

A photograph of a running race. In the foreground, several runners are blurred in motion, wearing blue and black athletic gear. They are running on a reddish-brown track. In the background, there are orange barriers with the ING logo and lion emblem. Behind the barriers is a modern building with a grid of windows. The sky is overcast.

## Sprawozdanie Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. w 2018 roku

(obejmujące Sprawozdanie z działalności ING Banku Śląskiego S.A.)





## Spis treści

### Sprawozdanie Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. w 2018 roku

List Przewodniczącego Rady Nadzorczej	5
List Prezesa Zarządu	6
<b>O nas</b>	<b>8</b>
Kim jesteśmy	8
Co nas wyróżnia	15
Etyka, wartości i compliance	21
<b>Jak tworzymy wartość</b>	<b>24</b>
Rynek obecnie i w przyszłości	24
Model tworzenia wartości	37
Strategia ING Banku Śląskiego	44
<b>Nasze wyniki finansowe</b>	<b>51</b>
Skonsolidowane wyniki Grupy ING Banku Śląskiego S.A.	51
Jednostkowe wyniki ING Banku Śląskiego S.A.	65
<b>Doświadczenie klienta</b>	<b>76</b>
Dialog	79
Rozwiązania	80
Ułatwienia dla firm i przedsiębiorców	85
Rozwój rynku poprzez dostęp do finansowania	87
Oddziały	90
Komunikacja skierowana do firm	92

Edukacja finansowa klientów i dostęp do wiedzy	93
<b>Zielone inwestycje i troska o środowisko</b>	<b>94</b>
Bank zielonych inwestycji	94
Bank świadomy ekologicznie	96
<b>Bezpieczeństwo banku i klientów</b>	<b>101</b>
System zarządzania ryzykiem oraz kapitałem	101
Ryzyko kredytowe	108
Ryzyko rynkowe	116
Ryzyko płynności i finansowania	119
Ryzyko modeli	120
Ryzyko biznesowe	121
<b>Sposób pracy</b>	<b>123</b>
Kim są nasi pracownicy	123
Kultura innowacji i kompetentni pracownicy	126
Silny pracodawca	129
Odpowiedzialność społeczna i edukacja finansowa	132
<b>Oświadczenie na temat informacji niefinansowych</b>	<b>139</b>
Model biznesowy	139
Kluczowe niefinansowe wskaźniki efektywności	141
Stosowane polityki z zakresu zagadnień niefinansowych i procedury należytej staranności	142
Opis istotnych ryzyk dla zagadnień niefinansowych	149

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

Zasady i zakres stosowania ładu korporacyjnego	157
System kontroli i zarządzania ryzykiem w procesie sporządzania sprawozdań finansowych	159
Akcje i akcjonariusze ING Banku Śląskiego S.A.	160
Statut oraz zasady jego zmiany	161
Walne Zgromadzenie	162
Rada Nadzorcza	165
Zarząd	166
Wynagrodzenia członków Zarządu i Rady Nadzorczej	168
Polityka różnorodności	171

**Pozostałe informacje**

Informacje dla inwestorów	173
Stanowisko Zarządu odnośnie do możliwości realizacji wcześniej publikowanych prognoz	175
Sezonowość lub cykliczność działalności w okresie sprawozdawczym	175
Zawarte umowy	175
Rodzaje stosowanych zabezpieczeń ryzyka kredytowego	176
Wszczęte postępowania sądowe	176
Perspektywy rozwoju działalności	176
Podmiot uprawniony do badania sprawozdań finansowych	177

**O raporcie**

Jak powstał raport zintegrowany	178
Kto był zaangażowany w powstanie raportu	180

**Słownik****181****Indeks GRI**

Wskaźniki profilowe	186
Wskaźniki szczegółowe	188

**Oświadczenia Zarządu**

Prawdziwość i rzetelność prezentowanych sprawozdań	189
Wybór podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych	189

## List Przewodniczącego Rady Nadzorczej

### Szanowni Interesariusze,

2018 rok przyniósł wyraźne ożywienie wzrostu gospodarczego w Polsce. Po udanym 2017 roku, dynamika PKB przyspieszyła z 4,8% do 5,1%, pomimo postępującej dekonunktury w gospodarkach strefy euro. Motorem wzrostu polskiej gospodarki pozostał popyt wewnętrzny, a w szczególności wydatki gospodarstw domowych, oraz inwestycje współfinansowane ze środków unijnych. Solidny wzrost gospodarczy i umiarkowana inflacja skłoniły Radę Polityki Pieniężnej do utrzymania niezmiennego poziomu stóp procentowych w 2018 roku, niezmiennie od marca 2015 roku. Czynniki te znalazły odzwierciedlenie w agregatach monetarnych. Silna konsumpcja prywatna przyczyniła się do przyspieszenia dynamiki detalicznych złotych kredytów mieszkaniowych oraz do utrzymania relatywnie wysokiego tempa wzrostu pozostałych kredytów detalicznych. Wyraźne odbicie w inwestycjach prywatnych, przełożyło się na przyspieszenie w akcji kredytowej dla przedsiębiorstw.

Pomimo środowiska niskich stóp procentowych, dynamika depozytów znacząco przyspieszyła, szczególnie w obszarze gospodarstw domowych. Związane to było z dekonunkturą na rynku kapitałowym oraz z problemami na rynku funduszy inwestycyjnych.

W 2018 roku miały miejsce również zmiany regulacyjne. Z początkiem 2018 roku został wdrożony nowy standard sprawozdawczości finansowej, MSSF 9: Instrumenty finansowe, który zastąpił dotychczasowy MSR 39. W trakcie 2018 roku weszło w życie również Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/65/UE (MIFID II) w sprawie rynków instrumentów finansowych. Ponadto, podmioty gospodarcze, w tym banki, pracowały również bardzo intensywnie nad wdrożeniem Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych oraz nad implementacją mechanizmu podzielonej płatności podatku od towarów i usług (ang. split payment).

Od stycznia 2018 roku obowiązuje obniżona stawka oprocentowania rezerwy obowiązkowej w NBP, a od marca 2018 roku obniżona stopa rezerwy obowiązkowej od środków pozyskanych na co najmniej dwa lata. Już czwarty rok kontynuowana była dyskusja publiczna odnośnie kredytów mieszkaniowych denominowanych we franku szwajcarskim. Nadal bez rozstrzygnięcia, chociaż prace komisji sejmowej ponownie przyspieszyły na początku 2019 roku.

Nie bez wpływu na sektor finansowy pozostają zmiany właścicielskie. Konsolidacja sektora była kontynuowana w 2018 roku i z dużym prawdopodobieństwem będzie miała miejsce również w 2019 roku.

Pomimo zmiennego otoczenia gospodarczego i regulacyjnego, Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego S.A. konsekwentnie realizowała swoją strategię biznesową, której celem jest wzrost skali działania poprzez pozyskiwanie nowych klientów oraz oferowanie wygodnych i nowoczesnych rozwiązań oraz produktów zaprojektowanych tak, żeby spełnić oczekiwania klientów we wszystkich segmentach działalności. W 2018 roku, niezmiennie i konsekwentnie jak na przestrzeni ponad 10 lat, Grupa znacząco zwiększyła swój portfel kredytowy oraz depozytowy, jednocześnie zachowując dobrą jakość aktywów oraz utrzymując silną pozycję kapitałową i płynnościową.

Na koniec 2018 roku Grupa obsługiwała 4,86 mln klientów, czyli o 6% więcej klientów niż na koniec roku poprzedniego. W segmencie detalicznym liczba klientów zwiększyła się o 6% do 4,80 mln, a w segmencie korporacyjnym o 11% do 62 tys. Na koniec 2018 roku kwota kredytów i innych należności netto od klientów ukształtowała się na poziomie ponad 103 mld zł i była o 13% wyższa niż przed rokiem. W podobnym tempie wzrosła wartość zdeponowanych przez klientów środków i na koniec roku wyniosła prawie 118 mld zł. W konsekwencji, suma bilansowa Grupy ukształtowała się na poziomie prawie 142 mld zł, tj. wzrosła o 12% w porównaniu do 2017 roku.

Grupa zakończyła rok z silną bazą kapitałową i płynnościową. Łączny współczynnik kapitałowy ukształtował się na bezpiecznym poziomie 15,6%. Dzięki szybszemu wzrostowi kredytów niż depozytów, relacja kredytów do depozytów (kredyty skorygowane o portfel euroobligacji) na koniec roku wyniosła 87,6%, tj. o 3,9p.p. wyżej niż rok wcześniej. 2018 rok okazał się rekordowy dla Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego również pod kątem rentowności. Zysk netto wzrósł o 8,8% r/r do poziomu 1 526 mln zł, a poziom zwrotu na kapitale własnym wyniósł 12,5% (12,6% rok wcześniej). Rada Nadzorcza Banku czynnie wspierała Zarząd poprzez uważną analizę jego działań, a w przypadku kluczowych decyzji brała udział w ich podejmowaniu. Ze szczególną uwagą Rada Nadzorcza monitorowała obszary zarządzania ryzykiem rynkowym, płynnością oraz adekwatnością kapitałową. Angażowała się także w wytyczanie priorytetowych kierunków rozwoju Grupy. Członkowie Rady Nadzorczej należeli do Komitetu Audytu, Komitetu Ryzyka oraz Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji.

Mam nadzieję, że strategia Grupy ING Banku Śląskiego S.A. oraz rozważne działania Zarządu wspieranego przez Radę Nadzorczą pozwolą na dalszy rozwój Grupy.

Z poważaniem,

**Antoni F. Reczek**

**Przewodniczący Rady Nadzorczej**

## List Prezesa Zarządu

### GRI [102-14]

#### Szanowni Państwo,

oddajemy w Państwa ręce raport roczny Grupy ING Banku Śląskiego S.A. za 2018 rok. Wierzymy, że nasze wyniki finansowe oraz rezultaty komercyjne dowodzą, że kierunek rozwoju Banku i całej Grupy Kapitałowej jest właściwy. Niezmiennie, potrzeby klienta, wysoka jakość obsługi, innowacyjne produkty i usługi oraz zrównoważony rozwój – to obszary, na których się skupiamy i które konsekwentnie rozwijamy. Dzięki temu podejściu sukcesywnie wzmocniamy naszą pozycję konkurencyjną.

W dalszym ciągu naszym czynnikiem wzrostu jest rozwój organiczny. Wzrost liczby klientów oraz ich zwiększająca się aktywność przekładają się na większe wolumeny biznesowe i poprawę wyników finansowych. Obsługujemy już 4,8 mln klientów. Wzrost liczby klientów idzie w parze z ich satysfakcją z naszych usług. Potwierdzają to wyniki badań NPS, w których należymy do ścisłej krajowej czołówki.

Dostosowujemy nasze produkty i usługi do tego, jak w dzisiejszym świecie funkcjonują nasi klienci: online, mobilnie, zdalnie. Klientom indywidualnym zaoferowaliśmy płatności Google Pay umożliwiającą płacenie telefonem. Konto Mobi - nowoczesne konto bankowe skierowane do młodych klientów, również ułatwia bankowanie przez telefon.

Chcemy wspierać naszych klientów w prowadzeniu biznesu i na bieżąco dostarczać im narzędzi i rozwiązań, które to ułatwiają. Business Financial Manager to przejrzysta analiza finansów firmy, kalendarz przedsiębiorcy oraz ING Księgowość.

Wspieramy też innowacyjne przedsiębiorstwa, które nabywają technologie lub wdrażają własne rozwiązania - udzieliliśmy najwięcej kredytów technologicznych w ramach umowy współpracy podpisanej z BGK, a także udostępniliśmy usługę mikrofaktoringu, pozwalającą przedsiębiorcom w szybki i prosty sposób utrzymać płynność finansową. Wprowadziliśmy imoje – pierwsze w Polsce płatności online dla sklepów internetowych oferowane przez bank, ze wszystkimi najpopularniejszymi metodami płatności: BLIK, karty płatnicze, przelewy natychmiastowe oraz nowość na polskim rynku: opcję „kup teraz, zapłać za 21 dni” wprowadzoną we współpracy ze start-upem Twisto. Szybki rozwój technologii cyfrowych zmienia zachowania i oczekiwania klientów, również w zakresie kontaktu z bankiem. Mój Asystent jest odpowiedzią na potrzeby klientów przyzwyczajonych do korzystania z wyszukiwarek lub systemów konwersacyjnych – w szybki i wygodny sposób pomaga znaleźć informacje nt. funkcji systemu Moje ING.

Zrównoważony rozwój stanowi ważny element długoterminowej strategii naszego banku. Wiemy, że dzisiaj od naszych decyzji zależy jak będzie wyglądać świat i jaką rzeczywistość zastaną następne pokolenia. Jako instytucja finansowa wpływamy na wiele procesów gospodarczych i jednostkowych wyborów. Czujemy za to odpowiedzialność. Swoje decyzje również chcemy podejmować z poszanowaniem dla środowiska i otoczenia. Dlatego w 2018 roku powołaliśmy i realizowaliśmy nową strategię zrównoważonego rozwoju, w której wyznaczyliśmy 4 kluczowe kierunki: Bank dla przedsiębiorczych, Bank równych szans, Bank zielonych inwestycji oraz Bank świadomy ekologicznie. W swojej codziennej pracy kierujemy się Pomarańczowym Kodem, na który składają się Wartości oraz Zachowania ING. Jest to bardzo ważna część naszej kultury organizacyjnej.

Pomimo wysokiej konkurencji na rynku nasza Grupa utrzymuje dynamikę wzrostu i zwiększa swoje udziały rynkowe. Nasze głównie osiągnięcia biznesowe w 2018 roku obejmowały:

- Portfel należności od klientów brutto przekroczył poziom 104,4 mld zł. Oznacza to przyrost o 23% r/r, czyli ponad dwukrotnie szybciej niż dynamika całego sektora.
- Depozyty klientów osiągnęły wartość 117,7 mld zł, czyli wzrosły o 13% r/r.
- Obroty faktoringowe wyniosły 31,5 mld zł, więcej o 13% r/r.
- Wartość zrealizowanej sprzedaży leasingu wyniosła 4,6 mld zł, więcej o 25% r/r.

Wzrost skali działania przekłada się na poprawę wyników finansowych Grupy. Dzięki nieustającej pracy nad poprawą efektywności wskaźnik kosztów do dochodów obniżył się do 44,5%. W konsekwencji doprowadziło to poprawy wyniku netto o 8,8% r/r do poziomu 1 526 mln zł. Jest to najwyższy wynik netto w 30-letniej historii naszej Grupy. Współczynniki kapitałowe i płynnościowe pozostają powyżej wymogów regulacyjnych. Jakość naszych aktywów pozostaje wyraźnie lepsza niż średnio w sektorze.

2018 rok cechował się bardzo wysokim wzrostem gospodarczym, przekraczającym 5%. Motorem wzrostu był popyt wewnętrzny, szczególnie wydatki gospodarstw domowych oraz inwestycje współfinansowane ze środków europejskich. W 2019 roku spodziewamy się spowolnienia tempa wzrostu PKB za sprawą niższej dynamiki konsumpcji prywatnej. Niemniej jednak utrzyma ma się on na relatywnie wysokim poziomie 3,6%.

Uważamy, że Grupa jest odpowiednio przygotowana na zmiany w otoczeniu regulacyjnym oraz wyzwania konkurencyjne. Przygotowanie to obejmuje zarówno pozycję kapitałową i płynnościową, ale również gotowość organizacyjną. Chcemy być godnym zaufania partnerem dla naszych klientów, dzięki czemu nawiążemy z nimi

długotrwałe relacje. Naszą odpowiedzią na postęp technologiczny i zmieniające się potrzeby klientów są nowoczesne, innowacyjne produkty i usługi. W naszych działaniach kierujemy się troską o środowisko i społeczeństwo. Uważamy, że przyczyni się to do wzrostu liczby klientów i ich satysfakcji. Stanowi to podstawę do dalszego wzrostu Grupy w kluczowych dla niej obszarach.

Z wyrazami szacunku,

**Brunon Bartkiewicz**

**Prezes Zarządu**



## O nas

### Kim jesteśmy

[GRI \[102-1\]](#) [\[102-3\]](#) [\[102-4\]](#) [\[102-6\]](#) [\[102-7\]](#) [\[103-1\]](#) [\[103-2\]](#) [\[103-3\]](#)

Chcemy być dla naszych klientów bankiem pierwszego wyboru. Dbamy o najwyższą jakość usług oraz o ich szeroką dostępność.

Działamy na polskim rynku bankowym od 1989 roku. Cieszymy się pozycją jednego z największych banków uniwersalnych w kraju. Obsługujemy zarówno klientów detalicznych, jak i podmioty gospodarcze. Na koniec 2018 roku prowadziliśmy obsługę w 337 oddziałach oraz 63 punktach ING Express. Ponadto udostępniamy nowoczesne systemy bankowości internetowej i mobilnej.

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 i Rada Nadzorcza. ING Bank Śląski S.A. formalnie jest zarejestrowany w Katowicach. Na koniec grudnia 2018 roku zatrudnialiśmy jako Grupa ponad 8 tys. osób.

Nasz model biznesowy realizujemy poprzez:

- umożliwienie łatwego oszczędzania i łatwego pożyczania,
- organizowanie systemu płatności i transakcji,
- wysoką jakość obsługi klienta.

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 „Tracking marki” prowadzone przez Kantar MillwardBrown (metoda pomiaru CAPI, październik-grudzień 2018 roku). Oferta banku jest atrakcyjna dla konsumentów - zajmujemy pierwsze miejsce w rozważaniu konta, oszczędności i pożyczki (metoda pomiaru CAWI, październik-grudzień 2018 roku). ING zdecydowanie wyróżnia się na tle konkurencji na poziomie wizerunku. Zajmuje leaderską pozycję w dwóch kluczowych dla ING wymiarach: „bank dla zaradnych i przedsiębiorczych” oraz „bank, który kieruje się potrzebami ludzi” (CAPI i CAWI, październik-grudzień 2018

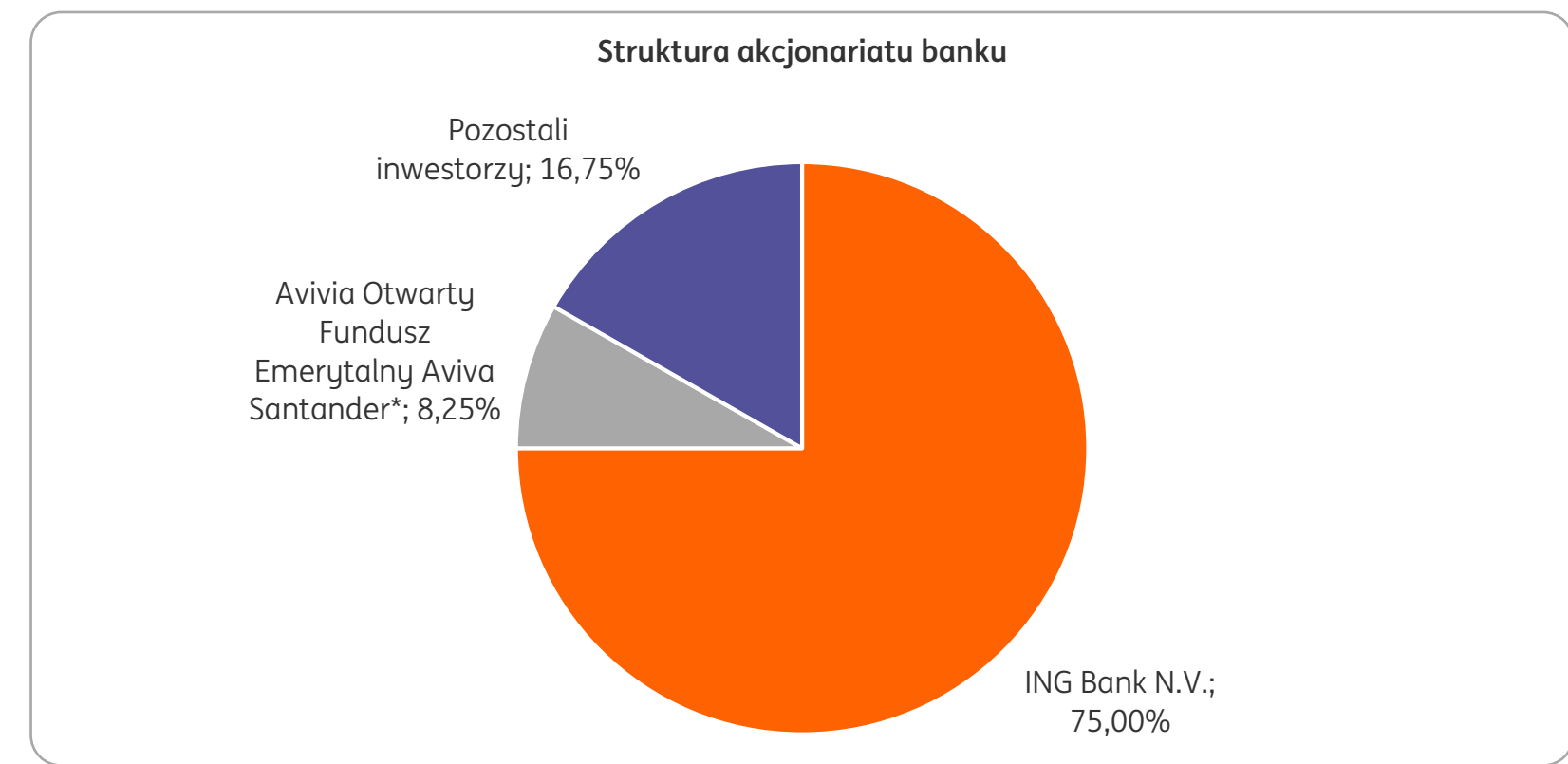
roku). Reklamy ING są najbardziej rozpoznawalne na tle kategorii, a kampanie marketingowe banku nagradzane w konkursach branżowych (Złoty Bankier, EFFIE, KTR, MIXX Awards).

Jesteśmy wyróżniającym się pracodawcą, co zostało kilkakrotnie potwierdzone przez certyfikat Top Employers i certyfikat Top Employers Europe. Nasi pracownicy kierują się w pracy profesjonalizmem, rzetelnością i najlepszą wiedzą. Oferując produkty bankowe, postępujemy w sposób etyczny i nie naruszamy interesów klientów.

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 jesteśmy – nieprzerwanie od 12 edycji – również w gronie spółek należących do Respect Index (indeksu najbardziej odpowiedzialnych społecznie firm na warszawskiej giełdzie).

### Kto jest właścicielem naszego banku

[GRI \[102-5\]](#)



\*Na podstawie informacji o rocznej strukturze aktywów Avivia Otwartego Funduszu Emerytalnego Aviva Santander na 31 grudnia 2018 roku.



Nasz bank jest spółką publiczną, co oznacza, że każdy może stać się jej współwłaścicielem poprzez zakup akcji na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie. Na koniec 2018 roku 75% akcji należało do ING Bank N.V. z Holandii, natomiast 8,25% było własnością Aviva Otwarty Fundusz Emerytalny Aviva Santander (na podstawie Informacji rocznej o strukturze aktywów Aviva Otwartego Funduszu Emerytalnego Aviva Santander na 31 grudnia 2018 roku). Reszta akcji – czyli 16,75%, jest w rękach pozostałych inwestorów, głównie innych otwartych funduszy emerytalnych i towarzystw funduszy inwestycyjnych.

Szczegółowe informacje dotyczące dominującego akcjonariusza Banku znajdują się w rozdziale „Oświadczenia Zarządu Grupy ING Banku Śląskiego S.A. o stosowaniu zasad ładu korporacyjnego” w punkcie „Charakterystyka akcjonariusza dominującego”.

## Jak działamy jako Grupa ING w Polsce

[GRI \[102-1\]](#) [\[102-10\]](#) [\[102-45\]](#)

ING Bank Śląski S.A. jest częścią większego organizmu - Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. Jako Grupa zdobyliśmy w ciągu 30 lat naszej działalności pozycję jednej z największych instytucji finansowych w Polsce, plasując się na piątej pozycji pod względem sumy bilansowej (ponad 141 mld zł na koniec 2018 roku) i czwartym pod względem 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.

## Zmiany w strukturze Grupy

### ING Bank Hipoteczny S.A.

16 stycznia 2018 roku Komisja Nadzoru Finansowego zezwoliła na utworzenie banku hipotecznego pod nazwą „ING Bank Hipoteczny Spółka Akcyjna” z siedzibą w Katowicach. Jedynym akcjonariuszem ING Banku Hipotecznego S.A. jest ING Bank Śląski S.A. 2 stycznia 2019 roku Bank powziął informację, że Komisja Nadzoru Finansowego zezwoliła na rozpoczęcie działalności przez ING Bank Hipoteczny S.A.

Powstanie ING Banku Hipotecznego S.A. to kolejny krok w budowaniu mocnej pozycji Grupy w obszarze kredytów hipotecznych. ING Bank Hipoteczny S.A. pozwoli Grupie na zróżnicowanie struktury finansowania aktywów dzięki emisji listów zastawnych.

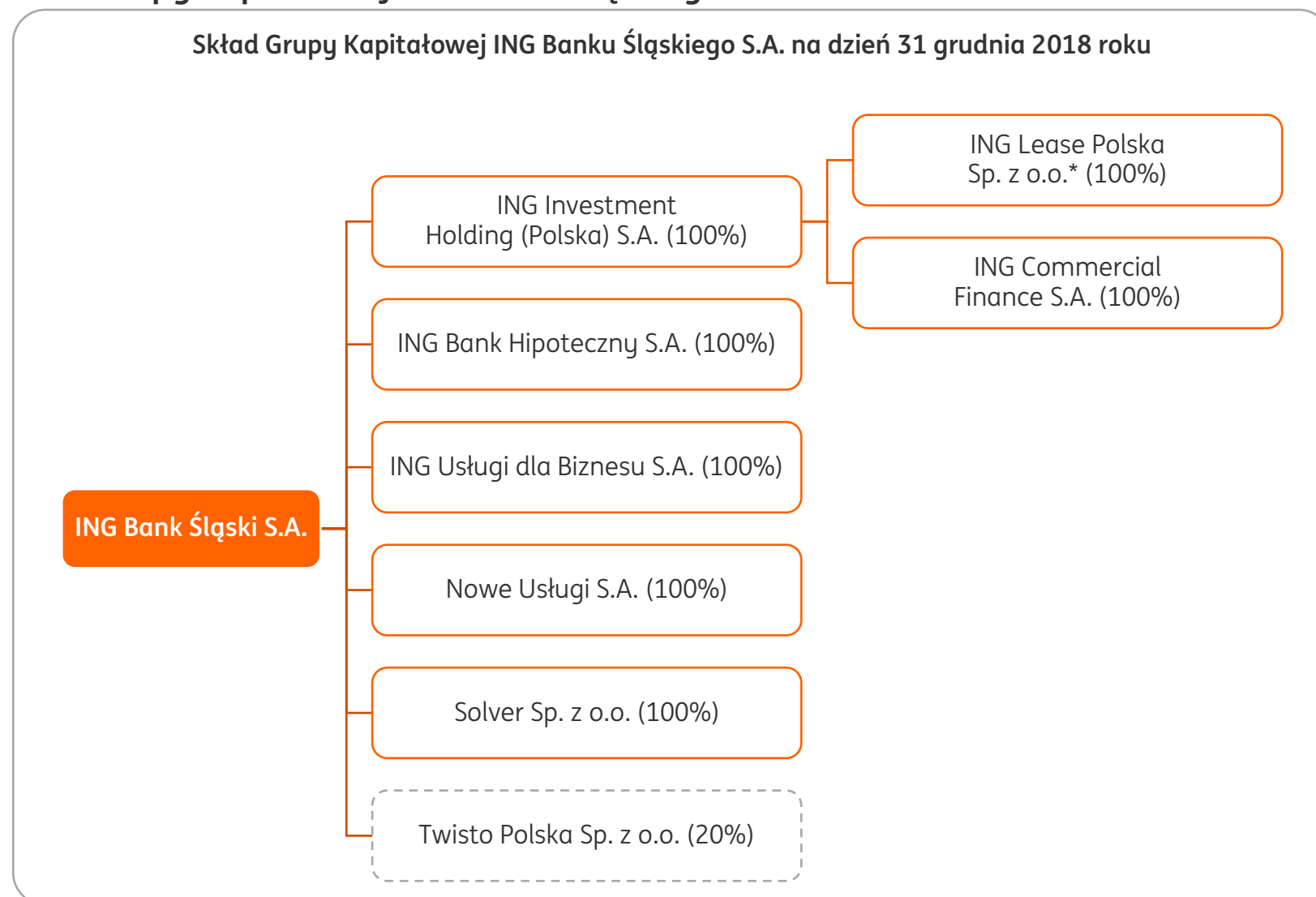
### Zmiana nazwy ING ABL S.A. na ING Investment Holding (Polska) S.A.

Zgodnie z uchwałą Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia akcjonariuszy, spółka ING ABL S.A. zmieniła nazwę na ING Investment Holding (Polska) S.A. Sąd Rejonowy Katowice-Wschód w Katowicach Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sadowego zarejestrował zmianę nazwy 13 grudnia 2018 roku.

### Zamiar zakupu 45% udziału w kapitale NN Investment Partners TFI S.A.

18 grudnia 2018 roku ING Bank Śląski oraz jego spółka zależna, ING Investment Holding (Polska) S.A., podpisały z NN Investment Partners International Holdings B.V. wstępną umowę nabycia 45% akcji NN Investment Partners TFI S.A. Zgodnie z umową zakupu, kluczowym warunkiem zawieszającym dla zamknięcia transakcji jest niezgłoszenie sprzeciwu przez Komisję Nadzoru Finansowego. Spodziewamy się, że finalizacja zakupu nastąpi w trakcie 2 kwartału 2019 roku.

## Skład Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego



\*W skład grupy kapitałowej ING Lease (Polska) wchodzi dodatkowo 9 spółek zależnych, w których ING Lease (Polska) Sp. z o.o. posiada 100% udziałów.

### ING Investment Holding (Polska) S.A.

ING Investment Holding (Polska) jest spółką holdingową. Za jej pośrednictwem Bank posiada udziały w dwóch spółkach zależnych: ING Commercial Finance i ING Lease (Polska).

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

ING Lease (Polska) jest obecna na rynku od 1996 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 i 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 segmentów rynku: dużych, średnich i małych firm, a także klientów z segmentu mikro (przedsiębiorców).

W 2018 roku nowa produkcja leasingowa spółki wyniosła 4,6 mld zł (wzrost o 25% r/r). Pozwoliło to zająć ING Lease Polska 7. miejsce na rynku z udziałem rynkowym 5,6%. Na koniec 2018 roku spółka obsługiwała 24,9 tys. klientów (wzrost o 40% r/r), a wartość portfela przekroczyła 8,6 mld zł (wzrost o 20% r/r).

### 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).

Od 2014 roku ING Commercial Finance jest liderem rynku faktoringu w Polsce, według danych Polskiego Związku Faktoringu. W 2018 roku obroty ING Commercial Finance wyniosły 31,5 mld zł, co stanowiło 13,0% obrotu na całym rynku. W 2018 roku spółka miała prawie 3,2 tys. klientów (wzrost o 87% r/r) i wykupiła o 24% więcej faktur niż w 2017 roku.

### ING Bank Hipoteczny S.A.

W 2018 roku do Grupy Kapitałowej Banku dołączył kolejny podmiot zależny – ING Bank Hipoteczny S.A. Komisja Nadzoru Finansowego wydała zgodę na powołanie ING Banku Hipotecznego 16 stycznia 2018 roku, a następnie 2 stycznia 2019 roku zgodę na rozpoczęcie działalności. ING Bank Śląski S.A. posiada 100% udziałów w nowo utworzonym podmiocie.

Głównym celem funkcjonowania ING Banku Hipotecznego będzie emisja długoterminowych listów zastawnych, których podstawę stanowią będą wierzytelności z tytułu kredytów zabezpieczonych hipoteką nabyte od ING Banku Śląskiego S.A. lub innych banków.

### ING Usługi dla Biznesu S.A.

Spółka od 2013 roku oferuje swoim klientom innowacyjne usługi biznesowe wykraczające poza tradycyjną bankowość. ING Usługi dla Biznesu prowadzi działalność operacyjną w dwóch obszarach biznesowych:

- Aleo.com – otwarta platforma zakupowa dla firm,
- ING Księgowość - usługi księgowe i kadrowo-płacowe dla firm na pełnej księgowości oraz platforma do fakturowania i zarządzania płatnościami dla przedsiębiorców.

### Nowe Usługi S.A.

Spółka została utworzona w maju 2014 roku. Prowadzi działalność edukacyjną i marketingową. W zakresie edukacji spółka 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 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. Amsterdam. Główne działania spółki to organizacja akcji marketingowych, obsługa infolinii ING Turbo czy wsparcie techniczne przy prowadzeniu strony internetowej ingturbo.pl.

### Solver Sp. z o.o.

Solver Sp. z o.o. 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,
- wynajmie 5 lokali mieszkalnych w budynku przy ul. Klimczoka 4 w Katowicach.

### Twisto Polska Sp. z o.o.

Spółka Twisto Polska Sp. z o.o. została utworzona w 2017 roku. Jej udziałowcami są ING Bank Śląski oraz firma Twisto Payments a.s. - czeski fintech oferujący innowacyjne rozwiązania w zakresie płatności w sklepach internetowych.

Głównym celem inwestycji ING Banku Śląskiego w Twisto jest wprowadzenie na polski rynek innowacyjnej formuły „Kup teraz, zapłać za 21 dni”, dzięki której kupujący w sklepach internetowych mogą złożyć zamówienie i zapłacić w ciągu 21 dni. Metoda płatności z Twisto dostępna jest w bramce płatniczej „imoje” uruchomionej przez bank w kwietniu 2018 roku.

## Oferowane produkty

### GRI [102-2] [102-6]

Jesteśmy jednym z największych banków uniwersalnych w Polsce. Zajmujemy silną pozycję na podstawowych rynkach usług bankowych (kredyty i depozyty) i okołobankowych (leasing i faktoring). Prowadzimy działalność w oparciu o dwa segmenty: bankowość detaliczną oraz bankowość korporacyjną. Na koniec 2018 roku obsługiwaliśmy 4,86 mln klientów.

Firmy dzielimy na trzy grupy: przedsiębiorców (segment detaliczny), średnie i duże firmy (segment korporacyjny) oraz klientów strategicznych (segment korporacyjny). Podstawowym kryterium podziału jest wartość rocznych przychodów firmy.

#### Podział firm na kategorie według wartości rocznych przychodów



Przedsiębiorcy  
do 1,2 mln EUR



Średnie i duże firmy  
do 125 mln EUR



Klienci strategiczni  
powyżej 125 mln EUR

**Bankowość detaliczna**

Oferujemy obsługę klientom indywidualnym, przedsiębiorcom oraz klientom bankowości Private & Wealth.

Konta osobiste

Pożyczki i kredyty

Karty kredytowe

Zarządzanie finansami

Ubezpieczenia

Oszczędności

Rachunki maklerskie

Inwestycje

**Bankowość korporacyjna**

Oferujemy obsługę klientom strategicznym, średnim i dużym firmom oraz samorządom.

Zarządzanie środkami finansowymi

Finansowanie (kredyty i gwarancje)

Obsługa handlu

Corporate Finance

Rynki finansowe

Usługi powiernicze

Usługi leasingowe i faktoringowe

Rynki pieniężne i kapitałowe

**Zewnętrzne inicjatywy, do których należymy**

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.

**Należymy 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.



## Nasi dostawcy

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

Zgodnie z Polityką dokonywania zakupów, w 2018 roku kontynuowaliśmy działania w ramach kwalifikacji dostawców. Proces kwalifikacji dostawców 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.

Naszych dostawców dzielimy na dwie grupy. Termin „zakwalifikowany” odnosimy do dostawców już rekomendowanych w procesach zakupowych, z którymi będziemy podpisywać umowy. Natomiast terminem „potencjalni dostawcy” określamy tych dostawców, do których będziemy dopiero wysyłać zapytania ofertowe. To rozwiązanie wdrożyliśmy, aby ułatwić nam poszukiwanie dostawców dla wybranych kategorii zakupowych, którzy jednocześnie spełniają najwyższe kryteria kwalifikacyjne.

W 2018 roku nastąpił wzrost liczby dostawców zakwalifikowanych na poziomie lokalnym oraz globalnym. Na koniec 2018 roku 534 dostawców w obszarze zakupowym otrzymało status dostawcy zakwalifikowanego. W samym 2018 roku weryfikacji poddano 215 dostawców, z czego 194 (90%) przeszło kwalifikację pozytywnie. Weryfikacja dostawców odbywa się w oparciu o ustalone kryteria zgodne z wartościami i zasadami etycznymi zawartymi w misji i strategii banku.

Dostawcy, z którymi bank współpracuje to w 91,1% dostawcy z Polski. Pozostałe 8,9% to dostawcy zagraniczni.

W samym tylko 2018 roku zrealizowano 357 procesów zakupowych.

Dostawcy, którzy deklarują przestrzeganie kodeksu dla dostawców na <https://www.ingbank.pl/o-banku/dostawcy> oraz akceptują dokument opracowany przez Grupę ING „Warunki nawiązania współpracy dla dostawców ING” 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 dotyczących prowadzonej polityki kodeksów postępowania oraz dokumentów równoważnych, potwierdzających działania dostawcy podejmowane w celu ich ustanowienia i przestrzegania.

W 2018 roku do wybranej grupy 5 dostawców wysłaliśmy poszerzoną ankietę w obszarze odpowiedzialności społecznej, w której znalazły się pytania dotyczące ochrony środowiska, pracowników i form zatrudnienia, pytania dot. ogólnych informacji o firmie (przykłady: procentowe zużycie energii z podziałem na energię odnawialną i nieodnawialną, czy dana firma działa według międzynarodowych norm ISO).

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](http://www.aleo.com/pl) dostawcy mieli możliwość udziału w aukcjach organizowanych w ramach bankowych postępowań ofertowych. W 2018 roku za pośrednictwem platformy zorganizowano ponad 75 aukcji, natomiast wszystkich aukcji z wykorzystaniem platformy było 455. Dostawcy i klienci banku mogli także w dalszym ciągu wykorzystywać platformę do wspierania własnych procesów zakupowych.

W ramach procesu Zarządzanie Dostawcami, który obejmuje nawiązanie i utrzymanie relacji, wyznaczamy następujące cele:

- wyznaczanie spójnej wizji i strategii współpracy z dostawcami Banku.
- minimalizowanie ryzyka we współpracy z dostawcami.
- objęcie dostawców jednolitym procesem zarządzania, w tym kompleksowa informacja zarządcza na temat dostawcy.

W 2018 roku 78% dostawców strategicznych oceniło współpracę z bankiem na poziomie bardzo dobrym. Ponadto na podstawie otrzymanych kart kontrahenta 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 nam informacji odnośnie innowacji jakie wprowadzono lub planuje się wprowadzić w firmie. Przesłane materiały są przedmiotem dyskusji na spotkaniu podsumowującym poprzedni rok współpracy.

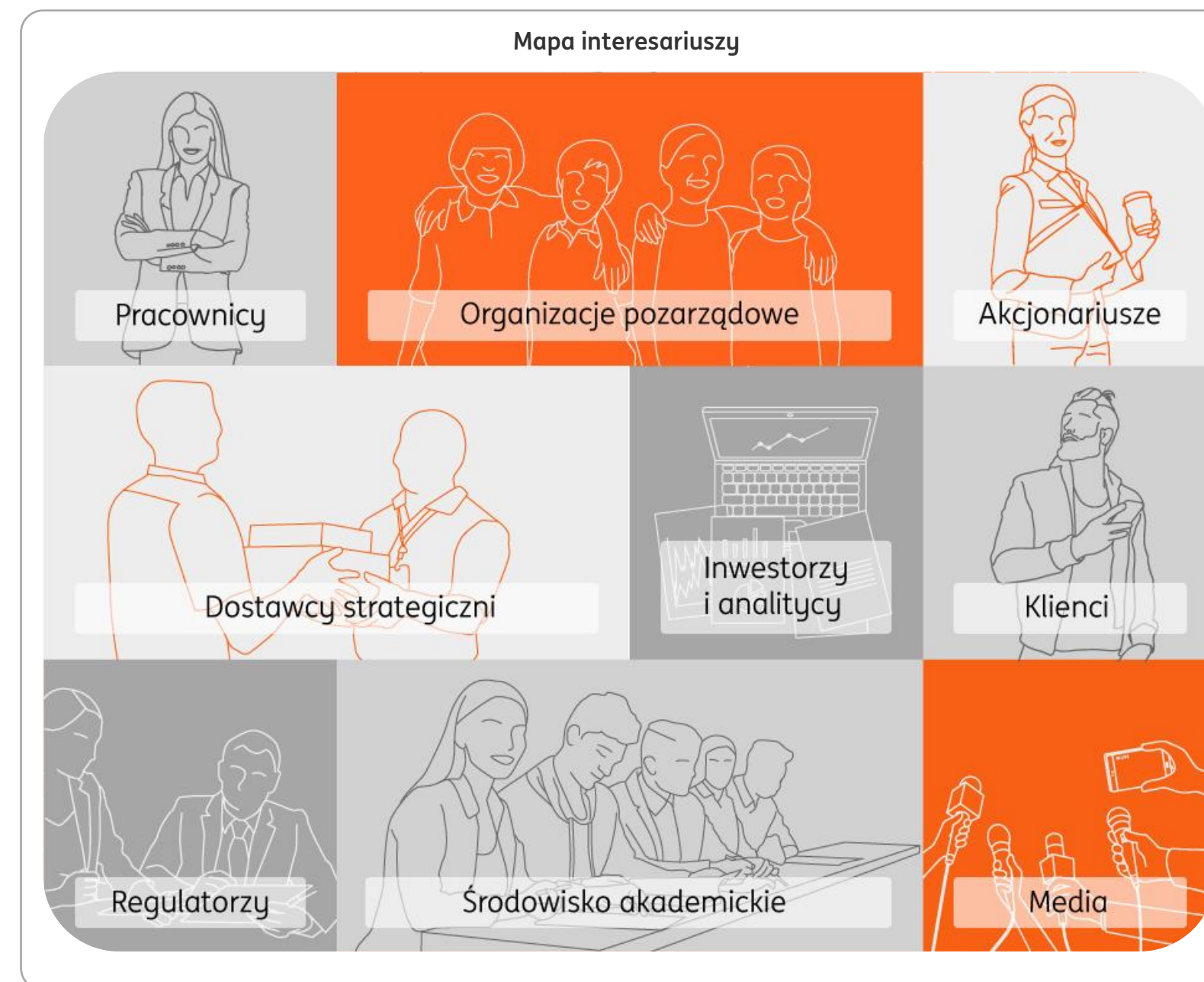
Dobra komunikacja jest podstawą znalezienia porozumienia we wzajemnej współpracy, dlatego wybierając partnera bank zwraca uwagę na finansowe, ale również na pozafinansowe aspekty tej współpracy. Od swoich dostawców oczekuje innowacyjnego podejścia i wsparcia, dzielenia się wiedzą, elastycznego reagowania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

## Relacje z otoczeniem

**GRI [102-40] [102-42] [102-43] [103-1] [103-2] [103-3]**

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 w duchu po prostu 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.

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.

## Inwestorzy i analitycy

Utrzymujemy stały kontakt oraz organizujemy kwartalne spotkania z zarządem przy okazji publikacji wyników finansowych. Więcej informacji o relacjach inwestorskich Banku znajduje się w rozdziale „Pozostałe informacje” w punkcie „Informacje dla inwestorów” oraz na stronie <https://www.ing.pl/relacje-inwestorskie>.

## Akcjonariusze

Dbamy o równe traktowanie wszystkich akcjonariuszy i przykładamy wagę do szerokiego dostępu do informacji i efektywnej komunikacji z uczestnikami rynku kapitałowego.

## 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 stronie <https://media.ingbank.pl/>.

## Pracownicy

Poznajemy opinie oraz oceny pracowników m.in. poprzez coroczne naprzemiennie badanie zdrowia organizacji (OHI) i badanie satysfakcji (WPC). Dodatkowo raz na kwartał odbywa się badanie Pulse Check. W intranecie pracownicy dyskutują za pośrednictwem społeczności 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.

Rada składa się z 8 osób i spotyka się cyklicznie. W Banku funkcjonuje związek zawodowy NSZZ Solidarność, w którym zrzeszonych jest ponad 450 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 szkolenie w ośrodku w Wiśle. Bieżący dialog to jeden z elementów, który zwiększa zaangażowanie pracowników w projekty i lokalne akcje.

## 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.

## 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.

## Dostawcy strategiczni

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

## Co nas wyróżnia

### GRI [201-1]

Harmonijny rozwój podstawowych obszarów naszej działalności – bankowości detalicznej i korporacyjnej – pozwala nam dostarczać konsekwentny i rentowny wzrost naszego bilansu oraz umacniać naszą pozycję rynkową w polskim sektorze bankowym. Podstawowym źródłem naszego rozwoju jest sukcesywny wzrost liczby klientów, dla których jesteśmy głównym bankiem. Rozwijamy łączące nas relacje, chcemy być dla nich ważnym partnerem. Staramy się spełniać oczekiwania naszych klientów, a nawet je wyprzedzać.



W 2018 roku, niezmiennie i konsekwentnie jak w ciągu ponad 12 lat, znacząco zwiększyliśmy swój portfel kredytowy oraz depozytowy. Jednocześnie zachowujemy dobrą jakość aktywów oraz utrzymujemy silną pozycję kapitałową i płynnościową.

## Wysokie tempo akwizycji klientów

W 2018 roku utrzymaliśmy wysokie tempo wzrostu liczby klientów. W ciągu roku baza klientów powiększyła się o 270 tys., wobec przyrostu o 267 tys. rok wcześniej. Na koniec grudnia 2018 roku liczba klientów wynosiła 4,86 mln i dzieliła się na następujące segmenty działalności:

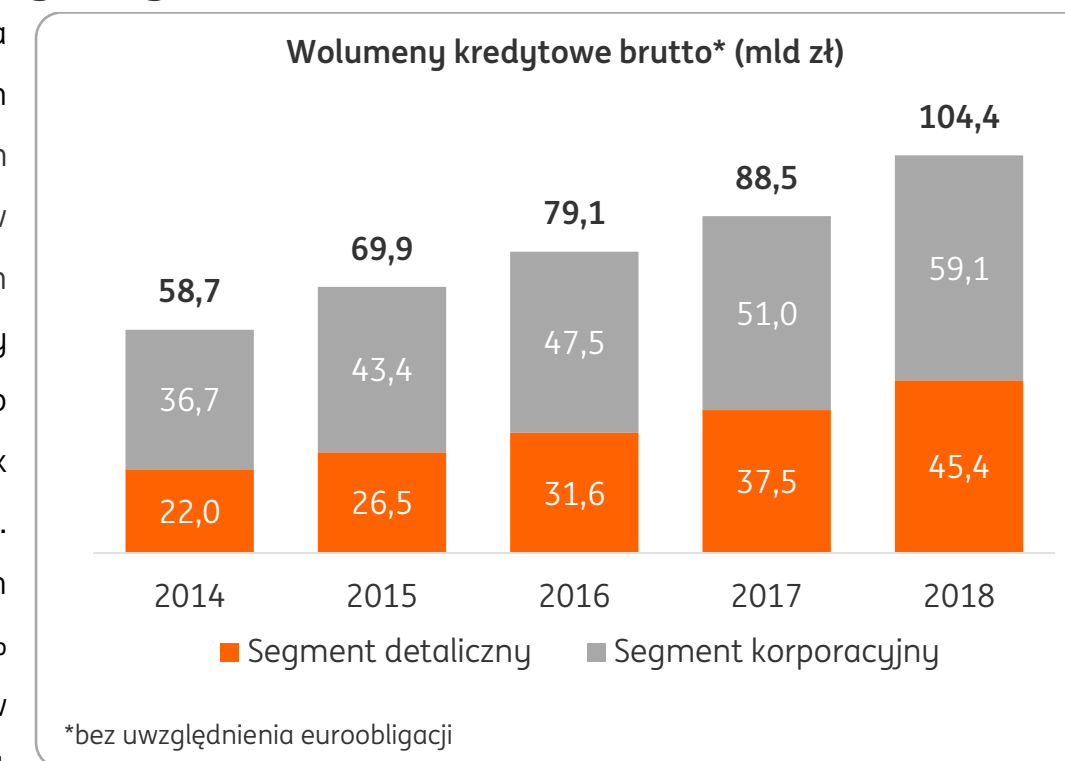
- 4,80 mln klientów detalicznych, w tym:
  - 4,42 mln klientów indywidualnych (przyrost w ciągu roku o 243 tys.),
  - 375 tys. przedsiębiorców (przyrost w ciągu roku o 21 tys.),
- 62 tys. klientów korporacyjnych (średnich i dużych firm oraz grup kapitałowych; przyrost o 6 tys.).

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.

## Przyrost wolumenów kredytowych

W 2018 roku dynamika przyrostu salda kredytów utrzymała się na wysokim poziomie i wyniosła 18,0% r/r. W tym samym czasie wolumen kredytów w polskim sektorze bankowym zwiększył się o 7,6% r/r. Wzrost szybszy niż sektor odnotowaliśmy zarówno w segmencie detalicznym, jak i w segmencie korporacyjnym. Wolumen kredytów detalicznych w naszym banku zwiększył się o 20,9% r/r. W przypadku kredytów korporacyjnych nasz wzrost ukształtował się na poziomie 15,9% r/r.

Nasze historyczne dokonania dowodzą, że konsekwentnie wspieramy rozwój polskiej gospodarki. Nieprzerwanie od 2008 roku wzrost naszego salda kredytów jest większy niż średnia w sektorze. Na przestrzeni lat 2008-2018 rośliśmy 3,1 razy szybciej niż rynek w obszarze kredytów detalicznych oraz 2,2 razy szybciej niż rynek w obszarze kredytów korporacyjnych.



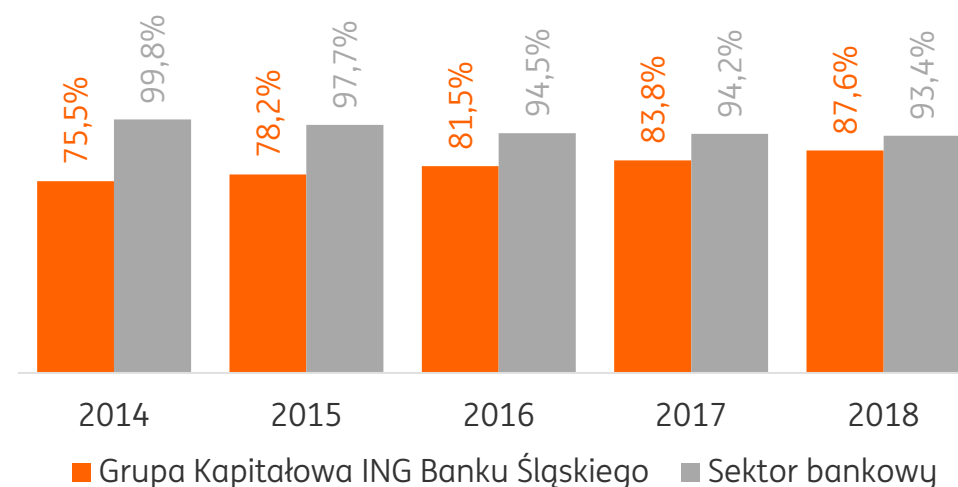


## Wzrost wskaźnika kredyty / depozytów

Szybsza dynamika kredytów niż depozytów spowodowała wzrost wskaźnika kredytów / depozytów z 83,8% na koniec 2017 roku do 87,6% na koniec 2018 roku (w czasie 2018 roku poziom wzrósł aż do 90,0% w III kw.). Był to piąty rok z rzędu, w którym zanotowaliśmy wzrost tego wskaźnika, podczas gdy w sektorze wskaźnik ten obniża się nieprzerwanie od 2011 roku. Pomimo tych odmiennych tendencji, opisywana relacja dla naszego banku znajduje się na bezpiecznym poziomie i nadal jest poniżej średniej dla sektora.

Wskaźnik kredyty / depozyty Grupy Kapitałowej ING Banku

Śląskiego na tle średniej sektora\*

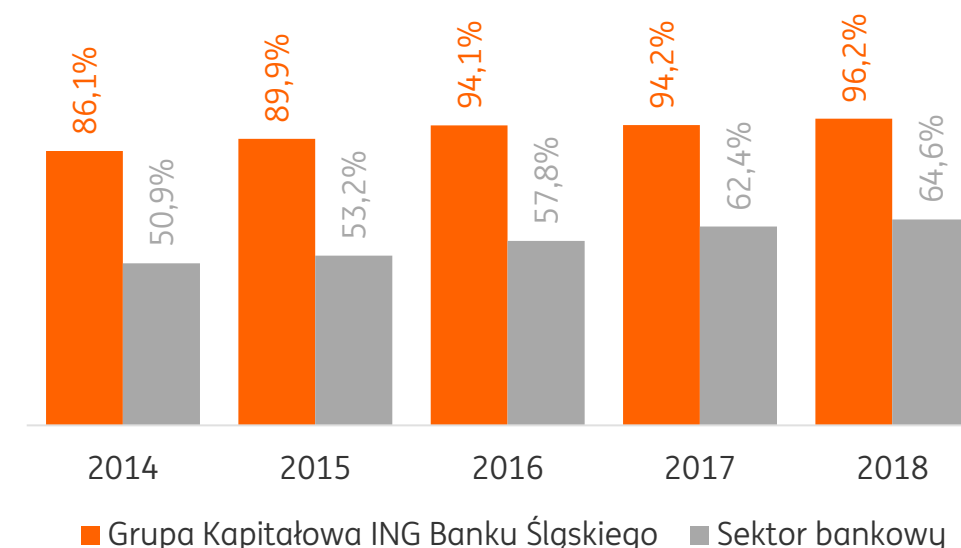


\*Szacunek na podstawie danych NBP

## Rosnący udział rachunków bieżących i oszczędnościowych w strukturze depozytów

Coraz więcej naszych klientów traktuje ING Bank Śląski S.A. jako swój główny bank do codziennego bankowania. Dzięki temu konsekwentnie i stabilnie zwiększa się saldo depozytów zgromadzonych na rachunkach bieżących i oszczędnościowych. Stanowią one kluczowy element finansowania działalności Banku. Na koniec 2018 roku rachunki bieżące i oszczędnościowe stanowiły 97,0% depozytów segmentu detalicznego i 94,3% depozytów segmentu korporacyjnego. Średnia dla sektora wynosi odpowiednio 63,2% dla gospodarstw domowych i 67,4% dla klientów instytucjonalnych.

