odbywa się bez podania całego hasła – system automatycznie losuje tylko wybrane znaki.
- Automatyczne wylogowanie w razie bezczynności użytkownika.
- Biometria behawioralna - analiza interakcji użytkownika z komputerem, w celu wykrycia ewentualności ingerencji osób niepożądanych. Podczas tej weryfikacji nie jest sprawdzane co robi dany użytkownik, ale w jaki sposób to robi. Bank zbiera i analizuje m.in. informacje o tym, jak szybko i często użytkownik klika w poszczególne klawisze na klawiaturze, jak przewija ekran, jak szybko i często klika myszką. Profil użytkownika budowany jest tylko po zalogowaniu do systemu bankowości internetowej Moje ING i po każdym logowaniu porównywane są zachowania użytkownika.
- Monitoring transakcji – w banku w czasie rzeczywistym działa monitoring korzystania z bankowości internetowej, zarówno w trybie detekcji jak i prewencji.
- Wykrywanie złośliwego oprogramowania – zostało wdrożone narzędzie umożliwiające wykrycie działania złośliwego oprogramowania na stacji klienta, podczas korzystania z bankowości internetowej.

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

- Autoryzacja transakcji w aplikacji mobilnej - metoda ta jest dostępna dla klientów, którzy korzystają z systemu bankowości internetowej Moje ING, wykonają przelew na komputerze i mają zainstalowaną aplikację Moje ING mobile; stosowana jest zamiennie z kodem SMS.
- Logowanie odciskiem palca - opcja ta jest dostępna dla telefonów z czytnikiem linii papilarnych. Aktywacja tej metody logowania, dostępna jest po zalogowaniu do aplikacji.

- Twardy limit dzienny - limit kwotowy, do którego mogą zostać wykonane przelewy w danym dniu przez aplikację mobilną.
- Automatyczne wylogowanie w razie bezczynności użytkownika.

W przypadku uzasadnionego podejrzenia zagrożenia cyberprzestępczością lub oszustwem wobec klientów, bank podejmuje działania prewencyjne, np. odrzuca transakcje, blokuje usługi, chroniąc klientów przed przejęciem ich danych lub środków przez osoby nieupoważnione.

Bezpieczeństwo danych osobowych

Wstęp



Stabilność systemów IT to również ochrona danych osobowych klientów, partnerów biznesowych i pracowników. Jednak poza bezpieczeństwem informatycznym, bank dba również o bezpieczeństwo fizyczne przechowywanych w banku danych i informacji oraz stale doskonali swoje podejście do ochrony danych osobowych. Wewnętrzne regulacje banku ściśle określają obecność osób postronnych w biurach i wykluczają podłączanie niezweryfikowanych urządzeń do bankowej sieci teleinformatycznej.

Regularnie testowane są fizyczne zabezpieczenia, a wnioski z kontroli stanowią inspiracją dla zmian. Testowanie zabezpieczeń fizycznych stało się w banku nieodłącznym elementem testów APT badających odporność cyberbezpieczeństwa banku.

Zarządzanie bezpieczeństwem danych osobowych

W 2020 roku bank nie stwierdził uzasadnionych skarg dotyczących naruszenia prywatności klienta choć w jednej ze spraw toczy się postępowanie administracyjne.

Bank dba o wysoki poziom świadomości swoich pracowników na temat ochrony danych osobowych, finansowych i biznesowych nakładając na nich obowiązek odbycia obowiązkowego cyklu szkoleń.

W ostatnim roku, szkolenie zostało zaktualizowane i wszyscy pracownicy wykonywali je ponownie. Nieustannie realizowane są programy mające na celu ustawiczne zwiększanie kompetencji pracowników w zakresie ochrony danych, wskazując jak ważna jest ochrona prywatności klientów, partnerów biznesowych oraz samych pracowników. Bank wykorzystuje w tym zakresie spotkania, warsztaty, a także cykliczną komunikację do pracowników.

Adekwatnie do zmian, bank dostosował wymagane prawem, regulacjami wewnętrznymi oraz dobrymi praktykami zabezpieczenia techniczne i proceduralne w celu lepszej ochrony danych klientów.

Bezpieczeństwo korzystania z usług bankowych zależy także od klientów, dlatego bank dzieli się z nimi informacjami o potencjalnych zagrożeniach i rekomenduje rozwiązania bezpieczeństwa na urządzeniach, poprzez które klienci korzystają z bankowości internetowej. Bank oddaje do dyspozycji każdego klienta zbiór zasad prawidłowego korzystania z bankowości online:

- podpowiedzi, jak stworzyć bezpieczne hasło,
- informuje na bieżąco na temat zagrożeń w bankowości internetowej,
- przypomina o zasadach bezpiecznego bankowania,
- wyjaśnia, jak zabezpieczyć się przed kradzieżą danych w Internecie,
- uczy, jak chronić urządzenia, z których korzystają klienci,
- blokuje usługi w uzasadnionych przypadkach, chroniąc klientów przed przejęciem ich danych przez osoby nieupoważnione,
- uświadamia zagrożenia podczas rozmów z klientami, którzy odwiedzają placówki bankowe,
- uczestniczy w warsztatach dla środowisk akademickich mających na celu podnoszenie świadomości.

Bank dba zarówno o bezpieczeństwo klientów detalicznych, jak i o bezpieczeństwie klientów korporacyjnych. Podobnie jak w latach ubiegłych, kontynuowane są konferencje dla klientów korporacyjnych i strategicznych, w trakcie których bank prezentuje zagrożenia związane z cyberprzestępczością oraz mechanizmy aplikacji bankowych i rozwiązań, które pozwalają przeciwdziałać nadużyciom.

Bank nie tylko wdrożył wymagania związane z wprowadzeniem Rozporządzenia Unii Europejskiej dotyczącego ochrony danych osobowych, ale również analizuje zmiany i wprowadza je bez zbędnej zwłoki w procedury i regulacje wewnętrzne. Tak jak w poprzednich latach, w ramach Związku Banków Polskich bank współpracuje z innymi bankami w celu wypracowania wspólnego kodeksu postępowania, a także wypracowania spójnych rozwiązań związanych z ochroną danych osobowych.

Ryzyko środowiskowe i społeczne

Jako bank mamy wpływ na finansowanie i kredytowanie przedsięwzięć mogących wywierać znaczący negatywny wpływ na społeczeństwo i środowisko. Poszanowanie praw człowieka, ochrona środowiska naturalnego oraz zrównoważony rozwój stanowią ważny element długoterminowej strategii budowania wartości naszego banku. Jesteśmy świadomi zagrożeń płynących z nieodpowiedzialnego korzystania z zasobów naturalnych. Wspieramy klientów w prowadzeniu działalności w sposób zrównoważony oraz zachęcamy do ciągłego doskonalenia się w tym zakresie. Wymagamy, aby nasi klienci prowadzili działalność zgodnie z przepisami regulującymi zagadnienia społeczno-środowiskowe oraz aby posiadali wszystkie wymagane prawem pozwolenia i licencje. Dlatego chcąc unikać zagrożeń związanych z finansowaniem przedsięwzięć wywierających negatywny wpływ na środowisko stosujemy ocenę ryzyka środowiskowego i społecznego oraz Politykę wykluczeń.

Najważniejsze ryzyka społeczno-środowiskowe, obejmują:

- naruszanie praw człowieka na skutek pracy przymusowej, zatrudniania dzieci, nieodpowiednich warunków pracy, stosowania przemocy; ryzyko występuje przede wszystkim w leśnictwie i plantacjach oraz przetwórstwie przemysłowym,
- zagrożenie dla zdrowia pracowników oraz lokalnych społeczności na skutek skażenia środowiska, kontaktu ze szkodliwymi materiałami chemicznymi, przenoszenia na ludzi chorób zwierzęcych, nieprzestrzegania prawa pracy; ryzyko związane jest przede wszystkim z przemysłem chemicznym, energetyką, górnictwem, produkcją metali oraz hodowlą zwierząt,
- zagrożenie dla zdrowia i życia konsumentów na skutek spożywania szkodliwych dla zdrowia produktów; ryzyko występuje przede wszystkim w przemyśle tytoniowym,
- kontrowersyjną politykę handlową, polegającą na kontraktowaniu skrajnie niskich cen za produkty wytwarzane w krajach słabo rozwiniętych gospodarczo; ryzyko związane jest przede wszystkim z przetwórstwem przemysłowym,
- niehumanitarne traktowanie zwierząt w procesie hodowli, transportu, uboju lub przeprowadzania eksperymentów medycznych (dobrostan zwierząt),

- utratę różnorodności biologicznej oraz niekontrolowane rozprzestrzenienie się gatunków inwazyjnych, w tym modyfikowanych genetycznie; erozja oraz degradacja gleb; ryzyko związane jest przede wszystkim z leśnictwem i plantacjami,
- zanieczyszczenie gleb i wód metalami ciężkimi, odpadami, ściekami oraz wzrost zużycia wody na obszarach ubogich w zasoby wodne; ryzyko związane jest przede wszystkim z hodowlą zwierząt, leśnictwem i plantacjami, przetwórstwem przemysłowym, przemysłem chemicznym, energetyką, górnictwem oraz produkcją metali.

Zarządzanie ryzykiem środowiskowym i społecznym

GRI [102-11]

Ocena ryzyka środowiskowego i społecznego obejmuje klienta oraz transakcję. Oceny dokonujemy według naszej najlepszej wiedzy. Na poziomie klienta oceniamy, czy działalność prowadzona jest z poszanowaniem praw człowieka, zasadami ochrony środowiska naturalnego oraz czy nie jest objęta polityką wykluczeń. Na poziomie transakcji oceniamy, czy jest ona zgodna z wymaganiami polityk szczegółowych.

Polityka wykluczeń dotyczy działalności, z którymi związane jest szczególnie wysokie ryzyko naruszania praw człowieka oraz ryzyko negatywnego wpływu na środowisko naturalne i zasady zrównoważonego rozwoju. Nie nawiązujemy relacji z klientami, których podstawowa działalność objęta jest polityką wykluczeń.

Identyfikujemy oraz odpowiednio zarządzamy relacjami z klientami, którzy działają w obszarach bardziej podatnych na zagrożenia społeczne lub środowiskowe. Stosujemy szczegółowe polityki, które mają za zadanie wspierać ochronę środowiska oraz minimalizować występujące ryzyka w narażonych obszarach.

Polityki szczegółowe dotyczą następujących obszarów:

- Dobrostan zwierząt,
- Leśnictwo i plantacje,
- Przetwórstwo przemysłowe,
- Przemysł chemiczny oraz wykorzystywanie chemikaliów,
- Obronność oraz przemysł zbrojeniowy,
- Górnictwo węgla, energetyka węglowa oraz działalności powiązane,
- Pozostałe górnictwo i energetyka, petrochemia oraz produkcja metali.

W celu lepszego zarządzania ryzykiem stworzyliśmy dla naszych pracowników *Instrukcję ryzyka środowiskowego i społecznego*. Wspiera ona identyfikację oraz odpowiednie zarządzanie relacjami z klientami, którzy działają w obszarach znacząco wpływających na środowisko, w którym żyjemy.

Ryzyko modeli

Wstęp

Zarządzanie ryzykiem modeli jest realizowane zgodnie z Polityką zarządzania ryzykiem modeli w ING Banku Śląskim S.A. Polityka ta określa m. in.:

- cykl życia modeli,
- zasady oceny istotności modeli,
- zasady funkcjonowania rejestru modeli,
- zasady wyliczania kapitału z tytułu ryzyka modeli,
- zasady przeprowadzania walidacji.

Proces zarządzanie ryzykiem modeli

Departament Walidacji Modeli prowadzi rejestr modeli, który stanowi repozytorium informacji na temat funkcjonujących w grupie kapitałowej banku modeli ryzyka i modeli wyceny. Rejestr i dzienniki modeli zawierają m.in. informacje o istotności modeli, wynikach ich monitorowania oraz rezultatach walidacji modeli i poziomach ich ryzyka. Grupa kapitałowa banku regularnie ocenia ryzyka poszczególnych modeli oraz szacuje kapitał ekonomiczny z tego tytułu zgodnie z zasadami przyjętymi w regulacjach wewnętrznych. Sposób wyliczania kapitału w przypadku identyfikacji istotnych i średnio istotnych modeli o ryzyku podwyższonym lub wysokim określa metodyka kalkulacji kapitału ekonomicznego na ryzyko modeli.

Jakość funkcjonowania modeli podlega weryfikacji w ramach monitoringu i walidacji modeli, w trakcie których dokonywana jest także ocena stopnia ich narażenia na ryzyko modeli. Walidacja modeli jest wykonywana zgodnie z Polityką Walidacji Modeli w ING Banku Śląskim S.A. oraz instrukcjami walidacji.

Raportowanie zarządcze do Komitetów, Zarządu oraz Rady Nadzorczej statusu działań w zakresie zarządzania modelami oraz walidacji obejmuje m. in. wyniki walidacji oraz oceny ryzyka modeli, ocenę zagregowanego poziomu ryzyka modeli w kontekście przyjętego poziomu tolerancji na to ryzyko, a także poziom kapitału na ryzyko modeli.

Ryzyko biznesowe

Wstęp

W ramach ryzyka biznesowego, w 2020 roku grupa kapitałowa banku wyróżnia następujące istotne ryzyka:

- ryzyko makroekonomiczne,
- ryzyko portfela hipotek walutowych.

Ryzyko makroekonomiczne

Ryzyko makroekonomiczne to ryzyko wynikające ze zmian czynników makroekonomicznych oraz ich wpływu na wysokość minimalnych wymogów kapitałowych. Bank zarządza tym ryzykiem poprzez regularne przeprowadzanie wewnętrznych testów warunków skrajnych, co pozwala na bieżący monitoring wrażliwości minimalnych wymogów kapitałowych na czynniki makroekonomiczne.

W 2020 roku bank przeprowadził pełne testy kapitałowe dwa razy: według stanu na koniec IV kwartału 2019 roku oraz na koniec II kwartału 2020 roku.

W oparciu o wyniki wewnętrznych testów warunków skrajnych dla scenariusza łagodnej recesji, grupa kapitałowa banku szacuje dodatkowy wymóg kapitałowy, aby zabezpieczyć się przed skutkami materializacji wspomnianego scenariusza. Wyniki testów warunków skrajnych pokazują, że materializacja scenariusza łagodnej recesji nie spowoduje spadku adekwatności kapitałowej poniżej wymaganego poziomu.

Ryzyko portfela hipotek walutowych

Ryzyko portfela hipotek walutowych to ryzyko wynikające z poniesienia straty finansowej z powodu konieczności przewalutowania walutowych kredytów hipotecznych na kredyty złotówkowe.

W zarządzaniu tym ryzykiem grupa bazuje na aktualnych propozycjach legislacyjnych w zakresie przewalutowania hipotecznych kredytów walutowych. Według stanu na koniec roku 2019 oraz na koniec 2020, grupa utrzymywała dodatkowy kapitał ekonomiczny na ww. ryzyko w filarze II.

Na koniec 2020 roku, bank posiadał 311,8 mln zł rezerwy portfelowej na kredyty hipoteczne w CHF, co stanowiło 33,6% tego portfela brutto (w tym 11,8 mln zł jako rezerwę na sprawy sporne dla eskpozycji spłaconych oraz 300,0 mln zł jako korekta wartości bilansowej brutto dla ekspozycji aktywnych). Ponadto, bank posiadał 14,8 mln zł odpisu z tytułu strat oczekiwanych w etapie 2 oraz 11,6 mln zł odpisu w etapie 3.

Na koniec 2020 roku wartość portfela walutowych kredytów hipotecznych banku wynosiła 600,7 mln zł netto.

Cyberbezpieczeństwo

GRI [103-1] [103-2] [103-3]

Rok 2020 ze względu na wydarzenia w kraju i na świecie był bardzo szczególny, również pod kątem cyberbezpieczeństwa. Wzrosła ilość działań realizowanych zdalnie, z wykorzystaniem nowoczesnych technologii i rozwiązań opartych o dostęp z wykorzystaniem sieci internetowej. W wyniku wprowadzonych ograniczeń i zaleceń wynikających z przeciwdziałania pandemii, znacząco wzrosła ilość pracowników banku pracujących zdalnie, zwłaszcza w obszarze IT. Możliwość pracy zdalnej była w banku stosowana od wielu lat, dobrze wpisując się w obowiązujące procedury i sposoby działania. System informatyczny banku, dzięki poczynionym w poprzednich latach inwestycjom, był przygotowany na wzrost obciążeń w tym obszarze. Zmiana sposobu dostępu (ze stacjonarnego na zdalny) do systemów bankowych, nie miała wpływu na zapewnienie cyberbezpieczeństwa w banku. Wszystkie wdrożone mechanizmy bezpieczeństwa oraz wymagane działania w obszarze cyberbezpieczeństwa były w pełni realizowane. Specyficzna sytuacja spowodowana tzw. ogólnym *lockdownem* sprawiła, że częstotliwość ataków cyberprzestępców znacznie wzrosła. Co prawda większość metod ataków, wykorzystywanych przeciwko klientom, pozostała niezmienna w stosunku do lat poprzednich, jednak powstały nowe scenariusze, możliwe do wykorzystania na znacznie większą skalę. Scenariusze tych ataków były bardzo podobne na całym świecie, możemy wyróżnić następujące:

- Bardzo popularne są kampanie phishingowe dotyczące trwającej pandemii lub tematów powiązanych, w szczególności dystrybuowane za pomocą wiadomości SMS, czyli tzw. smishing. Szczególnie widoczny w tym roku był scenariusz dopłaty do paczki, która czeka np. na dezynfekcję, lub która przekroczyła dopuszczalną wagę. Do wypłaty, kradzieży środków z rachunków klientów przestępcy wykorzystywali nowe sposoby płatności głównie BLIK, ale również karty HCE.
- Z uwagi na wprowadzenie nowych typów płatności kartami zdigitalizowanymi takich jak Apple Pay, popularne również stały się ataki phishingowe gdzie wyłudzone były dane kart płatniczych od klientów.

- Najpopularniejszym atakiem wykorzystującym socjotechnikę były próby wyłudzenia środków pod pretekstem wysokich zwrotów po zainwestowaniu swoich funduszy na giełdach kryptowalutowych.
- Wzrosła ilość ataków z wykorzystaniem połączeń telefonicznych (spoofing). Oszuści go stosujący podszywają się pod infolinię lub departament bezpieczeństwa banku, wykorzystując odpowiednie techniki tak, aby na telefonie klienta przy ich połączeniu wyświetlał się prawdziwy numer banku. Przestępcy nakłaniający klientów do instalowania dodatkowego oprogramowania, które pozwalało im na przejęcie kontroli nad urządzeniem klienta, stali się bardzo powszechnym problemem.
- Ataki realizowane za pomocą złośliwego oprogramowania (ang. *Malware*) również wykorzystywały wątek pandemii i m.in. kontekst przesyłki kurierskiej, jednakże sama liczba ataków była mniejsza od pozostałych scenariuszy.
- Odnotowano próby ataków / kompromitacji dostawców zewnętrznych w celu dostania się do infrastruktury firm współpracujących.

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

Podobnie jak w poprzednich latach, dynamicznie zmienia się otoczenie, w którym przychodzi nam żyć i funkcjonować. Szybko rozwijają się nowe technologie i sposoby ich wykorzystania, co ma wpływ nie tylko na wygodę, sprawność i wydajność, ale również niesie z sobą wiele zagrożeń.



Mając to na uwadze, nieustannie wzmacniamy i rozwijamy własny system cyberzabezpieczeń na poziomie lokalnym jak i całej Grupy ING w celu zapobieżenia aktom cyberprzestępstw wobec klientów, pracowników oraz systemowi teleinformatycznemu naszego banku.

Podejmowane działania w obszarze cyberbezpieczeństwa spowodowały iż bank nie odnotował istotnych incydentów lub oszustw jakie wynikałyby ze słabości bankowego systemu zabezpieczeń.

Odporność na cyberprzestępczość jest jedną z podstawowych zasad budowy przez nasz bank kanałów interakcji z klientami. Z uwagi na ciągły rozwój nowych, zaawansowanych metod ataków, zespoły bezpieczeństwa banku stale udoskonalają istniejące systemy a także budują nowe, skuteczniejsze mechanizmy detekcji i prewencji. Istotnym elementem naszej strategii rozwoju jest stałe udoskonalanie kompetencji specjalistów bezpieczeństwa oraz testowanie systemów, procesów i ludzi w ramach licznych ćwiczeń i testów. Wszystkie te czynności mają na celu

ochronę zasobów banku przez zagrożeniami z wewnątrz oraz z zewnątrz, a tym samym ochronę naszych klientów i powierzonych nam środków.

Od połowy 2020 roku, stosujemy aktywnie metody weryfikacji behawioralnej do zidentyfikowania potencjalnych prób aktywności przestępczej w obszarze kanałów bankowości elektronicznej. Dzięki temu rozwiązaniu, możemy przeciwdziałać podszywaniu się osób trzecich pod użytkowników Mojego ING. Weryfikacja behawioralna pozwala na lepsze dopasowanie mechanizmów ochronnych do użytkownika bankowości elektronicznej poprzez stworzenie dedykowanego profilu behawioralnego klienta. Metody te stosowane są po uzyskaniu zgody klienta. W celu zachęcenia klientów do stosowania tego typu rozwiązania, uruchamialiśmy odpowiednie kampanie informacyjne.

Wprowadziliśmy także mechanizm wykrywający anomalie w systemie transakcyjnym banku, który ma na celu wczesne ostrzeganie przed nieuprawnionymi ingerencjami w wykonywane przez klientów transakcje. Wykrywanie wszelkich niezgodności transakcji pomiędzy tymi zainicjowanymi przez klienta, a finalnymi rejestrowanymi w systemie, pozwalają nam na zwiększenie bezpieczeństwa korzystania z naszego banku, ograniczając występowanie tzw. fraudów wewnętrznych.

Stale rozwijamy narzędzia, algorytmy i reguły służące do wykrywania różnego rodzaju oszustw i nadużyć, w tym także zapobieganiu wyciekowi danych. Wiele z tych zadań realizujemy wspólnie z innymi jednostkami Grupy ING, a także we współpracy z instytucjami finansowymi, organami państwa i organami ścigania. Nawiązujemy współpracę z dostawcami nowoczesnych technologii, celem wprowadzenia nowych metod autoryzacji opartych np. o biometrię czy zachowania klienta.

W ubiegłym roku nasz bank realizował wiele działań mających na celu podniesienie poziomu świadomości pracowników banku w zakresie zagrożeń cyberbezpieczeństwa oraz realizował programy mające na celu podniesienie umiejętności pracowników IT i zespołów odpowiedzialnych za zapewnienie odpowiedniego poziomu cyberbezpieczeństwa banku.

Uruchamialiśmy także wiele kampanii informacyjnych dla klientów naszego banku ostrzegających o aktualnych zagrożeniach. Na bieżąco informujemy klientów poprzez serwisy internetowe 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 aktualne informacje systematycznie są umieszczane na podstawie aktualnie wykrytego zagrożenia celującego w każdego użytkownika

bankowości elektronicznej. W minionym roku po raz pierwszy takie kampanie prowadziliśmy również w mediach społecznościowych już nie tylko jako artykuły, ale również krótkie spoty. W ramach uświadamiania klientów, prowadziliśmy szereg dedykowanych szkoleń dla wybranych klientów korporacyjnych i strategicznych.

ING dla klientów

Niezmiennie naszą misją jest wspieranie i inspirowanie ludzi do bycia o krok do przodu w życiu i biznesie. Chcemy być z naszymi klientami na każdym etapie ich życia, oferując im usługi bankowe a także rozwiązania pozabankowe, które mogą ułatwić im zarządzanie budżetem i firmą. Dzięki temu, gdy nie będą musieli przejmować się finansami, będą mogli skupić się na realizacji swoich pasji oraz rozwijaniu biznesów. Wspieramy ich w codziennym funkcjonowaniu w świecie bankowym, upraszczając język i dostosowując się do zmieniających się i nowych potrzeb.

Rozwój technologiczny

GRI [103-1] [103-2] [103-3]

W tej części rozdziału przedstawiamy istotne w naszej ocenie wdrożenia, które zrealizowaliśmy w ciągu 2020 roku. Są to produkty i funkcje które zostały zaimplementowane na dwóch naszych platformach: Moim ING dla klientów indywidualnych i przedsiębiorców oraz ING Business dla klientów firmowych.

Moje ING

Otwarta bankowość ●

Rok 2020 to kolejny etap prac w obszarze Open banking. Dyrektywa PSD2 pozwoliła nam wprost odpowiedzieć na potrzeby klientów, którzy posiadają konta i karty w różnych bankach, tzw. multibankowców. Dzięki PSD2, mieliśmy szansę zaoferować im nowe, ciekawe usługi, wprowadzając tym samym wymiar wielu banków w jednej aplikacji – w Moim ING.

Agregacja kont ● ●

W 2020 roku kontynuowaliśmy pracę nad rozwojem usługi *Dodaj konto z innego banku*, którą jako pierwszy bank w Polsce wdrożyliśmy w 2019 roku. Rok zaczęliśmy od rozszerzenia usługi o 3 kolejne banki: BNP Paribas, Alior Bank i Santander Bank Polska. Dzięki temu w pierwszym kwartale klienci mogli już dodawać konta aż z 7 banków – BNP Paribas, PKO BP, Pekao, Millennium, mBank, Santander Bank Polska, Alior Bank.

Na klientów tych banków czekały również ułatwienia w składaniu wniosków o kredyt. Jeśli wynagrodzenie wpływało na konto w tych bankach i klient wyraził dodatkową zgodę, to nie musiał już dostarczać dokumentów potwierdzających dochody - weryfikowaliśmy je sami na podstawie historii konta z tych banków.

Analiza wydatków ●

Czas pandemii sprawił, że Polacy zaczęli bardziej pilnować swoich wydatków i analizować na co i ile wydają pieniądze. Chcieliśmy, aby w tym trudnym czasie nasze usługi aktywnie wspierały klientów w zarządzaniu codziennymi finansami, niezależnie od tego, z jakiego konta i w jakim banku płacą, a także niezależnie od tego, gdzie wpływa ich wynagrodzenie.



W pierwszych dniach września 2020 roku, dla złotówkowych kont i kart dodanych w Moim ING z innych banków dodaliśmy kategoryzację przychodów i wydatków. Daliśmy także klientom możliwość analizowania i monitorowania tych wydatków łącznie z wydatkami z kont w ING, we wszystkich narzędziach do zarządzania finansami w Moim ING, takich jak historia transakcji, analiza wydatków i budżet. Dzięki temu multibankowcy dostali możliwość analizowania wszystkich wydatków z perspektywy „ja – klient”, a nie jak dotychczas „ja – bank”.

Inicjacja płatności ● ●

W czwartym kwartale 2020 roku, zaoferowaliśmy klientom kolejną usługę wprowadzoną przez PSD2: inicjowanie płatności z konta w innym banku. Dzięki tej usłudze klienci mogli w łatwy i prosty sposób zlecać przelewy z kont w 5 innych bankach, które wcześniej dodali do Mojego ING (mBank, PKO BP, Santander Bank Polska, Millennium i BNP Paribas).

To był kolejny milowy krok w rozwoju obszaru *Open banking* oraz całego obszaru zarządzania codziennymi finansami w Moim ING dla wszystkich klientów, którzy posiadali złotówkowe konta lub karty w różnych bankach.

Otwarta bankowość w Moim ING

Nasze usługi Open banking umożliwiają natychmiastową ocenę sytuacji finansowej klienta w czterech wymiarach (od informacji o stanie konta, historię transakcji i analizę wydatków, aż po globalny limit tych wydatków), a także dają mu możliwość zlecenia przelewów z dodanych kont oraz ograniczają formalności w procesach kredytowych – a wszystko to w jednej aplikacji, w Moim ING.

Prośba o przelew

W ubiegłym roku wykonaliśmy kolejny krok w upraszczaniu rozliczeń pomiędzy klientami (tzw. *peer-to-peer*). Poza przelewami na telefon BLIK, w naszej ofercie znalazła się również *Prośba o przelew*. Wdrożenie to było dla nas wyzwaniem, ponieważ żaden bank nie oferował wcześniej takiego rozwiązania. Prośbę o przelew ostatecznie wdrożyliśmy na początku lutego 2020 roku.

Dzięki nowej usłudze klient może wysyłać oraz odbierać *Prośbę o przelew* w ramach płatności mobilnych BLIK. Otrzymując taką prośbę można ją zaakceptować, odrzucić lub nie robić nic. Po 72 godzinach *Prośba o przelew* *wygasa*. Zaakceptowanie prośby przenosi klienta do gotowego „Przelewu na prośbę”. Potwierdzając go, środki natychmiastowo zostaną wysłane do nadawcy prośby.

W ramach *Prośby o przelew* udostępniliśmy także funkcję podziału rachunku, która ułatwia proces rozliczania się ze wspólnych wydatków. Dzieląc rachunek, wprowadzając kwotę do podziału, aplikacja sama oblicza kwoty przypadające na jedną osobę. W wyliczeniach można uwzględnić także siebie oraz przypisywać dowolne kwoty do poszczególnych odbiorców. Jesteśmy aktualnie jednym z trzech banków oferujących *Prośbę o przelew* i już teraz możemy się pochwalić dobrymi wynikami. Średni miesięczny przyrost wykonywanych *Przelewów na prośbę* wynosi 9%, co dowodzi, że usługa staje się coraz bardziej popularna i stanowi wartość dodaną dla naszych klientów. Aby w pełni wykorzystać potencjał *Prośby o przelew*, konieczne jest wprowadzanie usługi przez kolejne banki.

Digitalizacja karty płatniczej

Jako duża instytucja finansowa mamy świadomość, że dziś oferowanie najlepszych produktów i usług nie jest już wystarczające. W nowej cyfrowej erze liczy się skuteczne przewidywanie oczekiwań klientów i szybkie dostarczanie nowych rozwiązań. Ludzie żyją szybko i chcą tu i teraz korzystać z nabytych produktów. W *Głosie klienta* od dłuższego czasu wybrzmiewało oczekiwanie, aby karta do konta zamawiana po otworzeniu relacji z klientem była dostarczona szybciej niż przewiduje to standardowy proces dostarczenia przesyłki. Karta płatnicza jest dostarczana do rąk klientów

w terminie do 8 dni roboczych od zamówienia, podczas gdy klienci oczekują, że będą mogli korzystać z karty maksymalnie po 2-3 dniach od zamówienia karty. Szukaliśmy różnych sposobów spełnienia oczekiwań klientów – od zmiany umów z producentami kart po tzw. *instant issuing* w oddziałach banku. Klienci zgłaszali również oczekiwanie dotyczące poprawy sposobu pokazywania karty w Moje ING po zamówieniu karty. Rozwiązanie przyniósł proces *Digitalizacja karty, czyli możliwość uruchomienia płatności kartą w telefonie po jej zamówieniu*.

Po zamówieniu karty debetowej Visa zbliżeniowa, klient od razu może aktywować płatności kartą w telefonie. Dodatkowo, karta jest natychmiast widoczna w systemie bankowości internetowej Moje ING po zamówieniu, dzięki czemu klient może ją od razu przypisać do płatności telefonem.

Rozwiązanie jest dostępne na telefonach z systemem Android, gdzie klient zamawia kartę Visa zbliżeniowa w telefonie. W przypadku urządzeń z systemem iOS (np. iPhone), klient przechodzi z aplikacji Moje ING bezpośrednio do Apple Wallet, gdzie kończy proces dodawania karty.

Funkcjonalność cieszy się dużym zainteresowaniem klientów. W II półroczu 2020 roku około 18% klientów dokonało digitalizacji nowo zamówionych kart.

Autopay

Po uruchomieniu aplikacji Autopay i potwierdzeniu, że cieszy się ona rosnącym zainteresowaniem, Blue Media - nasz wieloletni partner biznesowy - zaproponował możliwość współpracy i dodanie Autopay do Mojego ING. Poza oszczędnością czasu przy opłacaniu przejazdów, klient miał zyskać również poczucie bezpieczeństwa przy korzystaniu z Autopay z poziomu bankowości.

Dzięki temu, że dostawca zadbał o połączenia z poszczególnymi operatorami autostrad, my mogliśmy się skupić tylko na integracji naszego systemu z Autopay. Pozwoliło to na sprawne wdrożenie i udostępnienie usługi klientom w relatywnie krótkim czasie.

Od początku pracowaliśmy bardzo blisko z dostawcą, wspólnie wypracowaliśmy model biznesowy i kwestie formalno-prawne. W momencie, kiedy nasze prace weszły w najaktywniejszy etap, zostaliśmy zaskoczeni pandemią. Szybko jednak przestawiliśmy się na tryb zdalny i kontynuowaliśmy nasz projekt w nowych warunkach.

Razem z ekspertami UX, wypracowaliśmy proces, który jest łatwy i przyjemny. Na każdym etapie rozwoju funkcjonalności, testowaliśmy działanie z użytkownikami, a przy aktywnej współpracy z zespołem Autopay, mogliśmy szybko wprowadzić niezbędne poprawki, które zaowocowały użytecznym produktem.

Na początku sierpnia 2020 roku, udostępniliśmy naszym klientom możliwość korzystania z usługi Autostrady z poziomu Mojego ING. Klienci nie muszą już instalować dodatkowej aplikacji i podawać tam danych swoich kart płatniczych. W Moim ING klienci mają możliwość włączenia usługi, dodania swoich pojazdów, zdefiniowania rachunku, z którego mają być opłacane przejazdy, a także mają dostęp do historii przejazdów z opcją pobrania faktur. Dzięki Autopay, klienci w bezpiecznym środowisku mogą skonfigurować płatności, a później swobodnie poruszać się po autostradach, przede wszystkim oszczędzając czas.

Najważniejszym celem Autopay – Autostrady było rozwiązanie problemu kolejek przy bramkach na autostradach, natomiast w czasie pandemii zauważyliśmy jeszcze inną jego zaletę. Dzięki Autopay klienci nie muszą wyjmować gotówki ani przykładać telefonu lub karty do terminala. Co więcej, nie muszą się nawet zatrzymywać przy okienku i unikają kontaktu z obsługą.

Po 5 miesiącach od uruchomienia, mimo ograniczeń w poruszaniu się w związku z pandemią, uzyskaliśmy następujące wyniki:

- liczba zarejestrowanych klientów z dodanymi pojazdami: ponad 20 tys.,
- liczba przejazdów: ponad 50 tys.

Wierzimy, że wraz ze stabilizacją sytuacji związanej z COVID-19 i likwidacją ograniczeń, usługa będzie się cieszyć jeszcze większym zainteresowaniem wśród naszych klientów.

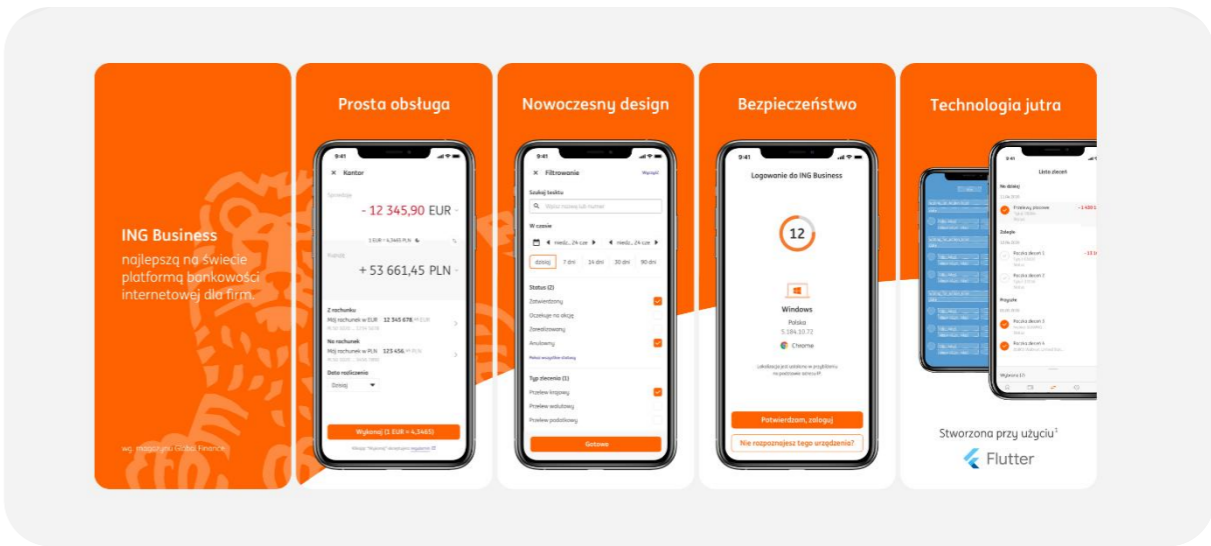
ING Business ●

Nowa aplikacja mobilna ING Business

W maju 2020 roku miała premierę nowa wersja aplikacji mobilnej dla firm - ING Business. Klienci zyskali proste i intuicyjne rozwiązania oraz zupełnie nowe doświadczenie bankowania na smartfonach.

Tworząc nową aplikację, postawiliśmy na nowoczesną technologię Flutter by Google, dzięki której możemy znacznie szybciej dostarczać użytkownikom nowe funkcje i usługi. W porównaniu do technologii natywnych, Flutter pozwala na utrzymywanie jednego kodu aplikacji, która działa w ten sam sposób na Androidzie i iOS. W porównaniu do rozwiązań hybrydowych – nowa technologia zapewnia znacznie szybsze i stabilniejsze działanie aplikacji. Zaletą jej wykorzystania jest także zapewnienie użytkownikom spójnego doświadczenia w korzystaniu z aplikacji - niezależnie od używanego na urządzeniu mobilnym systemu operacyjnego.

To jedna z niewielu i pierwsza na polskim rynku aplikacja bankowa stworzona w technologii Flutter. Więcej przeczytasz w [naszym artykule](#) (dostępny w języku angielskim).



Z aplikacji mobilnej ING Business korzysta już prawie 45% firm - liczba użytkowników wzrosła o ponad 28% w stosunku do 2019 roku. Ten sposób dostępu klientów do informacji bankowych staje się coraz powszechniejszy. Użytkownicy częściej wykorzystują urządzenia mobilne do zarządzania finansami firmy.

Rozwój nowej aplikacji

W 2020 roku rozszerzyliśmy możliwości mobilnego ING Business m.in. o:

- zatwierdzanie logowania do przeglądarkowej wersji systemu ING Business przy pomocy aplikacji mobilnej,
- weryfikację tożsamości z wykorzystaniem biometrii pozwalającą na w pełni zdalne otwarcie rachunku dla spółki
- przelew krajowy na dowolny rachunek
- nowy przelew podatkowy, który można wprowadzić przy użyciu wygodnego kreatora,
- powielanie przelewów.