Udział rachunków bieżących i oszczędnościowych w depozytach\*



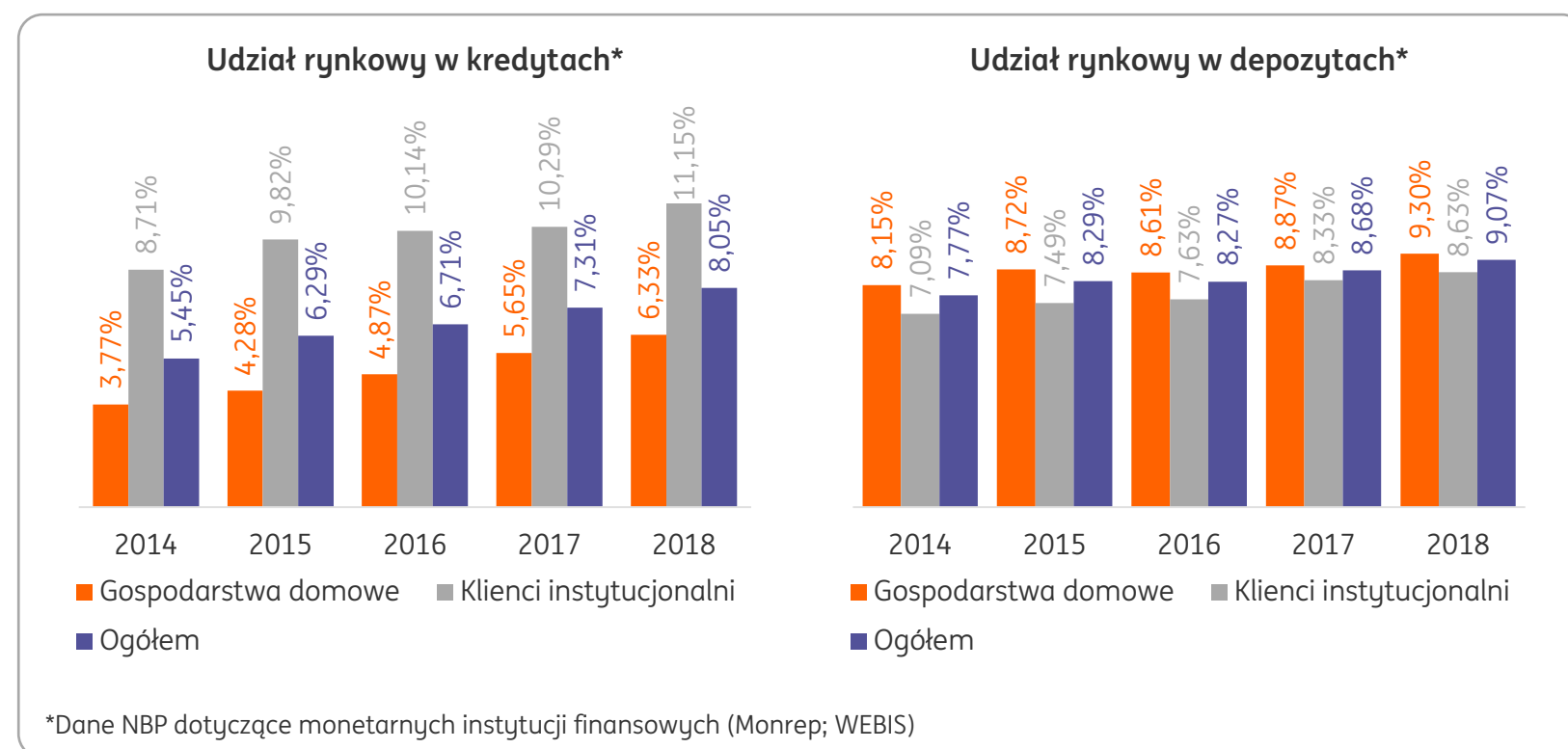
\*Szacunek na podstawie danych NBP

## Umocnienie pozycji rynkowej

Na koniec 2018 roku zajęliśmy piąte miejsce na rynku z około 7,1% udziałem pod względem wielkości aktywów.

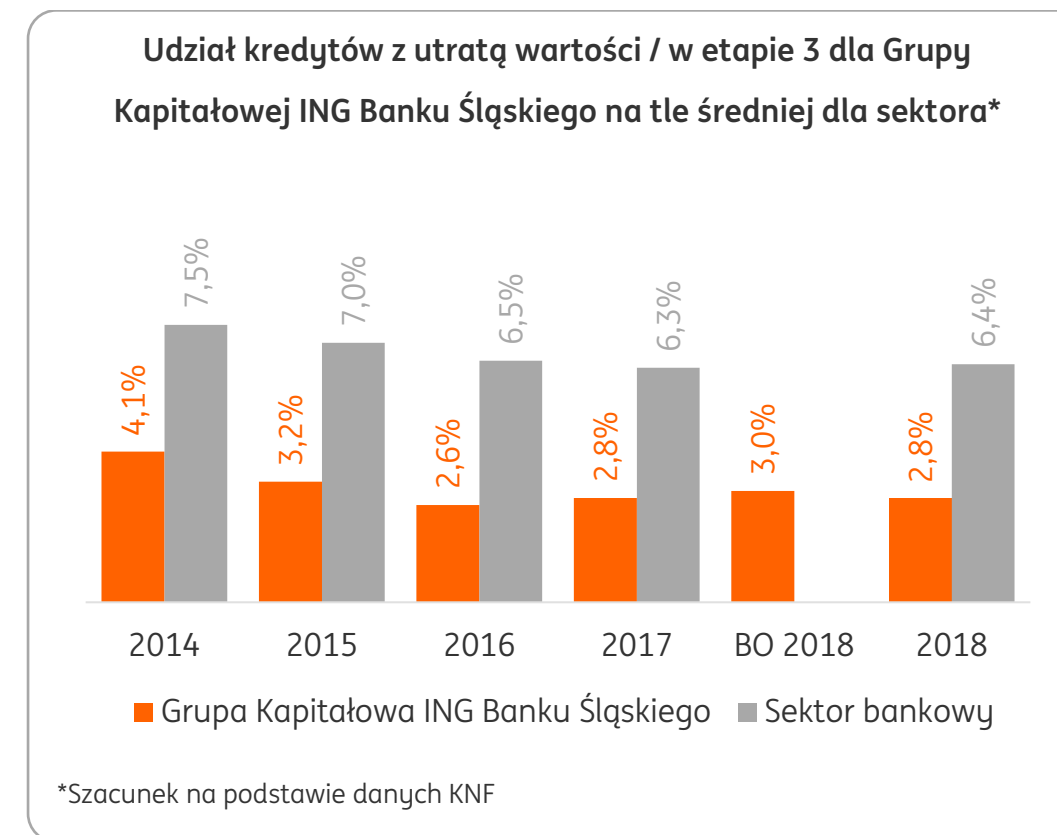
W 2018 roku zwiększyliśmy swoje udziały rynkowe w kredytach detalicznych oraz korporacyjnych do rekordowo wysokich poziomów, odpowiednio do 6,33% i 11,15%. Wyłączając z portfela kredytów detalicznych walutowe kredyty hipoteczne, udział rynkowy na koniec 2018 roku wyniósł 7,52% wobec 6,82% na koniec 2017 roku.

W obszarze depozytów klientów nasz udział rynkowy w segmencie korporacyjnym wzrósł do 8,63%, a w segmencie detalicznym ukształtował się na poziomie 9,30%.



## Wysoka jakość aktywów

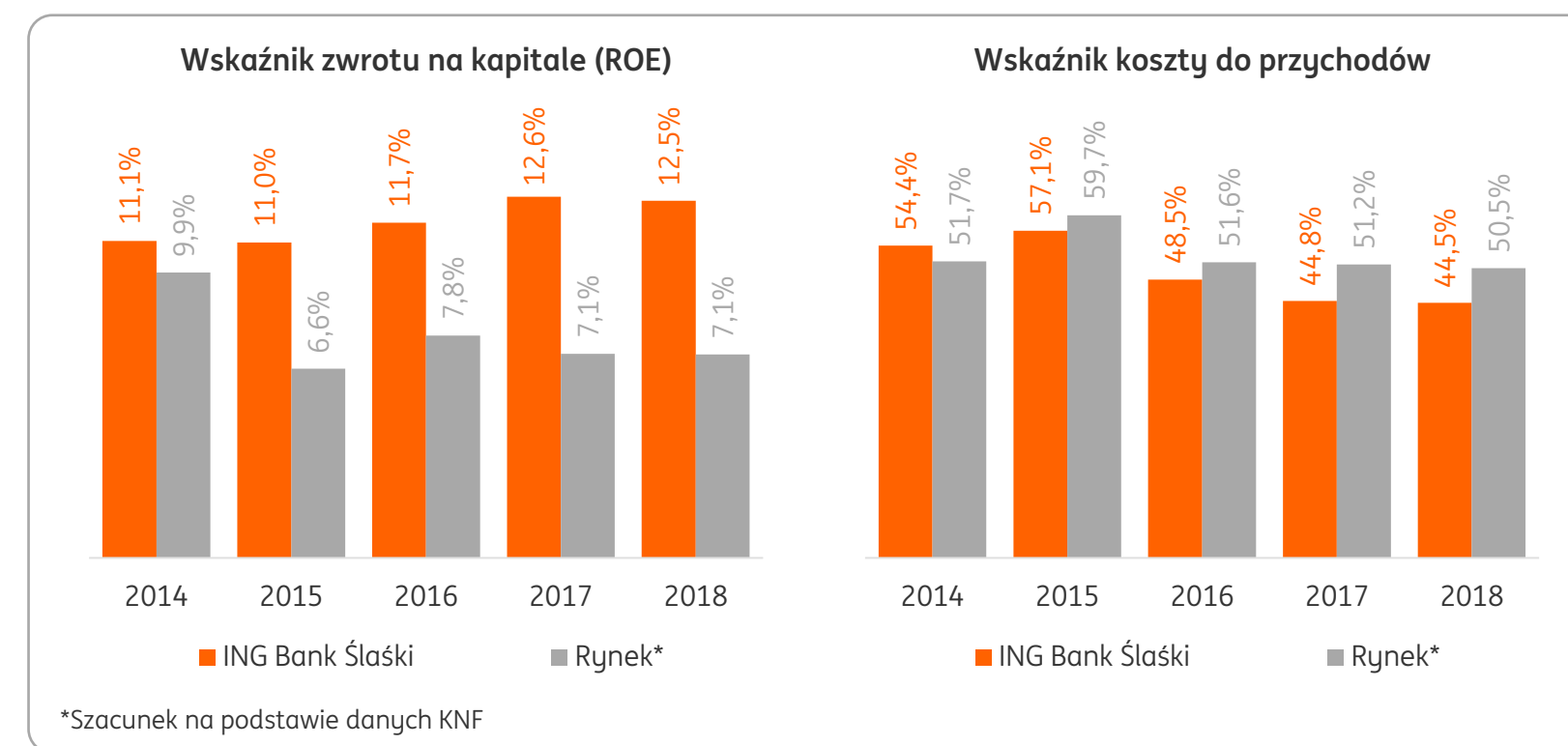
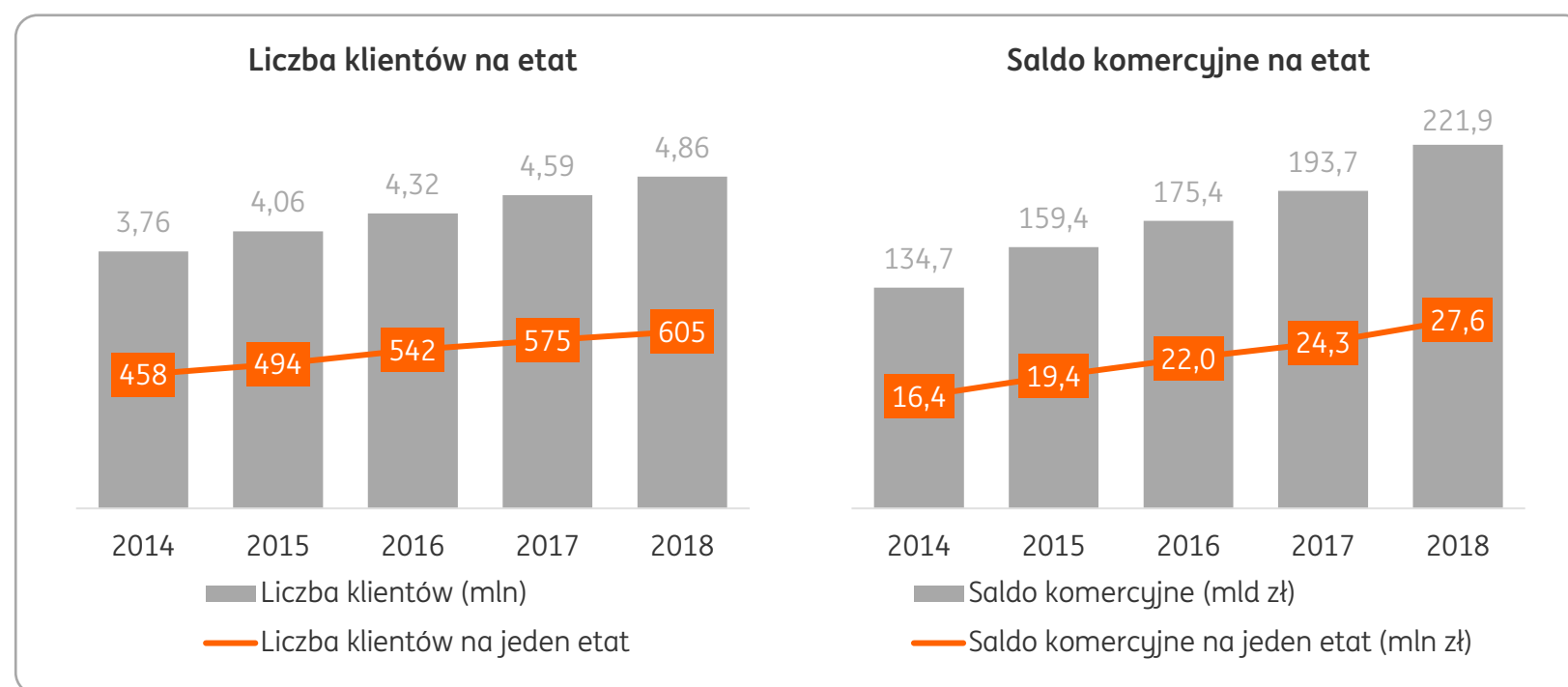
Wysoka dynamika należności od klientów nie jest realizowana kosztem jakości portfela. Udział kredytów w etapie 3 jest wyraźnie niższy niż średnia w sektorze. Na koniec 2018 roku udział kredytów w etapie 3 wyniósł 2,8% w stosunku do 6,4% w sektorze. Jest to również widoczne w danych segmentowych. W segmencie bankowości korporacyjnej udział kredytów w etapie 3 wyniósł na koniec 2018 roku 3,6% względem 7,2% w sektorze, a dla segmentu bankowości detalicznej odpowiednio 1,8% i 5,9%.



## Wzrost efektywności działania

### Wzrost efektywności w przeliczeniu na pracownika

Jako organizacja staramy się stale poprawiać naszą efektywność działania. Optymalizujemy i automatyzujemy nasze operacje, tak aby nasze – relatywnie stałe w czasie – zasoby mogły służyć coraz większej liczbie klientów. Na koniec 2018 roku na jeden etat przypadało 605 klientów. Na koniec 2017 roku relacja ta wynosiła 575, co oznacza poprawę o 5,2% r/r. Natomiast wartość sald komercyjnych (sumy depozytów i kredytów) w przeliczeniu na jeden etat poprawiła się o 13,8% r/r do 27,6 mln zł.



## Wysoka rentowność

W 2018 roku nasz zwrot z kapitałów (ROE) wyniósł 12,5%, czyli o 0,1 p.p. mniej niż w 2017 roku i tym samym pozostał wyraźnie powyżej średniej w sektorze. W tym samym okresie, zwrot z kapitałów w sektorze utrzymał się na poziomie 7,1%. Nieustannie pracujemy nad naszą efektywnością kosztową. Pozwoliło to na poprawę wskaźnika kosztów do przychodów o 0,3 p.p. względem 2017 roku do 44,5% w 2018 roku. Jest to poziom niższy (lepszy) niż średnia w sektorze (50,5%). Jest to też zdecydowana poprawa w okresie ostatnich sześciu lat – w 2013 roku sektor miał niższy (lepszy) wskaźnik koszty do przychodów niż Bank (odpowiednio 53,3% i 56,1%).

## Atrakcyjne kanały zdalnego dostępu do bankowości

Naszym klientom oferujemy nowoczesne produkty i usługi, które są dopasowane do ich potrzeb. Zapewniamy dostęp do intuicyjnej bankowości internetowej i mobilnej. Nasi klienci detaliczni wykonali w 2018 roku ponad 99% przelewów poprzez kanały zdalne (internetowe). W 2018 roku już 76% kredytów gotówkowych dla klientów indywidualnych i przedsiębiorców sprzedaliśmy online.

Oferujemy naszym klientom nowoczesne rozwiązania płatnicze np. BLIK. W 2018 roku wykonali oni prawie 10,1 mln transakcji w Internecie z wykorzystaniem tego systemu płatności – czyli pięciokrotnie więcej niż w poprzednim roku. Dużą popularnością cieszy się również korzystanie z profilu zaufanego i jego wykorzystywanie do spraw urzędowych. Nasi klienci w 2018 roku założyli 182 tys. profili zaufanych i wykorzystali je do załatwienia 691 tys. spraw urzędowych. Byliśmy drugim bankiem na rynku pod względem złożonych wniosków o świadczenia 500+ (117 tys.), czy 300+ (221 tys.).

Jako jedyny bank na rynku oferujemy naszym klientom własne rozwiązanie w zakresie płatności internetowych – bramkę płatniczą imoje. Na koniec 2018 roku już 301 sklepów korzystało z tego rozwiązania.

W bankowości korporacyjnej coraz większą popularnością cieszy się bankowość mobilna – na koniec 2018 roku korzystało z niej 20,8 tys. klientów, czyli o 26,4% więcej niż rok wcześniej. Utrzymujemy wysokie zainteresowanie naszych klientów korporacyjnych w składaniu wniosków kredytowych online – w ten sposób w 2018 roku trafiło do nas 94% wniosków kredytowych (93% w 2017 roku).

## Nagrody i wyróżnienia

Nasze codzienne starania w oferowaniu atrakcyjnych produktów dla naszych klientów, dbałość o wysoką jakość obsługi, działania i praktyki na rzecz zrównoważonego rozwoju oraz wyróżniające się wyniki komercyjne i finansowe są uhonorowane licznymi nagrodami i wyróżnieniami. Poniżej przedstawiamy wybrane odznaczenia z 2018 roku. Ich pełna lista jest dostępna na stronie <https://www.ingbank.pl/o-banku/nagrody-i-wyroznienia>.

### Za całokształt działań

- Nagroda główna oraz tytuł „Gwiazda Bankowości”, przyznane za całokształt działalności w 2017 roku w rankingu przygotowanym przez Dziennika Gazeta Prawna oraz PWC.
- Tytuł „Najlepszy Banku” przyznany za całokształt działań podjętych w 2017 roku przyznany w konkursie „Liderów Świata Bankowości i Ubezpieczeń”.
- II miejsce w rankingu „Najlepszy Bank 2017”, w kategorii Duże banki komercyjne, w konkursie przygotowanym przez Gazetę Bankową.

### Za atrakcyjność oferty produktowej i jakość obsługi klientów

- Wyróżnienie dla aplikacji Moje ING mobile za jej dostosowanie do potrzeb osób z niepełnosprawnościami, przyznane w konkursie „Aplikacje bez barier” organizowanej przez organizację Integracja.
- Certyfikaty ING Turbo uznane za najlepszy produkt inwestycyjny w konkursie FxCuffs 2018.
- Nagroda za imoje ING Banku Śląskiego w kategorii „Najlepsze narzędzie dla e-commerce” w konkursie e-Commerce Polska Awards.
- Tytuł „Lider nowoczesnych kanałów sprzedaży” w Programie Polska Bezgotówkowa przyznany za przyjazny dla klientów proces zamawiania terminali płatniczych.
- Wyróżnienie przyznane przez magazyn Global Finance w zestawieniu „Best Corporate/Institutional Digital Banks in Central & Eastern Europe 2018” za funkcje Finansowania Handlu na platformie ING Business.

- Wyróżnienia dla ING Banku Śląskiego w następujących kategoriach: „Nagroda Treasury BondSpot Poland”; „Nagroda Grupy KDPW”; „Nagroda Grupy KDPW dla Biura Maklerskiego ING Banku Śląskiego” przyznane podczas podsumowania Roku Giełdowego.
- III miejsce dla Biura Maklerskiego ING Banku Śląskiego w Rankingu Domów Maklerskich, przygotowanym przez redakcję Bankier.pl na podstawie Ogólnopolskiego Badania Inwestorów.
- III miejsce w rankingu „Najlepszy bank dla firm”, opublikowanym przez miesięcznik Forbes.
- Tytuł Mistrza Biznesu 2017 przyznany m.in. za dobre rozpoznanie potrzeb konsumentów oraz zaangażowanie w rozwój nowoczesnych rozwiązań dla firm w obszarze e-commerce, przyznane przez magazyn Businessman.
- Gwiazda Jakości Obsługi 2018 w kategorii „Banki” w XI edycji Polskiego Programu Jakości Obsługi.
- ING Bank Śląski wśród zwycięzców Instytucji Roku 2017 w kategoriach: „Najlepsza jakość obsługi w placówce”, „Najlepsza jakość obsługi w kanałach zdalnych”, „Przyjazne otwarcie konta przez internet”, „Przyjazne otwarcie konta firmowego” w rankingu przeprowadzonym przez portal moжебankowanie.pl.
- Tytuł „Bank doceniony przez klientów” za II miejsce w kategorii głównej „Satysfakcja klientów banków”, II miejsce w kategorii „Ocena punktów styku” oraz III miejsce w kategorii „Produkty”, przyznane na podstawie wyników badania ARC Rynek i Opinia: „Monitor satysfakcji klientów detalicznych banków”.

### Za działania i praktyki CSR

- ING Bank Śląski po raz dwunasty w składzie RESPECT Index - giełdowego indeksu spółek spełniających najwyższe standardy odpowiedzialnego biznesu.
- Tytuł Etyczna Firma w konkursie organizowanym przez redakcję Pulsu Biznesu.
- Srebrny Listek CSR przyznany ING Bankowi Śląskiemu przez tygodnik POLITYKA.
- Drugie miejsce w kategorii bankowość, sektor finansowy i ubezpieczeniowy oraz piąte miejsce w klasyfikacji generalnej w Rankingu Odpowiedzialnych Firm 2018.
- Certyfikat ekologiczny Green Office potwierdzający ekologiczne zarządzanie biurem przyznany przez międzynarodową Fundację dla Edukacji Ekologicznej.



- Tytuł „Lider Elektromobilności 2018” przyznany za zaangażowanie ING Banku Śląskiego w rozwój rynku samochodów elektrycznych w Polsce, na podstawie rankingu przygotowanego przez Polskie Stowarzyszenie Paliw Alternatywnych oraz firmę doradczą PwC.

### Za komunikację z klientami, rynkiem oraz pracownikami

- Nagroda przyznana w kategorii Social Media w konkursie „Tech Project Awards 2018” organizowanym przez magazyn The Banker.
- Nagroda The Best of the Best w konkursie „The Best Annual Report 2017” i wyróżnienie w kategorii raport on-line za Raport Zintegrowany ING Banku Śląskiego w konkursie organizowanym przez Instytut Rachunkowości i Podatków.
- Raport Zintegrowany ING Banku Śląskiego wyróżniony w konkursie Raporty Społeczne organizowanym przez Forum Odpowiedzialnego Biznesu i firmę Deloitte.
- Drugie miejsce dla ING Banku Śląskiego w badaniu relacji inwestorskich w spółkach z WIG30 organizowanym przez gazetę giełdy „Parkiet” oraz Izbę Domów Maklerskich.
- Grand Prix, Złoto, Srebro oraz Brąz Szpalty Roku 2018 za całokształt działań content marketingowych dla pracowników ING Banku Śląskiego przyznane w konkursie Power of Content Marketing Awards 2018.

### Za działania marketingowe

- Trzy brązowe statuetki za najbardziej efektywne kampanie reklamowe w kategoriach: „Finanse” (dwie statuetki) oraz „Business-to-Business” w konkursie Effie Awards.
- I miejsce w konkursie „Lamparty”, wyróżniającym najlepsze kreacje marek bankowych.
- I miejsce dla Kampanii na rzecz czystego powietrza w kategorii „Najlepszy spot reklamowy” w konkursie Złoty Bankier.
- Nagroda Best in Show, Złoto, Srebro oraz wyróżnienie w konkursie IAB Mixx Awards wyróżniającego najlepsze kampanie digitalowe.
- Nagroda Golden Arrow dla ING Banku Śląskiego za kompleksową promocję płatności BLIK przyznana przez Polskie Stowarzyszenie Marketingu i VFP Communication.

## Etyka, wartości i compliance

GRI [102-16]

### Kultura organizacyjna

Mamy jasne zasady etyczne. Sprawdzamy, czy nasze zasady są przestrzegane. Jako instytucja zaufania publicznego kierujemy się wymogami, które określają Komisja Nadzoru Finansowego i Kodeks Etyki Bankowej.

Zasady etyki zawodowej naszych pracowników opierają się 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. Pracownicy mogą sobie nawzajem przyznawać 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 100 tys. kudosów.

### Poznaj pomarańczowy kod ING



Podejmujesz inicjatywę  
i działasz skutecznie



Pomagasz innym  
osiągać sukcesy



Jesteś zawsze  
o krok do przodu



Jesteśmy uczeni



Jesteśmy rozważni.  
Kierujemy się  
zdrowym rozsądkiem



Jesteśmy  
odpowiedzialni

## 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. Stosujemy kilka prostych zasad:

- Nie przyjmujemy i nie wręczamy prezentów lub zaproszeń do udziału w imprezach okolicznościowych, których wartość przekracza dozwolone progi kwotowe.
- Zgłaszamy przyjęcie lub wręczenie korzyści powyżej dozwolonej wartości do elektronicznego rejestru korzyści – obecnie progiem jest 200 zł. Takie przyjęcie lub wręczenie zgłaszamy w relacjach z klientami i partnerami biznesowym. W relacjach z urzędnikami zgłaszamy każdy przypadek 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 i korupcji.

Tekst deklaracji znajduje się na stronie internetowej [https://www.ing.pl/\\_files/1102683](https://www.ing.pl/_files/1102683).

W 2018 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. Dotyczą one:

- 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, wewnętrznych 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.

Zgłoszenia przyjmuje dyrektor Departamentu Compliance, który informuje prezesa zarządu i uzgadnia z nim działania. Jeśli zgłoszenie się potwierdzi, podejmowane są właściwe działania naprawcze oraz zapobiegawcze na przyszłość. W 2018 roku zostało przekazanych 9 zgłoszeń. Po analizie i działaniach wyjaśniających w 2 przypadkach potwierdzono nieprawidłowości i zastosowano działania naprawcze.

W 2018 roku zostało udostępnione nowe szkolenie dotyczące zgłaszania naruszeń zasad etyki i norm. W szkoleniu zostało zaprezentowane, w jaki sposób może postąpić pracownik w przypadku podejrzenia, iż dochodzi do naruszeń prawa, regulacji wewnętrznych i standardów etycznych. Szkolenie jest obowiązkowe dla wszystkich pracowników.

W banku nie posiadamy zewnętrznych dedykowanych kanałów do zgłaszania naruszeń prawa i zasad etycznych. Interesariusze mogą jednak kontaktować się z nami wszystkimi dostępnymi kanałami i poinformować nas o wystąpieniu naruszeń. Gdyby taki przypadek miał miejsce zostałby on skierowany bezpośrednio do Departamentu Compliance.

## Ład korporacyjny i nadzór

Rada Nadzorcza stale nadzoruje działalność naszego banku we wszystkich jego dziedzinach. Kompetencje rady określają przepisy prawa bankowego, postanowienia statutu Banku oraz kodeks spółek handlowych. Rada Nadzorcza zatwierdza strategię oraz monitoruje wyniki finansowe. Pracami Rady Nadzorczej kieruje jej Przewodniczący. W radzie zasiada siedem osób, w tym trzech członków niezależnych. Członkowie niezależni należą również do Komitetu Audytu, Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji oraz Komitetu Ryzyka.

Skład zarządu określa Rada Nadzorcza. Zarząd pełni funkcje reprezentacyjne wobec władz i innych stron. Zarządza majątkiem i interesami Banku, a także formułuje jego strategię. Powołuje komitety oraz projekty, przewidując i zapewniając zasoby potrzebne do ich wykonania. Nadzoruje realizację celów komercyjnych, operacyjnych oraz finansowych przez poszczególne jednostki. Zapewnia także sprawne działanie struktury organizacyjnej Banku oraz odpowiedni poziom bezpieczeństwa. Ponadto do kompetencji Zarządu należą decyzje o zaciągnięciu zobowiązań lub rozporządzeniu aktywami.

Więcej informacji na temat ładu korporacyjnego i nadzoru zamieściliśmy w rozdziale „Oświadczenie Zarządu ING Banku Śląskiego S.A. o stosowaniu zasad ładu korporacyjnego”.

## Jak tworzymy wartość

Nasi interesariusze oczekują od nas informowania nie tylko o wynikach, ale także o perspektywach rozwoju. Strategia, sposób jej realizacji oraz konkurencja rynkowa to najważniejsze spośród tematów wskazanych w przeprowadzonym na potrzeby raportu badaniu interesariuszy Banku.

Rozumiemy to oczekiwanie. Uważna analiza otoczenia makroekonomicznego oraz społecznego w krótkim i średnim terminie pozwala nam na podejmowanie trafnych biznesowo decyzji. W każdym przypadku dążymy do takich rozwiązań, które będą maksymalnie korzystne zarówno dla klientów Banku, jak i jego akcjonariuszy. Nasze analizy i prognozy są również wykorzystywane w szerszym kontekście – przy tworzeniu strategii biznesowej Banku. Uważnie wsłuchujemy się w głos szerokiego grona interesariuszy. Tematy, które są dla nich najbardziej istotne, tworzą podwaliny naszej strategii społecznej odpowiedzialności.

Naszą rolę w tworzeniu wartości dla otoczenia postrzegamy szeroko. Wykraczamy poza użyteczność związaną z oferowaniem produktów i usług bankowych. Naszym najważniejszym kapitałem są ludzie. Angażujemy nasze zasoby w rozwój kompetencji i budowanie środowiska pracy sprzyjającego innowacyjności. Rezultaty naszych działań przekładają się na unikalne doświadczenie klienta, jego bezpieczeństwo i możliwość rozwoju. W przypadku naszych akcjonariuszy koncentrujemy się na dostarczaniu stabilnych i przewidywalnych wyników finansowych. Dbamy przy tym o trwałą, pozytywny wkład w otoczenie gospodarcze i społeczne.

## Rynek obecnie i w przyszłości

### GRI [102-15]

Na wyniki finansowe i kondycję sektora bankowego, w tym ING Banku Śląskiego, w 2017 i 2018 roku miało wpływ wiele czynników zewnętrznych, których znaczenie jest istotne w kontekście przyszłej strategii rozwoju Banku. Mają one bezpośrednie przełożenie na rentowność banków.

## Sektor bankowy

### Zobowiązania

Na koniec grudnia 2018 roku podstawowe kategorie pieniężne kształtowały się następująco:

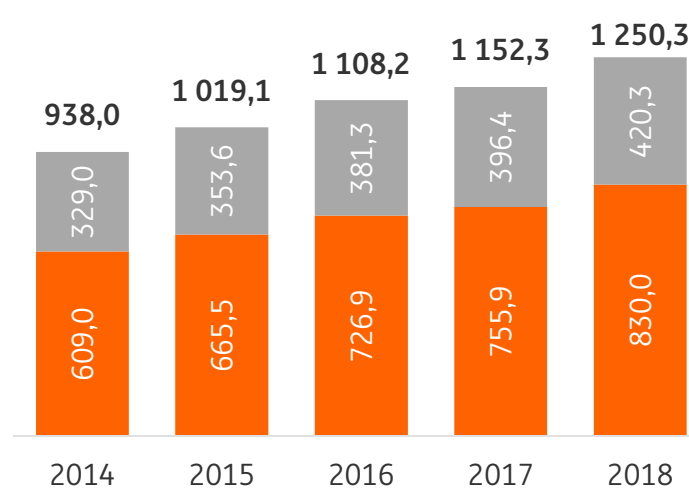
- Zobowiązania wobec gospodarstw domowych osiągnęły wartość 830,0 mld zł, co oznacza przyrost o 74,1 mld zł r/r lub o 9,8% w porównaniu do końca 2017 roku.
- Zobowiązania wobec klientów instytucjonalnych ukształtowały się na poziomie 420,3 mld zł, czyli były o 6,0% wyższe niż na koniec 2017 roku. Wzrost wolumenu o 23,8 mld zł został osiągnięty przede wszystkim dzięki przyrostowi zobowiązań wobec przedsiębiorstw (o 4,3% tj. o 11,9 mld zł) oraz wobec instytucji samorządowych oraz Funduszu Ubezpieczeń Społecznych (o 17,7% tj. o 6,8 mld zł). Zobowiązania wobec niemonetarnych instytucji finansowych wzrosły w omawianym okresie o 5,2% czyli o 3,0 mld zł.

### Należności

- Należności od gospodarstw domowych osiągnęły w grudniu 2018 roku poziom 718,3 mld zł i były o 7,0% wyższe niż przed rokiem. Kredyty mieszkaniowe, stanowiące główną część zaangażowania kredytowego banków w stosunku do gospodarstw domowych (stanowią 57,9% należności od tej grupy klientów), zwiększyły się o 7,0% do 416,1 mld zł. Wzrost ten wynikał z przyspieszenia w dynamice przyrostu portfela złotówkowych kredytów mieszkaniowych, z 10,4% w 2017 roku do 11,7% na koniec 2018 roku. Na koniec 2018 roku, portfel złotówkowych kredytów mieszkaniowych osiągnął poziom 288,1 mld zł i wzrósł o 30,3 mld zł r/r. Portfel walutowych kredytów mieszkaniowych skurczył się o 3,1 mld zł r/r do poziomu 127,9 mld zł, dzięki naturalnej amortyzacji portfela frankowego (na koniec 2018 roku polski złoty osłabił się względem franka szwajcarskiego o 7,0% r/r, co miało pozytywny wpływ na dynamikę portfela kredytów walutowych). Pozostałe kredyty detaliczne, w tym kredyty konsumpcyjne, wzrosły o 7,0% (o 19,7 mld zł) względem końca 2017 roku i osiągnęły wartość 302,3 mld zł.
- Należności od klientów instytucjonalnych wzrosły w porównaniu do grudnia 2017 roku o 36,2 mld zł (8,8%) do poziomu 449,7 mld zł. Same należności od przedsiębiorstw przyrosły o 24,9 mld zł (7,9% r/r) do poziomu 340,1 mld zł.



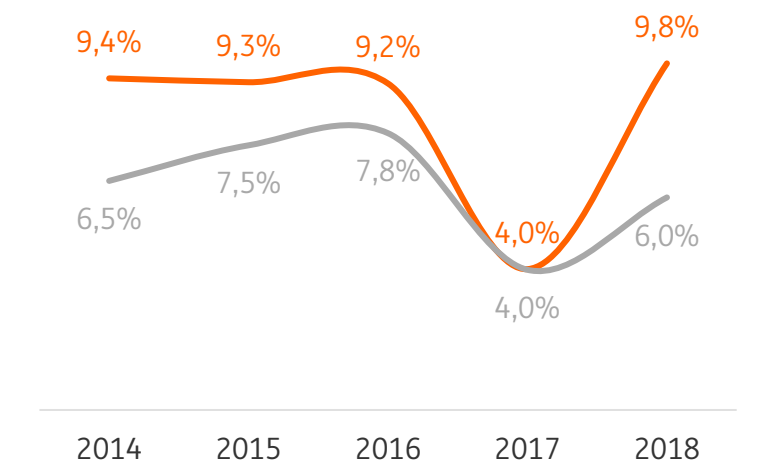
## Stan zobowiązań\* (mld zł)



■ Gospodarstwa domowe ■ Klienci instytucjonalni

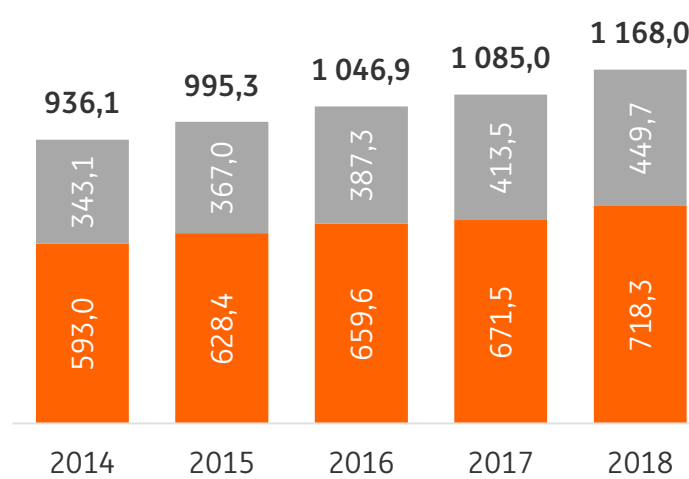
\*na podstawie danych NBP

## Dynamika stanu zobowiązań\*



— Gospodarstwa domowe — Klienci instytucjonalni

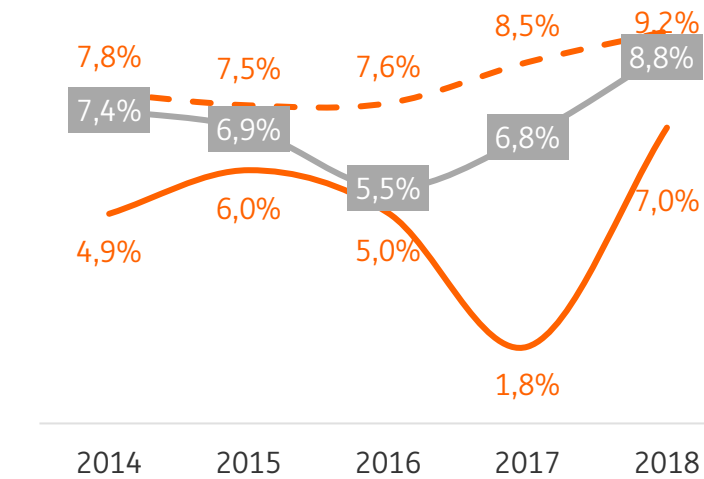
## Stan należności\* (mld zł)



■ Gospodarstwa domowe ■ Klienci instytucjonalni

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

## Dynamika stanu należności\*



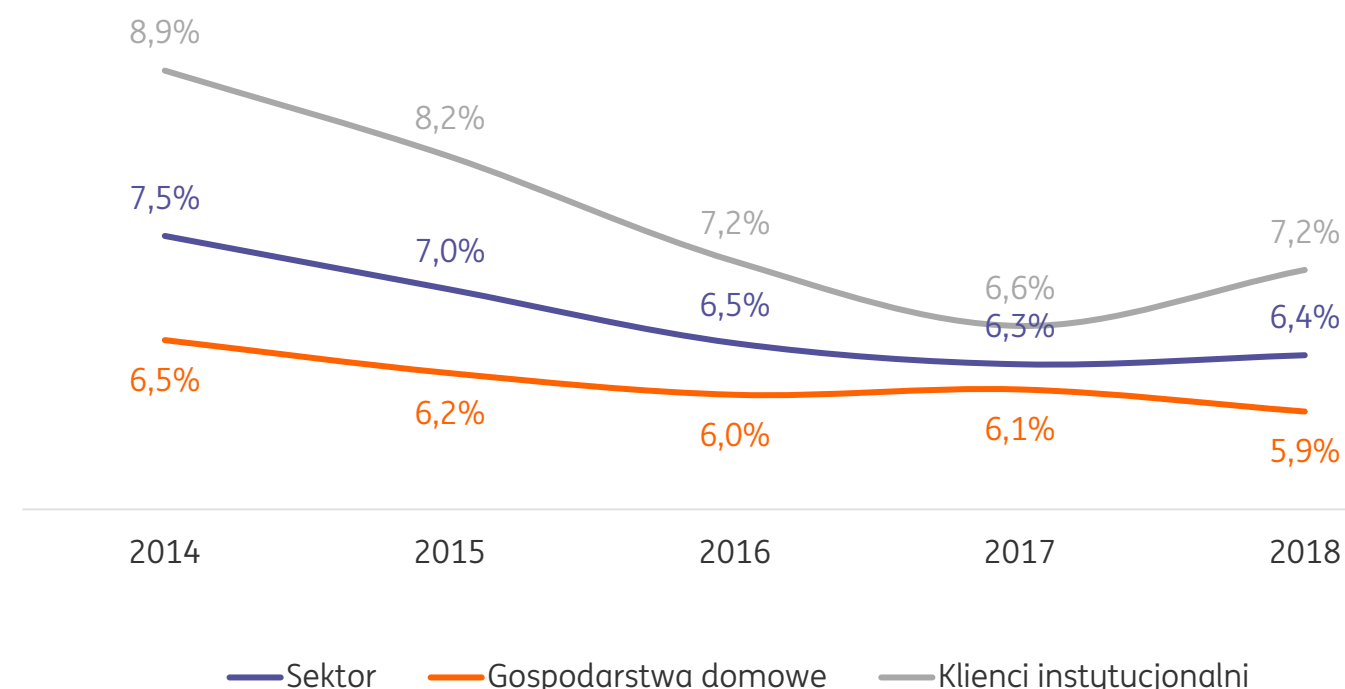
— Gospodarstwa domowe  
- - Gospodarstwa domowe bez FX\*\*  
— Klienci instytucjonalni

Ekonomiści naszego banku oczekują, że dynamika wzrostu PKB spowolni w 2019 roku do 3,6% względem 5,1% w 2018. Odbije się to na tempie wzrostu depozytów i kredytów w gospodarce w 2019 roku. Ekonomisci szacują, że dynamika depozytów w sektorze spowolni względem 2018 roku z 8,5% r/r do 5,9% r/r, głównie za sprawą oszczędności gospodarstw domowych – z 9,8% r/r w 2018 roku do 5,5% r/r w 2019 roku. Dynamika kredytów w 2019 roku również spowolni z 7,7% r/r w 2018 do 5,2% r/r, przy czym wzrost w kredytach detalicznych jest szacowany na 5,0% r/r, a w kredytach korporacyjnych na 5,6% r/r.

## Jakość aktywów

W zakresie jakości aktywów, w grudniu 2018 roku udział kredytów w Etapie 3 w całości kredytów wycenianych według zamortyzowanego kosztu wynosił 6,4% (w porównaniu do 6,3% udziału należności z utratą wartości na koniec 2017 roku).

## Udział należności z utratą wartości / w etapie 3\*



\*Szacunek na podstawie danych KNF

Względnie stabilny wskaźnik jakości aktywów był zasługą poprawy jakości segmentu gospodarstw domowych (z 6,1% do 5,9%), co zrekompensowało pogarszającą się jakość kredytów sektora instytucjonalnego (z 6,6% do 7,2%). Poprawa jakości kredytów gospodarstw domowych to zasługa wyższej jakości kredytów na nieruchomości (poprawa z 2,9% do 2,6%) i kredytów konsumenckich (poprawa z 11,0% do 10,8%). Niższa jakość kredytów w sektorze instytucjonalnym była spowodowana spadkiem jakości kredytów operacyjnych (z 9,5% do 10,2%), kredytów inwestycyjnych (z 7,2% do 7,9%), jak również kredytów na nieruchomości (z 9,0% do 9,7%).

## Wyniki finansowe

Ogólna kondycja sektora bankowego w 2018 roku była dobra, na co wpływ miały przyspieszające tempo wzrostu polskiej gospodarki oraz bardzo dobre dane z rynku pracy. Obserwowany był trend dalszego ograniczania zatrudnienia w sektorze bankowym, jak również zmniejszania liczby placówek.

W 2018 roku wynik finansowy netto sektora bankowego poprawił się o 7,5% r/r do 14,7 mld zł.

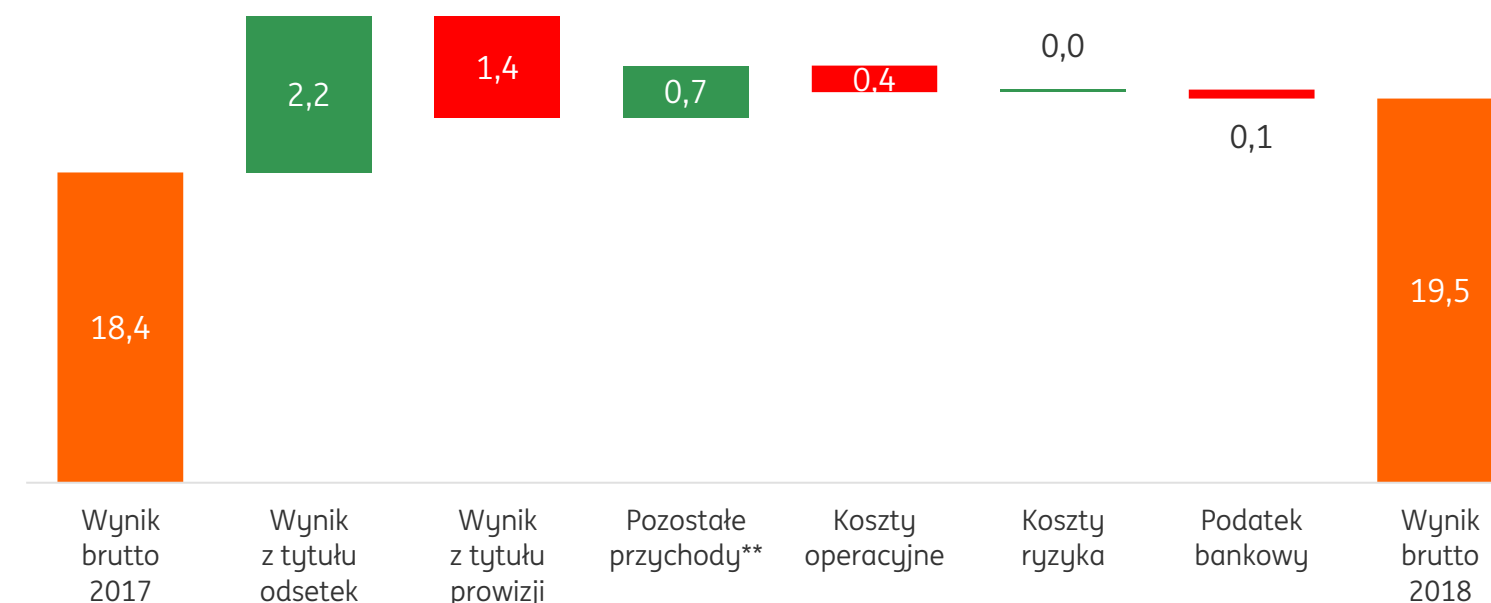
W 2018 roku wynik brutto sektora bankowego wyniósł 19,5 mld zł i był o 5,7% wyższy wobec wyniku brutto za 2017 rok. Na wzrost wyniku brutto złożyło się szybsze tempo przyrostu przychodów ogółem (2,4% r/r) niż kosztów operacyjnych (1,2% r/r). Dodatnią kontrybucję do wyniku brutto sektora w 2018 roku zapewnił:

- wynik z tytułu odsetek (wzrost o 2,2 mld zł lub 5,2% r/r),
- pozostałe przychody (wzrost o 0,7 mld zł lub 10,7% r/r), oraz
- koszty ryzyka (spadek o 36 mln zł lub 0,4% r/r).

Z drugiej strony, negatywny wpływ na niego miały:

- wynik z tytułu prowizji (spadek o 1,4 mld zł lub 10,5% r/r),
- koszty operacyjne (wzrost o 0,4 mld zł lub 1,2% r/r), oraz
- podatek bankowy (wzrost o 0,1 mld zł lub 3,6% r/r).

Czynniki zmiany wyniku brutto sektora bankowego w 2018 roku (mld zł)\*



\*szacunek w oparciu o dane KNF; \*\*z uwzględnieniem udziału w zyskach jednostek stowarzyszonych

## Rynek finansowania zabezpieczonego aktywami

### Leasing

W roku 2018 rynek leasingu w Polsce wzrósł o 21,8% r/r do poziomu 82,6 mld zł. W tym samym okresie łączna wartość aktywnego portfela umów leasingowych wyniosła 146,6 mld zł (wzrost o 22,9% r/r). Dla porównania wartość udzielonych przez sektor bankowy kredytów inwestycyjnych wyniosła 124,4 mld zł na koniec grudnia 2018 roku. Oznacza to, że leasing wyprzedził pod względem wartości portfela kredyty inwestycyjne i jest największym źródłem finansowania przedsięwzięć inwestycyjnych w Polsce.

Największym segmentem rynku leasingowego (udział w sprzedaży wzrósł z 45,0% do 48,4%) stanowiły samochody o masie do 3,5 tony. Wartość środków przekazanych w ramach tej kategorii leasingu wyniosła 39,9 mld zł (+30,7% r/r). Główną kategorią napędzającą wzrost w tym segmencie były samochody osobowe (+33,8% r/r). Było to po części zasługą bardzo mocnego IV kw. 2018 roku, co jest związane z wprowadzonymi od 1 stycznia 2019 roku zmianami w zakresie limitu rat leasingowych stanowiących koszty uzyskania przychodów.

Segment maszyn i urządzeń (w tym IT) zanotował wzrost w ujęciu rocznym w wysokości 17,7%. Łączna wartość sfinansowanych maszyn i urządzeń wyniosła 21,7 mld zł.

Źródło: Związek Polskiego Leasingu

## Faktoring

Obroty na rynku faktorów, zrzeszonych w Polskim Związku Faktorów (PZF), urosły w 2018 roku o 26,7% r/r i osiągnęły 242,8 mld zł. Najczęściej wybieraną przez przedsiębiorców formą finansowania był faktoring pełny (51% wartości obrotów), w ramach którego obroty przekroczyły w 2018 roku 123 mld zł, a dynamika wzrostu wyniosła 18,3% r/r.

Liczba klientów firm zrzeszonych w PZF wyniosła 16,9 tys. po wzroście aż o 81,9% r/r. Liczba faktur, która została wykupiona wyniosła aż o 44,5% więcej niż w 2017 roku, czyli 14,9 mln. W ujęciu sektorowym, najwięcej wierzytelności firmom faktoringowym powierzają przedsiębiorstwa produkcyjne i dystrybucyjne (odpowiednio 44,2% oraz 38,3%).

Źródło: Polski Związek Faktorów

## Rynek kapitałowy

### Giełda Papierów Wartościowych

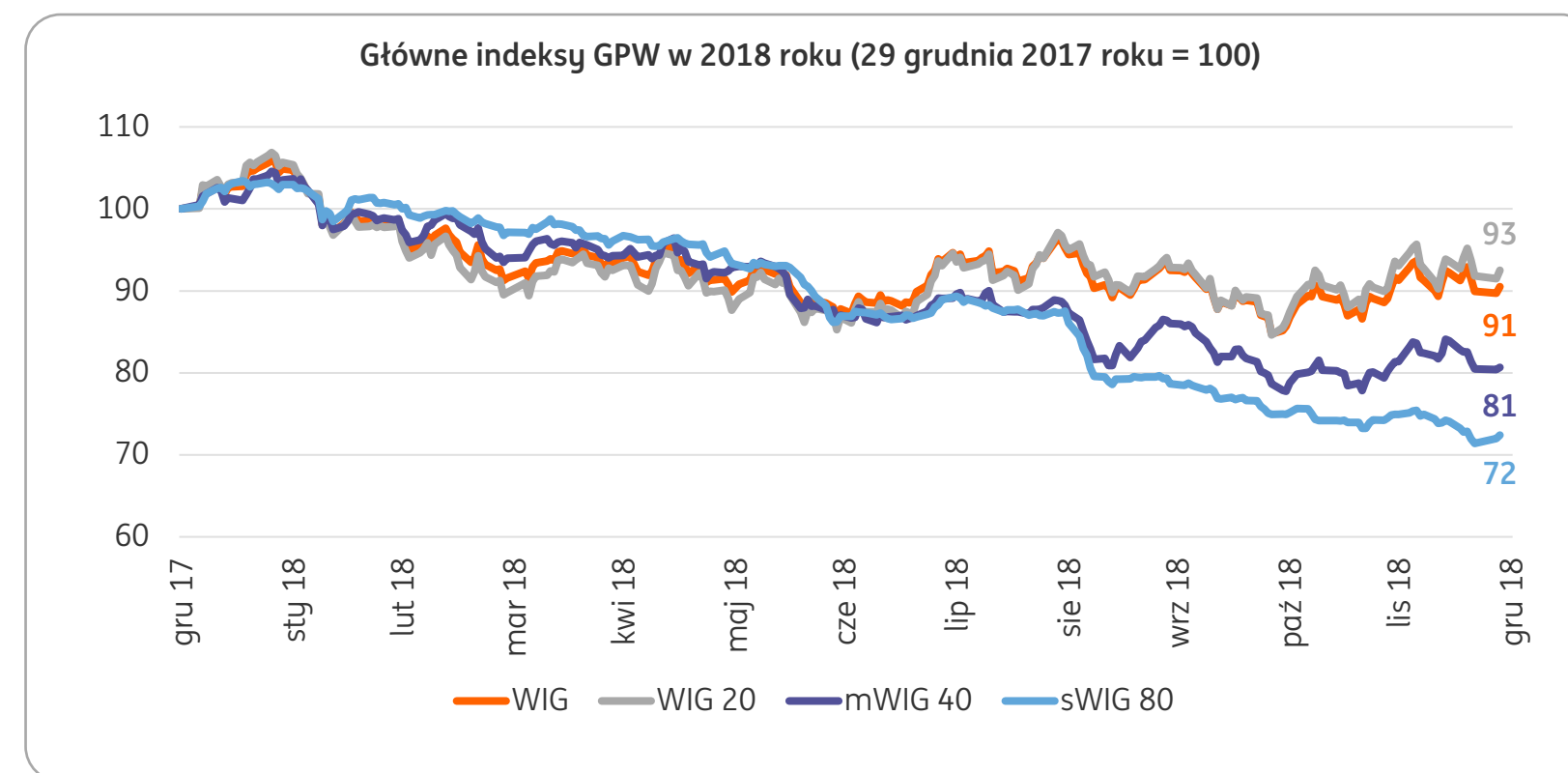
2018 rok, pomimo wysokiego wzrostu PKB i dobrej koniunktury w gospodarce, przyniósł spadki większości głównych indeksów GPW. Jedynym indeksem branżowym, który wzrósł w ubiegłym roku był WIG-Paliwa. Powodem spadków były czynniki zarówno wewnętrzne jak i zewnętrzne. Z wewnętrznych należy wymienić m.in. odpływy kapitału z krajowych TFI oraz publikacje medialne dotyczące nadzoru nad rynkiem finansowym, czy zagrożenie upadłością jednej z największych firm windykacyjnych w Polsce. Zewnętrzne czynniki, które nie sprzyjały polskiemu rynkowi finansowemu, to słabość zagranicznych giełd zarówno w USA, Europie, czy Azji.

Wartość indeksu szerokiego rynku WIG spadła w 2018 roku o 9,5% r/r i oddaliła się od historycznie najwyższej wartości z 2007 roku. W tym samym okresie indeks rynku alternatywnego, NC Index, spadł aż o 28,6% r/r.

Wolumeny obrotów na głównym parkiecie wyniosły 211,8 mld zł, czyli spadły o 18,8% r/r. Pomimo spadku indeksu NC Index, rynek alternatywny New Connect zanotował wzrost obrotów do poziomu 1,7 mld zł (+13,1% r/r). Na Catalyst zanotowano spadek wolumenu obrotów o 7,6% do poziomu 2,6 mld zł.

Z perspektywy liczebności podmiotów notowanych na GPW, 2018 rok był drugim (i drugim z rzędu), w którym więcej spółek zostało zdjętych (25) niż wprowadzonych (7) na główny parkiet. Na koniec 2018 roku na głównym parkiecie notowane były 465 spółki (482 rok wcześniej). Ich łączna kapitalizacja spadła do 1 128,5 bln zł (o -18,2% r/r). Większą liczbę IPO odnotował rynek NewConnect osiągając 15 debiutów w 2018 roku, ale liczba spółek notowanych skurczyła

się do 387 (36 wycofań, z czego 2 to przeniesienia na rynek GPW). Wartość notowanych emisji korporacyjnych i komunalnych na rynku Catalyst spadła o 9,6% r/r do 86,6 mld zł.



Źródło: Giełda Papierów Wartościowych

### Fundusze inwestycyjne

Wartość rynku funduszy inwestycyjnych mierzona środkami pod zarządzaniem zgromadzonymi przez te instytucje spadła w 2018 roku o 7,9% r/r do poziomu 256,8 mld zł. Grudzień 2018 był piątym miesiącem z rzędu, gdy łączna wartość zgromadzonych aktywów spadła. Niekorzystna koniunktura na rynkach ciążyła funduszom niededykowanym, w których na koniec 2018 roku było zgromadzone 155,6 mld zł (-2,9% r/r). Środki zgromadzone w funduszach dedykowanych skurczyły się do poziomu 101,2 mld zł (-14,7% r/r) co było w największym stopniu efektem odpływów netto (-13,0 mld zł).

### Sytuacja Getback a branża funduszy inwestycyjnych

Getback S.A. to spółka windykacyjna, która w 2017 roku zadebiutowała na GPW. Rozwój swojej działalności spółka finansowała również w oparciu o emisje obligacji. Zmiana podejścia inwestorów spowodowała, że spółka zaczęła mieć problemy z pozyskaniem finansowania dłużnego, a w krok za tym również kapitałowego, na co negatywnie zareagował kurs akcji windykatora. Z czasem na jaw zaczęły wychodzić informacje, że przy sprzedaży obligacji inwestorom indywidualnym mogło dochodzić do nadużyć, ale również do nieprawidłowości w działaniu samej spółki. Działalnością spółki zajęła się prokuratura oraz KNF. Getback wszedł w proces restrukturyzacji i ochrony przed wierzycielami. Do końca 2018 roku nie zawarto finalnego układu z wierzycielami.

Problemy windykatora dotknęły branży TFI, która lokowała aktywa, zarówno w akcje windykatora (w 2018 roku straciły 80% wartość do momentu kiedy ich notowania zostały zawieszony w kwietniu), jak i obligacje. Sentyment inwestorów do branży się pogorszył, co spowodowały umorzenia jednostek uczestnictwa i kurczenie się aktywów w zarządzaniu branży TFI.

Klienci funduszy niededykowanych najchętniej lokowali swoje środki w fundusze o względnie niskim profilu ryzyka. Najpopularniejszą kategorią były fundusze rynku pieniężnego (36,4% aktywów funduszy niededykowanych), które wzrosły o 32,7%. W dalszej kolejności były to fundusze dłużne (25,7% aktywów funduszy niededykowanych), których aktywa zmniejszyły się w ciągu roku o 4,2%. Kolejne były fundusze mieszane, które stanowiły 16,3% niededykowanej części rynku (spadek aktywów o 12,1% r/r) oraz fundusze akcyjne odpowiadające za 13,7% rynku (spadek aktywów o 25,6% r/r).

Źródło: Izba Zarządzających Funduszami i Aktywami

### Zmiany na rynku funduszy inwestycyjnych w związku wdrożeniem Dyrektywy MIFID 2

W trakcie 2018 roku nastąpiło wdrożenie Dyrektywy MIFID 2 do polskiego porządku prawnego. Jest to obszerny pakiet rozwiązań, który ma wpływ na relacje zarówno pomiędzy klientem a dostawcą produktu inwestycyjnego (TFI), dostawcą produkty inwestycyjnego a dystrybutorem (np. bankiem) oraz pomiędzy klientem a dystrybutorem. W konsekwencji zmiany te wpłyną na sposób funkcjonowania poszczególnych podmiotów. W nawiązaniu do tego pakietu regulacyjnego, w grudniu 2018 roku Minister Finansów wydał rozporządzenie dotyczące maksymalnej wysokości wynagrodzenia stałego za zarządzanie płatnego przez klienta na rzecz TFI. Zakłada ono stopniowy spadek tej opłaty z 3,5% w skali roku w 2019 roku do 2,0% w 2022 roku, co może negatywnie wpłynąć na poziom przychodów generowanych przez poszczególne TFI. Ponadto, 21 grudnia 2018 roku KNF wydał stanowisko w sprawie przyjmowania i przekazywania „zachęt” w związku ze świadczeniem usług przyjmowania i przekazywania zleceń, których przedmiotem są jednostki TFI. Stanowisko to dotyczy zasad wzajemnych rozliczeń pomiędzy TFI a dystrybutorem. Na dzień podpisania raportu rocznego za 2018 rok nie ukształtowała się jeszcze jednolita praktyka rynkowa w tym zakresie. Niemniej jednak, nie można wykluczyć, że nowe rozwiązania rynkowe w zakresie rozliczeń pomiędzy TFI a dystrybutorem będą miały wpływ na poziom kosztów działalności TFI, a tym samym na poziom przychodów dystrybutorów.

### Otwarte Fundusze Emerytalne

Na koniec grudnia 2018 roku aktywa funduszy emerytalnych wynosiły 157,3 mld zł, czyli o 22,2 mld zł (12,4%) mniej niż przed rokiem. Było to rezultatem niesprzyjającej koniunktury na GPW oraz ujemnego bilansu wpłat i wypłat. W 2018 roku do OFE trafiło tylko 3,3 mld zł (wobec 3,3 mld zł w 2017 roku), natomiast transfery do ZUS, zgodnie z szacunkiem Analizy Online, w ramach tzw. „suwaka” wyniosły 7,9 mld zł (wobec 5,9 mld zł rok wcześniej).

Źródło: Analizy Online oraz Komisja Nadzoru Finansowego

### Wdrożenie MSSF 16

MSSF 16 “Leasing” został opublikowany przez Radę Międzynarodowych Standardów Rachunkowości w styczniu 2016 roku i zatwierdzony do stosowania przez Unię Europejską w październiku 2017 roku. MSSF 16 zastępuje MSR 17 “Leasing” i dotyczy ujmowania, wyceny, prezentacji i ujawniania leasingu. Kluczowe zmiany dotyczą leasingobiorcy.



Nowy standard wchodzi w życie 1 stycznia 2019 roku. Leasingobiorcy ujmą nowe aktywa z tytułu użytkowania aktywów oraz zobowiązania z tytułu leasingu – dotychczas wykazywane pozabilansowo. W przypadku naszego banku, nowy standard dotyczy m.in. najmu nieruchomości (przede wszystkim placówek bankowych) i leasingu floty samochodowej. Na 1 stycznia 2019 roku: aktywo = zobowiązanie = wartość bieżąca przyszłych opłat leasingowych, zdyskontowanych stopą finansowania. Standard dopuszcza uproszczenia, czyli możliwość wyłączenia aktywów niskocennych, umów krótszych niż rok i wartości niematerialnych.

#### Porównanie MSR 17 i MSSF 16

Obszar	MSR 17	MSSF 16	Wpływ na ING Bank Śląski
Bilans – leasing operacyjny u leasingobiorcy	Brak ujęcia w bilansie	Ujęcie aktywa i zobowiązania w bilansie	Zwiększenie sumy bilansowej o około 489 mln zł
Rachunek zysków i strat – leasing operacyjny	Koszty z tytułu leasingu operacyjnego / najmu	Koszty amortyzacji prawa do użytkowania aktywów oraz koszty odsetkowe od zobowiązań	Zmiana prezentacji z kosztów utrzymania i wynajmu budynków na: <ul style="list-style-type: none"> <li>– amortyzację,</li> <li>– koszty odsetkowe (5-10% kosztów najmów).</li> </ul> Brak istotnego wpływu na wynik netto.

Szacujemy, że wdrożenie MSSF 16 obniży nasz skonsolidowany współczynnik Tier 1 i łączny współczynnik kapitałowy o ok. 10 p.b.

Więcej informacji w zakresie MSSF 16 znajduje się w Rocznym Skonsolidowanym Sprawozdaniu Finansowym Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za 2018 rok na stronie 11.

## Zmiany regulacji dotyczących sektora bankowego

W tabeli przedstawiamy kluczowe zmiany w regulacjach dotyczące sektora bankowego.

## Zmiany regulacji dotyczących sektora bankowego

Nazwa	Termin wejścia w życie	Opis
<b>2018</b>		
Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 1286/2014 z 26 listopada 2014 roku <b>w sprawie dokumentów zawierających kluczowe informacje, dotyczących detalicznych produktów zbiorowego inwestowania i ubezpieczeniowych produktów inwestycyjnych</b>	Rozporządzenie stosuje się od 1 stycznia 2018 roku	Rozporządzenie wprowadza wspólny standard dokumentów zawierających kluczowe informacje o tzw. detalicznych produktach zbiorowego inwestowania i ubezpieczeniowych produktach inwestycyjnych. Obejmuje to przykładowo fundusze inwestycyjne, depozyty strukturyzowane (połączenie depozytów bankowych z rozwiązaniami inwestycyjnymi) czy polisy ubezpieczeniowe z elementem inwestycyjnym.
Ustawa z dnia 27 października 2017 roku <b>o zmianie ustawy o podatku dochodowym od osób fizycznych, ustawy o podatku dochodowym od osób prawnych oraz ustawy o zryczałtowanym podatku dochodowym od niektórych przychodów osiąganych przez osoby fizyczne</b>	1 stycznia 2018	Do głównych zmian mających wpływ na kwestie podatkowe m.in. sektora finansowego można zaliczyć: <ul style="list-style-type: none"> <li>- znowelizowanie zasad uwzględniania w podstawie opodatkowania banków tworzonych rezerw na ryzyko związane z działalnością banków oraz tworzonych w bankach stosujących Międzynarodowe Standardy Rachunkowości odpisów na oczekiwane straty kredytowe – MSSF 9;</li> <li>- wyodrębnienie w ustawie o podatku dochodowym od osób prawnych źródła przychodów w postaci zysków kapitałowych oraz rozdzielenie dochodów uzyskiwanych z tego źródła od pozostałych dochodów podatnika;</li> <li>- modyfikację przepisów ograniczających wysokość odliczanych odsetek (kosztów finansowania dłużnego), tzw. cienka kapitalizacja – z tej zmiany wyłączone zostały instytucje finansowe;</li> <li>- wprowadzenie przepisów limitujących wysokość kosztów uzyskania przychodów związanych z umowami o usługi niematerialne (np. umowy licencyjne, usługi doradcze, zarządzania i kontroli) oraz związanych z korzystaniem z wartości niematerialnych i prawnych, a także przepisów precyzujących pojęcie „nabycia” wartości niematerialnej i prawnej;</li> <li>- zmianę przepisu umożliwiającego zaliczenie do kosztów uzyskania przychodów strat z tytułu odpłatnego zbycia wierzytelności uprzednio zaliczonej do przychodów należnych poprzez ograniczenie wysokości tej straty do kwoty uprzednio wykazanego przychodu;</li> <li>- wprowadzenie odrębnej formy podatku dochodowego od nieruchomości komercyjnych.</li> </ul>
Rozporządzenie (MIFIR) Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 600/2014 i Dyrektywa (MIFID II) Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/65/UE <b>w sprawie rynków instrumentów finansowych</b>	Rozporządzenie MIFIR jest bezpośrednio stosowane od 3 stycznia 2018 roku. Dyrektywa została wdrożona do polskiego prawa ustawą zmieniającą ustawę o obrocie instrumentami finansowymi z 1 marca 2018 roku, która weszła w życie 21 kwietnia 2018 roku (z dodatkowym okresem przejściowym na dostosowanie działalności)	Pakiet przepisów zawartych w rozporządzeniu (MIFIR) i Dyrektywie (MIFID II), a także wydanych na ich podstawie aktach wykonawczych ustanawia nowe regulacje w zakresie świadczenia usług inwestycyjnych. Przepisy unijne nakładają na podmioty rynku finansowego obowiązki w zakresie m.in. ochrony inwestora i przejrzystości rynkowej.

Ustawa z 24 listopada 2017 roku <b>o zmianie niektórych ustaw w celu przeciwdziałania wykorzystywaniu sektora finansowego do wyłudzeń skarbowych</b>	Większość przepisów ustawy weszła w życie 13 stycznia 2018 roku. Ustawa zawierała okresy przejściowe na dostosowanie się banków do nowych obowiązków.	Ustawa przewiduje dokonywanie przez Szefa Krajowej Administracji Skarbowej (KAS) analizy ryzyka wykorzystywania banków do popełniania przestępstw skarbowych. W tym celu będzie on korzystał z analizy przygotowywanej przez izbę rozliczeniową, która będzie ustalać w swoim systemie teleinformatycznym wskaźnik ryzyka w oparciu o dane pochodzące z banków i spółdzielczych kas oszczędnościowo-kredytowych.
Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 roku <b>w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych</b>	Rozporządzenie stosuje się od 25 maja 2018 roku	Ogólne rozporządzenie o ochronie danych osobowych stanowi nową, całościową regulację dotyczącą przetwarzania przez przedsiębiorców danych osobowych osób fizycznych. Nowe przepisy określają zasady przetwarzania danych osobowych, prawa osoby, której dane dotyczą, obowiązki administratora i podmiotu przetwarzającego, a także kompetencje organów nadzoru. Rozporządzenie tworzy obowiązek zgłaszania incydentów i naruszenia ochrony danych osobowych do organu nadzorczego.
Ustawa z dnia 10 maja 2018 roku <b>o zmianie ustawy o usługach płatniczych oraz niektórych innych ustaw</b>	Ustawa weszła w życie 20 czerwca 2018 roku, przy czym zawierała 6-miesięczny okres przejściowy na dostosowanie się do nowych obowiązków.	Ustawa implementuje do polskiego prawa dyrektywę UE 2015/2366 (PSD II) zawierającą nowe regulacje dotyczące świadczenia usług płatniczych. Przepisy wprowadzają m.in. obowiązek stosowania przez dostawców usług płatniczych mechanizmów tzw. silnego uwierzytelniania użytkownika. Zmieniony zostanie również rozkład odpowiedzialności pomiędzy bankiem i użytkownikiem za nieautoryzowane transakcje płatnicze.
Ustawa z 15 grudnia 2017 roku <b>o zmianie ustawy o podatku od towarów i usług oraz niektórych innych ustaw</b>	1 lipca 2018 roku	Nowelizacja wprowadza mechanizm tzw. podzielonej płatności podatku od towarów i usług (ang. split payment). W ramach tego rozwiązania, płatność za nabyty towar lub usługę jest dokonywana w taki sposób, że zapłata odpowiadająca wartości sprzedaży netto jest płacona przez nabywcę na rachunek rozliczeniowy lub jest rozliczana w inny sposób, natomiast pozostała zapłata odpowiadająca kwocie podatku VAT, jest płacona na specjalny rachunek bankowy – rachunek VAT. Wiąże się to z obowiązkami banków dotyczącymi prowadzenia rachunków VAT.
Ustawa z dnia 1 marca 2018 roku <b>o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu</b>	13 lipca 2018 roku	Ustawa implementuje do polskiego prawa dyrektywę UE 2015/849. Wprowadza m.in. rozszerzenie obowiązków związanych z dokonywaniem przez banki oceny ryzyka prania pieniędzy i finansowania terroryzmu, w tym zmiany w procedurze stosowania środków bezpieczeństwa finansowego. Przewiduje również wprowadzenie rejestru informacji o beneficjentach rzeczywistych osób prawnych i innych podmiotów prawnych.
Ustawa z dnia 22 marca 2018 roku <b>o zmianie ustawy o usługach płatniczych oraz niektórych innych ustaw</b>	11 sierpnia 2018 roku	Celem ustawy jest umożliwienie płatnikom, którzy dokonali omyłkowych przelewów na niewłaściwy numer rachunku bankowego, skutecznego dochodzenia utraconych środków.
Ustawa z 15 grudnia 2017 roku <b>o dystrybucji ubezpieczeń</b>	1 października 2018 roku	Nowe przepisy wynikają z wdrożenia dyrektywy 2016/97 w sprawie dystrybucji ubezpieczeń. Ustawa obejmuje obowiązki podmiotów prowadzących dystrybucję ubezpieczeń. Przewiduje w szczególności obowiązki informacyjne wobec klientów, odpowiedni system wynagrodzeń i obowiązki szkoleniowe.
Ustawa z dnia 5 lipca 2018 roku <b>o zarządzie sukcesyjnym przedsiębiorstwem osoby fizycznej</b>	25 listopada 2018 roku	Ustawa reguluje zasady tymczasowego zarządzania przedsiębiorstwem po śmierci przedsiębiorcy – osoby fizycznej, która we własnym imieniu wykonywała działalność gospodarczą. Po śmierci przedsiębiorcy bank będzie nadal prowadzić rachunek związany z prowadzoną przez niego działalnością, jeżeli został ustanowiony zarząd sukcesyjny.

## 2019

Ustawa z dnia 9 listopada 2018 roku o zmianie niektórych ustaw w związku ze wzmocnieniem nadzoru nad rynkiem finansowym oraz ochrony inwestorów na tym rynku	Część przepisów ustawy weszła w życie w grudniu 2018 roku, a większość 1 stycznia 2019 roku. Przepisy związane z dematerializacją niektórych papierów wartościowych wejdą w życie 1 lipca 2019 roku.	Zmiany dotyczą m.in. organizacji i sposobu finansowania Komisji Nadzoru Finansowego. Ustawa wprowadza też uprawnienie KNF do podjęcia decyzji o przejęciu banku przez inny bank za zgodą banku przejmującego - w razie obniżenia albo niebezpieczeństwa obniżenia sumy funduszy własnych banku poniżej poziomu określonego w ustawie. Oprócz tego, od 1 lipca 2019 roku przewiduje się obowiązkową dematerializację obligacji korporacyjnych, certyfikatów inwestycyjnych emitowanych przez fundusze inwestycyjne zamknięte oraz listów zastawnych.
Ustawa z dnia 23 października 2018 roku o zmianie ustawy o podatku dochodowym od osób fizycznych, ustawy o podatku dochodowym od osób prawnych oraz niektórych innych ustaw	1 stycznia 2019 roku	Do głównych zmian mających wpływ na kwestie podatkowe m.in. sektora finansowego można zaliczyć: - zmianę zasad zaliczania do kosztów uzyskania przychodów rat czynszu (umowy najmu, dzierżawy lub leasingu samochodu po 31 grudnia 2018 roku) - wprowadzono limit wartości opłat (150 tys. zł z uwzględnieniem niepodlegającego odliczeniu podatku VAT), które mogą być uznawane za koszt uzyskania przychodu, konieczność wyłączenia z kosztów uzyskania przychodów części wydatków związanych z użytkowaniem samochodów osobowych w sytuacji, gdy samochód jest wykorzystywany zarówno w prowadzonej działalności gospodarczej, jak i dla celów innych niezwiązanych z tą działalnością, - w przypadku zawarcia umów pożyczek po dniu 31 grudnia 2018 roku, podatek od czynności cywilnoprawnych będzie wynosił 0,5% (dotychczas 2%). Zmiana ta nie dotyczy pożyczek udzielonych przez udziałowca/akcjonariusza spółce kapitałowej, gdzie nadal mamy zwolnienie z podatku od czynności cywilnoprawnych.
Ustawa z dnia 15 czerwca 2018 roku o zmianie ustawy o podatku dochodowym od osób fizycznych, ustawy o podatku dochodowym od osób prawnych oraz ustawy o zryczałtowanym podatku dochodowym od niektórych przychodów osiąganych przez osoby fizyczne	1 stycznia 2019 roku	Do głównych zmian mających wpływ na kwestie podatkowe m.in. sektora finansowego można zaliczyć: - Znowelizowanie z dniem 1 stycznia 2019 roku zasad w zakresie opodatkowania nieruchomości komercyjnych. Podatek w tym zakresie został wprowadzony w 2018 roku i dotyczył m.in. podatników będących właścicielami centrów handlowych i biurowców. Od nowego roku zakres podatników tego podatku został znacznie poszerzony - podatkiem co do zasady jest bowiem objęty przychód ze środka trwałego będącego budynkiem, stanowiący własność lub współwłasność podatnika, oddany w najem czy dzierżawę lub umowę o podobnym charakterze i położony na terytorium RP. Doprecyzowanie kwestii aportu wierzytelności pożyczkowych i handlowych.
Ustawa z dnia 22 marca 2018 roku o komornikach sądowych	1 stycznia 2019 roku	Ustawa określa prawa i obowiązki komorników. Dotyczy również zajęć egzekucyjnych na rachunkach bankowych i ustanawia szczególne zasady prowadzenia rachunków bankowych kancelarii komorniczych.



Ustawa z dnia 23 października 2018 roku **o zmianie ustawy o podatku dochodowym od osób fizycznych, ustawy o podatku dochodowym od osób prawnych, ustawy – Ordynacja podatkowa oraz niektórych innych ustaw**

1 stycznia 2019 roku

Do głównych zmian mających wpływ na kwestie podatkowe m.in. sektora finansowego można zaliczyć:

- Wprowadzenie dość istotnych modyfikacji w zakresie mechanizmu poboru podatku u źródła. Do końca 2018 roku przy założeniu spełnienia określonych ustawowo warunków, przychody uzyskiwane w Polsce przez nierezydentów (osoby prawne) były zwolnione od podatku CIT (np. dywidendy, odsetki i należności licencyjne) lub opodatkowane według obniżonej stawki podatkowej (wynikającej z umów o unikaniu podwójnego opodatkowania). Od 2019 roku zasady obowiązujące dotychczas będą miały nadal zastosowanie, jeżeli przychód wypłacony w danym roku podatkowym na rzecz tego samego nierezydenta ze wszystkich tytułów, podlegających podatkowi u źródła nie przekroczy łącznie kwoty 2 mln zł. W przypadku przekroczenia tej wartości płatnik (podmiot dokonujący wypłaty) co do zasady będzie zobowiązany do pobrania podatku u źródła według stawki przewidzianej w ustawie CIT (czyli stawki podstawowej), bez możliwości stosowania preferencji wynikających z ustawy CIT i umów o unikaniu podwójnego opodatkowania (z dwoma wyjątkami przewidzianymi przez ustawę). 31 grudnia 2018 roku MF wydał rozporządzenie wykonawcze w sprawie wyłączenia lub ograniczenia stosowania art. 26 ust. 2e ustawy CIT, które w sposób czasowy wstrzymuje stosowanie przepisów ustawy CIT do płatności powyżej 2 mln zł.
- Wprowadzenie nowych progów obowiązujących dla dokumentacji cen transferowych:
  - 10 mln zł dla transakcji dotyczących rzeczowych aktywów trwałych i transakcji finansowych,
  - 2 mln zł za usługi i inne transakcje.
 Począwszy od 1 stycznia 2019 roku obowiązek przygotowania tzw. master file będzie dotyczył podatników, którzy sporządzają skonsolidowane sprawozdanie finansowe oraz ich skonsolidowane przychody przekroczą 200 mln zł.
- Ograniczenie zakresu występowania o interpretacje indywidualne. Chodzi o ograniczenie prawa do składania wniosków dotyczących stanów faktycznych lub zdarzeń przyszłych, do których w szczególności zastosowanie może znaleźć przepis dotyczący klauzuli przeciwko unikaniu opodatkowania. Z uzasadnienia do implementowanych przepisów wywieść można między innymi, że zabieg ten ma na celu skierowanie podatników do występowania o wiele droższą opinię zabezpieczającą, w sytuacjach, gdy chcą uzyskać potwierdzenie, że nie stosują agresywnej polityki podatkowej. Wnioskowanie o potwierdzenie braku zastosowania klauzuli przeciwko unikaniu opodatkowania w formule indywidualnej interpretacji spotka się z wydaniem postanowienia o odmowie wydania interpretacji indywidualnej.
- Wprowadzenie do przepisów Ordynacji podatkowej obowiązku raportowania o schematach podatkowych. Ustawodawca wprowadził szereg przesłanek definiujących pojęcie schematu podatkowego, w oparciu o które trzeba będzie zdecydować o konieczności przekazania Szefowi Krajowej Administracji Skarbowej informacji o wdrażanym schemacie. Obowiązek w zakresie raportowania dotyczyć będzie w szczególności doradców podatkowych, adwokatów, radców prawnych, pracowników banku lub innej instytucji finansowej doradzającej klientom, ale w określonych okolicznościach również sam korzystający ze schematu podatkowego jest zobowiązany do zraportowania tego faktu do organu podatkowego. W celu szybkiej implementacji przepisów Dyrektywy DAC6 ustawodawca ustanowił wysokie sankcje za nie zgłaszanie schematów lub brak wewnętrznej procedury.

<b>Rekomendacja L</b> dotycząca roli biegłych rewidentów w procesie nadzoru nad bankami oraz spółdzielczymi kasami oszczędnościowo-kredytowymi	KNF oczekuje, że Rekomendacja zostanie wprowadzona w bankach nie później niż do dnia 31 marca 2019 roku	Rekomendacja określa ogólne reguły odpowiedzialności banku za wybór biegłego rewidenta, relacje komórki kontroli wewnętrznej z biegłymi rewidentami, udostępnianie biegłemu rewidentowi dokumentacji dotyczącej kontaktów banków z KNF, zagadnienia dotyczące dokumentacji z badania ustawowego i jej dostępności, a także ujawnianie i wymianę informacji między biegłymi rewidentami a KNF.
Ustawa z dnia 9 listopada 2018 roku <b>o zmianie niektórych ustaw w celu wprowadzenia uproszczeń dla przedsiębiorców w prawie podatkowym i gospodarczym</b>	1 lipca 2019 roku	Od dnia 1 lipca 2019 roku podmiot, obowiązany do uiszczenia podatku od czynności cywilnoprawnych, będzie mógł złożyć jedną zbiorczą deklarację za dany miesiąc, obejmując w niej wszystkie czynności cywilnoprawne podlegające w tym okresie PCC. Obecnie taka deklarację należy składać przy każdej czynności, gdzie wystąpił obowiązek uiszczenia PCC.
Ustawa z dnia 28 grudnia 2018 roku <b>o zmianie ustawy o podatku akcyzowym oraz niektórych innych ustaw</b>	1 styczeń 2019	Od początku bieżącego roku zmieniła się stawka akcyzy na energię elektryczną, tj. uległa ona obniżeniu z dotychczasowych 20 zł za megawatogodzinę (MWh) do kwoty 5 zł za MWh.

## Zmiany w wymogach kapitałowych

W listopadzie 2017 roku, KNF wydał stanowisko w sprawie minimalnych poziomów współczynników kapitałowych. Począwszy od 1 stycznia 2018 roku banki w Polsce powinny utrzymywać minimalne współczynniki kapitałowe zgodnie z poniższym:

- łączny współczynnik kapitałowy (TCR) na poziomie: 8% + add-on + wymóg połączonego bufora,
- współczynnik kapitału Tier 1 (T1) na poziomie: 6% + 75%\*add-on + wymóg połączonego bufora,
- współczynnik kapitału podstawowego Tier 1 (CET1) na poziomie: 4,5% + 56%\*add-on + wymóg połączonego bufora.

Przy czym wymóg połączonego bufora to suma:

- bufora zabezpieczającego,  
Bufor zabezpieczający został wprowadzony w 2016 roku zgodnie z ustawą o nadzorze makroostrożnościowym nad systemem finansowym i zarządzaniu kryzysowym w systemie finansowym. W latach 2016-2017 wynosił 1,25%, w 2018 roku wzrósł do 1,875%, a od początku 2019 roku wynosi 2,5%.
- bufora antycyklicznego,  
Zgodnie z ustawą o nadzorze makroostrożnościowym nad systemem finansowym i zarządzaniu kryzysowym w systemie finansowym, bufor antycykliczny wynosi obecnie 0%.
- bufora innej instytucji o znaczeniu systemowym,

W lipcu 2018 roku KNF dokonała aktualizacji listy banków, które uznał za instytucje o znaczeniu systemowym. Aktualnie znajduje się na niej 11 banków (9 komercyjnych i 2 spółdzielcze). Na te instytucje został nałożony dodatkowy wymóg kapitałowy zarówno na poziomie skonsolidowanym jak i jednostkowym. Maksymalna wysokość nałożonego bufora (OSII) wynosi 2%. KNF zadecydowała o nałożeniu buforów w wysokości od 0% – w wypadku banków spółdzielczych – do 1,00% w wypadku jednego banku komercyjnego. Cztery banki komercyjne otrzymały bufor na poziomie 0,25%, trzy banki komercyjne (w tym ING Bank Śląski) 0,50% i jeden bank komercyjny 0,75%. Szczegółowe informacje znajdują się na stronie KNF pod adresem: [https://www.knf.gov.pl/knf/pl/komponenty/img/Komunikat\\_OSII\\_PL\\_8\\_08\\_2018\\_62553.pdf](https://www.knf.gov.pl/knf/pl/komponenty/img/Komunikat_OSII_PL_8_08_2018_62553.pdf).

- bufora ryzyka systemowego.  
Bufor ryzyka systemowego obowiązuje od 1 stycznia 2018 roku. Został wprowadzony przez Rozporządzenia Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 1 września 2017 roku w sprawie bufora ryzyka systemowego. Jego wysokość wynosi obecnie 3%.

KNF monitoruje również zaangażowanie banków w walutowe kredyty hipoteczne. Instytucje, których zaangażowanie jest znaczące, muszą spełniać podwyższony wymóg kapitałowy (osobny na poziomie jednostkowym i skonsolidowanym), tzw. add-on. Musi być on spełniony w co najmniej 75% przez kapitały najwyższej jakości (Tier 1). KNF nie nałożyła takiego wymogu na ING Bank Śląski.

Dla Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego powyższe wymagania oznaczają następujące minimalne współczynniki:

- CET1  $\geq$  9,875% (od 2019 roku: 10,5%),

- T1 >= 11,375% (od 2019 roku: 12,0%),
- TCR >= 13,375% (od 2019 roku: 14,0%).

## Produkt Krajowy Brutto

W 2018 roku gospodarka Polski rozwijała się jeszcze szybciej niż w udanym 2017 – wzrost PKB był bliski 5% r/r, wobec 4,8% rok wcześniej. Udało się to mimo postępującej dekonjunktury w gospodarkach strefy euro. Motorem wzrostu w krajowej gospodarce pozostał popyt wewnętrzny, szczególnie wydatki gospodarstw domowych oraz inwestycje współfinansowane ze środków europejskich. Z uwagi na wygaśnięcie efektów wprowadzenia programu 500+ dynamika konsumpcji w 2018 roku nieznacznie spowolniła z blisko 5% r/r w 2017 roku do około 4,6%. Optymistyczne nastroje konsumentów znalazły odzwierciedlenie także we wzroście dynamiki wolumenów kredytów konsumpcyjnych i hipotecznych. Z kolei dynamika inwestycji wzrosła z 3,4% r/r do około 8% r/r. Spowolnienie na głównych rynkach eksportowych Polski oraz wzrost importu spowodowanego przyspieszeniem inwestycji pogorszyło nieznacznie wkład eksportu netto do PKB – w 2018 roku był on zerowy, podczas gdy rok wcześniej wyniósł on 0,3% PKB.

Ekonomiści ING Banku Śląskiego spodziewają się, że w 2019 roku wzrost PKB spowolni po niezwykle udanym 2018 roku, ale utrzyma się na relatywnie wysokim poziomie 3,6% r/r. Niższy wzrost to przede wszystkim efekt spadku dynamiki wydatków gospodarstw domowych – spodziewane jest jej wyhamowanie z 4,6% do 3,7% r/r. Słabsza kontrybucja konsumpcji spowodowana jest stagnacją dynamiki wynagrodzeń obserwowaną już pod koniec ubiegłego roku, wyhamowaniem dynamicznego napływu pracowników z Ukrainy, ale także wzrostem nowych obciążeń dla firm oraz niepewną koniunkturą na rynkach eksportowych. Prawdopodobnie spowolni także dynamika inwestycji – w ocenie ekonomistów ING Banku Śląskiego z 8% do 6,0% r/r. Prognoza odzwierciedla m.in. mniejsze plany wydatkowe samorządów, problemy z rozstrzygnięciem przetargów drogowych i kolejowych oraz ciągle niepewne otoczenie międzynarodowe. Dekonjunktura wśród głównych partnerów handlowych Polski sugeruje także pogorszenie eksportu netto, choć prawdopodobnie w istotnie mniejszej skali jak w ubiegłym roku.

## Prognozy makroekonomiczne

	2014	2015	2016	2017	2018P	2019P	2020P
Przyrost PKB (%)	3,3	3,8	3,1	4,8	5,1	3,6	2,5
Dług sektora general government wg metodologii UE (% PKB)	50,4	51,3	54,2	50,6	49,0	48,1	47,4
Inflacja (CPI) średnia w roku (%)	0,0	-0,9	-0,6	2,0	1,7	1,9	2,6
Stopa bezrobocia (%)	11,4	9,7	8,2	6,6	5,8	5,8	6,2
Kurs USD/PLN (koniec roku)	3,51	3,90	4,18	3,48	3,76	3,61	3,27
Kurs EUR/PLN (koniec roku)	4,27	4,26	4,42	4,17	4,30	4,33	4,35
WIBOR 3M (koniec roku)	2,5	1,7	1,7	1,7	1,7	1,7	1,7

## Środowisko niskich stóp procentowych

Solidny wzrost gospodarczy i umiarkowana inflacja skłoniły Radę Polityki Pieniężnej do utrzymania niezmiennego poziomu stóp procentowych w 2018 roku. Stopy procentowe po raz ostatni zostały obniżone w marcu 2015 roku – do rekordowo niskiego poziomu – tj. stopa referencyjna do 1,5%, a stopa lombardowa do 2,5%. Mimo stabilnej polityki Narodowego Banku Polskiego przez większą część 2018 roku instrumenty rynku pieniężnego wyceniały podwyżki stóp (maksymalnie wzrost o ok. 75 p.b. w horyzoncie 2 lat). Sytuację zmieniło dopiero pogorszenie koniunktury w głównych gospodarkach oraz spadek cen ropy naftowej.

Zdaniem ekonomistów ING Banku Śląskiego Rada Polityki Pieniężnej utrzyma niezmienną politykę co najmniej do końca 2020 roku. W ocenie analityków ING Banku Śląskiego główny wskaźnik inflacji CPI w Polsce w 2019 roku nie przekroczy środka celu NBP, tj. 2,5% r/r. Wobec prognozowanego spowolnienia koniunktury w krajowej gospodarce nie uzasadnia to zmiany parametrów polityki monetarnej, co potwierdzają także komentarze członków Rady Polityki Pieniężnej. W dalszym terminie bardziej prawdopodobne jest poluzowanie polityki pieniężnej. W jego ramach spodziewać się można obniżek stop procentowych oraz debaty o zastosowaniu niestandardowych narzędzi.

Stabilna Polityka Narodowego Banku Polskiego oraz stosunkowo mała ekspozycja Polski na otoczenie międzynarodowe (m.in. z racji na mały udział zagrożonej wzrostem ceł USA branży motoryzacyjnej w gospodarce na tle gospodarek CEE, czy redukcję zadłużenia w walutach obcych przez Skarb Państwa) pozwala oczekiwać, że w 2019 roku złoty pozostanie stosunkowo stabilny na tle walut innych gospodarek wschodzących.



## Kondycja finansów publicznych

Sytuacja fiskalna Polski w 2018 roku kontynuowała poprawę, co było głównie wynikiem utrzymywania się dobrej koniunktury. Przełożyła się ona zwłaszcza na wzrost dochodów z podatku PIT i CIT o odpowiednio 14% i 16% w skali roku. Dochody z VAT i akcyzy wzrosły w mniejszym stopniu (odpowiednio o 7% i 5% w skali roku), co wskazuje na wyczerpanie się efektów uszczelnienia systemu podatkowego. Tym niemniej, deficyt budżetu państwa wyniósł 10,4 mld zł zaś deficyt całego sektora finansów publicznych spadł według szacunków Ekonomistów ING do ok. 0,7% PKB (z 1,4% PKB w 2017 roku). W efekcie poziom długu publicznego obniżył się w 2018 roku z niespełna 51% PKB do 49%. Ponadto wg prognoz IMF deficyt strukturalny Polski (a więc deficyt po odseparowaniu wpływu koniunktury gospodarczej) spadł do ok. 1,25% PKB, w pobliże średniookresowego celu finansów publicznych (MTO-1% PKB), wyznaczanego przez Komisję Europejską.

W następstwie poprawy sytuacji fiskalnej Polski spread rentowności polskich obligacji do niemieckiego długu obniżył się. Jednak ta sytuacja może zmienić się w tym roku w związku z zapowiadaną przez rząd stymulacją fiskalną. Szczegóły najprawdopodobniej zostaną przedstawione pod koniec lutego 2019. Gdyby stymulacja ta miała oznaczać trwałą wzrost sztywnych wydatków państwa (np. rozszerzenie programu 500+ na każde dziecko lub podwyższenie emerytur) lub obniżenie dochodów (wzrost kwoty wolnej od podatku PIT), to przełoży się to na strukturalne pogorszenie kondycji budżetu państwa.

## Międzynarodowe otoczenie gospodarcze

W 2019 roku istotne dla gospodarek UE, w tym Polski, będą dalsze negocjacje handlowe z USA. Wzrost barier celnych w USA doprowadził m.in. do pogorszenia koniunktury na rynkach eksportowych państw strefy euro. Efektem było spowolnienie gospodarcze w Europie. W tym roku USA będą rozważać także możliwość m.in. 10-krotnego wzrostu stawek celnych bezpośrednio na europejskich producentów aut. Zeszłoroczne doświadczenia sugerują jednak długie negocjacje.

Istotnym z punktu widzenia Polski jest także dalszy przebieg procesu opuszczania Unii Europejskiej przez Wielką Brytanię. Jest to jeden z kluczowych partnerów handlowych, szczególnie w branżach usługowych, np. transporcie. Odrzucenie umowy z UE przez brytyjski parlament najprawdopodobniej nie oznacza tzw. hard Brexitu (wyjścia Wielkiej Brytanii ze wspólnoty bez umowy handlowej), jednak przedłuży proces negocjacji poza formalną datę 29 marca 2019

roku. Z uwagi na brak możliwości wynegocjowania satysfakcjonującego dla Wielkiej Brytanii porozumienia, możliwe jest ponowne referendum w sprawie opuszczenia Unii Europejskiej.

Oslabienie koniunktury w gospodarkach strefy euro w 2018 roku po części prawdopodobnie wynikało również z czynników jednorazowych np. bolesne dla branży motoryzacyjnej regulacje testów emisji. Te niekorzystne efekty najprawdopodobniej wygasły wraz z końcem 4 kwartału. Dlatego w ocenie ekonomistów grupy ING po silnym spadku dynamiki wzrostu w strefie euro w drugiej połowie ubiegłego roku nadejdzie poprawa. Niemniej jednak całoroczna dynamika wzrostu PKB w strefie euro będzie niższa niż w 2018 roku.

Spowolnienie prawdopodobnie odnotuje także gospodarka USA. W 2018 roku wsparł ją impuls fiskalny w postaci obniżek podatków. W 2019 roku nie tylko nie pojawiło się nowe wsparcie fiskalne, ale wzrost PKB w pierwszym kwartale istotnie obniżył przestój sektora publicznego. Mimo to wzrost amerykańskiej gospodarki w ocenie ekonomistów grupy ING pozostanie istotnie wyższy niż w przypadku strefy euro.

## Wyzwania sektora finansowego

Megatrendy rynkowe to czynniki wpływające na przyszłość naszego banku. Odnosimy się do nich w założeniach strategii biznesowej i zrównoważonego rozwoju, a także w modelu tworzenia wartości.

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.

Słaba świadomość finansowa Polaków to wciąż – mimo upływu lat – kluczowe wyzwanie dla rynku. Czujemy się odpowiedzialni za edukację finansową naszych klientów. Dlatego proponujemy im takie rozwiązania, jak m.in. system Moje ING, które przygotowują do samodzielnych i świadomych decyzji finansowych.

Dostrzegamy również szanse i potrzeby rynkowe związane z ochroną środowiska. Skupiamy się na odpowiedzialnym inwestowaniu, dzięki zapewnieniu odpowiedniej oceny ryzyk społecznych i środowiskowych dużych inwestycji (zgodnie z międzynarodowymi zasadami Equator Principles).



Konieczność elastycznej reakcji na zmiany rynkowe i rosnąca konkurencja stawia wymagania w obszarze miejsca pracy. Aby przyciągnąć i utrzymać pracowników, a jednocześnie zadbać o konkurencyjną jakość kapitału ludzkiego, stawiamy nie tylko na przyjazne miejsce pracy, ale i na sposób pracy oparty o innowacyjność.

## 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 i otoczenia społecznego, jak ją mierzymy i jak maksymalizujemy. Wszystko po to, aby stale doskonalić strategiczne zarządzanie naszą organizacją. Jesteśmy przecież częścią otoczenia, gdzie wszystkie jego składniki mocno na siebie wpływają.

W procesie tworzenia modelu wartości przeprowadziliśmy analizę potencjału, jakim dysponujemy w organizacji, jakie ponosimy nakłady na działania operacyjne oraz jakie wyniki i efekty osiągamy z perspektywy wykorzystywanych kapitałów.

## Wykorzystywane kapitały

### Kapitał ludzki

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

Kluczowe charakterystyki:

- Zatrudnienie w Grupie wyniosło 8 086 osób (2017 rok: 8 032).
- Ponad 6 tys. pracowników wzięło w 2018 roku udział w badaniu WPC (2017 rok: blisko 6 tys. pracowników w badaniu OHI).
- Średni staż pracy wyniósł 12,2 lat (2017 rok: 12,2 lat).

### Kapitał finansowy

Przez który rozumiemy środki powierzone nam przez klientów, kapitał dostarczony przez akcjonariuszy oraz obligatariuszy i wygenerowane przez nasz bank wyniki finansowe.

Kluczowe charakterystyki:

- Wartość zgromadzonych depozytów – 117,7 mld zł (2017 rok: 104,5 mld zł).
- Wartość kapitałów własnych – 13,3 mld zł (2017 rok: 11,8 mld zł).
- Zysk netto przypadającym akcjonariuszom Banku – 1 525,9 mln zł (2017 rok: 1 403,1 mln zł).
- Zwrot z kapitału (ROE) – 12,5% (2017 rok: 12,6%).

### Kapitał intelektualny

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

Kluczowe charakterystyki:

- W 2018 roku odbył się Innovation Bootcamp 5.0 - 51 zgłoszonych pomysłów pochodziło z Polski (na 349 zgłoszonych przez wszystkie jednostki Grupy ING).
- W dwóch edycjach Akceleratora w 2018 roku wzięło udział 9 zespołów, 23 uczestników, 8 ekspertów z banku i 2 ekspertów spoza ING (PACE Coach + Sevice Designer).
- W ciągu roku każdy pracownik uczestniczy średnio w 41 godzinach szkoleń (2017 rok: 34 godziny).

### Kapitał środowiskowy

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

Kluczowe charakterystyki:

- 88% umów z kontrahentami uwzględnia klauzulę odnoszącą się do poszanowania środowiska naturalnego (2017 rok: 92%).
- Wszystkie projekty w segmencie korporacyjnym (w ramach ścieżki Fast Track i Normal Track) były zbadane pod kątem zgodności z polityką ESR (2017 rok: 100%).
- Od 2016 roku 100% energii kupowanej przez nasz bank pochodzi ze źródeł odnawialnych.

### Kapitał społeczny

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

Kluczowe charakterystyki:

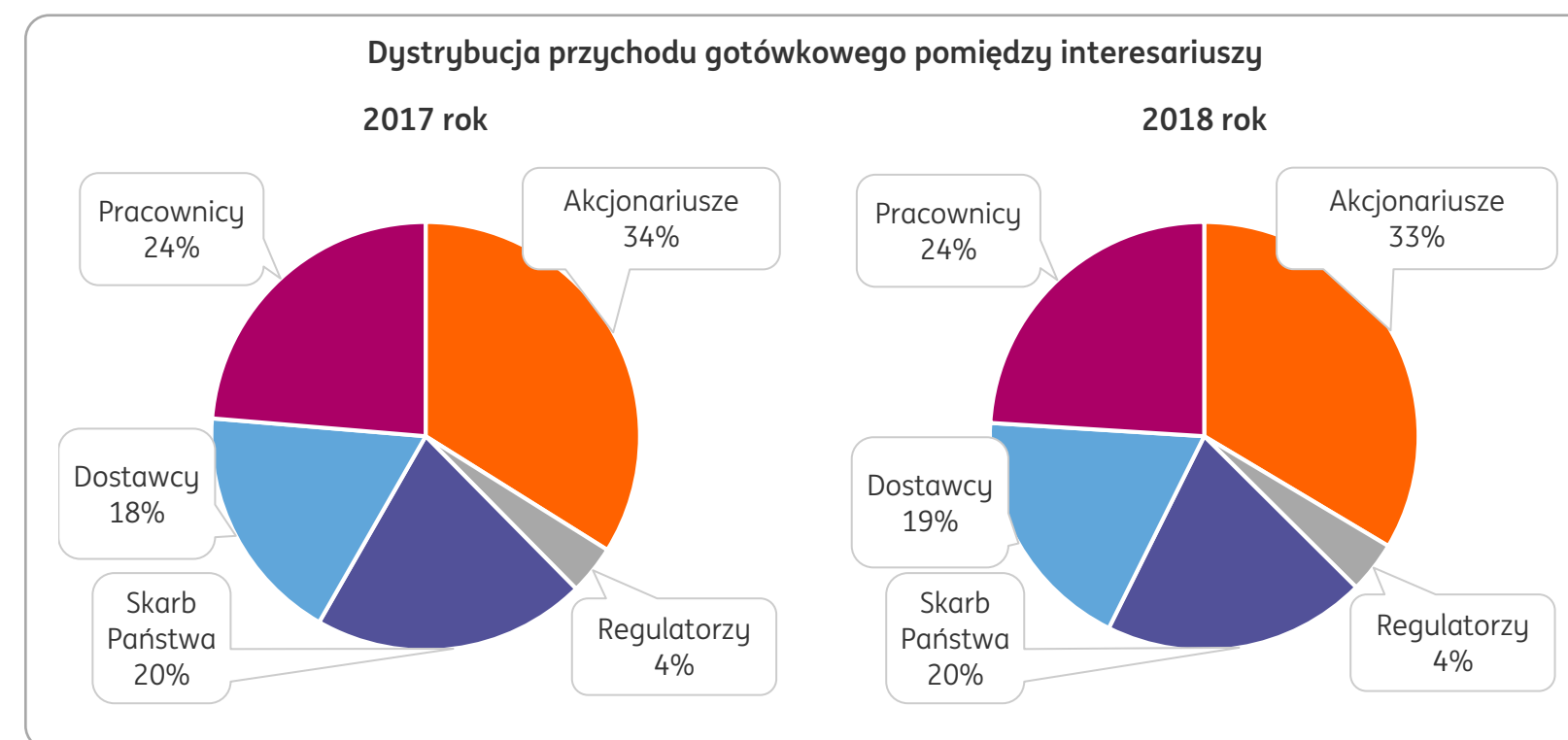
- Liczba klientów – 4,86 mln (2017 rok: 4,59 mln).
- Dwie fundacje korporacyjne – Fundacja ING Dzieciom i Fundacja Sztuki Polskiej ING.
- Liczba godzin poświęcona przez pracowników na wolontariat – 5,2 tys. (2017 rok: 4,9 tys.).
- Liczba dostawców zakwalifikowanych – 534 (2017 rok: 452).

## Dystrybucja przychodu gotówkowego

Bezpośrednio i pośrednio wpływamy na rozwój otoczenia, w którym funkcjonujemy. Robimy to przez dystrybucję środków finansowych, tzw. przychodu gotówkowego (rozumianych jako przychody ogółem pomniejszone o amortyzację i koszty ryzyka).

### Przychód gotówkowy

mln zł	2018	2017	2016	2015	2014	Zmiana 2018 do 2017
<b>Przychód gotówkowy</b>	<b>4 538,0</b>	<b>4 165,5</b>	<b>3 813,3</b>	<b>3 356,8</b>	<b>3 102,0</b>	<b>8,9%</b>
Wynik odsetkowy	3 759,3	3 389,4	2 953,4	2 467,1	2 330,2	10,9%
Wynik prowizyjny	1 304,9	1 196,0	1 064,8	1 017,2	1 062,9	9,1%
Pozostałe dochody	168,2	183,7	306,3	293,8	151,7	-8,4%
Amortyzacja	-193,5	-182,4	-210,6	-189,2	-175,1	6,1%
Koszty ryzyka	-500,9	-421,2	-300,6	-232,1	-267,7	18,9%



## Model tworzenia wartości





## Jak działa nasz bank

### Łatwe oszczędzanie, łatwa pożyczanie

Naszą rolą jest umożliwienie bezpiecznego i efektywnego oszczędzania pieniędzy. Depozyty powierzone przez jednych umożliwiają jednocześnie udzielanie pożyczek innym klientom. Dzięki bankowym kredytom rozwijają się zarówno społeczeństwa, jak i gospodarka. To finansowanie z ING Banku Śląskiego S.A. pozwala na zakup mieszkań, rozpoczęcie działalności gospodarczej, czy inwestowanie w rozwój przedsiębiorstw.