Postrzeganie nowego ING Business

Nowa aplikacja spotkała się z dobrym odbiorem klientów – ocena aplikacji w Google Play wzrosła o 1,3 do 3,4, podczas gdy w AppStore utrzymała się na wysokim poziomie 4,5. Liczba użytkowników aplikacji ING Business wzrosła w 2020 roku o 29% w porównaniu do ubiegłego roku.

Mobilny ING Business otrzymał nagrodę magazynu Global Finance w kategorii Best Mobile Banking App for Corporate/Institutional Clients w regionie Europy Centraalnej i Wschodniej.

Moje ING oraz ING Business

Nowa metoda weryfikacji tożsamości

W ostatnich latach obserwujemy szybką digitalizację społeczeństwa oraz stały wzrost liczby klientów, dla których bankowość mobilna to podstawowa forma kontaktu z bankiem. Stąd nasza decyzja o wdrożeniu videoweryfikacji. To także odpowiedź na oczekiwania klientów, aby procesy w kanałach zdalnych były szybkie, bezpieczne, dostępne z poziomu smartfonów oraz zapewniały najwyższy poziom *Customer Experience*.

Moje ING

W połowie marca 2020 roku uruchomiliśmy w naszym banku usługę identyfikacji klienta za pomocą smartfonu (zdjęcia dowodu OCR i biometrycznej weryfikacji zdjęcia selfie twarzy). W marcu, została uruchomiona na platformie iOS w ramach procesu otwarcia konta, a w kwietniu na platformie Android.

W tym samym czasie rozpoczęliśmy prace nad modułem umożliwiającym klientom aktualizacji dowodu w aplikacji Moje ING poprzez wykorzystanie mechanizmów OCR z opisywanego rozwiązania - i tak 21 maja 2020 roku taka funkcjonalność została uruchomiona.

Aktualnie trwają prace nad kolejnymi procesami, w których to rozwiązanie znajdzie zastosowanie.

W ramach Mojego ING nasi klienci:

- złożyli 12,3 tys. wniosków o otwarcie konta (z 77,8 tys. założonych przez stronę internetową naszego banku w ramach wszystkich dostępnych metod potwierdzenia tożsamości tj.oddział, kurier, przelew, video),
- zaktualizowali 50,6 tys. dowodów osobistych.

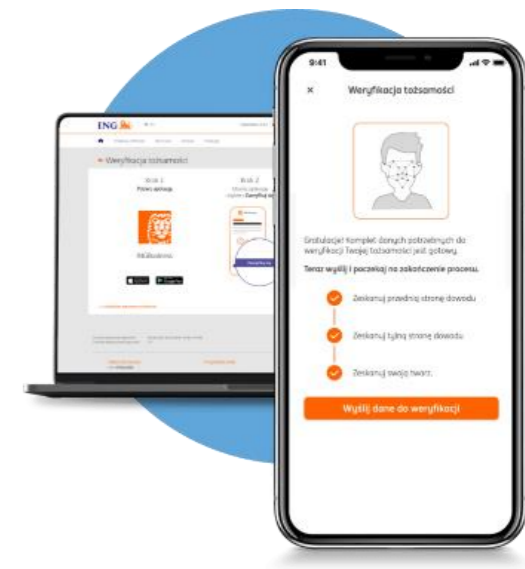
ING Business

28 lipca, dzięki udostępnieniu w ING Business biometrycznej weryfikacji tożsamości, umożliwiliśmy spółkom otwarcie konta 100% online, bez konieczności kontaktu z doradcą, czy wizyty w oddziale. To pierwsze na rynku konto dla spółek prowadzących pełną księgowość, które można otworzyć za pomocą selfie.

Proces otwarcia konta dla spółki odbywa się w całości zdalnie – od wypełnienia wniosku do aktywacji konta firmowego, które obsługiwane jest w pełni online. Klient wypełnia wniosek na stronie banku, następnie po otrzymaniu danych dostępowych do systemu i zalogowaniu się do niego, podpisuje umowę oraz – za pomocą aplikacji mobilnej - wysyła zdjęcia dowodu i wykonuje skan twarzy. Bank po pozytywnej weryfikacji klienta aktywuje konto.

Zdalna identyfikacja tożsamości jest oparta na biometrii. Polega na porównaniu rysów twarzy z wizerunkiem w dowodzie tożsamości. System i aplikacja mobilna ING Business prowadzą użytkownika po procesie krok po kroku. Klienci banku mogą skorzystać z nowej funkcji także podczas aktualizacji danych dokumentów tożsamości.

Użytkownicy ING Business przeprowadzili 474 weryfikacje tożsamości (z 665 ogółem).



Odpowiedzialna działalność biznesowa

W ING Banku Śląskim kierujemy się odpowiedzialnością w ramach swoich działań biznesowych i pozabiznesowych. Oprócz kierowania się Pomarańczowym Kodem oraz zasadami Kodeksu Etyki Bankowej w codziennej pracy, wiele naszej uwagi poświęcamy dbałości o najwyższą jakość usług i produktów oraz ich bezpieczeństwo.

KYC – Know Your Customer ●●●

Priorytetem ING Banku Śląskiego jest ochrona klientów, społeczeństwa oraz systemów finansowych przed przestępstwami finansowymi i gospodarczymi. Kluczową rolę odgrywa w tym proces Poznaj Swojego Klienta (KYC - Know Your Customer), który obejmuje obszary przeciwdziałania przestępstwom finansowym (FEC), a także FATCA, CRS i ESR. Bank wdrożył Politykę KYC, która określa wymogi oraz kontrole wewnętrzne zapewniające przestrzeganie w całym banku regulacji w zakresie poznania klienta i partnerów biznesowych oraz ograniczania ryzyka przestępstw finansowych, gospodarczych, podatkowych i środowiskowych, oraz naruszeń norm społecznych ze strony naszych pracowników, ale także klientów i partnerów biznesowych.

Polityka KYC opisuje podejście banku w odniesieniu do przepisów prawa i regulacji w zakresie:

- Ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu.
- Przeciwdziałania przestępstwom finansowym i gospodarczym (dalej: FEC, z ang. Financial Economic Crime).
- Ustawy o wykonywaniu Umowy między Rządem Rzeczypospolitej Polskiej a Rządem Stanów Zjednoczonych Ameryki w sprawie poprawy wypełniania międzynarodowych obowiązków podatkowych oraz wdrożenia ustawodawstwa FATCA.
- Umowy między Rządem Rzeczypospolitej Polskiej a Rządem Stanów Zjednoczonych Ameryki w sprawie poprawy wypełniania międzynarodowych obowiązków podatkowych oraz wdrożenia ustawodawstwa FATCA, oraz towarzyszące Uzgodnienia Końcowe.
- Ustawy o wymianie informacji podatkowych z innymi państwami (CRS, z ang. Common Reporting Standard).
- Ryzyka środowiskowego i społecznego (ESR, z ang. Environmental Social Risk).

Aby bank mógł w dobrej wierze przestrzegać przepisów prawa i regulacji dotyczących rozpoznania swoich klientów, zawsze kieruje się następującymi zasadami:

- Bank przestrzega prawa i przepisów związanych z FEC, FATCA/CRS i ESR. Dlatego nie uczestniczy, nie umożliwia ani w jakikolwiek inny sposób nie angażuje się w jakiekolwiek działania zabronione przez polskie przepisy prawa, przepisy unijne, holenderskie i USA.
- Pracownicy banku nie wspierają i nie doradzają klientom w zakresie prawa i przepisów, w szczególności na temat możliwości obejścia prawa i przepisów.
- Bank akceptuje oraz utrzymuje relacje wyłącznie z klientami i partnerami biznesowymi po przeprowadzeniu badania CDD.
- Bank nie nawiązuje nowych relacji z klientami z krajów skrajnie wysokiego ryzyka (UHRC) i wychodzi z już istniejących takich relacji.
- Bank zachowuje przejrzystość wobec klientów w zakresie dotyczącym informacji oraz wymogów raportowych.

W ramach działań w zakresie AML (Przeciwdziałanie Praniu Pieniędzy) bank stale ocenia i weryfikuje relacje z klientami i kontroluje transakcje. Potencjalnie podejrzane transakcje są badane i zgłaszane odpowiednim organom.

Walka z przestępstwami finansowymi może być skuteczna pod warunkiem łączenia sił i wymiany informacji – banków, władz, wymiaru sprawiedliwości, a także instytucji publicznych i uczestników rynku – na poziomach krajowych i międzynarodowych. Dlatego mocno wspieramy inicjatywy mające na celu wspólną walkę z przestępstwami finansowymi.

Silne uwierzytelnienie

W 2020 roku wprowadziliśmy silne uwierzytelnienie w transakcjach kredytowych oraz płatnościach kartą w e-commerce. Dzięki temu płatności w internecie są jeszcze bezpieczniejsze. Wykonanie transakcji w internecie wymaga obecnie podania dwóch czynników bezpieczeństwa takich jak kod SMS i PIN lub kod SMS i autoryzacja w aplikacji mobilnej.

Klienci detaliczni

W 2020 roku udostępniliśmy klientom w Moim ING możliwość zakupu w Biurze Informacji Kredytowej jednorazowego raportu lub włączenia powiadomień o złożonych zapytaniach przez 12 miesięcy. Pozwala to klientom czuć się bezpiecznie i szybko reagować na nieautoryzowane zapytania.

Klienci Private Banking i Wealth Management zostali objęci pogłębionym badaniem KYC w 2020 roku. Do końca czerwca uzupełnionych zostało 98,3% wymaganych oświadczeń o źródle pochodzenia środków i majątku na podstawie wiedzy o kliencie i zbudowanych relacji oraz podejmując kontakt z klientami.

Wszyscy Klienci Private Banking i Wealth Management, którzy mają aktywną bankowość elektroniczną Moje ING, dzięki nowoczesnym narzędziom zintegrowanym z systemami bankowymi mogą korzystać z, w pełni zdalnego, doradztwa inwestycyjnego. Narzędzie eliminuje wiele kluczowych ryzyk w procesie: weryfikuje czy klient ma aktualną umowę i ankietę inwestycyjną, sprawdza czy rekomendacja nie przekracza maksymalnego poziomu ryzyka przypisanego klientowi, archiwizuje w formie elektronicznej udzielone rekomendacje, tworząc łatwo dostępną dla klienta historię. Profesjonalne doradztwo inwestycyjne umożliwia jeszcze lepsze dopasowanie przedstawianych rozwiązań do możliwości i oczekiwań klienta, przyczyniając się tym samym do zwiększania naszej odpowiedzialność w działalności biznesowej.

Awaria w Biurze Maklerskim ING Banku Śląskiego

W grudniu 2020 rok mieliśmy do czynienia z poważną awarią w naszym Biurze Maklerskim. Klienci byli pozbawieni dostępu do rynku przez dwa dni (3-4 grudnia). Działalność ING Makler przywróciliśmy 5 grudnia o 23:45. Do czasu

rozwiązania awarii nasi klienci nie mieli dostępu do systemu maklerskiego i nie mogli wykonywać żadnych operacji i transakcji we wszystkich kanałach:

- Maklerze w bankowości internetowej Moje ING,
- Maklerze Mobile,
- Przez infolinię Biura Maklerskiego.

Przyczyną awarii był błąd w oprogramowaniu bazodanowym dostarczonym naszemu dostawcy systemu przez podmiot trzeci. Jego bezpośrednią przyczyną był brak kompatybilności pomiędzy kolejnymi wersjami tego oprogramowania bazodanowego. Awaria nie objęła stanów księgowych kont klientów, jednakże skutkowała brakiem dostępu do nich.

Zgodnie z obowiązującymi politykami i standardami w banku, system Makler jest regularnie aktualizowany do nowszych wersji oprogramowania. Aktualizacja obejmuje zarówno nowe funkcjonalności systemu Makler, komponenty oprogramowania dostarczane przez podmioty trzecie, jak i infrastrukturę. Pomimo wykonanych testów akceptacyjnych i regresji, podczas aktualizacji oprogramowania bazodanowego dostarczanego przez podmiot trzeci, wskazujących na poprawne działanie tego oprogramowania, wspomniany brak zgodności pomiędzy wersjami bibliotek spowodował blokadę zapisu przetwarzanych zleceń klientów w bazie danych i pamięci systemu Makler, jednocześnie powodując wystąpienie niespójności między systemem podstawowym i zapasowym.

Ze względu na złożoność problemu prace naprawcze trwały znacznie dłużej niż zakładano.

Ze względu na ryzyko dalszej eskalacji awarii, bank podjął decyzje o kontynuowaniu prac naprawczych, mimo trwających sesji giełdowych oraz konieczności uzupełnienia niezapisanych w systemie Makler dni sesyjnych.

W związku z zaistniałą awarią podjęliśmy decyzję o:

- zwrocie opłat za prowadzenie konta maklerskiego od października tego roku oraz zawieszeniu ich pobierania do końca marca 2021 roku,
- zawieszeniu pobierania prowizji za przeniesienie aktywów do innego biura maklerskiego do końca marca 2021 roku,
- zawieszeniu pobierania prowizji za transakcje giełdowe do końca grudnia tego roku,
- zwrocie prowizji za transakcje giełdowe od 1 listopada do 6 grudnia tego roku na wniosek klienta, który można złożyć w systemie Makler.

W Biurze Maklerskim powołaliśmy specjalny zespół do sprawnego rozpatrywania reklamacji.

Klienci detaliczni i Przedsiębiorcy

Informacja o kosztach w przelewach walutowych

Wprowadziliśmy również informację o kosztach w przelewach walutowych. Klienci mogą obecnie jeszcze przed zleceniem przelewu zobaczyć jasne i przejrzyste podsumowanie szacunkowych kosztów oraz kwotę jaką prześlemy odbiorcy przelewu w walucie rachunku, z którego korzysta.

Udostępniliśmy również kalkulator płatności kartowych. Dzięki kalkulatorowi klient może zobaczyć jeszcze przed wykonaniem płatności kartą w innej walucie, jak przeliczymy jego płatność, poznać kurs oraz stosunek marży do kursu Europejskiego Banku Centralnego.

Głos klienta

Działamy dla naszych klientów i ciągle dążymy do tego, aby nasze produkty i usługi były dla nich jak najlepsze. Dlatego bardzo ważny jest dla nas głos klienta, dzięki któremu możemy jeszcze lepiej odpowiedzieć na oczekiwania i potrzeby.

Klienci detaliczni

W 2020 roku nasi klienci jeszcze mocniej potrzebowali kontaktu z nami w tych niespodziewanych okolicznościach, co znalazło odzwierciedlenie w ilości głosów. Zarejestrowaliśmy w aplikacji Voice Lake ponad 1 milion głosów naszych klientów. To były reklamacje, mejle, dyspozycje, wiadomości z Mojego ING, pytania z Mojego Asystenta i opinie w Social mediach i komentarze z NPS. Zależy nam na holistycznym podejściu do klienta, dlatego planujemy wdrożenie głosów z czata oraz infolinii. Głos klienta to już dla nas sposób pracy, który polega na: gromadzeniu głosów, analizie i typowaniu priorytetów do wdrożeń, komunikowaniu wprowadzonych zmian, monitorowaniu i obserwacji wpływu na poprawę doświadczeń naszych klientów w bankowaniu z nami.

Rok zakończyliśmy 47 usprawnianiami, 55 jest w trakcie realizacji i 39 podlega jeszcze szczegółowej analizie.

W 2020 roku prowadziliśmy cykliczne badanie NPS – zadając klientom pytanie: na ile prawdopodobne jest, że poleciliby nasz bank swoim znajomym, rodzinie. Pytaliśmy o tę rekomendację przez pryzmat kilkunastu punktów styku klienta z bankiem, np. otwarcie konta, wizyta w miejscu spotkań, kontakt z infolinią, skorzystanie z bankowości internetowej, czy mobilnej, reklamacje. Klienci chętnie wypełniali ankiety i dzielili się z nami swoją opinią. Dzięki temu zebraliśmy ponad 120 000 ankiet.

Dodatkowo, co kwartał śledziliśmy też wyniki ING oraz konkurencji w NPS relacyjnym – badaniu, które weryfikuje całą relację klienta z bankiem. W każdym z 4Q 2020 roku byliśmy bankiem najchętniej polecanym przez klientów.

Reklamacje

W 2020 roku 41% reklamacji zamknęliśmy w tym samym dniu, w którym zostały złożone przez klientów. Dodatkowo korzystając z możliwości, które daje nam szybka ścieżka 13% reklamacji rozpatrzyliśmy od razu przy kliencie, podczas pierwszego kontaktu w miejscach spotkań, na czacie lub infolinii. W 2020 roku wprowadziliśmy rozwiązanie dla uznać warunkowych reklamacji przy pierwszym kontakcie z klientem.

W obszarze reklamacji budujemy również rozwiązania samoobsługowe. W listopadzie 2020 roku udostępniliśmy klientom w MING możliwość samodzielnego zgłoszenia nieupoważnionej transakcji kartą. Natomiast rozwiązanie samoobsługowe dotyczące „dyspozycji zwrotu przelewu”, wdrożone w 2019 roku, cieszyło się w minionym roku coraz większą popularnością.

W 2020 roku wdrożyliśmy też szereg usprawnień po stronie backoffice aplikacji ECHO, która służy do rozpatrywania reklamacji. Ulepszenia te zwiększają komfort pracy analityków, a w efekcie wpływają na szybszą obsługę klientów.

Przedsiębiorcy

W odpowiedzi na głos klientów - przedsiębiorców, dla sytuacji gdy zmieniły się warunki przyznanego kredytu w stosunku do wnioskowanych, prezentujemy w Moje ING przed podpisaniem umowy kredytowej wszystkie niezbędne informacje aby klient widział jaka kwota i warunki zostały ostatecznie przyznane. Wdrożyliśmy natychmiastowe uruchomienie środków z kredytu. Dzięki temu klient ma od razu pieniądze do dyspozycji na swoim koncie firmowym. Udostępniliśmy ofertę linii kredytowej z gwarancją BGK. Rozszerzyliśmy ofertę kredytową banku w odpowiedzi na głos klientów Klient może zawnioskować o linię kredytową z gwarancją BGK w Moje ING. Gwarancja jest formą zabezpieczenia kredytu na wypadek gdyby, klient nie spłacił kredytu w terminie. W 2020 roku udzieliliśmy 137 linii z gwarancją BGK na łączną kwotę 16,5 mln.

Klienci korporacyjni

Jesteśmy w stałym kontakcie z klientami korporacyjnymi. Doradcy na bieżąco zbierają uwagi i sugestie klientów na temat produktów i usług. Niezmiennie wsłuchujemy się w głos naszych klientów także w formie ankiet NPS. W 2020 roku w segmencie bankowości korporacyjnej zgromadziliśmy prawie 18 tys. ankiet z ocenami i opiniami naszych klientów dla 5 punktów styku z bankiem. Na bieżąco analizujemy wyniki ankiet, rozmów, czytamy komentarze.

Robimy wszystko, żeby poprawiać nasze produkty, usługi i procesy. Klienci ocenili proces otwierania konta dla firm średnio na 8,6 (w 10-cio punktowej skali), jakość obsługi telefonicznej Business Centre na 9, natomiast bankowość internetową na 8,3.

Prosta i zrozumiała bankowość

Chcemy, aby język, który stosujemy był dla wszystkich zrozumiały. Wiemy, że dzięki temu można łatwiej podjąć świadome decyzje finansowe.

Działania zespołu Po prostu

Zeszły rok był dla nas szczególny – z punktu widzenia upraszczania naszej komunikacji. Wysiłki zespołu Po prostu wspierała aplikacja Prostomat, która automatycznie upraszcza 1-2 tys. komunikatów miesięcznie. Co ciekawe, dzięki uczeniu maszynowemu, aplikacja ocenia nasze teksty tak, jak zrobiłby to wykwalifikowany specjalista językowy. Szczególną wagę przywiązywaliśmy również do bezpośredniej komunikacji z klientami. Wspieraliśmy naszych doradców, upraszczaliśmy z nimi ważne komunikaty, szablony i masę bieżących odpowiedzi.

W czerwcu, w ramach Związku Banków Polskich, dołączyliśmy do grupy roboczej pracującej nad prostym językiem. Do grupy należą wszystkie największe polskie banki. Efektem prac są wspólne standardy, ale też sektorowa deklaracja na rzecz upraszczania.

Jesienią przeprowadziliśmy kolejną kampanię – podkreślającą prostotę naszej aplikacji. Zorganizowaliśmy też drugą, tym razem zdalną, edycję konferencji o prostym języku, w której wzięło udział prawie 400 osób.

Dzięki tym działaniom wewnętrzne badanie Między nami pokazuje, że już 36% naszej komunikacji spełnia wszystkie standardy prostego języka ING (w 2019 roku było to 19%). Dodatkowo nadal jesteśmy numerem 1 w Polsce w branży finansowej, w aspekcie prostego języka.

Dostępność zawsze i wszędzie

W dobie cyfryzacji zależy nam na dostępności naszych produktów i usług zarówno w przestrzeni online jak i stacjonarnie w miejscach spotkań. Chcemy, aby każdy mógł mieć możliwość korzystania z bankowości w dowolnym momencie i formie.

Klienci detaliczni

W 2020 roku, pełnym wyzwaniom w zakresie obsługi klienta, kierując się misją wspierania klientów w realizacji celów finansowych na każdym etapie ich życia, koncentrowaliśmy się na zapewnieniu dedykowanej, zgodnej z oczekiwaniami klientów, obsługi.

W maju 2020 roku dla klientów Private Banking i Wealth Management wdrożyliśmy nową odsłonę usługi doradztwa inwestycyjnego. W oparciu o technologię, która pozwoliła połączyć aktywność klienta w Moim ING oraz aktywność doradcy w aplikacji Wealth Management System (WMS) zarówno klient jak i doradca ma pełną wiedzę o rekomendacjach i ustaleniach. Aplikacja webowa pozwala na logowanie z dowolnego miejsca, tym samym na szybką reakcję na linii doradca – klient. W I kwartale 2021 roku aplikacja zostanie rozbudowana o dodatkowe moduły m. in. całościowy podgląd i analizę portfela inwestycji klientów.

Wdrożyliśmy także rozwiązania umożliwiające zdalną obsługę klienta z wykorzystaniem służbowego nagrywanego telefonu komórkowego. Pozwoliło to na przejście z koniecznego dotychczas modelu pracy doradcy z klientem face to face na w pełni zdalny model. Poprzez identyfikację i weryfikację tożsamości klienta podczas rozmowy telefonicznej doradcy Private Banking/Wealth Management są w stanie zapewnić ciągłość obsługi w zakresie inwestycji, zdalnie przygotować rekomendacje w ramach usługi doradztwa inwestycyjnego.

W maju 2020 roku wdrożyliśmy również zdalny proces obsługi żądań wykupu certyfikatów Funduszy Inwestycyjnych Zamkniętych wykorzystując w tym celu funkcjonalności Moje ING.

Contact Centre

Wspieramy naszych klientów poprzez zdalny kontakt ze specjalistą – infolinię serwisową, działającą 24 godziny 7 dni w tygodniu oraz wyspecjalizowane zespoły sprzedażowe. W tematach serwisowych naszymi priorytetami było zapewnienie dostępności dla klientów oraz asystowanie w załatwieniu sprawy w MojeING, żeby uczyć i zachęcać klientów do rozwiązań self-service’owych. Specjaliści zespołów sprzedażowych odpowiadali na potrzeby zakupowe klientów, wykorzystując przy tym nowoczesne narzędzia i procesy, takie jak Remote Advisory. Wyspecjalizowany zespół odpowiadał również na pytania klientów zadane w formie pisemnej – poprzez czat na stornie internetowej, media społecznościowe oraz formularz kontaktowy.

Przedsiębiorcy i klienci korporacyjni

Zmiany w podpisywaniu umów kredytowych

W 2020 roku wprowadziliśmy zmiany w podpisywaniu umów kredytowych w Moje ING. Dzięki temu klienci mogli podpisać umowę kredytową zdalnie i samodzielnie w Moim ING (do tej pory wymagana była wspólna wizyta z małżonkiem w oddziale w celu podpisania umowy kredytowej). Małżonek wyraża zgodę na zaciągnięcie kredytu na etapie wnioskowania w Moje ING.

Wprowadziliśmy możliwość zmian do istniejącej umowy kredytowej w Moje ING w zakresie podwyższenia linii i karty kredytowej, zamówienia karty kredytowej dodatkowej oraz zmiany dnia płatności raty pożyczki. Dzięki temu klienci posiadający umowę kredytową mogą w sposób zdalny zawnioskować o podwyższenie kwoty kredytu, zamówić kartę kredytową dodatkową i dokonać innych zmian.

ING Business

Dostępność bankowości internetowej ING Business na przestrzeni całego roku wynosiła 99,96%. Na bieżąco usprawniamy mechanizmy i algorytmy wewnątrz systemu, by był jak najlepszy. Wydajność jest niezwykle ważna dla naszych użytkowników i dla nas.

W 2020 roku wprowadziliśmy wiele ważnych usprawnień, m. in.: optymalizacje w zakresie kampanii marketingowych, modułów gwarancji własnej i akredytywy własnej, czy importu paczek przelewów poprzez usługę WebService. Wdrożyliśmy także rozwiązanie BotSense, które wykrywa w czasie rzeczywistym próby przejęcia kont i nieautoryzowane transakcje, na które są narażeni użytkownicy bankowości internetowej.

Stale pracujemy nad wnioskami i formularzami, aby były jak najbardziej przyjazne dla klientów. W 2020 roku rozpoczęliśmy prace nad nowym systemem ING Business, który będzie dostosowany do potrzeb osób niewidzących i niedowidzących. Nowy system tworzony jest w oparciu o najnowsze technologie dostępne na rynku, zgodne z podejściem Cloud Native i architekturą mikroserwisową. Zastosowane podejście i architektura systemu pozwalają na szybkie i elastyczne wdrożenia kolejnych modułów platformy ING Business. Wszystkie moduły tworzone są z naciskiem na bezpieczeństwo, dostępność i wydajność.

Platforma bankowości internetowej dla firm - ING Business - spotyka się z pozytywnym odbiorem klientów. Zadowolenie użytkowników mierzone wskaźnikiem NPS za cały 2020 rok wynosi regularnie ponad 40 punktów, z wysokim poziomem zadowolenia z działania platformy (8,3/10).

Ekosystem ING Business tworzy wersja przeglądarkowa, aplikacja na smartfony oraz kanał H2H – ING WebService.

Karty płatnicze ●

W obszarze kart płatniczych udostępniliśmy nowy proces zamawiania i personalizacji kart przedpłaconych w ING Business.

W ramach wprowadzonych zmian:

- wprowadziliśmy możliwość wskazania użytkownika karty od razu na wniosku o zamówienie kart przedpłaconych
- udostępniliśmy zupełnie nowy moduł do zarządzania personalizacją kart przedpłaconych
- uprościliśmy proces personalizacji kart przedpłaconych - po podaniu numeru PESEL lub numeru dokumentu tożsamości automatycznie spersonalizujemy kartę.
- udostępniliśmy nowy sposób dystrybucji kart przedpłaconych z nadrukiem danych użytkownika karty na dowolny adres wskazany na wniosku albo w procesie personalizacji. Dodatkowo takie karty można zamówić z dostawą kurierską.
- w przypadku kart Maestro z indywidualną wizualizacją podczas zamówienia umożliwiliśmy wybór wcześniej zaakceptowanej przez bank grafiki.

Wdrożone zmiany uprościły, przyspieszyły i w pełni zautomatyzowały proces zamawiania i personalizacji kart przedpłaconych.

Google Pay dla kart firmowych

Google Pay to elektroniczny portfel od Google, który umożliwia bezpieczne i proste płatności telefonem. W 2020 roku wdrożyliśmy Google Pay dla kart debetowych. Przedsiębiorcy mogą dodawać swoje karty debetowe do elektronicznego portfela Google Pay, dzięki temu, nawet gdy zapomną portfela, mogą zapłacić telefonem – w prosty i bezkontaktowy sposób.

Do portfela Google można dodać wszystkie firmowe karty zbliżeniowe, jak również karty obciążeniowe i kredytowe bez antenki zbliżeniowej na karcie plastikowej. Po dodaniu karty można płacić telefonem w sklepach stacjonarnych, płacić w aplikacjach lub na stronach internetowych oraz wypłacać gotówkę z bankomatów zbliżeniowo telefonem.

Nowy system dla transakcji internetowych potwierdzanych 3D Secure

Zmieniliśmy system do autoryzacji transakcji internetowych wykonywanych kartą (3DSecure). Zmiana objęła wszystkie nasze karty płatnicze. Zmiana pozwoli nam dostosować system do najnowszych standardów technologicznych i umożliwi stosowanie dodatkowych zabezpieczeń dla płatności internetowych.

Zdalny proces kredytowy

Od wielu lat inwestujemy w zdalność i prostotę rozwiązań w obszarze finansowania firm segmentu SME/MC. Dzięki temu nasz proces kredytowy może być przeprowadzony całkowicie zdalnie - od złożenia wniosku, poprzez zawarcie umowy kredytowej, do uruchomienia środków. Podobnie obsługa kredytu w trakcie trwania finansowania - dostępna jest w pełni w systemie bankowości internetowej.

W trakcie trwania pandemii wdrożyliśmy, obok istniejącej od wielu lat funkcjonalności zawierania umów w bankowości internetowej, dodatkowo możliwość podpisywania dokumentów kwalifikowanym podpisem elektronicznym. Od kilku lat niezmiennie promujemy e-gwarancje wystawiane klientom w pełni zdalnie. W 2020 roku odnotowaliśmy skokowy wzrost ich udziału w wystawianych gwarancji bankowych. Wynosi on obecnie już 54%, podczas gdy w roku poprzednim wyniósł 29%.

Wszystkie wspomniane wyżej rozwiązania doskonale sprawdziły się w czasie izolacji i pozwoliły naszym klientom bez zakłóceń prowadzić sprawy bankowe, bez konieczności wizyty w oddziale.

Księgowość

Otwieramy się również na klientów spoza ING. Każdy przedsiębiorca potrzebuje wielofunkcyjnego a zarazem prostego narzędzia do prowadzenia swoich finansów. Nasze rozwiązanie, w którym zarejestrowało się już ponad 90 tysięcy klientów ING Banku Śląskiego, jest bardzo dobrze oceniane i polecane. Postawiliśmy więc otworzyć aplikację dla wszystkich przedsiębiorców polskich, bez ograniczeń. Od 1 lipca mogą oni korzystać z usługi fakturowania jak i uproszczonej księgowości. To czy przedsiębiorca posiada konto firmowe w ING nie ma znaczenia. Chociaż liczymy, że dodatkowe korzyści związane z połączeniem dziennego biznesu ze światem bankowości i usług finansowych, z czasem zachęcą do otwarcia rachunku bankowego. Otwarcie na klientów spoza ING zostało połączone z promocją 2 lat korzystania z aplikacji do faktur gratis, co wkomponowuje się w aktywną pomoc przedsiębiorcom w trudnym okresie gospodarczym.

Nawyki klientów – przedsiębiorców – ulegają zmianie. Klienci ING Księgowość już nie tylko wykorzystują w swojej codzienności aplikację na telefonie i kontaktują się z nami za pośrednictwem chatu ale od lipca ubiegłego roku także mają do dyspozycji chatbota. Dzięki temu komunikacja z ING Księgowość jest możliwa przez 7 dni w tygodniu, także poza godzinami infolinii. Chatbot sprawnie obsługuje większość zapytań klientów a dodatkowo pilnie się uczy. Blisko 80% zapytań kończy się bez przełączenia do operatora pracującego we wsparciu klienta.

Biała lista

W 2020 roku wdrożyliśmy funkcjonalność umożliwiającą weryfikację rachunku kontrahenta z wykazem podatników VAT (tzw. białą listą). Narzędzie jest dostępne dla przelewów krajowych oraz podzielonej płatności (Split Payment). Weryfikacja jest możliwa z poziomu importu paczki zleceń krajowych, listy zleceń oraz z poziomu realizacji przelewu w Moje ING (dla Przedsiębiorców). W celu sprawdzenia czy rachunek kontrahenta znajduje się na białej liście potrzebne są NIP i numer rachunku kontrahenta. Cały czas pracujemy nad rozwojem narzędzia. W kolejnym kroku planujemy wprowadzić weryfikację bezpośrednio na formatce przelewu krajowego.

ING Office

Smartfon w biznesie odgrywa obecnie kluczową rolę, dlatego aplikacja mobilna ING Office umożliwia już nie tylko ogarnianie faktur sprzedażowych i zakupowych – ale także możliwość samodzielnego księgowania i rozliczania podatków w 100% tylko na telefonie. To pierwsza tak całościowe rozwiązanie mobilne oferowane przez bank w Polsce i jedno z nielicznych rozwiązań komercyjnych na rynku. Dzięki aplikacji w telefonie klient może także wygodnie współpracować ze swoją księgową a logowanie biometryczne ułatwia codzienne posługiwanie się rozwiązaniem. Aplikacja mobilna ING Office to kompleksowe rozwiązanie, które pozwala klientowi rozliczyć obie formy uproszczonej księgowości - KPiR lub ryczałt ewidencjonowany – oraz wygenerować i wysłać deklaracje podatkowe za pomocą telefonu. Sama aplikacja została napisana w nowoczesnej technologii Flutter by Google, w jakiej wcześniej ING stworzyło aplikację ING Business.

Mieszkaniowy rachunek powierniczy

Klienci, którzy otworzyli mieszkaniowe rachunki powiernicze mogą korzystać z trzech nowych wniosków w systemie ING Business:

- wniosek otwarcia mieszkaniowego rachunku powierniczego.

- wniosek o zamknięcie mieszkaniowego rachunku powierniczego. Wniosek online jest podstawowym sposobem zamykania mieszkaniowych rachunków powierniczych dla klientów korporacyjnych i strategicznych. Rachunki będą zamykane automatycznie na podstawie wniosku.
- wniosek dla zwalniania środków z zakończonych etapów. Wniosek służy do zgłaszania przez deweloperów zakończenia etapu inwestycji i uruchomienia środków z zakońzonego etapu.

ING Commercial Finance

Nasze usługi faktoringu dostarczane są za pomocą aplikacji webowych, pozwalających klientom na zarządzanie płynnością firmy z dowolnego miejsca na świecie. W ramach usługi [ING Finansowanie Faktur](#), świadczonej przez spółkę ING Commercial Finance, rozbudowaliśmy cieszące się popularnością rozwiązanie pozwalające na dynamiczne podnoszenie limitów finansowania za pomocą plików JPK. Jednocześnie, wykorzystując dotychczasowe doświadczenia w tym zdalnym produkcie, przygotowaliśmy nowoczesny model ryzyka opierający się na szerokim spektrum danych o klientach, kontrahentach, transakcjach i czynnikach behawioralnych. Tego rodzaju działania pozwalają nam w bezpieczny i automatyczny sposób wspierać potrzeby płynnościowe klientów.

ING Lease

Rozwijając swoją firmę przedsiębiorcy szukają najlepszych form wspierających ich działalność, a jednocześnie obniżających koszty. Potrzebują rozwiązań niekłopotliwych i nieabsorbujących, będących w zasięgu ręki. Wygoda, dostępność oraz korzyści podatkowe sprawiają, że leasing jest bardzo popularny i stanowi atrakcyjną alternatywę dla kredytu samochodowego. Firma leasingowa poprzez swój know-how i wieloletnie doświadczenie we współpracy z bardzo dużą grupą klientów z najróżniejszych branż, zawodów i profesji, dokłada najwyższych starań, aby finansowanie inwestycji było dla klientów proste i wygodne.

Wnioski ONLINE o leasing pojazdów i maszyn w Moje ING oraz ING Business

Klient niezależnie od Segmentu ma możliwość zawnioskować o leasing pojazdów lub maszyn w systemach bankowości internetowej Moje ING oraz ING Business. O dowolnej porze, kiedy chce i gdzie chce. Dobierając samodzielnie poszczególne parametry klient sam wylicza sobie ratę, dopasowaną do jego możliwości finansowych.

W czerwcu ING Lease wprowadził możliwość podpisania umowy leasingowej przy wykorzystaniu elektronicznego podpisu kwalifikowanego. Dzięki temu przedsiębiorcy i właściele firm mogli zacząć całkowicie zdalnie dopełniać formalności.

Nasze procesy są oparte na technologii. Wykorzystujemy roboty w Operacjach. W minionym roku 20 robotów przepracowało ponad 600 godzin. Od kilku lat w ING Lease wykorzystujemy automaty decyzyjne przy ocenie transakcji. Ostatnio wdrożyliśmy mechanizm pełnej automatyzacji decyzji dla transakcji do 50 tys. złotych. Ten krok pozwala nam poświęcić więcej uwagi dużym i wymagającym tematom.