### Płatności i transakcje

Jedną z naszych podstawowych odpowiedzialności jest organizacja sprawnego systemu płatności. Jednocześnie – wobec odchodzenia klientów od gotówki – coraz ważniejszy staje się wydajny system płatności elektronicznych.

W ING zapewniamy naszym klientom bankowość transakcyjną, przetwarzamy płatności kartami, przelewy, polecenia zapłaty itp.

### Jakość obsługi klienta

Pomagamy klientom zadbać o swoją przyszłość finansową – służyliśmy wsparciem w realizacji ważnych decyzji, umożliwiamy lepsze zrozumienie sytuacji finansowej oraz szybko i precyzyjnie przetwarzamy zleczone transakcje.

Nasi pracownicy wykorzystują swoją wiedzę, żeby przygotować najlepsze rozwiązania dla klientów.



## Doświadczenie klienta

Kapitał ludzki, finansowy, intelektualny i społeczny

### Dostępność, 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 mierzyliśmy w 2018 roku?

- 337 oddziałów i 63 punktów ING Express (2017 rok: odpowiednio 357 i 66).
- We wszystkich oddziałach prowadzimy obsługę w języku migowym (2017 rok: 100%).

- 1 051 bankomatów, w tym 860 obsługujących wypłaty zbliżeniowo (2017 rok: odpowiednio 1 081 i 876).
- 99,88% przelewów detalicznych zleconych przez bankowość elektroniczną (2017 rok: 99,84%).
- 99,8% czasu dostępności serwisu internetowego (2017 rok: 99,8%).
- 49,4% klientów detalicznych aktywnie korzystało z bankowości elektronicznej w IV kw. 2018 roku (IV kw. 2017 roku: 46,9%).
- 33,6% klientów korporacyjnych aktywnie korzystało z bankowości mobilnej w IV kw. 2018 roku (IV kw. 2017 roku: 29,6%).
- Średni czas oczekiwania na połączenie z doradcą Contact Centre wynosił 48 sekundy (2017 rok: 20 sekundy).
- Doradcy Business Center odebrali w 2018 roku 197 tys. połączeń i otworzyli 2,0 tys. rachunków (w 2017 roku: odpowiednio 181 tys. i 1,9 tys.).
- Średni czas trwania procesu Fast Track do decyzji z limitami trwał 0,88 dnia roboczego (2017 rok: 1,69).
- W ciągu 2018 roku 6,7% decyzji kredytowych podjęliśmy w automatycznym procesie Easy Lending.
- 81% problemów rozwiązanych podczas pierwszej rozmowy telefonicznej z Contact Centre (2017 rok: 80%).

### 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 mierzyliśmy w 2018 roku?

- Ponad 2,0 tys. komunikatów i dokumentów dostosowanych do zasad prostego języka od początku projektu w listopadzie 2015 roku (2017 rok: ponad 1,4 tys.).
- Wskaźnik NPS w segmencie detalicznym – 32 (2017 rok: 30).
- 247 tys. fanów na profilu ING Banku Śląskiego w serwisie Facebook (2017 rok: 214 tys.).
- Contact Center udzielił ponad 78 tys. odpowiedzi w serwisie Facebook (2017 rok: 52 tys.).
- 100 tys. użytkowników odwiedzających co miesiąc Społeczność ING (2017 rok: 80 tys.).



## Samodzielność i świadomość w wyborach

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

Jak to mierzyliśmy w 2018 roku?

- 89,4 tys. klientów detalicznych miało dyspozycję regularnego inwestowania (2017 rok: 82,1 tys.).
- Mieliśmy ponad 20,1 tys. aktywnych rachunków maklerskich (2017 rok: 18,3 tys.).
- Mieliśmy ponad 279 tys. użytkowników detalicznych internetowego kantoru, którzy zrealizowali ponad 2 miliony transakcji (2017 rok: odpowiednio 125 tys. i 433 tys.).
- Mieliśmy 10,6 tys. firm z segmentu korporacyjnego korzystających z internetowego kantoru, którzy zrealizowali 338,2 tys. transakcji (2017 rok: odpowiednio 8,0 tys. i 226,5 tys.).
- Klienci detaliczni podłączyli ponad 141 tys. kart wielowalutowych do kont walutowych (2017 rok: 54 tys.).
- Zorganizowaliśmy 2 webinary edukacyjne (1,8 miliona odbiorców, 400 tys. wyświetleń) i nagraliśmy 7 filmów edukacyjnych z odpowiedziami na najczęstsze pytania finansowe Polaków (2,3 miliona wyświetleń).
- Zrealizowaliśmy 210 lekcji w ramach BAKCYLA w 2018 roku (2017 rok: 313 lekcji).

## Trendy i wyzwania rynkowe jakie obserwujemy w obszarze Doświadczenie klienta

- Postęp technologiczny.
- Cyfryzacja usług bankowych.
- Nowe kanały interakcji.
- Nowe potrzeby klientów.
- Spersonalizowane podejście do klienta.
- Niska świadomość społeczna w zakresie finansów.
- Rosnąca konkurencja sektora pozabankowego.

## Więcej informacji

Więcej informacji w zakresie Doświadczenie klienta zamieszczamy w rozdziale „Doświadczenie klienta”.



## Wspieranie zrównoważonego rozwoju

Kapitał ludzki, finansowy, środowiskowy, intelektualny i społeczny

### Bank zielonych inwestycji

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 mierzyliśmy w 2018 roku?

- Wszystkie projekty segmentu korporacyjnym (w ramach ścieżki Fast Track i Normal Track) były zbadane pod kątem zgodności z polityką ESR (2017 rok: 100%).
- Razem z partnerem udostępniliśmy 50 skuterów elektrycznych w Katowicach i 60 skuterów elektrycznych w Warszawie.
- Razem z partnerem postawiliśmy 23 stacje ładowania samochodów elektrycznych w Katowicach.

### Bank świadomy ekologicznie

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 mierzyliśmy w 2018 roku?

- Zmniejszyliśmy o 79% nasz ślad węglowy w stosunku do roku bazowego – 2014 roku.
- Zmniejszyliśmy zużycie wody o 13% w stosunku do roku bazowego – 2014 roku.
- W naszej flocie samochodów mamy 11 samochodów elektrycznych (2017 rok: 4).
- Mammy 8 własnych stacji ładowania samochodów elektrycznych (2017 rok: 2).
- 88% umów z kontrahentami uwzględnia klauzulę odnoszącą się do poszanowania środowiska naturalnego (2017 rok: 92%).

## Trendy i wyzwania rynkowe jakie obserwujemy w obszarze Wsparcia zrównoważonego rozwoju

- Rosnąca świadomość proekologiczna Polaków.
- Rosnąca rola gospodarki obiegu zamkniętego.
- Rosnąca presja regulacyjna w zakresie ochrony środowiska.
- Coraz szersza dostępność pojazdów elektrycznych.

### Więcej informacji

Więcej informacji w zakresie Wsparcia zrównoważonego rozwoju zamieszczamy w rozdziale „Zielone inwestycje i troska o środowisko”.



## Zarządzanie ryzykiem i bezpieczeństwem

Kapitał ludzki, finansowy i intelektualny

### Stabilność systemów IT i bezpieczeństwo transakcji

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

Jak to mierzyliśmy w 2018 roku?

- Odsetek pracowników przeszkolonych z zakresu bezpieczeństwa:
  - 98% z zakresu Compliance (2017 rok: 97%),
  - 94% z przeciwdziałania oszustwom (2017 rok: 98%),
- 99,8% czasu dostępności serwisu internetowego (2017 rok: 99,8%).
- Średnio dziennie w 2018 roku wykonaliśmy 10 telefonów i wysłaliśmy 20 SMS-ów z informacją o podejrzeniu nieautoryzowanej transakcji (2017 rok: odpowiednio 5 i 8).

### Bezpieczeństwo danych osobowych

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

Jak to mierzyliśmy w 2018 roku?

- Brak uzasadnionych skarg dotyczących naruszenia prywatności klienta (2017 rok: 0).
- 99,5% pracowników przeszkolonych z zakresu bezpieczeństwa danych osobowych (2017 rok: 100%).

### 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 mierzyliśmy w 2018 roku?

- Współczynnik Tier 1 – 14,75% (2017 rok: 15,78%).
- Łączny współczynnik kapitałowy (TCR) – 15,60% (2017 rok: 16,71%).
- Udział kredytów w etapie 3 – 2,8% (bilans otwarcia 2018 roku: 3,0%).
- Wskaźnik pokrycia kredytów w etapie 3 rezerwami – 59,6% (bilans otwarcia 2018 roku: 59,6%).

## Trendy i wyzwania rynkowe jakie obserwujemy w obszarze Zarządzania ryzykiem i bezpieczeństwem

- Zwiększająca się liczba regulacji dotyczących sektora finansowego.
- Rosnące wymogi kapitałowe.

### Więcej informacji

Więcej informacji w zakresie Bezpieczeństwa klienta zamieszczamy w rozdziale „Bezpieczeństwo banku i klientów” oraz w rozdziale „Oświadczenie na temat informacji niefinansowych”.



## Zaangażowani pracownicy i silny pracodawca

Kapitał ludzki, intelektualny i społeczny

### Solidny pracodawca

Tworzymy przyjazne i sprzyjające różnorodności miejsce pracy. Regularnie pytamy pracowników o ich satysfakcję z pracy.

Jak to mierzyliśmy w 2018 roku?

- Wskaźnik trwałego zaangażowania pracowników – 82% (2016 rok: 85%).

- Ponad 6 tys. pracowników wzięło w 2018 roku udział w badaniu WPC (2017 rok: blisko 6 tys. pracowników w badaniu OHI).
- Stosunek wynagrodzenia pracowników najniższego szczebla do rynku – 125% (2017 rok: 143%).
- Kobiety stanowią 52% pracowników na stanowiskach kierowniczych (2017 rok: 52%).
- Średni staż pracy wyniósł 12,2 lat (2017 rok: 12,2 lat).

### Kultura innowacji

Zachęcamy naszych pracowników do eksperymentowania przy tworzeniu i rozwijaniu produktów. Angażujemy w to też naszych klientów zgodnie z podejściem PACE. Pracujemy zgodnie z metodyką Agile.

Jak to mierzyliśmy w 2018 roku?

- W 2018 roku odbył się Innovation Bootcamp 5.0 - 51 zgłoszonych pomysłów pochodziło z Polski (na 349 zgłoszonych przez wszystkie jednostki Grupy ING).
- 304 pracowników przeszkolonych z PACE (2017 rok: 550), podczas 24 szkoleń (2017 rok: 52).
- Zorganizowaliśmy 2 Startup Demodays, na które zaprosiliśmy 16 start-up'ów (2017 rok: odpowiednio 2 i 15).
- W dwóch edycjach Akceleratora w 2018 roku wzięło udział 9 zespołów, 23 uczestników, 8 ekspertów z banku i 2 ekspertów spoza ING (PACE Coach + Service Designer).

### Kompetentni pracownicy

Wierzimy, że aby nadążyć za zmieniającym się otoczeniem musimy wspierać naszych pracowników w rozwoju.

Jak to mierzyliśmy w 2018 roku?

- W ciągu roku każdy pracownik uczestniczył średnio w 41 godzinach szkoleń (2017 rok: 34 godziny).
- Na każdego pracownika przypada średnio 11 działań rozwojowych (2017 rok: 18).

### Trendy i wyzwania rynkowe jakie obserwujemy w obszarze Zaangażowani pracownicy i silny pracodawca

- Konieczność elastycznej reakcji na zmiany i rosnącą konkurencję.
- Wchodzenie nowych pokoleń na rynek pracy.
- Dostosowanie się do zmieniających się w czasie oczekiwań pracowników.

### Więcej informacji

Więcej informacji w zakresie Sposobu pracy zamieszczamy w rozdziale „Sposób pracy”.



### Stabilność i przewidywalność

Kapitał finansowy, środowiskowy i społeczny

### 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 mierzyliśmy w 2018 roku?

- Wskaźnik kredyty / depozytów - 87,6% (2017 rok: 83,8%).
- Udziału rynkowy w kredytach – 8,0% (2017 rok: 7,3%).
- Udzieliliśmy 8,5 mld zł kredytów hipotecznych osiągając 16,2% udziału rynkowego (2017 rok: odpowiednio 6,7 mld zł i 15,3%).
- Udzieliliśmy 287 tys. pożyczek gotówkowych, z czego 75,7% w kanale elektronicznym, o łącznej wartości 5,2 mld zł (2017 rok: odpowiednio 278 tys., 64,9%, 4,3 mld zł).
- 13,0% udziału rynkowego w obrotach faktoringowych (2017 rok: 15,0%).
- 5,6% udziału rynkowego w wartości zawartych umów leasingu i wydanych aktywów (2017 rok: 5,5%).
- Udziału rynkowy w depozytach – 9,1% (2017 rok: 8,7%).

### 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 mierzyliśmy w 2018 roku?

- Marża odsetkowa – 2,93% (2017 rok: 2,88%).
- Stosunek kosztów do dochodów – 44,5% (2017 rok: 44,8%).
- Marża kosztów ryzyka – 0,52% (2017 rok: 0,50%).

- Zwrot na kapitale własnym – 12,5% (2017 rok: 12,6%).

### Trendy i wyzwania rynkowe jakie obserwujemy w obszarze **Stabilność i przewidywalność**

- Niepewność sytuacji rynkowej.
- Niskie stopy procentowe.
- Zwiększająca się liczba regulacji dotyczących sektora finansowego.
- Zmienność rynków finansowych.

### Więcej informacji

Więcej informacji w zakresie Stabilności i przewidywalności zamieszczamy w rozdziale „Nasze wyniki finansowe” oraz w rozdziale „Doświadczenie klienta”.

## Strategia ING Banku Śląskiego

GRI [103-1] [103-2] [103-3] [203-2]

### Strategia biznesowa

W 2014 roku w Grupie ING wdrożyliśmy strategię „Think forward”. Chcemy być postrzegani jako bank dla przedsiębiorczych. Taki, który dostarcza swoim klientom życiowych rozwiązań, które są im potrzebne i z których będą chcieli korzystać.

Nasi klienci, jak również odbiorcy reklam, kojarzą nas zapewne z hasłem „Liczą się ludzie”. I słusznie, bo chcemy, aby ludzie – z naszą pomocą – mogli realizować swoje cele. Często pomagamy im wręcz zdać sobie z nich sprawę i je nazwać.

W praktyce oznacza to, że – z myślą o kliencie i jego satysfakcji – upraszczamy nasze działania i sposób porozumiewania się. Zwiększamy naszą dostępność, kładąc nacisk na dowolność formy kontaktu i pory, w której klient może do nas dotrzeć. Jesteśmy organizacją ludzi zaangażowanych, którzy czerpią satysfakcję z doskonalenia się. I z tego, że wspieramy w rozwoju naszych klientów. Chcemy, aby wybierali świadomie.



### Nasze obietnice

#### Prosta i zrozumiała bankowość

Mówimy i piszemy do naszych klientów jasno: bez bankowego żargonu i prawnych zawłości. Upraszczamy umowy i unikamy gwiazdek. Tworzymy przystępne rozwiązania online.

#### Dostępność zawsze i wszędzie

Zapewniamy klientom dostęp do usług z każdego urządzenia i o dowolnej porze dnia i nocy. Przebudowujemy nasze oddziały i dostosowujemy maszyny gotówkowe do potrzeb klientów.

#### Wspieranie i inspirowanie

Edukujemy klientów, doradzamy i dzielimy się wiedzą. Nasi doradcy asystują klientom przy podejmowaniu decyzji. Rozwijamy innowacyjne platformy i narzędzie usprawniające zarządzanie finansami.



## Ciągłe doskonalenie

Wspólnie z klientami poszukujemy nowych rozwiązań i usprawnień. Automatyzujemy nasze wewnętrzne systemy. Angażujemy wszystkich pracowników w poszukiwanie obszarów do poprawy.

## Priorytety strategiczne

### Chcemy być głównym bankiem dla naszych klientów

Podstawą naszego działania są klienci. Zależy nam na tym, aby było ich wielu i aby byli z nami związani. Będziemy dla nich głównym bankiem tylko wówczas, gdy będą z nas zadowoleni i to u nas znajdą odpowiedzi na swoje problemy. Wiemy, że zapewnimy im trwałą i dobrą relację, jeśli równocześnie będziemy dbali o naszą siłę finansową oraz stabilną infrastrukturę.

### Rozwijamy nasze kompetencje, aby lepiej rozumieć klientów

Tworzenie nowych rozwiązań jest podstawowym zadaniem naszej organizacji. Dlatego szukamy dla siebie nowego sposobu działania. Takiego, który będzie optymalny dla organizacji złożonej z ambitnych i zaangażowanych ludzi, dbających o rozwój własny i innych. Takiego, który jeszcze bardziej włączy klientów w proces tworzenia i modyfikowania produktów.

### Wdrażamy innowacje, aby zaspokajać potrzeby klientów

Uważnie obserwujemy zmiany i staramy się je wykorzystać w wielu obszarach. Przekuwamy je w produkty i usługi, które rozwijamy wspólnie z klientami. Wdrażamy najnowsze technologie, ale pamiętamy, że dla klientów technologia musi być równocześnie i użyteczna, i bezpieczna.

### Myślimy niestandardowo i oferujemy nowe usługi wykraczające poza tradycyjną bankowość

ING Bank Śląski to nie tylko depozyty i kredyty. Zapewniamy klientom kompleksowe spojrzenie na ich finanse i oferujemy rozwiązania wychodzące poza tradycyjnie rozumianą bankowość.

## Rozliczenie priorytetów strategicznych za 2018 rok

W ramach realizacji strategii biznesowej wyznaczyliśmy sobie kilka kluczowych obszarów, nad którymi pracowaliśmy w 2018 roku. Wyniki realizacji priorytetów prezentuje poniższa tabela:

### Nasze priorytety w 2018 roku

#### Nasz priorytet

#### Wyniki realizacji

**Wzrost liczby klientów wspierany przez rozwiązania cyfrowe i wysoką satysfakcję klientów**

- Wzrost liczby klientów o 269,9 tys. r/r do 4,86 mln
- #2 w wyniku badania NPS w segmencie detalicznym

**Zmotywowani pracownicy, zaangażowani w realizację strategii Banku**

- Stosunek wynagrodzenia pracowników najniższego szczebla do rynku wynosi 125%
- Wdrożyliśmy program zarządzania talentami / sukcesją

**Lider w zakresie stosowania sztucznej inteligencji i zarządzanie danymi**

- Uruchomiliśmy wirtualnego asystenta dla klientów segmentu detalicznego, dostępnego w Moim ING
- Uruchomiliśmy bramkę płatniczą imoje
- Przeprowadziliśmy hackathon „Lion's Den ING Modelling Challenge” w zakresie ryzyka i analizy danych
- Dzielimy się z naszymi klientami korporacyjnym wiedzą w zakresie wykorzystania robotów usprawniających działalność operacyjną

**Optymalny i stabilny bilans**

- Udział środków na rachunkach bieżących wyniósł 37,6% (+0,2 p.p. r/r)
- Wartość kredytów brutto wyniosła na koniec roku 104,4 mld zł (+18,0% r/r)
- Wskaźnik kredyty / depozytów wyniósł 87,6% (+3,9 p.p.)

**Poprawa efektywności operacyjnej**

- Wskaźnik koszty / dochodów wyniósł 44,5%
- Zwrot na kapitale (ROE) wyniósł 12,5% (-0,1 p.p. r/r)
- Zarząd zarekomendował wypłatę 30% zysku jednostkowego jako dywidendę

## Priorytety strategiczne i główne ryzyka w 2019 rok

### Nasze priorytety strategiczne na 2019 rok

- Wzrost liczby klientów.
- Zgodność z wymogami regulacyjnymi.
- Doskonałość operacyjna.
- Motywacja pracowników.
- Zarządzanie danymi.

## Ryzyka w realizacji strategii biznesowej w 2019 roku

- Niestabilności i / lub spowolnienie gospodarcze na świecie.
- Wydarzenia polityczne powodujące niestabilność regulacyjną.
- Koszty regulacyjne sektora bankowego.
- Presja na wzrost płac.
- Koniunktura na rynku funduszy inwestycyjnych.

## Strategia zrównoważonego rozwoju

Istotą zrównoważonego rozwoju jest działanie, które pozwoli nam zostawić świat dla przyszłych pokoleń przynajmniej taki sam, jaki jest obecnie. Idealnie byłoby, gdybyśmy – wykorzystując postęp technologiczny – uczynili go jeszcze lepszym.

Poczynając od finansowanych przez nas projektów, na oświetleniu naszych biur kończąc – mamy świadomość, że każdy aspekt naszej działalności ma wpływ na społeczeństwo i środowisko. Przestrzegamy praw człowieka i dbamy o środowisko, starając się zminimalizować niekorzystny wpływ na środowisko lub odpowiednio nim zarządzać. Angażujemy się w relacje z naszymi klientami, by wspierać ich ciągły rozwój. Promujemy wszelkie formy różnorodności – nie tylko dlatego, że jest to właściwe, ale również dlatego, że z różnych źródeł i z odmiennych sposobów myślenia wypływają nowe, wartościowe idee. Inwestujemy w lokalne społeczności i uczestniczymy w wolontariacie.

Zrównoważony rozwój stanowi nieodłączny element naszej strategii biznesowej. Aby te działania miały charakter spójny i wyznaczały kierunki, w których zmierzamy, zaktualizowaliśmy naszą poprzednią strategię zrównoważonego rozwoju. Nasza odpowiedź to Bank dla przedsiębiorczych, Bank równych szans, Bank zielonych inwestycji i Bank świadomy ekologicznie.

## Realizacja założeń strategii równoważonego rozwoju ING Banku Śląskiego S.A.

## Realizacja Strategii zrównoważonego rozwoju

Cel	Miary sukcesu na koniec 2018 roku	Realizacja
<b>Bank dla przedsiębiorczych</b>		
Jesteśmy przedsiębiorczy. Wprowadzamy rozwiązania beyond banking w obszarze Detalu, SME / Mid-Corp i Wholesale Banking.	wdrożenie MojelD, wdrożenie fakturowania online wraz z modułem księgowym.  SME / Mid-Corp: wzrost dochodów beyond banking o 35%  Wholesale Banking: Robotics; Purchase-to-pay platform.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jako bank w 2018 roku byliśmy gotowi na wdrożenie MojegoID. Opóźnienia we wdrożeniu wynikają z dostawcy usług i są niezależne od działań banku. Dla przedsiębiorców wdrożyliśmy fakturowanie online wraz z modułem księgowym.</li> <li>- Wskaźnik został błędnie włączony w strategię. Docelowy poziom do osiągnięcia w 2021 roku to 10% w przychodach core business. Na koniec 2018 roku wzrost dochodów beyond banking był na poziomie 1,34%.</li> <li>- W 2018 roku skupiliśmy się na rozwoju usługi Robotics. Dzielimy się z naszymi klientami korporacyjnym wiedzą w zakresie wykorzystania robotów usprawniających działalność operacyjną. Przeprowadzony został proces proof of concept (POC) w segmencie klientów strategicznych. Drugi POC zakończony w styczniu 2019 roku.</li> </ul>
Wspieramy firmy w rozwoju ich biznesu. Budujemy platformę, dzięki której dostarczamy nowe rozwiązania adekwatne do potrzeb przedsiębiorstw.	Wzrost wskaźnika x-buy o 10%.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wskaźnik x-buy na koniec 2018 jest niższy niż na koniec 2017 roku. Jest to związane ze zmianą procesu sprzedaży rachunku ROR oraz OKO. Skupiliśmy się ponadto na uproduktowaniu klientów produktami serwisów zewnętrznych, które nie wchodzi do wyliczenia wskaźnika x-buy. W roku 2019 będziemy pracować nad zmianą definicji PRIMARY aby uwzględniała produkty serwisów zewnętrznych.</li> </ul>
Wspieramy postawę przedsiębiorczą pracowników, zachęcamy do ciągłego rozwoju (jesteśmy organizacją uczącą się). Poszukujemy nowych kompetencji i rozwijamy je.	Nowe pomysły w Innovation Bootcamp 2018.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- W Innovation Bootcamp 5.0 zgłoszono 349 pomysłów w tym 51 pomysłów z Polski. Finał miał miejsce w czerwcu 2018 roku - w Alwernii pod Krakowem.</li> </ul>
Rozwijamy narzędzia i usługi wspierające ludzi przedsiębiorczych – od momentu decyzji o założeniu działalności poprzez jej prowadzenie i rozwój do jej zakończenia/przekazania następcy.	Minimum 10% naszych klientów aktywnie korzysta z naszych rozwiązań.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Produkty wdrożone w 2018 oferowane klientom segmentu Przedsiębiorców to: ING Księgowość - 42 tys. klientów; 9 tys. terminali płatniczych; 300 bramek imoje; 900 umów mikroleasingowych; 250 umów mikroleasingu. Łącznie ponad 10% klientów Qualified segmentu korzysta z nowych rozwiązań.</li> </ul>
Rozwijamy współpracę z fintechami i start-upami. Chcemy wspierać te start-upy, w których widzimy potencjał do realnych działań biznesowych.	3 edycje wewnętrznego wydarzenia Start-ups Demo Days.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- W 2018 roku odbyły się 2 edycje spotkań DemoDay. Dodatkowo w banku odbyły się 2 eventy tematyczne, na które zaprosiliśmy start-upy (tematy przewodnie eventów to Open Banking i AI).</li> </ul>
Dajemy dostęp do edukacji finansowej osobom, które chcą się uczyć, zarówno dzieciom, jak i dorosłym. Zwiększamy liczbę beneficjentów działań i programów w zakresie edukacji finansowej.	Zwiększenie o 10%.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- W 2018 roku zwiększyła się liczba projektów z edukacji finansowej w programie Dobry pomysł. Na 73 projekty 45 było edukacyjnych (62%) w porównaniu do 2017 roku - na 71 projektów, 42 były edukacyjne (59%).</li> <li>- Nieznacznie zmniejszyła się liczba uczniów, która wzięła udział w programie Młodzi Przedsiębiorczy z 610 w 2017 roku do 600 w 2018 roku. Nowością jednak była Gala Młodzi Przedsiębiorczy, którą zrealizowaliśmy w siedzibie ING Banku Śląskiego. Na gali 12 zespołów zaprezentowały swoje projekty.</li> <li>- Zwiększyła się liczba naszych wolontariuszy, którzy wzięli udział w programie Bakcyl z 62 do 69 (11%). Udzielili oni w 2018 roku 210 lekcji.</li> </ul>

## Bank równych szans

Wypracowujemy i wdrożymy plan działań wspierających klientów z niepełnosprawnościami	Wdrożenie do końca 2018 roku.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dążymy do tego, aby nasze oddziały były wygodne dla wszystkich, również dla osób z niepełnosprawnościami czy odwiedzających nas z wózkami dziecięcymi. Projektujemy wnętrza według ich potrzeb i usuwamy bariery. W roku 2018 zlikwidowaliśmy bariery architektoniczne w 22 oddziałach detalicznych. Ponadto 29 naszych oddziałów zostało wyposażone w szyny najazdowe oraz dzwonki przywoławcze. Na koniec 2018 roku 88% naszych oddziałów było bez barier architektonicznych na wejściu, a 91% było bez barier lub miało zniwelowane bariery (mobilne szyny najazdowe).</li> <li>- Ponadto we wszystkich naszych oddziałach klienci mają dostęp do tłumacza migowego poprzez aplikację Migam udostępnioną na telefonach lub tabletach naszych specjalistów.</li> </ul>
Ciągłe doskonalimy warunki pracy, tak aby odpowiadały one warunkom koniecznym do zatrudniania osób z niepełnosprawnościami.	Zakończony audyt ergonomiczny, zidentyfikowane miejsca pracy dla osób z niepełnosprawnościami.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Zakończyliśmy audyt ergonomiczny. Identyfikacja miejsc dla osób z niepełnosprawnościami jest w trakcie. Od 1 stycznia 2019 roku wprowadziliśmy w naszym banku pakiet świadczeń związanych z niepełnosprawnością.</li> </ul>
Aktywnie wspieramy kulturę różnorodności poprzez angażowanie się we współpracę z organizacjami aktywizującymi osoby z niepełnosprawnościami.	Zidentyfikowanie organizacji, z którymi zostanie zawarta umowa o współpracy. Przeprowadzenie wspólnie z wybraną organizacją co najmniej jednej akcji aktywizującej niepełnosprawnych.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rozpoczęliśmy współpracę z dwiema Fundacjami, które pomagają osobom z niepełnosprawnościami budować poczucie własnej wartości, wspierają proces usamodzielnienia i pokazują jak skutecznie szukać satysfakcjonującej pracy.</li> <li>- Z jedną fundacją przygotowaliśmy poradnik – Savoir-vivre wobec osób z niepełnosprawnościami.</li> <li>- Z drugą fundacją nawiązaliśmy współpracę w celu wsparcia nas w procesach rekrutacyjnych osób z niepełnosprawnościami (jesteśmy w trakcie podpisywania umowy).</li> </ul>
Dalej upraszczamy komunikację i upowszechniamy „Po prostu”. Tworzymy standardy i narzędzia zwiększające skalę prostej komunikacji	Uproszczenie 2 000 komunikatów	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Do tej pory udało się uprościć 2 015 komunikatów wewnętrznych i zewnętrznych.</li> </ul>



## Bank zielonych inwestycji

<p>Realizujemy założenia Deklaracji ekologicznej. Ograniczamy współpracę w obszarze kredytowania ze spółkami, które uzyskują większość przychodów z produkcji i / lub sprzedaży węgla kamiennego. Planujemy zakończyć tego rodzaju kredytowanie do 2025 roku. Jednocześnie wspieramy projekty, m.in. w zakresie odnawialnych źródeł energii i elektromobilności.</p>	<p>Przynajmniej 3 projekty realizowane z troską o środowisko naturalne</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- W 2018 roku zrealizowaliśmy duży projekt Moje powietrze. W jego zakres wchodziła kampania „Czy my Polacy mamy ze sobą coś wspólnego? Nie widać. Bo to powietrze”. W kampanii zachęcaliśmy Polaków do proaktywnej postawy na rzecz czystego powietrza. Kampania towarzyszyła wprowadzeniu do oferty finansowania produktów i rozwiązań energooszczędnych, w której rezygnowaliśmy z prowizji za jego udzielenie. W ramach oferty pożyczek i kredytów dla klientów indywidualnych i firm, oferowaliśmy promocyjne finansowanie na produkty i rozwiązania, które przyczyniają się do zmniejszenia zużycia energii konwencjonalnej i zwiększenia czystej. Zainicjowaliśmy budowę Smog Free Tower, żeby zwrócić uwagę na konieczność podejmowania działań na rzecz czystego powietrza. Akcja #mojepowietrze zachęcała Polaków do aktywnej postawy na rzecz czystego powietrza. Internauci dzielili się swoimi pomysłami na walkę ze smogiem.</li> <li>- W 2018 roku kontynuowaliśmy nasze działania w ramach rozwijania elektromobilności. Zapoczątkowaliśmy współpracę z 4 partnerami dostarczającymi samochody elektryczne i stacje ładowujące oraz skutery elektryczne.</li> <li>- W ramach partnerstwa z Innogy, oprócz podpisania listu intencyjnego, przeprowadziliśmy z sukcesem m.in. pilotaż najmu elektrycznych samochodów na zasadach idei współdzielenia, a w lipcu uruchomiliśmy 10 nowych punktów ładowania na terenie Centrum Handlowego Janki.</li> <li>- W listopadzie podpisaliśmy list intencyjny w sprawie wspólnych działań z ENGIE Technika Instalacyjna. Rozwój elektromobilności oraz rozwiązania z obszaru efektywności energetycznej to zakres zainicjowanej współpracy pomiędzy ENGIE a naszym bankiem.</li> <li>- W grudniu rozpoczęliśmy pilotaż carsharingu oraz uruchomiliśmy pierwsze stacje ładowania pojazdów elektrycznych w Katowicach. 23 stacje ładowania i 20 samochodów elektrycznych to podstawa uruchamianego przez nas i Tauron systemu elektromobilności.</li> <li>- W zeszłym roku z powodzeniem testowaliśmy również wypożyczanie skuterów elektrycznych. W ramach współpracy z firmą Jeden Ślad – siecią elektrycznych skuterów miejskich, w czerwcu udostępniliśmy 50 skuterów w Katowicach a w sierpniu 60 skuterów elektrycznych ING w Warszawie.</li> </ul>
<p>Wszystkie nasze inwestycje podlegają ocenie ryzyka pod kątem wpływu społeczno-środowiskowego zgodnie z Polityką ESR</p>	<p>100%</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- W 2018 roku wszystkie nasze inwestycje podlegały ocenie ryzyka pod kątem wpływu społeczno-środowiskowego zgodnie z Polityką ESR.</li> </ul>
<p>Promujemy założenia gospodarki o obiegu zamkniętym (ang. circular economy) Widzimy szansę i potencjał dla biznesu w tym zakresie. Pełnimy aktywną rolę w inspirowaniu i dzieleniu się wiedzą.</p>	<p>Udział Banku jako partnera w przynajmniej 2 konferencjach zewnętrznych</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Zgodnie z celem ze Strategii Zrównoważonego Rozwoju w 2018 roku promowaliśmy założenia gospodarki o obiegu zamkniętym (ang. circular economy).</li> <li>- Razem z Deloitte oraz innymi partnerami wydaliśmy raport „Zamknięty obieg otwarte możliwości” na temat gospodarki w obiegu zamkniętym, który miał swoją premierę na EEC Green. Celem raportu jest spojrzenie na sytuację w Polsce i zidentyfikowanie szans, jakie stwarza gospodarka o obiegu zamkniętym. Podczas EEC Green, raport został zaprezentowany uczestnikom konferencji. Byliśmy partnerem głównym EEC Green oraz Open Eyes Economy. Na obu wydarzeniach odbyły się panele dotyczące gospodarki o obiegu zamkniętym.</li> </ul>
<p>Prowadzimy aktywny dialog z organizacjami pozarządowymi (NGO).</p>	<p>Przynajmniej 4 spotkania</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- W 2018 roku odbyły się 4 spotkania z różnymi organizacjami pozarządowymi.</li> </ul>

## Bank świadomy ekologicznie

Prowadzimy działania mające na celu ograniczanie śladu węglowego.	Ślad węglowy zmniejszony o 84% do 2020 roku w stosunku do 2014 roku.	– Na poziomie 79% w stosunku do roku bazowego 2014. Program jest długofalowy, jednak jesteśmy na dobrej drodze do osiągnięcia celu.
Ograniczamy zużycie wody, zwiększamy recykling odpadów.	O 20% mniejsze zużycie wody do 2020 roku w stosunku do 2014 roku, 100% recyklingu odpadów do 2020 rok.	– Zmniejszenie zużycia wody jest obecnie na poziomie 13% w stosunku do roku bazowego 2014. Od 2016 roku 100% wszystkich odpadów generowanych przez pracowników (papier, elektro odpady, tonery czy meble) podlegają recyklingowi. Wszelkie odpady komunalne są odbierane przez gminy, nie podlegają recyklingowi przez bank.
Promujemy inicjatywy prośrodowiskowe w działalności własnej (np. flota samochodów elektrycznych i hybrydowych).	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Zamiana kolejnych 6 samochodów dyżurnych spalinowych na samochody elektryczne.</li> <li>– Postawienie 3 stacji ładowania samochodów elektrycznych przy oddziałach.</li> <li>– Przeszkolenie ok. 50 osób z eco-drivingu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– W 2018 roku zakupiliśmy i oddaliśmy do użytku 7 nowych samochodów elektrycznych, które zastąpiły samochody benzynowe. Dzięki temu w naszej flocie mamy już 11 samochodów elektrycznych oraz 6 samochodów hybrydowych.</li> <li>– Stawiamy również stacje ładowania samochodów. Na koniec roku mieliśmy 8 własnych słupków w Katowicach, Łodzi, Krakowie, Warszawie, Gdańsku i Wrocławiu.</li> <li>– W 2018 roku przeszkoliliśmy 18 osób z eco- drivingu.</li> </ul>
Dalej budujemy świadomość ekologiczną pracowników i edukujemy ich w tym zakresie.	Zorganizowanie 2 konkursów dla pracowników w ramach promocji eco-brandu.	– Zorganizowaliśmy 3 konkursy dla pracowników dotyczących ekologii i środowiska. Dotyczyły one sposobów na nadanie ponownego życia produktowi, unikanie plastiku oraz ograniczenie zanieczyszczenia powietrza. W każdym można było zdobyć adekwatne nagrody: nasze torby z billboardów, zgniatarkę do butelek i puszek oraz maski antysmogowe.
Wypracowujemy podejście w obszarze zrównoważonych zakupów.	90% wszystkich dostawców zaakceptuje i będzie stosować Kodeks dla dostawców.	– Zgodnie z Polityką zakupową w 2018 roku kontynuowano działania w ramach procesu kwalifikacji dostawców. Proces kwalifikacji dostawców 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. Nastąpił wzrost liczby dostawców zakwalifikowanych na poziomie lokalnym oraz globalnym. Na koniec 2018 roku 534 dostawców w obszarze zakupowym otrzymało status dostawcy zakwalifikowanego. W samym 2018 roku weryfikacji poddano 215 dostawców, z czego 194 (90%) przeszło kwalifikację pozytywnie. Weryfikacja dostawców odbywa się w oparciu o ustalone kryteria zgodne z wartościami i zasadami etycznymi zawartymi w misji i strategii banku.

## Nasze wyniki finansowe

### Skonsolidowane wyniki Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A.

GRI [201-1]

#### Podstawowe dane finansowe

##### Skrócona informacja o wynikach finansowych Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za lata 2014-2018

mln zł	2018	2017	2016	2015	2014	Zmiana 2018 do 2017
Przychody*	5 232	4 769	4 325	3 778	3 545	9,7%
Koszt	2 327	2 136	2 099	2 156	1 930	8,9%
Koszt ryzyka	501	421	301	232	268	18,9%
Zysk brutto	2 033	1 882	1 645	1 390	1 347	8,0%
Zysk netto**	1 526	1 403	1 253	1 127	1 041	8,8%
Suma bilansowa	141 590	126 014	117 478	108 893	99 861	12,4%
Zobowiązania wobec klientów	117 683	104 503	95 825	87 866	75 689	12,6%
Kredyty i inne należności udzielone klientom, netto***	103 126	87 544	78 070	70 036	57 238	17,8%
Kapitały własne**	13 336	11 795	10 477	10 681	10 457	13,1%
Zysk na 1 akcję (w zł)	11,73	10,78	9,63	8,66	8,00	8,8%
Dywidenda na 1 akcję (w zł)	-	3,20	0,00	4,30	4,00	-

\*łącznie z zyskiem netto jednostek stowarzyszonych wykazywanych metodą praw własności; \*\*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

	2018	2017	2016	2015	2014
Dla pozycji sprawozdania z sytuacji finansowej	4,3000	4,1709	4,4240	4,2615	4,2623
Dla pozycji rachunku zysków i strat	4,2669	4,2447	4,3757	4,1848	4,1893

##### Skrócona informacja o wynikach finansowych Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za lata 2014-2018

mln EUR	2018	2017	2016	2015	2014	Zmiana 2018 do 2017
Przychody*	1 226	1 124	988	903	846	9,1%
Koszt	545	503	480	515	461	8,4%
Koszt ryzyka	117	99	69	55	64	18,3%
Zysk brutto	476	443	376	332	322	7,5%
Zysk netto**	358	331	286	269	248	8,2%
Suma bilansowa	32 928	30 213	26 555	25 553	23 429	9,0%
Zobowiązania wobec klientów	27 368	25 055	21 660	20 619	17 758	9,2%
Kredyty i inne należności udzielone klientom, netto***	23 983	20 989	17 647	16 435	13 429	14,3%
Kapitały własne**	3 101	2 828	2 368	2 506	2 453	9,7%
Zysk na 1 akcję (w zł)	2,75	2,54	2,20	2,07	1,91	8,2%
Dywidenda na 1 akcję (w zł)	-	0,75	0,00	1,03	0,95	-

\*łącznie z zyskiem netto jednostek stowarzyszonych wykazywanych metodą praw własności; \*\*przypadający akcjonariuszom jednostki dominującej; \*\*\*z wyłączeniem euroobligacji

## Podstawowe wskaźniki efektywności

### Podstawowe wskaźniki efektywności Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za lata 2014-2018

	2018	2017	2016	2015	2014	Zmiana 2018 do 2017
Wskaźnik udziału kosztów w przychodach (C/I)	44,5%	44,8%	48,5%	57,1%	54,4%	-0,3 p.p.
Wskaźnik udziału kosztów w przychodach (C/I) - skorygowany	44,5%	44,9%	50,5%	54,2%	54,4%	-0,4 p.p.
Wskaźnik zwrotu na aktywach (ROA)	1,16%	1,16%	1,10%	1,07%	1,10%	0,00 p.p.
Wskaźnik zwrotu z kapitału (ROE)	12,5%	12,6%	11,7%	11,0%	11,1%	-0,1 p.p.
Wskaźnik zwrotu z kapitału (ROE) - skorygowany	12,8%	12,9%	12,8%	12,2%	11,9%	-0,1 p.p.
Wskaźnik marży odsetkowej	2,93%	2,88%	2,67%	2,45%	2,67%	+0,05 p.p.
Wskaźnik Kredyty/Depozyty	87,6%	83,8%	81,5%	78,2%	75,5%	+3,9 p.p.
LCR	133%	145%	155%	178%	168%	-12 p.p.
NSFR	131%	122%	124%	124%	114%	+9 p.p.
LR wg definicji przejściowej	7,42	7,68	7,10	6,71	6,61	-0,26
Łączny współczynnik kapitałowy	15,60%	16,71%	14,73%	13,74%	14,17%	-1,11 p.p.
Współczynnik kapitału Tier 1	14,75%	15,78%	13,70%	13,74%	14,17%	-1,03 p.p.

**Wskaźnik udziału kosztów w przychodach (C/I) - skorygowany** - koszty działania / przychody łącznie z zyskiem netto jednostek stowarzyszonych wykazywanych metodą praw własności, z wyłączeniem przychodów: 1) dywidendy z ING PTE w II kw. 2015 roku w wysokości 82,1 mln zł, 2) przychodu ze sprzedaży ING PTE w III kw. 2015 roku w kwocie 18,4 mln zł, 3) przychodu z transakcji Visa Europe w II kw. 2016 roku w kwocie 189,6 mln zł, 4) przychodu z transakcji Visa Inc. w II kw. 2017 roku w kwocie 11,9 mln zł; oraz z wyłączeniem kosztów: 1) nadzwyczajnej kontrybucji do BFG związanej z upadłością Banku Rzemiosła i Rolnictwa w Wołominie (SK Bank) w IV kw. 2015 roku w kwocie 157,4 mln zł, 2) rezerwą na wpłatę do Funduszu Wsparcia Kredytobiorców w IV kw. 2015 roku w wysokości 6,4 mln zł, 3) nadzwyczajnej kontrybucji do BFG związanej z upadłością Banku Spółdzielczego w Nadarzynie w IV kw. 2016 roku w wysokości 12,2 mln zł.

**Wskaźnik zwrotu z kapitału (ROE) - skorygowany** - 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).

## Rachunek zysków i strat

Podstawowe wielkości skonsolidowanego rachunku zysków i strat Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za 2018 rok oraz ich zmiany w porównaniu z rokiem poprzednim przedstawia tabela poniżej.

### Podstawowe wielkości skonsolidowanego rachunku zysków i strat w ujęciu analitycznym

	2018	2017	2016	2015	2014	Zmiana 2018 do 2017	
						mln zł	%
mln zł						mln zł	%
Wynik z tytułu odsetek	3 759,3	3 389,4	2 953,4	2 467,1	2 330,2	369,9	10,9%
Wynik z tytułu prowizji	1 304,9	1 196,0	1 064,8	1 017,2	1 062,9	108,9	9,1%
Przychody jednorazowe*	0,0	11,9	189,6	100,5	0,0	-11,9	-100,0%
Pozostałe przychody**	168,2	171,8	116,7	193,3	151,7	-3,6	-2,1%
<b>Przychody ogółem</b>	<b>5 232,4</b>	<b>4 769,1</b>	<b>4 324,5</b>	<b>3 778,1</b>	<b>3 544,8</b>	<b>463,3</b>	<b>9,7%</b>
<b>Koszty operacyjne</b>	<b>2 326,8</b>	<b>2 135,8</b>	<b>2 099,2</b>	<b>2 155,7</b>	<b>1 929,7</b>	<b>191,0</b>	<b>8,9%</b>
w tym koszty jednorazowe*	0,0	0,0	12,2	163,8	0,0	0,0	-
Odpisy na utratę wartości i rezerwy	500,9	421,2	300,6	232,1	267,7	79,7	18,9%
Podatek bankowy	371,7	330,1	280,2	0,0	0,0	41,6	12,6%
<b>Wynik finansowy brutto</b>	<b>2 033,0</b>	<b>1 882,0</b>	<b>1 644,5</b>	<b>1 390,3</b>	<b>1 347,4</b>	<b>151,0</b>	<b>8,0%</b>
Podatek dochodowy	507,1	478,9	391,4	263,2	306,6	28,2	5,9%
Wynik netto przypadający akcjonariuszom niekontrolującym	0,0	0,0	0,1	0,1	0,1	0,0	-
<b>Wynik finansowy netto</b>	<b>1 525,9</b>	<b>1 403,1</b>	<b>1 253,0</b>	<b>1 127,0</b>	<b>1 040,7</b>	<b>122,8</b>	<b>8,8%</b>
<b>Skorygowany wynik netto*</b>	<b>1 525,9</b>	<b>1 393,5</b>	<b>1 109,3</b>	<b>1 162,7</b>	<b>1 040,7</b>	<b>132,4</b>	<b>9,5%</b>

\*Przychody: 82,1 mln zł dywidendy z PTE ING w II kw. 2015, 18,4 mln zł przychodu ze sprzedaży udziałów w ING PTE w III kw. 2015, 189,6 mln zł pozytywnego wpływu transakcji Visa Europe w II kw. 2016 roku oraz 11,9 mln zł pozytywnego wpływu transakcji Visa Inc. w II kw. 2017 roku; Koszty: 157,4 mln zł nadzwyczajnej wpłaty do BFG związanej z bankrutwem SK Banku w IV kw. 2015, 6,4 mln zł wpłaty do Funduszu Wsparcia Kredytobiorców w IV kw. 2015 oraz 12,2 mln zł nadzwyczajnej wpłaty do BFG związanej z bankrutwem BS w Nadarzynie; \*\* łącznie z udziałem w zyskach netto jednostek stowarzyszonych wycenianych metodą praw własności.



## Zysk brutto i netto

W 2018 roku Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego S.A wypracowała zysk netto przypadający akcjonariuszom jednostki dominującej na poziomie 1 525,9 mln zł. Jest to najwyższy wynik w historii. Oznacza on, że wynik netto poprawił się o 8,8% w porównaniu do 2017 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 2 033,0 mln zł i wzrósł o 8,0% w porównaniu z 2017 rokiem. W 2018 roku nie wystąpiły czynniki o charakterze jednorazowym. Natomiast po wyeliminowaniu z zysku brutto za 2017 rok zdarzenia jednorazowego (sprzedaży akcji Visa Inc. w II kw. 2017 roku w wysokości 11,9 mln zł), jego powtarzalny poziom wyniósł 1 870,1 mln zł. Na poprawę zysku brutto za 2018 rok o 162,9 mln zł, czyli 8,7%, względem 2017 roku w największym stopniu wpłynęło:

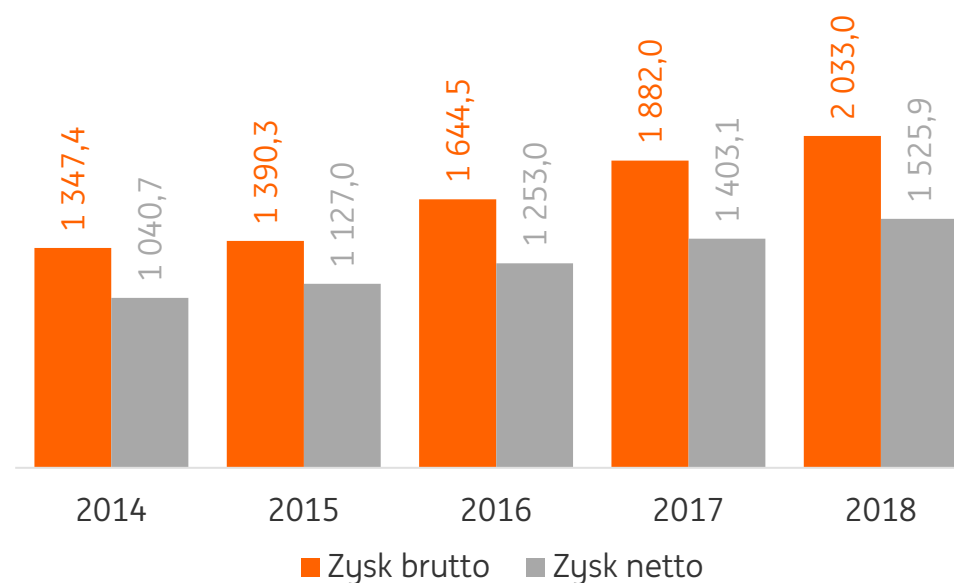
- wzrost wyniku z tytułu odsetek o 369,9 mln zł, czyli o 10,9%, oraz
- poprawa wyniku z tytułu prowizji o 108,9 mln zł, czyli o 9,1%.

Z drugiej strony, do czynników, które wpływały negatywnie na poziom wyniku brutto w 2018 roku względem 2017 roku były:

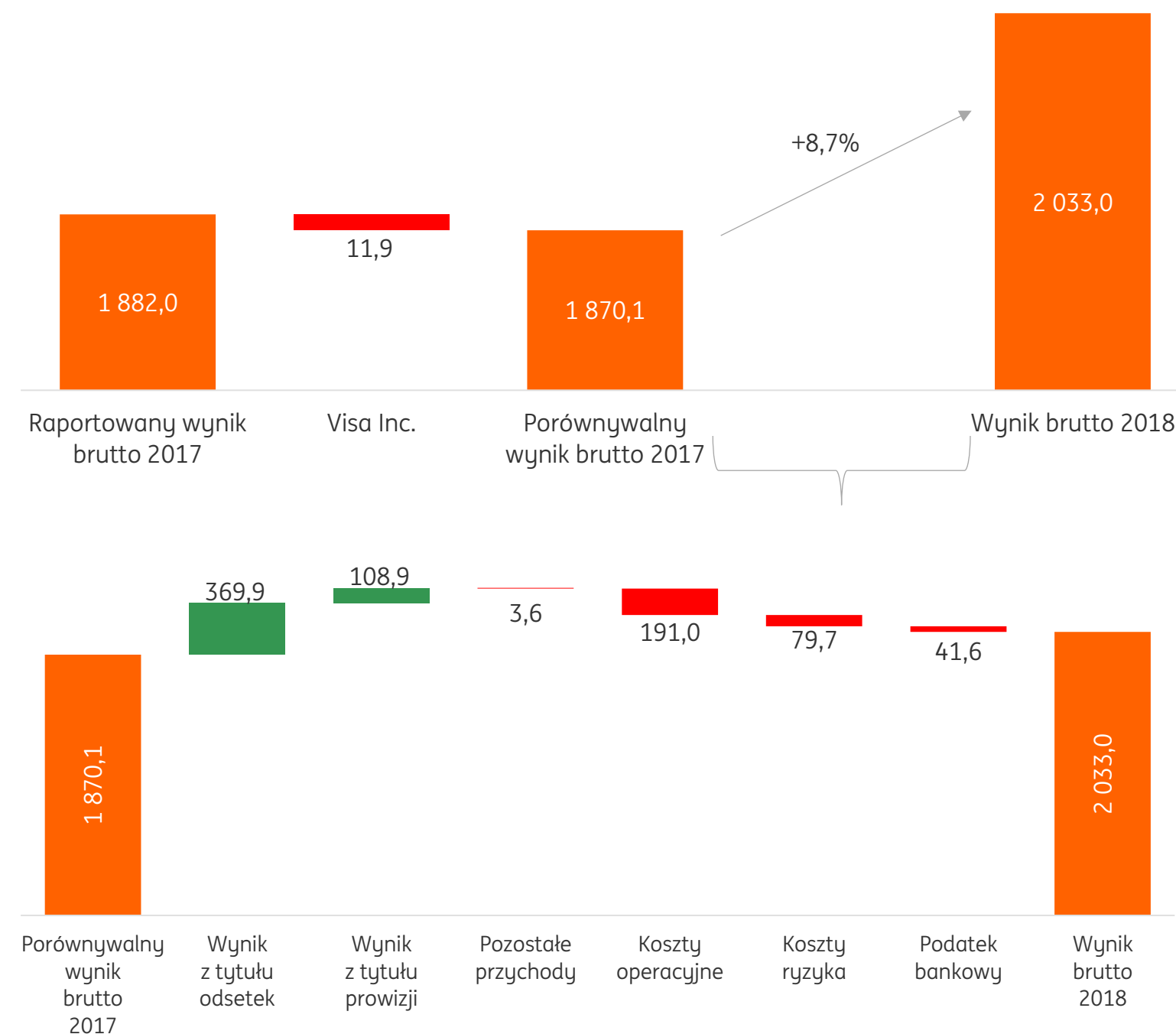
- wyższy poziom kosztów operacyjnych o 191,0 mln zł, czyli o 8,9%,
- przyrost odpisów na straty oczekiwane / na utratę wartości i rezerwy o 79,7 mln zł, czyli o 18,9%, oraz
- wzrost podatku bankowego o 41,6 mln zł, czyli o 12,6%.

Zysk brutto i netto Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A.

(mln zł)



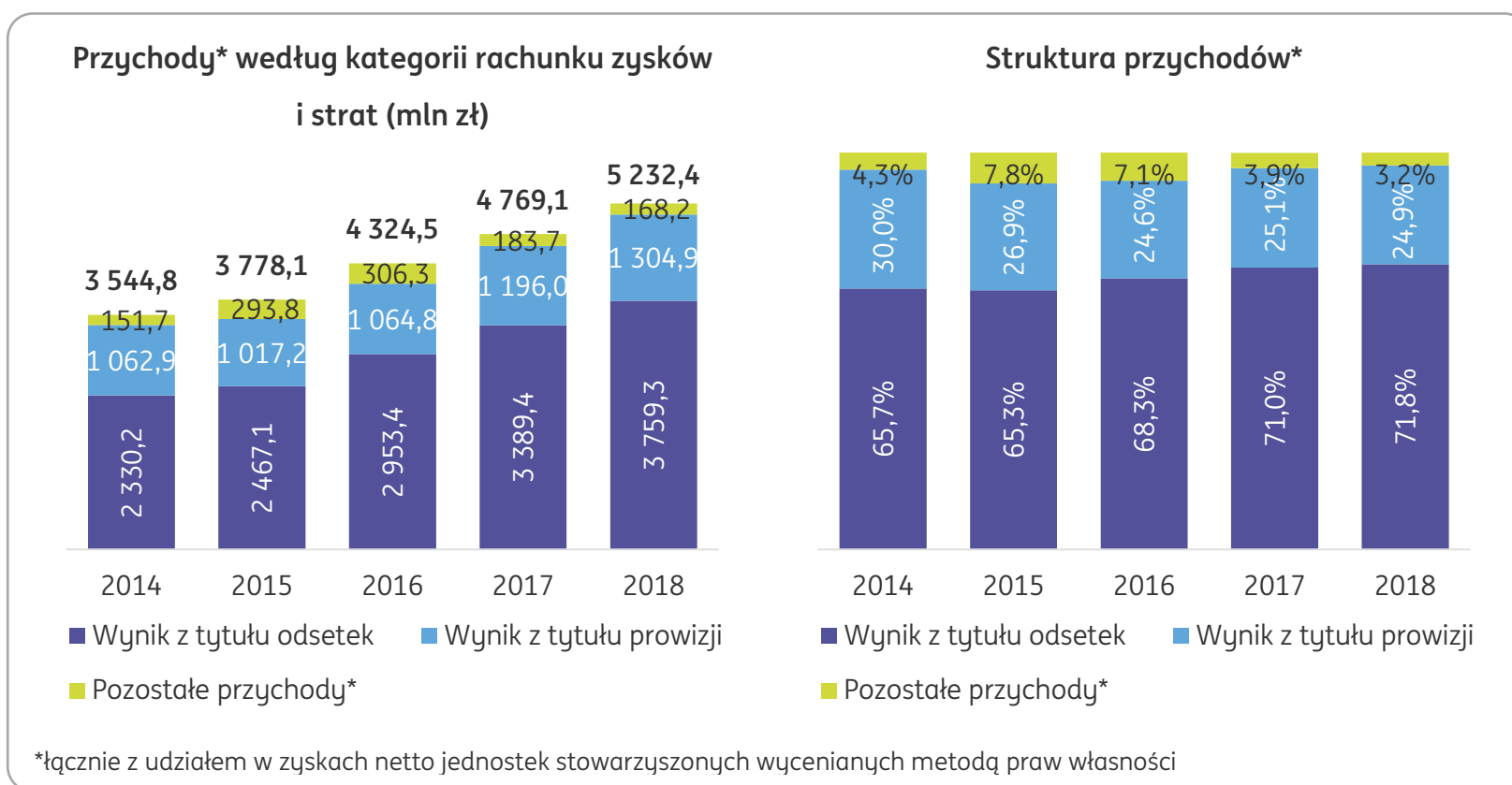
Czynniki zmiany wyniku brutto Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego w 2018 roku (mln zł)



W 2018 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 2 205,3 mln zł w porównaniu z 1 319,1 mln zł w 2017 roku.

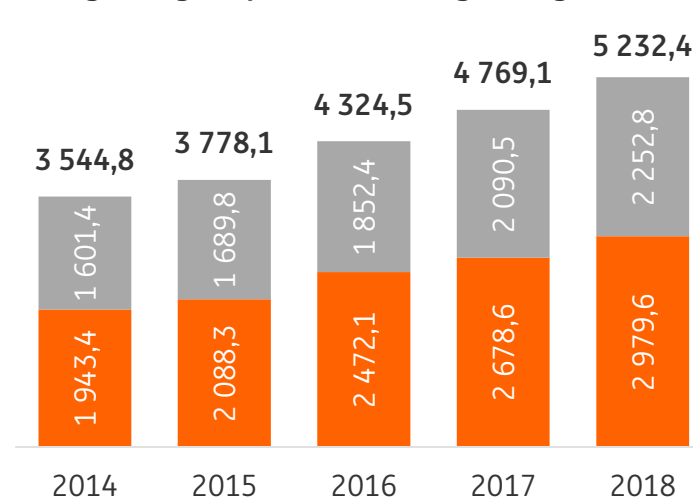
## Przychody

W 2018 roku przychody ogółem Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. ukształtowały się na poziomie 5 232,4 mln zł. Oznacza to, że poprawa względem 2017 roku wyniosła 463,3 mln zł lub 9,7% i wynikała głównie z wyższego wyniku z tytułu odsetek. Jego udział w przychodach ogółem wzrósł o 0,8 p.p. r/r do 71,8%.

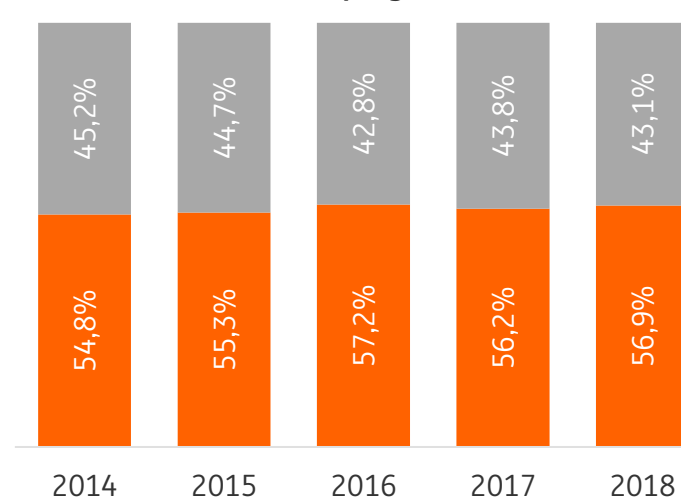


W 2018 roku głównym czynnikiem wzrostu przychodów był segment detaliczny. Jego przychody zwiększyły się o 301,0 mln zł, czyli o 11,2%, do poziomu 2 979,6 mln zł. W konsekwencji jego udział w strukturze zwiększył się o 0,8 p.p. do 56,9%. Przychody segmentu korporacyjnego przyrosły o 162,3 mln zł, czyli o 7,8%, do 2 252,8 mln zł.

## Przychody\* w podziale na segmenty (mln zł)



## Struktura przychodów\*



■ Segment detaliczny ■ Segment korporacyjny

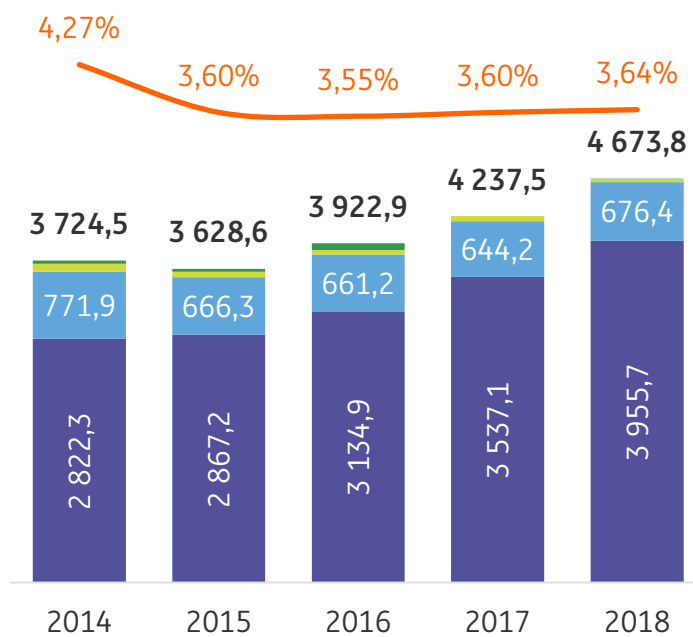
■ Segment detaliczny ■ Segment korporacyjny

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

## Wynik z tytułu odsetek

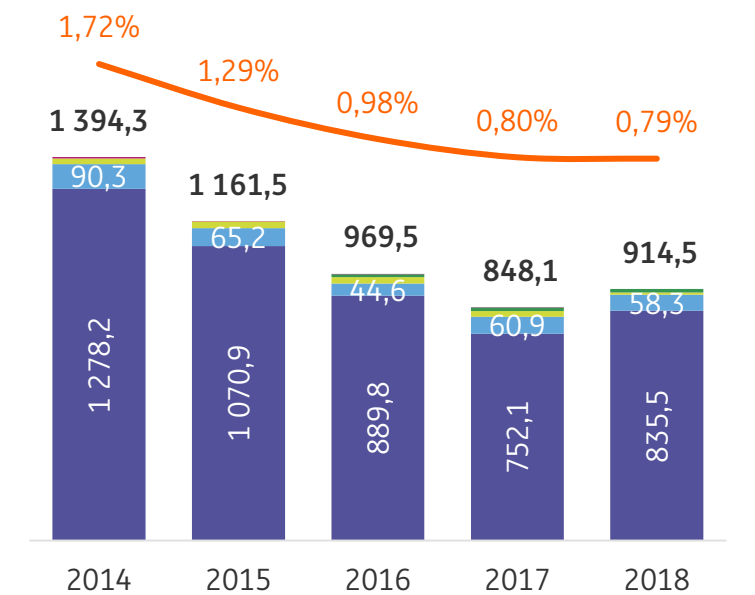
W 2018 roku przychody z tytułu odsetek wzrosły o 10,3% względem 2017 roku, głównie za sprawą wyższych odsetek od kredytów i innych należności. Z drugiej strony, koszty z tytułu odsetek wzrosły o 7,8% r/r, przede wszystkim ze względu na wyższe koszty zobowiązań wobec klientów. W konsekwencji, wynik netto z tytułu odsetek zwiększył się o 10,9% r/r, czyli o 369,9 mln zł do poziomu 3 759,3 mln zł. Pomimo rekordowo niskich stóp procentowych (stopa referencyjna na poziomie 1,5%), wynik z tytułu odsetek wzrósł dzięki zarówno wyższym wolumenom biznesowych, jak i poprawy marży odsetkowej.

Przychody z tytułu odsetek (mln zł)



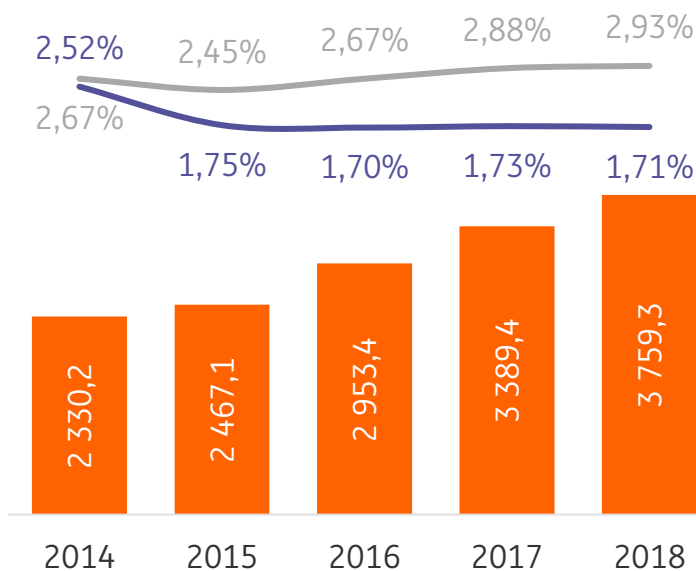
■ Pozostałe  
■ Kredyty i inne należności udzielone innym bankom  
■ Aktywa finansowe  
■ Kredyty i inne należności udzielone klientom  
— Rentowność aktywów dsetkowych

Koszty z tytułu odsetek (mln zł)



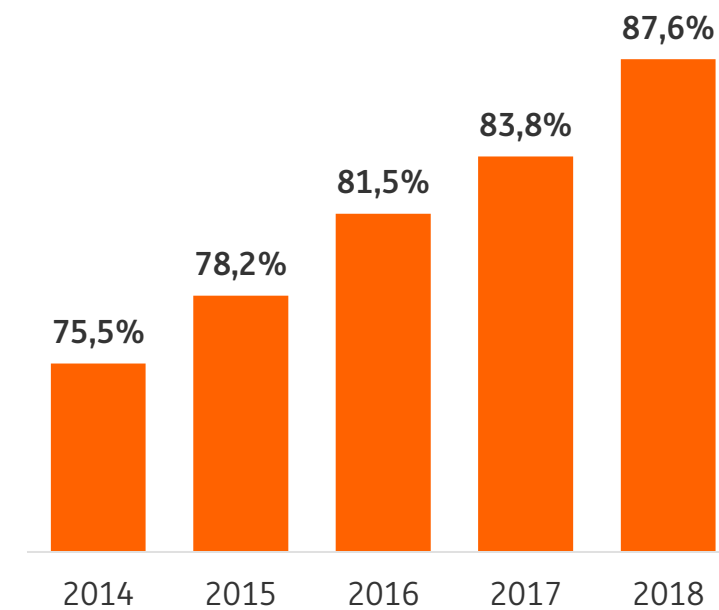
■ Pozostałe  
■ Zobowiązania podporządkowane  
■ Zobowiązania z tytułu emisji papierów wartościowych  
■ Zobowiązania wobec innych banków  
■ Zobowiązania wobec klientów  
— Koszt finansowania

Wynik z tytułu odsetek (mln zł) oraz marża odsetkowa na tle średniej stawki 3M WIBOR



■ Wynik z tytułu odsetek  
— Marża odsetkowa  
— 3M WIBOR, średnia

Wskaźnik kredyty / depozytów



Dzięki rosnącemu udziałowi wysokomarżowych aktywów (głównie kredytów gotówkowych) oraz wyższemu wskaźnikowi kredyty / depozytów, marża odsetkowa za 2018 rok wzrosła o 5 p.b. r/r do 2,93%.

## Średnia podstawowa stopa procentowa\* w 2018 roku

	Segment		Ogółem
	Detal	Korporacje	
<b>Depozyty</b>			
złotowe	0,75%	0,80%	0,77%
walutowe	0,04%	0,04%	0,04%
<b>Kredyty</b>			
złotowe	4,61%	3,16%	3,94%
walutowe	0,61%	1,89%	1,76%
w tym: hipoteczne			
złotowe	3,60%		3,60%
walutowe	0,61%		0,61%

\*W oparciu o dane zarządcze

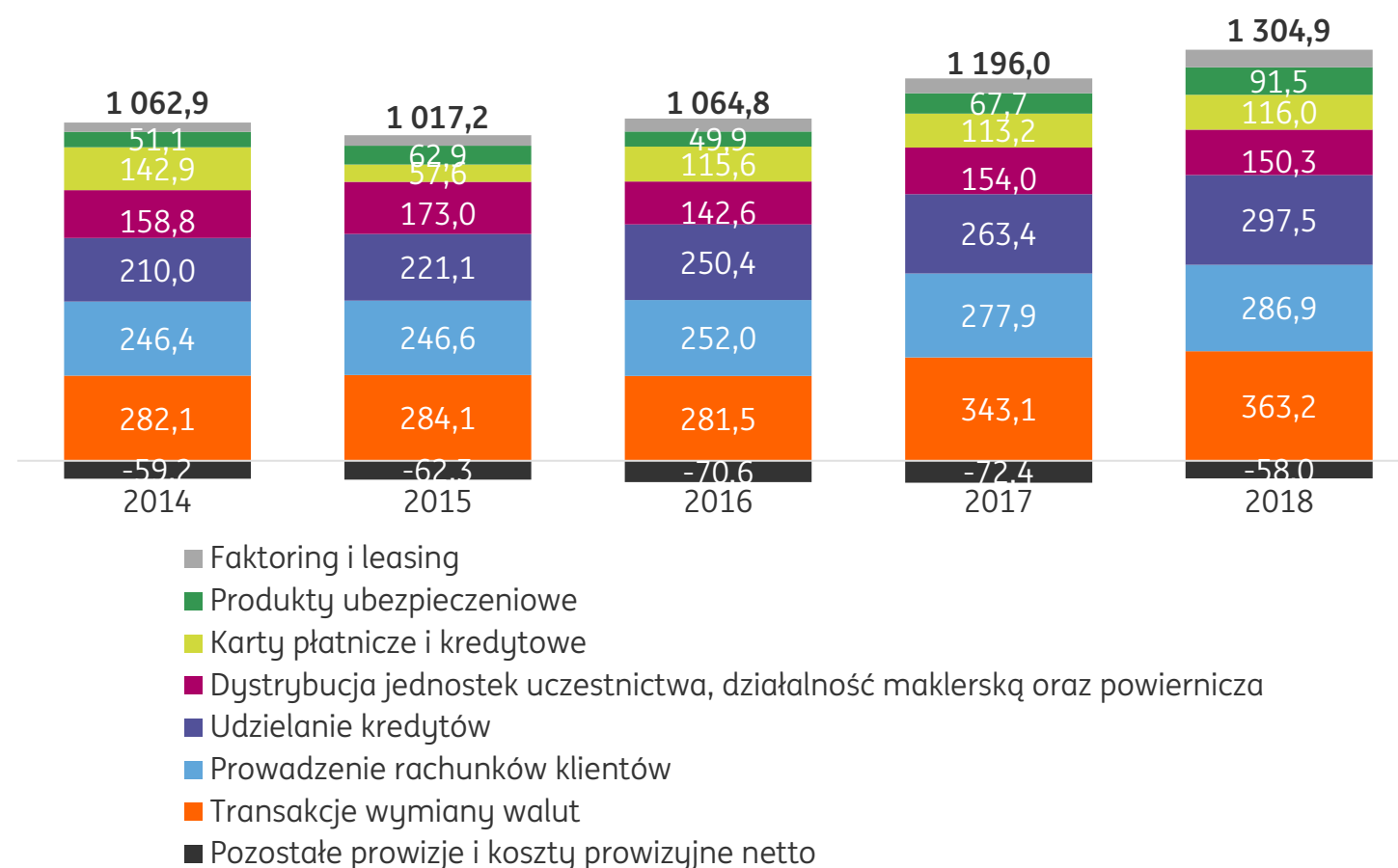
## Wynik z tytułu prowizji i opłat

W 2018 roku wynik z tytułu prowizji i opłat Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. zwiększył się o 108,9 mln zł lub o 9,1% względem 2017 roku do poziomu 1 304,9 mln zł.

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

- udzielaniu kredytów: poprawa o 34,1 mln zł lub o 12,9% r/r do 297,5 mln zł. Było to związane z rekordowymi wolumenami sprzedaży kredytów.
- produktach ubezpieczeniowych: poprawa o 23,8 mln zł lub 35,2% r/r do 91,5 mln zł. Było to związane z rozwojem sprzedaży i poszerzeniem oferty produktowej banku w tym zakresie.
- marży na transakcjach wymiany walut: poprawa o 20,1 mln zł lub o 5,9% r/r do 363,2 mln zł. Było to związane z wyższymi wolumenami transakcyjnymi klientów, zarówno detalicznych jak i korporacyjnych.

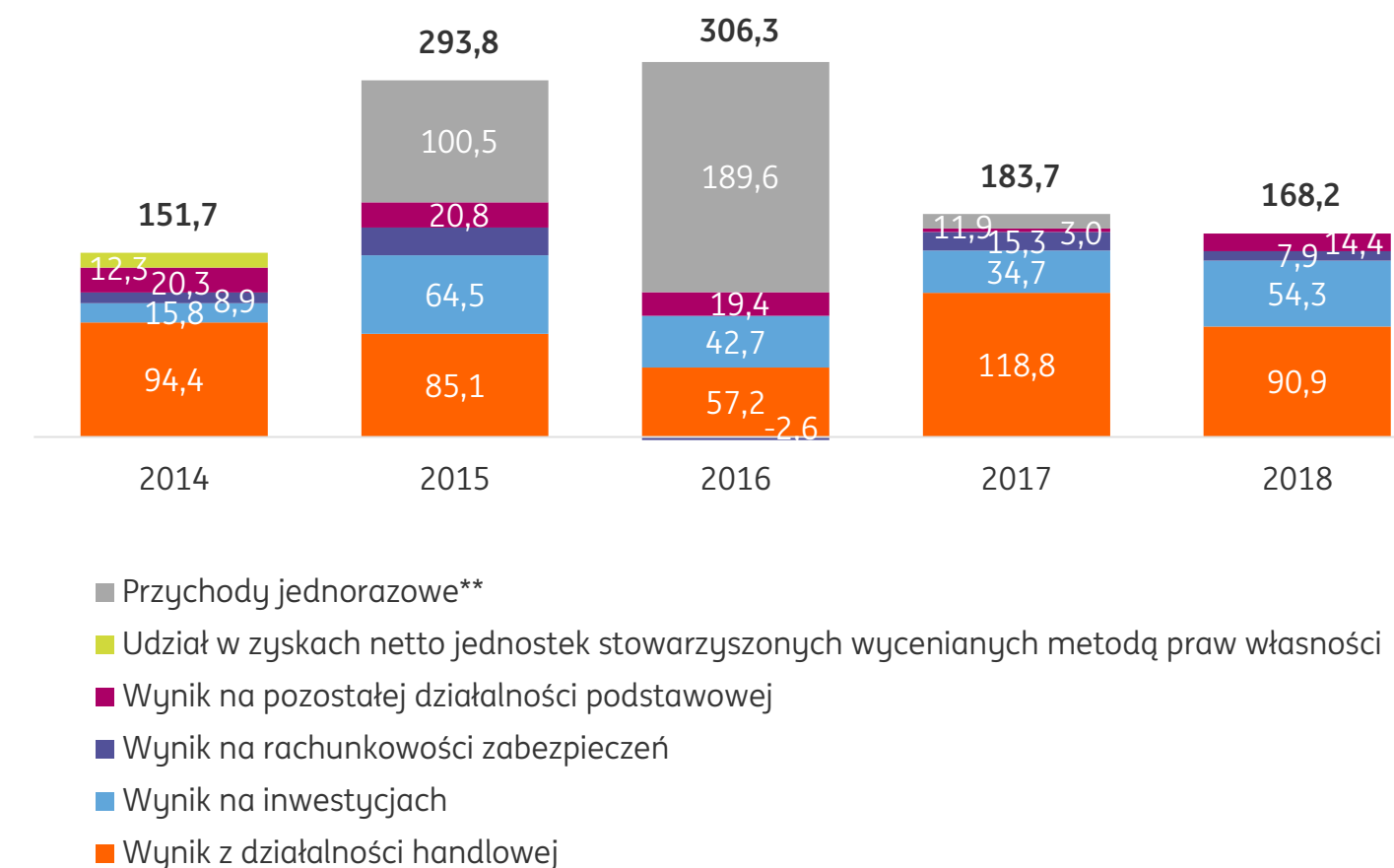
Wynik z tytułu opłat i prowizji (mln zł)



## Pozostałe przychody

W 2018 roku pozostałe przychody Grupy (łącznie z udziałem w wyniku netto jednostek stowarzyszonych wycenianych metodą praw własności) wyniosły 168,2 mln zł i były niższe o 15,5 mln zł w porównaniu do poprzedniego roku. W 2017 roku na ich wysokość miała wpływ transakcja jednorazowa - Bank sprzedał akcje Visa Inc. W wyniku rozliczenia tej transakcji jednorazowy przychód wyniósł 11,9 mln zł (II kw. 2017).

Pozostałe przychody\* (mln zł)

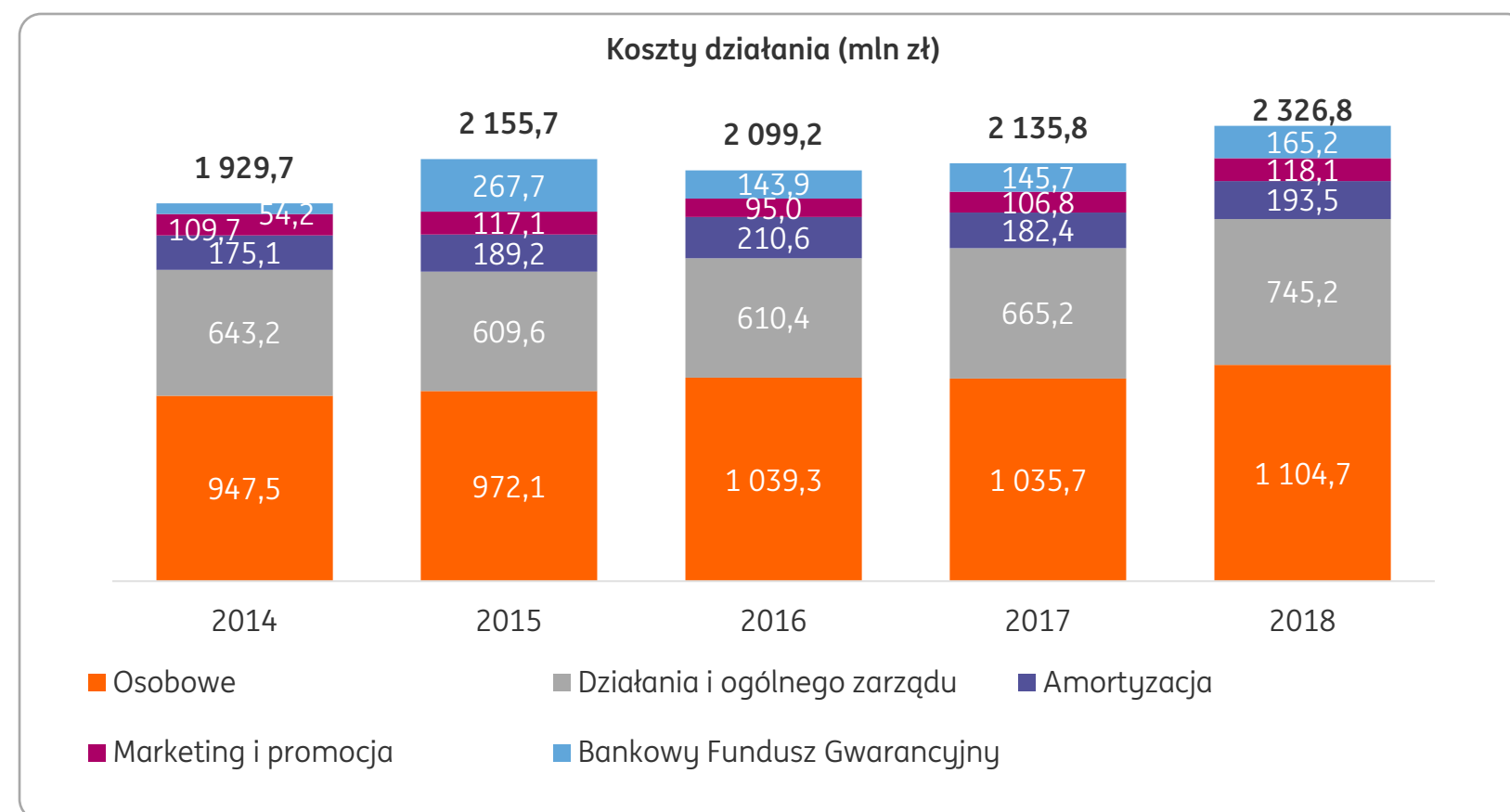


\*łącznie z udziałem w zyskach netto jednostek stowarzyszonych wycenianych metodą praw własności; \*\*dywidendy z ING PTE w II kw. 2015 roku w wysokości 82,1 mln zł; przychodu ze sprzedaży ING PTE w III kw. 2015 roku w kwocie 18,4 mln zł; przychodu z transakcji Visa Europe w II kw. 2016 roku w kwocie 189,6 mln zł; przychody z transakcji Visa Inc. w II kw. 2017 roku w kwocie 11,9 mln zł.

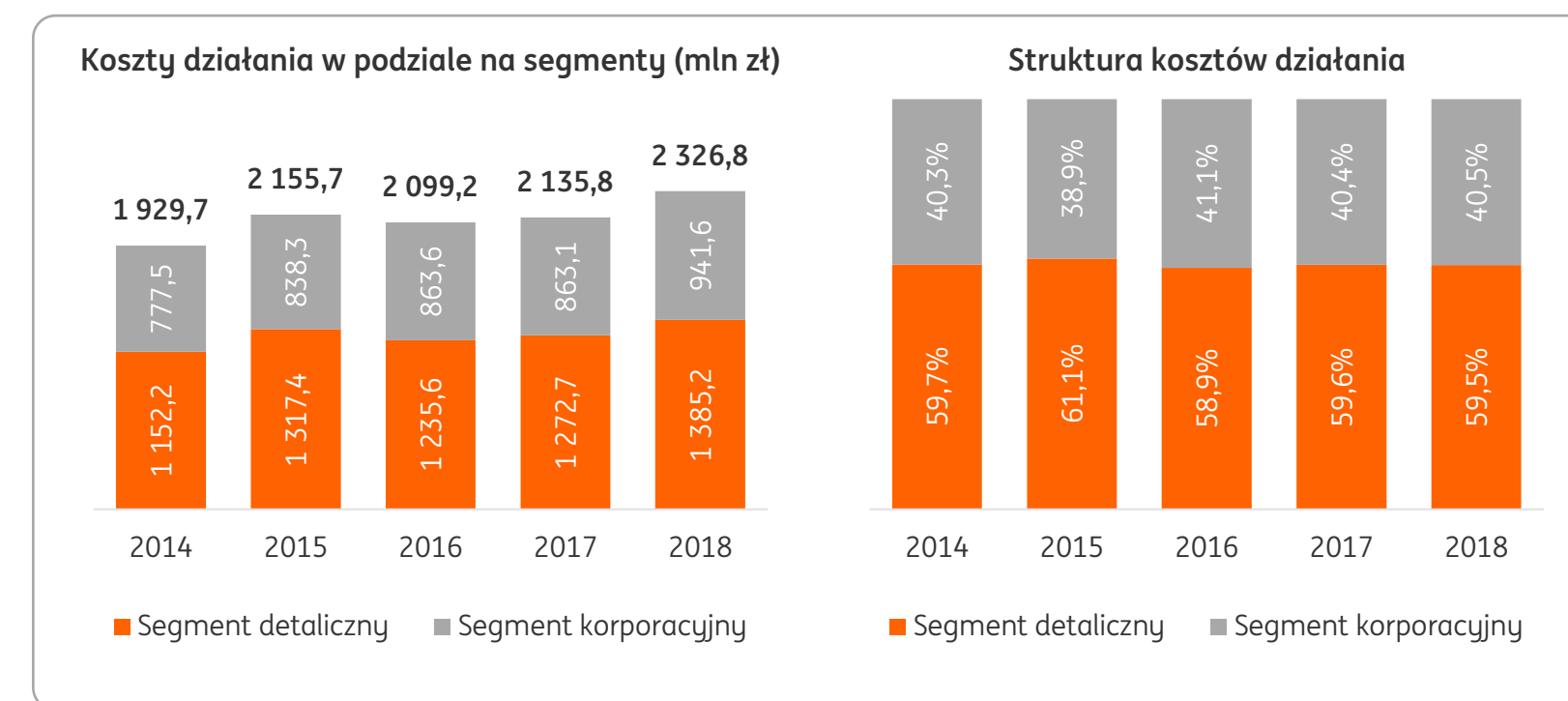


## Koszty działania

W 2018 roku koszty działania Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. wzrosły o 8,9% r/r do poziomu 2 326,8 mln zł. Wzrost wartości kosztów był widoczny we wszystkich głównych kategoriach, co było związane z rozwojem działalności. Najmocniej wzrosły w 2018 roku koszty działania i ogólnego zarządu (o 80,0 mln zł, lub o 12,0% r/r) oraz koszty osobowe (o 69,0 mln zł, lub o +6,7% r/r). Wysoka dynamika kosztów działania i ogólnego zarządu jest związana z prowadzonymi od 2018 roku projektami rozwojowymi, głównie w zakresie IT i regulacji. Wzrost kosztów osobowych jest konsekwencją wzrostu wynagrodzeń (w 2017 roku zostały przeprowadzone dwie akcje podwyżkowe, a w 2018 roku jedna). Zatrudnienie w Grupie Kapitałowej ING Banku Śląskiego było względnie stabilne (8 034 etatów na koniec 2018 roku w stosunku do 7 979 etatów na koniec 2017 roku).

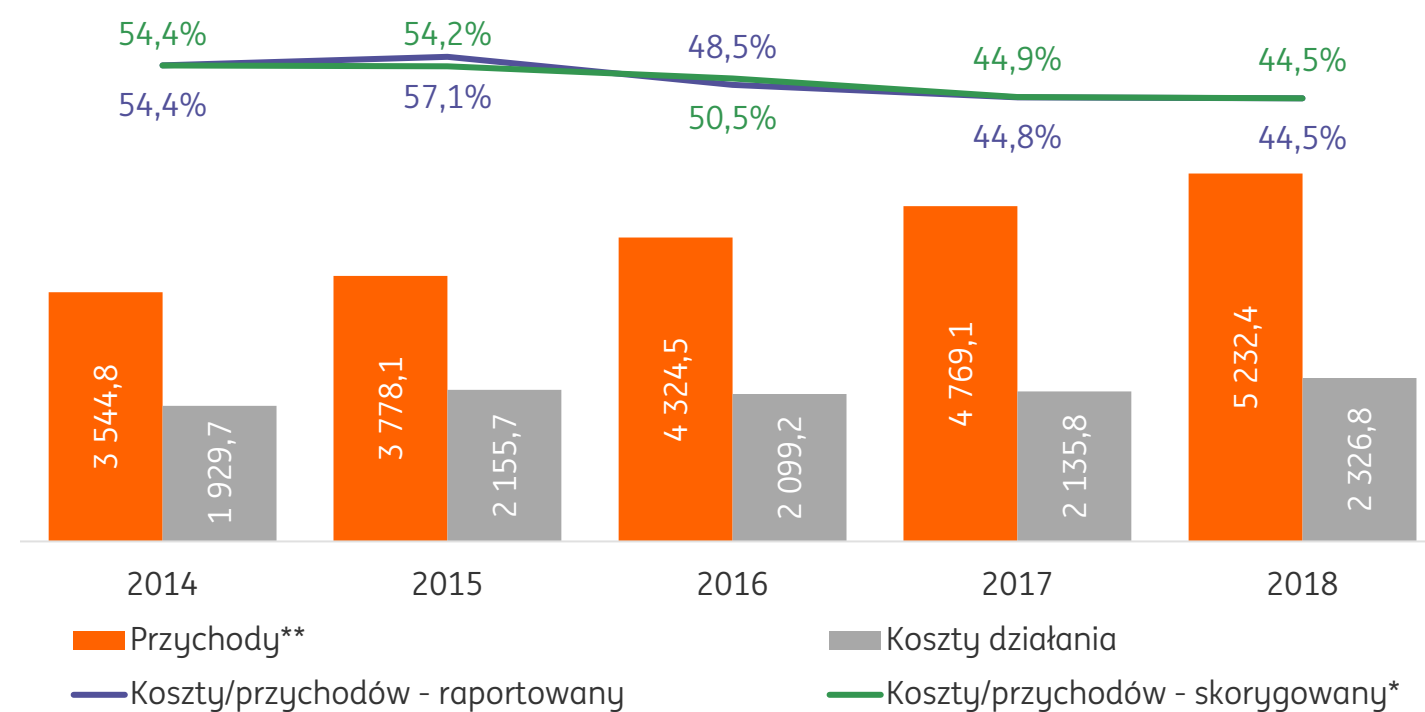


Koszty działania segmentu detalicznego wzrosły o 112,5 mln zł r/r (+8,8%) do 1 385,2 mln zł, podczas gdy koszty działania segmentu korporacyjnego wzrosły o 78,5 mln zł r/r (+9,1%) do 941,6 mln zł. W konsekwencji udział segmentu detalicznego w kosztach spadł o 0,1 p.p. do 59,5% względem 2017 roku.



Ze względu na szybsze tempo przyrostu przychodów niż kosztów działania, wskaźnik efektywności - koszty do przychodów - poprawił się w 2018 roku względem roku poprzedniego. Wyniósł on 44,5%, co oznacza spadek o 0,3 p.p. r/r. Po oczyszczeniu przychodów Grupy Kapitałowej o wpływ transakcji jednorazowej (sprzedaż akcji Visa Inc. w II kw. 2017 roku), skorygowany wskaźnik kosztów do przychodów ukształtował się na poziomie 44,5%, czyli poprawił się o 0,4 p.p. r/r.

## Przychody\*\* na tle kosztów działania (w mln zł) oraz wskaźnik kosztów do przychodów

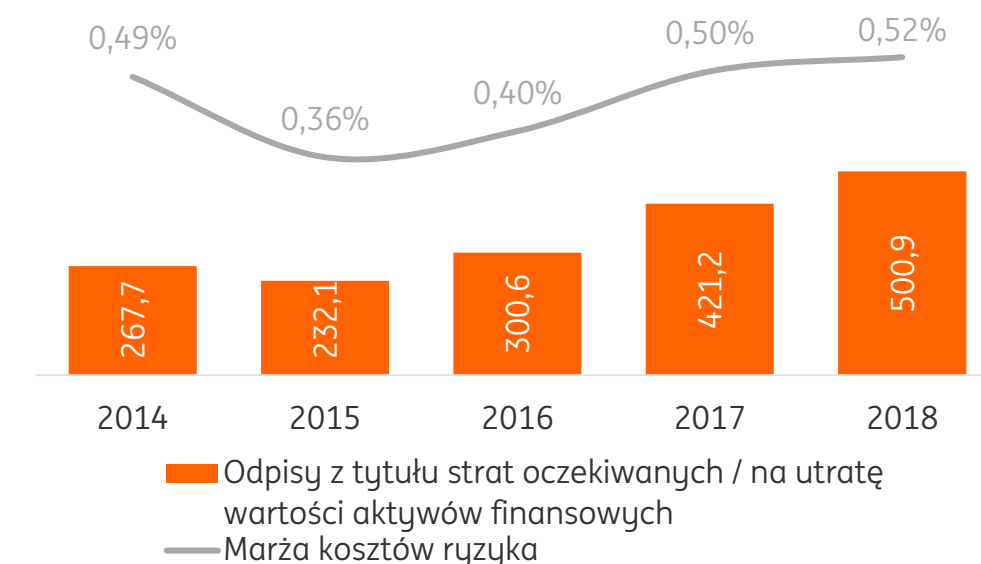


\*skorygowane o transakcje jednorazowe: Przychody - 82,1 mln zł dywidendy z PTE ING w II kw. 2015, 18,4 mln zł przychodu ze sprzedaży udziałów w ING PTE w III kw. 2015, 189,6 mln zł pozytywnego wpływu transakcji Visa Europe w II kw. 2016 roku oraz 11,9 mln zł pozytywnego wpływu transakcji Visa Inc. w II kw. 2017 roku; Koszty - 157,4 mln zł nadzwyczajnej wpłaty do BFG związanej z bankrutwem SK Banku w IV kw. 2015, 6,4 mln zł wpłaty do Funduszu Wsparcia Kredytobiorców w IV kw. 2015 oraz 12,2 mln zł nadzwyczajnej wpłaty do BFG związanej z bankrutwem BS w Nadarzynie; \*\*łącznie z udziałem w zyskach netto jednostek stowarzyszonych wycenianych metodą praw własności

## Odpisy na utratę wartości i rezerwy

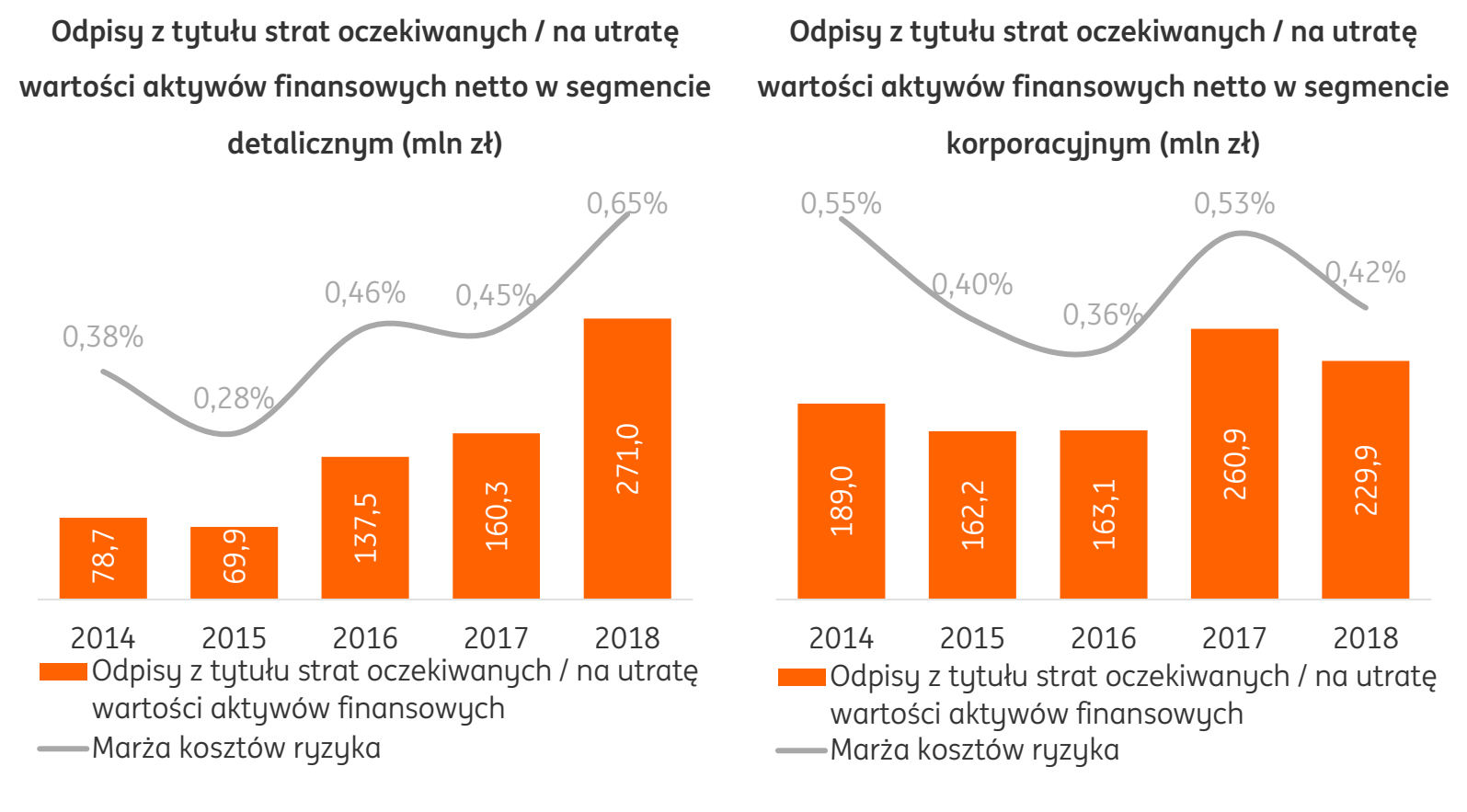
W 2018 roku nastąpił wzrost wskaźnika marży kosztów ryzyka (relacja odpisu na rezerwy kredytowe netto do portfela kredytowego brutto) do 0,52% z 0,50% w poprzednim roku, z powodu wyższego poziomu wskaźnika w segmencie detalicznym - wzrost z 0,45% w 2017 roku do 0,65% w 2018 roku. W segmencie korporacyjnym marża kosztów ryzyka spadła z 0,53% w 2017 roku do 0,42% w 2018 roku.

## Skonsolidowane odpisy z tytułu strat oczekiwanych / na utratę wartości aktywów finansowych netto (mln zł)



Porównywalność kosztów ryzyka z wcześniejszymi latami jest zaburzona przez wdrożony z początkiem 2018 roku nowy standard rachunkowości MSSF 9 dotyczącego instrumentów finansowych (w miejsce poprzednio obowiązującego MSR 39), co było szczególnie widoczne w segmencie detalicznym. Wyższa r/r marża kosztów ryzyka w segmencie detalicznym związana jest po części z wdrożeniem nowego standardu (MSSF 9) oraz ze zmieniającą się strukturą portfela - rośnie udział kredytów gotówkowych i dla przedsiębiorców.

W 2018 roku nasz bank sprzedawał należności z etapu 3 dwukrotnie. W I kw. 2018 roku sprzedano portfel korporacyjny, którego negatywny wpływ na koszty ryzyka był relatywnie niewielki (-1,4 mln zł). W III kw. 2018 roku sprzedano natomiast portfel należności z etapu 3 składający się zarówno z ekspozycji detalicznych jak i korporacyjnych. Wpływ tej sprzedaży na koszty ryzyka wyniósł odpowiednio 24,9 mln zł w segmencie detalicznym i 0,7 mln zł w segmencie korporacyjnym. Bank regularnie sprzedaje portfele należności z utratą wartości / w etapie 3 w ramach swojej polityki zarządzania ryzykiem kredytowym.



Jakość naszego portfela kredytowego jest opisana w rozdziale „Bezpieczeństwo banku i klientów”, w punkcie „Ryzyko kredytowe”.

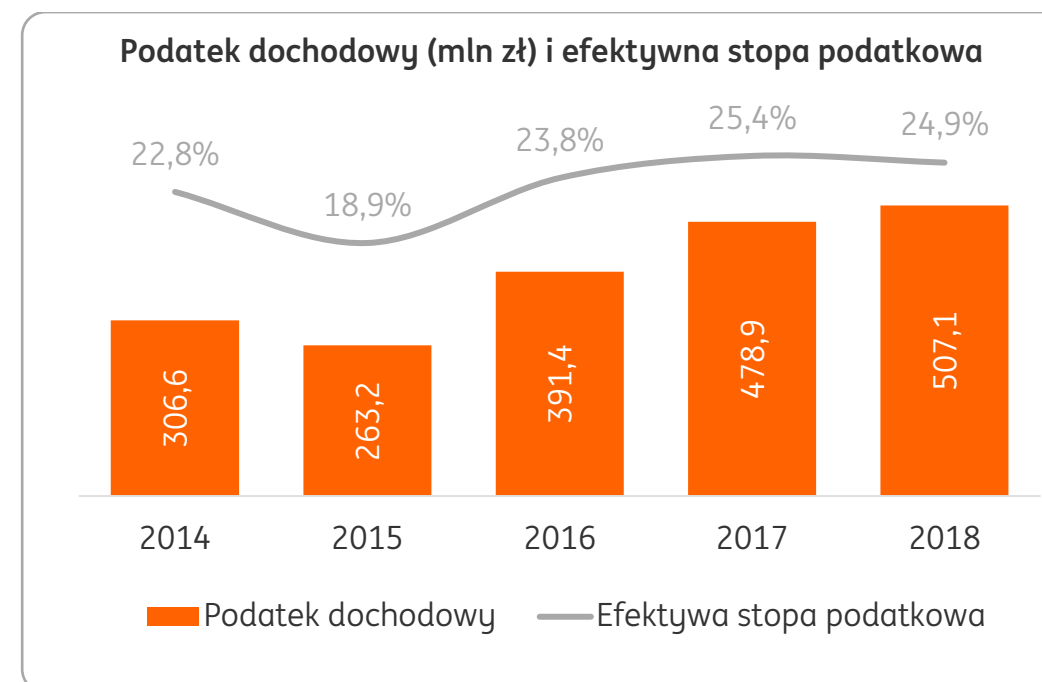
### Podatek od niektórych instytucji finansowych

W 2018 roku Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego S.A. odprowadziła podatek od niektórych instytucji finansowych (tzw. podatek bankowy) w wysokości 371,7 mln zł. Wzrost o 41,6 mln zł, czyli o 12,6%, względem 2017 roku wynika z wyższej podstawy opodatkowania. Wynika to z konsekwentnego wzrostu wolumenów biznesowych.

### Podatek dochodowy

W 2018 roku Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego S.A. odnotowała podatek dochodowy w wysokości 507,1 mln zł. Jest on wyższy o 5,9% w porównaniu z rokiem poprzednim. Efektywna stopa podatkowa w 2018 roku wyniosła 24,9%, podczas gdy rok wcześniej 25,4%. Zarówno w 2017 jak i 2018 roku – zgodnie z art. 16 ust. 1 pkt 71 Ustawy o CIT - składka na fundusz gwarancyjny banków, jak i składka na fundusz przymusowej restrukturyzacji

banków, nie były kosztem uzyskania przychodów. Podatek bankowy również nie jest kosztem uzyskania przychodów (zgodnie z art. 16 ust 1 pkt 70 Ustawy o CIT).



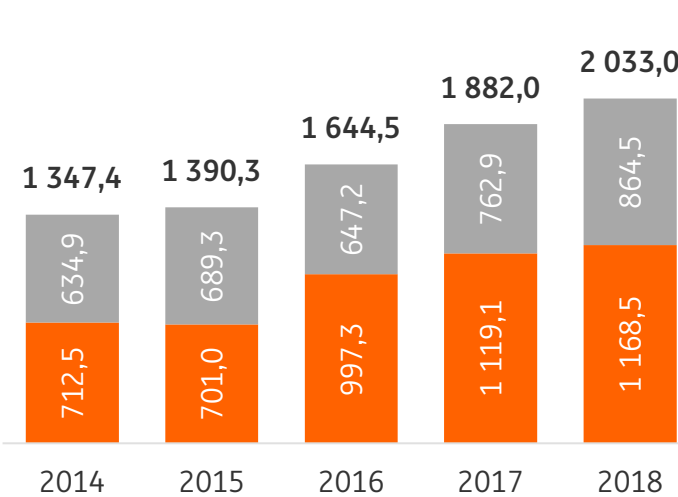
### Sprawozdanie według segmentów działalności

Model biznesowy naszego banku dzieli się na dwa główne segmenty:

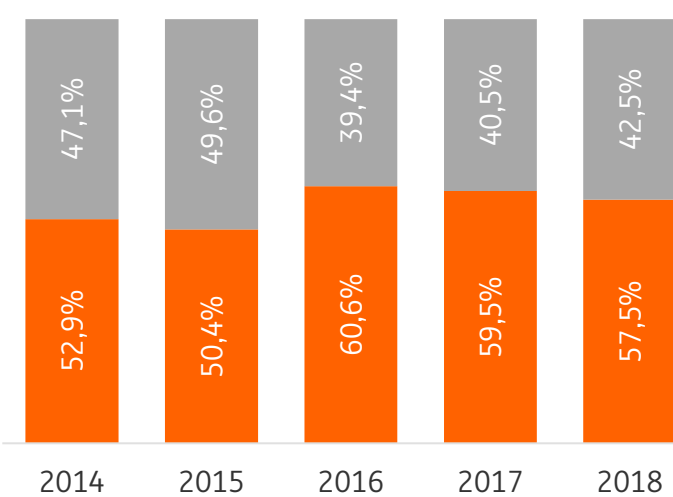
- segment bankowości detalicznej, w ramach którego obsługiwane są osoby prywatne (podsegmenty klientów masowych i klientów zamożnych) oraz przedsiębiorcy (małe firmy),
- segment bankowości korporacyjnej, który obejmuje obsługę klientów instytucjonalnych oraz działalność w zakresie produktów rynków finansowych.

W 2018 roku wynik brutto Grupy w podziale na segmenty działalności kształtował się następująco.

Zysk brutto w podziale na segmenty (mln zł)



Struktura zysku brutto



■ Segment detaliczny ■ Segment korporacyjny

■ Segment detaliczny ■ Segment korporacyjny

W 2018 roku wynik segmentu detalicznego stanowił 57,5% wyniku brutto Grupy, natomiast segmentu korporacyjnego – 42,5% (w roku ubiegłym odpowiednio: 59,5% oraz 40,5%).