Zdalna obsługa leasingu

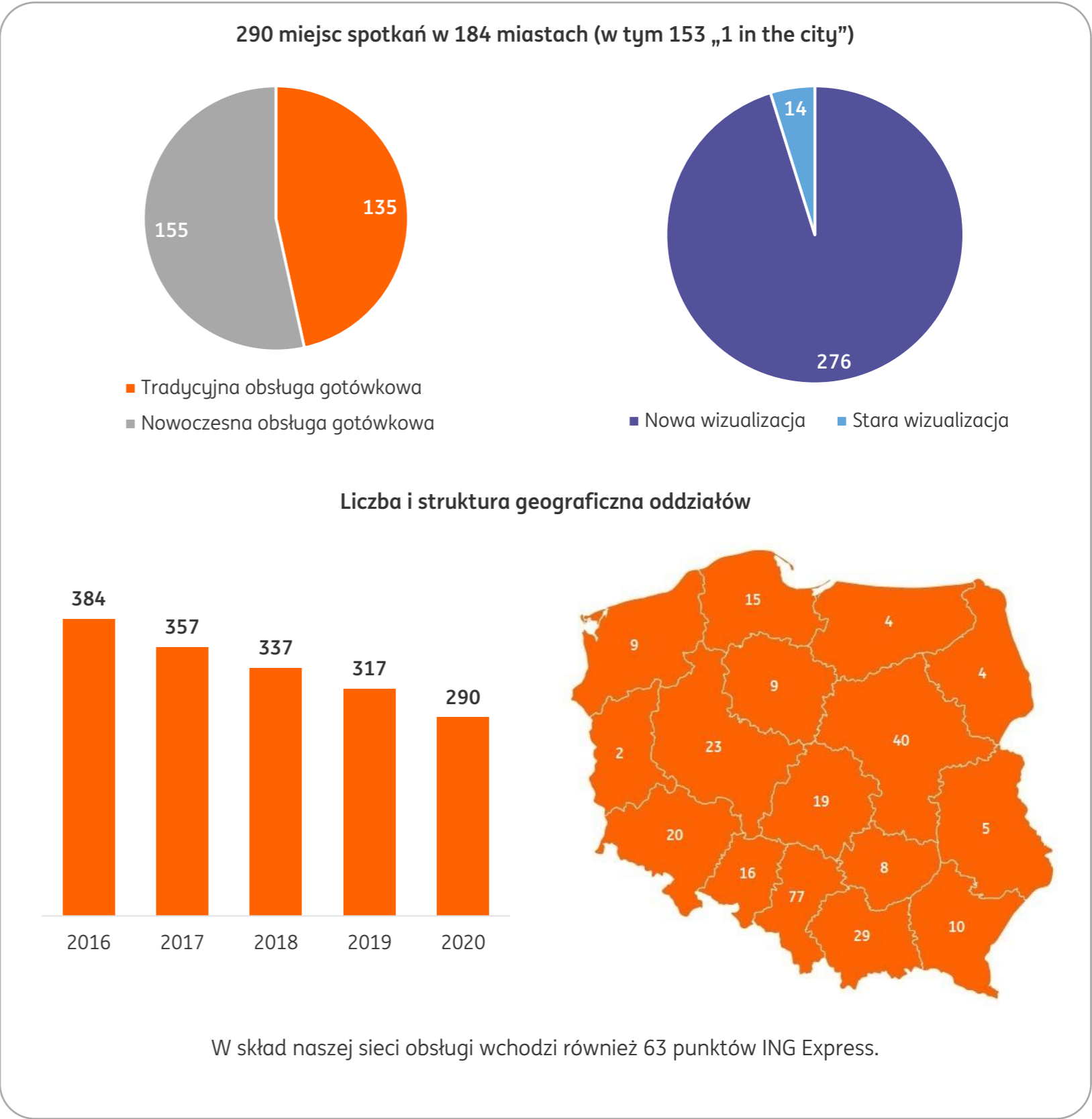
W systemach bankowości internetowej i mobilnej ING Business oraz Moje ING, a także przez Portal Klienta ING Lease, klienci szybko i wygodnie mogą:

- sprawdzić szczegółowe informacje o umowach leasingowych;
- sprawdzić faktury wraz z informacją o ich statusie (zapłacona/ niezapłacona/ przeterminowana);
- sprawdzić rozliczenie swoich wpłat do ING Lease;
- pobrać harmonogram do każdej umowy;
- sprawdzić numery polis ubezpieczeniowych do każdej umowy;
- złożyć wniosek dotyczący zmian w umowie;
- złożyć wniosek dotyczący przedmiotu leasingu, np. związany z montażem haka lub instalacji gazowej w pojeździe;
- zlecić w Portalu Klienta wystawienie duplikatu faktury.

A w przypadku potrzeby nowego finansowania, klienci mogą samodzielnie złożyć wniosek o nowe finansowanie w systemie Moje ING oraz ING Business.

Nasze miejsca spotkań

Na koniec 2020 roku mieliśmy 290 oddziałów detalicznych – miejsc spotkań, w tym 155 z nowoczesną obsługą gotówkową (gotówka jedynie w bankomatach, wpłatomatach oraz urządzeniach dualnych). Wszystkie nasze miejsca spotkań wyposażyliśmy w strefy samoobsługowe, w których klienci mogą samodzielnie wpłacać i wypłacać pieniądze. Dalej prowadzimy proces modernizacji placówek detalicznych, który polega na zmianie wyposażenia i wystroju oraz wprowadzaniu nowych rozwiązań funkcjonalnych.



Na koniec 2020 roku, 276 naszych miejsc spotkań było w nowym standardzie. Obecnie kontynuujemy działania optymalizacyjne poprzez relokowanie i konsolidowanie placówek do najatrakcyjniejszych biznesowo lokalizacji w poszczególnych miastach i regionach.

Na koniec 2020 roku bank posiadał również 63 punkty sprzedażowe ING Express zlokalizowane w największych centrach handlowych w całej Polsce. Sieć punktów ING Express to odpowiedź na oczekiwania klientów, którzy poszukują banku dostępnego w każdym miejscu i w każdym czasie.

W 2020 roku udostępniliśmy na stronie internetowej banku listę oddziałów ds. przedsiębiorców, wskazującą w jakiej lokalizacji banku klienci załatwią sprawy swojej firmy. Klient wie w jakim oddziale banku zostanie kompleksowo obsłużony przez specjalistę ds. przedsiębiorców.

Proces samodzielnego umawiania spotkań przez klientów

W 2020 roku wdrożone zostało rozwiązanie umożliwiające klientom zdalne umówienie wizyty w wybranym miejscu spotkań w zdefiniowanym przez klienta czasie. Klient ma możliwość umówienia się o dowolnej porze z dowolnego miejsca, w wybranych, specjalistycznych tematach, przy których oczekuje fizycznego wsparcia pracownika banku. Rozwiązanie zostało udostępnione na stronie www.ing.pl, w systemie bankowości internetowej oraz w aplikacji mobilnej. Narzędzie jest odpowiedzią na oczekiwania klientów oraz obecną sytuację na rynku. W 2021 roku planowany jest dalszy rozwój narzędzia. W tematach inwestycyjnych i oszczędnościowych umówione zostało 226 takich spotkań ze specjalistami Pomagam Dbać o Finansową Przyszłość.

Dostępność miejsc spotkań dla osób z niepełnosprawnościami

Dążymy do tego, aby nasze miejsca spotkań były wygodne dla wszystkich, również dla osób z niepełnosprawnościami czy odwiedzających nas z wózkami dziecięcymi. Projektujemy wnętrza według ich potrzeb i usuwamy bariery. Inicjatywa dotycząca likwidacji barier została zakończona w 2019 roku – osiągnęliśmy założony cel, czyli 98% naszych placówek nie ma barier architektonicznych na wejściu lub posiadają one udogodnienia umożliwiające klientom wejście do środka przy pomocy pracownika. W 2020 roku nadal pracowaliśmy nad likwidacją barier. Dzięki temu 93% miejsc spotkań nie ma żadnych barier architektonicznych, a 5% ma zniwelowane bariery poprzez dostarczone rozkładane szyn najazdowych oraz montaż dzwoneczków przywoławczych (dostęp do oddziału dla osób niepełnosprawnych wymaga pomocy pracownika ING).

We wszystkich miejscach spotkań klienci mają dostęp do tłumacza migowego poprzez aplikację Migam udostępnioną na telefonach specjalistów.

Dodatkowo specjaliści pomagają każdej osobie, która tego potrzebuje, założyć konto przez Internet, złożyć wniosek kredytowy czy zrobić przelew. Przy okazji uczą samodzielnego poruszania się po bankowości elektronicznej i krok po kroku pokazują jak klienci różne czynności mogą wykonać sami w domu.

Wspieranie klientów w rozwoju

Klienci detaliczni

Zapewniając realizację celu jakim jest edukacja klientów w zakresie oferty oszczędnościowo-inwestycyjnej oraz dzielenie się wiedzą nt. bieżącego otoczenia rynkowego i funkcjonowania rynku finansowego, zorganizowaliśmy dla Klientów Private Banking i Wealth Management serię webinarów dotyczących najbardziej istotnych bieżących tematów:

- „Gdzie szukać wartości w nowej finansowej rzeczywistości ujemnych realnych stóp procentowych”
- „Odpowiedzialne inwestowanie – strategię ESG”
- „Jak chronić oszczędności przed inflacją”
- „Szukając okazji rynkowych: jak racjonalnie zbudować portfel inwestycyjny w czerwcu 2020”
- „ Inwestycje i sytuacja na rynku długu w kontekście COVID19”

Do współpracy zaprosiliśmy ekspertów z NN IP TFI, Investors TFI, Generali Investments TFI.

Doświadczenia klientów 13+

Jako pierwszy bank w Polsce, udostępniliśmy klientom w wieku 13-18 lat możliwość określenia swoich preferencji w zakresie kontaktu ofertowego przy takich produktach jak: Konto Mobi dla młodych 13-18 i karta przedpłacona Mastercard. Zarówno dla nowych, jak i obecnych klientów.

Umożliwiliśmy również rodzicom zarządzanie tym, co dzieje się na kontach ich dzieci – wprowadziliśmy panel rodzica.

Przedsiębiorcy i klienci korporacyjni

Przelew podatkowy

Wprowadziliśmy usprawnienia w przelewach podatkowych. Klienci w łatwiejszy sposób płacą podatki w Moje ING. W sekcji „Przelew podatkowy” objaśniamy poszczególne pola, mówimy gdzie można znaleźć swój mikrorachunek podatkowy, a także pozawalamy zapisać mikrorachunek na przyszłość budując tym samym bezpieczeństwo i poczucie, że klient może wszystko załatwić w jednym miejscu – w Moje ING.

Biznesmax

Stałym elementem strategii naszego banku jest wspieranie klienta w prowadzeniu przez niego biznesu. Konsekwentnie realizujemy tę strategię wdrażając nowe rozwiązania produktowe, procesowe, informatyczne oraz stale je ulepszając. Na początku sierpnia podpisaliśmy z Bankiem Gospodarstwa Krajowego (BGK) umowę wdrażającą program gwarancji Biznesmax, udzielanej w ramach Funduszu Gwarancyjnego wsparcia innowacyjnych przedsiębiorstw Programu Operacyjnego Inteligentny Rozwój (FG POIR). Z gwarancji mogą skorzystać firmy realizujące innowacyjny projekt inwestycyjny lub projekt z określonym efektem ekologicznym.

Kredyty unijne i technologiczne

Bank ING, obok standardowej oferty kredytowej, posiada ofertę dla firm o wysokim potencjale rozwojowym: kredyty unijne i technologiczne. Wdrażana z instytucjami państwowymi (PARP, BGK) oferta unijna wykorzystująca środki głównie z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego, pozwala firmom na realizację dużych inwestycji rozwojowych, w których część poniesionych nakładów jest refundowana. Dzięki temu firmy mogą w krótkim czasie dokonać znaczących inwestycji i poprawić swoją pozycję konkurencyjną na rynkach światowych. Dla naszego banku wspieranie takiego rozwoju jest jednym z głównych celów w kształtowaniu silnego portfela zdrowych przedsiębiorstw. Wsparcie ING Banku Śląskiego jest doceniane jest przez klientów, dlatego niezmiennie jesteśmy liderem w statystykach obejmujących liczbę składanych wniosków na dotacje do inwestycji rozwojowych i pozyskanych dotacji. Udział w rynku - odnośnie liczby i wolumenu umów kredytów technologicznych - przekracza 30%.

Terminale płatnicze

W 2020 roku udostępniliśmy terminale płatnicze z nowej platformy Verifone Engage. Jest to rodzina wszechstronnych i nowoczesnych terminali, a ich wdrożenie - jako podstawowego modelu w sprzedaży - stawia ING Bank Śląskiego na jednym z pierwszych miejsc na rynku. Nowe urządzenia:

- spełniają najnowsze wymagania organizacji płatniczych w zakresie bezpieczeństwa (PCI 5.0)
- działają szybciej dzięki mocnemu procesorowi i większej pamięci
- są wygodne w obsłudze – mają duży ekran dotykowy o przekątnej 3,5 ” z wysoką rozdzielczością
- są trwalsze - technologia Corning® Gorilla® Glass 3 minimalizuje zarysowania i zapobiega pęknięciom wyświetlacza.

Wszystkie urządzenia można zamówić za pomocą wniosku w ING Business (Terminal). W ramach oferty terminali płatniczych uruchomiliśmy trzy nowe funkcjonalności: preautoryzację, dopełnienie preautoryzacji oraz sprzedaż bez fizycznej obecności karty, które udostępniamy na wniosek klienta, bezpłatnie, w formie „nierozzerwalnego pakietu" dodatkowych funkcji.

W 2020 roku pomagaliśmy firmom w odmrażaniu ich biznesów oraz w dostosowaniu się do zmieniających się preferencji ich klientów, którzy coraz częściej wybierają płatności bezgotówkowe. Udostępniliśmy klientom Ofertę „Terminal płatniczy bez opłaty miesięcznej przez 6 miesięcy” - skierowaną do wszystkich klientów biznesowych, którzy nie mogą przystąpić do Programu Polska Bezgotówkowa, ponieważ nie spełniają jego zasad oraz promocję „Działaj dalej z terminalem płatniczym ING bez opłaty miesięcznej” do końca grudnia 2020, którą uruchomiliśmy dla klientów biznesowych z segmentu SME/MC oraz SE/Micro, którzy zakończyli udział w Polsce Bezgotówkowej i nadal korzystają z terminali płatniczych ING.

imoje

Płatności online, dzięki swojej prostocie i szerokiej możliwości zastosowania, są idealnym sposobem bezkontaktowego odbierania płatności między firmami a ich klientami. Wpływa to znacząco na ułatwienie procesu logistycznego zakupów dokonanych w sieci lub np. przez telefon. Płatności imoje dla e-commerce oferujemy od 2017 roku. W mienionym roku nasi klienci potrzebowali tej usługi jeszcze bardziej.

W płatnościach imoje wprowadziliśmy kilka technologicznych zmian, które pozwoliły klientom usprawnić ich procesy sprzedażowe.

- Udostępniliśmy usługę multiwypłat, która umożliwia – zwłaszcza dużym klientom – automatyzację procesów rozliczeniowych.
- Wdrożyliśmy mobilne biblioteki SDK, które pozwalają na instalację naszej bramki płatności w aplikacjach mobile i tym samym znaczne ułatwienie płatności kupującym.
- Udostępniliśmy płatności w euro, których potrzebują klienci sprzedający odbiorcom zagranicznym. Aktualnie poszerzamy ofertę o kolejne waluty.
- Wdrożyliśmy płatności Polish-API, który zgodnie z dyrektywą europejską PSD2 ma duży wpływ na przyszłość całego rynku płatności online, w tym obsługi płatności B2B.

W roku 2020 imoje skupiło się na edukowaniu swoich obecnych jak również przyszłych klientów z zagadnień związanych z e-commerce. Zmiany gospodarczo-społeczne zmieniły naszą rzeczywistość, przenosząc większość aktywności do Internetu. Zespół imoje przeprowadził kilka webinarów, zapraszając do nich również firmy będące ekspertami w swojej dziedzinie, dbając o ich wartość merytoryczną. Plan wydarzeń zakładał stopniowe edukowanie słuchaczy, co idealnie wpisywało się w plan zwiększania ogólnej wiedzy o e-commerce oraz świadomości o naszym produkcie.

ING CMS2

W 2020 roku prowadziliśmy intensywne prace rozwojowe nad wdrożeniem ING CMS2 - nowego systemu do obsługi procesu finansowania, zgodnego zarówno z najnowszymi standardami technologicznymi, jak również wymogami Grupy ING. Aplikacja docelowo obejmie proces od złożenia wniosku, do spłaty dla wszystkich produktów finansowania i wszystkich ścieżek procesowych klientów biznesowych i strategicznych.

Pierwszym produkcyjnym uruchomieniem nowego systemu był moduł windykacji i restrukturyzacji obejmujący klientów o ekspozycji kredytowej do 1,2 mln zł. Nowoczesne rozwiązanie realizujące standardowe strategie restrukturyzacyjne zastąpiło dotychczas używaną aplikację Debt Manager w zakresie obsługi Klientów SME/ MC.

Kolejne wdrożenie, to nowe zlecenie dla gwarancji dla klientów SME/MC i Strategicznych. Umieszczenie zlecenia bezpośrednio w ING CMS 2 umożliwia szybsze wprowadzanie zmian i lepszą integrację z nowym procesem kredytowym. Nowe zlecenie jest bardziej czytelne i intuicyjne, a ponadto zaadresowało szereg potrzeb klienta m.in.

automatyczne uzupełnianie wartości domyślnych, walidacje, pytania pomocnicze, zaciąganie danych beneficjenta bezpośrednio z KRS.

Następnie udostępniliśmy w ING CMS2 serwis danych finansowych i serwis limitów Fast Track. Serwis danych finansowych przygotowany został w oparciu o najnowsze standardy rachunkowości i umożliwia między innymi automatyczne poszukiwanie i zacytywanie z KRS e–sprawozdań finansowych dla potencjalnych i obecnych klientów segmentu SME/MC. Serwis limitów Fast Track z kolei wylicza pozaprocesowo symulowane limity Fast Track klientom banku oraz klientom potencjalnym. Do czasu uruchomienia całego procesu kredytowego w ING CMS2 rozwiązanie to głównie wspiera Doradców w akwizycji nowych klientów dla banku.

W ostatnim kwartale roku udostępniliśmy nowy, uproszczony formularz wniosku o finansowanie online dla klientów zewnętrznych oraz nowy moduł ułatwiający klientowi wybór właściwego produktu po określeniu swojej potrzeby. Rozwiązania te są zgodne z najnowszymi wymaganiami Grupy ING co do architektury rozwiązań, jak również kwestii wizualnej tzw. Orange Juice. Nowy wniosek przygotowany jest pod przyszłe wdrożenie decyzji online dla nowego klienta.

W kolejnych kwartałach będziemy kontynuować budowę systemu ING CMS 2 i sukcesywnie wdrażać kolejne funkcjonalności dążąc do udostępnienia w nowej technologii całego procesu kredytowego szybkiej ścieżki Fast Track.

Aleo.com

[ALEO.com](#) to baza informacji o ponad 3,5 miliona polskich firm. Na prezentowanych w serwisie i dostępnych dla wszystkich użytkowników Internetu profilach firm udostępniamy między innymi:

- zawsze aktualne dane rejestrowe, adresowe i kontaktowe, pochodzące z oficjalnych rejestrów KRS i CEIDG;
- elektroniczne sprawozdania finansowe oraz wskaźniki finansowe (między innymi przychody netto ze sprzedaży oraz zysk / strata brutto / netto), które ułatwiają weryfikację wiarygodności firm;
- informacje o osobach zasiadających we władzach firm oraz powiązania kapitałowo – osobowe między przedsiębiorstwami.

Rok 2020 to dla [ALEO.com](#) czas dynamicznego rozwoju. Z miesiąca na miesiąc rosła liczba osób, które korzystały z informacji prezentowanych na profilach firmowych. Kamień milowy w postaci 1 miliona wizyt miesięcznie w serwisie został osiągnięty w lipcu. W drugiej połowie roku utrzymywała się tendencja wzrostowa – ostatecznie w październiku odnotowaliśmy rekordowy wynik 1,36 miliona wizyt miesięcznie. Pozytywne trendy utrzymują się nadal w roku 2021.

Firmowe profile wzbogaciliśmy o informacje o dotacjach, jakie otrzymywały polskie firmy z Unii Europejskiej. Uzupełniliśmy również bazę danymi o spółkach cywilnych oraz jednostkach samorządu terytorialnego. Znajdowanie informacji o przedsiębiorstwach ułatwia nowa wyszukiwarka, za pomocą której nie tylko można znaleźć dowolną firmę, ale także osoby znajdujące się w jej władzach. Z myślą o przedsiębiorcach przygotowaliśmy liczne treści poradnicze:

- tematyczne artykuły na blogu,
- raporty, analizy i infografiki (między innymi o sytuacji przedsiębiorstw w czasie pandemii COVID-19);
- dwa e-booki - poradniki dla przedsiębiorców ułatwiające przeniesienie biznesu do świata online.

ING Commercial Finance

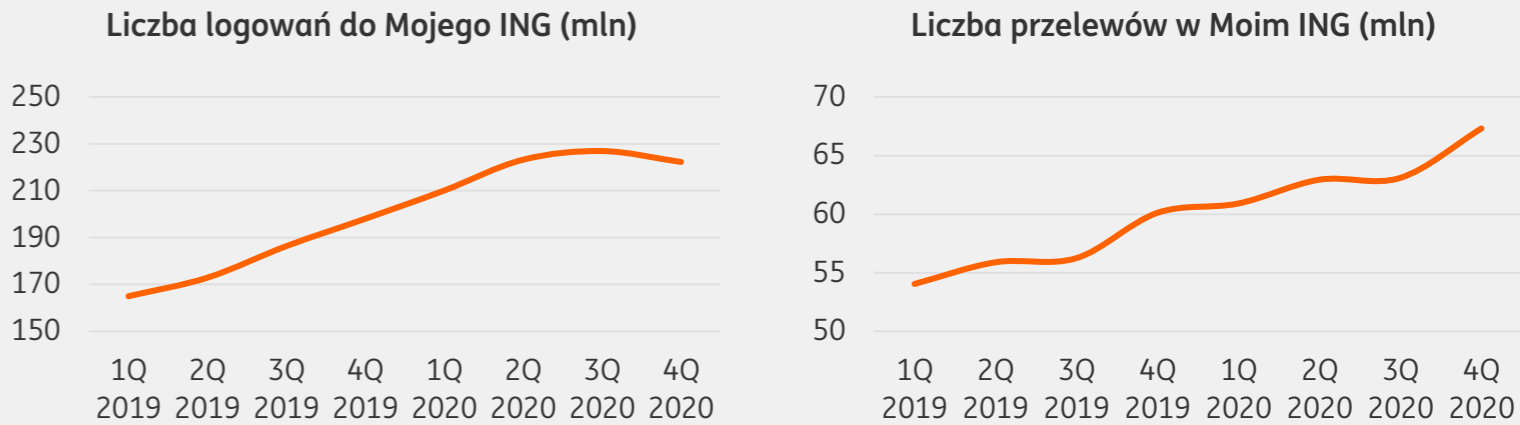
Spółka ING Commercial Finance ma w swojej ofercie faktoring w różnych wariantach dopasowanych do potrzeb klientów. Nasze rozwiązania wspierają płynność klientów, pozwalając im na stabilny rozwój. Stale usprawniamy swoją ofertę w tym zakresie. W 2020 przeprowadziliśmy pierwszą integrację usługi ING Finansowanie Faktur z zewnętrznym systemem księgowym. Rozwiązanie oparliśmy na wdrożonej wcześniej z sukcesem integracji z ING Księgowość pozwalającej przedsiębiorcom na zarządzanie płynnością firmy z poziomu systemu księgowego. W jednej, wygodnej aplikacji nasi klienci wystawiają faktury i od razu je finansują uzyskując środki na rozwój firmy.

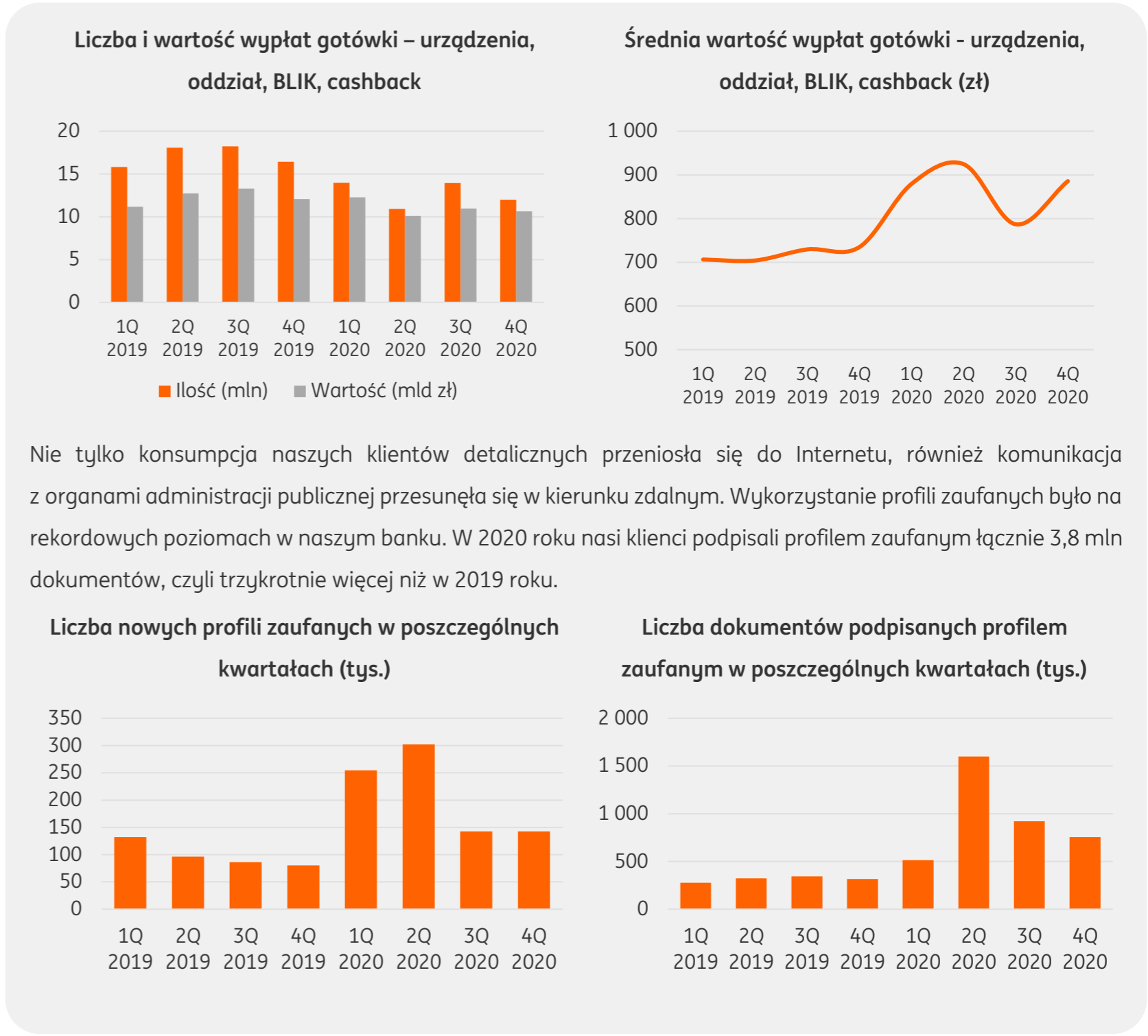
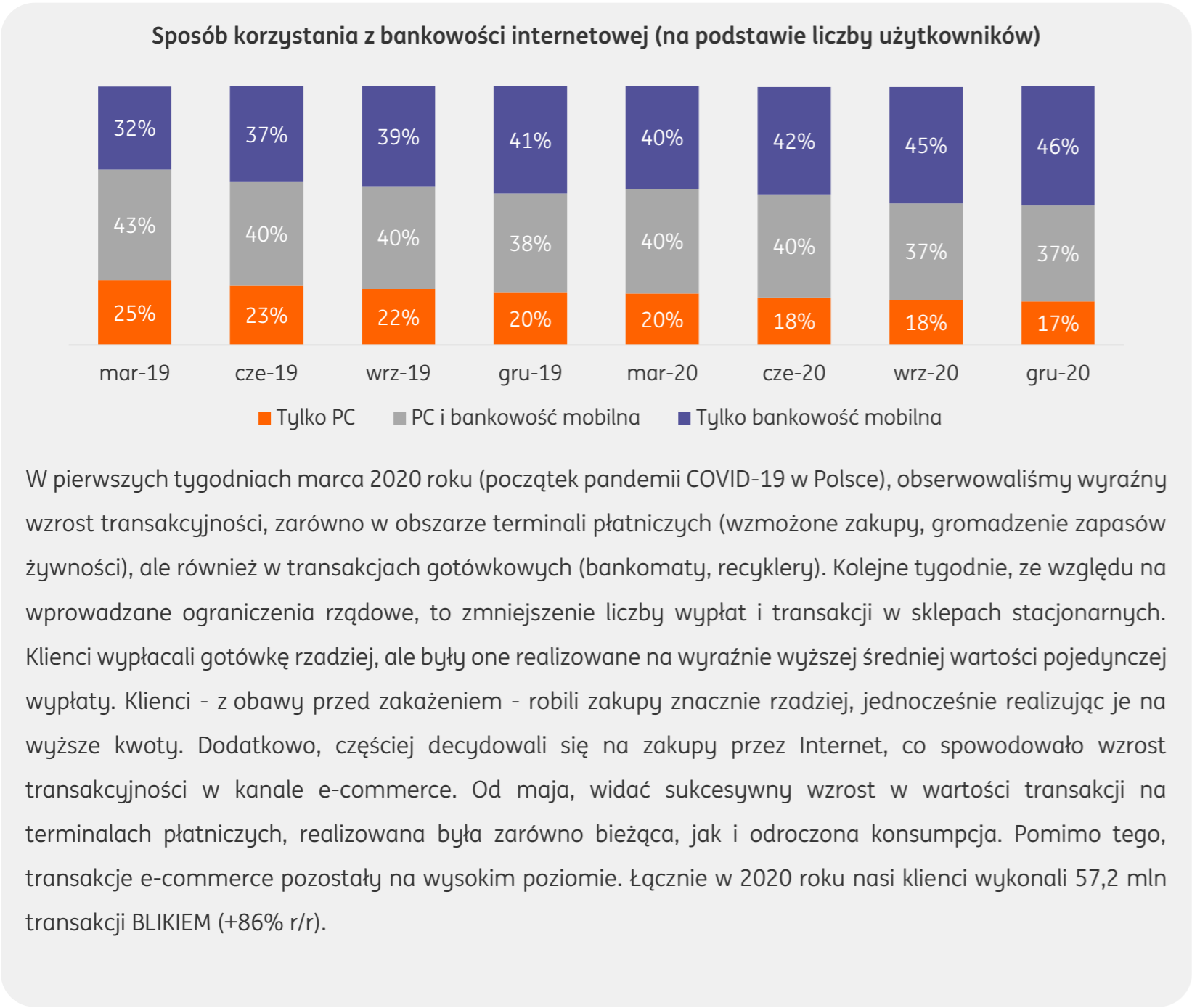
COVID-19

Rok 2020 był wyjątkowy z powodu rozpoczęcia się i trwającej pandemii COVID-19. Jako bank czuliśmy bardzo dużą odpowiedzialność za naszych klientów, dlatego wprowadziliśmy szereg działań wspierających ich w tym trudnym czasie.

Aktywność klientów detalicznych w czasie COVID-19

Pandemia COVID-19 zmusiła klientów do zmiany swoich zachowań, w tym do zmiany sposobu wykorzystania usług bankowych. Klienci naszego banku jeszcze częściej wykorzystują do bankowania Internet i rzadziej korzystają z oddziałów. Liczba wizyt w miejscach spotkań w 2020 roku jest wyraźnie niższa niż w 2019 roku. Łącznie w 2020 roku odnotowaliśmy prawie o jedną trzecią mniej wizyt w miejscach spotkań niż 2019 roku. Największy spadek był w kwietniu (-56% r/r) i od tego miesiąca liczba wizyt w miejscach spotkań wzrastała, ale w każdym z miesięcy 2020 roku była niższa niż w 2019 roku. Mniejsza ilość wizyt w oddziałach przełożyła się też na spadek transakcji gotówkowych w oddziałach. Pandemia nie zmieniła przyzwyczajeń klientów co do urzędzenia, z którego bankują – wciąż coraz więcej użytkowników korzysta wyłącznie z urządzeń mobilnych, bądź wymiennie z urządzeń mobilnych i komputera.





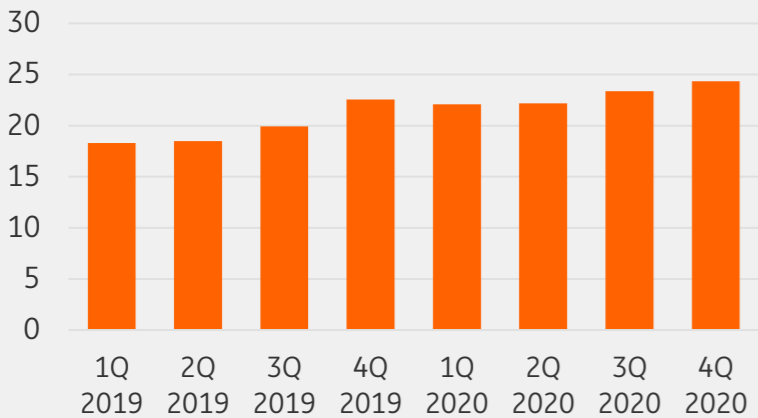
Aktywność klientów segmentu korporacyjnego w czasie COVID-19

Nasi klienci segmentu korporacyjnego również, podobnie jak w segmencie detalicznym, przesuwają się w kierunku zdalnej bankowości (internetowej i mobilnej). W 2020 roku pozyskaliśmy 4,7 tys. średnich i dużych firm (+21% r/r) poprzez procesy zdalne.

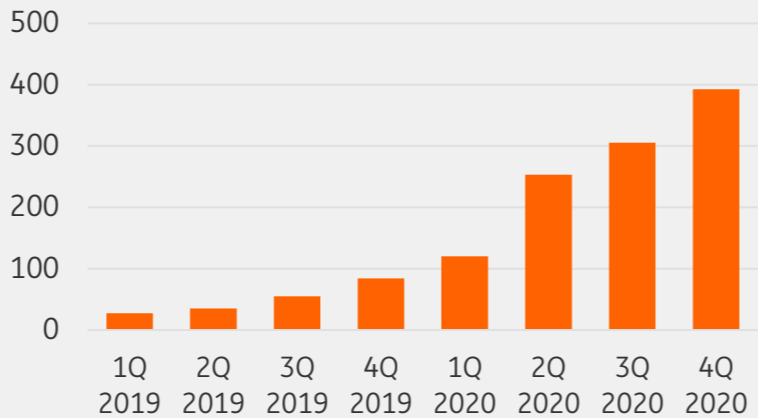
Obserwujemy również zdecydowanie niższą, niż przed rokiem, aktywność klientów korporacyjnych w oddziałach. W 2020 roku transakcje gotówkowe w oddziałach spadły o 33,7% r/r, podczas gdy transakcje w urządzeniach gotówkowych spadły o 8,0% r/r. Aktywność klientów przesunęła się do bankowości internetowej – przeprosowaliśmy łącznie 92,0 mln przelewów klientów korporacyjnych w 2020 roku (+16,1% r/r).

Przesuwanie się aktywności klientów detalicznych do Internetu wywołało też podobny ruch u klientów korporacyjnych – podążają oni za zachowaniem swoich klientów. Liczba firm, która wdrożyła naszą bramkę płatniczą imoje osiągnęła na koniec 2020 roku liczbę 2,7 tys. (1,4 tys. więcej niż rok wcześniej). W 2020 roku w ramach imoje przeprosowaliśmy transakcje o wartości 1,1 mld zł (5x więcej r/r).

Przelewy zrealizowane poprzez ING Business (mln)



Wartość obrotów w imoje (mln zł)



Bezpieczeństwo klientów w czasie pandemii

W czasie pandemii szczególną uwagę zwracamy na bezpieczeństwo wszystkich klientów. Podjęliśmy szereg działań, mających na celu zapewnienie odpowiedniej ochrony przed zakażeniem koronawirusem. W pierwszym okresie pandemii, wszystkie oddziały wyposażyliśmy w płyny do dezynfekcji rąk, a w dalszym etapie w bezdotykowe stacje do dezynfekcji. Zarówno kasy jak i pokoje spotkań w każdym z miejsc spotkań wyposażyliśmy w osłony z pleksi,

stanowiące barierę ochronną między pracownikiem a klientem. Dodatkowo codziennie odbywa się dezynfekcja powierzchni częstego kontaktu, takich jak:

- klawiatur i ekranów w punktach Internetowych dla klienta.
- przycisków wind wewnątrz i na zewnątrz, poręczy i luster,
- klawiatur bankomatów, wpłatomatów przy oddziałach,
- klamek w ciągach komunikacyjnych,
- poręczy na klatkach schodowych,
- lady kasowe,
- stołów na sali obsługi klienta oraz stołów w salach spotkań,

- przegród z pleksi.

W przypadku wystąpienia zagrożenia epidemiologicznego przeprowadzamy dodatkową dezynfekcje w postaci ozonowania lub zamgławiania.

Klienci detaliczni

W związku z pandemią COVID-19 zaobserwowaliśmy mniejsze zainteresowanie klientów pożyczkami gotówkowymi. W przypadku kredytów hipotecznych klienci, zwłaszcza podczas pierwszej fali zachorowań, mieli dwie potrzeby, tzn. wydłużenie granicznych terminów wynikających z decyzji kredytowych i umów oraz ograniczenie wizyt w miejscach spotkań do niezbędnego minimum. Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom klientów wprowadziliśmy możliwość zdalnego złożenia dyspozycji uruchomienia transzy oraz wydłużenia terminów umownych. Przygotowaliśmy również zmiany w procesie przyjmowania wniosków o kredyt w taki sposób żeby w 2021 roku klienci mogli jak najwięcej czynności związanych z wnioskiem o kredyt załatwiać telefonicznie czy mailowo.

#zdalni do pomocy

Zbiorowe obostrzenia ogłoszone w marcu w szczególny sposób dotknęły seniorów. W większości nie posiadają oni internetowych kompetencji, kluczowych w obliczu ograniczenia życia publicznego na niespotykaną dotąd skalę. Zaskoczeni sytuacją, odizolowani od swoich bliskich seniorzy zostali bez możliwości zapłacenia rachunków, wykupu leków czy zrobienia zakupów w sposób stacjonarny. Na dodatek nie każdy senior korzystający z Internetu, korzysta z bankowości internetowej. Dla młodych – przeciwnie, korzystanie z banku przez Internet jest standardem. Dlatego

chcąc pomóc, w ramach kampanii powołaliśmy drużynę „Zdalnych do pomocy” – zróżnicowaną, barwną grupę znanych i lubianych youtuberów. Wspólnie i zdalnie nagraliśmy apel do młodych zachęcający do pomagania bliskim. W ten sposób zmobilizowaliśmy młodych do działania – nauki swoich rodziców i dziadków w przechodzeniu na online: robieniu w ten sposób zakupów, zamawianiu leków czy płaceniu rachunków. Kampania nie tylko była odpowiedzią na realny problem, ale też cieszyła się niezwykle popularnością wśród młodych. Była to najbardziej angażująca akcja na Facebooku w historii ING. Wywołała falę dyskusji i pozytywnych komentarzy, aktywizując zarówno młodszą, jak i starszą grupę. Przyczyniła się do przyspieszenia digitalizacji seniorów w ING w porównaniu do okresu przed kampanią.

Bankuj z domu

W połowie marca 2020 roku, po wprowadzeniu obostrzeń dotyczących życia społecznego w czasie zagrożenia epidemiologicznego, zmianie uległa większość zasad dotyczących korzystania z usług banku w kanałach bezpośrednich. W odpowiedzi na ten problem, zespół odpowiedzialny za komunikację na platformach własnych banku przeanalizował najważniejsze problemy w oparciu o głosy klientów w różnych kanałach, zaprojektował, wyprodukował treści i wdrożył kompletny serwis internetowy dostępny na stronie banku oraz w bankowości internetowej i aplikacji mobilnej - "Bankuj z domu". Jego zadaniem była edukacja klientów o bezpiecznych metodach bankowania w czasie epidemii, wykazanie możliwości samoobsługowych, migracja do bezpiecznych kanałów (bankowość internetowa i mobilna, płatności zbliżeniowe), ale też pomoc przeciążonej infolinii i narażonym na zwiększone ryzyko kontaktu z zarażonymi pracownikom oddziałów. Do końca stycznia 2021 roku serwisy te odwiedziło ponad milion klientów, którzy wyświetlili na nich ponad 200 tys odpowiedzi na swoje pytania. Serwisy te, aktualizowane w kontekście bieżącej sytuacji, funkcjonują z powodzeniem do dziś.

Przedsiębiorcy i klienci korporacyjni

Rok 2020 był bardzo szczególnym okresem, podczas którego równolegle ze standardowymi działaniami rozwojowo-utrzymaniowymi wprowadziliśmy szereg inicjatyw wspierających naszych klientów, jednocześnie dbając o bezpieczeństwo banku. Od początku pandemii aktywnie uczestniczyliśmy w opracowywaniu na forum ZBP działań pomocowych dla firm.

Tarcza Finansowa PFR 1.0 dla mikro, małych i średnich firm

W ramach pomocy firmom, które ucierpiały podczas pierwszej fali COVID-19, przystąpiliśmy do obsługi programu subwencji PFR dla mikro, małych i średnich firm. Głównym celem Programu było udostępnienie finansowania, w dużej części bezzwrotnego, na preferencyjnych warunkach dla zapewnienia płynności i stabilności finansowej w czasie poważnych zakłóceń w gospodarce w związku ze skutkami pandemii COVID-19.

Przyjmowanie wniosków rozpoczęliśmy 29 kwietnia, w dniu startu Tarczy 1.0. Do końca lipca o wsparcie mogły się ubiegać mikrofirmy zatrudniające od 1 do 9 pracowników mające roczny obrót lub sumę bilansowa w wysokości nieprzekraczającej 2 mln EUR oraz małe i średnie firmy, zatrudniające do 249 pracowników o rocznym obrocie do 50 mln EUR lub sumie bilansowej nie wyższej niż 43 mln EUR. Z subwencji mogły skorzystać firmy, które dotknął spadek przychodów o co najmniej 25% w dowolnym miesiącu po 1 lutego 2020 roku w porównaniu do poprzedniego miesiąca lub analogicznego miesiąca 2019 roku w związku z COVID-19.

Za naszym pośrednictwem ponad 51 tysięcy firm otrzymało subwencje na ogólną kwotę ponad 9,5 mld zł. Dodatkowo przygotowaliśmy cykl webinarów "Jak skorzystać z Tarczy Finansowej PFR", w których wyjaśnialiśmy zasady korzystania z subwencji i wypełnianie wniosku. Obejrzało go ponad 17 tys. użytkowników.

Inne formy wsparcia finansowego i pozafinansowego

W czasie trwania pandemii wdrożyliśmy wakacje kredytowe. Dzięki temu pomogliśmy klientom posiadającym kredyty przetrwać trudny czas - klienci nie musieli martwić się o płatności rat w tym okresie. Uczciwie pokazaliśmy klientom warunki przed skorzystaniem z oferty wakacji kredytowych - klient wiedział ile zapłaci i mógł świadomie podjąć decyzję czy skorzystać z wakacji. Zdalny, szybki, łatwy proces bez dodatkowych dokumentów w bankowości internetowej Moje ING. W ramach tej oferty wdrożyliśmy odłożone płatności dla 7,6 tys. kredytów.

Klientom, u których zauważyliśmy brak wpływów na rachunkach, przedłużyliśmy automatycznie linię kredytową, gdy zbliżała się data jej zamknięcia i nie zwiększaliśmy marży. Klient mógł wspomóc swoją płynność finansową w czasie pandemii. Na czas pandemii udostępniliśmy zdalny proces zamykania linii kredytowej w Moje ING (do tej pory przedsiębiorca mógł to załatwić tylko w oddziale). Dzięki temu w pandemii przedłużyliśmy 245 linii kredytowych a w przypadku 2,8 tys. linii nie podwyższyliśmy marży.

Wstrzymaliśmy również proces monitoringu sytuacji ekonomiczno-finansowej klientów. Dzięki temu nie wypowiadaliśmy kredytów klientom, których wyniki finansowe pogorszyły się z powodu pandemii.

Zrezygnowaliśmy ze sprawdzania warunku aktywności na koncie firmowym w okresie maj-lipiec 2020 roku. W tym okresie nie pobieraliśmy od klientów opłaty za prowadzenie rachunku i wybrane przelewy, nawet jeśli nie spełnili warunku aktywności.

Wdrożyliśmy program Dopłat do odsetek z BGK. Jako pierwszy bank w Polsce wdrożyliśmy gwarancję płynnościową PLG-FGP i przystąpiliśmy do rządowego programu dopłat do oprocentowania. Udostępniliśmy pomoc finansową wspólnie z BGK dla klientów mających problemy finansowe lub prognozujących takie problemy, wynikające z pandemii - w prosty sposób wsparliśmy firmy dodatkowymi środkami. 18 klientów skorzystało z oferty.

W rankingu udzielania gwarancji płynnościowych (PLG-FGP) zajmujemy niezmiennie pierwsze miejsce pod względem liczby udzielonych gwarancji, posiadając 25% udział w rynku oraz drugie pod względem wartości udzielonych gwarancji i zabezpieczonych nimi kredytów. W dystrybucji rządowego programu dopłat do oprocentowania jesteśmy liderem.

Ponadto, reagując na potrzeby naszych klientów, wprowadziliśmy szereg zmian do istniejących programów gwarancji BGK, między innymi podniesienie maksymalnej wysokości gwarancji z 60% do 80% kwoty kredytu, czy możliwość zabezpieczenia gwarancją de minimis Umowy Wieloproduktowej.

Jednocześnie w trosce o bezpieczeństwo i stabilność naszego banku od 30 marca zdecydowaliśmy się wprowadzić czasowe ograniczenia w finansowaniu klientów segmentu SME/MC. W czerwcu sytuacja gospodarcza pozwoliła na znaczne poluzowanie tych ograniczeń, co pozytywnie przełożyło się na pozyskiwane przez bank wolumeny kredytowe.

Wdrożyliśmy również program wsparcia małych i mikro detalistów w ramach budżetu Polski Bezgotówkowej. Dzięki temu przedsiębiorcy, którym pomiędzy marcem a majem 2020 kończył się 12-miesięczny okres bezpłatnego korzystania z terminala w ramach Programu Polska Bezgotówkowa otrzymali dodatkowe miesiące bez opłat – nawet do 3 miesięcy.

Zrezygnowaliśmy z wymogu przeprowadzania inspekcji w siedzibie firmy oraz inspekcji nieruchomości. Zrezygnowaliśmy z wizytacji w siedzibie firmy przed udzieleniem kredytu, aby ograniczyć kontakt ze specjalistami z oddziałów i zadbać o bezpieczeństwo klientów i pracowników czasie pandemii.

Podwyższyliśmy limit transakcji zbliżeniowych kartami debetowymi i kredytowymi z 50 do 100 zł. Zmianę wprowadziliśmy także w aplikacji płatniczej terminalowej. Dzięki temu Klient nie musi wpisywać PIN przy transakcjach na wyższe kwoty. Zmiana dotyczy także terminali płatniczych znajdujących się w ofercie banku.

W ramach kampanii Zdrowo#Bezgotówkowo zachęcaliśmy klientów do korzystania z bezpiecznych płatności bezgotówkowych. W ramach kampanii promowaliśmy:

- możliwości dokonywania transakcji bez potwierdzania PIN-em do 100 zł,
- płatności Apple Pay i Google Pay, które w ogóle nie wymagają wprowadzania PIN na terminalu,
- terminale płatnicze w celu zwiększenia akceptacji transakcji kartowych,
- zamawianie kart płatniczych – wspieramy rozwój obrotu bezgotówkowego.

ING Business

Pandemia COVID-19 pokazała, że dzięki konsekwentnemu i wieloletniemu rozwojowi ING Business i procesów zdalnych, byliśmy w stanie szybko przystosować się do nowych okoliczności. Przełączyliśmy na obsługę online nawet te firmy, które do tej pory do zdalnego bankowania podchodziły z rezerwą lub nie miały takiej potrzeby.

Aby pokazać naszym klientom jak bezpiecznie bankować online w czasach pandemii i w pełni zaprezentować możliwości systemu w ING Business uruchomiliśmy kampanię edukacyjną prowadzoną pod hasłem ING Business. Więcej możliwości.

Jak działaliśmy?

- Stworzyliśmy serię nowych poradników. Z tutoriali firmy mogły dowiedzieć się m.in. jak samodzielnie zmienić uprawnienia użytkownika i jak wysyłać wiadomości i formularze do banku. Pokazywaliśmy użytkownikom, jak można szybko załatwiać tematy bankowe nie ruszając się z domu.
- W ramach cyklu prezentowaliśmy w systemie kontekstowo treści edukacyjne z linkami do przewodników po najciekawszych jego funkcjach.
- Treści poradników były oceniane. Użytkownicy oceniali, czy artykuły są pomocne, a my gromadziliśmy i analizowaliśmy dane, by poprawiać jakość materiałów.
- Uruchomiliśmy nowe Centrum Pomocy Online.

Efekty

Odnotowaliśmy wzrost reakcji dla wszystkich działań komunikacyjnych prowadzonych w ING Business o 33% - aż 53% kliknięć użytkowników pochodziło właśnie z akcji ING Business. Więcej możliwości.

W okresie od uruchomienia akcji odnotowaliśmy rekordowe wzrosty internetowym Centrum Pomocy Online i bardzo dobre oceny treści poradniczych (okres porównawczy: 17.03-30.05.2020 w stosunku do. 02.01 – 16.03.2020):

- wzrost liczby nowych użytkowników o 165% (do 7,6 tys.),
- wzrost liczby aktywnych użytkowników (28 dni) o 165% do 3,5 tys.,
- wzrost liczby odsłon o 91% (do 14,6 tys.),
- wzrost liczby sesji do 11 tys. (o 136%),
- 74% czytelników, którzy ocenili poradniki poleciłoby udostępnione treści.

Również wiele firm spoza grona naszych klientów poszukiwało w tym czasie w pełni zdalnej obsługi bankowej, aby szybko dostosować się do nowej rzeczywistości. Komunikowaliśmy się z nimi przede wszystkim w mediach społecznościowych. Prezentowaliśmy możliwości zdalnego bankowania w zaspokajaniu bieżących potrzeb firmy, również tych wynikających z zamknięcia gospodarki i wprowadzonych obostrzeń.

imoje

W obliczu zamknięcia gospodarki i gwałtownego rozwoju sprzedaży internetowej wprowadziliśmy ofertę specjalną, aby zapewnić firmom łatwiejszy start w e-commerce. Zaoferowaliśmy założenie sklepu internetowego przy wsparciu profesjonalistów od początku do samego końca procesu tworzenia sklepu. Przez cały ten czas oferujemy naszym nowym klientom, możliwość skorzystania z promocji 3 pierwszych miesięcy z 0% prowizją, od transakcji dokonanych przez nasze rozwiązanie. Funkcja generatora linków płatniczych pozwala wygodnie odbierać płatności online bez konieczności posiadania sklepu internetowego.

Daje to ogromne możliwości firmom świadczącym np. usługi jako element usprawnienia procesu finalizowania transakcji.

Webinary i spotkania online

W 2020 rok został zdominowany formułą spotkań online, którą zaproponowaliśmy klientom biznesowym w związku z brakiem możliwości organizacji konferencji w tradycyjnej, stacjonarnej formie. Zorganizowaliśmy szereg webinarów, chcąc dostarczyć klientom aktualnej i wiarygodnej wiedzy o gospodarce w Polsce i na świecie, trendach mających wpływ na biznes, a także informacji o bankowych rozwiązaniach produktowych, szczególnie tych które były pomocne w czasie ograniczeń narzuconych gospodarce przez pandemię.

Tematyka tych spotkań, w których wzięło udział łącznie ponad 20 tysięcy osób była następująca:

Konferencje makroekonomiczne:

- Jak Covid-19 wpływa na sytuację gospodarczą w USA, strefie EURO i w Polsce.
- Sytuacja gospodarcza i jej perspektywy – jak będzie wyglądał świat po pandemii.
- Diagnoza sytuacji makroekonomicznej i prognozy ekonomistów ING na 2021 rok.

Konferencje o rozwiązaniach dla szybko rosnącego w okresie pandemii sektora e-commerce:

- Jak zacząć sprzedawać w internecie?
- Nowi klienci w sklepie internetowym – jak ich utrzymać?
- Jak skutecznie wykorzystać e-maile i płatności by zwiększyć sprzedaż w sklepie internetowym?
- ABC analityki sklepu internetowego.

Głównym wydarzeniem dla sektora e-commerce w 2020 roku organizowanym po raz kolejny przez ING we współpracy z Twisto był webinar, na którym zaprezentowaliśmy Ranking liderów polskiego rynku e-commerce „Koszyk roku”.

Konferencje o rozwiązaniach produktowych:

- Płynność, relacje z dostawcami, konkurencyjność. Jak finansowanie dostawców może pomóc Twojej firmie?
- Akredytywa na trudne czasy.
- Samochód w firmie. ABC leasingu.
- Roboty. Zdalne do pomocy.

Konferencje o trendach i aktualnych tematach rynkowych:

- Trendy, zmiany i transformacje w czasach VUCA.
- Zmiany cen energii dla firm. Wpływ ustawy mocowej na konkurencyjność biznesu.
- Co powinieneś wiedzieć o JPK.
- Odpowiedzialność członków zarządu i managerów za działania firmy.

Szczególne miejsce w organizowanych webinarach miała seria 4 konferencji o Tarczy Finansowej Polskiego Funduszu Rozwoju, które zostały przeprowadzone zaraz po ogłoszeniu informacji o pomocy dla firm przez rząd na koniec

kwietnia 2020 roku. Klienci oczekiwali szybkiej i wiarygodnej informacji o samym programie, ale również o zasadach dystrybucji środków w naszym banku. Były to następujące konferencje:

- Jak skorzystać ze 100 mld zł czyli Tarcza Finansowa PFR w ING.
- Najczęściej zadawane pytania dotyczące wnioskowania i założeń Tarczy Finansowej PFR.
- Co zrobić aby pieniądze z Tarczy Finansowej PFR trafiły również do Twojej firmy?
- Czy musisz zwracać całą dotację z PFR? O co należy zadbać przed końcem 2020 roku?

Po raz kolejny ING było partnerem Europejskiego Kongresu Gospodarczego w Katowicach. W tym szczególnym roku impreza miała charakter hybrydowy z wykorzystaniem elektronicznych narzędzi komunikacji i z zachowaniem wszelkich standardów bezpieczeństwa. W edycji 2020 posługiwaliśmy się tytułem: „Sponsor główny transmisji online”. Przedstawiciele banku wzięli udział w szeregu dyskusji panelowych.

ING Commercial Finance

W reakcji na trudną sytuację rynkową wdrożyliśmy programy udogodnień dla klientów pozwalające na wydłużenie terminów: spłaty finansowania, warunków umownych oraz odnawiania faktoringu w trybie uproszczonym. Wzbogaciliśmy także naszą ofertę o produkt oparty na programie gwarancji płynnościowych BGK.

ING Lease

W ramach ING Lease wprowadziliśmy szereg inicjatyw:

- wakacje leasingowe dla klientów - bez żadnych dodatkowych opłat za rozpatrzenie wniosku i aneksowanie umowy, a także bez podniesienia wysokości marży,
- zdalne spotkania z klientami, zdalne podpisywanie umów leasingowych,
- finansowanie inwestycji, wsparcie klientów w okresie odmrażania gospodarki, kiedy firmy musiały odnaleźć się w nowej rzeczywistości (część musiała się przebranżowić).

W przypadku niektórych firm nowa rzeczywistość wymusiła przemysłenie lub całkowitą zmianę swojego modelu biznesowego. Czasem było to po prostu przeniesienie biznesu do Internetu, czasem zmiana kierunku dostaw albo grupy odbiorców swoich towarów, a czasem nawet przekształcenie swoich linii produkcyjnych. W każdym z tych przypadków warto pomyśleć o firmowych inwestycjach i możliwościach zewnętrznego finansowania. Nowa maszyna,

która umożliwi przekształcenie linii produkcyjnej, czy też nowy samochód by móc sprawniej rozwozić towary, mogą okazać się kluczem do sukcesu. Rozumiemy to i w tym obszarze również chcemy wspierać przedsiębiorców.

Odraczanie i zawieszanie rat kredytowych – moratoria kredytowe

19 maja 2020 roku zakończyły się prace nad „Stanowiskiem banków w zakresie ujednolicenia zasad oferowania narzędzi pomocowych dla klientów sektora bankowego”. Stanowisko wypracowane przez banki (w ramach Związku Banków Polskich) stanowi moratorium pozaustawowe, zgodne z wytycznymi Europejskiego Urzędu Nadzoru Bankowego (EBA), dotyczących ustawowych i pozaustawowych moratoriów na spłaty kredytów, które banki stosują w związku z kryzysem wywołanym COVID-19. Zostało ono notyfikowane przez KNF do EBA. Pierwotnie moratorium obowiązywało do 30 czerwca 2020 roku, ale zostało przedłużone do końca września 2020 roku.

W związku z pandemią udostępniłmy naszym klientom dyspozycję odroczenia spłaty rat kredytów konsumenckich, firmowych i hipotecznych, na 3 lub 6 miesięcy. Odroczenie obejmuje spłatę kapitału, lub kapitału wraz z odsetkami. Nasza oferta jest zgodna z moratorium pozaustawowym, czyli zasadami wypracowanymi przez banki należące do Związku Banków Polskich. Na koniec 2020 roku łącznie 44 tys. klientów miało przyznane moratorium. Obejmuje to kredyty na łączną kwotę 8 503,2 mln zł, co stanowi 6,7% całego portfela. Dotyczy to 2 725,8 mld zł kredytów segmentu detalicznego (4,9% portfela) – z czego 1 906,7 mln zł kredytów hipotecznych (4,0% portfela) i 819,1 mln zł pozostałych kredytów detalicznych (10,3% portfela) - oraz segmentu korporacyjnego o wartości 5 777,4 mln zł (8,2% portfela).

W ramach przepisów ustawy Tarczy 4.0, udostępniłmy w czerwcu możliwość zawieszenia wykonania umowy kredytowej klientom indywidualnym na maksymalnie 3 miesiące (tzw. rządowe wakacje kredytowe). Zawieszenie obejmuje zarówno kapitał oraz odsetki. Wniosek jest dostępny w Moim ING. Obejmowały one ekspozycje kredytowe o wartości 164,2 mln zł na koniec 2020 roku (0,3% wartości portfela).

Łącznie na koniec 2020 roku aktywne moratoria kredytowe obejmowały portfel kredytowy o wartości brutto 241,2 mln zł (0,2% portfela ogółem).

ING dla klimatu

Obserwujemy jak kryzys klimatyczny kształtuje zmiany w życiu społecznym i gospodarczym. Mamy świadomość, że nasze podejście do ochrony środowiska jest konieczne i nieuniknione. Kreuje to ryzyka, ale również szanse. Dlatego cały czas realizujemy postanowienia z naszej Deklaracji Ekologicznej oraz działamy zgodnie ze Strategią Zrównoważonego Rozwoju. Wspieramy zrównoważone finansowanie, jednocześnie wycofując się z biznesów, które szkodą środowisku. Sami także ograniczamy nasz negatywny wpływ na planetę.

Deklaracja ekologiczna i ryzyko środowiskowe i społeczne

Pod koniec 2017 roku ogłosiliśmy Deklarację Ekologiczną, w której zobowiązaliśmy się m.in. do wspierania obszarów, takich jak:

- projekty w zakresie odnawialnych źródeł energii realizowane przez grupy energetyczne,
- projekty wspierające rozwój nowoczesnej infrastruktury przesyłu i dystrybucji energii,
- projekty ESCO, polegające na oferowaniu finansowania dla rozwiązań poprawiających efektywność energetyczną, gdzie spłata pochodzi ze strumienia oszczędności finansowych, ze zmniejszenia zużycia energii,
- projekty wspierające elektromobilność,
- inne projekty mające na celu zapobieganie zanieczyszczeniom oraz zwiększanie możliwości recyklingu.

W działalności biznesowej naszym priorytetem są projekty realizowane z troską o środowisko naturalne. Dlatego stopniowo zmniejszamy ekspozycję produktową i kredytową dotyczącą działalności wysokoemisyjnej. Od 2015 roku nie finansujemy nowych elektrowni węglowych, z wyłączeniem naszych wcześniejszych zobowiązań kontraktowych wobec tych podmiotów.

Ponadto, Zarząd ING Banku Śląskiego postanowił:

- najpóźniej do końca 2025 roku bank zakończy współpracę z podmiotami nie spełniającymi kryterium polityki środowiskowej, w szczególności w zakresie spalania węgla;
- po 2025 roku bank nie będzie finansował klientów, których działalność jest zależna od węgla energetycznego w stopniu wyższym niż 5%. Jednocześnie bank może wspierać klientów, którzy zrealizują plan odejście od węgla, w ich transformacji energetycznej;

- bank dopuszcza nawiązywanie relacji z klientami, których działalność jest zależna od węgla energetycznego w stopniu nie wyższym niż 10%, o ile posiadają strategię zmniejszenia tego udziału do poziomu bliskiego zeru w 2025 roku.

Polityka banku w zakresie ryzyka środowiskowego i społecznego wskazuje działalności, w które bank nie inwestuje z uwagi na szczególnie wysokie ryzyko negatywnego wpływu na środowisko naturalne i zasady zrównoważonego rozwoju, kwestie etyczne lub reputacyjne (*Polityka wykluczeń*).

Ponadto, wymagamy, aby nasi klienci kredytowi prowadzili działalność zgodnie z regulacjami społeczno – środowiskowymi oraz posiadali wszystkie wymagane prawem pozwolenia i licencje. *Polityki szczegółowe* w zakresie środowiska naturalnego definiują nasze wymagania w stosunku do Klientów i wytyczne dla pracowników banku w zakresie podejścia do finansowania działalności w obszarach, które uznajemy za szczególnie narażone na ryzyko środowiskowe i/lub społeczne. Dotyczą następujących obszarów:

- górnictwo węgla, energetyka węglowa oraz działalności powiązane,
- pozostałe górnictwo i energetyka, petrochemia oraz produkcja metali,
- przemysł chemiczny oraz wykorzystywanie chemikaliów,
- przetwórstwo przemysłowe,
- leśnictwo i plantacje,
- dobrostan zwierząt.

W najbliższym czasie planujemy mocniej skoncentrować się na implementacji ryzyk środowiskowych / klimatu, społecznych i zarządczych do procesu zarządzania ryzykiem banku, w tym oceny ryzyka klientów i transakcji. Chcemy uwzględniać stopniowo (i w zależności od sektora) dodatkowe mierniki ryzyka jak przykładowo: poziom emisji gazów cieplarnianych, zużycie energii i efektywność energetyczna, efektywność zarządzania zużyciem wody, zarządzanie odpadami, zanieczyszczenia wody, powietrza, gleby, dążenie/ zaawansowanie w rozwoju technologii

niskoemisyjnych i innych pro-środowiskowych. Zdajemy sobie jednak sprawę, że trwające już w banku prace nad wdrożeniem strategicznego, perspektywicznego i kompleksowego podejścia do zagrożeń klimatycznych i środowiskowych, zdefiniowanymi w wydanych w ostatnim czasie wytycznych i dokumentach konsultacyjnych - będzie procesem rozłożonym na kilka lat. Przedmiotem naszej uwagi są nadal źródła danych - chociaż prace na poziomie UE dot. wymogów ujawniania informacji związanych z kwestiami środowiska, ekologii i klimatu przyspieszyły w ciągu ostatnich lat, nie osiągnęły jeszcze pełnej wymagalności.

Będziemy kontynuować podejście do preferowania finansowania działalności „zrównoważonych środowiskowo” czyli znacząco przyczyniających się do poprawy sytuacji środowiskowej i klimatycznej, spełniających techniczne kryteria/standardy takiej kwalifikacji, ale i prowadzonych zgodnie ze standardami społecznymi i zarządzania.

Zrównoważone finansowanie

GRI [203-1]

Finansowanie Odnawialnych Źródeł Energii

W 2020 roku zawarliśmy transakcje finansowania odnawialnych źródeł energii na łączną kwotę 920 mln zł. Moc zainstalowana objętych kredytami lądowych farm fotowoltaicznych i wiatrowych wynosi aż 490 MW.

Spodziewana roczna produkcja energii z rozlokowanych w całej Polsce instalacji ma osiągnąć około 755 GWh, co odpowiada średniemu zużyciu energii 354 tys. czteroosobowych gospodarstw domowych oraz pozwoli uniknąć emisji aż 572 tys. ton CO2 w skali roku. Transakcje zawarte przez Departament Energii realizowane są w formule project finance, oparte o gwarantowany przez Państwo system wsparcia dla odnawialnych źródeł energii w postaci kontraktu różnicowego (contract for difference), który zapewnia stabilność cen sprzedaży wytwarzanej energii elektrycznej w 15-letnim okresie wsparcia. Wspomniane transakcje stanowią doskonały fundament do zbudowania długotrwałej relacji z klientami i dalszej współpracy przy finansowaniu projektów nie tylko z obszaru naziemnych farm wiatrowych i fotowoltaicznych, ale również morskich farm wiatrowych i inwestycji w magazyny energii i zielony wodór. Przyglądamy się rozwojowi rynku OZE w Polsce i aktywnie rozmawiamy o możliwościach współpracy z potencjalnymi inwestorami.

Partnerstwo energetyczne z Siemens

Od 2019 roku współpracujemy z firmą Siemens w obszarze efektywności energetycznej. Oferta dedykowana jest przedsiębiorstwom, które prowadzą działalność produkcyjną. W ramach tej współpracy ING Bank Śląski dostarcza ekogwarancję na usługę podnoszenia efektywności energetycznej, którą oferuje Siemens. Na podstawie przeprowadzonej analizy energetycznej Siemens wdraża usprawnienia techniczne budynków i ich infrastruktury, monitoruje oraz zarządza nimi, dzięki czemu gwarantuje i osiąga ustalony wcześniej poziom obniżenia zużycia energii. Projekt skierowany jest do klientów ING prowadzących działalność produkcyjną o przychodach powyżej 100 mln zł. Udzielenie gwarancji bankowej uwarunkowane jest uzyskaniem pozytywnej decyzji kredytowej w ING Banku Śląskim. W 2020 roku Siemens podpisał umowę na wstępną analizę energetyczną z 6 klientami ING. Z powodu pandemii wystąpiły opóźnienia w realizacji projektów, jednak są one w toku.

Współpraca z Innogy Go!

2020 był kolejnym rokiem wspierania obszaru elektromobilności. Dzięki współpracy z car-sharingiem elektrycznym Innogy Go! około 500 w pełni elektrycznych BMW i3 z logo ING dostępnych było do wynajmu krótkoterminowego i w abonamencie na terenie Warszawy i Zakopanego. Bank wspiera projekt od początku jego istnienia. Do końca 2020 roku w aplikacji zarejestrowało się ponad 100 tys. unikalnych użytkowników, którzy przejechali autami współdzielonymi ponad 7 mln kilometrów. Dzięki eko przejazdom zaoszczędzono emisji około 1000 ton CO2.

Partnerstwo strategiczne z VOOOM

ING Bank Śląski zainwestował 1 mln zł w spółkę rozwijającą aplikację Voom, nabywając tym samym pakiet mniejszościowy 8%. Partnerzy zacieśniają współpracę merytoryczną nad rozwojem pierwszego polskiego MaaS (Mobility-as-Service). Zawarcie umowy inwestycyjnej oraz umowy marketingowej pomiędzy ING Bankiem Śląskim a Voom nastąpiło 15 stycznia 2020 roku. Dodatkowo, od lipca 2020 roku dostępna jest mobilność 3.0, czyli usługa przejazdów po mieście ALL-in-ONE, w jednej aplikacji mobilnej Voom. Dzięki innowacyjnym rozwiązaniom mobilnym w aplikacji *Voom powered by ING*, użytkownicy mogą nie tylko optymalizować wydatki na transport, ale mają także dostęp do alternatywnych, ekologicznych środków transportu, , bez potrzeby ich zakupu na własność. Dodatkowym atutem będzie multimodalnyplaner podróży, który wskaże jak dojechać, zaproponuje kilka alternatywnych tras przejazdu różnymi środkami transportu: pojazdami na minuty oraz komunikacją miejską z uwzględnieniem

przeziadek, np. z hulajnogi do autobusu, carsharingu czy skutera. Na rozwój tej funkcjonalności Voom otrzymał grant z Narodowego Centrum Badań i Rozwoju.

Dzielimy się wiedzą

Gospodarka w obiegu zamkniętym (GOZ)

W 2020 roku zakończyliśmy prace nad raportem ‘Osiem mitów o gospodarce obiegu zamkniętego’ i prezentowaliśmy go podczas wielu wydarzeń, także w partnerstwie z UN Global Compact Network Poland. Raport został opublikowany w połowie maja 2020 roku i udostępniony na [naszej stronie internetowej](#).

W raporcie przedstawiliśmy listę argumentów, że odbudowę gospodarki po pandemii warto oprzeć na zasadach gospodarki obiegu zamkniętego. Nie oznacza to całkowitej rezygnacji z plastiku, ale wydłużenie jego życia poprzez standaryzację materiałów i opakowań oraz skuteczniejszy recykling. Zmiany wymaga też projektowanie urządzeń codziennego użytku, tak aby ułatwić ich naprawę i przetwarzanie. Oprócz korzyści dla środowiska pozwoliłoby to częściowo uniezależnić polską i europejską gospodarkę od dostaw krytycznych surowców, np. paliw kopalnych i metali ziem rzadkich. Gospodarka obiegu zamkniętego jest ważnym elementem Europejskiego Zielonego Ładu i agendy regulacyjnej Komisji Europejskiej.

Aktywnie adresowaliśmy kwestie gospodarki obiegu zamkniętego zarówno dla szerszej publiczności np. podczas panelu na Kraków Green Film Festival w sierpniu, jak i podczas dużych konferencji ekonomicznych takich jak EKG w Katowicach we wrześniu czy konferencji i debat sektorowych wśród ekspertów GOZ w sektorze prywatnym i publicznym. Wnioski z raportu prezentowaliśmy m.in. podczas:

- spotkania zorganizowanego przez UN Global Compact dla ekspertów od zrównoważonego rozwoju w firmach krajowych i międzynarodowych,
- konferencji Circular Business Models, zorganizowanej przez Ambasadę Holandii, w ramach Circular Week oraz konferencji Mazovian Circular Week w październiku,
- konferencji online Gospodarka obiegu zamkniętego – racjonalne gospodarowanie zasobami, zorganizowanej prze Instytut Gospdarki Surowcami Mineralnymi i Energią Polskiej Akademii Nauk.

Raport był szeroko komunikowany w mediach społecznościowych, w tym w kampanii zorganizowanej przez UN Global Compact , w którym komunikat o wybranym micie związanym z GOZ został zderzony z listą argumentów czy danych.

Zrównoważony rozwój i zmiany regulacyjne w energetyce

Obok tematu gospodarka obiegu zamkniętego, w 2020 roku aktywnie dzieliliśmy się wiedzą również w innych obszarach zrównoważonego rozwoju:

- uruchomiliśmy nową serię krótkich publikacji na tematy środowiskowe w ujęciu ekonomicznym pod nazwą GreenING Monitor, dostępne na stronach naszego [serwisu ekonomicznego](#). Do tej pory powstały dwie edycje. [Pierwsza](#) z marca 2020 roku była poświęcona ekspansji zrównoważonego długu na rynkach światowych, w tym zielonych obligacji czy zielonych pożyczek. Natomiast [druga](#) z września 2020 roku dotyczyła przyspieszenia odchodzenia od węgla w polskiej elektroenergetyce z powodu pandemii
- w październiku nasza prezentacja o wpływie pandemii na transformację systemu energetycznego była wkładem do szerszej dyskusji publicznej. Debata o zmianach cen energii dla firm od 2021 roku w związku z wprowadzeniem tzw. opłaty mocowej, została zorganizowana przez ING Bank Śląski we współpracy z firmą Siemens i kancelarią prawną Clifford Chance.
- w listopadzie opublikowaliśmy nowy [raport](#) regionalny o szansach związanych z zieloną transformacją w świecie po pandemii Covid-19. Raport prezentuje analizę porównawczą wyzwań energetyczno-środowiskowych dla Polski na tle innych krajów regionu: Czech, Rumunii, Rosji, Węgier i Turcji. Wydatki energetyczne i środowiskowe będą istotnym elementem pakietów fiskalnych w Europie na rzecz odbudowy gospodarek po pandemii w najbliższych latach.
- w listopadzie uczestniczyliśmy również w debacie o zrównoważonym rozwoju i zmianach w raportowaniu niefinansowym przedsiębiorstw podczas konferencji online Open Eyes Economic Forum.

Wpływ działalności operacyjnej na środowisko naturalne i klimat

GRI [103-1] [103-2] [103-3]

Program środowiskowy

Wiemy, że nasza działalność operacyjna również wpływa na środowisko i klimat. Dlatego ograniczamy nasz negatywny wpływ, redukujemy emisję CO2, wykorzystujemy energię ze źródeł odnawialnych, wymieniamy samochody na elektryczne, staramy się działać zgodnie z gospodarką obiegu zamkniętego.

Nasze działania i cele dotyczące naszego operacyjnego wpływu na środowisko są zarządzane za pośrednictwem ING Environmental Program, który ustanowił System Zarządzania Środowiskiem. Zapewnia on efektywne procesy i ciągłą poprawę naszej wydajności.

Przyjmując cele na 2020 rok dotyczące poprawy efektywności ekologicznej, zobowiązaliśmy się, że:

- zredukujemy nasz całkowity ślad węglowy o 84% do 2020 roku względem roku 2014. Do 2020 zredukowaliśmy nasz całkowity ślad węglowy o 89%,
- zredukujemy zużycie wody o 20% do roku 2020 względem roku 2014. Do 2020 zredukowaliśmy zużycie wody o 9%. Celu nie udało się zrealizować z uwagi na liczne remonty i awarie.
- będziemy korzystać w 100% z energii pochodzącej ze źródeł odnawialnych. Od 2016 roku w 100% korzystamy z zielonej energii.
- nasze odpady będą recyklingowane w 100%. Obecnie 100 % naszych odpadów podlega recyklingowi.

W 2020 roku wyznaczylismy cele na dalsze lata działania w ramach Programu Środowiskowego:

- zredukujemy naszą całkowitą emisję CO2 o 95% do końca 2030 względem roku 2014,
- zredukujemy nasze zużycie energii elektrycznej o 50% do końca 2030 względem roku 2014,
- zredukujemy nasz ślad wodny o 20% do końca 2030 względem roku 2014,
- będziemy kontynuować recykling 100% naszych odpadów,
- nadal będziemy korzystać w 100% z energii odnawialnej.

Energia elektryczna i emisja dwutlenku węgla

Od 2016 roku 100% energii elektrycznej zużywanej przez nasz bank pochodzi ze źródeł odnawialnych. W latach 2016 - 2019 opieraliśmy się na zakupie certyfikatów gwarancji pochodzenia energii elektrycznej. Od 1 stycznia 2020 roku podpisaliśmy umowę z naszym dostawcą na zakup energii pochodzącej wyłącznie ze źródeł odnawialnych, w szczególności elektrowni wodnych i wiatrowych. Cały proces jest nadzorowany przez Polskie Towarzystwo Certyfikacji Energii. Korzystanie z zielonej energii znacząco wpływa na nasz ślad węglowy – dzięki przejściu na zieloną energię udało nam się ograniczyć go o 70% względem 2014 roku.

GRI [302-4]

Nowe działania energooszczędne zrealizowane w 2020 roku:

- podpisaliśmy kolejną umowę na zakup odnawialnej energii elektrycznej na 2021 rok.
- rozpoczęliśmy kolejny projekt dotyczący produkcji własnej, zielonej energii - montaż 114 paneli fotowoltaicznych o mocy wytwórczej 49,6 kWp. Instalacja zostanie uruchomiona w pierwszym półroczu 2021 roku i zasilac będzie budynek w Rudzie Śląskiej. We wcześniejszych latach zamontowaliśmy na dachu Centrali Chorzowska 50 178 paneli fotowoltaicznych.
- rozpoczęliśmy modernizację budynku ING Ruda Śląska. Przeprowadziliśmy już termomodernizację elewacji, wymieniliśmy oprawy świetlne na ledowe, z zastosowaniem automatycznych włączników i wyłączników.
- zmodernizowaliśmy system wentylacji i klimatyzacji w budynkach Centrali Sokolska 34 – nowe jednostki są bardziej wydajne i jednocześnie energooszczędne bo posiadają odzysk ciepła.
- wokół budynku ING Roździeńska w Katowicach postawiliśmy kolejne zielone ławki, które wykorzystują energię słoneczną do naładowania telefonu lub innych urządzeń. Są one wyposażone w gniazda USB i opcję ładowania indukcyjnego. Dodatkowo, z myślą o czworonogach, przy ławkach zostały umieszczone miseczki na wodę. W latach poprzednich takie ławki montowaliśmy wokół budynków Centrali w Katowicach.

Emisja dwutlenku węgla

Emisje				
tony CO2	2017	2018	2019	2020
Scope 1	462	385	271	203
Scope 2	2 097	1 681	1 656	1 155
Scope 3	3 906	3 955	1 341	828
Suma	6 465	6 021	3 268	2 186

Raportowane emisje zostały obliczone zgodnie ze standardem GHG Protocol.

GRI [302-1]

Nasze zużycie energii elektrycznej

Zużycie energii elektrycznej				
kWh	2017	2018	2019	2020
Energia elektryczna	31 530 936	30 558 890	31 920 924	27 666 453
Wyprodukowana przez nas energia elektryczna (panele fotowoltaiczne)	-	-	-	43 270

Spadek zużycia energii spowodowany był głównie pracą zdalną większości pracowników z powodu epidemii koronawirusa.