Wynik brutto w segmencie bankowości detalicznej

	2018	2017	2016	2015	2014	Zmiana 2018 do 2017	
mln zł						mln zł	%
Wynik z tytułu odsetek	2 383,8	2 133,3	1 862,6	1 516,9	1 367,9	250,5	11,7%
Wynik z tytułu prowizji	455,1	426,9	380,7	363,0	436,4	28,2	6,6%
Pozostałe przychody	140,7	118,4	228,8	208,4	139,1	22,3	18,8%
<b>Przychody ogółem</b>	<b>2 979,6</b>	<b>2 678,6</b>	<b>2 472,1</b>	<b>2 088,3</b>	<b>1 943,4</b>	<b>301,0</b>	<b>11,2%</b>
<b>Koszty operacyjne</b>	<b>1 385,2</b>	<b>1 272,7</b>	<b>1 235,6</b>	<b>1 317,4</b>	<b>1 152,2</b>	<b>112,5</b>	<b>8,8%</b>
Koszty ryzyka	271,0	160,3	137,5	69,9	78,7	110,7	69,1%
Podatek bankowy	154,9	126,5	101,7	0,0	0,0	28,4	22,5%
<b>Wynik finansowy brutto</b>	<b>1 168,5</b>	<b>1 119,1</b>	<b>997,3</b>	<b>701,0</b>	<b>712,5</b>	<b>49,4</b>	<b>4,4%</b>

Wynik brutto w segmencie bankowości korporacyjnej

	2018	2017	2016	2015	2014	Zmiana 2018 do 2017	
mln zł						mln zł	%
Wynik z tytułu odsetek	1 375,5	1 256,1	1 090,8	950,2	962,3	119,4	9,5%
Wynik z tytułu prowizji	849,8	769,1	684,1	654,2	626,5	80,7	10,5%
Pozostałe przychody	27,5	65,3	77,5	85,4	12,6	-37,8	-57,9%
<b>Przychody ogółem</b>	<b>2 252,8</b>	<b>2 090,5</b>	<b>1 852,4</b>	<b>1 689,8</b>	<b>1 601,4</b>	<b>162,3</b>	<b>7,8%</b>
<b>Koszty operacyjne</b>	<b>941,6</b>	<b>863,1</b>	<b>863,6</b>	<b>838,3</b>	<b>777,5</b>	<b>78,5</b>	<b>9,1%</b>
Koszty ryzyka	229,9	260,9	163,1	162,2	189,0	-31,0	-11,9%
Podatek bankowy	216,8	203,6	178,5	0,0	0,0	13,2	6,5%
<b>Wynik finansowy brutto</b>	<b>864,5</b>	<b>762,9</b>	<b>647,2</b>	<b>689,3</b>	<b>634,9</b>	<b>101,6</b>	<b>13,3%</b>

## Sprawozdanie z sytuacji finansowej

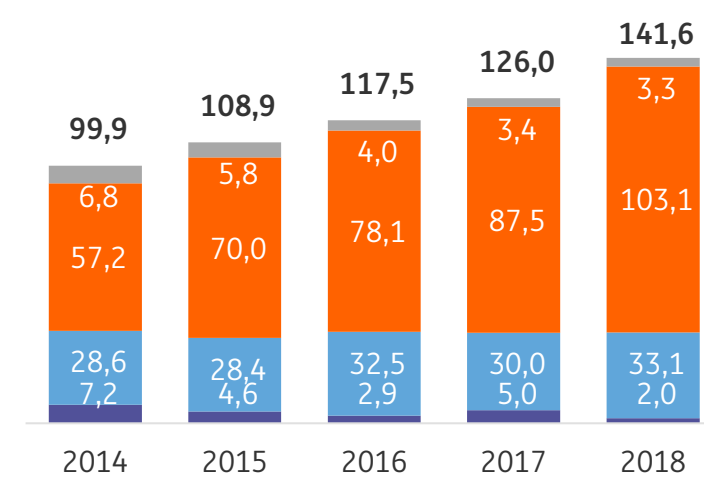
### Aktywa

Aktywa ogółem Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. na koniec 2018 roku wyniosły 141,6 mld zł. Oznacza to wzrost o 12,4% względem końca 2017 roku. Głównym czynnikiem wzrostu był portfel kredytów i innych należności od klientów netto (bez euroobligacji) – zwiększył się o 15,6 mld zł r/r, czyli o 17,8% do 103,1 mld zł. Stanowią one również najistotniejszą pozycję w strukturze aktywów. 31 grudnia 2018 roku odpowiadały za 72,8% wszystkich aktywów Grupy.



## Aktywa Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego

(mld zł)



■ Pozostałe

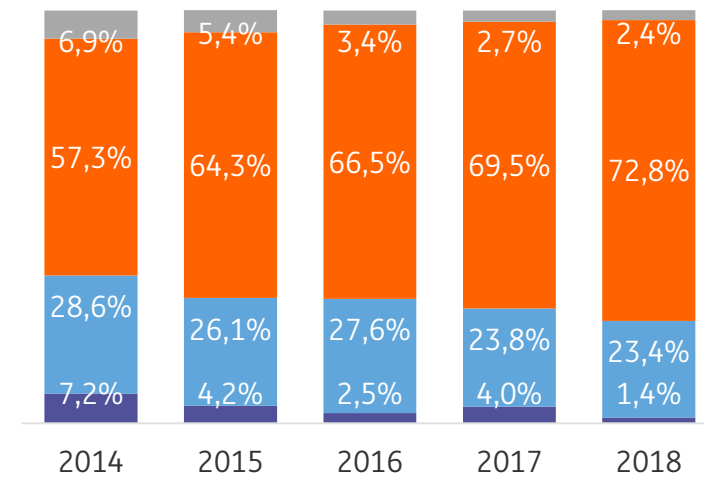
■ Kredyty i inne należności od klientów (bez euroobligacji)

■ Papiery wartościowe (z euroobligacjami)

■ Kredyty i należności od innych banków + środki finansowe w NBP

## Struktura aktywów Grupy Kapitałowej

ING Banku Śląskiego



■ Pozostałe

■ Kredyty i inne należności od klientów (bez euroobligacji)

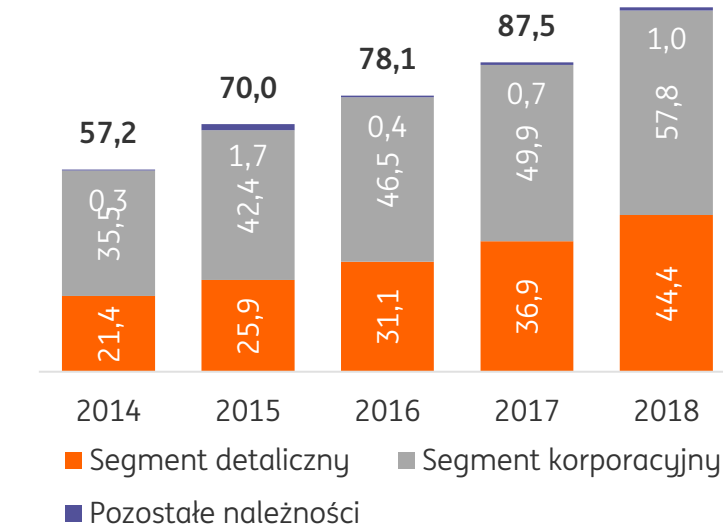
■ Papiery wartościowe (z euroobligacjami)

■ Kredyty i należności od innych banków + środki finansowe w NBP

Ważną pozycję w bilansie Grupy Kapitałowej stanowił również portfel papierów wartościowych (łącznie z euroobligacjami) – 33,1 mld zł (23,4% aktywów). Przeważającą część tego portfela stanowiły papiery dłużne, w tym aktywa inwestycyjne – 31,9 mld zł, z czego 20,1 mld zł aktywów wycenianych wg wartości godziwej przez inne całkowite dochody oraz 11,9 mld zł aktywów finansowych wycenianych wg zamortyzowanego kosztu.

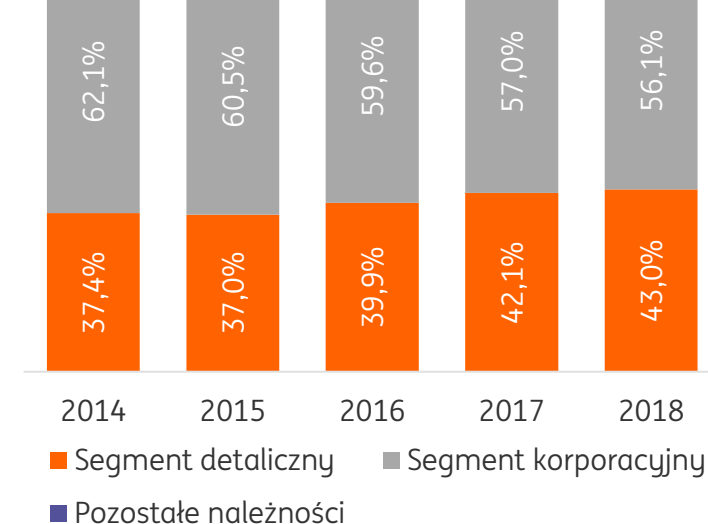
Zarówno detaliczne, jak i korporacyjne kredyty i inne należności netto od klientów zwiększyły saldo na koniec 2018 roku względem poprzedniego roku. Segment detaliczny dostarczył wzrost o 7,5 mld zł r/r, a segment korporacyjny o 7,9 mld zł r/r. W konsekwencji udział ekspozycji detalicznych zwiększył się o 0,9 p.p. r/r do 43,0%.

## Kredyty netto\* w podziale na segmenty (mld zł)



\*kredyty i inne należności od klientów z wyłączeniem euroobligacji

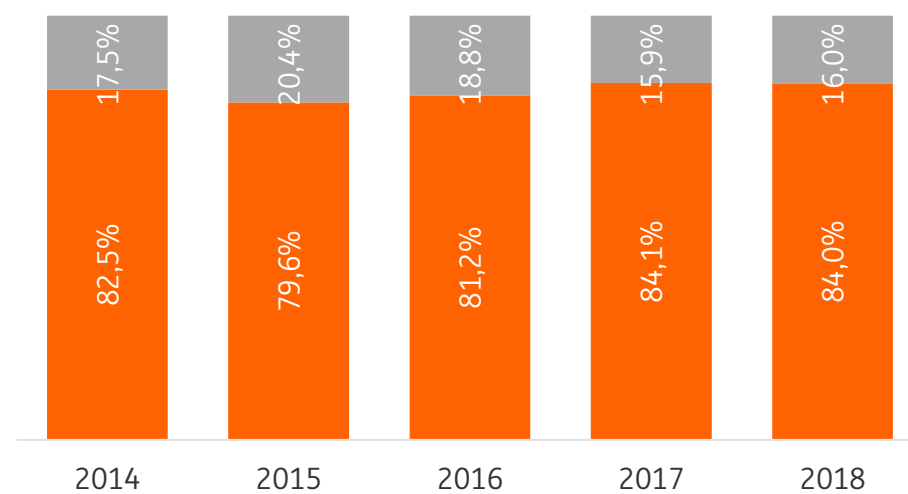
## Struktura kredytów netto\*



■ Segment detaliczny ■ Segment korporacyjny ■ Pozostałe należności

W ramach struktury portfela należności od klientów netto (z wyłączeniem euroobligacji) w podziale na waluty, udział ekspozycji denominowanych w złotych był stabilny. Jest to konsekwencja podobnego wzrostu należności denominowanych w złotych o 12,9 mld zł względem 2017 roku (+17,6%) oraz wzrostu ekspozycji denominowanych w walutach obcych o 2,6 mld zł r/r (+19,0%).

## Struktura walutowa portfela należności od klientów netto\*



■ w zł ■ w walutach obcych

\*kredyty i inne należności od klientów z wyłączeniem euroobligacji

## Portfel należności od klientów netto

	2018	2017	2016	2015	2014	Zmiana 2018 do 2017	
mln zł						mln zł	%
wyceniane wg zamortyzowanego kosztu	102 907,4	91 108,1	81 979,5	73 874,0	61 161,4	11 799,3	13,0%
wyceniane do wartości godziwej przez rachunek zysków i strat	218,4	-	-	-	-	-	-
<b>Razem</b>	<b>103 125,8</b>	<b>91 108,1</b>	<b>81 979,5</b>	<b>73 874,0</b>	<b>61 161,4</b>	<b>12 017,7</b>	<b>13,2%</b>

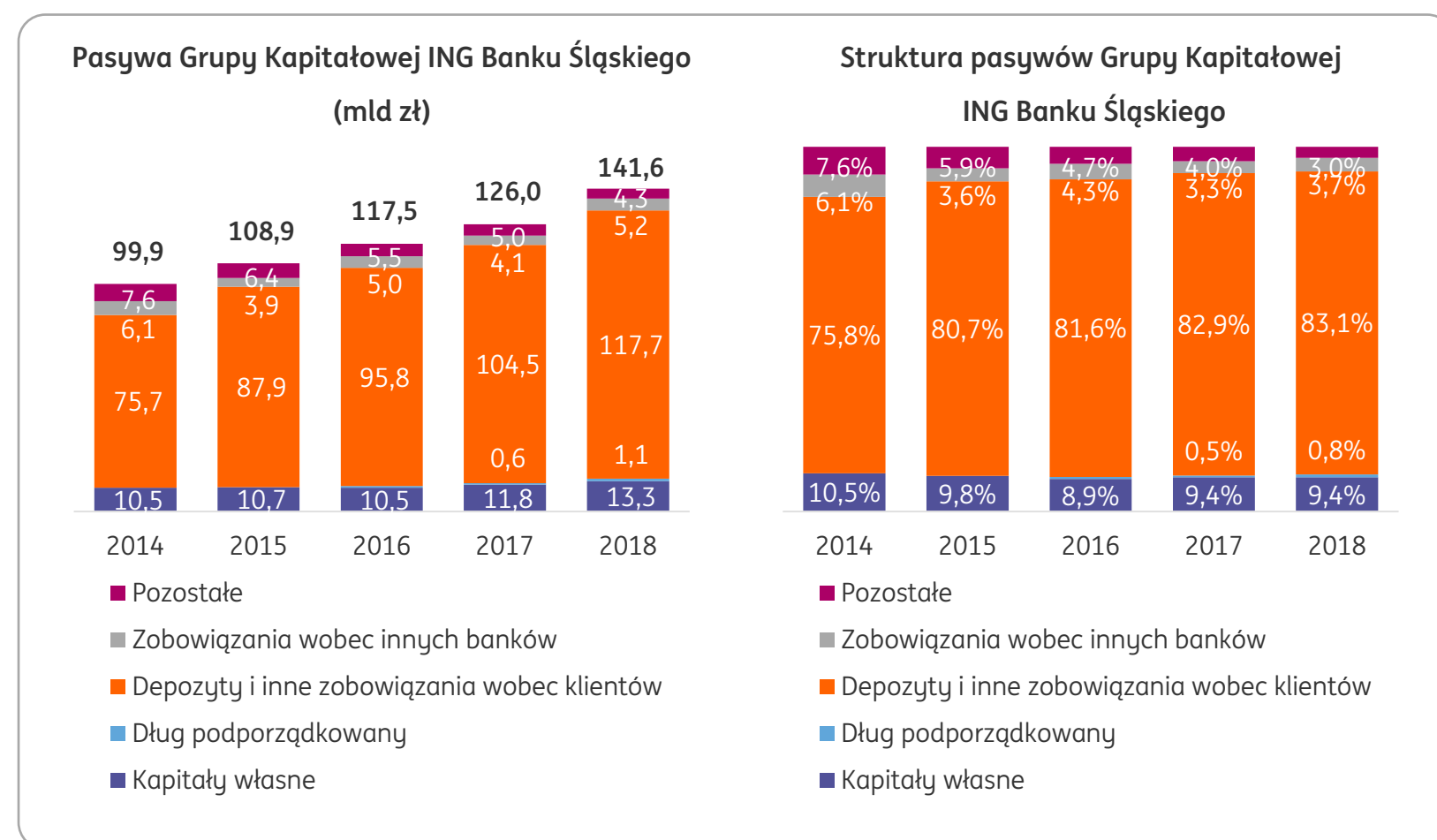
## Portfel należności od klientów netto wyceniane wg zamortyzowanego kosztu

	2018	2017	2016	2015	2014	Zmiana 2018 do 2017	
mln zł						mln zł	%
<b>Portfel kredytowy, w tym:</b>	<b>101 956,8</b>	<b>86 817,0</b>	<b>77 633,6</b>	<b>68 312,0</b>	<b>56 951,3</b>	<b>15 139,8</b>	<b>17,4%</b>
gospodarstwa domowe	47 525,7	39 059,8	32 865,4	27 276,7	22 318,5	8 465,9	21,7%
podmioty gospodarcze	51 223,9	44 909,9	41 352,2	37 149,5	30 831,6	6 314,0	14,1%
sektor instytucji rządowych i samorządowych	3 207,2	2 847,3	3 416,0	3 885,8	3 801,2	359,9	12,6%
<b>Razem, w tym:</b>	<b>101 956,8</b>	<b>86 817,0</b>	<b>77 633,6</b>	<b>68 312,0</b>	<b>56 951,3</b>	<b>15 139,8</b>	<b>17,4%</b>
Bankowość korporacyjna	57 602,0	49 935,8	46 520,1	42 374,4	35 548,5	7 666,2	15,4%
kredyty w rachunku bieżącym	10 322,8	8 920,1	7 278,9	7 100,0	6 229,8	1 402,7	15,7%
kredyty i pożyczki terminowe	32 517,3	28 023,2	27 168,8	24 281,2	19 621,5	4 494,1	16,0%
należności leasingowe	7 118,1	5 871,4	5 209,2	4 548,2	4 115,2	1 246,7	21,2%
należności faktoringowe	4 834,5	4 589,0	4 350,4	3 389,4	2 815,9	245,5	5,3%
dłużne papiery wartościowe	2 809,3	2 532,1	2 512,8	3 055,6	2 766,1	277,2	10,9%
Bankowość detaliczna	44 354,8	36 881,2	31 113,5	25 937,6	21 402,8	7 473,6	20,3%
kredyty i pożyczki hipoteczne	33 146,8	27 369,4	23 284,0	18 010,3	14 745,8	5 777,4	21,1%
kredyty w rachunku bieżącym	1 223,4	1 239,8	1 143,9	1 095,5	1 072,6	-16,4	-1,3%
należności leasingowe	975,5	688,7	501,4	334,5	223,7	286,8	41,6%
pozostałe kredyty i pożyczki	9 009,1	7 583,3	6 184,2	6 497,3	5 360,7	1 425,8	18,8%
<b>Inne należności, w tym:</b>	<b>950,6</b>	<b>4 291,1</b>	<b>4 345,9</b>	<b>5 562,0</b>	<b>4 210,1</b>	<b>-3 340,5</b>	<b>-77,8%</b>
euroobligacje (obligacje Skarbu Państwa)	0,0	3 564,1	3 910,0	3 838,1	3 923,4	-3 564,1	-100,0%
złożone depozyty zabezpieczające typu call	733,0	540,1	329,0	180,5	71,9	192,9	35,7%
należności z tytułu transakcji z przyrzeczeniem odkupu	0,0	19,8	0,0	1 354,4	106,6	-19,8	-100,0%
pozostałe należności	217,6	167,1	106,9	189,0	108,2	50,5	30,2%
<b>Razem</b>	<b>102 907,4</b>	<b>91 108,1</b>	<b>81 979,5</b>	<b>73 874,0</b>	<b>61 161,4</b>	<b>11 799,3</b>	<b>13,0%</b>

## Pasywa

Dominującym źródłem finansowania działalności Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego były środki klientów. Na koniec 2018 roku zobowiązania wobec klientów wynosiły 117,7 mld zł, czyli 83,1% wszystkich pasywów.

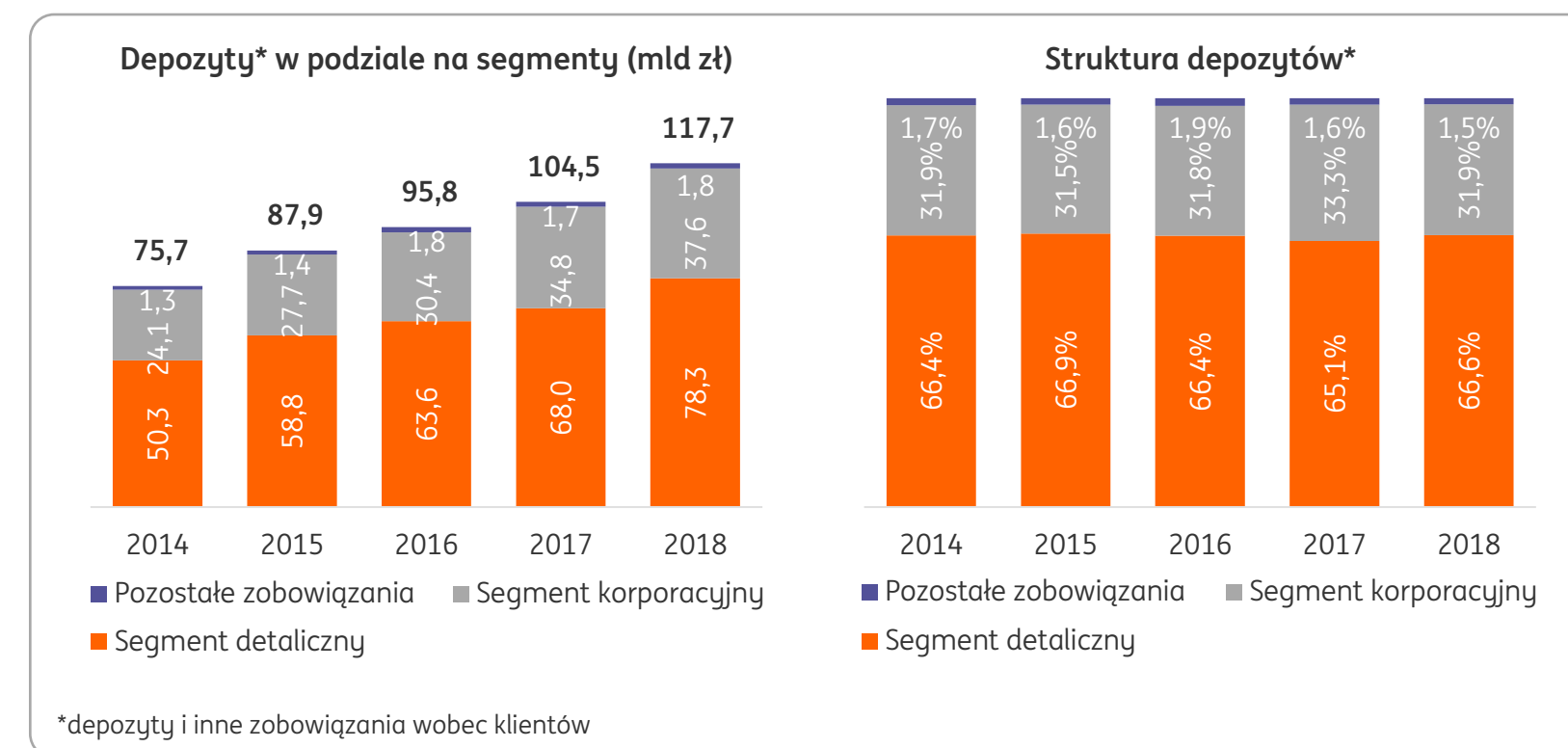
Kolejnym najistotniejszym źródłem finansowania był kapitał własny, który na koniec grudnia 2018 roku wynosił 13,3 mld zł i stanowił 9,4% sumy pasywów.



30 października 2018 roku nasz bank zaciągnął pożyczkę podporządkowaną o wartości 100 mln EUR, a następnie, 30 stycznia 2019 roku otrzymał zgodę KNF w zakresie włączenia tej pożyczki podporządkowanej do kapitałów Tier II Banku.

Na koniec 2018 roku depozyty i inne zobowiązania wobec klientów wyniosły 117,7 mld zł, co oznacza wzrost o 12,6% lub o 13,2 mld zł r/r. Wzrost depozytów został wygenerowany w zdecydowanej większości przez segment detaliczny

(+10,3 mld zł r/r), co spowodowało wzrost udziału tego segmentu w strukturze depozytów do 66,6% z 65,1% rok wcześniej.



## Portfel zobowiązań wobec klientów

	2018	2017	2016	2015	2014	Zmiana 2018 do 2017	
mln zł						mln zł	%
<b>Depozyty, w tym:</b>	<b>115 908,0</b>	<b>102 849,1</b>	<b>94 048,4</b>	<b>86 463,7</b>	<b>74 405,7</b>	<b>13 058,9</b>	<b>12,7%</b>
gospodarstwa domowe	78 255,5	67 918,6	63 548,0	58 896,1	50 217,1	10 336,9	15,2%
podmioty gospodarcze	35 735,0	33 156,6	28 759,6	25 948,1	22 320,1	2 578,4	7,8%
sektor instytucji rządowych i samorządowych	1 917,5	1 773,9	1 740,8	1 619,5	1 868,5	143,6	8,1%
<b>Razem, w tym:</b>	<b>115 908,0</b>	<b>102 849,1</b>	<b>94 048,4</b>	<b>86 463,7</b>	<b>74 405,7</b>	<b>13 058,9</b>	<b>12,7%</b>
Bankowość korporacyjna	37 589,9	34 799,5	30 438,9	27 673,4	24 123,6	2 790,4	8,0%
depozyty bieżące	25 478,6	23 605,0	20 094,9	16 563,0	13 331,8	1 873,6	7,9%
depozyty oszczędnościowe	9 969,3	8 553,8	8 608,3	8 355,0	6 293,1	1 415,5	16,5%
depozyty terminowe	2 142,0	2 640,7	1 735,7	2 755,4	4 498,8	-498,7	-18,9%
Bankowość detaliczna	78 318,1	68 049,6	63 609,5	58 790,3	50 282,1	10 268,5	15,1%
depozyty bieżące	18 051,2	14 792,0	11 920,7	9 872,2	7 707,9	3 259,2	22,0%
depozyty oszczędnościowe	57 948,1	49 935,0	47 872,3	42 962,0	36 747,6	8 013,1	16,0%
depozyty terminowe	2 318,8	3 322,6	3 816,5	5 956,0	5 826,6	-1 003,8	-30,2%
<b>Pozostałe zobowiązania, w tym:</b>	<b>1 774,5</b>	<b>1 654,2</b>	<b>1 777,0</b>	<b>1 402,3</b>	<b>1 282,9</b>	<b>120,3</b>	<b>7,3%</b>
zobowiązania z tytułu zabezpieczeń pieniężnych	329,5	274,0	311,2	300,1	256,8	55,5	20,3%
transakcje z przyrzeczeniem odkupu	0,0	0,0	0,0	47,5	29,7	0,0	-
pozostałe zobowiązania	1 445,0	1 380,2	1 465,8	1 054,7	996,4	64,8	4,7%
<b>Razem</b>	<b>117 682,5</b>	<b>104 503,3</b>	<b>95 825,4</b>	<b>87 866,0</b>	<b>75 688,6</b>	<b>13 179,2</b>	<b>12,6%</b>

## Pozycje pozabilansowe

Na koniec 2018 roku Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego S.A. posiadała:

- zobowiązania warunkowe udzielone na łączną kwotę 34,3 mld zł. Oznacza to wzrost o 14,5% lub o 4,3 mld zł względem końca 2017 roku. Dominującą pozycją są niewykorzystane limity kredytowe, które stanowią 86,1% wszystkich udzielonych zobowiązań pozabilansowych. Na zobowiązania do udzielenia kredytów składają się zatwierdzone kredyty, limity na kartach kredytowych oraz limity zadłużenia w rachunku bieżącym,
- otrzymane zobowiązania warunkowe o wartości 93,2 mld zł (tj. o 12,5% wyższe niż rok wcześniej).

## Pozycje pozabilansowe Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego

mln zł	2018	2017	2016	2015	2014
Zobowiązania warunkowe udzielone	34 284,1	29 953,3	27 954,5	24 423,2	23 802,6
niewykorzystane linie kredytowe	25 791,0	22 250,4	21 302,2	17 760,7	18 940,1
gwarancje	5 575,6	4 897,7	3 989,1	4 038,4	3 393,2
niewykorzystane kredyty w rachunku bieżącym	1 371,2	1 336,1	1 273,7	1 310,3	302,8
limity na kartach kredytowych	1 251,2	1 078,9	997,7	921,7	844,6
akredytywy	295,1	390,2	391,8	392,1	321,9
Zobowiązania warunkowe otrzymane	93 219,1	82 850,1	79 093,3	53 515,3	43 228,2
<b>Razem pozycje pozabilansowe</b>	<b>127 503,2</b>	<b>112 803,4</b>	<b>107 047,8</b>	<b>77 938,5</b>	<b>67 030,8</b>

Szczegółowe informacje dotyczące pozycji pozabilansowych zostały przedstawione na stronie 129 w nocie 36 do Roczego Skonsolidowanego Sprawozdania Finansowego Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za 2018 rok.



## Jednostkowe wyniki ING Banku Śląskiego S.A.

### Podstawowe dane finansowe

#### Skrócona informacja o wynikach finansowych ING Banku Śląskiego S.A. za lata 2014-2018

mln zł	2018	2017	2016	2015	2014	Zmiana 2018 do 2017
Przychody*	5 073	4 637	4 136	3 644	3 394	9,4%
Koszt	2 213	2 049	2 010	2 035	1 814	8,0%
Koszt ryzyka	477	400	269	213	243	19,3%
Zysk brutto	2 012	1 859	1 578	1 396	1 336	8,2%
Zysk netto**	1 526	1 403	1 209	1 140	1 068	8,8%
Suma bilansowa	137 712	122 339	113 529	106 106	96 742	12,6%
Zobowiązania wobec klientów	117 294	104 076	95 168	87 384	75 326	12,7%
Kredyty i inne należności udzielone klientom, netto***	99 126	83 795	74 128	65 795	54 029	18,3%
Kapitały własne**	13 336	11 795	10 295	10 485	10 248	13,1%
Zysk na 1 akcję (w zł)	11,73	10,78	9,29	8,76	8,21	8,8%
Dywidenda na 1 akcję (w zł)	-	3,20	0,00	4,30	4,00	-

\*łącznie z zyskiem netto jednostek stowarzyszonych wykazywanych metodą praw własności; \*\*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

	2018	2017	2016	2015	2014
Dla pozycji sprawozdania z sytuacji finansowej	4,3000	4,1709	4,4240	4,2615	4,2623
Dla pozycji rachunku zysków i strat	4,2669	4,2447	4,3757	4,1848	4,1893

#### Skrócona informacja o wynikach finansowych ING Banku Śląskiego S.A. za lata 2014-2018

mln EUR	2018	2017	2016	2015	2014	Zmiana 2018 do 2017
Przychody*	1 189	1 092	945	871	810	8,8%
Koszt	519	483	459	486	433	7,5%
Koszt ryzyka	112	94	61	51	58	18,6%
Zysk brutto	471	438	361	334	319	7,7%
Zysk netto**	358	331	276	272	255	8,2%
Suma bilansowa	32 026	29 332	25 662	24 899	22 697	9,2%
Zobowiązania wobec klientów	27 278	24 953	21 512	20 505	17 673	9,3%
Kredyty i inne należności udzielone klientom, netto***	23 053	20 090	16 756	15 439	12 676	14,8%
Kapitały własne**	3 101	2 828	2 327	2 460	2 404	9,7%
Zysk na 1 akcję (w zł)	2,75	2,54	2,12	2,09	1,96	8,2%
Dywidenda na 1 akcję (w zł)	-	0,75	0,00	1,03	0,95	-

\*łącznie z zyskiem netto jednostek stowarzyszonych wykazywanych metodą praw własności; \*\*przypadający akcjonariuszom jednostki dominującej; \*\*\*z wyłączeniem euroobligacji

## Podstawowe wskaźniki efektywności

### Podstawowe wskaźniki efektywności ING Banku Śląskiego S.A. za lata 2014-2018

	2018	2017	2016	2015	2014	Zmiana 2018 do 2017
Wskaźnik udziału kosztów w przychodach (C/I)	43,6%	44,2%	48,6%	55,8%	53,5%	-0,6 p.p.
Wskaźnik zwrotu na aktywach (ROA)	1,19%	1,20%	1,09%	1,11%	1,16%	-0,01 p.p.
Wskaźnik zwrotu z kapitału (ROE)	12,5%	12,6%	11,5%	11,4%	11,7%	-0,4 p.p.
Wskaźnik marży odsetkowej	2,94%	2,78%	2,64%	2,40%	2,63%	+0,05 p.p.
Wskaźnik Kredyty/Depozyty	84,5%	80,5%	77,9%	75,3%	71,7%	+4,0 p.p.
LCR	138%	151%	160%	183%	176%	-13 p.p.
NSFR	127%	119%	122%	121%	111%	+8,0 p.p.
LR wg definicji przejściowej	8,19	8,47	7,65	6,85	6,82	-0,28
Łączny współczynnik kapitałowy	17,19%	18,39%	16,60%	15,07%	15,52%	-1,20 p.p.
Współczynnik kapitału Tier 1	16,26%	17,34%	15,43%	15,07%	15,52%	-1,08 p.p.

**Wskaźnik udziału kosztów w przychodach (C/I) – skorygowany** – koszty działania / przychody łącznie z zyskiem netto jednostek stowarzyszonych wykazywanych metodą praw własności, z wyłączeniem przychodów: 1) dywidendy z ING PTE w II kw. 2015 roku w wysokości 82,1 mln zł, 2) przychodu ze sprzedaży ING PTE w III kw. 2015 roku w kwocie 18,4 mln zł, 3) przychodu z transakcji Visa Europe w II kw. 2016 roku w kwocie 189,6 mln zł, 4) przychodu z transakcji Visa Inc. w II kw. 2017 roku w kwocie 11,9 mln zł; oraz z wyłączeniem kosztów: 1) nadzwyczajnej kontrybucji do BFG związanej z upadłością Banku Rzemiosła i Rolnictwa w Wołominie (SK Bank) w IV kw. 2015 roku w kwocie 157,4 mln zł, 2) rezerw na wpłatę do Funduszu Wsparcia Kredytobiorców w IV kw. 2015 roku w wysokości 6,4 mln zł, 3) nadzwyczajnej kontrybucji do BFG związanej z upadłością Banku Spółdzielczego w Nadarzynie w IV kw. 2016 roku w wysokości 12,2 mln zł.

**Wskaźnik zwrotu z kapitału (ROE) - skorygowany** - 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).

## Rachunek zysków i strat

Podstawowe wielkości rachunku zysków i strat ING Banku Śląskiego S.A. za 2018 rok oraz ich zmiany w porównaniu z rokiem poprzednim przedstawia tabela poniżej.

### Podstawowe wielkości rachunku zysków i strat w ujęciu analitycznym

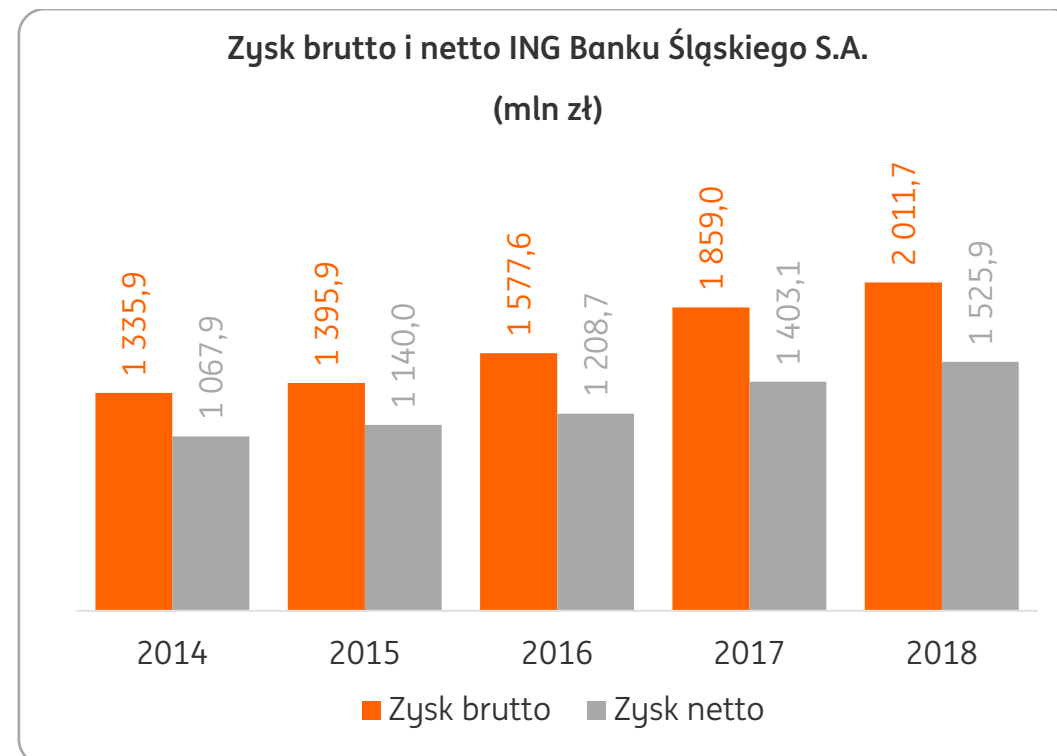
	2018	2017	2016	2015	2014	Zmiana 2018 do 2017	
mln zł						mln zł	%
Wynik z tytułu odsetek	3 619,1	3 254,3	2 825,0	2 343,5	2 211,2	364,8	11,2%
Wynik z tytułu prowizji	1 236,6	1 145,9	1 015,1	951,3	1 002,9	90,7	7,9%
Przychody jednorazowe*	0,0	11,9	189,6	100,5	0,0	-11,9	-100,0%
Pozostałe przychody**	217,2	225,2	106,3	248,4	179,4	-8,0	-3,6%
<b>Przychody ogółem</b>	<b>5 072,9</b>	<b>4 637,3</b>	<b>4 136,0</b>	<b>3 643,7</b>	<b>3 393,5</b>	<b>435,6</b>	<b>9,4%</b>
<b>Koszty operacyjne</b>	<b>2 212,9</b>	<b>2 048,6</b>	<b>2 009,7</b>	<b>2 035,0</b>	<b>1 814,2</b>	<b>164,3</b>	<b>8,0%</b>
w tym koszty jednorazowe*	0,0	0,0	12,2	163,8	0,0	0,0	-
Odpisy na utratę wartości i rezerwy	476,6	399,6	268,5	212,8	243,4	77,0	19,3%
Podatek bankowy	371,7	330,1	280,2	0,0	0,0	41,6	12,6%
<b>Wynik finansowy brutto</b>	<b>2 011,7</b>	<b>1 859,0</b>	<b>1 577,6</b>	<b>1 395,9</b>	<b>1 335,9</b>	<b>152,7</b>	<b>8,2%</b>
Podatek dochodowy	485,8	455,9	368,9	255,9	268,0	29,9	6,6%
<b>Wynik finansowy netto</b>	<b>1 525,9</b>	<b>1 403,1</b>	<b>1 208,7</b>	<b>1 140,0</b>	<b>1 067,9</b>	<b>122,8</b>	<b>8,8%</b>
<b>Skorygowany wynik netto*</b>	<b>1 525,9</b>	<b>1 393,5</b>	<b>1 065,0</b>	<b>1 175,7</b>	<b>1 067,9</b>	<b>132,4</b>	<b>9,5%</b>

\*Przychody: 82,1 mln zł dywidendy z PTE ING w II kw. 2015, 18,4 mln zł przychodu ze sprzedaży udziałów w ING PTE w III kw. 2015, 189,6 mln zł pozytywnego wpływu transakcji Visa Europe w II kw. 2016 roku oraz 11,9 mln zł pozytywnego wpływu transakcji Visa Inc. w II kw. 2017 roku; Koszty: 157,4 mln zł nadzwyczajnej wpłaty do BFG związanej z bankrutem SK Banku w IV kw. 2015, 6,4 mln zł wpłaty do Funduszu Wsparcia Kredytobiorców w IV kw. 2015 oraz 12,2 mln zł nadzwyczajnej wpłaty do BFG związanej z bankrutem BS w Nadarzynie; \*\* łącznie z udziałem w zyskach netto jednostek stowarzyszonych wycenianych metodą praw własności.

## Zysk brutto i netto

W 2018 roku ING Banku Śląskiego S.A wypracował zysk netto na poziomie 1 525,9 mln zł. Jest to najwyższy wynik w historii. Oznacza on, że wynik netto poprawił się o 8,8% w porównaniu do 2017 roku.

Wynik brutto ukształtował się w wysokości 2 011,7 mln zł i wzrósł o 8,2% w porównaniu z 2017 rokiem. W 2018 roku nie wystąpiły czynniki o charakterze jednorazowym.



Natomiast po wyeliminowaniu z zysku brutto za 2017 rok zdarzenia jednorazowego, czyli sprzedaży akcji Visa Inc. w II kw. 2017 roku w wysokości 11,9 mln zł, jego powtarzalny poziom wyniósł 1 847,1 mln zł. Na poprawę zysku brutto za 2018 rok o 164,6 mln zł, czyli 8,8%, względem 2017 roku w największym stopniu wpłynęło:

- wzrost wyniku z tytułu odsetek o 364,8 mln zł, czyli o 11,2%, oraz
- poprawa wyniku z tytułu prowizji o 90,7 mln zł, czyli o 7,9%.

Z drugiej strony, do czynników, które wpływały negatywnie na poziom wyniku brutto względem 2017 roku były:

- wyższy poziom kosztów operacyjnych o 164,3 mln zł, czyli o 8,0%,
- przyrost odpisów na straty oczekiwane / na utratę wartości i rezerwy o 77,0 mln zł, czyli o 19,3%, oraz
- wzrost podatku bankowego o 41,6 mln zł, czyli o 12,6%.

## Czynniki zmiany wyniku brutto ING Banku Śląskiego w 2018 roku (mln zł)



W 2018 roku całkowite dochody ING Banku Śląskiego S.A. (obejmujące oprócz zysku netto również inne pozycje przychodów i kosztów uwzględnione w kapitałach własnych) wyniosły 2 205,3 mln zł w porównaniu z 1 319,1 mln zł w 2017 roku.

## Przychody

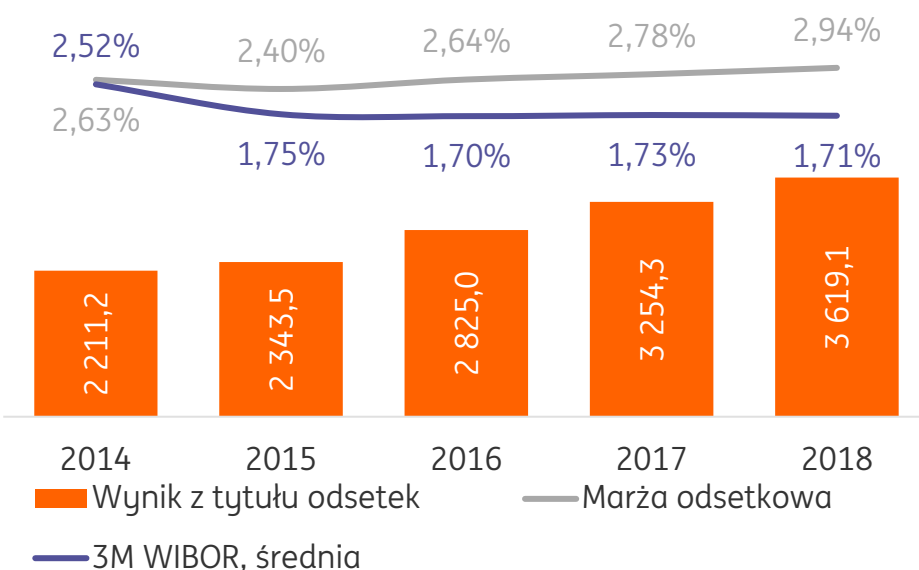
W 2018 roku przychody ogółem ING Banku Śląskiego S.A. ukształtowały się na poziomie 5 072,9 mln zł. Oznacza to, że poprawa względem 2017 roku wyniosła 435,6 mln zł lub 9,4% i wynikała głównie z wyższego wyniku z tytułu odsetek. Jego udział w przychodach ogółem wzrósł o 1,2 p.p. r/r do 71,3%.

## Wynik z tytułu odsetek

W 2018 roku wynik netto z tytułu odsetek ING Banku Śląskiego S.A. poprawił się o 364,8 mln zł w stosunku do 2017 roku (czyli o 11,2%) do 3 619,1 mln zł.

Podobnie jak w roku 2017, w trakcie 2018 roku stopa referencyjna NBP utrzymana była na stałym poziomie 1,5%. Pomimo rekordowo niskich stóp procentowych, wynik z tytułu odsetek wzrósł. Był to efekt zarówno wyższych wolumenów biznesowych jak i poprawy marży odsetkowej.

Wynik z tytułu odsetek (mln zł) oraz marża odsetkowa na tle średniej stawki 3M WIBOR



## Średnia podstawowa stopa procentowa\* w 2018 roku

	Segment		Ogółem
	Detal	Korporacje	
<b>Depozyty</b>			
złotowe	0,75%	0,80%	0,77%
walutowe	0,04%	0,04%	0,04%
<b>Kredyty</b>			
złotowe	4,61%	3,16%	3,94%
walutowe	0,61%	1,89%	1,76%
w tym: hipoteczne			
złotowe	3,60%		3,60%
walutowe	0,61%		0,61%

\*W oparciu o dane zarządcze

## Wynik z tytułu prowizji

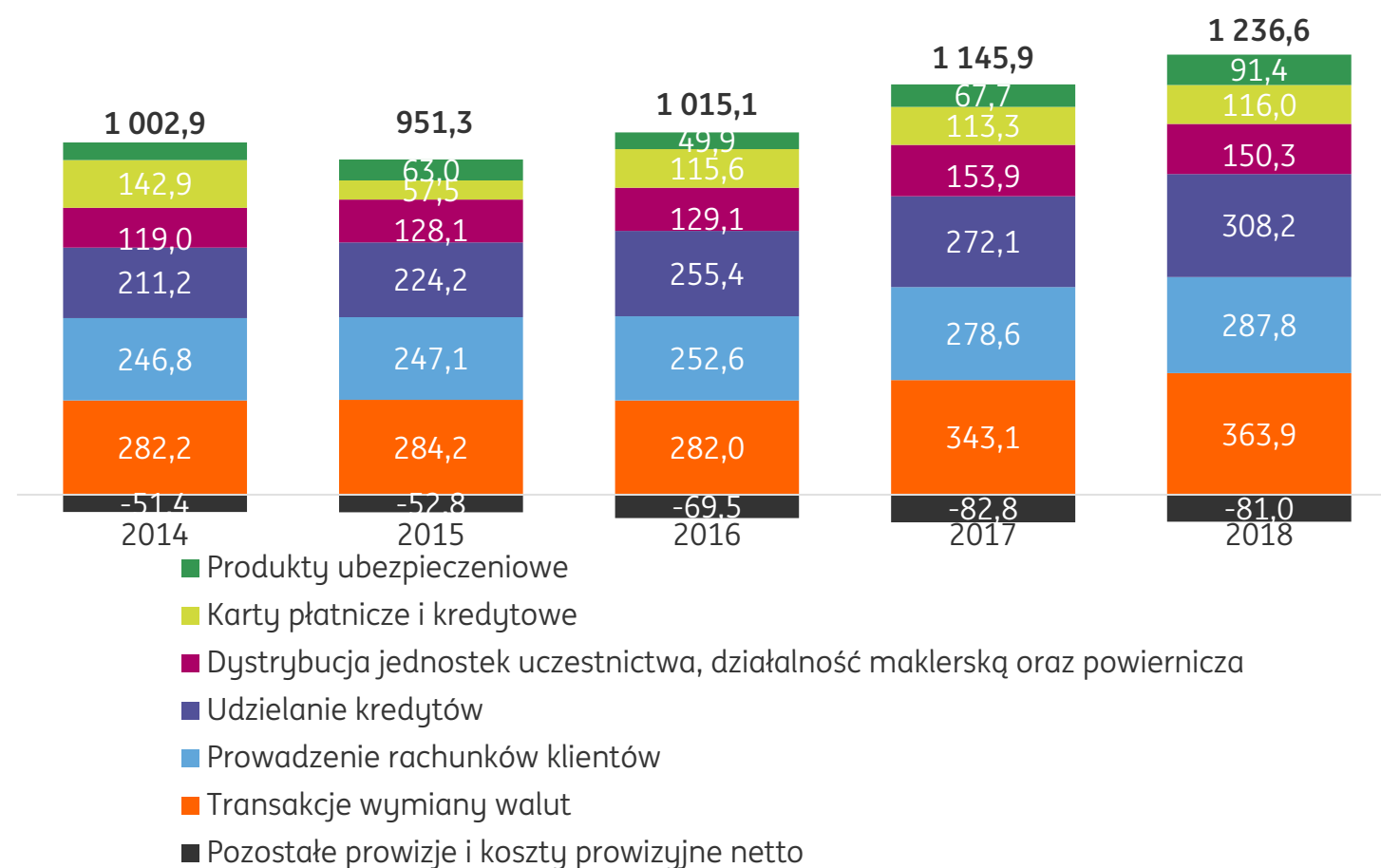
W 2018 roku wynik Banku z tytułu prowizji zwiększył się o 90,7 mln zł lub o 7,9% względem 2017 roku do poziomu 1 236,6 mln zł.

Najistotniejszy wzrost w ramach przychodów z tytułu prowizji wystąpił w:

- udzielaniu kredytów: poprawa o 36,1 mln zł lub o 13,3% r/r do 308,2 mln zł. Było to związane z rekordowymi wolumenami sprzedaży kredytów.
- produktach ubezpieczeniowych: poprawa o 23,7 mln zł lub 35,0% r/r do 91,4 mln zł. Było to związane z rozwojem sprzedaży i poszerzeniem oferty produktowej banku w tym zakresie.
- marży na transakcjach wymiany walut: poprawa o 20,8 mln zł lub o 6,1% r/r do 363,9 mln zł. Było to związane z wyższymi wolumenami transakcyjnymi klientów, zarówno detalicznych jak i korporacyjnych.

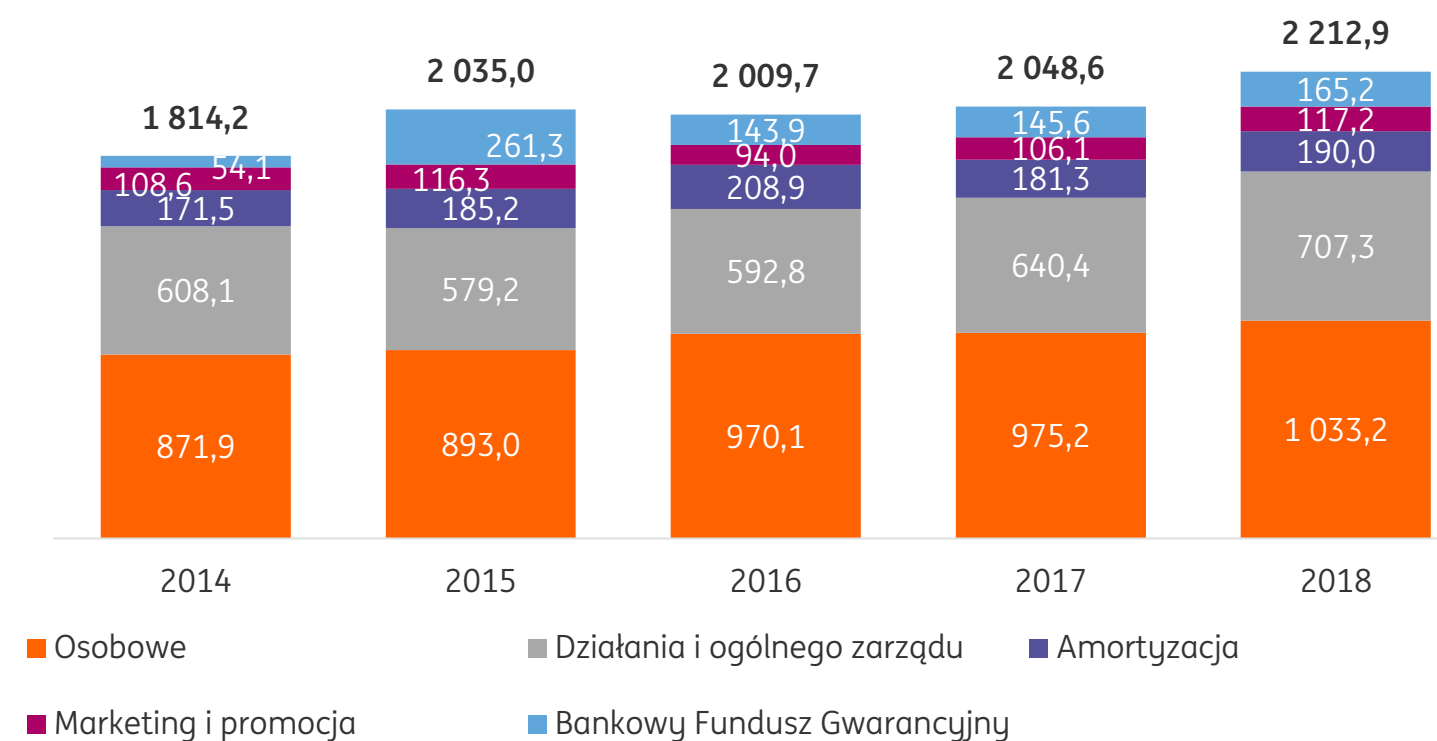


Wynik z tytułu opłat i prowizji (mln zł)



z prowadzonymi od 2018 roku projektami rozwojowymi, głównie w zakresie IT i regulacji. Wzrost kosztów osobowych jest konsekwencją wzrostu wynagrodzeń (w 2017 roku zostały przeprowadzone dwie akcje podwyżkowe, a w 2018 roku jedna). Zatrudnienie w ING Banku Śląskim było względnie stabilne (7 616 etatów na koniec 2018 roku w stosunku do 7 612 etatów na koniec 2017 roku).