Pozostałe rodzaje energii (poza elektryczną)

Pozostałe rodzaje energii				
	2017	2018	2019	2020
Gaz ziemny (m3)	202 705	188 968	105 356	86 389
Olej opałowy (l)	17 000	13 012	20 511	10 500

Ekopolityka samochodowa

Na początku 2019 roku zarząd zatwierdził wdrożenie długofalowej ekostrategii dla floty samochodowej i zmiany w polityce samochodowej. Do 2022 roku w ING Banku Śląskim będziemy mieć pełną flotę ekologiczną, a do 2023 roku zredukujemy naszą emisję CO2 aż o 30% (w porównaniu do 2019 roku). Na chwilę obecną nasza flota już w 54% składa się z samochodów ekologicznych.

Sukcesywnie powiększamy również naszą flotę samochodów elektrycznych. Obecnie mamy 11 samochodów elektrycznych oraz 15 bankowych stacji ładowania zlokalizowanych min. w Katowicach, Łodzi, Krakowie, Warszawie, Gdańsku czy Wrocławiu.

Mądrze gospodarujemy odpadami

- W miejscach spotkań oraz budynkach Centrali obowiązkowo segregujemy odpady. Oprócz tego zbieramy i bezpiecznie niszczymy nośniki danych (w formie papierowej i magnetycznej).
- W miejscach spotkań oraz budynkach Centrali zbieramy odpady biurowe w postaci tonerów, odpadów meblowych czy elektronicznych i przekazujemy je do utylizacji uprawnionej firmie.

- Segregację odpadów poszerzyliśmy o zbiórkę zużytych baterii. Pojemniki znajdują się w pomieszczeniach z drukarkami i aneksach kuchennych we wszystkich budynkach Centrali banku.
- Wszyscy pracownicy centrali w Warszawie oraz w Katowicach korzystają z systemu tzw. wydruku podążającego. To rozwiązanie umożliwia wydruk dokumentu dopiero po przyłożeniu naszej karty identyfikacyjnej do drukarki, dzięki czemu nie marnujemy papieru i toneru.

GRI [306-2]

Łączna waga odpadów niebezpiecznych, z podziałem według następujących metod unieszkodliwiania				
kg	2017	2018	2019	2020
Recykling	17 894	4 130	1 487	1 162

Łączna waga odpadów innych niż niebezpieczne, z podziałem według następujących metod unieszkodliwiania				
kg	2017	2018	2019	2020
Recykling	571 028	536 836	507 543	261 159

Metodę usuwania odpadów ustala firma odpowiedzialna za recykling dostarczonych przez bank odpadów. Spadek spowodowany jest w dużej mierze sytuacją epidemiologiczną, a w jej wyniku pracą zdalną oraz zmianą bezpiecznych pojemników na niszczarki - ścinki z niszczarek trafiają do gmin, które nie prowadzą ewidencji ilościowej per wytwórca tych odpadów.

Całkowita waga odpadów				
kg	2017	2018	2019	2020
Makulatura	554 052	523 040	486 125	243 100
Monitory	14 094	570	1 487	1 162
Elementy elektroniki i odpady wielkogabarytowe	16 976	13 796	18 154	15 510
Tonery	3 800	3 560	3 264	2 549
Suma odpadów ogółem	588 922	540 966	509 030	262 321
Odpady, które poddane są recyklingowi	585 390	540 966	509 030	262 321
Odpady, które nie są poddane recyklingowi	3 532	0	0	0

Edukujemy pracowników

W ramach akcji *ING dla środowiska - decyduj odpowiedzialnie* w 2020 roku w aneksach kuchennych i łazienkach we wszystkich budynkach Centrali, pojawiły się naklejki na spłuczki zachęcające do racjonalnego gospodarowania wodą oraz na podajniki, zachęcające do zmniejszenia zużycia ręczników papierowych – czyli podejmowania racjonalnych i odpowiedzialnych wyborów w trosce o środowisko. Akcji tej przyświecały hasła: „Mały przycisk – mała sprawa. To 3 litry wody; Duży przycisk- duża sprawa. Aż 6 litrów wody!” i „ Jeden ręcznik na pewno wystarczy”.

Działania według zasady less waste

Zużyty sprzęt oraz meble

Zużyty sprzęt w postaci laptopów, komputerów PC, monitorów czy drukarek oraz meble, które nadają się do użytkowania przekazujemy w formie darowizn rzeczowych do szkół, szpitali czy instytucji pożytku publicznego. Dzięki temu sprzęt o wartości 174 680,37 zł oraz meble o wartości 3 658 zł trafiły w 2020 roku do potrzebujących zamiast do utylizacji.

Platforma meblowa

W 2020 roku uruchomiliśmy platformę meblową, która służy do odkupu mebli (biurek, krzeseł, szafek) pochodzących z likwidacji, relokacji czy modernizacji. Każdy z pracowników ma możliwość odkupu mebli po preferencyjnych cenach. Dzięki temu nadajemy im drugie życie.

Zużycie wody

Systematycznie zbieramy dane i analizujemy zużycie wody dla wszystkich lokalizacji. Dzięki temu opracowaliśmy nowe standardy modernizacji budynków Centrali i oddziałów banku. Standardem przy każdej modernizacji jest stosowanie nowoczesnych toalet dwusłupkowych, zmywarek czy perlatorów, dzięki którym możemy ograniczać zużycie wody.

W 2020 roku rozpoczęliśmy projekt odzysku szarej wody w budynku ING Ruda Śląska – projekt ma się zakończyć w I kwartale 2021 roku. Po zgromadzeniu i odpowiednim oczyszczeniu już wcześniej wykorzystanej wody, możliwe będzie jej ponowne użycie.

GRI [303-3]

Zużycie wody				
m3	2017	2018	2019	2020
Woda (źródłem poboru są dostawy wody miejskiej)	55 541	57 130	58 284	65 693

Powodem wzrostu zużycia wody były liczne awarie oraz modernizacje: remont zbiornika przeciwpożarowego, kilkukrotne napełnianie i sprawdzanie, modernizacje instalacji tryskaczowej na Chorzowskiej, wymagała kilkukrotnego napełniania, wybudowaliśmy w lato zbiornik wody deszczowej na Sokolskiej, wymagał prób szczelności, awaria instalacji tryskaczowej na Sokolskiej, awaria pomp hydrantowych na Sokolskiej, wymiana pionów wody użytkowej na Sokolskiej, wymiana zaworów gł. wody lodowej na Sokolskiej, remont kolektora wody lodowej na Sokolskiej, modernizacja kolektora ciepła technologicznego na Sokolskiej, awaria w miejscu spotkań w Kielcach, remonty w budynkach centrali i miejsc spotkań.

Z deszczu pod biuro

By ograniczyć zużycie wody w 2020 roku zamontowaliśmy w budynku Centrali w Katowicach zbiornik do gromadzenia wody deszczowej o pojemności 15,5 m3. Woda ta wykorzystywana jest do podlewania zieleni o powierzchni 400 m2. Dzięki gromadzeniu i wykorzystaniu wody deszczowej, rocznie możemy wykorzystać ok. 364 tys. litrów wody, którą dotychczas pozyskiwaliśmy z sieci wodociągowej. W 2021 roku zamierzamy rozwijać dalej ten projekt. Automatyka, pompy oraz infrastruktura tej instalacji wykorzystują energię elektryczną. Dalszym etapem projektu jest montaż paneli fotowoltaicznych do zasilania całego systemu nawadniania.

Podróże służbowe

Jednym z kluczowych elementów przy wyborze dostawcy usług, jest troska o środowisko. Dlatego podjęliśmy współpracę z firmą taksówkarską FreeNow, której celem jest osiągnięcie zeroemisyjności do 2030 roku – co dla nas ważne, dzięki takiemu podejściu, już teraz możemy korzystać z floty samochodów hybrydowych, a na krótszych dystansach z samochodów elektrycznych.

Dane za podróże służbowe

Podróże służbowe				
km	2017	2018	2019	2020
Podróże samochodami służbowymi	23 608 516	22 827 141	24 684 714	17 735 640
Podróże lotnicze	2 246 272	3 837 237	2 203 133	301 642
Zmniejszona liczba podróży służbowych w 2020 roku spowodowana była głównie pracą zdalną większości pracowników z powodu epidemii koronawirusa.				

ING dla społeczności

ING Bank Śląski S.A. prowadzi działania społeczne i charytatywne w priorytetowych obszarach, zgodnie ze swoją strategią zrównoważonego rozwoju. Naze działania realizujemy zarówno samodzielnie, jak i we współpracy z partnerami społecznymi oraz ze wsparciem dwóch fundacji korporacyjnych - Fundacji ING Dzieciom i Fundacji Sztuki Polskiej ING. W 2020 roku oprócz standardowych działań, część naszego zaangażowania związane było z epidemią koronawirusa.

Zaangażowanie społeczne

Przeciwdziałanie skutkom pandemii COVID- 19

ING Bank Śląski przekazał w trakcie pierwszej fali pandemii 4 mln zł na pomoc służbom medycznym. Bank udzielił wsparcia tam, gdzie obserwowany był największy wzrost liczby chorych. Pomocą finansową objętych zostało 5 placówek medycznych w całej Polsce. Bank przystąpił również do Koalicji Firm, które wspierają walkę z COVID-19 w Polsce. W ramach tej inicjatywy Warsaw Genomics, realizował testy pozwalające na potwierdzenie lub wykluczenie zakażenia wirusem. Bank przekazał darowiznę na realizację 1 000 takich testów. Dodatkowo, dzięki wpłatom klientów, pracowników i Grupy ING, która wspiera walkę z pandemią w wielu krajach, w zbiorce na ochronę zdrowia zgromadzono ponad 2 mln złotych. ING Bank Śląski, ING Tech Poland oraz Fundacja ING Dzieciom przekazali te środki wybranym placówkom medycznym.

W trakcie drugiej fali epidemii ING Bank Śląski udzielił wsparcia wysokości 1 mln. zł, darowizny trafiły do 10 szpitali. Dodatkowo, bank przeznaczył kilkadziesiąt używanych laptopów na potrzeby nauki zdalnej dla organizacji i szkół, a Region Wrocław przekazał darowiznę na zakup nowych laptopów dla Fundacji Wrocławskie Hospicjum dla Dzieci we Wrocławiu. Pion Tech prowadził program edukacyjny dla nauczycieli szkół średnich z wykorzystania narzędzi do nauki zdalnej. Bank wspólnie z Regionalnym Centrum Wolontariatu w Katowicach zaangażował się w akcję #maskadlaseniora, polegającą na bezpłatnym dostarczaniu maseczek osobom starszym na terenie Katowic i miast ościennych. Pracownicy Departamentu Audytu zaangażowali się w akcję na rzecz walki z koronawirusem w najbardziej zagrożonych krajach „UNITE TO FIGHT CORONA” przekazując na ten cel 10 tys. zł na rzecz UNICEF POLSKA.

Współpraca z partnerami

Zwolnieni z Teorii

Zwolnieni z Teorii to największa Olimpiada projektów społecznych w Polsce. Podczas Olimpiady, uczniowie szkół średnich organizują własne projekty społeczne. W 2020 roku, większość projektów realizowana była w formule online. ING Bank Śląski, jako partner Olimpiady, przygotował dla młodzieży Wyzwanie ING. W pierwszej połowie roku (rok szkolny 2019/2020) dotyczyło ono #przedsiębiorczości, natomiast w roku szkolnym 2020/2021, jako odpowiedź na potrzeby rozwoju cyfrowych umiejętności, wyzwanie powiązane było z kampanią #zdałnidopomocy. Realizacja programu w pierwszej połowie roku zakończyła się uroczystą galą finałową online, w trakcie której do młodzieży zwrócił się Sławomir Soszyński – wiceprezes zarządu banku. Do realizacji projektów w ramach drugiego wyzwania #zdałnidopomocy zapraszała Barbara Pasterczyk – Dyrektor Centrum Eksperckiego Brand&Experience. Dodatkowo, uczestnicy Wyzwania ING korzystali z mentoringu pracowników banku. Do realizacji Wyzwania ING zgłosiło się 36 zespołów i 60 mentorów z całej Polski. Dodatkowo, ze względu na potrzebę wsparcia młodzieży wiedzą w zakresie cyberbezpieczeństwa, bank wspólnie ze Zwolnieni z Teorii zorganizował lekcję online dla 380 uczniów. Poprowadził ją Maciej Ogórkiewicz, Chief Information Security Officer i Dyrektor Departamentu Bezpieczeństwa IT.

Droga na Harvard

ING Bank Śląski kontynuował współpracę ze Stowarzyszeniem Harvard Club of Poland w ramach konkursu dla uczniów gimnazjów, liceów i studentów zainteresowanych studiami za granicą – Droga na Harvard. W 2020 roku, bank promował konkurs dla utalentowanej młodzieży wśród pracowników. 5 czerwca odbyła się Gala wręczenia nagród konkursu w wersji online. Podczas Gali ogłoszeni zostali laureaci 10-tej edycji tego programu. W imieniu ING Banku Śląskiego, nagrodę główną jednemu z czterech laureatów wręczyła Joanna Dymna-Oszek, Dyrektor Biura Zarządu Banku.

Nienieodpowiedzialni

W 2020 roku odbyła się VIII Konferencja Nienieodpowiedzialni, której partnerem był ING Bank Śląski. Wydarzenie odbyło się w trzech częściach online, a 27 października w debacie warszawskiej w stylu oksfordzkim "Nierówności społeczne napędzają rozwój świata" wziął udział Brunon Bartkiewicz. W tym roku tematem przewodnim spotkań była ZAZDROŚĆ.

NOSPR AI

Narodowa Orkiestra Symfoniczna Polskiego Radia w Katowicach przy współpracy z IBM, ING Bankiem Śląskim, Fujitsu Technology Solutions, Urzędem Miasta Katowice, a także kilkoma szkołami średnimi z Katowic ogłosiły uruchomienie wirtualnego chatbota NOSPR AI. To narzędzie umożliwia internautom rozmowę na żywo ze sztuczną inteligencją na temat muzyki klasycznej. Uruchomienie NOSPR AI poprzedziły testy jakościowe prowadzone przez zespoły projektowe IBM i NOSPR. W treningu inicjalnym, w niecałe 3 tygodnie, zebrano 8860 pytań. Pracownicy ING Banku Śląskiego zadali łącznie blisko 600 pytań. Na platformie można zadawać pytania głosowo i pisemnie, słuchając interpretacji utworów „Ognistego Ptaka" Igora Strawińskiego i „Karnawału Zwierząt" Camille'a Saint-Saënsa w wykonaniu NOSPR w Katowicach.

Forum Odpowiedzialnego Biznesu

W 2020 roku ING Bank Śląski kontynuował partnerstwo w Forum Odpowiedzialnego Biznesu jako instytucja, która angażuje się w działania na rzecz odpowiedzialności społecznej i zrównoważonego rozwoju. Do Zarządu FOB dołączyła Joanna Erdman, wiceprezes zarządu ING Banku Śląskiego, odpowiedzialna między innymi za realizację Strategii Zrównoważonego Rozwoju. W ramach współpracy ING Bank Śląski wziął udział w największym wydarzeniu o społecznej odpowiedzialności biznesu w Polsce – w 8 Targach CSR, tym razem w formule online. Uczestnictwo w tym wydarzeniu było okazją do zapoznania się z najnowszymi dobrymi praktykami i inicjatywami CSR oraz do obserwacji trendów odpowiedzialnego biznesu i zrównoważonego rozwoju. We wrześniu Joanna Warmuz, ekspert ds. Zrównoważonego Rozwoju i CSR, była prelegentem podczas webinarium „Jak tworzyć i jak aktualizować strategię odpowiedzialnej firmy”, zorganizowane przez Forum Odpowiedzialnego Biznesu dla firm partnerskich. Grono Partnerów Strategicznych FOB liczy niemal 60 firm – liderów CSR z całej Polski.

Global Compact Network Poland

W ramach współpracy z UN Global Compact w 2020 roku, ING Bank Śląski był partnerem programu „Standard Etyki w Polsce – Równe szanse w biznesie” oraz „Zrównoważone miasta” (Climate Positive w 2021 rroku), którego celem jest poprawa jakości życia w miastach i minimalizowanie negatywnego wpływu na środowisko. W programie „Zrównoważone miasta”, UNGC został partnerem raportu „Osiem mitów o gospodarce obiegu zamkniętego”, przygotowanego i wydanego przez zespół ekonomistów ING Banku Śląskiego. We wrześniu przedstawiciel banku – Leszek Kąsek, starszy ekonomista z Biura Analiz Makroekonomicznych, uczestniczył w spotkaniu Komitetu Sterującego i przedstawił wnioski z raportu „Osiem mitów o gospodarce obiegu zamkniętego”. Raport zainicjował dyskusję o działaniach środowiskowych i dobrych praktykach w różnych firmach produkcyjnych w Polsce, reprezentowanych przez ekspertów od zrównoważonego rozwoju. W ramach programu „Standard Etyki w Polsce- Równe szanse w biznesie” przedstawiciele banku byli członkiem Komitetu Sterującego oraz grupy roboczej. Na spotkaniach przedstawiane były dobre praktyki w zakresie wyrównywania szans w organizacjach. Dodatkowo, bank wziął udział w badaniu WEPs Gender Gap Analysis Tool, w obszarze zarządzania równością płci. Przedstawiciele banku zabierali głos w panelach dyskusyjnych organizowanych przez UN Global Compact oraz ze względu na wirtualny udział w United Nations General Assembly.

Edukacja i dzielenie się wiedzą

Warszawski Instytut Bankowości - Program BAKCYL

Pomimo pandemii, w 2020 roku bank kontynuował zaangażowanie w BAKCYL – wspólny projekt sektora bankowego na rzecz edukacji finansowej młodzieży ze szkół podstawowych (6-8 klasa) i ponadpodstawowych, prowadzony przez Warszawski Instytut Bankowości. Pracownicy banku - wolontariusze poprowadzili 23 lekcje finansów online, w których udział wzięło 550 uczniów. Tematem lekcji były: Twoje pieniądze, Od oszczędzania do inwestowania, a w klasach 1-4 szkół ponadpodstawowych cykl tematów: Rynek finansowy – zaufanie w biznesie, Moje finanse - myślę przedsiębiorczo, Mądre inwestowanie. Najbardziej aktywni wolontariusze w roku szkolnym 2020/2021 z banku to: Barbara Fajkis, Artur Waraksa, Katarzyna Kwiatkowska, Dariusz Drenda.

Dodatkowo, w ramach współpracy, ING Bank Śląski i Warszawski Instytut Bankowości wspólnie przeprowadzili quiz wiedzy finansowej w ramach programu Grupy ING Global Money Week (23-29 marca) dla dzieci pracowników w wieku 13-16 lat. Ze względu na konieczność prowadzenia lekcji i zajęć online, Warszawski Instytut Bankowości poprosił o wsparcie w organizacji spotkania z młodzieżą szkolną na temat cyberbezpieczeństwa. Lekcję, w której wzięło udział 950 uczestników poprowadził ekspert – Maciej Ogórkiewicz, Chief Information Security Officer i Dyrektor Departamentu Bezpieczeństwa IT.

Fundacja CoderDojo

CoderDojo to ogólnopolska społeczność pasjonatów nowych technologii i miejsce rozwoju talentów technologicznych (programowanie, modelowanie, grafika, druk 3D) dla dzieci i nastolatków. Zajęcia odbywają się poza szkołą, często w salach udostępnianych przez firmy. Udział w zajęciach jest bezpłatny, a do społeczności może dołączyć każdy, kto chce zostać uczniem lub mentorem CoderDojo.

ING CoderDojo kontynuowało zajęcia online dla dzieci w grupach robotyka, minecraft, aplikacje mobilne (grupa ING Tech Polska). Dodatkowo, w odpowiedzi na naukę zdalną, Fundacja CoderDojo przeprowadziła dla dzieci pracowników i rodziców, warsztaty pt. eduHakerzy z różnorodnych aplikacji do uatrakcyjnienia tej formy lekcji szkolnych. W listopadzie i grudniu odbyły się 3 warsztaty, w których uczestniczyło ok. 100 pracowników z dziećmi.

Fundacja im. Leśława Pagi

W 2020 roku ING Bank Śląski był partnerem dwóch projektów Fundacji im. Leśława Pagi: Young Innovators (YI) w dniach 12 wrzesień – 9 listopada 2020 roku oraz Akademii Liderów Rynku Kapitałowego (ALRK) w dniach 6 – 19 lipca 2020 roku - projektu edukacyjnego dotyczącego rynku kapitałowego, kształcącego nowoczesną kadrę menadżerską.

Młodzi Przedsiębiorczy

Młodzi Przedsiębiorczy to program edukacyjny, w którym młodzież w wieku 14-17 lat, uczniowie klas VII i VIII szkoły podstawowej oraz ze szkół ponadpodstawowych, w tym branżowych, zdobywała wiedzę z zakresu ekonomii i przedsiębiorczości oraz brała udział w zadaniach praktycznych. Uczniowie dowiedzieli się, jak zarządzać różnymi zasobami, wspólnie badali rynek, analizowali ryzyko i tworzyli własne pomysły na biznes. Poznawali też wartość zaangażowania społecznego i wolontariatu pracowniczego. Program został stworzony przez Centrum Edukacji Obywatelskiej. Od 2017 do 2020 roku był realizowany we współpracy z ING Bankiem Śląskim i Fundacją ING Dzieciom. Do edycji 2019/2020 programu zgłosiło się 90 zespołów uczniowskich, z czego 73 ukończyły pełen kurs.

Darowizny i sponsoring

Darowizny charytatywne

W 2020 roku ING Bank Śląski przekazał 49 darowizn charytatywnych finansowych, z czego 16 bezpośrednio dotyczyło walki z pandemią koronawirusa w ramach dodatkowej pomocy skierowanej do służb medycznych, otrzymały je szpitale w całej Polsce na zakup środków medycznych i sprzętu. ING Bank Śląski przekazał również 2 darowizny dla pracowników walczących z chorobami nowotworowymi.

Darowizny były przekazywane na podstawie Polityki darowizn ING Banku Śląskiego S.A. Polityka określa te cele, które bank wspiera w ramach darowizn, w wybranych obszarach inwestycji społecznych:

- działalności na rzecz dzieci i młodzieży, w tym wypoczynek dzieci i młodzieży,
- nauka, szkolnictwo wyższe, edukacja, oświata i wychowanie (szczególnie w obszarze edukacji finansowej),
- ochrona zdrowia i profilaktyka,
- wsparcie finansowe w przypadku zdarzeń szczególnych, w których ucierpiał pracownik lub członek (członkowie) jego rodziny.

Wśród pozostałych, przekazanych darowizn były m.in. darowizny na działania w obszarze edukacji finansowej i zaangażowania społecznego młodzieży dla Fundacji Zwolnieni z Teorii, Warszawskiego Instytutu Bankowości na rzecz programu Bakcył, Fundacji CoderDojo na rzecz rozwoju ING CoderDojo (działania online). W obszarze ochrony zdrowia dodatkowo darowizny otrzymały fundacje od lat prowadzące wartościową społecznie działalność na rzecz poprawy zdrowia m.in. dla Fundacji Rozwoju Kardiologii im. prof. Zbigniewa Religi w Zabrze i Polskiej Fundacji Gastroenterologii. ING Bank Śląski kontynuował wsparcie regionalnych i lokalnych organizacji charytatywnych m.in. wsparł Fundację im. Dr. Piotra Janaszka PODAJ DALEJ, Fundację Pomorskie Hospicjum dla Dzieci, Dom Dziecka "Nowy Dom" w Przybysławicach, Fundację "Pomóż im" na Rzecz Dzieci z Chorobami Nowotworowymi.

Darowizny rzeczowe

W 2020 roku bank przekazał również darowizny rzeczowe w postaci wycofywanego z użytku sprzętu IT (w dobrym stanie technicznym) oraz mebli biurowych, głównie związane z potrzebami nauki zdalnej w domu dzieci i młodzieży. Wartość sprzętu IT przekazanego do fundacji, stowarzyszeń i placówek opiekuńczych wyniosła 174 680,37 zł.

Przekazywanie darowizn rzeczowych odbywało się na podstawie Procedury odsprzedaży/darowizn/utylizacji majątku w ING Banku Śląskim. Darowizny rzeczowe otrzymały w większości organizacje charytatywne, szkoły, placówki opiekuńcze oraz Fundacja ING Dzieciom.

Sponsoring

W 2020 roku kontynuowaliśmy strategię i angażowaliśmy się w działania sponsoringowe skierowane do ludzi młodych, przedsiębiorców, właścicieli kadry zarządzającej firmami średniej i dużej wielkości. Ale także włączaliśmy się w projekty związane z ekologią i elektromobilnością. Ich celem było inspirowanie i motywowanie ludzi by byli o krok do przodu w życiu i w biznesie.

Najważniejszymi ze sponsorowanych wydarzeń były:

- Europejski Kongres Gospodarczy w Katowicach,
- European Tech & Start-up Days w Katowicach,
- Open Eyes Economy w Krakowie,
- Wirtualne Biegnij Warszawo.

Bank jako Sponsor główny transmisji online wsparł Europejski Kongres Gospodarczy w Katowicach oraz European Tech & Startup Days. Były to jedne z największych spotkań biznesowych w Europie Centralnej. W tym roku z uwagi na pandemię spotkania odbyły się w 2 turach (w maju tylko w formule online, zaś we wrześniu w formule hybrydowej). Eksperci z ING podzielili się swoją wiedzą i doświadczeniem biorąc udział w panelach dyskusyjnych.

Już kolejny raz ING Bank Śląski był sponsorem Open Eyes Economy Summit w Krakowie - Międzynarodowego Kongresu Ekonomii Wartości. Tematem przewodnim był zrównoważony rozwój oraz podejście do problemów klimatycznych. Tym razem wszystkie prelekcje oraz debaty odbyły się online. Także w takiej formie wystawcy budowali swoje wirtualne stoiska i prowadzili na czatach rozmowy z uczestnikami wydarzenia. OEES został największym wydarzeniem zdalnym w kraju. Wzięło w nim udział aż 3000 osób, w tym 160 prelegentów. I to z 27 krajów. Wśród panelistów nie zabrakło także ekspertów z ING Banku Śląskiego.

Bank po raz kolejny współpracował z organizatorami Biegnij Warszawo, obejmując w tym szczególnym 2020 roku naznaczonym pandemią rolę Partnera Generalnego ‘Wirtualnego Biegnij Warszawo’ oraz ‘Wirtualnego Maszeruję Kibicuję’. 2.962 pracowników i członków ich rodzin pokonało dystanse: 10 kilometrowego biegu lub 5 kilometrowego

marszu, w wybranych przez siebie lokalizacjach. Bieg po ulicach Warszawy miał charakter symboliczny i nasi pracownicy nie brali w nim udziału.

Nasze fundacje korporacyjne

Fundacja ING Dzieciom

Fundacja ING Dzieciom jest jedną z najstarszych fundacji korporacyjnych w Polsce. Realizuje misję społeczną ING, wspierając rozwój, edukację i samodzielność dzieci i młodzieży. Poprzez autorskie programy dąży do wyrównywania szans życiowych młodych ludzi, których start w dorosłość z różnych powodów jest utrudniony. W związku z pandemią COVID-19 w roku 2020 działania fundacji skoncentrowały się na pomocy dzieciom w nauce zdalnej i szpitalom w ich walce z pandemią.

Wsparcie ochrony zdrowia w walce z koronawirusem

Fundacja ING Dzieciom przekazała 2 052 846 zł 20 szpitalom w całej Polsce. Środki te zostały zebrane w zbiórce prowadzonej wśród pracowników i klientów ING od kwietnia do czerwca. Do akcji dołączyła też Grupa ING i ING Tech Poland.

Lista obdarowanych placówek:

- Białystok - Uniwersytecki Dziecięcy Szpital Kliniczny im. Ludwika Zamenhofa – 102 617 zł,
- Bydgoszcz - Wielospecjalistyczny Szpital Miejski im. Dr. E. Warmińskiego – 102 617 zł,
- Chorzów - SP ZOZ Zespół Szpitali Miejskich – 102 617 zł,
- Cieszyn - Szpital Śląski w Cieszynie - Zespół Zakładów Opieki Zdrowotnej – 102 617 zł,
- Gdańsk - Szpital Dziecięcy Polanki im. Macieja Płazyńskiego – 102 617 zł,
- Gliwice - Górnośląska Fundacja Onkologiczna na Rzecz Gliwickiego Oddziału Narodowego Instytutu Onkologii im. Marii Skłodowskiej-Curie Państwowego Instytutu Badawczego – 102 645 zł,
- Kalisz - Wojewódzki Szpital Zespolony im. Ludwika Perzyny – 102 617 zł,
- Katowice - Górnośląskie Centrum Medyczne im. prof. Leszka Gieca Śląskiego Uniwersytetu Medycznego – 103 095 zł,
- Kraków - SP ZOZ Szpital Uniwersytecki – 102 617 zł,

- Lublin - Uniwersytecki Szpital Dziecięcy – 102 617 zł,
- Łódź - Uniwersyteckie Centrum Pediatrii im. Marii Konopnickiej – 102 617 zł,
- Nysa - Zespół Opieki Zdrowotnej – 102 617 zł,
- Radom - Radomski Szpital Specjalistyczny im. Dr. Tytusa Chałubińskiego – 102 617 zł,
- Szczecin - Samodzielny Publiczny Szpital Kliniczny Nr 1 Pomorskiego Uniwersytetu Medycznego im. prof. Tadeusza Sokołowskiego – 102 617 zł,
- Tychy - Wojewódzki Szpital Specjalistyczny – 102 617 zł,
- Warszawa - Uniwersyteckie Centrum Kliniczne Warszawskiego Uniwersytetu Medycznego - Dziecięcy Szpital Kliniczny im. Józefa Polikarpa Brudzińskiego – 102 617 zł,
- Warszawa - Szpital Specjalistyczny "Inflancka" im. Krysi Niżyńskiej "Zakurzonej" SPZOZ – 102 617 zł,
- Warszawa - Uniwersyteckie Centrum Kobiet i Noworodka Warszawskiego Uniwersytetu Medycznego – 102 617 zł,
- Wrocław - Uniwersytecki Szpital Kliniczny im. Jana Mikulicza-Radeckiego – 102 617 zł,
- Zielona Góra - Szpital Uniwersytecki im. Karola Marcinkowskiego – 102 617 zł.

Dodatkowo pracownicy ośrodka Fundacji uszyli 2 130 maseczek, które zostały przekazane do 18 domów dziecka, organizacji i hospicjum.

Nauka zdalna

Prowadzenie edukacji, terapii dzieci z różnymi niepełnosprawnościami, wspieranie tych, które nie mają w swoich domach odpowiedniej opieki, na odległość stało się bardzo trudne. Dlatego wiosną 2020 roku Fundacja ING Dzieciom przekazała 21 laptopów i 11 drukarek oraz 330 000 zł głównie na zakup komputerów, ale także pracę psychologów. Pomoc ta trafiła do 51 szkół i organizacji pozarządowych, dzięki czemu dzieci mogły uczestniczyć w lekcjach online oraz uzyskać wsparcie psychologiczne i przejść bezpiecznie przez trudny czas pierwszej fali pandemii.

Wolontariat pracowniczy

Od 2006 roku pracownicy ING uczestniczą w konkursie wolontariackim Dobry Pomysł, mogą też zgłaszać inicjatywy doraźne. W 2020 roku Fundacja ING Dzieciom przyznała finansowanie dla 74 projektów na rzecz lokalnych społeczności, stowarzyszeń, fundacji, szkół na łączną kwotę 416 945 zł. Nie wszystkie projekty udało się zrealizować

w 2020 roku ze względu na ograniczenia związane z pandemią. Gdy bezpośrednio spotkania z dziećmi nie były możliwe, wolontariusze ING przeszli na tryb online. Ewolontariat to korepetycje indywidualne i spotkania tematyczne dla grup. Dzieci wspólnie z wolontariuszami np. uczyły się gotować lub uczestniczyły w konkursach o tematyce ekologicznej. W sumie wolontariusze w 2020 roku przeprowadzili różne zajęcia dla 1 822 dzieci. W styczniu, lipcu i sierpniu fundacja zorganizowała szkolenia dla wolontariuszy, w których wzięło udział 52 pracowników ING. Szkolenia te dotyczyły m.in. pracy z dziećmi online.

Pomarańczowa Siła

Brak urozmaiconych zajęć sportowych dla młodzieży z niepełnosprawnościami to poważny problem, mający wiele źródeł: w niektórych placówkach barierą jest infrastruktura i braki sprzętowe czy brak odpowiedniego przygotowania nauczycieli, ale najczęściej są to obawy o kontuzje. Uwagę dzieci z niepełnosprawnościami i ich rodziców koncentruje się na aspekcie rehabilitacyjnym sportu. Wraz z Ambasadorami Pomarańczowej Siły, w 2020 roku fundacja zorganizowała więc sportową zabawę, pokazując różne dyscypliny, w których każdy może spróbować swoich sił. Olimpijska edycja programu w dużym stopniu odbyła się zdalnie poprzez konkursy, wspólne treningi ze sportowcami czy filmiki zachęcające do aktywności. W tej formule do programu dołączyło 225 uczniów z 22 placówek, którym fundacja przekazała m.in. 410 piłek, 264 rakiety, 220 gum oporowych, 88 skakanek.

Turnusy Uśmiechu

Przed wybuchem pandemii w marcu oraz latem i wczesną jesienią fundacja zorganizowała w sumie 10 Turnusów Uśmiechu dla 391 osób w ośrodku fundacji w Wiśle. Celem turnusów jest wypoczynek, poznawanie przez dzieci nowych miejsc, ale też rozwój ich kompetencji społecznych. Dzieci przyjeżdżają w zorganizowanych grupach, ze swoimi nauczycielami i wychowawcami, którzy realizują program wychowawczy czy terapeutyczny. Każdy turnus jest dostosowany do potrzeb danej grupy.

Sztuka i literatura

W czerwcu Fundacja ING Dzieciom i Fundacja Sztuki Polskiej ING ogłosiły konkurs plastyczny zatytułowany KORONTANNA, w którym dzieci miały przedstawić swoje życie codzienne podczas pandemii lub marzenia o przyszłości. Spłynęło 207 prac konkursowych wykonanych różną techniką. Dzieła te są dokumentem wyjątkowych czasów oraz pokazują, jak dzieci przeżywały pandemię, co było dla nich ważne w okresie izolacji.

Fundacja ING Dzieciom zachęcała też dzieci do czytania, przekazując bibliotekom, szkołom i różnym organizacjom w sumie 3 003 egzemplarze książek „Kosmita”, „Lucjan Lew, jakiego nie było” i „Bałwan w lodówce” (książka wydana przez Fundację Sztuki Polskiej ING).

Wirtualne Biegnij Warszawo

W październiku pracownicy ING wraz z bliskimi, jak co roku, pobiegli i pomaszerowali dla Fundacji ING Dzieciom. Tym razem bieg charytatywny odbył się wirtualnie w całej Polsce. Wzięło w nim udział 744 pracowników ING, a w marszu 2 218. Ich zaangażowanie przełożyło się na kwotę 185 300 zł, którą ING Bank Śląski przekazał fundacji na działania w 2021 roku.

Zaangażowanie drużyny biegaczy ING / Konkurs Pomarańczowa Siła			
Rok	Liczba biegaczy	Kwota przekazana Fundacji ING Dzieciom	Projekty realizowane z przekazanej kwoty
2020	744 biegaczy i 2 218 maszerujących	185 300 zł	Fundacja przeznaczy środki na swoje dodatkowe działania w 2021 roku.
2019	706 biegaczy i 1 500 maszerujących	145 600 zł	Wybiegane i wymaszerowane przez pracowników ING środki zostały przeznaczone w 2020 roku na sprzęt sportowy dla dzieci i młodzieży biorącej udział w olimpijskiej edycji programu Pomarańczowa Siła. Skierowano ją do szkół podstawowych, klubów sportowych i organizacji opiekujących się dziećmi z niepełnosprawnością narządów ruchu, słuchu lub wzroku.
2018	708 biegaczy i 585 maszerujących	100 050 zł	W 2018 roku fundacja ogłosiła konkurs Pomarańczowa Siła na projekty aktywizujące dzieci i młodzież. W konkursie udział wzięło 51 organizacji społecznych, rekomendowanych przez pracowników ING. Wybrane poprzez głosowanie 10 projektów zostało zrealizowanych w 2019 roku.

Wsparcie pracowników ING dla dzieci

W grudniu już po raz drugi pracownicy mogli niewykorzystane punkty w Kafeterii przeznaczyć na Fundację ING Dzieciom. Z tej możliwości skorzystało 489 pracowników banku i obsługiwanych przez bank spółek, co przełożyło się na kwotę 9 404,30 zł. Fundacja przeznaczy te środki na atrakcje dla dzieci uczestniczących w Turnusach Uśmiechu w 2021 roku.

Fundacja Sztuki Polskiej ING

Fundacja Sztuki Polskiej ING powstała, by wspierać polskich artystów i artystki, a także prezentować najbardziej aktualne zjawiska w sztuce. Fundacja buduje kolekcję sztuki współczesnej oraz realizuje projekty artystyczne i edukacyjne. W 2020 roku, czyli jubileuszowym 20-tym roku istnienia, fundacja podobnie jak inne instytucje kultury realizowała swoje działania głównie w sieci. Dostosowała swój program do nowych warunków, wywiązując się w 100% ze zobowiązań wobec odbiorców i współpracowników. Mając na uwadze potrzebę wsparcia artystów w tym trudnym roku, ze szczególną uwagą wybierała dzieła do kolekcji, która w minionym roku powiększyła się aż o 23 obiekty 9 artystów. Rozwój kolekcji i jej działalność są finansowane z corocznych darowizn spółek Grupy ING w Polsce i wpisując się w jej światowy program mecenatu sztuki, który odgrywa istotną rolę w tworzeniu kultury organizacji.

Kolekcja

Zbiór Fundacji zawiera prace powstałe po 1990 roku autorstwa polskich żyjących artystów i artystek. Obecnie zbiór obejmuje ponad 227 dzieł – 84 obrazy, 57 fotografie, 36 prac na papierze, 27 obiekty (rzeźby, ceramika, tkaniny itd.), 7 wideo i 16 instalacji – autorstwa zarówno już uznanych artystów, jak i twórców młodszej generacji, urodzonych w latach 80. i 90. W kolekcji są prace 35 artystek i 68 artystów. W ostatnich latach fundacja aktywnie działa na rzecz bardziej wyrównanej reprezentacji ze względu na płeć. Zbiór fundacji pozostaje jedną z nielicznych kolekcji korporacyjnych w Polsce. W 2020 do kolekcji trafiły obrazy Martyny Czech, [Hanny Krzysztofiak](#) i [Tomasza Kręcickiego](#), fotografie [Ireny Kalickiej](#), [Witolda Orskiego](#) i Katarzyny Kozyry, patchworki [Małgorzaty Mirgi-Tas](#) i praca na tkaninie Nicolasa Grospierra oraz praca video i witraż Dominiki Olszowy.

Dzieła z kolekcji znajdują się na co dzień w przestrzeniach biurowych Fundatorów głównie w centralach banku w Warszawie i w Katowicach oraz biurach ING Lease i ING Commercial Finance. W 2020 zostały dodane też nowe miejsca ekspozycji, prace można zobaczyć również w niektórych oddziałach we Wrocławiu, Białymstoku i Poznaniu. Największą pracą z kolekcji fundacji, czyli dioramę „[Wczesna Polska](#)”, można oglądać w witrynie ING na dworcu Warszawa Centralna.

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

Dla szerszej publiczności fundacja regularnie organizuje wystawy kolekcji i wypożycza prace na wystawy w Polsce i na świecie. Na początku 2020 roku fundacja kontynuowała jubileuszową wystawę w Muzeum Śląskim pt. „Duch natury i inne bajki”, która z powodu pandemii musiała zostać zamknięta nieco przed czasem, 10 marca 2020 roku. W styczniu i lutym 2020 roku odbył się szereg wydarzeń towarzyszących m.in. oprowadzania z artystkami Karoliną Jabłońska i Izą Tarasewicz, kuratorem Markiem Pokornym oraz prezeską fundacji Kamila Bondar. Odbyła się też dyskusja pt. „O tym, jak znakomita bywa nowa sztuka”.

W ramach programu wypożyczania dzieł z kolekcji, prace wypożyczone zostały na następujące wystawy:

- Eat the Museum w Kunst(Zeug)Haus w Rapperswil w Szwajcarii, 5 września – 11 października 2020 roku,
- Sen tropikalnego słońca. Witkacy i Zakopane w Muzeum Tatrzańskim w Zakopanem, 10 września – 6 grudnia 2020 roku,
- Festiwal Warszawa w Budowie, organizowany przez Muzeum Sztuki Nowoczesnej w Warszawie, 2 października 2020 – 17 stycznia 2021 roku.

Nagroda Fundacji

Od 2017 roku prace artystki, artysty lub grupy artystycznej prezentowane podczas Warsaw Gallery Weekend trafiają do kolekcji fundacji w drodze konkursu. W dniach 30 września – 2 października 2020 roku jury w składzie: Helena Czernecka - kolekcjonerka sztuki współczesnej, Post Brothers – kurator, Hanna Wróblewska – dyrektorka Zachęty – Narodowej Galerii Sztuki oraz Kamila Bondar i Marcin Kryszewski – członkowie zarządu Fundacji Sztuki Polskiej ING, odwiedziło 29 wystaw artystek i artystów wystawiających w ramach Warsaw Gallery Weekend.

W tym roku Nagroda Główna Fundacji Sztuki Polskiej ING trafia do Hanny Krzysztofiak za wystawę *Napoleonka albo śmierć* w Polana Institute. Jury wybrało do kolekcji prace, *Burza*, 2020 i *Napoleonka*, 2020.

Artysta – Zawodowiec

W 2020 po raz czwarty odbył się projekt [Artysta –Zawodowiec](#), skierowany do studentów i początkujących artystów. Celem projektu jest przygotowanie studentów na trudny moment ukończenia uczelni i rozpoczęcia pracy zawodowej. Funkcjonowanie w profesjonalnym świecie sztuki wymaga nie tylko talentu i ciężkiej pracy, ale również znajomości jego mechanizmów.

Podczas zajęć można poznać narzędzia i praktyki pomocne w funkcjonowaniu w zawodzie artysty. Wykłady, warsztaty i konsultacje portfolio poprowadzą osoby, które na co dzień pracują w polu sztuki: są wśród nich kuratorki i kuratorzy, artystki i aktywiści, producenci wystaw i specjalistki od rynku sztuki. Opowiadają m.in. o tym, jak odpowiednio zaprezentować się kuratorom i galerzystom, jak i gdzie zorganizować pierwsze wystawy, gdzie się ubezpieczyć oraz jak zadbać o swoje prawa.

W roku 2020 projekt Artysta – Zawodowiec, z uwagi na ograniczenia spowodowane pandemią, przeniósł się do sieci. Zmiana ta okazała się korzystna i spowodowała nie tylko dużo większe zaangażowanie uczestników, którzy czują się swobodnie podczas spotkań online, ale też projekt znacząco zwiększył zasięg. W zajęciach na żywo wzięło udział 1 280 uczestników (633 w 2019 roku), a ponad 230 osób skorzystało z indywidualnych konsultacji portfolio. Nagrania zajęć fundacja udostępniała jeszcze przez miesiąc i oglądało je kilka tysięcy osób. W zajęciach wzięli udział nie tylko studenci z większości polskich miast, ale również osoby uczące się w Glasgow, Wilnie, Paryżu, Londynie, Brukseli, Amsterdamie, Frankfurt, Bratysławie i Opawie.

Wszystkie zajęcia były tłumaczone na żywo na język migowy, z tłumaczenia skorzystało 6 niesłyszących artystów.

Publikacje

W 2020 Fundacja Sztuki Polskiej ING kontynuowała promocję i dystrybucję dwóch pozycji wydanych pod koniec 2019 roku, czyli *Przewodnika kolekcjonowania sztuki najnowszej 2*, oraz albumu podsumowującego 20 lat kolekcji Fundacji Sztuki Polskiej ING. W ramach programu mającego na celu zainspirowanie klientów do zainteresowania sztuką najnowszą, bank rozdał ponad 700 sztuk *Przewodnika kolekcjonowania...* klientom Wealth Management.

Fundacja zakończyła też pierwszą edycję programu dystrybucji książek *Bałwan w lodówce*, które wraz ze scenariuszami zajęć trafiły do 1 000 szkół, bibliotek i świetlic środowiskowych. Program ten realizowany był wspólnie z Fundacją ING Dzieciom.

Współpraca z Zachętą — Narodową Galerią Sztuki

Zachęta — Narodowa Galeria Sztuki jest partnerem Fundacji Sztuki Polskiej ING niemal od początku jej istnienia. Wieloletnia współpraca z Zachętą opiera się na wzajemnie świadczonej pomocy. Zachęta wspiera fundację wiedzą i doświadczeniem, a fundacja przekazuje darowizny na zakup prac do kolekcji Zachęty. Zgodnie ze statutem fundacji, jeśli zakończymy swoją działalność, nasza kolekcja zostanie automatycznie włączona do zbiorów Zachęty. Dyrektorka Zachęty, Hanna Wróblewska, jest członkinią komisji zakupowej fundacji, jak również jest stałym członkiem jury

Nagrody Fundacji Sztuki Polskiej ING przyznawanej podczas Warsaw Gallery Weekend. Fundacja wspiera Zachętę coroczną darowizną. W roku 2020 była to kwota 43 000 zł i została przekazana na zakup do kolekcji Zachęty dzieł Dominiki Olszowy, Zuzanny Golińskiej i Alicji Bielawskiej.

Najbliższa publiczność – Pracownicy i klienci ING

Fundacja Sztuki Polskiej ING pracuje nad popularyzacją sztuki najnowszej również wśród najbliższej publiczności, czyli pracowników ING. W lutym 2020 roku, w ramach programu Lew Salonowy, fundacja zorganizowała spotkanie z artystą Stachem Szumskim, którego prace trafiły do kolekcji. We wrześniu, z zachowaniem zasad bezpieczeństwa, udało się zorganizować trzy wycieczki dla pracowników banku do galerii w ramach wydarzenia Warsaw Gallery Weekend.

W grudniu rozpoczęły się dwa cykle zajęć online: *Lunchowy kurs historii sztuki* oraz cykl sobotnich warsztatów dla dzieci w pracowniach artystów z kolekcji Fundacji.

ING dla pracowników

Pracownicy to nasz ważny kapitał. Wiemy, że bez sprawnego zespołu i pracy grupowej nie osiągalibyśmy sukcesów. Chcemy tworzyć przyjazne miejsce pracy oraz warunki do rozwoju. Dbamy o różnorodność, ponieważ czujemy, że dzięki niej jesteśmy silniejsi. Troszczymy się o zdrowie naszych pracowników. Rok 2020 udowodnił dodatkowo, że zgrany i odpowiedzialny zespół pomaga odpowiadać na każde wyzwanie, z którym się spotykamy.

Zarządzanie kapitałem ludzkim

Strategia, polityki, procedury

Sposób, w jaki pracujemy, odzwierciedla nasza struktura organizacyjna, która jest elastyczna. Praca w banku polega też na działaniu zespołowym – nikt nie pracuje sam.

Zasady organizacji naszej pracy określa Regulamin organizacyjny ING Banku Śląskiego S.A. Znajdziemy w nim schemat organizacyjny, a także podstawowe reguły, którymi kierujemy się, organizując wzajemną współpracę. Wszystkim pracownikom stwarzamy przestrzeń do samodzielności i odpowiedzialności.

Koncentrujemy się na budowaniu umiejętności i zaangażowania naszych pracowników w taki sposób, aby mogli realizować cele i strategię naszej organizacji, przy jednoczesnym rozwoju i trosce o swój ogólny dobrostan. Dążymy do zapewnienia najlepszych warunków pracy. Wspieramy pracowników w prowadzeniu zdrowego trybu życia oraz zachęcamy ich do dbania o swoje zdrowie w pracy i poza nią.

Dbamy o to, aby wynagrodzenia naszych pracowników kształtowały się na rynkowym poziomie. Naszą politykę wynagradzania opieramy na traktowaniu wszystkich pracowników w sposób uczciwy. Zarządzając wynikami pracy, wspieramy proces przyciągania, motywowania i zatrzymywania utalentowanych pracowników, a także ich rozwój.

Do najważniejszych dokumentów wewnętrznych, dotyczących kształtowania warunków pracy i wynagradzania w Grupie Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A., zaliczamy:

- Regulamin pracy ING Banku Śląskiego S.A.,
- Politykę wynagradzania w Grupie Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A.,
- Regulamin wynagradzania pracowników ING Banku Śląskiego S.A.,
- Regulamin oceny pracowników ING Banku Śląskiego S.A. (Step up).

Pozostałe regulacje dotyczą obszarów związanych ze świadczeniami dodatkowymi dla pracowników w postaci programu kafeteryjnego oraz świadczeniami pomocowymi w ramach funkcjonowania Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych, a także przyznawania świadczeń w związku z niepełnosprawnością.

Pracownicy w banku – dane liczbowe

Markę ING Banku Śląskiego każdego dnia tworzy ponad osiem tysięcy osób. Zatrudniamy nie tylko finansistów. W naszej nowoczesnej strukturze organizacyjnej jest miejsce dla różnych zawodów oraz dla pracowników o różnorodnych zainteresowaniach i pasjach, które przyczyniają się do zwiększania efektywności, wzrostu zaangażowania w wykonywaną pracę, dążenia do rozwoju oraz innowacyjności. Aż 66% pracowników naszego banku stanowią kobiety.

31 grudnia 2020 roku Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego zatrudniała 8 507 osób. W stosunku do grudnia poprzedniego roku liczba pracowników zwiększyła się o 372 osoby (tj. o 4,6%). Na koniec grudnia 2020 roku ING Bank Śląski zatrudniał 8 053 osób, czyli o 363 osób więcej w porównaniu z grudniem 2019 roku.

GRI [102-8]

Liczba pracowników				
	2017	2018	2019	2020
Centrala w Katowicach	2 990	3 085	3 117	3 474
Centrala w Warszawie	725	729	746	827
Oddziały	3 946	3 851	3 827	3 752
Bank ogółem	7 661	7 665	7 690	8 053
ING Lease (Polska) Sp. z o.o.	208	227	232	248
ING Commercial Finance Polska S.A.	105	110	112	114
ING Bank Hipoteczny S.A.	-	30	39	36
Solver Sp. z o.o.	3	2	2	2
ING Usługi dla Biznesu Sp. z o.o.	52	49	57	51
Nowe Usługi S.A.	3	3	3	3
Spółki zależne	371	421	445	454
Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego	8 032	8 086	8 135	8 507

Liczba pracowników w podziale na płeć i czas umowy o pracę				
	2017	2018	2019	2020
Kobieta	5 531	5 506	5 480	5 608
Czas nieokreślony	5 283	5 259	5 146	5 194
Czas określony	248	247	334	414
Mężczyzna	2 501	2 580	2 655	2 899
Czas nieokreślony	2 328	2 399	2 455	2 609
Czas określony	173	181	200	290
Razem	8 032	8 086	8 135	8 507
Czas nieokreślony	7 611	7 658	7 601	7 803
Czas określony	421	428	534	704

Liczba pracowników w podziale na płeć i rodzaj umowy o pracę				
	2017	2018	2019	2020
Kobieta	5 531	5 506	5 480	5 608
Pełny etat	5 406	5 383	5 353	5 502
Niepełny etat	125	123	127	106
Mężczyzna	2 501	2 580	2 655	2 899
Pełny etat	2 456	2 540	2 597	2 842
Niepełny etat	45	40	58	57
Razem	8 032	8 086	8 135	8 507
Pełny etat	7 862	7 923	7 950	8 344
Niepełny etat	170	163	185	163

Liczba pracowników w podziale region i rodzaj umowy o pracę (1/2)				
	2017	2018	2019	2020
Dolnośląskie	251	252	248	248
Nieokreślony	236	240	241	231
Czasowy	15	12	7	17
Kujawsko - pomorskie	118	123	119	113
Nieokreślony	114	117	112	106
Czasowy	4	6	7	7
Lubelskie	60	61	59	58
Nieokreślony	58	60	57	56
Czasowy	2	1	2	2
Lubuskie	36	35	36	36
Nieokreślony	35	34	31	34
Czasowy	1	1	5	2
Łódzkie	190	188	189	183
Nieokreślony	176	181	180	173
Czasowy	14	7	9	10
Małopolskie	375	372	357	356
Nieokreślony	348	349	337	336
Czasowy	27	23	20	20

Liczba pracowników w podziale region i rodzaj umowy o pracę (2/2)				
	2017	2018	2019	2020
Mazowieckie	1 470	1 493	1 505	1 572
Nieokreślony	1 383	1 392	1 410	1 451
Czasowy	87	101	95	121
Opolskie	208	208	200	199
Nieokreślony	196	198	188	193
Czasowy	12	10	12	6
Podkarpackie	120	102	100	99
Nieokreślony	115	99	94	92
Czasowy	5	3	6	7
Podlaskie	58	53	51	48
Nieokreślony	54	50	51	48
Czasowy	4	3	0	0
Pomorskie	149	147	147	146
Nieokreślony	139	133	136	134
Czasowy	10	14	11	12
Śląskie	4 495	4 543	4 626	4 949
Nieokreślony	4 287	4 323	4 294	4 475
Czasowy	208	220	332	474
Świętokrzyskie	97	98	95	102
Nieokreślony	92	95	92	101
Czasowy	5	3	3	1
Warmińsko- mazurskie	33	34	34	34
Nieokreślony	30	32	33	31
Czasowy	3	2	1	3
Wielkopolskie	261	266	262	259
Nieokreślony	241	246	244	242
Czasowy	20	20	18	17
Zachodniopomorskie	111	111	107	105
Nieokreślony	107	109	101	100
Czasowy	4	2	6	5

Odsetek nowych pracowników zatrudnionych oraz wskaźnik rotacji				
	2017	2018	2019	2020
Wskaźnik nowo zatrudnionych pracowników w okresie sprawozdawczym według grup wiekowych				
Poniżej 30 lat	52,0%	48,7%	51,0%	51,8%
Pomiędzy 30-50 lat	46,5%	48,6%	46,7%	45,9%
Powyżej 50 lat	1,5%	2,7%	2,3%	2,3%
Wskaźnik nowo zatrudnionych pracowników w okresie sprawozdawczym według płci				
Kobiety	48,0%	47,1%	48,3%	48,0%
Mężczyźni	52,0%	52,9%	51,7%	52,0%
Wskaźnik rotacji pracowników w okresie sprawozdawczym według grup wiekowych				
Poniżej 30 lat	21,2%	20,1%	22,1%	20,6%
Pomiędzy 30-50 lat	60,1%	60,8%	60,2%	59,4%
Powyżej 50 lat	18,7%	19,1%	17,7%	20,0%
Wskaźnik rotacji pracowników w okresie sprawozdawczym według płci				
Kobiety	65,6%	63,5%	67,2%	64,9%
Mężczyźni	34,4%	36,5%	32,8%	35,1%

Rekrutacja nowych pracowników

Wszystkie ogłoszenia o pracę publikujemy na [naszej stronie karierowej](#). Przebieg procesu wyboru pracowników może się różnić w zależności od stanowiska.

Zazwyczaj prowadzimy rekrutację według poniższego schematu:



Dodatkowo, na stronie udostępniamy poradnik rekrutacyjny, w którym prezentujemy porady dotyczące pisania CV oraz przygotowania się do rozmowy kwalifikacyjnej.

Program Poleceń Pracowniczych

W 2018 roku wprowadziliśmy w naszym banku Program Poleceń Pracowniczych, ponieważ chcemy wykorzystać sieć kontaktów naszych pracowników i razem budować przyszłość ING. Bank to przede wszystkim ludzie. Chcemy, żeby pracownicy mogli kształtować nasze miejsce pracy i mieli wpływ na to, z kim pracujemy. Zależy nam przede wszystkim na wiedzy i doświadczeniu osób, które tu pracują. W 2020 roku z polecenia naszych pracowników zatrudniliśmy łącznie 92 osoby.

Rodzice w pracy

GRI [401-3]

Przykładamy dużą wagę do ochrony trwałości zatrudnienia po powrocie z urlopów związanych z rodzicielstwem. Pracowników, którzy zostali rodzicami, wspieramy też w nowej roli. Na początku przekazujemy ulotkę informacyjną o ich uprawnieniach i przywilejach, a następnie wypłacamy świadczenie z okazji urodzenia się dziecka. Mężczyźni pracujący w naszym banku wykorzystują płatny dwutygodniowy urlop ojcowski. Mają taką możliwość do końca 2. roku życia dziecka.

Wskaźnik utrzymania pracowników po urlopie rodzicielskim (odsetek osób uprawnionych do urlopu rodzicielskiego, które powróciły i pozostały zatrudnione przez min. 12 miesięcy po powrocie)*

	Kobieta	Mężczyzna	Razem
2020	99,4%	99,1%	99,3%
2019	99,0%	98,4%	98,9%
2018	99,7%	100,0%	99,7%
2017	98,0%	100,0%	99,0%

*z wyłączeniem osób, którym skończyła się czasowa umowa o pracę oraz osoby, które zwolniły się z własnej inicjatywy

Ciągłe doskonalenie

Nasz tryb pracy, elastyczność

Technologia w zawrotnym tempie zmienia świat. Firmy technologiczne modyfikują sposób dialogu z klientami, ale także wewnętrzne modele pracy i tworzenia nowych produktów czy usług. Tak samo jest w branży bankowej – do niedawna uznawanej za tradycyjną i zachowawczą – a dzisiaj bardzo nowoczesnej i opartej na technologii. Jako ING

też cały czas się zmieniamy. Ewolucyjnie dopasowujemy sposób działania do zmieniającego się świata. Szukamy takich rozwiązań, które są spójne z naszą kulturą organizacyjną.

Wierzymy, że najlepsze rozwiązania powstają w zespołach, dlatego praca w naszym banku polega na pracy zespołowej. To zadania określają sposób, w jaki pracujemy, a nie odwrotnie. Taki model pracy nazywamy Way of Working – mieszczą się w nim zarówno departamenty, jak i expert teamy czy squady. Stawiamy na bliską współpracę z klientami, elastyczność, zaangażowanie i efektywność. Aby to osiągać, stosujemy konkretne założenia pracy zespołowej: pracę w krótkich cyklach, dekompozycję strategii na krótsze okresy, autonomię zespołów, demo, priorytetyzację, retrospekcje i ciągłe usprawnianie pracy.

W systemie Way of Working:

- pracujemy wokół wspólnych celów,
- razem z zespołem szukamy najlepszych rozwiązań,
- mamy możliwość współdecydowania z leadami,
- realizujemy zadania według priorytetów i w nawiązaniu do celów strategicznych,
- mamy autonomię w sposobie usprawniania pracy,
- pracujemy przekrojowo z osobami o różnych kompetencjach,
- bezpośrednio się komunikujemy i często otrzymujemy informację zwrotną,
- demonstrujemy efekty rozwiązań z klientami i interesariuszami,
- dopasowujemy plan do zmieniającej się rzeczywistości.

Programy rozwojowe i szkoleniowe

Rozwój pracowników

Pomagamy odkryć i ukierunkować potencjał naszych pracowników. Dbamy o rozwój kompetencji i wspieramy w świadomym wyborze ścieżki kariery. Promujemy tworzenie przez pracowników planów rozwojowych, pozwalających jeszcze szerzej i pełniej analizować, dokumentować i monitorować postępy w obszarze ich osobistych potrzeb oraz ambicji rozwojowych.

Dbamy, aby każdy pracownik otrzymał to, co niezbędne do realizacji zadań na swoim stanowisku pracy. Zapewniamy różne pakiety działań rozwojowo-szkoleniowych - zarówno wewnętrznie, jak i z wykorzystaniem zewnętrznej oferty

szkoleń, warsztatów i konferencji. Realizujemy projekty oparte na wymianie wiedzy i na pracy z drugą osobą – coachingi, mentoringi i indywidualne konsultacje. W związku z pandemią, większość tych działań w 2020 roku przybrała formę online.

Wspieramy samodzielne podnoszenie kwalifikacji przez pracowników, realizowane w formie certyfikacji, studiów podyplomowych, czy standardów Związku Banków Polskich. Promujemy działania, inspirujemy w zakresie rozwoju i rekomendujemy konkretne narzędzia. Wykorzystujemy w komunikacji wewnętrzne społeczności, poświęcone tematyce uczenia się i rozwoju. Promujemy digitalowe działania rozwojowe, zachęcając do korzystania z zewnętrznych platform szkoleniowych dostępnych online.

E-learning i narzędzia multimedialne

Zależy nam, aby pracownicy mieli łatwy dostęp do różnorodnych materiałów, które odpowiadają ich potrzebom szkoleniowym. Kształcenie we własnym zakresie to często pierwszy krok do podjęcia ważnych decyzji, które dotyczą własnej kariery. Dlatego udostępniliśmy szeroką ofertę szkoleń e-learningowych. Dzięki nim pracownicy mają stały dostęp do informacji o obowiązujących przepisach i zasadach, np. z zakresu compliance lub o dobrych praktykach, zalecanych w codziennej pracy, ale mogą też rozwijać kompetencje „miękkie”, jak komunikacja czy radzenie sobie ze stresem. Platforma szkoleniowa, z której korzystamy, umożliwia również pracownikom czerpanie z materiałów i szkoleń udostępnianych przez inne kraje Grupy ING na świecie.

Wykorzystujemy nowoczesne technologie, przede wszystkim w zakresie dzielenia się wiedzą, takie jak czaty, webinary oraz fora wymiany wiedzy (społeczności). Zachęcamy pracowników do korzystania z kursów na platformach typu MOOC (Massive Open Online Course), czyli gotowych szkoleń i materiałów, które przygotowują znane na całym świecie uczelnie i organizacje, obejmujących bardzo szerokie spektrum wiedzy. Wszyscy pracownicy mogą też korzystać z dobrze wyposażonej biblioteki e-book.

Inną metodą samodoskonalenia są multimedialne źródła informacji, zawierające tzw. pigułki wiedzy, czyli np. prezentacje i filmy. Aby jeszcze skuteczniej dzielić się wiedzą, pracownicy mogą korzystać z narzędzia, które pozwalana samodzielnie przygotowywanie atrakcyjnych materiałów szkoleniowych w formie e-learningów, udostępnianych na wewnętrznej platformie. Różnorodność narzędzi spowodowała, że prawie każdy z pracowników wziął udział w przynajmniej jednym działaniu.

Szkolenia w liczbach

GRI [404-1]

W 2020 roku:

- Liczba działań rozwojowych na pracownika – 22,
- Liczba godzin działań rozwojowych na pracownika – 57,6,
- 99,4% pracowników wzięło udział w przynajmniej jednym działaniu rozwojowym.

W 2019 roku:

- Liczba działań rozwojowych na pracownika – 12,5,
- Liczba godzin działań rozwojowych na pracownika - 24,4,
- 97,0% pracowników wzięło udział w przynajmniej jednym działaniu rozwojowym.

Staże dla pracowników

Sprawdzonym sposobem na rozwój zawodowy jest staż wewnętrzny. W jego ramach pracownik zdobywa doświadczenie zawodowe w innej jednostce organizacyjnej banku, w kraju lub za granicą. Staż rozwojowy trwa zazwyczaj od jednego do trzech miesięcy. Takie rozwiązanie umożliwia poznanie specyfiki pracy w danym miejscu, ale przede wszystkim jest okazją do zdobycia nowych kompetencji i doświadczeń zawodowych.

Udział w stażach wewnętrznych kształtował się następująco:

- 2017 rok – 170,
- 2018 rok – 180,
- 2019 rok – 151,
- 2020 rok – 102.

Rozwój w czasach zmiany

GRI [404-2]

Sytuacja nagłej zmiany sposobu działania wywołana pandemią, wprowadziła dodatkowe priorytety związane z potrzebą wyposażenia ludzi w nową wiedzę, umiejętności i wsparcie w adaptacji do nowej normalności. Rozwój kompetencji prowadzenia zespołów, rozproszonych w warunkach pracy zdalnej, budowanie odporności psychicznej,

pomagającej utrzymać wysoki poziom energii pomimo niepewności i zmienności sytuacji oraz zmiana modelu pracy, związana ze sprzedażą usług i produktów oraz budowaniem relacji z klientem to potrzeby, na które reagowaliśmy, wprowadzając szereg działań, wspierających pracowników i menedżerów.

Przyspieszyliśmy trwający już wcześniej proces digitaizacji działań rozwojowych. Szkolenia, realizowane dotąd stacjonarnie, przenieśliśmy do wirtualnych klas lub wstrzymaliśmy do czasu dostosowania ich do formuły zdalnej.

Przeprowadziliśmy szereg szkoleń online dla pracowników i kadry menedżerskiej, dotyczących radzenia sobie w nowej rzeczywistości: organizacji pracy zdalnej, efektywnego prowadzenia spotkań online, work-life balance, zarządzania energią i emocjami, umiejętności budowania zdalnych relacji z klientami i zespołami, oswajania zmiany i poszukiwania równowagi oraz budowania zaufania i zespołowości.

Zorganizowaliśmy też specjalny warsztat dla osób, które same zostały dotknięte wirusem lub które spotkały się z zachorowaniem w swoim najbliższym otoczeniu (np. wśród bliskich). Udostępniliśmy nowe szkolenia e-learning, dostarczające wiedzy min. na temat organizacji efektywnej pracy zdalnej, radzenia sobie ze stresem czy myślenia adaptacyjnego.

Po raz pierwszy w formie zdalnej zorganizowaliśmy konferencję dla mentorów oraz trzydniową konferencję „Rosną bo chcę”, podczas której swoimi doświadczeniami i sposobami na rozwój dzielili się zarówno zewnątrzni eksperci, jak i nasze koleżanki i koledzy z różnych obszarów banku.

Dodatkowe priorytety, związane z pandemią, nie przekreśliły już istniejących, a jedynie określiły dodatkowy wymiar, w którym chcemy wspierać pracowników w ING, traktując to wspólne doświadczenie jako weryfikację tego, czego nauczyliśmy się do tej pory i okazję do wzmocnienia tego, co naprawdę ważne w relacjach i wspólnej pracy.

Wyniki dotyczące działań edukacyjnych i rozwojowych

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;
- łączy dwa dotychczasowe systemy KPI i Rozmów Rocznych w jeden spójny proces Rozmowy Rocznej – Step Up, w ramach którego stawiamy i rozliczamy cele.

Chcemy, aby nasi pracownicy odkrywali swój potencjał, realizowali ambicje i mieli poczucie pełnego wsparcia. To podejście, w którym stawiamy na dialog i motywowanie pracownika. Zakłada ono zmianę systemu rozmów rocznych na bardziej intuicyjne, powiązane z wartościami i indywidualnymi wynikami pracownika.

Model Step Up zakłada stawianie celów rocznych w trzech niezależnych kategoriach: Wyniki Pracy, Pomarańczowy Kod i Wyzwania. Cele w wymiarze Wyniki Pracy wyznacza przełożony, natomiast z propozycją celów, które są Wyzwaniami, wychodzi sam pracownik. Wszystkie cele wyznaczone na dany rok powinny być zgodne ze strategią banku. W ramach rozmowy rocznej każdy pracownik ocenia siebie (samoocena) oraz jest oceniany przez przełożonego (ocena menadżera) we wszystkich kategoriach. Zarówno samoocena pracownika, jak i ocena menadżera odbywają się na skali opisowej: Wymaga doskonalenia, Zgodnie z oczekiwaniami, Powyżej oczekiwań. Na podstawie oceny opisowej automatycznie zostaną naliczane punkty premiowe dla danej kategorii. Ostateczną ocenę pracownika ustala przełożony i omawia ją z pracownikiem podczas rozmowy.

GRI [404-3]

Odsetek pracowników, którzy wzięli udział w rozmowach rocznych:

- 2020 rok – 94% (w rozmowach nie brały udziału tylko osoby długotrwale nieobecne),
- 2019 rok – 93% (w rozmowach nie brały udziału tylko osoby długotrwale nieobecne),
- 2018 rok – 96%,
- 2017 rok – 97%.

Programy dla studentów i absolwentów

Zachęcamy studentów do współpracy z nami w ramach inicjatyw i programów stażowych. Takie rozwiązanie pozwala im poznać swojego przyszłego pracodawcę. Oferujemy wiele ścieżek rozwoju w różnorodnych programach stażowych.

Staż z Lwem

Staż z Lwem, to unikatowy na rynku staż, skierowany do studentów, którzy zwinnie poruszają się w świecie technologii i mają różnorodne pasje. W ING Banku Śląskim rozwijamy stażystów przez cały rok. Studentom i absolwentom oferujemy Staż z Lwem we wszystkich obszarach banku. Nasi stażyści zdobywają cenne doświadczenie, pracując z najlepszymi ekspertami na rynku, na przykład w metodologii Agile. Wielu z nich po stażu otrzymuje ofertę stałej współpracy. W 2020 roku w Stażu z Lwem uczestniczyło 264 stażystów z całego kraju, z czego 100 osób zostało zatrudnionych.

ChallengING

ChallengING, to roczny program rozwoju, intensywnej nauki i pracy przy realizacji ambitnych zadań w ramach wybranej przez studenta ścieżki. Uczestnikom programu powierzamy realizację samodzielnych zadań w danym departamencie lub projekcie. Na ścieżce projektowania i tworzenia oprogramowania studenci otrzymują zadania związane z analizą biznesową potrzeb klienta wewnętrznego, projektowaniem rozwiązań, programowaniem i testowaniem. W ramach ścieżki Data Science uczestnicy realizują zadania, przyjmując rotacyjnie dwie role – analityka danych Big Data oraz inżyniera danych.

Program ambasadorski

Po raz kolejny zorganizowaliśmy Program Ambasadorski, który jest formą współpracy pomiędzy ING Bankiem Śląskim a środowiskami uniwersyteckimi w całej Polsce. Ambasadorzy studenci ING współpracują z nami w zakresie budowania wizerunku banku jako atrakcyjnego pracodawcy na wybranych uczelniach. W ubiegłym roku 12 wybranych studentów reprezentowało nas w środowisku akademickim. Ambasadorzy działają pod opieką mentorską naszych pracowników, oferujących wsparcie w zakresie poznawania ING i kształtowaniu ścieżek kariery.

International Talent Programme

W ramach International Talent Programme realizujemy na 8 ścieżkach biznesowych: ryzyko, IT, bankowość detaliczna i korporacyjna, finanse, HR, Operation & Change, Analytics. Międzynarodowy program talentowy daje uczestnikom możliwość udziału w ważnych projektach, licznych działaniach rozwojowych oraz stażach zagranicznych. Łącznie w 2020 roku do programu dołączyło 11 nowych osób.

Dialog i zaangażowanie

Wiemy, jak oceniają nas pracownicy

Podstawą naszego rozwoju są zaangażowani pracownicy, więc systematycznie pytamy ich o to, co najbardziej wpływa na ich pracę i czego potrzebują, by osiągać pełną satysfakcję. Zapraszamy pracowników do udziału w cyklicznych i anonimowych badaniach takich jak OHI Pulse (Badanie Zdrowia Organizacji), Corona Survey (tzw. badanie Barometr), oraz badań tematycznych, dotyczących Różnorodności i Włączania, a także Ryzyka Niefinansowego.

Dzięki badaniu OHI Pulse trzymamy „rękę na pulsie” i na bieżąco obserwujemy zdrowie ING w priorytetowych dla nas obszarach – strategii, innowacyjności, przywództwie oraz zaangażowaniu. W 2020 roku odbyły się dwie edycje badania. W listopadowej (drugiej edycji) badania OHI Pulse, wzięło udział 67% pracowników. Pracownicy najwyżej ocenili jasność strategii (92%) i korzystanie z pomysłów zewnętrznych innowacji (91%). W ramach działań po badaniu chcemy się skupić nie tylko na obszarach, które wymagają usprawnień, ale przede wszystkim na naszych silnych stronach. Dlatego naszymi priorytetami będą m.in. innowacje, strategia i przywództwo.

Dodatkowo nasi pracownicy mogli wziąć udział w kilku edycjach ankiety Corona Survey, która bada zaangażowanie i nastrój pracowników w czasie pandemii COVID-19.

Po każdym badaniu wspólnie analizujemy jego wyniki i rozmawiamy o tym, jak udoskonalać naszą organizację – jak wzmacniać nasze mocne strony i rozwijać obszary, które wymagają usprawnienia. Na tej podstawie przygotowujemy plany działań i raportujemy ich realizację.

Po pierwszej edycji badania OHI Pulse (która odbyła się w maju 2020), wdrożyliśmy wiele działań wpierających, m.in. newsletter prezesa ING do wszystkich pracowników oraz newslettery tematyczne, które dostarczały konkretnej, merytorycznej wiedzy pracownikom w różnych obszarach organizacji. Wydaliśmy również trzecią edycję culture booka „Po prostu ING”, a także podjęliśmy wiele działań dotyczących wyjaśnień w zakresie ról i zadań – zwłaszcza w jednostkach pracujących w Way of Working, a także działań rozwojowych dla pracowników oraz działań z obszaru innowacji.

GRI [102-41]

Odsetek zatrudnionych pracowników, którzy są członkami organizacji związkowej działającej w banku wynosił:

- 2020 rok: 5,6%,
- 2019 rok: 6,0%,
- 2018 rok: 5,4%,
- 2017 rok: 5,6%.

Komunikacja z pracownikami

Kudos

Kudos to nasz sposób na wyrażanie uznania. Stosujemy go na co dzień, bo jest wygodną i dobrą metodą podziękowania za zachowania zgodne z naszym Pomarańczowym Kodem. Słowo „kudos” pochodzi z języka greckiego i oznacza uznanie, prestiż, szacunek wyrażony za osiągnięcia. W ING używamy tego słowa w dwóch znaczeniach. W pierwszym znaczeniu „kudos” to pochwała, w drugim – „kudos” to aplikacja, która służy wyrażaniu uznania. Od początku działania aplikacji (czerwiec 2016 roku) do końca 2020 roku przyznaliśmy w Polsce blisko 130 tys. kudosów.

Czaty z członkami zarządu

Kilka razy do roku pracownicy mogą zadać pytania członkom zarządu na anonimowym czacie. Na każde pytanie Zarząd odpowiada bezpośrednio na czacie lub jeśli jest to nie możliwe czasowo, w późniejszym podsumowaniu. Jednorazowo jest to ponad 400 pytań. Pytania dotyczą często tematów biznesowych, zmian w banku, ale także życia

codziennego jak zepsuta wentylacja czy polecane książki. Co zrozumiałe, pytania zadawane w 2020 dotyczyły głównie tematów około-covidowych.

One intranet

One intranet wykorzystuje najnowsze technologie (wyszukiwanie, personalizację, statystyki, RWD), dzięki którym w codziennej pracy możemy się skupić na rzeczach naprawdę ważnych. Każdy pracownik otrzymuje najpierw te informacje, które są mu najbardziej potrzebne do wykonywania pracy. System subskrypcji umożliwia także przeglądanie treści o różnorodnej tematyce, w tym z intranetów z innych krajów Grupy ING. Piszemy po prostu – krótko, przejrzysto i zrozumiale. Dzięki integracji z MS Teams w łatwy sposób możemy skontaktować się z autorem publikacji. Ważnym elementem nowego intranetu jest wątek społecznościowy. Możemy komentować, publikować posty, a także zakładać własne społeczności. Mamy też możliwość śledzenia profili społecznościowych ING i publikowania filmów. W 2020 roku nasi pracownicy aktywnie uczestniczyli w 152 społecznościach. Dużą popularnością cieszyła się nowa społeczność #doyourthingathome, a także wewnętrzna akcja angażująca, zorganizowana na społecznościach, wzorowana na zewnętrznej inicjatywie #hot16challenge2. Odkryliśmy, że wśród bankowców mamy wiele talentów muzycznych.

Blog prezesa

Jednym z kanałów otwartej komunikacji z pracownikami jest BBblog. Blog prowadzi prezes Brunon Bartkiewicz. Dzieli się swoimi przemyśleniami i spostrzeżeniami, publikuje informacje dotyczące ważnych wydarzeń w banku, ale także tych dotyczących codzienności. Blog funkcjonuje od czterech lat i obecnie śledzi go ponad 7,5 tys. pracowników. Wszystkie wpisy są swobodnie przez nich komentowane. Rok 2020 zamknęliśmy 70 wpisami, które doskonale uzupełniały całą komunikację i wspierały poczucie bezpieczeństwa i wspólnoty w wymagającym 2020 roku.