Koszty działania (mln zł)



### Pozostałe przychody

W 2018 roku pozostałe przychody Banku wyniosły 217,2 mln zł i były niższe o 19,9 mln zł w porównaniu do poprzedniego roku. W 2017 roku, na ich wysokość miała wpływ transakcja jednorazowa – sprzedaż akcji Visa Inc. w wyniku rozliczenia, której jednorazowy przychód wyniósł 11,9 mln zł (II kw. 2017).

### Koszty działania

W 2018 roku koszty działania ING Banku Śląskiego S.A. wzrosły o 8,0% r/r do poziomu 2 212,9 mln zł. Wzrost wartości kosztów był widoczny we wszystkich głównych kategoriach, co było związane z rozwojem działalności Banku. Najmocniej wzrosły w 2018 roku koszty działania i ogólnego zarządu (o 66,9 mln zł, lub o 10,4% r/r) oraz koszty osobowe (o 58,0 mln zł, lub o +5,9% r/r). Wysoka dynamika kosztów działania i ogólnego zarządu jest związana

### Odpisy na utratę wartości i rezerwy

W 2018 roku wartość odpisów z tytułu oczekiwanych strat kredytowych ukształtowała się na poziomie 476,6 mln zł. W 2017 roku odpisy na utratę wartości aktywów finansowych i rezerwy na zobowiązania pozabilansowe wyniosły 399,6 mln zł.

Porównywalność kosztów ryzyka z wcześniejszymi latami jest zaburzona przez wdrożony z początkiem 2018 roku nowy standard rachunkowości MSSF 9 dotyczącego instrumentów finansowych (w miejsce poprzednio obowiązującego MSR 39), co było szczególnie widoczne w segmencie detalicznym. Wyższa r/r marża kosztów ryzyka

w segmencie detalicznym związana jest po części z wdrożeniem nowego standardu (MSSF 9) oraz zmieniającej się strukturze portfela – rośnie udział kredytów gotówkowych i dla przedsiębiorców.

W 2018 roku nasz bank sprzedawał należności z etapu 3 dwukrotnie. W I kw. 2018 roku sprzedano portfel korporacyjny, którego negatywny wpływ na koszty ryzyka był relatywnie niewielki (-1,4 mln zł). W III kw. 2018 roku sprzedano natomiast portfel należności z etapu 3 składający się zarówno z ekspozycji detalicznych jak i korporacyjnych. Wpływ tej sprzedaży na koszty ryzyka wyniósł odpowiednio 24,9 mln zł w segmencie detalicznym i 0,7 mln zł w segmencie korporacyjnym. Bank regularnie sprzedaje portfele należności z utratą wartości / w etapie 3 w ramach swojej polityki zarządzania ryzykiem kredytowym.

### Podatek od niektórych instytucji finansowych

W 2018 roku ING Bank Śląski S.A. odprowadziła podatek od niektórych instytucji finansowych (tzw. podatek bankowy) w wysokości 371,7 mln zł. Wzrost o 41,6 mln zł, czyli o 12,6%, względem 2017 roku wynika z wyższej podstawy opodatkowania. Wynika to z konsekwentnego wzrostu wolumenów biznesowych.

### Podatek dochodowy

W 2018 roku ING Banku Śląskiego S.A. odnotowała podatek dochodowy w wysokości 485,8 mln zł. Jest on wyższy o 6,6% w porównaniu z rokiem poprzednim. Efektywna stopa podatkowa w 2018 roku wyniosła 24,1%, podczas gdy rok wcześniej 24,5%. Zarówno w 2017 jak i 2018 roku – zgodnie z art. 16 ust. 1 pkt 71 Ustawy o CIT - składka na fundusz gwarancyjny banków, jak i składka na fundusz przymusowej restrukturyzacji banków, nie były kosztem uzyskania przychodów. Podatek bankowy również nie jest kosztem uzyskania przychodów (zgodnie z art. 16 ust 1 pkt 70 Ustawy o CIT).

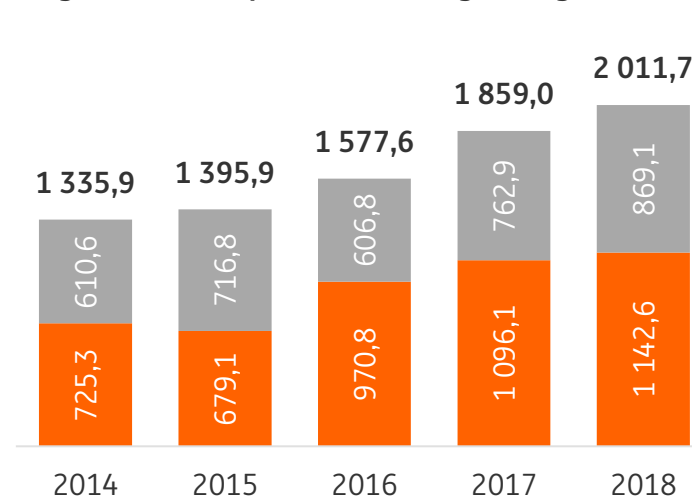
### Sprawozdanie według segmentów działalności

Model biznesowy naszego banku dzieli się na dwa główne segmenty:

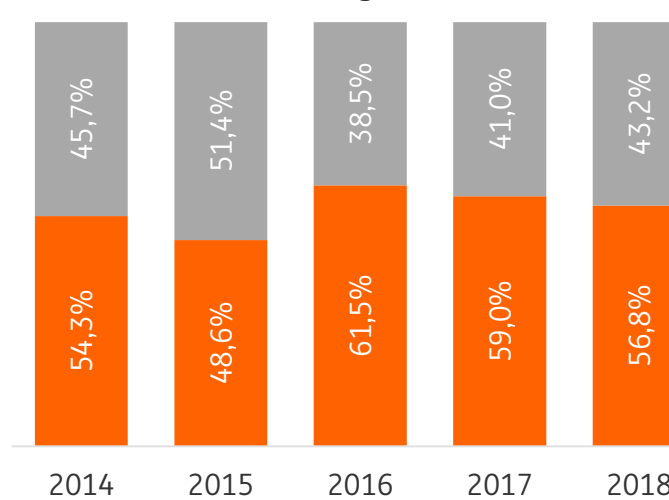
- segment bankowości detalicznej, w ramach którego obsługiwane są osoby prywatne (podsegmenty klientów masowych i klientów zamożnych) oraz przedsiębiorcy (małe firmy),
- segment bankowości korporacyjnej, który obejmuje obsługę klientów instytucjonalnych oraz działalność w zakresie produktów rynków finansowych.

W 2018 roku wynik brutto w podziale na segmenty działalności kształtował się następująco.

Zysk brutto w podziale na segmenty (mln zł)



Struktura zysku brutto



■ Segment detaliczny ■ Segment korporacyjny

■ Segment detaliczny ■ Segment korporacyjny

W 2018 roku wynik segmentu detalicznego stanowił 56,8% wyniku brutto, natomiast segmentu korporacyjnego – 43,2% (w roku ubiegłym odpowiednio: 59,0% oraz 41,0%).

### Wynik brutto w segmencie bankowości detalicznej

	2018	2017	2016	2015	2014	Zmiana 2018 do 2017	
mln zł						mln zł	%
Wynik z tytułu odsetek	2 368,3	2 119,1	1 849,5	1 490,0	1 358,0	249,2	11,8%
Wynik z tytułu prowizji	434,4	410,4	368,4	347,5	422,0	24,0	5,8%
Pozostałe przychody	137,0	125,2	222,6	207,4	160,8	11,8	9,4%
<b>Przychody ogółem</b>	<b>2 939,7</b>	<b>2 654,7</b>	<b>2 440,5</b>	<b>2 044,9</b>	<b>1 940,8</b>	<b>285,0</b>	<b>10,7%</b>
<b>Koszty operacyjne</b>	<b>1 374,3</b>	<b>1 273,9</b>	<b>1 230,6</b>	<b>1 296,0</b>	<b>1 136,8</b>	<b>100,4</b>	<b>7,9%</b>
Koszty ryzyka	267,9	158,2	137,5	69,8	78,7	109,7	69,3%
Podatek bankowy	154,9	126,5	101,7	0,0	0,0	28,4	22,5%
<b>Wynik finansowy brutto</b>	<b>1 142,6</b>	<b>1 096,1</b>	<b>970,8</b>	<b>679,1</b>	<b>725,3</b>	<b>46,5</b>	<b>4,2%</b>

## Wynik brutto w segmencie bankowości korporacyjnej

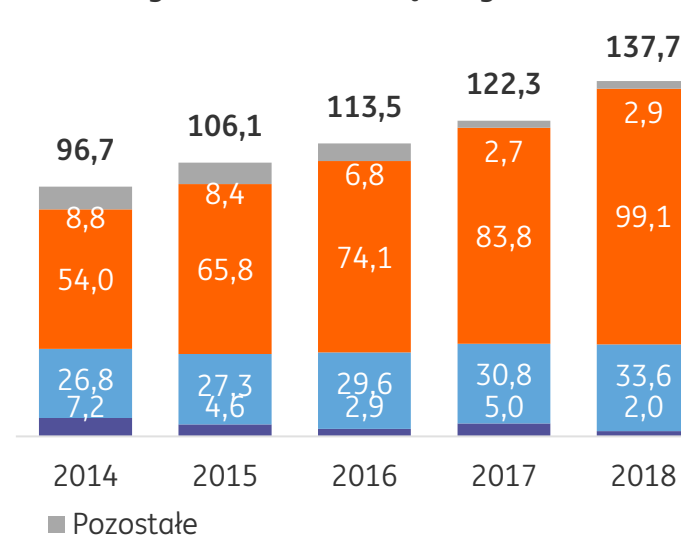
	2018	2017	2016	2015	2014	Zmiana 2018 do 2017	
						mln zł	%
Wynik z tytułu odsetek	1 250,7	1 135,2	975,5	853,5	853,2	115,5	10,2%
Wynik z tytułu prowizji	802,3	735,5	646,7	603,8	580,9	66,8	9,1%
Pozostałe przychody	80,2	111,9	73,3	141,5	18,6	-31,7	-28,3%
<b>Przychody ogółem</b>	<b>2 133,2</b>	<b>1 982,6</b>	<b>1 695,5</b>	<b>1 598,8</b>	<b>1 452,7</b>	<b>150,6</b>	<b>7,6%</b>
<b>Koszty operacyjne</b>	<b>838,6</b>	<b>774,7</b>	<b>779,1</b>	<b>739,0</b>	<b>677,4</b>	<b>63,9</b>	<b>8,2%</b>
Koszty ryzyka	208,7	241,4	131,0	143,0	164,7	-32,7	-13,5%
Podatek bankowy	216,8	203,6	178,5	0,0	0,0	13,2	6,5%
<b>Wynik finansowy brutto</b>	<b>869,1</b>	<b>762,9</b>	<b>606,8</b>	<b>716,8</b>	<b>610,6</b>	<b>106,2</b>	<b>13,9%</b>

## Sprawozdanie z sytuacji finansowej

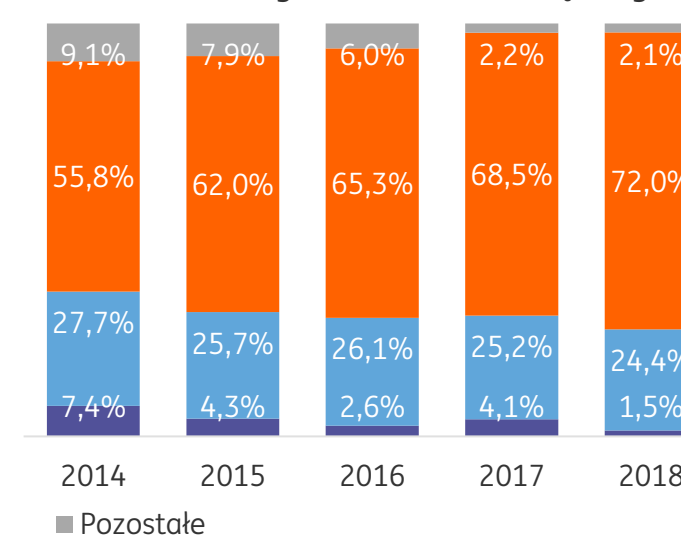
## Aktywa

Aktywa ogółem ING Banku Śląskiego S.A na koniec 2018 roku wyniosły 137,7 mld zł. Oznacza to wzrost o 12,6% względem końca 2017 roku. Głównym czynnikiem przyrostu był portfel kredytów i innych należności od klientów – zwiększył się o 15,3 mld zł r/r, czyli o 18,3% do 99,1 mld zł. Stanowią one również najistotniejszą pozycję w strukturze aktywów. 31 grudnia 2018 roku odpowiadały za 72,0% wszystkich aktywów Banku.

Aktywa ING Banku Śląskiego (mld zł)



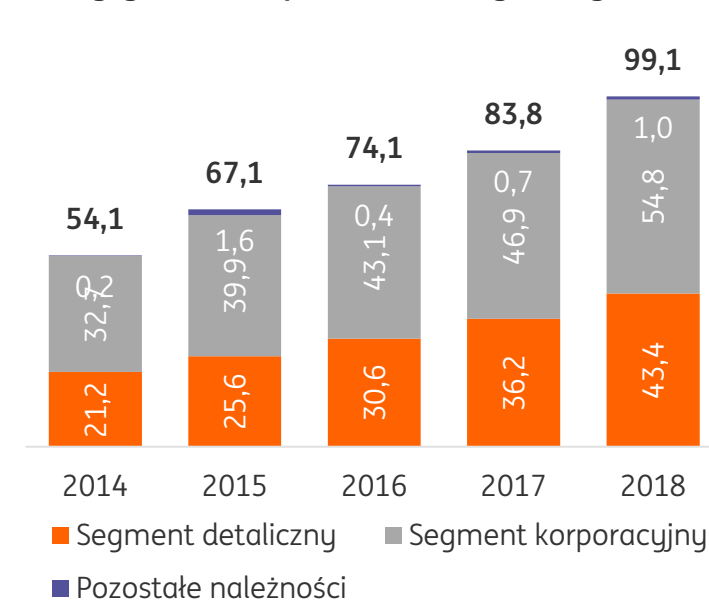
Struktura aktywów ING Banku Śląskiego



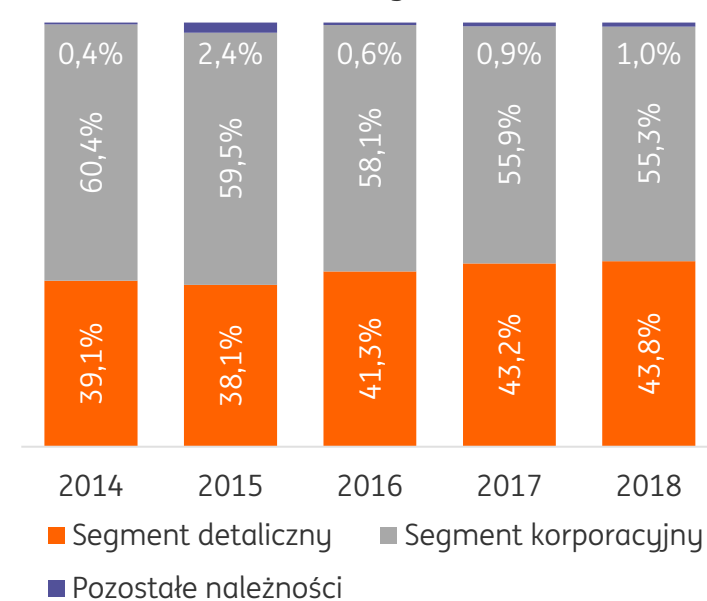
Ważną pozycję w bilansie stanowił również portfel papierów wartościowych (łącznie z euroobligacjami) – 33,6 mld zł (24,4% aktywów). Przeważającą część tego portfela stanowiły papiery dłużne, w tym aktywa inwestycyjne – 31,9 mld zł, z czego 20,1 mld zł aktywów wycenianych wg wartości godziwej przez inne całkowite dochody oraz 11,9 mld zł aktywów finansowych wycenianych wg zamortyzowanego kosztu.

Zarówno detaliczne, jak i korporacyjne kredyty i inne należności netto od klientów zwiększyły saldo na koniec 2018 roku względem poprzedniego roku. Segment detaliczny dostarczył wzrost o 7,2 mld zł r/r, a segment korporacyjny o 7,9 mld zł r/r. W konsekwencji udział ekspozycji detalicznych zwiększył się o 0,6 p.p. r/r do 43,8%.

## Kredyty netto\* w podziale na segmenty (mld zł)



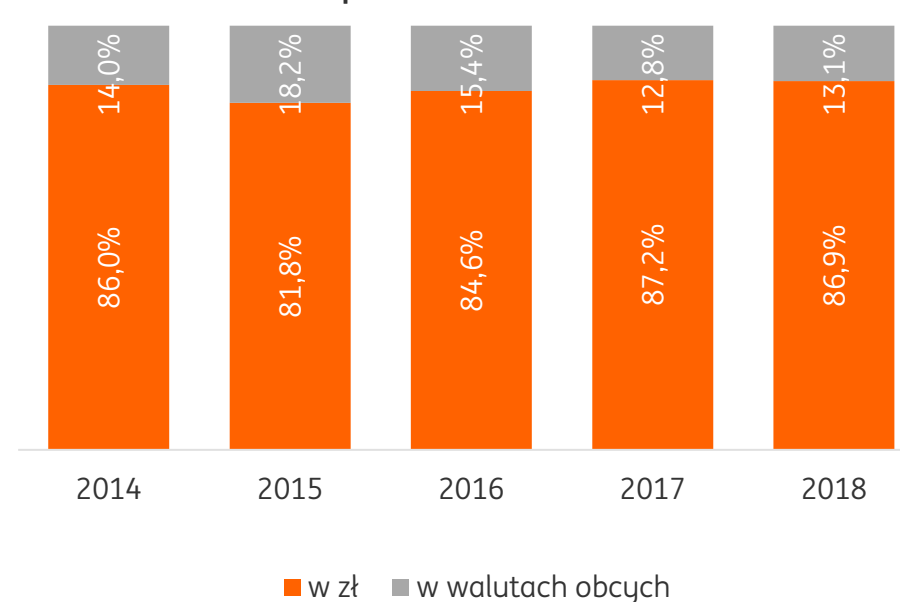
## Struktura kredytów netto\*



\*kredyty i inne należności od klientów z wyłączeniem euroobligacji

W ramach struktury portfela należności od klientów netto (z wyłączeniem euroobligacji) w podziale na waluty, udział ekspozycji denominowanych w złotych był stabilny. Jest to konsekwencja podobnego wzrostu należności denominowanych w złotych o 13,1 mld zł względem 2017 roku (+17,9%) oraz wzrostu ekspozycji denominowanych w walutach obcych o 2,2 mld zł r/r (+20,8%).

## Struktura walutowa portfela należności od klientów netto\*



\*kredyty i inne należności od klientów z wyłączeniem euroobligacji

## Portfel należności od klientów netto

	2018	2017	2016	2015	2014	Zmiana 2018 do 2017	
mln zł						mln zł	%
wyceniane wg zamortyzowanego kosztu	98 907,4	87 358,7	78 038,0	70 987,8	58 058,7	11 548,7	13,2%
wyceniane do wartości godziwej przez rachunek zysków i strat	218,4	-	-	-	-	-	-
<b>Razem</b>	<b>99 125,8</b>	<b>87 358,7</b>	<b>78 038,0</b>	<b>70 987,8</b>	<b>58 058,7</b>	<b>11 767,1</b>	<b>13,5%</b>



## Portfel należności od klientów netto wyceniane wg zamortyzowanego kosztu

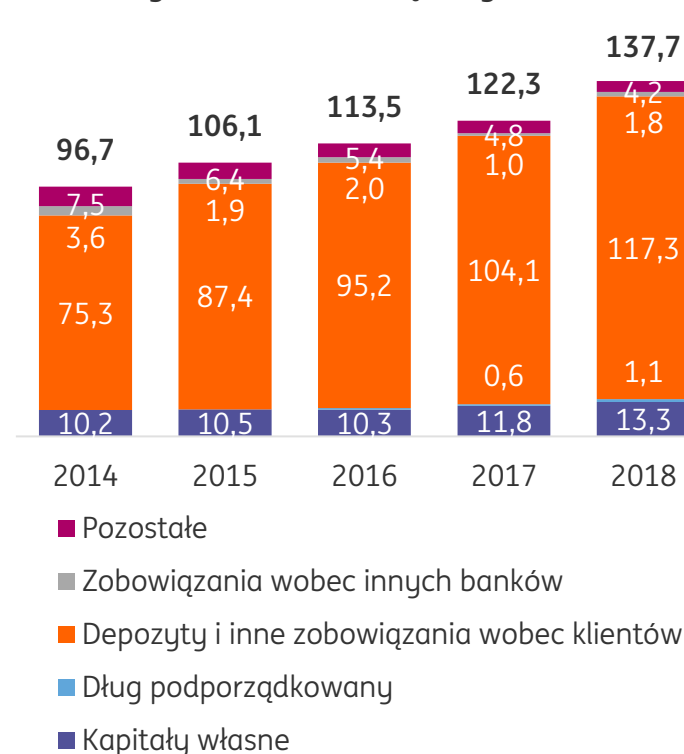
	2018	2017	2016	2015	2014	Zmiana 2018 do 2017	
mln zł						mln zł	%
<b>Portfel kredytowy, w tym:</b>	<b>97 956,8</b>	<b>83 067,7</b>	<b>73 692,1</b>	<b>65 531,8</b>	<b>53 894,0</b>	<b>14 889,1</b>	<b>17,9%</b>
gospodarstwa domowe	45 819,7	37 737,6	31 985,1	26 652,9	21 884,6	8 082,1	21,4%
podmioty gospodarcze	48 937,0	42 483,2	38 291,1	34 994,3	28 209,3	6 453,8	15,2%
sektor instytucji rządowych i samorządowych	3 200,1	2 846,9	3 415,9	3 884,6	3 800,1	353,2	12,4%
<b>Razem, w tym:</b>	<b>97 956,8</b>	<b>83 067,7</b>	<b>73 692,1</b>	<b>65 531,8</b>	<b>53 894,0</b>	<b>14 889,1</b>	<b>17,9%</b>
Bankowość korporacyjna	54 586,8	46 879,1	43 080,4	39 929,6	32 717,7	7 707,7	16,4%
kredyty w rachunku bieżącym	13 093,6	11 659,7	9 638,0	8 936,3	7 450,2	1 433,9	12,3%
kredyty i pożyczki terminowe	38 683,9	32 687,2	30 929,6	27 937,7	22 501,4	5 996,7	18,3%
dłużne papiery wartościowe	2 809,3	2 532,2	2 512,8	3 055,6	2 766,1	277,1	10,9%
Bankowość detaliczna	43 370,0	36 188,6	30 611,7	25 602,2	21 176,3	7 181,4	19,8%
kredyty i pożyczki hipoteczne	33 146,8	27 789,0	23 283,9	18 010,3	14 745,8	5 357,8	19,3%
kredyty w rachunku bieżącym	1 223,4	1 240,6	1 143,9	1 095,5	1 072,6	-17,2	-1,4%
pozostałe kredyty i pożyczki	8 999,8	7 159,0	6 183,9	6 496,4	5 357,9	1 840,8	25,7%
<b>Inne należności, w tym:</b>	<b>950,6</b>	<b>4 291,0</b>	<b>4 345,9</b>	<b>5 456,0</b>	<b>4 164,7</b>	<b>-3 340,4</b>	<b>-77,8%</b>
euroobligacje (obligacje Skarbu Państwa)	0,0	3 564,1	3 910,0	3 838,1	3 923,4	-3 564,1	-100,0%
złożone depozyty zabezpieczające typu call	733,0	540,1	329,0	180,5	71,9	192,9	35,7%
należności z tytułu transakcji z przyrzeczeniem odkupu	0,0	19,8	0,0	1 354,4	106,6	-19,8	-100,0%
pozostałe należności	217,6	167,0	106,9	83,0	62,8	50,6	30,3%
<b>Razem</b>	<b>98 907,4</b>	<b>87 358,7</b>	<b>78 038,0</b>	<b>70 987,8</b>	<b>58 058,7</b>	<b>11 548,7</b>	<b>13,2%</b>

## Pasywa

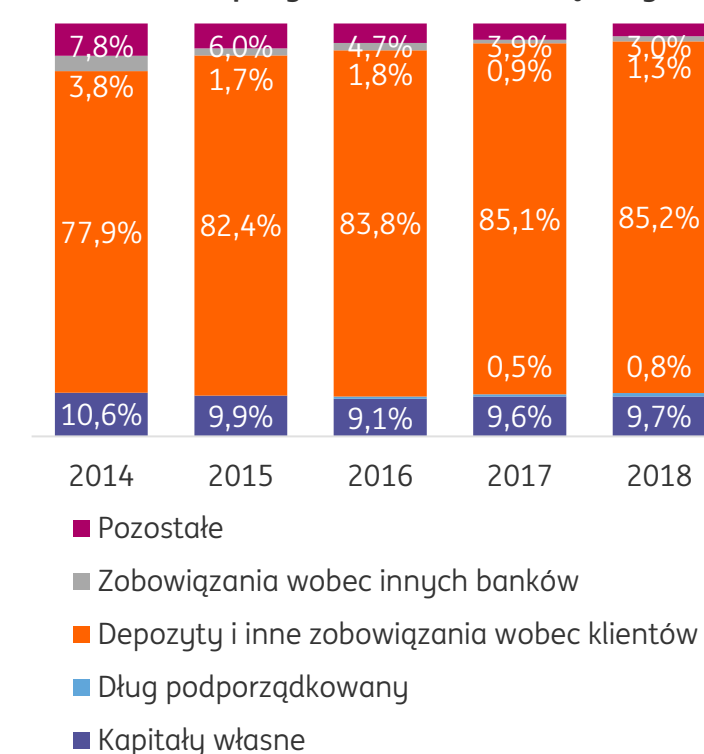
Dominującym źródłem finansowania działalności ING Banku Śląskiego S.A. były środki klientów. Na koniec 2018 roku zobowiązania wobec klientów wynosiły 117,3 mld zł, czyli 85,2% wszystkich pasywów.

Kolejnym najistotniejszym źródłem finansowania był kapitał własny, który na koniec grudnia 2018 roku wyniósł 13,3 mld zł i stanowił 9,7% sumy pasywów.

## Pasywa ING Banku Śląskiego (mld zł)

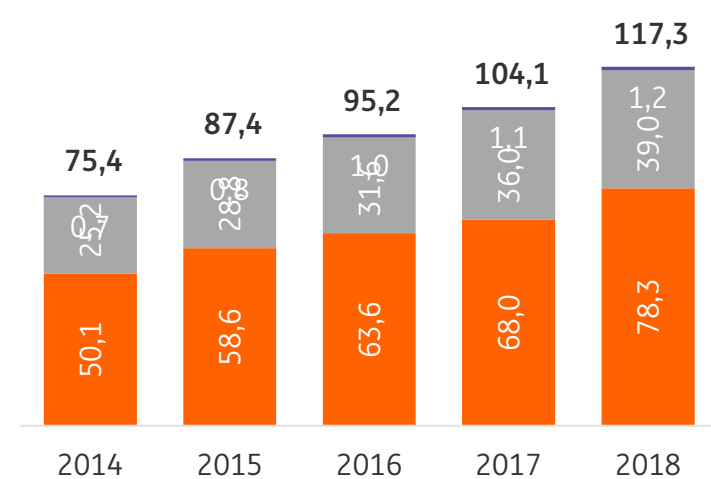


## Struktura pasywów ING Banku Śląskiego



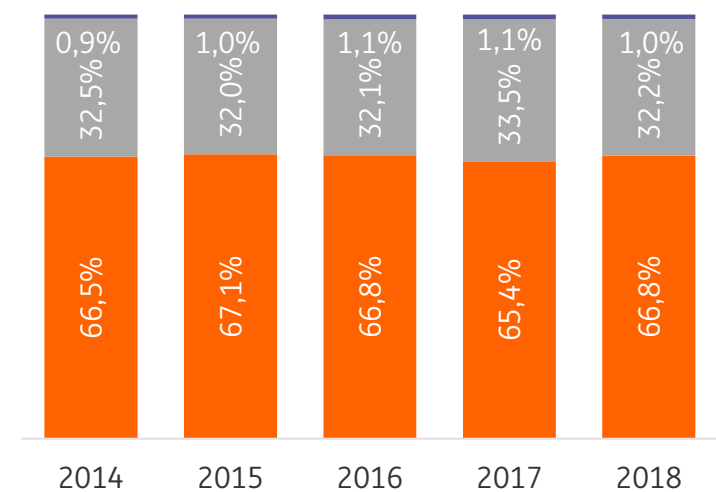
W 2018 roku depozyty i inne zobowiązania wobec klientów wzrosły o 13,2 mld zł r/r, czyli o 12,7%, do 117,3 mld zł. Ten nominalny przyrost został w osiągnięty głównie dzięki segmentowi detalicznemu (wzrost o 10,3 mld zł, czyli o 15,1%). Udział segmentu detalicznego wzrósł o 1,4 p.p. r/r i niezmiennie dominuje w strukturze z wagą 66,8% na koniec 2018 roku.

## Depozyty\* w podziale na segmenty (mld zł)



■ Pozostałe zobowiązania ■ Segment korporacyjny  
■ Segment detaliczny

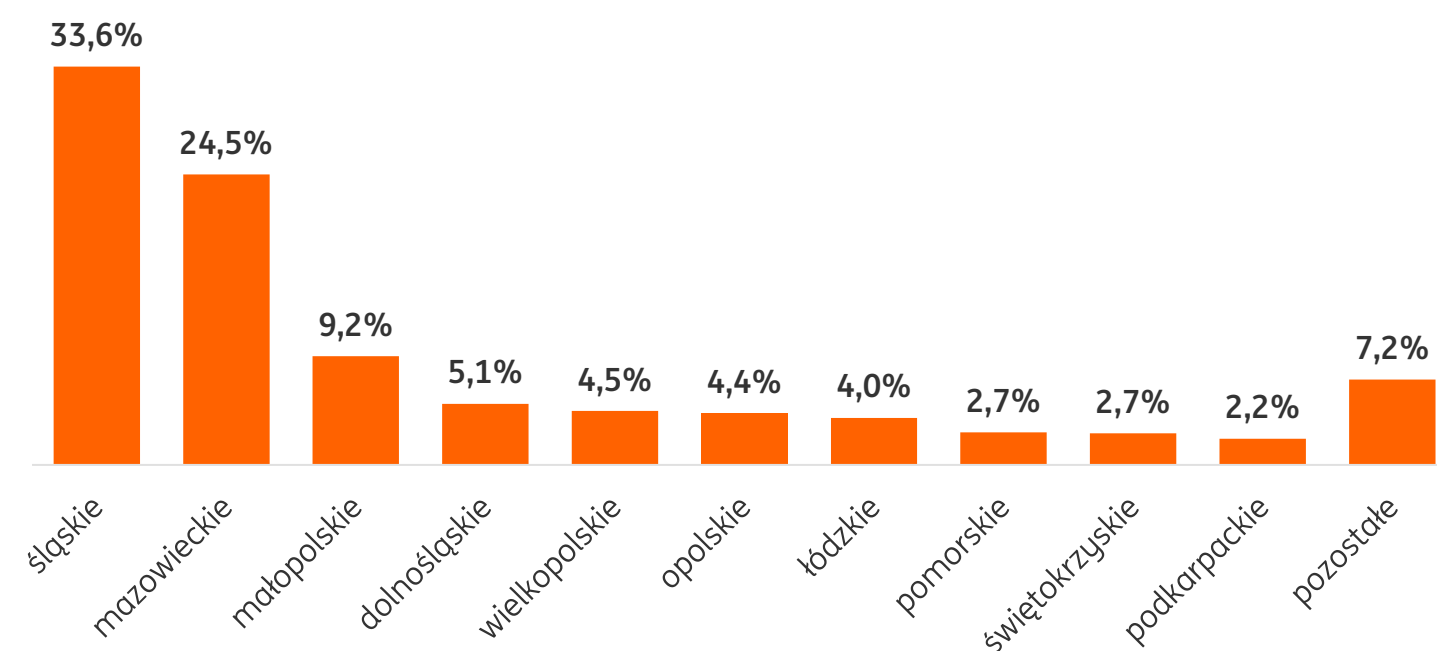
## Struktura depozytów\*



■ Pozostałe zobowiązania ■ Segment korporacyjny  
■ Segment detaliczny

\*depozyty i inne zobowiązania wobec klientów

## Struktura depozytów\* ING Banku Śląskiego wg województw



\* depozyty i inne zobowiązania wobec klientów

## Portfel zobowiązań wobec klientów

	2018	2017	2016	2015	2014	Zmiana 2018 do 2017	
mln zł						mln zł	%
<b>Depozyty, w tym:</b>	<b>116 102,7</b>	<b>102 936,9</b>	<b>94 122,2</b>	<b>86 596,8</b>	<b>74 652,3</b>	<b>13 165,8</b>	<b>12,8%</b>
gospodarstwa domowe	78 255,5	67 918,6	63 548,0	58 751,6	50 077,2	10 336,9	15,2%
podmioty gospodarcze	35 929,7	33 244,4	28 833,4	26 225,7	22 706,6	2 685,3	8,1%
sektor instytucji rządowych i samorządowych	1 917,5	1 773,9	1 740,8	1 619,5	1 868,5	143,6	8,1%
<b>Razem, w tym:</b>	<b>116 102,7</b>	<b>102 936,9</b>	<b>94 122,2</b>	<b>86 596,8</b>	<b>74 652,3</b>	<b>13 165,8</b>	<b>12,8%</b>
Bankowość korporacyjna	37 784,7	34 887,3	30 512,7	27 951,0	24 510,1	2 897,4	8,3%
depozyty bieżące	25 613,6	23 645,6	20 133,5	16 580,0	13 348,4	1 968,0	8,3%
depozyty oszczędnościowe	9 982,1	8 566,6	8 608,3	8 355,0	6 293,1	1 415,5	16,5%
depozyty terminowe	2 189,0	2 675,1	1 770,9	3 016,0	4 868,7	-486,1	-18,2%
Bankowość detaliczna	78 318,0	68 049,6	63 609,5	58 645,8	50 142,2	10 268,4	15,1%
depozyty bieżące	18 051,1	14 792,0	11 920,7	9 727,7	7 568,0	3 259,1	22,0%
depozyty oszczędnościowe	57 948,1	49 935,0	47 872,3	42 962,0	36 747,6	8 013,1	16,0%
depozyty terminowe	2 318,8	3 322,6	3 816,5	5 956,0	5 826,6	-1 003,8	-30,2%
<b>Pozostałe zobowiązania, w tym:</b>	<b>1 191,1</b>	<b>1 138,9</b>	<b>1 046,2</b>	<b>834,4</b>	<b>703,4</b>	<b>52,2</b>	<b>4,6%</b>
zobowiązania z tytułu zabezpieczeń pieniężnych	329,5	274,0	311,2	300,1	256,8	55,5	20,3%
transakcje z przyrzeczeniem odkupu	0,0	0,0	0,0	47,5	29,7	0,0	
pozostałe zobowiązania	861,6	864,9	735,0	486,8	416,9	-3,3	-0,4%
<b>Razem</b>	<b>117 293,8</b>	<b>104 075,8</b>	<b>95 168,4</b>	<b>87 431,2</b>	<b>75 355,7</b>	<b>13 218,0</b>	<b>12,7%</b>

## Pozycje pozabilansowe

Na koniec 2018 roku ING Bank Śląski S.A. posiadał:

- zobowiązania warunkowe udzielone na łączną kwotę 32,0 mld zł. Oznacza to wzrost o 10,8% lub o 3,1 mld zł względem końca 2017 roku. Dominującą pozycją są niewykorzystane limity kredytowe, które stanowią 75,4% wszystkich udzielonych zobowiązań pozabilansowych. Na zobowiązania do udzielenia kredytów składają się zatwierdzone kredyty, limity na kartach kredytowych oraz limity zadłużenia w rachunku bieżącym,
- otrzymane zobowiązania warunkowe o wartości 92,5 mld zł (tj. o 13,0% wyższe niż rok wcześniej).

### Pozycje pozabilansowe Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego

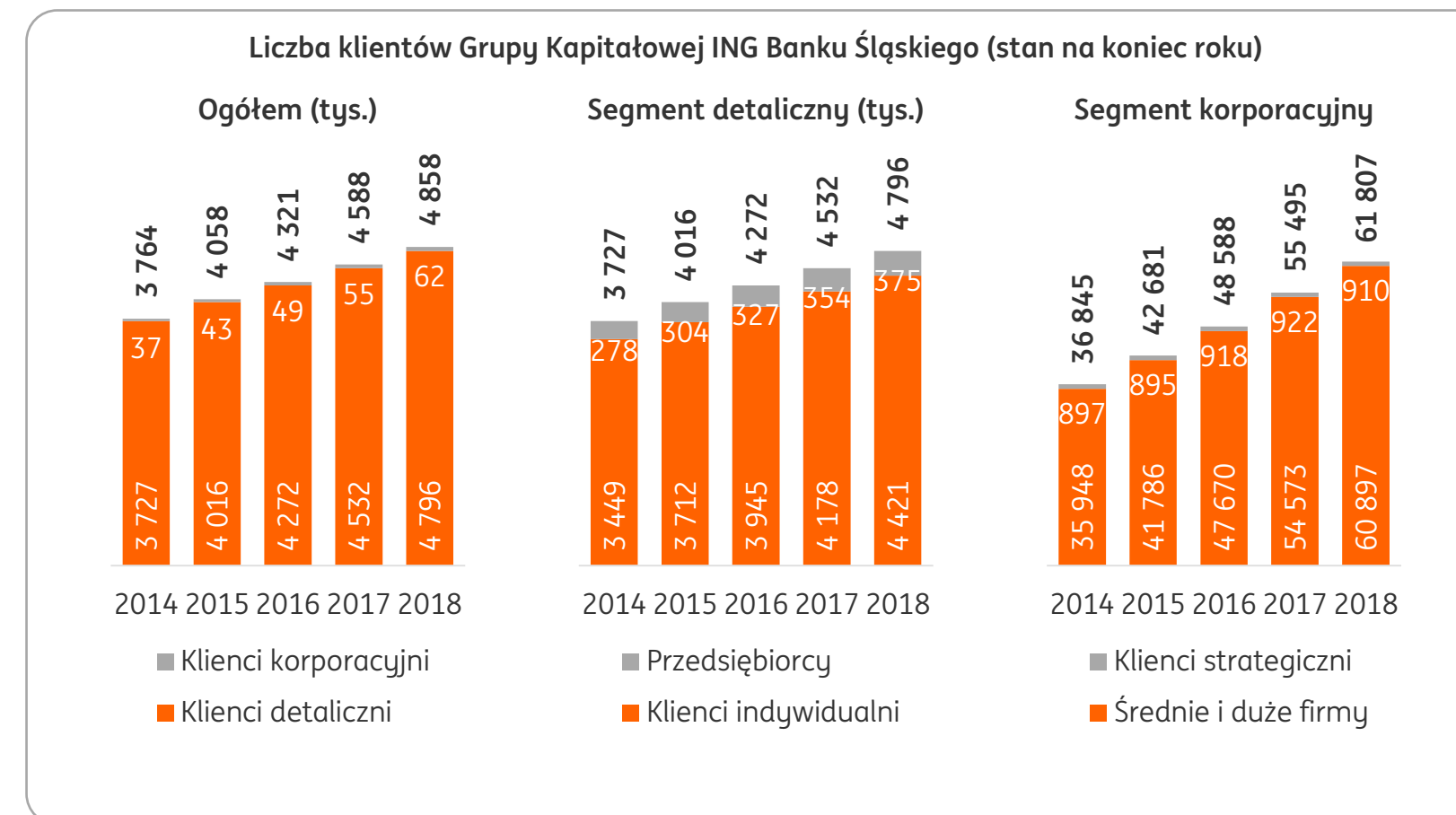
mln zł	2018	2017	2016	2015	2014
Zobowiązania warunkowe udzielone	31 958,8	28 844,2	26 994,5	23 453,5	23 394,6
niewykorzystane linie kredytowe	24 097,0	21 598,6	21 135,2	17 367,6	18 120,4
gwarancje	4 943,8	4 439,9	3 195,5	3 461,0	2 892,4
niewykorzystane kredyty w rachunku bieżącym	1 371,2	1 336,1	1 273,7	1 310,3	1 214,7
limity na kartach kredytowych	1 251,7	1 079,4	998,3	922,5	845,2
akredytywy	295,1	390,2	391,8	392,1	321,9
Zobowiązania warunkowe otrzymane	92 484,3	81 822,3	77 680,1	51 424,8	41 454,6
<b>Razem pozycje pozabilansowe</b>	<b>124 443,1</b>	<b>110 666,5</b>	<b>104 674,6</b>	<b>74 878,3</b>	<b>64 849,2</b>

Szczegółowe informacje dotyczące pozycji pozabilansowych zostały przedstawione nacie 36 do Roczego Sprawozdania Finansowego ING Banku Śląskiego S.A. za 2018 rok na stronie 124.

## Doświadczenie klienta

Swoją rolę w budowaniu troski o klienta widzimy szerzej niż tylko w dostarczaniu typowych usług i produktów bankowych. Zależy nam, aby klient podejmował lepsze decyzje finansowe które sprawią, że będzie mu się żyło lepiej. Aby spełnić te założenia, stawiamy sobie cele, które sprowadzają się do najważniejszego: zasłużyć na zaufanie klienta. Chcemy sprawić, aby klient odczuwał, że dzięki naszej działalności może dostać coś więcej, niż tylko usługi bankowe. Aby innowacyjne rozwiązania, które staramy się mu pokazać sprawiły, że jego życie będzie lepsze. Dlatego oprócz usług i produktów bankowych cały czas staramy się poszerzać naszą ofertę o produkty pozabankowe.

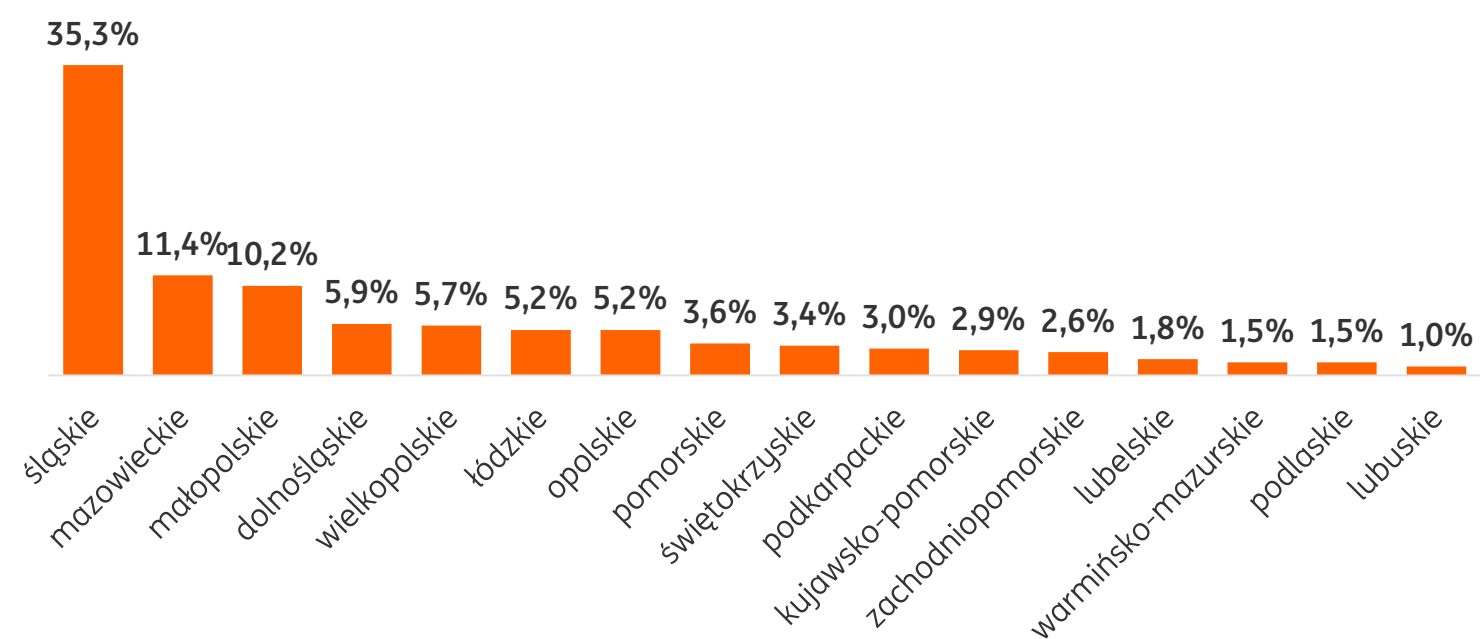
Wiemy, że bez klientów nie byłoby naszego banku, dlatego tak się cieszymy, że jest ich co roku coraz więcej. Na koniec 2018 roku ufało nam ponad 4,42 mln klientów indywidualnych, 375 tys. przedsiębiorców oraz 62 tys. klientów korporacyjnych i strategicznych - powierzyli nam oni ponad 115 mld zł depozytów.



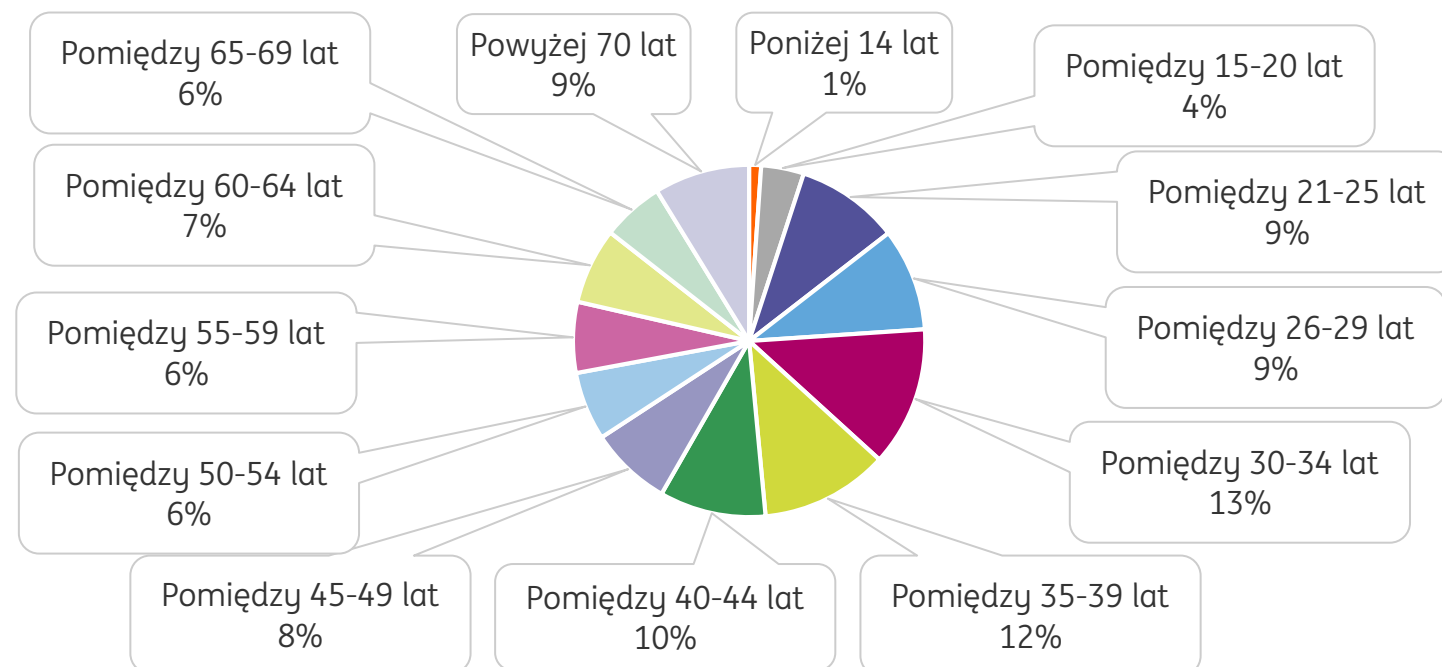


## Struktura liczby naszych klientów detalicznych

Struktura liczby klientów detalicznych według województw (stan na koniec 2018 roku)

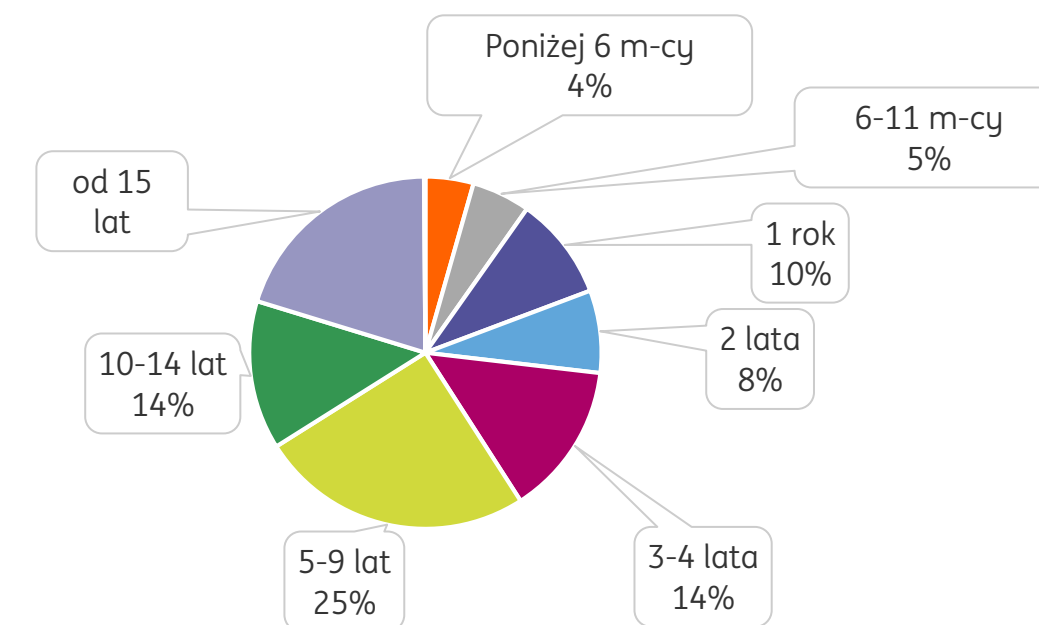


Struktura liczby klientów indywidualnych według wieku (stan na koniec 2018 roku)



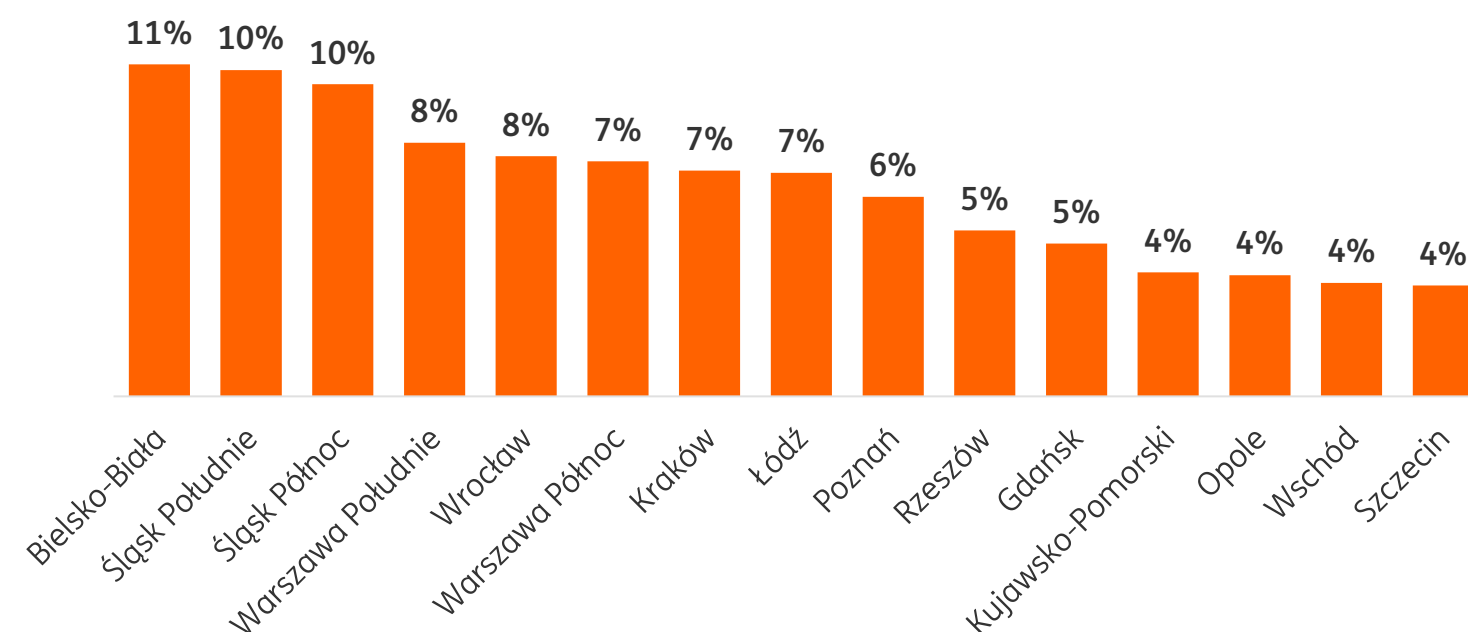
Struktura liczby przedsiębiorców według czasu prowadzenia działalności gospodarczej