Magazyn „Baśka”

Kolejnym skutecznym kanałem komunikacji jest wewnętrzna gazeta „Baśka”, która powstała w 1994 roku. Papierowy 36-stronnicowy magazyn trafia do wszystkich pracowników. Osoby, które wolą czytać go w formie elektronicznej mają taką szansę – gazeta dostępna jest jako issue. Obok funkcji informacyjno-edukacyjnej, dużą wagę przywiązuje się do ludzkiej strony magazynu. Historie pracowników, wywiady, reporterskie relacje wszystkie przygotowywane przez samych pracowników – to sprawia, że są nie tylko ciekawe i dobrze dobrane do grupy docelowej, ale przede

wszystkim wiarygodne i pokazujące zagadnienia z punktu widzenia pracownika. Magazyn wydawany jest co dwa miesiące.

Angażowanie pracowników (wolontariat)

W ramach programu Wolontariat ING zachęcamy pracowników do realizacji projektów społecznych na rzecz społeczności, w których działają i które są im bliskie. Gwarantujemy każdemu pracownikowi osiem płatnych godzin rocznie z przeznaczeniem na wolontariat. Wolontariusze realizują akcje na rzecz szkół, przedszkoli, organizacji pozarządowych czy szpitali. Uczą podstaw finansów i przedsiębiorczości, wspólnie z dziećmi remontują, czytają, uprawiają sport, biorą udział w akcjach krwiodawstwa i biegach charytatywnych.

W 2019 roku 7 052 godzin 865 naszych pracowników poświęciło na bezinteresowną pomoc w akcjach wolontariackich m.in. Fundacji ING Dzieciom. W 2020 roku było to odpowiednio 1 072 godziny i 188 osób. W związku z pandemią koronawirusa wiele działań z tego obszaru zostało przeniesionych do przestrzeni online. Ich rodzaj, zakres oraz forma były dopasowywane do potrzeb beneficjentów oraz możliwości pracowników w trudnym czasie pandemii.

Różnorodność i równe szanse

Polityki dotyczące różnorodności

„W ING promujemy różnorodność – aktywnie działamy na rzecz niedyskryminacji, równości szans, integracji osób z niepełnosprawnościami i poszanowania różnorodności bo takie jest właściwe postępowanie. To podejście zapewnia nam również realizację naszej strategii” – takimi słowami rozpoczyna się Manifest Różnorodności ING, który przyjęliśmy w 2016 roku i który wyjaśnia, czym dla ING jest różnorodność, dlaczego jest ważna i potrzebna, oraz co mogą zrobić pracownicy by ją promować.

Żeby pozostać krok do przodu, potrzebujemy zespołów, które są zdrową mieszanką różnych perspektyw i środowisk. Takie zespoły są bardziej kreatywne, szybciej dostosowują się do zmian, a proponowane przez nie rozwiązania są bardziej innowacyjne.

Nasze podejście

Wraz z rozwojem naszej firmy, coraz bardziej różnorodne staje się grono naszych klientów. Zapewnienie im jak najlepszych doświadczeń jest kluczowym elementem naszej strategii biznesowej. Aby lepiej zrozumieć naszych różnorodnych klientów, potrzebny jest nam zespół, który jest tak samo różnorodny. Jednocześnie, chcemy mieć

pewność, że każda osoba, która pracuje w ING czuje się jego częścią i jest akceptowana za to, kim jest, bez względu na swoje pochodzenie czy przekonania – w ING każdy jest mile widziany.

Włączenie zapisane jest w naszym Pomarańczowym Kodzie, który zachęca nas, aby pomagać innym osiągnąć sukces. Korzysta na tym organizacja, ponieważ pracuje nam się lepiej, gdy czujemy się częścią zespołu i możemy być sobą.

Zasada 70%

Cenimy różnorodność i włączanie, ale zdajemy sobie również sprawę, że mamy dużo pracy do wykonania. Dlatego wprowadziliśmy zasadę 70%. Naszym celem jest, aby żadna grupa nie składała się z więcej niż 70% osób tej samej płci, narodowości, osób 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 ING potępiamy wszelkie formy dyskryminacji. Pracujemy razem, aby stworzyć integracyjne miejsce pracy, a co za tym idzie, odgrywamy swoją rolę w budowaniu integracyjnego świata. Przykładem może być nasz Globalny Kodeks Postępowania. Wymienia on 10 podstawowych zasad, których oczekujemy od pracowników. Globalny Kodeks Postępowania ING opiera się na wartościach oraz zachowaniach naszego Pomarańczowego Kodu i dotyczy wszystkich pracowników ING na całym świecie. Nasi pracownicy mogą też zgłosić wszelkie zdarzenia o charakterze dyskryminacyjnym na specjalny adres mejlowy.

Edukacja w zakresie zarządzania różnorodnością

Nasze działania na rzecz różnorodności i włączania

Skupiamy się przede wszystkim na budowaniu świadomości różnorodności i włączania wśród naszych pracowników i menedżerów oraz na działaniach punktowych wspierających wybrane obszary Diversity&Inclusion takich jak:

wsparcie osób z niepełnosprawnościami, wsparcie dla rodziców i osób w trudnej sytuacji finansowej, działania z zakresu zdrowia oraz badanie perspektywy pracowników w obszarze różnorodności i włączania.

Różnorodność i włączanie były również jednym z tematów konferencji rozwojowej „Rosnę bo chcę” oraz konferencji „Why difference matter?”. 3 grudnia razem obchodziliśmy również Międzynarodowy Dzień Osób z Niepełnosprawnościami. Dodatkowo, nasi menedżerowie mieli okazję wziąć udział w warsztatach na temat zarządzania różnorodnymi zespołami oraz w e-learningu budującym świadomość z zakresu różnorodności i włączania.

Pakiet świadczeń związanych z niepełnosprawnościami

Budujemy środowisko, w którym wszyscy pracownicy mają równe szanse. W ramach pakietu świadczeń na rzecz osób z niepełnosprawnościami, który wspiera pracowników i ich rodziny, możemy znaleźć wprowadzone od 2019 roku miesięczne, stałe dodatki finansowane z Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych dla pracowników z orzeczeniem o umiarkowanym lub znacznym stopniu niepełnosprawności oraz wychowujących dzieci z orzeczeniem o niepełnosprawności.

Wspierając osoby opiekujące się najbliższymi z orzeczoną umiarkowaną lub 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.

Wyniki w zakresie zarządzania różnorodnością

Bank znalazł się w składzie w pierwszej oraz drugiej edycji Diversity&Inclusion Rating. Diversity&Inclusion Rating to nowa inicjatywa Forum Odpowiedzialnego Biznesu, która powstała przy współpracy ekspertów Deloitte. Skupia podmioty czerpiące siłę z różnych wymiarów różnorodności, pozwala na ocenę poziomu dojrzałości firmy w zarządzaniu różnorodnością oraz włączającą kulturą organizacyjną i stanowi także podsumowanie działań w tym obszarze. Kwestionariusz, który wypełniały spółki, składał się z 4 części: podstawy zarządzania, programy i działania, budowanie zaangażowania oraz wskaźniki rezultatów.

GRI [406-1]

Całkowita liczba przypadków dyskryminacji

Każdy z nas, w sposób anonimowy lub imienny, ma możliwość zgłoszenia nieprawidłowości związanych z istotnymi naruszeniami standardów pracy, regulacji wewnętrznych, jak również standardów etycznych w praktykach biznesowych banku. Dokonać tego możemy poprzez takie kanały jak: Gwizdek (elektroniczny formularz na stronie intranetowej) i zgłoszenie mailowe na skrzynkę Mobbing-Dyskryminacja.

Zgłoszenia imiennie, mają zapewnioną poufność i dyskrecję. W aplikacji Gwizdek można również dokonać zgłoszenia anonimowo. O każdym zgłoszeniu z aplikacji Gwizdek informowany jest Prezes Zarządu, który podejmuje decyzje w sprawie działań wyjaśniających i akceptuje ich wynik. Zgłoszenie przesłane na skrzynkę Mobbing-Dyskryminacja trafia do przedstawicieli obszaru HR.

W latach 2017-2020 żadne ze zgłoszeń, które wpłynęło do nas w ramach funkcjonowania aplikacji „Giwzdek” nie zostało zakwalifikowane do kategorii „discrimination”. Nie otrzymaliśmy również takich zgłoszeń na skrzynkę e-mail Mobbing-Dyskryminacja.

Zasady wynagradzania

Dokumentem określającym zasady wynagradzania jest Polityka wynagradzania w Grupie Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. Polityka ta określa kluczowe założenia kształtowania polityki wynagrodzeń, stosowanej w celu przyciągania i utrzymania pracowników, poprzez zapewnianie konkurencyjnego rynkowo poziomu wynagrodzeń oraz definiuje składniki wynagrodzeń. Założenia dotyczące pakietu wynagrodzeń doprecyzowuje Regulamin wynagradzania pracowników ING Banku Śląskiego S.A. Zasady premiowania określa natomiast Regulamin oceny pracowników ING Banku Śląskiego S.A., w którym opisane są zasady wyznaczania zadań, oceny pracowników oraz zasady przyzwalania premii.

Naszym pracownikom oferujemy rynkowe i stabilne warunki zatrudnienia. Wynagrodzenie pracowników najniższego szczebla – w stosunku do płacy minimalnej – przedstawiamy poniżej.

GRI [202-1]

Stosunek wynagrodzenia pracowników najniższego szczebla w podziale na płeć w stosunku do płacy minimalnej				
	2017	2018	2019	2020
Kobieta	200%	190%	178%	154%
Mężczyzna	200%	190%	178%	154%

Podczas procesu rekrutacji, a także podczas podejmowania decyzji dotyczących awansów, wynagrodzenia kandydatów konsultowane są z poszczególnymi konsultantami personalnymi (HR Business Partner). Praktyka ta ma na celu przeciwdziałanie nieuzasadnionym różnicom w wynagradzaniu. Jednocześnie w banku funkcjonuje uproszczona struktura zarządzania wraz ze ścieżką ekspercką, której celem jest zwiększenie możliwości rozwoju pracowników. Pozwala to na systematyczny awans pracowników i wzrost poziomu wynagrodzeń.

Porównanie wynagrodzeń pracowników najniższego szczebla do rynku*				
	2017	2018	2019	2020
Bank / Rynek	143%	125%	119%	114%

*wynagrodzenie zasadnicze w porównaniu do sektora bankowego

Struktura zatrudnienia

GRI [405-1] [405-2]

Liczba pracowników w podziale na szczeble zatrudnienia i grupy wiekowe				
	2017	2018	2019	2020
Wyższa kadra zarządzająca	32	36	34	35
Poniżej 30 lat	0	0	0	0
Pomiędzy 30-50 lat	25	24	20	14
Powyżej 50 lat	7	12	14	21
Kadra zarządzająca	424	415	427	242
Poniżej 30 lat	3	0	0	0
Pomiędzy 30-50 lat	359	344	342	187
Powyżej 50 lat	62	71	85	55
Niższa kadra zarządzająca	339	354	319	441
Poniżej 30 lat	5	4	3	2
Pomiędzy 30-50 lat	280	294	254	346
Powyżej 50 lat	54	56	62	93
Specjaliści	7 060	7 114	7 115	7617
Poniżej 30 lat	1 023	992	987	1 179
Pomiędzy 30-50 lat	5 122	5 178	5 121	5 316
Powyżej 50 lat	915	944	1 007	1 122
Pozostali pracownicy	177	167	240	172
Poniżej 30 lat	78	78	137	91
Pomiędzy 30-50 lat	79	74	86	72
Powyżej 50 lat	20	15	17	9

Struktura zatrudnienia i stosunek podstawowego wynagrodzenia mężczyzn i kobiet			
	Kobieta	Mężczyzna	Stosunek wynagrodzeń mężczyzn do kobiet
2020			
Wyższa kadra zarządzająca	10	25	115%
Kadra zarządzająca	98	144	96%
Niższa kadra zarządzająca	241	200	93%
Specjaliści	5 116	2 501	101%
Pozostali pracownicy	143	29	104%
2019			
Wyższa kadra zarządzająca	9	25	113%
Kadra zarządzająca	225	202	95%
Niższa kadra zarządzająca	159	160	94%
Specjaliści	4 903	2 212	97%
Pozostali pracownicy	184	56	100%
2018			
Wyższa kadra zarządzająca	10	26	108%
Kadra zarządzająca	221	194	100%
Niższa kadra zarządzająca	188	166	95%
Specjaliści	4 964	2 150	92%
Pozostali pracownicy	123	44	100%
2017			
Wyższa kadra zarządzająca	10	22	98%
Kadra zarządzająca	227	197	95%
Niższa kadra zarządzająca	180	159	97%
Specjaliści	4 969	2 091	97%
Pozostali pracownicy	145	32	100%

Przyjazne miejsce pracy

Benefity oferowane pracownikom

GRI [401-2]

W świecie, w którym mierzymy się z brakiem czasu na ulubione zajęcia, realizowanie pasji i rozwijanie relacji z bliskimi, każda wolna chwila zyskuje wyjątkową wartość. Dlatego też, obok innych form nagradzania i doceniania pracowników, wprowadziliśmy szereg dodatkowych dni wolnych. Wspieramy pracowników, także w trudnych sytuacjach życiowych, oferując im dodatkowe dni urlopu (poza przewidzianymi prawem):

- dodatkowe dni urlopu specjalnego, z okazji urodzenia dziecka czy ślubu (w wymiarze wyższym, niż określony w przepisach państwowych),
- dodatkowe 5 dni urlopu w roku dla rodziców dziecka z orzeczeniem o niepełnosprawności,
- dodatkowe 2 dni wolne dla pracowników opiekujących się niepełnosprawnymi członkami rodziny,
- dodatkowe 3 dni wolne dla pracowników z orzeczoną lekką stopniem niepełnosprawności,
- dodatkowy Dzień Wolny dla Rodziny, który pracownicy mogą wykorzystywać w całości lub godzinowo,
- możliwość otrzymania dni wolnych w nagrodę, nawet do 5 dni w roku kalendarzowym,
- dodatkowy dzień wolny dla pracowników pracujących w zmianowym systemie czasu pracy (czyli w porze nocnej, niedzielę i święta),
- możliwość skorzystania z sabbatical (dłuższa przerwa w pracy na regenerację sił lub doksztalcanie).

Ponadto, do dyspozycji pracowników oddajemy możliwość skorzystania z:

- 8 godzin rocznie na działania w obszarze wolontariatu,
- opieki medycznej, pracowniczego programu emerytalnego i ubezpieczenia grupowego współfinansowanego przez pracodawcę,
- samochodu służbowego - samochód służbowy przyznawany jest pracownikowi ze względu na pozycję w strukturze organizacyjnej, zgodnie z Polityką ING Banku Śląskiego S.A. w zakresie samochodów służbowych,
- programu kafeteryjnego (m.in. z opcją pakietu sportowego, biletów do kin, zniżek, kart podarunkowych i wielu innych),

- pracy z domu.

Sabbatical

W ramach funkcjonującego programu Sabbatical, który ma na celu umożliwienie pracownikom odpoczynku od pracy zawodowej, nasi pracownicy mogą skorzystać:

- z jednego miesiąca wolnego - raz na 3 lata,
- z trzech miesięcy wolnego - raz na 5 lat,
- z sześciu miesięcy wolnego - raz na 7 lat.

Program umożliwia pracownikom skorzystanie z bezpłatnej przerwy od pracy, której celem jest odpoczynek od codzienności zawodowej. Pracownik w okresie trwania Sabbatical przebywa na usprawiedliwionym zwolnieniu od pracy bez prawa do wynagrodzenia, ale jednocześnie ma prawo do świadczeń tj.: opieka medyczna, fundusz socjalny, świadczenia związane z Programem Kafeteryjnym, ubezpieczenia grupowe, Pracownicze Plany Emerytalne, samochód służbowy (jeśli jest przyznany w ramach benefitu statusowego).

Po powrocie z Sabbatical pracownik ma zapewniony powrót na dotychczasowe stanowisko z dotychczasowym wynagrodzeniem. Od początku funkcjonowania programu w czerwcu 2018 roku, z tej formy odpoczynku od pracy skorzystało już 48 pracowników.

Ubezpieczenie finansowane przez ING

Od 2021 roku ubezpieczyliśmy w Nationale-Nederlanden wszystkich pracowników, którzy złożyli odpowiednią deklarację na stronie ubezpieczyciela. W ramach składki finansowanej przez pracodawcę pracownicy przez rok korzystają także z ubezpieczenia „Pandemia pod kontrolą”, w ramach którego mogą otrzymać pomoc profilaktyczną na kwarantannie oraz opiekę szpitalną po COVID-19. Pracownicy nadal mogą korzystać z innych wariantów ubezpieczeń w ramach oferty finansowanej we własnym zakresie.

Pracowniczy Program Emerytalny

Pracowniczy Program Emerytalny (PPE) to rozwiązanie, dzięki któremu bank umożliwia pracownikom wspólne i dobrowolne gromadzenie dodatkowych środków na emeryturę. Program przeznaczony jest dla wszystkich pracowników zatrudnionych przez okres co najmniej 3 miesięcy. Wystarczy złożyć deklarację uczestnictwa. Pracownikom, którzy przystąpili do programu, bank finansuje składkę podstawową, która lokowana jest w wybrane

fundusze inwestycyjne. Program pozwala także na systematyczne inwestowanie dodatkowych środków własnych. Podgląd stanu konta możliwy jest poprzez aplikację internetową. Przystępując do PPE, ING Bank Śląski S.A. w każdym miesiącu wpłaca na indywidualny rejestr pracownika składki, które budują dodatkowy kapitał na przyszłą emeryturę. Naszym celem jest utrzymanie uczestnictwa pracowników w Pracowniczym Programie Emerytalnym na poziomie powyżej 60%. Realizacja tego celu kształtowała się następująco:

- w 2017 roku: w PPE uczestniczyło 70% pracowników,
- w 2018 roku: w PPE uczestniczyło 77% pracowników,
- W 2019 roku: w PPE uczestniczyło 77% pracowników.
- W 2020 roku: w PPE uczestniczyło 77% 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.

Program kafeteryjny

Program kafeteryjny funkcjonuje w banku już od 4 lat. Pracownicy mają dostęp do kart sportowych oraz elastycznej oferty świadczeń. Kafeteria jest dostępna dla wszystkich pracowników, a liczba przyznanych punktów jest uzależniona od poziomu wynagrodzenia pracownika. Pracownicy mogą w systemie online wybierać z szerokiej gamy produktów, takich jak bilety do kina lub teatru, wypoczynek weekendowy lub urlopowy, mogą także realizować zakupy w sklepach sportowych lub księgarniach.

Ważnym elementem Programu Kafeteryjnego jest możliwość przekazania pozostałych na koniec roku i niewykorzystanych punktów na Fundację ING Dzieciom, co pozwala na wspieranie statutowych celów Fundacji i bardziej efektywne wykorzystanie puli punktów, które pracownik otrzymał w ciągu roku.

Oferta kafeteryjna jest stale rozwijana, a pracownicy mogą sami zgłaszać potencjalnych dostawców, których produkty chcieliby widzieć w systemie.

Troska o well-being pracowników

[GRI \[103-1\]](#)[\[103-2\]](#) [\[103-3\]](#) [\[403-6\]](#)

Solidne podstawy uzupełniamy atrakcyjnym pakietem działań well-being. Niezależnie od okoliczności ING Bank Śląski dba dobrostan swoich pracowników w 4 uzupełniających się obszarach: Zdrowie, Aktywność, Energia i Finanse. W ostatnim roku, w każdym z nich realizowaliśmy działania, które adekwatnie do sytuacji i potrzeb wspierały nasze zdrowie psychiczne i fizyczne, ogólną kondycję i dobre samopoczucie, a także domowe budżety i troskę o finansową przyszłość. Z wielu działań well-being mogą korzystać wszyscy pracownicy i współpracownicy banku, niezależnie od formy zatrudnienia.

Program Profilaktyki Onkologicznej

Program Profilaktyki Onkologicznej jest istotnym elementem działań, które wpisują się w założenia Programu Well-being, promującego aktywny i zdrowy styl życia. Ponieważ z każdym rokiem zachorowalność na nowotwory wzrasta, obraliśmy sobie za cel podnoszenie naszej świadomości w zakresie profilaktyki onkologicznej. Zależy nam na promowaniu badań profilaktycznych oraz mobilizowaniu i stwarzaniu warunków, umożliwiających wszystkim pracownikom udział w takich badaniach

Od października 2019 roku bank rozpoczął współpracę z renomowanymi ośrodkami diagnostycznymi i terapeutycznymi na terenie Polski. Do końca 2020 roku blisko 1 200 osób skorzystało z dofinansowania do badań genetycznych w trakcie dwóch edycji akcji „Badamy geny w ING”. Pomimo pandemii, z zachowaniem zasad reżimu sanitarnego, realizowaliśmy badania profilaktyczne w kierunku chorób piersi (łącznie 300 badań) i przewodu pokarmowego (łącznie 580 badań). Pracownicy objęci programem mogą skorzystać z dnia wolnego na wykonanie badań gastroenterologicznych.

Podczas webinarów poszerzyliśmy swoją wiedzę na temat takich schorzeń jak czerniak skóry, nowotwory piersi i nowotwory prostaty (łącznie w webinarach udział wzięło ponad 500 osób), a z infografiki dowiedzieliśmy się o skutkach palenia tytoniu. Uczestniczyliśmy również w warsztatach z psychoonkologiem pt.: „Pracownik z diagnozą choroby onkologicznej” – omawiających funkcjonowanie osób z diagnozą onkologiczną i uczących komunikacji z osobami chorymi.

W przypadku diagnozy choroby nowotworowej, każdy z pracowników może liczyć na wsparcie w procesie leczenia, w powrocie do zdrowia i aktywności zawodowej. Wiemy, że oprócz wsparcia w dopełnianiu formalności związanych

z chorobą bardzo ważne są obecność i wsparcie ze strony osoby, która sama zmagала się z chorobą nowotworową. Taką rolę pełni dziś w ING Nawigator Leczenia Onkologicznego.

Dni Zdrowia

W styczniu 2020 roku w centrali banku w Warszawie zorganizowaliśmy wydarzenie, które miało na celu promocję zdrowych nawyków w miejscu pracy, jak i w domu. Podczas wydarzenia można było skorzystać z masażu biurowego, konsultacji z fizjoterapeutą, konsultacji z dietetykiem.

Biegnij Warszawo

Od 2017 roku jesteśmy Partnerem Generalnym Biegnij Warszawo. Za każdego biegacza, który ukończy bieg na 10 km i maszerującego 5 km, bank przekazuje pieniądze na rzecz Fundacji ING Dzieciom. W 2020 roku wirtualny bieg ukończyło 744 biegaczy – pracowników ING, a Maszeruję-Kibicuję 2218 maszerujących pracowników. Pomimo ciężkiej sytuacji pandemicznej udało się rodzinnie, w małych zespołach lub solo podjąć to wyzwanie. Biegaliśmy i maszerowaliśmy w górach, nad morzem, nad jeziorami, w miastach i miasteczkach, na wsiach. Z garstką kibiców lub bez. Zależy nam na tym, aby nadal mocno angażować pracowników i wspierać ich zdrowy styl życia.

Mocodajnia

Od stycznia 2020 roku w Mocodajni, naszej sali do zajęć fitness w Katowicach (Chorzowska 50) w trosce o zdrowie pracowników, uruchomiliśmy nowe aktywności fitness. Mocodajnia to miejsce, które zmienia swoją formę i, w zależności od potrzeb, może być salą do ćwiczeń, miejscem do organizacji konferencji czy salą taneczną. Pod koniec marca, z powodu pandemii koronawirusa zajęcia w Mocodajni zostały zawieszone. To nie oznaczało dla nas zaprzestania aktywności fizycznej, dlatego w sezonie letnim w czterech parkach zlokalizowanych na Śląsku, w ramach akcji „Ćwiczymy na trawie” instruktorki Mocodajni, które są jednocześnie pracownikami banku, prowadziły zajęcia z jogi oraz zdrowego kręgosłupa.

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 „Odszkodnia”, w ramach którego uruchomiliśmy Sokarnię, Piekarnię, Play room oraz strefę spotkań,
- zamówiliśmy nowe kosze z recydingu, które pomogą nam dbać o środowisko także na przestrzeniach wspólnych.

Świadomość finansowa

Celem naszych działań w tym obszarze 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.

Bezpieczeństwo i higiena pracy

GRI [103-1] [103-2] [103-3] [402-5]

Zapewnienie prawidłowych warunków pracy oraz ergonomii jest dla nas priorytetem. Od wielu lat prowadzone są działania mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa w miejscu pracy. Każdy pracownik zaraz po rozpoczęciu pracy obowiązkowo przechodzi szkolenie w zakresie BHP, a następnie okresowo w zależności od wymogów i potrzeb.

Szkolenia BHP wśród pracowników				
	2017	2018	2019	2020
Wstępne	912	392	595	1 270
Okresowe	912	392	595	1 270

W banku funkcjonuje Komisja ds. bezpieczeństwa i higieny pracy, w skład której wchodzi lekarz medycyny pracy, specjalista ds. BHP, przedstawiciel HR oraz strony społecznej. Podczas spotkań są omawiane bieżące problemy oraz inicjatywy zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy.

Na stronach Intranetu jest przygotowana specjalna zakładka bezpieczeństwo i zdrowie, gdzie znajdują się wszystkie instrukcje, procedury zakresu BHP oraz inne informację z zakresu ochrony zdrowia. Dla ułatwienia poszukiwania informacji jest ona podzielona na tematyczne sekcje. Dla pracowników również jest dedykowana specjalna skrzynka grupowa BHP, na którą mogą wysyłać pytania oraz zgłoszenia z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy.

Staramy się, by instrukcje oraz procedury z zakresu BHP były dla pracowników jasne oraz przejrzyste opisane. Dlatego wszystkie dokumenty zostały przeniesione do formy obrazkowej, która ułatwia zapamiętanie zasad.

Od 10 lat systematycznie organizujemy dla pracowników szkolenia z zasad udzielania pierwszej pomocy przedmedycznej, w których co roku bierze udział ok 500 osób. Szkolenia prowadzone są przez ratowników medycznych, co zapewnia zarówno wiedze teoretyczną jak i praktyczną.

Co roku refundujemy ok 2 000 pracownikom koszty zakupu okularów korekcyjnych do pracy przy komputerze. Proces ten jest w pełni zautomatyzowany. Dodatkowo jest przygotowana jasna procedura w jaki sposób pracownik może ubiegać się o refundację.

GRI [403-2]

Wypadki przy pracy w podziale na płeć				
	2017	2018	2019	2020
Liczba wypadków lekkich	30	27	20	10
Kobiety	24	21	18	8
Mężczyźni	6	6	2	2
Liczba wypadków ciężkich	0	0	0	0
Kobiety	0	0	0	0
Mężczyźni	0	0	0	0
Liczba wypadków śmiertelnych	0	0	0	0
Kobiety	0	0	0	0
Mężczyźni	0	0	0	0
Łączna liczba wypadków przy pracy	30	27	20	10
Kobiety	24	21	18	8
Mężczyźni	6	6	2	2
Całkowita liczba osób poszkodowanych w wypadkach	30	27	20	10
Wskaźnik częstotliwości wypadków*	3,92	3,52	2,6	1,24
Kobiety	4,55	4,03	3,47	1,51
Mężczyźni	2,51	2,45	0,80	0,73
Łączna liczba dni niezdolności do pracy z tytułu wypadków przy pracy**	4,67	8,54	2,34	0,65
Kobiety	5,80	12,38	3,23	0,97
Mężczyźni	2,18	0,37	0,52	0,04
Wskaźnik ciężkości wypadków***	11,93	24,33	9,05	5,30
Kobiety	14,92	31,29	10,06	6,63
Mężczyźni	8,67	1,50	6,50	0,50
Wskaźnik absencji****	37,38	68,30	18,75	5,20
Kobiety	46,41	99,07	25,84	7,74
Mężczyźni	17,44	2,92	4,13	0,29

*IR, liczony jako całkowita liczba osób poszkodowanych w wypadkach/zatrudnienie × 1 000; **LDR, liczona jako wskaźnik łącznej liczby dni straconych do liczby planowanych godzin pracy pracowników w raportowanym okresie ×200 000; ***liczony jako liczba dni niezdolności do pracy z tytułu wypadku/liczba wypadków; ****AR, liczony jako całkowita liczba dni nieobecności w pracy/ liczba przepracowanych dni w roku × 200 000

Urządzenia AED

Nasze budynki Centrali oraz Miejsca Spotkań systematycznie wyposażamy w urządzenia AED – służące do ratowania życia ludzkiego w przypadku nagłego zatrzymania krążenia. Wraz z dostarczaniem takich urządzeń, Specjaliści ds. BHP prowadzą także szkolenia dla pracowników i pokazują jak działa defibrylator oraz jak prawidłowo z niego korzystać. Do tego celu zakupiliśmy fantom oraz urządzenie treningowe. Obecnie, na terenie całej Polski, mamy już 57 defibrylatorów.

COVID-19

Zmiana trybu i sposobu pracy w trakcie epidemii

Ograniczenia związane z sytuacją pandemiczną pokazały, jak bardzo sprawni i odporni jesteśmy jako organizacja. Pracownicy miejsc spotkań nieprzerwanie służyli klientom pomocą i oparciem w obliczu niepewności o własne finanse. Wielu z nas, z dnia na dzień, przystosowało również swoje domy do pracy biurowej i godziło obowiązki rodzinne z zawodowymi. Przez cały ten czas dbaliśmy o siebie nawzajem. 81% pracowników uważa, że ING zapewnia odpowiednie wsparcie swoim pracownikom podczas pandemii COVID-19 (średni wynik ze wszystkich tygodni badania Barometru).

Bezpieczeństwo pracowników w trakcie trwania pandemii COVID–19

W 2020 roku skupialiśmy się na podejmowaniu działań związanych z zapobieganiem skutkom pandemii. W tym okresie przygotowaliśmy oraz udostępniliśmy dla pracowników instrukcje:

- mycia rąk,
- jak kichać i kaszleć, by nie zarażać innych,
- prawidłowego zakładania i zdejmowania maseczki,
- bezpiecznego zachowania się na przestrzeniach biurowych,
- postępowania w przypadku kontaktu o osobą zakażoną.

Dla zachowania bezpiecznego dystansu społecznego w pracy przygotowaliśmy również przestrzenie biurowe, poprzez odpowiednie rozstawienie oraz oznakowanie biurek, które nie powinny być zajmowane. Dodatkowo zostały

oznakowane piktogramami windy, sale spotkań oraz inne przestrzenie wspólne, wskazujące ile maksymalnie osób może bezpiecznie w nich przebywać.

Zabezpieczamy również pracowników w środki ochrony osobistej. Od początku pandemii pracownicy oraz klienci mają do dyspozycji środki do dezynfekcji rąk. Dodatkowo pracownicy bezpośrednio obsługujący klienta zostali wyposażeni w rękawiczki ochronne, maseczki oraz pleksi na biurkach:

- 24 000 litrów płynu do dezynfekcji,
- 400 stacji do dezynfekcji,
- 2,5 mln rękawiczek jednorazowych,
- 440 termometrów,
- 90 520 maseczek wielorazowy,
- 20 500 maseczek jednorazowych,
- 6 364 sztuk przyłbic.

Od początku pandemii służby BHP prowadzą monitoring zachorowań na COVID-19 oraz osób objętych kwarantanną. Wspierają również chorych pracowników z zakresie załatwiania spraw pracowniczych oraz życiowych. Została również zaktualizowana Ocena Ryzyka Zawodowego o elementy pracy zdalnej oraz zagrożeń związanych z pandemią.

Webinaria w zakresie bezpieczeństwa

By pomóc pracownikom odnaleźć się w nowej rzeczywistości związanej z pandemią koronawirusa, Zespół BHP przygotował cykl webinarium poświęconych koronawirusowi i odporności. Podczas nich eksperci z zakresu mikrobiologii i psychologii uczyli, przekazywali fakty oraz rozwiewali wątpliwości:

- Ja vs koronawirus – jak bezpiecznie pracować w biurze?
- My vs Koronawirus – jak bezpiecznie pracować w zespole?
- IMMUNE POWER! Jak zwiększyć odporność na infekcję?

Kompleksowy program szkoleniowy i przewodniki po pracy zdalnej

Już w pierwszych tygodniach pandemii koronawirusa przygotowaliśmy kompleksowy program szkoleniowy i zestaw przewodników, które dostarczały nam wiedzy na temat m.in. zarządzania własnymi emocjami, ale też emocjami naszych współpracowników i klientów, efektywnej pracy zdalnej, budowania odporności psychicznej i zaufania w rozproszonym zespole. Program był otwarty, dobrowolny i realizowany w całości w formie online. Składał się z dwóch rodzajów sesji – dla pracowników i menedżerów, z których skorzystało łącznie 986 osób. Podczas 4 edycji zorganizowaliśmy 274 sesje (webinary + Q&A) z 27 różnych tematów dla pracowników i menedżerów.

Klarowne wytyczne, pomocne przewodniki, wspierające narzędzia - w czasie obowiązkowej kwarantanny zadbalismy o różnorodność i przydatność materiałów, które w ramach oficjalnej i ogólnodostępnej komunikacji trafiły do naszych pracowników. Wśród nich były zarówno treści związane z infrastrukturą i bezpieczeństwem IT, jak i z efektywną pracą w domu.

Wsparcie psychologiczne i dobrostan mentalny

W trosce o dobrostan psychiczny pracowników oraz bliskich im osób uruchomiliśmy anonimową infolinię, obsługiwaną przez psychologów, która nie tylko w czasie pandemii pomaga nam m.in. zapobiegać depresji, wypaleniu zawodowemu i radzić sobie z trudnymi sytuacjami w pracy i poza nią. Z usługi mogą skorzystać wszyscy pracownicy ING, niezależnie od formy zatrudnienia. Konsultacje mogą być umawiane dla siebie, ale także dla osób najbliższych, pozostających z pracownikiem w tym samym gospodarstwie domowym.

W ramach działań edukacyjnych i wspierających naszych pracowników zorganizowaliśmy również szereg spotkań z psychologami, w tym anonimowy czat na żywo w tematach związanych m.in. z zarządzaniem emocjami, stresem i relacjami. Wzięły w nich udział łącznie 1 832 osoby.

Wewnętrzna infolinia COVID-19

Wszystkim pracownikom ING zapewnilismy dostęp do wewnętrznej infolinii, obsługiwanej przez specjalistów BHP i HR, gdzie przez cały tydzień od 8:00 do 20:00 mogą uzyskać wsparcie i odpowiedzi na pytania związane np. z kwarantanną, izolacją lub opieką nad dziećmi, a także przysługującymi im z tych tytułów świadczeniami.

Wsparcie finansowe

Zgodnie z obowiązującymi przepisami, wspieraliśmy pracowników, którzy znaleźli się z trudnej sytuacji finansowej, ale oprócz tego wdrożyliśmy dodatkową ofertę pomocy dla tych osób i rodzin, które utraciły część swoich dochodów w czasie pandemii (sytuacja znacznego spadku dochodu na osobę).

Pozostałe działania w trosce o dobrostan

Wiele z naszych dotychczasowych inicjatyw przeniosło się do sieci. Przykładem może być dostęp do kompleksowej oferty sportowej, na którą składały się zajęcia z trenerami dla dzieci i dorosłych, ale też spotkania z fizjoterapeutami, które pomagały nam bezpiecznie i ergonomicznie pracować zdalnie. Pracownicy mieli też dostęp do porad dietetyków i porad zdrowotnych. Część z nas skorzystała z możliwości wypożyczenia krzeseł biurowych do pracy w domu. Z oferty sportowej online, która była ograniczona czasowo do czerwca 2020 roku skorzystało 1 144 osoby, które wykonało 4 806 treningów.

Wspieraliśmy też rodziców poprzez organizację animacji online dla dzieci, a także spotkań okolicznościowych online dla najmłodszych, takich jak Dzień Dziecka, Mikołajki, czy ferie zimowe. Od kwietnia do czerwca dzieci z klas 1-3 mogły uczestniczyć w kreatywnych zajęciach online, prowadzonych przez doświadczonych animatorów, a starsze dzieci z klas 4-7 mogły skorzystać z pomocy nauczycieli w odrabianiu lekcji lub nauce.

Pozostałe informacje

Wszczęte postępowania sądowe

Wartość postępowań dotyczących zobowiązań lub wierzytelności toczących się w 2020 roku nie przekroczyła 10% kapitałów własnych grupy. W ocenie grupy żadne z pojedynczych postępowań toczących się w roku 2020 przed sądem, organem właściwym dla postępowania arbitrażowego lub organem administracji publicznej, jak również wszystkie postępowania łącznie nie stwarzają zagrożenia dla płynności finansowej grupy.

Zawarte umowy

Zarząd Banku oświadcza, że na dzień 31 grudnia 2020 roku ING Bank Śląski S.A. nie posiadał:

- znaczących umów pożyczek, poręczeń i gwarancji niedotyczących działalności operacyjnej,
- znaczących umów o subemisje,
- 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 2020 rok oraz w Sprawozdaniu Finansowym ING Banku Śląskiego S.A. za 2020 rok.

ING Lease (Polska), spółka zależna banku, udziela finansowania dla średnich i dużych firm m.in. w oparciu o kredyt, który otrzymała od Europejskiego Banku Inwestycyjnego (EBI) Więcej o tej współpracy przeczytasz w rozdziale „[Nasze wyniki finansowe](#)”.

O raporcie

[GRI \[102-44\]](#) [\[102-46\]](#) [\[102-47\]](#) [\[102-48\]](#) [\[102-49\]](#) [\[102-50\]](#) [\[102-51\]](#) [\[102-52\]](#) [\[102-53\]](#) [\[102-54\]](#)

Z przyjemnością prezentujemy kolejny raport zintegrowany ING Banku Śląskiego obejmujący rok 2020. Ten dokument przygotowaliśmy zgodnie z najlepszymi światowymi standardami:

- międzynarodowymi wytycznymi w zakresie raportowania danych niefinansowych Global Reporting Initiative GRI Standards na podstawowym poziomie zgodności (Core), oraz
- wytycznymi w zakresie raportowania zintegrowanego International Integrated Reporting Council (IIRC).

Raport ten też spełnia wymogi formalne wynikające z Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 19 lutego 2009 roku w sprawie informacji bieżących i okresowych przekazywanych przez emitentów papierów wartościowych oraz warunków uznawania za równoważne informacji wymaganych przepisami prawa państwa niebędącego państwem członkowskim.

Raport prezentuje działalność Grupy ING Banku Śląskiego S.A. od 1 stycznia 2020 roku do 31 grudnia 2020 roku, chyba że w treści wskazujemy inny okres. Zarówno dane finansowe, jak i niefinansowe, dotyczą Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. (oraz wybrane dane finansowe ING Banku Śląskiego S.A.). W raportowanym okresie nie było znaczących zmian w rozmiarze, strukturze, formie własności czy łańcuchu dostaw naszego banku. Raport nie zawiera korekt informacji z poprzedniego raportu. Bieżący raport nie wiąże się ze znaczącymi zmianami dotyczącymi zasięgu raportowania czy też zastosowanych metod pomiaru w stosunku do raportu poprzedniego. Dotyczy on działań Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. oraz efektów tych działań.

W raporcie zamieściliśmy istotne informacje na temat strategii, zarządzania, wyników i perspektyw naszego banku. Zaprezentowaliśmy je, uwzględniając kontekst ekonomiczny, społeczny i środowiskowy. Prezentujemy także nasze rozumienie biznesowej odpowiedzialności oraz to, jaki mamy wpływ na otoczenie – teraz i w przyszłości. Wierzymy, że nasz raport zintegrowany objaśnia sposób, w jaki pozafinansowe aspekty naszej działalności wpływają na naszą zdolność do tworzenia i podtrzymywania wartości w perspektywie krótko-, średnio- i długoterminowej.

Raport wydajemy w ujęciu rocznym. Poprzedni raport za rok 2019 został opublikowany w marcu 2020 roku.

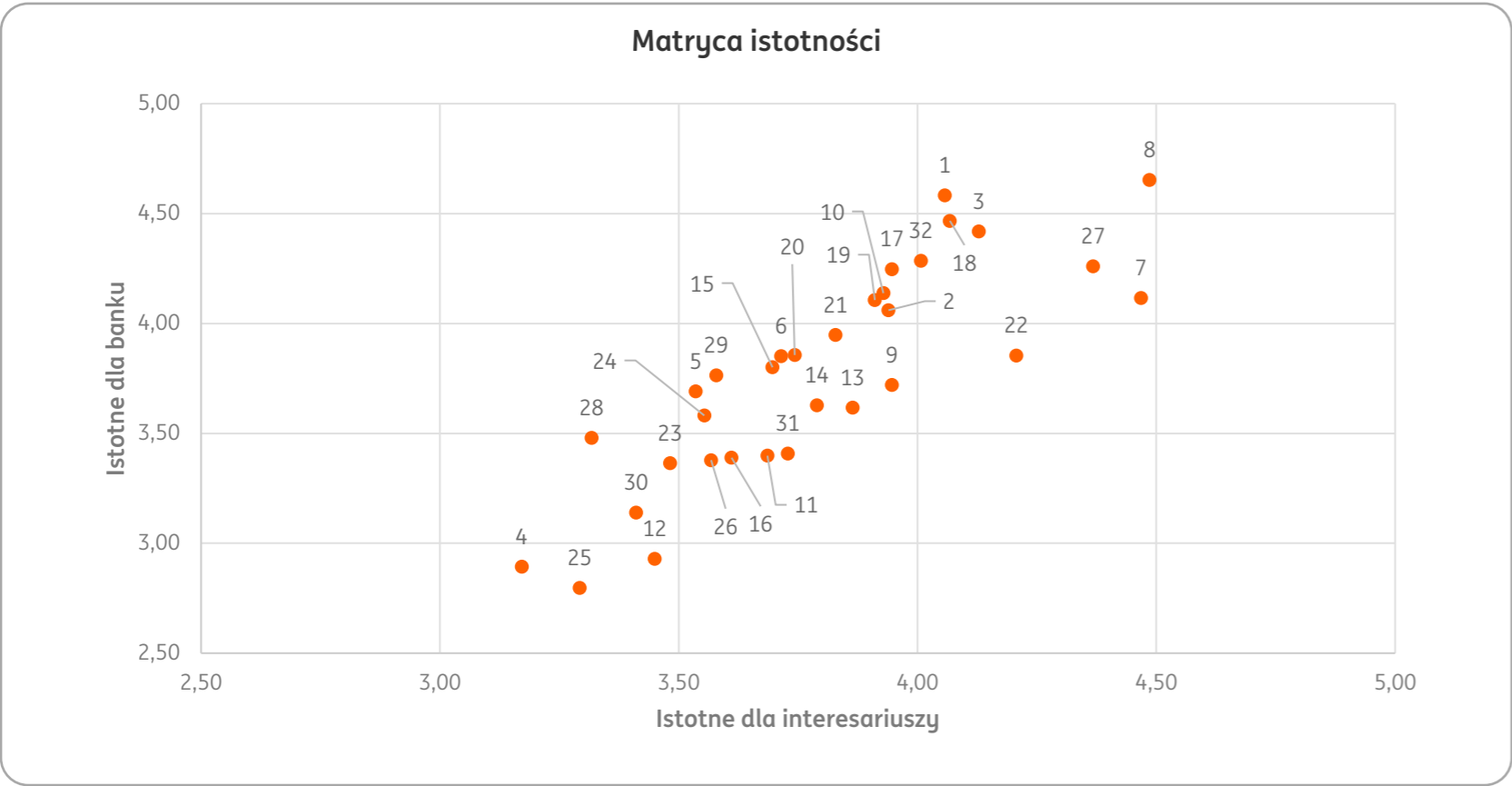
Jak powstawał raport zintegrowany

Zgodnie z wytycznymi GRI Standards przeprowadziliśmy składający się z trzech etapów proces:

- Identyfikacja
Na tym etapie wyłoniliśmy kluczowe zagadnienia w obszarze odpowiedzialności banku oraz realizowanej przez niego działalności. Przeanalizowaliśmy również inne źródła, m.in. publikacje prasowe w raportowanym okresie, tematy poruszane w komunikacji wewnętrznej, aktualną strategię biznesową oraz strategię zrównoważonego rozwoju. Wzięliśmy także pod uwagę tematy istotne w raportowaniu niefinansowym w naszej branży.
- Priorytetyzacja
Przeprowadziliśmy badania ankietowe wśród interesariuszy zewnętrznych, tj. klientów, analityków, inwestorów oraz wewnętrznych, czyli naszych pracowników. Wyniki pozwoliły nam wyłonić najważniejsze tematy, które powinny znaleźć się w raporcie.
- Walidacja
Wskazane tematy zweryfikowaliśmy i doprecyzowaliśmy z kadrą zarządzającą. Kadra zarządzająca wyznaczyła miarę wpływu wskazanych tematów na otoczenie oraz na bank. Przełożyło się to bezpośrednio na raportowane aspekty.

Kluczowe tematy wynikające z matrycy istotności		
Lp.	Aspekt	Nasza odpowiedź w raporcie
1.	Cyberbezpieczeństwo	– Cyberbezpieczeństwo
2.	Wyniki ekonomiczne	– Skonsolidowane wyniki Grupy ING Banku Śląskiego S.A.
3.	Etyka i przeciwdziałanie korupcji	– Etyka, wartości i compliance
4.	Innowacyjność	– Rozwój technologiczny
5.	Zarządzanie ryzykiem	– System zarządzania ryzykiem oraz kapitałem
6.	Zdrowie i bezpieczeństwo pracowników	– Troska o well-being pracowników – Bezpieczeństwo i higiena pracy
7.	Zużycie energii	– Wpływ działalności operacyjnej na środowisko naturalne i klimat

Wszystkie te tematy zostały także wskazane jako TOP3 przez kadrę zarządzającą. W obszarze środowiskowym jako najważniejszy temat zostało wskazane zużycie energii



Tematy w matrycy istotności			
Lp.	Aspekt	Lp.	Aspekt
1.	Wyniki ekonomiczne	17.	Zatrudnienie (warunki, umowy, płace)
2.	Wpływ na gospodarkę	18.	Zdrowie i bezpieczeństwo pracowników
3.	Innowacyjność	19.	Rozwój i edukacja
4.	Zrównoważone miasta	20.	Różnorodność i równe szanse
5.	Zrównoważone finansowanie	21.	Przeciwdziałanie dyskryminacji
6.	Odpowiedzialna sprzedaż i marketing	22.	Prawa człowieka i prawa pracownika
7.	Prywatność klientów	23.	Relacje ze społecznościami lokalnymi
8.	Cyberbezpieczeństwo	24.	Działalność charytatywna i filantropijna
9.	Wykorzystanie zasobów naturalnych	25.	Polityka publiczna
10.	Zużycie energii	26.	Wpływ na otoczenie społeczne/ lokalne społeczności
11.	Gospodarka wodna i ściekowa	27.	Etyka i przeciwdziałanie korupcji
12.	Wpływ na bioróżnorodność	28.	Ład korporacyjny
13.	Emisje gazów cieplarnianych	29.	Zarządzanie relacjami z interesariuszami
14.	Zarządzanie odpadami	30.	Zarządzanie łańcuchem dostaw
15.	Zarządzanie ryzykiem klimatycznym	31.	Zachowania antykonkurencyjne
16.	Scenariusze odporności na ryzyko klimatyczne	32.	Zarządzanie ryzykiem

W raporcie szczegółowo opisaliśmy kluczowe tematy. Prezentujemy zarówno podejście do zarządzania nimi, jak i odpowiadające im wskaźniki. Zdecydowaliśmy się również przedstawić pozostałe aspekty raportowania w zakresie najlepiej oddającym ich charakter i wagę dla organizacji.

Dane liczbowe w raporcie pochodzą z wewnętrznych systemów raportowania. Przed opublikowaniem wszystkie dokładnie sprawdziliśmy.

Kto był zaangażowany w powstanie raportu

Prace nad raportem koordynował zespół złożony z przedstawicieli obszarów CSR, relacji inwestorskich i raportowania finansowego. Raport jest jednak efektem zaangażowania wielu innych osób.

Są to przede wszystkim:

- pracownicy wszystkich szczebli, którzy brali udział w pracach przygotowawczych, wypełniali ankiety oraz przygotowali dane do raportu,
- klienci, analitycy, inwestorzy, którzy odpowiedzieli na ankietę.

Wkład tych wszystkich osób i instytucji złożył się na kolejne Sprawozdanie Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. w 2020 roku.

Wszelkie pytania związane z tym raportem prosimy kierować do następujących osób:

- Iza Rokicka
Dyrektor Biura Relacji Inwestorskich
Pion CFO
tel. +48 22 820-4416
e-mail: iza.rokicka@ing.pl
- Klaudia Borys
Starszy specjalista ds. Zrównoważonego rozwoju i CSR
Biuro Zarządu Banku
Tel. +48 606 494 289
e-mail: klaudia.borys@ing.pl

Słownik

500+ - Rządowy program Rodzina 500+ gwarantuje regularne wsparcie dla rodziców wychowujących dzieci. Kwota 500 zł co miesiąc jest przyznawana dla każdego dziecka w rodzinie.

Add-on - Narzut na wymóg kapitałowy określony zgodnie z rozporządzeniem 575/2013 (CRR).

Agile - Jest to nowy system pracy w wybranych jednostkach banku zaczerpnięty z branży IT. Umożliwia szybką reakcję na zmieniające się potrzeby klientów i rynku.

AIRB - Ang. Advanced Internal Rating-Based - jest to zaawansowana metoda wewnętrznych ratingów wykorzystywana do pomiaru ryzyka kredytowego.

Aktywa odsetkowe - Aktywa, które generują przychód odsetkowy dla banku; główną część stanowią kredyty udzielone klientom.

ALCO / Komitet ALCO - Ang. Asset-Liabilities Committee - Komitet Aktywów i Pasywów.

Bank – Bank pisany dużą literą oznacza ING Bank Śląski S.A.

Basel III - Regulacje dotyczące wymogów kapitałowych i zarządzania ryzykiem w instytucjach kredytowych. Rozwiązania Basel III zostały wprowadzone w Unii Europejskiej w rozporządzeniu 575/2013 (CRR) oraz dyrektywie 2013/36/EU (CRD IV).

BFG - Bankowy Fundusz Gwarancyjny - system gwarantowania depozytów oraz przymusowej restrukturyzacji. Gwarancją BFG objęte są depozyty do równowartości 100 tys. EUR.

BGK - Bank Gospodarstwa Krajowego - państwowy bank rozwoju. Głównym zadaniem BGK jest wspieranie rozwoju gospodarczego kraju i podnoszenie jakości życia Polaków.

BIK - Biuro Informacji Kredytowej - instytucja przetwarzająca informację o terminowości spłat zobowiązań finansowych osób fizycznych i prawnych.

BION - Badanie I Ocena Nadzorcza - Jedno z narzędzi nadzorczych KNF. Celem procesu BION jest identyfikacja wielkości i charakteru ryzyka, na jakie narażony jest bank, ocena jakości procesu zarządzania ryzykiem, ocena poziomu kapitału pokrywającego ryzyko wynikające z działalności banku oraz zarządzania bankiem.

Brexit - Potoczna nazwa procesu, w którym Wielka Brytania opuszcza struktury Unii Europejskiej.

BRRD - Ang. Bank Recovery and Resolution Directive - dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady w zakresie działań naprawczych oraz restrukturyzacji i uporządkowanej likwidacji w odniesieniu do instytucji kredytowych i firm inwestycyjnych.

Bufor OSII - Bufor Innej Instytucji o Znaczeniu Systemowym - jest to element nadzoru makroostrożnościowego sektora bankowego. Bufor jest nakładany na banki istotne systemowo zarówno na poziomie jednostkowym, jak i skonsolidowanym. Bufor przyjmuje wartości od 0% do 2% wymogu kapitałowego.

Bufor zabezpieczający - Jest to element nadzoru makroostrożnościowego sektora bankowego. Bufor nakładany na wszystkie banki; musi składać się z kapitału najwyższej jakości (Tier 1) i wynosi maksymalnie 2,5% wymogu kapitałowego. W latach 2016-2017 wynosił 1,25%, w 2018 roku wzrósł do 1,875%, a od 2019 roku wzrósł do 2,5%.

Carbon Disclosure Project (CDP) - CDP jest niezależną organizacją non-profit z Londynu. Jej celem jest zachęcanie firm do zmniejszenia emisji gazów cieplarnianych oraz zrównoważonego zużycia zasobów wodnych.

Compliance - Zapewnienie zgodności działania z regulacjami prawnymi, normami czy zaleceniami.

Corporate Finance - To specyficzny obszar finansów zajmujący się decyzjami finansowymi, inwestycyjnymi i operacyjnymi podejmowanymi przez przedsiębiorstwa oraz narzędziami i analizami wspierającymi i pomagającymi podejmować te decyzje.

CPI - Indeks zmiany cen towarów i usług konsumpcyjnych. Najpopularniejsza na świecie miara inflacji/deflacji.

CSR - Ang. Corporate Social Responsibility - społeczna odpowiedzialność biznesu.

CVA - Ang. Credit Value Adjustment - Korekta wartości kredytowej wynikająca z różnicy pomiędzy wartością portfela wolnego od ryzyka a realną wartością portfela, obejmującą możliwość braku spłaty zobowiązań przez kontrahenta.

EAD - Ang. Exposure At Default - miara zaangażowania banku wobec klienta w momencie niewykonania przez klienta zobowiązania.

EaR - Ang. Earnings at Risk - zyski narażone na ryzyko; jest to miara określająca maksymalną potencjalną zmianę zysku, w odniesieniu do zysku zakładanego w planie finansowym.

Easy Lending - Podejście naszego banku do finansowania subsegmentu średnich i dużych firm na uproszczonych zasadach.

EBA - Ang. European Banking Authority - Europejski Urząd Nadzoru Bankowego.

Equator Principles Association - Zasady, przyjęte przez międzynarodowe instytucje finansowe, określają standardy odpowiedzialności społecznej i środowiskowej w zakresie zarządzania ryzykiem finansowym projektów rozwojowych.

ESG – Ang. Enviromental, Social, Goverment – skrót oznaczający czynniki odpowiednio: środowiskowe, społeczne i ładu korporacyjnego.

ESR – Ang. Environmental and Social Risk – ryzyko środowiskowe i społeczne.

EWS - Ang. Early Warnings Signal - model predyktywny wykorzystywany do oceny możliwości pogorszenia sytuacji finansowej klienta.

Factoring - Wykup przez podmiot świadczący usługę faktoringu (faktora) nieprzeterminowanych wierzytelności przedsiębiorstw (faktorantów) należnych im od kontrahentów (odbiorców) z tytułu dostaw i usług.

Fast Track - Uproszczone ścieżka kredytowa w subsegmentie średnich i dużych firm.

FCR - Ang. First Call Resolution - badanie skuteczności contact centre. Sprawdza, jaka część problemów zgłaszanych przez klientów do contact centre jest rozwiązywana przy pierwszym kontakcie.

Fundusze własne - Fundusze, w skład których wchodzi kapitał Tier 1 (obejmujący m.in. kapitał zakładowy, kapitał zapasowy, kapitały rezerwowe, niepodzielony zysk z lat ubiegłych) oraz kapitał Tier 2 (obejmujący m.in. - za zgodą odpowiedniego organu nadzoru - zobowiązania podporządkowane).

Global Investor Statement on Climate Change - Globalne porozumienie inwestorów, które określa, w jaki sposób inwestorzy mogą przyczynić się do zwiększenia inwestycji niskoemisyjnych i odpornych na zmiany klimatu. Porozumienie przedstawia również praktyczną propozycję, w jaki sposób ten wkład może zostać zwielokrotniony poprzez odpowiednie działania rządowe.

Global Reporting Initiative (GRI) - Międzynarodowa organizacja publikująca wytyczne w zakresie raportowania niefinansowego.

Grupa banku –oznacza Grupę Kapitałową ING Banku Śląskiego S.A.

Gwarancja - Gwarancja bankowa jest pisemnym zobowiązaniem banku do wypłaty beneficjentowi kwoty określonej w jej treści i na warunkach w niej zawartych. Umowa ta pełni jednak wyłącznie funkcję zabezpieczenia, nie jest środkiem umożliwiającym rozliczenie umowy handlowej.

ICAAP - Ang. Internal Capital Adequacy Assessment Process - jest to model szacowanie kapitału wewnętrznego.

ILAAP - Ang. Internal Liquidity Adequacy Assessment Process - jest to model szacowania zasobów płynnościowych.

International Integrated Reporting Council (IIRC) - Międzynarodowy Komitet ds. Zintegrowanego Raportowania.

KNF - Komisja Nadzoru Finansowego - sprawuje nadzór nad sektorem bankowym, rynkiem kapitałowym, 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.

Kredyty i inne należności od klientów (brutto/netto) - jeżeli niewskazane inaczej, obejmują wszystkie należności od klientów niezależnie od przyjętego modelu wyceny.

KRS - Krajowy Rejestr Sądowy.

LCR - Ang. Liquidity Coverage Ratio - wskaźnik pokrycia płynności. Obliczany, jako stosunek aktywów o wysokiej płynności do zobowiązań krótkoterminowych. Wprowadzany etapami - wartość minimalna wynosi: 60% w 2014 i 2015 roku, 70% w 2016 roku, 80% w 2017 i 100% począwszy od 2018 roku.

Leasing - Umowa, na mocy której właściciel składnika aktywów (leasingodawca) przekazuje użytkownikowi (leasingobiorcy) prawo użytkowania składnika aktywów przez określony czas, w zamian za opłatę lub serię opłat.

LGD - Ang. Loss Given Default - procentowa strata w odniesieniu do sumy ekspozycji w przypadku niewypłacalności kontrahenta.

Łączny współczynnik kapitałowy (TCR) - Ang. Total Capital Ratio – Liczony jako stosunek funduszy własnych do aktywów i zobowiązań pozabilansowych z uwzględnieniem wag ryzyka; wskaźnik wyliczony zgodnie z regulacjami Basel III.

Metoda CAPI - Ang. Computer Assisted Personal Interview - metoda badawcza polegająca na przeprowadzeniu wywiadu z respondentem przy użyciu urządzeń mobilnych, na których zapisywane są udzielone odpowiedzi.

Metoda CAWI - Ang. Computer Assisted Web Interview – metoda badawcza polegająca na przeprowadzeniu wywiadu z respondentem z wykorzystaniem kwestionariuszy ankiet udostępnianych drogą elektroniczną.

MiFID II - Ang. Markets in Financial Instruments Directive II - dyrektywa dotycząca usług i sprzedaży produktów inwestycyjnych i doradztwa w ich zakresie.

MREL - Ang. Minimum Requirement for own funds and Eligible Liabilities - minimalny poziom funduszy własnych i zobowiązań podlegających umorzeniu lub konwersji. Instytucja wprowadzona do polskiego prawa Ustawą z dnia 10

czerwca 2016 roku o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym, systemie gwarantowania depozytów oraz przymusowej restrukturyzacji.

MSR - Międzynarodowe Standardy Rachunkowości - stopniowo zastępowane przez MSSF, czyli Międzynarodowe Standardy Sprawozdawczości Finansowej.

MSSF - Międzynarodowe Standardy Sprawozdawczości Finansowej - standardy oraz ich interpretacje zatwierdzane są przez Radę Międzynarodowych Standardów Rachunkowości.

Mystery Shopper - Jedna z metod badania poziomu obsługi klienta polegająca na ocenie jakości usług poprzez wizyty w punktach sprzedaży i obsługi klienta.

Należności z utratą wartości - Ang. Non-performing loans (NPLs) - upraszczając są to „złe” kredyty; oznacza to, że klienci nie wywiązują się z terminowej spłaty kredytów bądź istnieje duże prawdopodobieństwo, że nie będą tego robić w przyszłości. Pod MSSF 9 pojęcie to obejmuje należności w etapie 3 i POCI (ang. purchased or originated credit impaired).

NBP - Narodowy Bank Polski - bank centralny, który pełni funkcje banku emisyjnego, banku banków oraz centralnego banku państwa.

NPS - Ang. Net Promoter Score - metoda oceny lojalności klientów. Bazę klientów dzieli się na trzy kategorie: promotorów, klientów obojętnych i krytyków. Wskaźnik NPS stanowi różnicę pomiędzy udziałem promotorów i krytyków w całej bazie klientów.

NSFR - Ang. Net Stable Funding Ratio - wskaźnik stabilnego finansowania. Obliczany, jako stosunek dostępnego stabilnego finansowania do wymaganego stabilnego finansowania. Zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 876/2019, minimalny poziom wskaźnika wynosi 100% i obowiązuje od końca czerwca 2021 roku.

OHI - Ang. Organizational Health Index - badanie zdrowia organizacji.

PACE - Jest to zorganizowany proces wspierający innowacyjność w Grupie ING. Zachęca do szybkiego wprowadzania na rynek nowych produktów i usług opracowanych przez małe, niezależne i interdyscyplinarne zespoły.

Pasywa odsetkowe - Pasywa, które generują koszt odsetkowy dla banku; główną część stanowią depozyty klientów.

PD - Ang. Probability of Default - miara prawdopodobieństwa niewykonania zobowiązania.

PKB - Produkt Krajowy Brutto - zagregowana wartość dóbr i usług finalnych wytworzonych przez narodowe i zagraniczne czynniki produkcji na terenie danego kraju w danej jednostce czasu.

Podatek bankowy - Potoczna nazwa podatku od niektórych instytucji finansowych. Podatek w wysokości 0,0366% miesięcznie (0,44% rocznie) jest pobierany od wartości aktywów na koniec miesiąca – po wcześniejszych pomniejszeniach. W przypadku banków wartość aktywów pomniejsza się m.in. o wartość posiadanych skarbowych papierów wartościowych, funduszy własnych banku oraz 4,0 mld zł. Z płaćenia podatku zwolniono banki, które są w trakcie postępowania naprawczego, oraz banki państwowe (BGK – Bank Gospodarstwa Krajowego).

Pokrycie portfela kredytowego z utratą wartości odpisami – Ang. NPL coverage ratio. Stosunek odpisów z tytułu utraty wartości kredytów i innych należności udzielonych klientom do wartości kredytów i innych należności z utratą wartości udzielonych klientom. Pod MSSF 9 jest to stosunek odpisów należności w etapie 3 i POCI (ang. purchased or originated credit impaired) do wartości tych należności.

PSD2 – PSD2 to umowny skrót, którym powszechnie określamy uchwaloną przez Parlament Europejski Dyrektywę o usługach płatniczych (Ang. Payment Services Directive 2). Reguluje i ujednolica rynek usług płatniczych na terenie Europejskiego Obszaru Gospodarczego (kraje UE oraz Norwegii, Islandii i Liechtensteinu). Jej celem jest przede wszystkim: 1) integracja i zwiększenie wydajności europejskiego rynku płatności, 2) poprawienie szans dla dostawców usług płatniczych (w tym nowych podmiotów), 3) zwiększenie bezpieczeństwa płatności, 4) zwiększenie ochrony konsumentów.

RAS - Ang. Risk Appetite Statement – dokument określający maksymalną wielkość ryzyka jaką grupa jest gotowa zaakceptować wobec danego rodzaju ryzyka.

Rating kredytowy - Jest to ocena zdolności podmiotu prawnego, który zaciąga zobowiązanie, do pełnej obsługi zaciągniętego długu, czyli spłaty odsetek i kapitału zgodnie z postanowieniami umowy. Podmiotem może być zarówno spółka, jak i np. państwo.

Rentowność aktywów odsetkowych – Roczny przychód z tytułu odsetek / średnie aktywa odsetkowe z 5 kolejnych kwartałów.

RPP - Rada Polityki Pieniężnej - organ Narodowego Banku Polskiego (NBP). Do zadań RPP należy m.in. decyzja w zakresie wysokości stóp procentowych NBP.

Segment detaliczny - Upraszczając są to osoby fizyczne.

Segment korporacyjny - Upraszczając są to osoby fizyczne prowadzące własną działalność gospodarczą, klienci segmentów średnich i dużych przedsiębiorstw oraz klienci strategiczni.

Skorygowany zwrot z kapitału własnego (ROE) – skorygowany o MCFH - zwrot na kapitale z wyłączeniem kapitału z aktualizacji wyceny instrumentów zabezpieczających przepływy pieniężne - zysk netto / średnia wartość kapitału z 5 kolejnych kwartałów (z wył. kapitału z aktualizacji wyceny instrumentów zabezpieczających przepływy pieniężne).

STIR - System Teleinformatyczny Izby Rozliczeniowej - zespół algorytmów analizujących dostarczane obowiązkowo przez banki i SKOK-i dane finansowe dotyczące przedsiębiorców służący identyfikacji potencjalnych wyłudzeń VAT.

SWIFT - Ang. Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication - stowarzyszenie na rzecz Światowej Międzybankowej Telekomunikacji Finansowej. SWIFT pośredniczy w transakcjach międzynarodowych pomiędzy instytucjami finansowymi.

Ślad węglowy - Całkowita suma emisji gazów cieplarnianych wywołanych bezpośrednio lub pośrednio przez daną osobę, organizację, wydarzenie lub produkt.

Tier 1 - Kapitał o najwyższej jakości; wyliczony zgodnie z regulacjami Basel III.

United Nations Environment Programme Finance Initiative - Jest to partnerskie porozumienie pomiędzy ONZ i ponad 200 przedstawicielami światowego rynku finansowego. Porozumienie ma na celu promocję zrównoważonego finansowania.

United Nations Global Compact - Największa na świecie inicjatywa skupiająca biznes działający na rzecz zrównoważonego rozwoju.

VaR - Ang. Value at Risk - wskaźnik ten określa potencjalną stratę, jaka zgodnie z oczekiwaniami nie powinna zostać przekroczona przy założeniu określonego poziomu prawdopodobieństwa.

WCAG - Międzynarodowe wytyczne dotyczące ułatwień w dostępie do treści publikowanych w Internecie. Zasady te mówią, co zrobić, aby serwis był dostępny dla każdego, bez względu na poziom sprawności, wiek, sprzęt czy oprogramowanie, którego używa.

WIBOR - Ang. Warsaw Interbank Offered Rate - jest to referencyjna wysokość oprocentowania kredytów na rynku międzybankowym w Polsce.

WIG 30 - Indeks WIG 30 jest publikowany przez Giełdę Papierów Wartościowych w Warszawie (GPW) od 23 września 2013 roku. Indeks jest oparty o portfel akcji 30 największych i najbardziej płynnych spółek z Głównego Rynku GPW.

WPC - Ang. Winning Performance Culture - badanie poziomu zaangażowania pracowników.

Wskaźnik kredytów z rozpoznaną utratą wartości (NPL Ratio) - Ang. Non-Performing Loans Ratio - upraszczając jest to udział "złych" kredytów w całym portfelu kredytów brutto. Pod MSSF 9 jest to udział należności w etapie 3 i POCI (ang. purchased or originated credit impaired) w całym portfelu należności brutto.

Wskaźnik Kredyty/ Depozyty (L/D) - Kredyty i inne należności udzielone klientom netto z wył. euroobligacji w relacji do zobowiązań wobec klientów.

Wskaźnik marży kosztów ryzyka - Relacja rocznego odpisu na rezerwy kredytowe netto (pod MSSF 9 odpisów z tytułu strat oczekiwanych) 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 przychodach (C/I) - Ang. Cost to Income ratio – Wskaźnik obliczany, jako stosunek kosztów działania (bez podatku bankowego) do przychodów z zyskiem netto jednostek stowarzyszonych wykazywanych metodą praw własności.

Wskaźnik zwrotu na aktywach (ROA) - Ang. Return On Assets – roczny zysk netto / średnie aktywa z 5 kolejnych kwartałów.

Wskaźnik zwrotu z kapitału (ROE) - Ang. Return On Equity – roczny zysk netto / średnia wartość kapitału z 5 kolejnych kwartałów.

Współczynnik kapitału Tier 1 - Stosunek kapitału Tier 1 do aktywów i zobowiązań pozabilansowych z uwzględnieniem wag ryzyka; wskaźnik wyliczony zgodnie z regulacjami Basel III.

Indeks GRI

GRI [102-55]

Wskaźniki profilowe

Wskaźniki ogólne		
Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Odniesienie w treści raportu
GRI 102-1	Nazwa organizacji	Jak działamy jako grupa ING w Polsce
GRI 102-2	Opis działalności organizacji, główne marki, produkty i/lub usługi	Skala naszej działalności
GRI 102-3	Lokalizacja siedziby głównej organizacji	Kim jesteśmy
GRI 102-4	Lokalizacja działalności operacyjnej	Kim jesteśmy
GRI 102-5	Forma własności i struktura prawna organizacji	Struktura akcjonariatu
GRI 102-6	Obsługiwane rynki	Kim jesteśmy
GRI 102-7	Skala działalności	Kim jesteśmy
GRI 102-8	Dane dotyczące pracowników oraz innych osób świadczących pracę na rzecz organizacji	Pracownicy w banku – dane liczbowe
GRI 102-9	Opis łańcucha dostaw	Odpowiedzialność w łańcuchu dostaw
GRI 102-10	Znaczące zmiany w raportowanym okresie dotyczące rozmiaru, struktury, formy własności lub łańcucha wartości	Jak działamy jako grupa ING w Polsce
GRI 102-11	Wyjaśnienie, czy i w jaki sposób organizacja stosuje zasadę ostrożności	Zarządzanie ryzykiem środowiskowym i społecznym
GRI 102-12	Zewnętrzne, przyjęte lub popierane przez organizację ekonomiczne, środowiskowe i społeczne deklaracje, zasady i inne inicjatywy	Zaangażowanie w inicjatywy i organizacje branżowe
GRI 102-13	Członkostwo w stowarzyszeniach i organizacjach	Zaangażowanie w inicjatywy i organizacje branżowe
GRI 102-14	Oświadczenie kierownictwa najwyższego szczebla	List Prezesa Zarządu
GRI 102-15	Opis kluczowych wpływów, szans i ryzyk	List Prezesa Zarządu Otoczenie gospodarcze System zarządzania ryzykiem oraz kapitałem

GRI 102-16	Wartości organizacji, kodeks etyki, zasady i normy zachowań	Etyka, wartości i compliance
GRI 102-17	Mechanizmy umożliwiające uzyskanie porady dot. zachowań w kwestiach etycznych i prawnych oraz spraw związanych z integralnością organizacji	Przeciwdziałamy konfliktom interesów Zgłaszamy naruszenia prawa i zasad etyki zawodowej
GRI 102-18	Struktura nadzorcza organizacji wraz z komisjami podlegającymi pod najwyższy organ nadzorczy	Rada Nadzorcza
GRI 102-40	Lista grup interesariuszy angażowanych przez organizację raportującą	Otoczenie, w którym funkcjonujemy
GRI 102-41	Pracownicy objęci umowami zbiorowymi	Wiemy, jak oceniają nas pracownicy
GRI 102-42	Podstawy identyfikowania i selekcji interesariuszy angażowanych przez organizację	Otoczenie, w którym funkcjonujemy
GRI 102-43	Podejście do angażowania interesariuszy włączając częstotliwość angażowania według typu i grupy interesariuszy	Otoczenie, w którym funkcjonujemy
GRI 102-44	Kluczowe tematy i problemy poruszane przez interesariuszy oraz odpowiedź ze strony organizacji, również poprzez ich zaraportowanie	O raporcie

Raportowanie		
Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Odniesienie w treści raportu
GRI 102-45	Ujęcie w raporcie jednostek gospodarczych ujmowanych w skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym	Jak działamy jako grupa ING w Polsce
GRI 102-46	Proces definiowania treści raportu	O raporcie
GRI 102-47	Zidentyfikowane istotne tematy	O raporcie
GRI 102-48	Wyjaśnienia dotyczące efektów jakichkolwiek korekt informacji zawartych w poprzednich raportach z podaniem powodów ich wprowadzenia oraz ich wpływu (np. fuzje, przejęcia, zmiana roku/okresu bazowego, charakteru działalności, metod pomiaru)	O raporcie
GRI 102-49	Znaczne zmiany w stosunku do poprzedniego raportu dotyczące zakresu, zasięgu lub metod pomiaru zastosowanych w raporcie	O raporcie
GRI 102-50	Okres raportowania	O raporcie
GRI 102-51	Data publikacji ostatniego raportu	O raporcie
GRI 102-52	Cykl raportowania	O raporcie
GRI 102-53	Dane kontaktowe	O raporcie
GRI 102-54	Wskazanie czy raport sporządzono zgodnie ze Standardem GRI w opcji Core lub Comprehensive	O raporcie
GRI 102-55	Indeks GRI	Indeks GRI
GRI 102-56	Polityka i obecna praktyka w zakresie zewnętrznej weryfikacji raportu	Indeks GRI

GRI 102-56 - Raport zostanie poddany zewnętrznej weryfikacji.

Podejście do zarządzania		
Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Odniesienie w treści raportu
GRI 103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ograniczeń	<ul style="list-style-type: none">– Cyberbezpieczeństwo– Skonsolidowane wyniki Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A.– Etyka, wartości i compliance– Rozwój technologiczny– System zarządzania ryzykiem oraz kapitałem– Troska o well-being pracowników– Bezpieczeństwo i higiena pracy– Wpływ działalności operacyjnej na środowisko naturalne i klimat
GRI 103-2	Podejście do zarządzania i jego elementy	<ul style="list-style-type: none">– Cyberbezpieczeństwo– Skonsolidowane wyniki Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A.– Etyka, wartości i compliance– Rozwój technologiczny– System zarządzania ryzykiem oraz kapitałem– Troska o well-being pracowników– Bezpieczeństwo i higiena pracy– Wpływ działalności operacyjnej na środowisko naturalne i klimat
GRI 103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania	<ul style="list-style-type: none">– Cyberbezpieczeństwo– Skonsolidowane wyniki Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A.– Etyka, wartości i compliance– Rozwój technologiczny– System zarządzania ryzykiem oraz kapitałem– Troska o well-being pracowników– Bezpieczeństwo i higiena pracy– Wpływ działalności operacyjnej na środowisko naturalne i klimat

Wskaźniki szczegółowe

GRI 401-3, 404-1 – wskaźniki zaraportowane częściowo z powodu braku dostępności niektórych danych wymaganych w wytycznych.

Wskaźniki szczegółowe		
Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Odniesienie w treści raportu
GRI 201-1	Bezpośrednia wartość ekonomiczna wytworzona i podzielona	Skonsolidowane wyniki Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A.
GRI 202-1	Wskaźniki standardowej płacy minimalnej według płci w porównaniu do lokalnego minimalnego wynagrodzenia	Zasady wynagradzania
GRI 203-1	Inwestycje w infrastrukturę i wspierane usługi	Zrównoważone finansowanie
GRI 203-2	Znaczący pośredni wpływ ekonomiczny	Strategia biznesowa
GRI 205-2	Szkolenia dla pracowników i kadry menedżerskiej poświęcone politykom i procedurom antykorupcyjnym	Przeciwdziałamy korupcji
GRI 205-3	Potwierdzone przypadki korupcji i działania podjęte w odpowiedzi na nie	Przeciwdziałamy korupcji
GRI 302-1	Zużycie energii w organizacji	Energia elektryczna i emisja dwutlenku węgla
GRI 302-4	Ograniczenia zużycia energii	Energia elektryczna i emisja dwutlenku węgla
GRI 303-3	Pobór wody	Zużycie wody
GRI 306-2	Odpady według metody zagospodarowania	Mądrze gospodarujemy odpadami
GRI 308-1	Odsetek nowych dostawców, którzy zostali poddani ocenie wg kryteriów środowiskowych	Odpowiedzialność w łańcuchu dostaw
GRI 401-2	Świadczenia dodatkowe (benefity) zapewniane pracownikom pełnoetatowym	Benefity oferowane pracownikom
GRI 401-3	Urlop rodzicielski	Rodzice w pracy
GRI 402-5	Szkolenia pracowników w zakresie bezpieczeństwa pracy	Bezpieczeństwo i higiena pracy
GRI 403-2	Rodzaj i wskaźnik urazów związanych z pracą	Bezpieczeństwo i higiena pracy
GRI 403-6	Promocja zdrowia wśród pracowników	Troska o well-being pracowników
GRI 404-1	Liczba godzin szkoleniowych w roku przypadających na pracownika według struktury zatrudnienia	Szkolenia w liczbach
GRI 404-3	Odsetek pracowników podlegających regularnym ocenom jakości pracy i przeglądom rozwoju kariery zawodowej, według płci i kategorii zatrudnienia	Wyniki dotyczące działań edukacyjnych i rozwojowych
GRI 405-1	Skład ciał nadzorczych i kadry pracowniczej w podziale na kategorie pracowników według płci, wieku, przynależności do mniejszości oraz innych wskaźników różnorodności	Struktura zatrudnienia
GRI 405-2	Stosunek podstawowego wynagrodzenia mężczyzn do wynagrodzenia kobiet według zajmowanego stanowiska	Struktura zatrudnienia
GRI 414-1	Odsetek nowych dostawców, którzy zostali poddani ocenie wg kryteriów społecznych	Odpowiedzialność w łańcuchu dostaw

Oświadczenie Zarządu

Prawdziwość i rzetelność prezentowanych sprawozdań

Wedle najlepszej wiedzy Zarządu Banku, dane finansowe za 2020 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 2020 roku.