(stan na koniec 2018 roku)

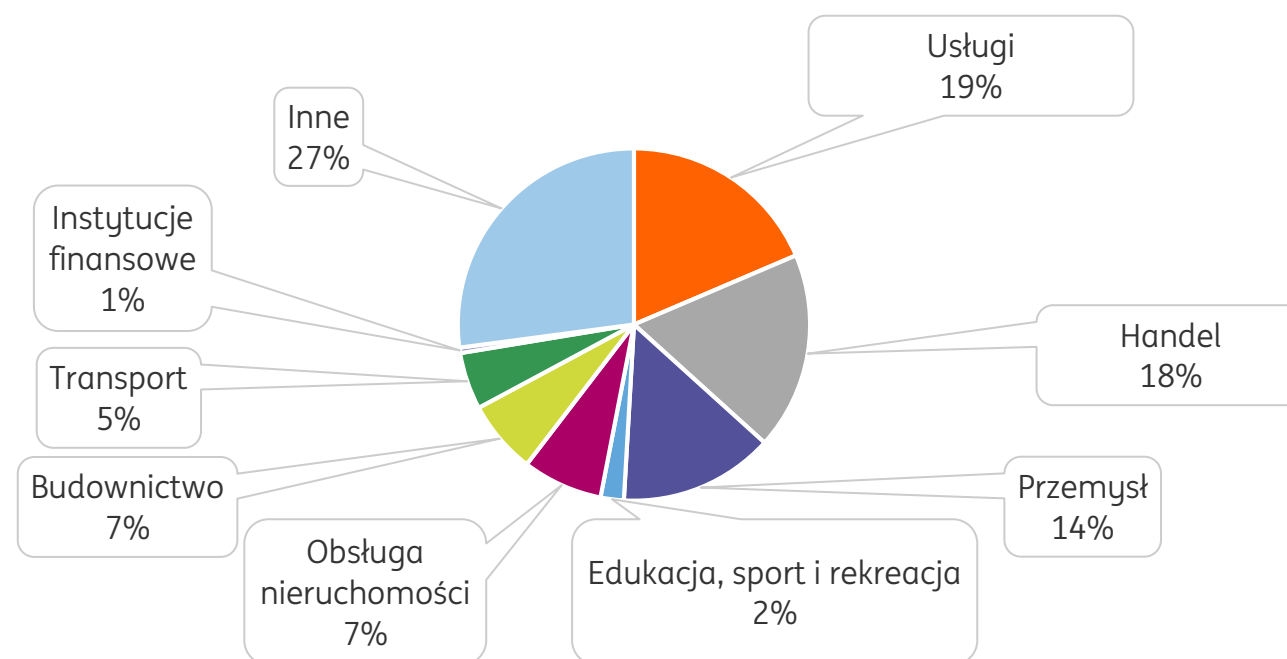


## Struktura liczby naszych klientów korporacyjnych

Struktura liczby klientów pionu średnich i dużych firm według regionów (stan na koniec 2018 roku)

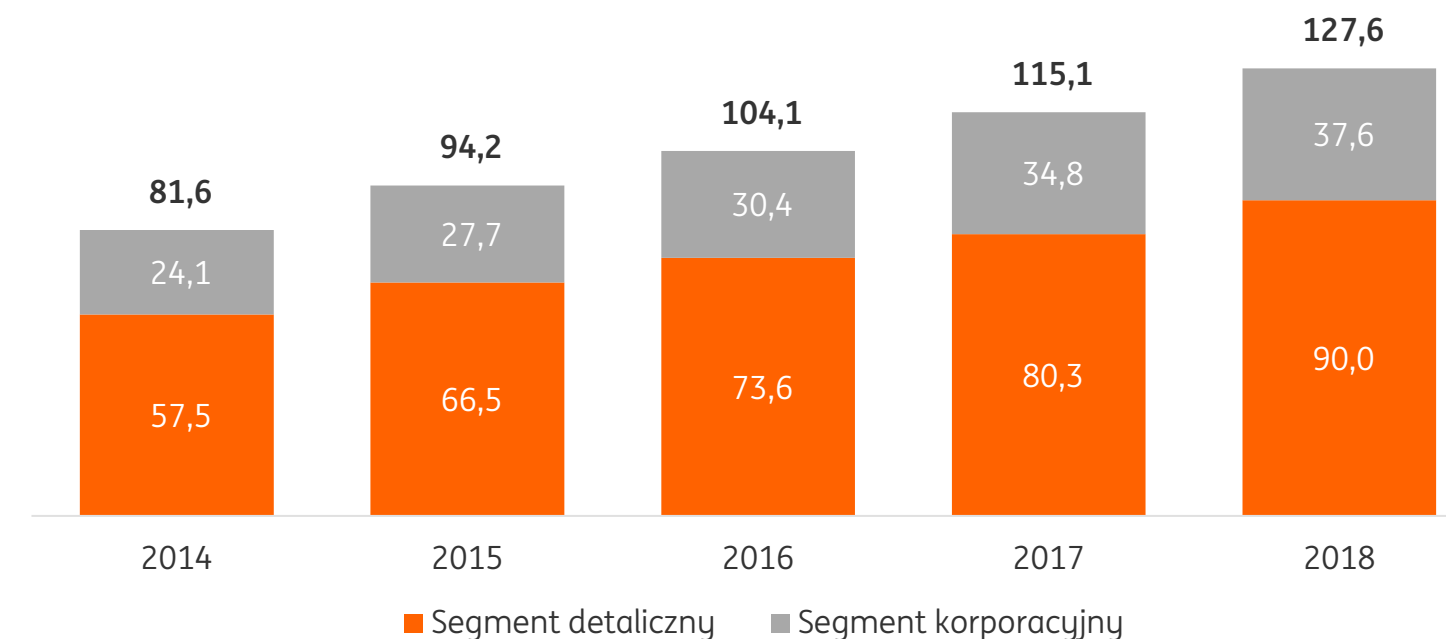


Struktura liczby klientów korporacyjnych według branż (stan na koniec 2018 roku)

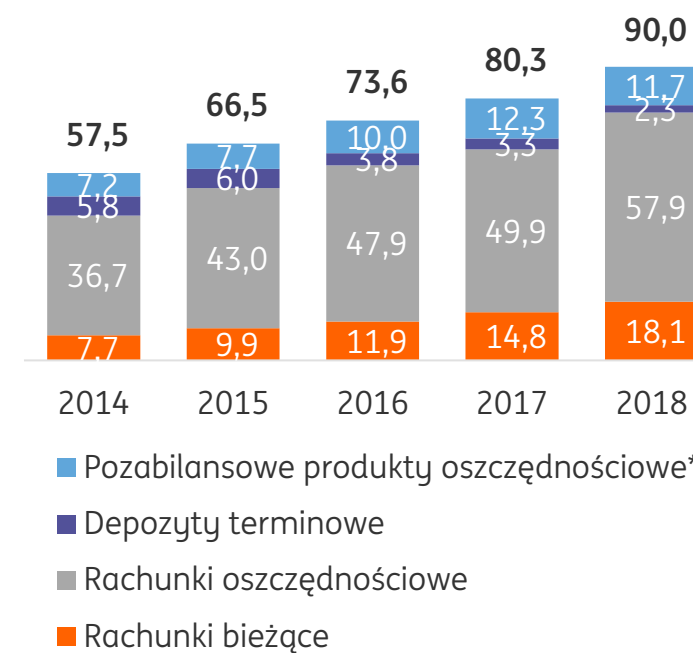


## Wielkość oszczędności naszych klientów

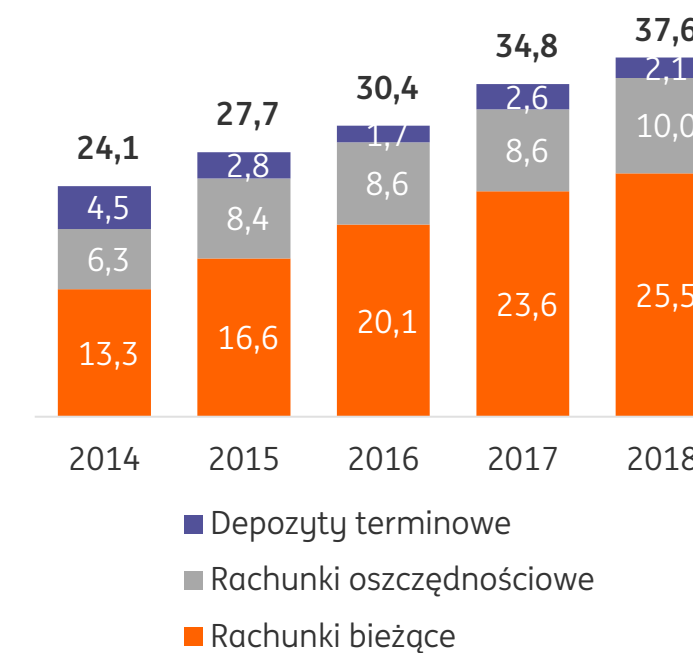
Oszczędności klientów Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego (mld zł)



Segment detaliczny (mld zł)



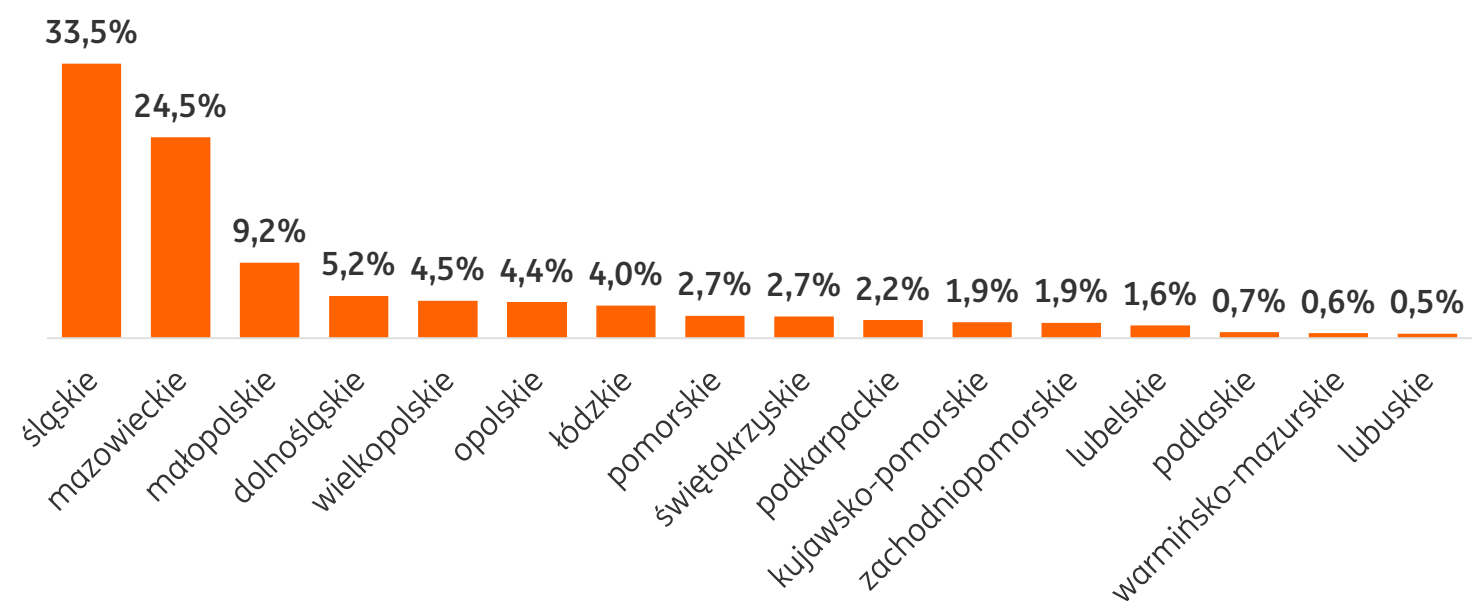
Segment korporacyjny (mld zł)



\*od 2016 roku łącznie z aktywami klientów zgromadzonymi na kontach maklerskich

## Struktura salda depozytów według województw

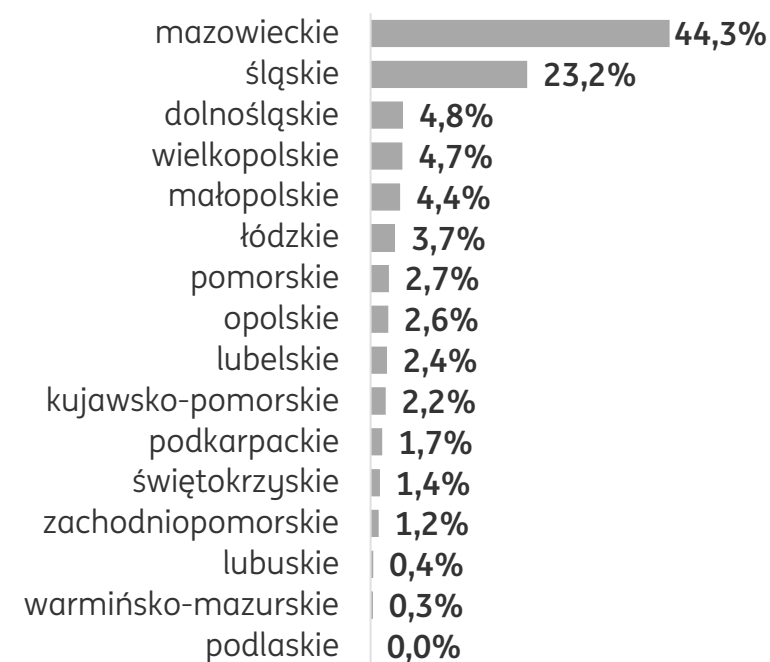
Struktura depozytów\* Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego wg województw



Segment detaliczny\*



Segment korporacyjny\*



\*depozyty i inne zobowiązania wobec klientów

## Dialog

### Słuchamy klientów

GRI [102-43] [102-44]

W ING Banku Śląskim S.A. wierzymy, że to klienci najlepiej znają swoje finansowe potrzeby. Uwagi i komentarze, które nam przekazują, są dla nas inspiracją. Komunikację z klientami traktujemy jako nieocenione źródło opinii oraz bodziec do bieżących usprawnień, których wdrażanie jest najlepszą odpowiedzią na potrzeby klientów.

W 2018 roku zgromadziliśmy około 660 tys. głosów klientów detalicznych. 60% z nich trafiło do nas w formie wiadomości z Mojego ING. Najczęściej klienci pisali do nas na temat kart, kont, transakcji w bankomatach i wpłatomach oraz bankowości internetowej i mobilnej. Klientów w 2018 roku w znacznym stopniu absorbowały tematy: promocji i sposoby ich rozliczania, działania aplikacji mobilnej, rekompensata publiczna (decyzja Prezesa UOKiK nr RBG -10/2018 z 8 sierpnia 2018 roku). W drugiej połowie roku klienci zwrócili uwagę na zamknięcie starej aplikacji mobilnej oraz coraz częściej pytali, kiedy udostępniemy usługę ApplePay. Głos klienta pomaga naszej organizacji w rozwijaniu lub zmianie obecnych rozwiązań oraz w budowaniu rozwiązań zupełnie nowych. W 2018 roku dzięki opinii klientów zgłosiliśmy do różnych obszarów biznesu ponad 480 propozycji zmian. Dzięki zaangażowaniu wielu jednostek zrealizowano ponad 180.

Stale badamy również satysfakcję klientów, aby dostarczać jeszcze lepsze produkty i usługi.

Jak badamy satysfakcję klientów

- Przez telefon – badaliśmy opinię na temat obsługi naszej infolinii. Na koniec 2018 roku 77% klientów indywidualnych załatwiło swoją sprawę podczas pierwszego kontaktu telefonicznego. Natomiast 95% klientów było zadowolonych i bardzo zadowolonych z obsługi specjalisty, jego zaangażowania i sposobu komunikacji. Prowadzimy również ciągłe badania satysfakcji klientów wśród przedsiębiorców, klientów hipotecznych i zamożnych. Łącznie w 2018 roku objęliśmy badaniem ponad 10 tysięcy klientów.
- Przez portale społecznościowe i czat – zapraszamy klientów na nasz portal Społeczność ING – miejsce, gdzie „pytania spotykają odpowiedzi”. Jesteśmy również aktywni na Facebooku, gdzie nasze posty obserwuje ponad 240 tys. osób oraz na Twitterze (mamy prawie 20 tys. obserwujących). Na posty reagowaliśmy w czasie krótszym niż 4 minuty. Poza aktywnością w mediach społecznościowych 75% klientów załatwiło swoją sprawę na czacie z naszym specjalistą.

- W oddziałach – regularnie prowadzimy badania metodą tajemniczego klienta (Mystery Shopper). Potwierdzają one bardzo wysoki poziom naszych standardów obsługi klienta indywidualnego oraz przedsiębiorcy.
- Osobiście – jesteśmy w stałym kontakcie z klientami korporacyjnymi. Doradcy na bieżąco zbierają uwagi i sugestie klientów na temat produktów i usług.
- E-mailem – w 2018 roku w badaniu NPS (Net Promoter Score) uzyskaliśmy prawie 121 tys. wypełnionych ankiet. Przebadaliśmy 8 punktów styku klienta z naszym bankiem. W ramach badania NPS każdego tygodnia wysyłaliśmy kilkanaście tysięcy e-maili do klientów. Pytaliśmy, czy poleciliby nasz bank swoim bliskim i przyjaciołom. Dzięki temu wiemy, że nasi klienci w 2018 roku ocenili procedurę uruchomienia pożyczki gotówkowej na 9,3 (na 10 możliwych punktów). Proces reklamacji ocenili na 7,4, jakość obsługi w oddziale na 9,0, a bankowość mobilną 8,6. W segmencie bankowości korporacyjnej w 2018 roku w badaniu NPS zgromadziliśmy ponad 14 tys. ankiet z ocenami i opiniami naszych klientów dla 5 punktu styku z bankiem. Klienci ocenili proces otwierania konta dla firm średnio na 8,7 (w 10-cio punktowej skali), jakość obsługi telefonicznej Business Centre na 9,1, bankowość internetową na 8.

Etapy pracy z opinią klienta:

- Zbieranie głosów klientów z różnych źródeł: social media, reklamacje, badanie NPS, badania marketingowe, oddziały, contact centre, bankowości internetowej i mobilnej.
- Analiza głosu klienta.
- Spotkania „Głos Klienta” (rozmawiamy z osobami, które tworzą w Banku procesy i produkty, na temat tego, o czym mówią nasi klienci).
- Propozycje zmian.
- Wdrażane zmian.
- Monitorowanie zmian.

## Po prostu

Projekt Po prostu w ING Banku Śląskim ma już 5 lat. Cały czas upraszczamy komunikację – bo wiemy, że nikt nie chce tracić życia na trudny, bankowy żargon. Stawiamy na prostotę, transparentność i dobre relacje. Dzięki temu nasi klienci oszczędzają swój czas, wiedzą, co kupują – i podejmują jak najlepsze decyzje finansowe. Proste pisanie oznacza

dla nas m.in. usuwanie niepotrzebnych wyrazów, trudnych konstrukcji gramatycznych czy zwrotów, które kojarzą się z urzędami.

Oprócz komunikacji pisemnej zwracamy uwagę także na tę mówioną. Nasi specjaliści – w oddziałach i na infolinii – odeszli już od sztucznego i specjalistycznego języka. Stawiamy na naturalność i dopasowanie się do klienta. I wiemy, że to działa.

Do tej pory udało nam się uprościć ponad 2000 komunikatów i 76 umów, a ponad 1000 naszych pracowników wzięło udział w szkoleniach. Upraszczamy również komunikację wewnętrzną – bo warto zacząć od siebie. Udostępniliśmy skrzynkę poprostu@ingbank.pl, na którą klienci mogą wysyłać trudne komunikaty. Projekt Po prostu wpisuje się w naszą bankową strategię Zrównoważonego rozwoju jako Bank równych szans.

W 2017 roku otrzymaliśmy certyfikat prostego języka dla naszej bankowości internetowej Moje ING. Jesteśmy pierwszym bankiem, który otrzymał takie wyróżnienie.

W 2018 roku udało nam się osiągnąć zamierzony cel i uprościć ponad 2000 komunikatów: 574 strony A4 – to jest 170 tys. wyrazów!

Uprościliśmy również język, którym posługuje się Mój Asystent – odpowiada on klientom na pytania w Moim ING: 216 stron A4 – to jest 65 tys. wyrazów!

## Rozwiązania

[GRI \[103-1\]](#) [\[103-2\]](#) [\[103-3\]](#)

W nowoczesnym świecie dajemy dostęp do naszej bankowości na każdym urządzeniu. Korzystamy z technologii i stale ulepszamy nasze aplikacje, żeby klient intuicyjnie się w nich poruszał. Nie zapominamy o osobach z niepełnosprawnościami. Chcemy dać dostęp do naszej bankowości każdemu.

Klienci indywidualni i mali przedsiębiorcy korzystają z tego samego systemu Moje ING oraz tej samej aplikacji mobilnej Moje ING.

## Klienci indywidualni i mikroprzedsiębiorcy

### Bankowość osobista Moje ING

Moje ING to przyjazny system bankowości internetowej o bogatej funkcjonalności, który zapewnia pełny i wygodny dostęp do finansów. To również rodzaj zdalnego asystenta, który w dowolnym momencie podpowiada konkretnej osobie jakie rozwiązanie jest dla niej najlepsze. Doradza jak świadomie zarządzać finansami. Moduł Trenera pomaga



przeanalizować sytuację finansową i wskazuje rozwiązania w zakresie kontroli wydatków, oszczędzania czy pomnażania pieniędzy. W Moim ING połączyliśmy wygląd z użytecznością. Zależało nam na tym, aby klient poruszał się po atrakcyjnym wizualnie systemie i nie zastanawiał się, w jaki sposób wykonać daną operację.

#### Awaria z 29 listopada 2018 roku

W ciągu roku, odnotowaliśmy krótkie niedostępności naszych systemów. 29 listopada natomiast wystąpiła awaria i nasze systemy bankowe nie działały przez ponad 7 godzin – od bankowości internetowej i mobilnej, po bankomaty i infolinię. Przyczyną tej awarii były problemy z infrastrukturą sieciową. Uruchomiliśmy akcję naprawczą natychmiast, a godzinę od wystąpienia awarii pracę rozpoczął Zespół Zarządzania Kryzysowego. Informacje dla klientów publikowaliśmy cyklicznie na stronie banku, w mediach społecznościowych, a także na stronie głównej systemów bankowości internetowej.

Zdiagnozowaliśmy przyczyny awarii, i na podstawie tych wniosków, uruchomiliśmy plan zapewniający ciągłość działania. Podjęliśmy działania w obszarze stabilności naszych systemów IT, które pozwolą uniknąć takich sytuacji w przyszłości.

#### Dostępne na każdym urządzeniu

W Moim ING te same czynności można wykonać równie łatwo na smartfonie, tablecie i komputerze. Przygotowaliśmy również aplikację na smartfony Moje ING Mobile.

#### Wszystko w jednym miejscu – w Twojej bankowości

Dzięki bankowości elektronicznej, nasi klienci mogą dokonywać prostych przelewów i płatności a także doładowywać telefon. Dzięki trenerowi finansowemu i celom oszczędnościowym kontrolują wydatki, planują budżet i lepiej oszczędzają. Dla nas bankowanie to nie tylko stan portfela. Dlatego proponujemy usługi pozabankowe takie jak: Moje dokumenty, czyli prywatny dysk z plikami w bankowości internetowej Moje ING. Można tu bezpiecznie przechowywać np. umowy, faktury, PIT-y i mieć do nich dostęp na każdym urządzeniu, z każdego miejsca na świecie. Dodatkowo poprzez Moje ING rodzice mogą zgłosić wniosek o 500+ czy Program Dobry Start. Udostępniliśmy również możliwość założenia Profilu Zaufanego ePUAP za pośrednictwem bankowości internetowej Moje ING.

Dodatkowo umożliwiamy płacenie za kody do gier, filmów i programów. Dzięki temu zwiększamy bezpieczeństwo doładowań, ponieważ nie trzeba podawać danych swojej karty w internecie.

#### Aplikacja mobilna Moje ING Mobile

Aplikacja Moje ING mobile posiada wszystkie funkcje dostępne w systemie Moje ING. Dodatkowo umożliwia:

- podgląd stanu konta i karty kredytowej, bez logowania,
- logowanie PIN-em lub odciskiem palca (dla telefonów z systemem iOS od iOS9 oraz Android od wersji 6.0),
- własne skróty na ekranie przed logowaniem,
- generowanie kodów BLIK,
- dodawanie paragonów,
- powiadomienia PUSH po każdej transakcji,
- szybkie przelewy bez logowania - z konta oszczędnościowego na konto osobiste oraz pomiędzy kontami osobistymi i firmowymi.

#### Moje ING jako platforma do zarządzania finansami osobistymi i firmowymi

Większość usług dla mikroprzedsiębiorców została zintegrowana w ramach jednej platformy – Moje ING. Niezależnie od urządzenia korzystają z tych samych funkcjonalności, w podobny sposób. Mają dostęp do swoich finansów osobistych i firmowych za jednym logowaniem.

Moje ING dla przedsiębiorców oferuje szereg możliwości i funkcji np.: przelewy, płatności telefonem, powiadomienia o zmianie stanu kont, otwarcie kont, dostęp do dodatkowych pieniędzy, ale również wnioskowanie o leasing czy mikroleasing.

#### BFM (Business Financial Manager)

BFM to przejrzysta analiza finansów firmy. Wystarczy rzut oka, żeby sprawdzić, jaka jest sytuacja finansowa firmy; Analiza kontrahentów daje pogląd na wszystkich partnerów biznesowych, z którymi nasz klient rozlicza się przez rachunek w ING. Przedsiębiorca widzi strukturę współpracy z dostawcami i odbiorcami, statystyki współpracy, może tagować sobie wybranych partnerów, wyświetlać historię transakcji z wybranym kontrahentem itp. Przedsiębiorca nie musi sam zrobić zestawień i wyliczeń, widzi ilu na klientów, jaki trend współpracy itp. Wspieramy w podejmowaniu trafnych decyzji biznesowych.

## Kalendarz przedsiębiorcy

Kalendarz Przedsiębiorcy to moduł w systemie Moje ING, ułatwiający zarządzanie i terminowe realizowanie płatności oraz innych zdarzeń związanych z prowadzoną firmą tj.: transakcje z zaplanowane, cykliczne (predykcja), komunikacja operacyjna, terminy ważne dla Przedsiębiorcy niezwiązane z płatnościami (np. złożenie deklaracji), płatności ZUS/US, zmiany w prawie, definiowanie własnych zdarzeń. Przedsiębiorca sam będzie decydował jakie komunikaty chce dostawać i wybierał będzie rodzaj powiadomień o tych zdarzeniach (SMS, Puch, wiadomość itp).

## ING Księgowość

Nowoczesna księgowość online zintegrowana z bankowością internetową Moje ING pozwala na wystawianie i księgowanie faktur, zarządzanie magazynem, rozliczanie płatności i prowadzenie dokumentacji kadrowej. W 2018 roku wprowadzone zostały nowe moduły: Księga Przychodów i Rozchodów, Kadry i Płace oraz Zarządzenie magazynem.

## Moje ING dla wszystkich

Cały czas podejmujemy działania, aby w ING Banku Śląskim proponować naszym klientom bankowość internetową, która byłaby użyteczna dla wszystkich. Podejmowane przez nas działania nie wynikają z regulacji prawnych.

Osoby z niepełnosprawnością ruchową, mają możliwość obsługi serwisu transakcyjnego Moje ING (strony głównej, menu, historii transakcji i wykonania transakcji) za pomocą tabulatora, strzałek oraz enter. Pomaga im w tym niebieska ramka zaznaczająca aktywny w danym momencie element. Dla osób z problemami wzrokowymi udostępniamy alternatywną wersję kontrastową. Użytkownik ma możliwość wyboru tego widoku na stronie logowania do Mojego ING.

Obsługa serwisu transakcyjnego Moje ING (strony głównej, menu, historii transakcji i wykonania transakcji) jest dostępna dla osób niewidomych poprzez czytniki ekranu (NVDA na PC, VoiceOver na iOS i TalkBack na Androidzie). Od kilku lat współpracujemy z Fundacją Widzialni. Fundacja co kilka miesięcy przeprowadza analizę wybranych funkcjonalności Mojego ING pod kątem zgodności z większością wytycznych WCAG. Analizie podlegają najpopularniejsze podstrony bankowości: m.in. przelewy, strona główna, historia. Poprawnie działające udogodnienia zbadane przez Fundację przy ostatnim audycie to w przypadku np. strony głównej: treść nietekstowa, informacje i relacje, zrozumiała kolejność, właściwości zmysłowe, użycie koloru, kontrola odtwarzania dźwięku, kontrast (minimalny), zmiana rozmiaru tekstu, obrazy tekstu, brak pułapki na klawiaturę, możliwość dostosowania czasu, trzy błyski lub wartości poniżej progu, możliwość pominięcia bloków, tytuły stron, wiele dróg, nagłówki i etykiety, widoczny

fokus, język strony, język części, po oznaczeniu fokusem, podczas wprowadzania danych, konsekwentna nawigacja, konsekwentna identyfikacja, identyfikacja błędu, etykiety lub instrukcje, sugestie korekty błędów, zapobieganie błędom (kontekst prawny, finansowy, związany z podawaniem danych), parsowanie, nazwa, rola, wartość.

Aplikacja mobilna Moje ING bazuje na responsywnej wersji systemu Moje ING, więc wszelkie usprawnienia wdrażane w serwisie transakcyjnym Moje ING dotyczą również aplikacji mobilnej. Obsługa serwisu transakcyjnego Moje ING (strony głównej, menu, historii transakcji i wykonania transakcji) jest dostępna dla osób niewidomych poprzez czytniki ekranu (VoiceOver na iOS i TalkBack na Androidzie). Dzięki temu, można obsługiwać aplikację za pomocą metody swipe, przesuwając palcem po ekranie, nie patrząc na niego.

## Zmiany obligatoryjne wynikające z dyrektywą PAD

Bank zrealizował obowiązki nałożone przez Ustawę o usługach płatniczych. Wdrożyliśmy do naszej oferty dla klientów indywidualnych Konto z Lwem PRP – podstawowy rachunek płatniczy. Dostosowaliśmy nazwy usług bankowych powiązanych z rachunkiem płatniczym, aby można było porównać opłaty i prowizje pomiędzy poszczególnymi bankami. Wprowadziliśmy „Dokument dotyczący opłat”, który jest dostarczany klientowi przed zawarciem umowy o rachunek płatniczy. Rozpoczęliśmy wysyłkę „Zestawienia opłat” na którym przedstawiamy klientom wszystkie opłaty i prowizje za usługi, z których korzystali oraz informacje o odsetkach, które klienci zapłacili lub uzyskali w okresie, za który jest przygotowane zestawienie. Dokument ten dostarczamy klientom raz do roku a także do 2 tygodni po zamknięciu rachunku.

## Rozwój płatności mobilnych

W roku 2018 kontynuowaliśmy rozwój płatności mobilnych zarówno w oparciu o BLIKA jak i technologię HCE (host card emulation).

W obszarze płatności BLIK wprowadziliśmy rozwiązanie „zapamiętanej przeglądarki”. Dzięki temu nasi klienci przy kolejnych płatnościach wykonywanych z danej przeglądarki nie muszą ponownie wprowadzać kodu BLIK – wystarczy potwierdzić płatność PINem w aplikacji mobilnej.

W marcu 2018 roku rozszerzyliśmy funkcjonalność przelewów na telefon o możliwość wyświetlenia informacji, które osoby z książki telefonicznej posiadają BLIKA. Dzięki tej informacji klient ma pewność, że wysyłając przelew na telefon do danej osoby trafi on w sposób natychmiastowy.

W marcu 2018 wprowadziliśmy, podążając za głosem naszych klientów, rozwiązanie Google Pay. Umożliwia ono dodanie karty Visa zbliżeniowa do aplikacji Google Pay i płatności tą kartą za pomocą telefonu.

W ramach rozszerzenia oraz stworzenia komplementarnej oferty, w czerwcu 2018 udostępniliśmy możliwość zdigitalizowania (czyli stworzenia wirtualnej postaci) karty Visa zbliżeniowa w aplikacji Banku Moje ING mobile. Dzięki temu klienci bez konieczności instalowania dodatkowej aplikacji mogą skorzystać z możliwości płatności kartą w telefonie.

## Apple Pay

W roku 2018 pracowaliśmy nad wdrożeniem Apple Pay dla posiadaczy kart Visa Zbliżeniowa. Wymagało to współpracy kilku jednostek banku oraz Grupy ING w Holandii. Rozwiązanie wdrożyliśmy na początku stycznia 2019 roku. Nowa usługa zapewnia szybkie, łatwe, wygodne płatności, które są jednocześnie bezpieczne i zapewniają ochronę prywatności użytkownika.

## Przelewy natychmiastowe

W maju 2018 roku udostępniliśmy klientom indywidualnym i przedsiębiorcom możliwość wysyłania transakcji natychmiastowych w PLN w systemie Moje ING poprzez płatności BlueCash. Dzięki temu rozwiązaniu zwiększyliśmy zasięg banków, do których Klienci mogą wysyłać transakcje, które u odbiorcy są już po chwili.

## Usprawnienia w procesie otwarcia konta przez Internet

W 2018 roku w procesie otwarcia konta przez internet wprowadziliśmy wiele usprawnień tj. modyfikację maili i listów powitalnych, „Wellcome Call” dla klientów, pomagamy dokończyć proces klientom, którzy go przerwali. Dzięki usprawnieniom znacząco skróciliśmy czas aktywacji konta i zwiększyliśmy zadowolenie klientów.

## Oferta walutowa

W 2018 roku naszą ofertę walutową (Kantor ING, funkcja karty wielowalutowej Visa) uzupełniliśmy o pakiety wypłat gotówki z bankomatów. Wybierając pakiet z jednorazową opłatą, klienci przez 30 dni mogą wypłacać gotówkę ze wszystkich bankomatów (w zależności od wybranego pakietu – w kraju lub za granicą) bez dodatkowych kosztów.

## Transakcje – godziny graniczne

W grudniu 2018 roku zmieniliśmy godziny graniczne dostarczania wychodzących Zleceń Płatniczych składanych w formie elektronicznej (zewnętrznych) dla wybranych walut. Dzięki temu umożliwiliśmy Klientom składanie walutowych zleceń płatniczych do późniejszych godzin granicznych zarówno dla przelewów pilnych, jaki i przelewów standardowych.

Przelewy wewnętrzne Klientów bez przewalutowania w EUR, GBP i USD księgowane są w trybie 24/7, niezależnie od godziny złożenia zlecenia klient może skorzystać z środków od razu.

## Moje rachunki

Moje rachunki to usługa, dzięki której klient w bankowości internetowej otrzymuje i akceptuje płatność za prąd, wodę, telefon czy Internet.

Usługa Moje rachunki jest wspólną inicjatywą grupy największych banków w Polsce działających przy Związku Banków Polskich. Działa na zasadzie porozumienia między płatnikami, a dostawcami usług, którego pośrednikiem jest Krajowa Izba Rozliczeniowa S.A. (KIR). Informacje o należnych płatnościach pochodzą zatem od samych dostawców.

## Konto Mobi dla młodych

Wprowadziliśmy do oferty konto Mobi - nowoczesne konto bankowe, które ułatwia bankowanie przez telefon. Konto jest skierowane do osób pomiędzy 13 a 26 rokiem życia. Konto Mobi - można otworzyć przez Internet lub w oddziale. Można zasilić je w każdej chwili, przelewem z dowolnego konta w złotych (z konta będą dostępne natychmiast) lub gotówką we wpłatomatach ING (kartą lub BLIKiem). Dodatkowo, wraz z Kontem Mobi klient otrzymuje konto oszczędnościowe za 0 zł - wystarczy ustawić kwotę i termin przelewu żeby świadomie oszczędzać.

## Klienci korporacyjni - średnie i duże firmy, korporacje

### Otwieranie rachunku przez internet

Firma, które chce otworzyć rachunek w ING Banku musi poświęcić na to jedynie 5 minut – tyle trwa wypełnienie formularza z danymi, których większość podstawiamy sami, pobierając je online z oficjalnych baz danych. Klient może od razu zalogować się do ING Business, gdzie podpisuje elektronicznie umowę, i w tym momencie ma już do dyspozycji numer rachunku. W niedługim czasie – nawet w ciągu godziny – może już korzystać z pełnej funkcjonalności rachunku – wykonywać transakcje, zamawiać kolejne produkty, itp. Rozwiązanie to okazało się przydatne również dla naszych sił sprzedaży, które obsługując klienta zdalnie (np. poprzez ING Business Centre) także mogą skorzystać z tego najszybszego procesu. Już 46% relacji z nowymi klientami jest otwieranych za pomocą tego narzędzia. NPS dla zdalnego otwarcia rachunku wynosi 60,7.



## Nowy wniosek o otwarcie kolejnego rachunku w ING Business

We wrześniu udostępniliśmy klientom zmodyfikowany wniosek o otwarcie kolejnego rachunku w systemie ING Business. Od tej pory proces jest w pełni automatyczny, dzięki czemu otwarcie nowego rachunku stało się znacznie prostsze i szybsze.

## Dostęp do finansowania online

Od 8 lat umożliwiamy klientom oraz potencjalnym klientom korporacyjnym Banku wnioskowanie o finansowanie online. Firmom, które jeszcze nie posiadają u nas rachunku, proponujemy złożenie wniosku kredytowego za pośrednictwem aplikacji ING Direct Business Credit dostępnej na naszej stronie internetowej. Klienci, którzy korzystają już z bankowości internetowej ING Business mogą taki wniosek złożyć w systemie.

Kontynuujemy prace nad tzw. szybką ścieżką przeznaczoną dla niższych zaangażowań. W 2017 roku uruchomiliśmy proces pre-scoringowy, w którym klient otrzymuje w bankowości internetowej gotowy do podjęcia limit kredytowy. Pod koniec 2018 uzupełniliśmy go dodatkowym procesem, który umożliwia wydawanie decyzji kredytowej on-line, już podczas składania standardowego wniosku przez klienta.

Nieustannie pracujemy nad pełną automatyzacją procesów kredytowych zarówno sprzedażowych jak i posprzedażowej obsługi kredytów. Wszystkie te działania mają na celu skrócenie z czasu trwania procesu na każdym jego etapie oraz polepszenia tzw. user experience z perspektywy klienta zewnętrznego i wewnętrznego.

## Automatyczna obsługa kredytów klientów korporacyjnych

W 2018 roku kontynuowaliśmy działania prowadzące do automatyzacji i optymalizacji procesów kredytowych. Działania te przynoszą wymierne korzyści. Wyrazem tego jest m.in. systematyczny wzrost udziału elektronicznych wniosków kredytowych. Składają je nowi klienci przez aplikację ING Direct Business Credit oraz klienci już obsługiwani przez ING Business. W 2018 roku udział ten wyniósł 94%. Rośnie również liczba elektronicznie podpisywanych umów. W 2018 roku było to już 36%.

W 2018 roku systematycznie wzrastała liczba transakcji procesowanych automatyczną ścieżką – Easy Lending. Udział tej ścieżki wśród klientów o mniejszych zaangażowaniach osiągnął na koniec 2018 roku 17%. W ramach procesu Easy lending, który zakłada maksymalne skrócenie czasu od złożenia wniosku do uruchomienia środków z kredytu oraz nowy sposób oceny zdolności kredytowej, obsłużyliśmy ponad 1 500 kredytów i osiągnęliśmy na koniec 2018 roku wolumen ponad 120 mln zł.

W 2018 zostały wprowadzone zmiany ograniczające ryzyko kredytowe w procesach kredytowych - „wskaźnik ryzyka STIR”, informujący decydentów o poziomie ryzyka dla możliwości wystąpienia wyłudzenia podatkowego. Wyznaczany jest on przez Krajową Izbę Rozliczeniową.

Wprowadziliśmy technologię OCR (Optical Character Recognition), która pozwala na automatyczne odczytywanie danych z dokumentów i przetwarzanie ich w systemach Banku. Skraca to czas obsługi zarówno tych dokumentów, jak i innych zapytań i wniosków kierowanych do Banku przez naszych klientów.

Aby zminimalizować wymogi dokumentowe stawiane przed klientem, kontynuujemy prace nad zdalnym pozyskiwaniem danych o klientach z oficjalnie dostępnych źródeł zewnętrznych. W ten sposób komunikujemy się już z KRS i BIK.

W ramach poprawek dotyczących użyteczność (UX) dodaliśmy na dyspozycji uruchomienia środków z kredytu możliwość realizowania przelewów trybem przyśpieszonym, zarówno dla przelewów w złotych jak i walutowych. W wyniku zmian wdrożonych w aplikacjach banku, zwiększyliśmy poziom automatycznej obsługi spłat kredytów (bez udziału pracownika), które zlecane są przez klientów za pośrednictwem bankowości internetowej.

## ING Business

Podstawowa platforma bankowości internetowej ING Business jest wciąż rozwijana i usprawniana.

Zadowolenie użytkowników mierzone badaniem NPS w ciągu minionego roku stale rosło i w ostatnim kwartale było dwukrotnie wyższe, niż rok wcześniej. Skupiamy się wciąż na wzmocnieniu czterech aspektów jej działania:

### Bezpieczeństwo

W 2018 wprowadziliśmy kolejne mechanizmy pozwalające chronić bezpieczeństwo użytkownika systemu i zapobiegać oszustwom, m.in. dodatkowe powiadomienia wysyłane do klientów automatycznie, gdy nasze algorytmy wykryją podejrzaną działalność w systemie (na etapie logowania lub transakcji).

### Dostępność

Dostępność aplikacji na przestrzeni całego roku wynosiła 99,6% klientów. W dalszym ciągu usprawniamy mechanizmy i algorytmy wewnątrz aplikacji, aby dostępność była jak największa.



## Wydajność

To ważny dla naszych użytkowników parametr. W minionym roku wdrożyliśmy nową stronę logowania, przez co znacznie odciążyliśmy i skróciliśmy ten proces średnio dwuipółkrotnie. Wprowadziliśmy szereg usprawnień w wielu modułach dzięki czemu aplikacja działa jeszcze szybciej.

## Funkcjonalność

Stale pracujemy nad użytecznością systemu. W 2018 roku zaprojektowaliśmy nowe formularze i wnioski, pozwalające na zdalny dostęp do produktów bankowych, np. wnioski o nowe rachunki, o karty płatnicze, wnioski kredytowe i dla leasingu. Uprościliśmy działanie kantora walutowego oraz dodaliśmy do niego kolejne pary walutowe.

## ING BusinessMobile – aplikacja mobilna

Z aplikacji mobilnej ING Business korzysta już ponad 35% firm. Ten sposób dostępu klientów do informacji bankowych staje się coraz bardziej powszechny. Użytkownicy coraz częściej wykorzystują urządzenia mobilne do realizacji przelewów (w IV kw. 2018 roku wykonano 39% więcej przelewów niż w tym samym czasie w 2017 roku) oraz uzyskiwania informacji.

Nieustannie rozwijamy i ulepszymy ten kanał bankowości internetowej. W 2019 roku udostępniemy klientom korporacyjnym nową wersję aplikacji.

## Przelewy walutowe

W 2018 roku wydłużyliśmy maksymalnie godziny graniczne dla 7 walut (USD, CAD, EUR, GBP, CHF, HUF, RON). Dzięki temu nasi klienci mogą realizować przelewy walutowe do późniejszych godzin. Obecnie zapewniamy najkorzystniejsze warunki realizacji walutowych zleceń płatniczych na rynku polskim.

W 2019 roku będziemy kontynuować prace nad dalszym wydłużeniem godzin granicznych dla wszystkich walut.

## Zarządzanie gotówką

Od kilku lat oferujemy klientom innowacyjny model obsługi gotówkowej – instalację urządzeń gotówkowych, wrzutni light, wpłatomatów mini oraz opłatomatów, w siedzibie firmy. Do wpłatomatów pracownicy firm mogą wpłacać gotówkę w PLN i EUR, do wrzutni dodatkowo w wielu innych walutach. Za pomocą opłatomatu mogą pobierać wpłaty gotówkowe i bezgotówkowe bezpośrednio od klientów lub – w przypadku urzędów – od mieszkańców. Rozwiązanie to znacznie usprawnia obrót gotówki – księgowanie odbywa się online, dzięki czemu rachunki firmy są natychmiast zasilane. Ze wszystkich tych urządzeń klienci mogą korzystać w formie leasingu.

## Wpłatomaty mini w nowym modelu obsługi

W czerwcu udostępniliśmy klientom korporacyjnym wpłatomaty mini w nowym modelu współpracy, w którym integratorem rozwiązania jest outsourcer bankowy. W modelu tym klienci, oprócz leasingu urządzenia, mogą je zakupić lub wydzierżawić. Większość czynności związanych z udostępnieniem wpłatomatu mini została przekazana do podmiotów zewnętrznych. Pozwoliło to obniżyć koszty ponoszone przez klientów.

## Wpłaty do urzędów sieci Planet Cash

Umożliwiliśmy klientom dokonywanie wpłat do urzędów sieci Planet Cash. Obecnie Planet Cash posiada około 350 urzędów z funkcjonalnością wpłat. Liczba tych urzędów ciągle rośnie, więc nasi klienci mają do dyspozycji coraz więcej lokalizacji.

## Karty

W 2018 wprowadziliśmy kilka nowości w naszej ofercie kartowej dla klientów korporacyjnych:

- Uzupełniliśmy ofertę o kartę kredytową MasterCard Corporate Charge z możliwością dokonywania płatności zbliżeniowych oraz szybkich wypłat zbliżeniowych w bankomatach ING.
- Umożliwiliśmy samodzielne i natychmiastowe podpinanie i odpinanie rachunków walutowych (w USD, GBP, CZK, HUF, SEK) dla karty wielowalutowej w systemie ING Business.
- Usprawniliśmy proces i skróciliśmy czas dostarczenia kart przedpłaconych bez nadruku imienia i nazwiska użytkownika na karcie do klienta.

## Ułatwienia dla firm i przedsiębiorców

Bez względu na swój rozmiar, każda firma, która jest naszym klientem, może liczyć na wsparcie wykraczające poza tradycyjnie rozumianą bankowość. Nawiązujemy z klientami bliskie relacje, a naszą ambicją jest nie tylko odpowiadanie na bieżące potrzeby, ale także chcemy inspirować i pomagać w rozwoju. Dlatego w ING Banku Śląskim z jednej strony stawiamy na digitalizację procesów, zdalne załatwianie spraw z bankiem oraz na upraszczanie usług bankowych. A z drugiej strony, intensywnie rozbudowujemy ofertę pozabankową (tzw. beyond banking).

## Terminale

Oferta terminali płatniczych jest skierowana dla wszystkich firm, od jednoosobowych działalności gospodarczych po korporacje.

Mamy już 13 000 terminali zainstalowanych u 12 000 klientów. W samym 2018 roku pozyskaliśmy łącznie przeszło 10 000 klientów i nasze terminale są coraz bardziej widoczne na rynku.

Na koniec 2018 roku nasi klienci firmowi przyjęli łącznie ponad 8 milionów transakcji na kwotę prawie 605 milionów złotych. W grudniu odnotowaliśmy aż 4 razy więcej niż w poprzednim roku.

## imoje – płatności online dla sklepów internetowych

imoje to pierwsze i jedyne w Polsce płatności online dla sklepów internetowych dostarczane przez bank. Usługa dostępna jest od czerwca 2018 roku i w bardzo szybkim tempie zdobywa uznanie na rynku. Do końca 2018 roku kilkanaście tysięcy klientów wykonało transakcje, a wolumen płatności wzrasta o kilkaset procent miesięcznie.

W imoje dostępne są najpopularniejsze metody płatności – BLIK, natychmiastowe przelewy, karty kredytowe, ale jego najważniejszą i unikalną na rynku funkcją jest opcja późniejszej płatności. Klient sklepu internetowego może zapłacić za zakupy nawet 21 dni po złożeniu zamówienia. Korzystanie z tej opcji nie wymaga podawania dodatkowych danych czy podpisywania dokumentów, a zakupy można zakończyć jednym kliknięciem, również na smartfonie – bez wpisywania kodów autoryzacyjnych czy przelączania się między oknami różnych aplikacji. Funkcję tę obsługuje spółka Twisto – wywodzący się z Czech fintech, którego ING Bank jest strategicznym partnerem na rynku polskim. Około 97% klientów, którzy zapłacili z Twisto, jest zadowolonych z usługi.

Dzięki powiązaniu rachunku bankowego z obsługą płatności internetowych sklepy zyskują bankowy standard bezpieczeństwa płatności i rozliczeń, a cały utarg ze sprzedaży mają na koncie już następnego dnia roboczego. Sklepy mają również do dyspozycji nowoczesny panel administracyjny, z którego można wygodnie korzystać na smartfonach i który zapewnia łatwą obsługę płatności z tytułu zwrotów.

Oferując swoim klientom atrakcyjne formy płatności, sklepy internetowe mają szansę na zwiększenie sprzedaży, a klienci zyskują większą wygodę i bezpieczeństwo zakupów.

Płatności imoje zostały również docenione przez branżę – zdobyliśmy nagrodę Best Tool for e-Commerce 2018. Konkurs e-Commerce Polska Awards, organizowany przez Izbę Gospodarki Elektronicznej, promuje najlepszych przedsiębiorców z branży e-commerce w Polsce.

## Testuj pomysł

Do tej pory tylko duże firmy miały narzędzia umożliwiające sprawdzenie czy nowy produkt lub usługa przyjmie się na rynku. Unikały w ten sposób złych inwestycji czy niedopasowania do potrzeb grupy odbiorców. Tymczasem mali

przedsiębiorcy nie mieli takiej możliwości, bazując zazwyczaj na swojej intuicji czy opinii najbliższych. Teraz każdy, kto ma pomysł na biznes może zrobić bezpłatny test na [www.ingbank.pl/testujpomysl](http://www.ingbank.pl/testujpomysl) - największej bezpłatnej platformie badawczej dla przedsiębiorców. „Testuj Pomysł” jest badaniem, na wybranej próbie 120 respondentów, którą można dobrać pod względem płci, wieku, a nawet regionu.

O sukcesie platformy, oprócz wielu pozytywnych opinii, mogą świadczyć też liczby. Od września 2017 roku przeprowadzonych zostało prawie 3 500 projektów, w których wykonano ponad 400 tys. wywiadów.

## Mechanizm podzielonej płatności – Split Payment

W związku ze zmianą przepisów wprowadzonych ustawą z dnia 15 grudnia 2017 roku o zmianie „Ustawy o podatku od towarów i usług oraz niektórych innych ustaw”, 1 lipca 2018 wprowadziliśmy nowy sposób realizacji przelewów za pomocą mechanizmu podzielonej płatności. Zgodnie z ustawą, dla każdego Klienta otworzyliśmy jeden rachunek VAT, powiązany ze wszystkimi rachunkami rozliczeniowymi w PLN. Dostosowaliśmy do tych zmian pozostałe usługi płatnicze.

## ALEO

Aleo od 2013 roku wspiera firmy oferując profesjonalne narzędzia zakupowe, które pomagają zoptymalizować firmowe zakupy i ułatwić szukanie i wybór dostawców, a dostawcom dotrzeć łatwiej do potencjalnych klientów.

W tym czasie Aleo wzbogaciło się o dane wszystkich polskich firm – spółek zarejestrowanych w KRS oraz jednoosobowych działalności gospodarczych zarejestrowanych w CEiDG. Obecnie udostępniamy informacje o ponad 3 mln firm. Taki zasób danych pozwolił na bardzo dynamiczny wzrost ruchu internetowego. Aleo zaczęło odwiedzać coraz więcej użytkowników poszukujących takich właśnie informacji.

W 2018 roku postanowiliśmy więc skupić się na rozwoju tego obszaru i udostępniliśmy na Aleo kolejne informacje o firmach, aby wspierać rozwój transparentnego biznesu w Polsce.

Na bieżąco uzupełniamy zasoby Aleo o dane z oficjalnych źródeł, takich jak KRS, CEiDG, REGON. Udostępniamy użytkownikom dane rejestrowe firm, dane finansowe, pokazujemy powiązania kapitałowe. Jako pierwsi w Polsce udostępniliśmy w wygodny sposób sprawozdania finansowe – mamy w serwisie komplet sprawozdań finansowych 170 tys. firm za rok 2017. Publikujemy również oceny i opinie wystawiane zarówno przez firmy, jak i przez konsumentów.

Wszystkie te informacje dostępne są za darmo. Aleo stało się jedynym miejscem w internecie, które udostępnia tak szeroki zakres wiarygodnych informacji o polskich firmach.

Dodatkowo firmy mogą wykorzystywać swoje profile do publikowania własnych informacji nt. swojej działalności i tym samym korzystać z dodatkowej promocji w sieci (Aleo jest wysoko pozycjonowane w wyszukiwarkach, dlatego wielu użytkowników internetu poszukujących informacji o firmach trafia na ich profile na naszym serwisie). Opcja ta jest również bardzo korzystna dla firm, które nie posiadają własnej strony internetowej – profil na Aleo z powodzeniem może ją zastąpić i to za darmo.

## ING Finansowanie Faktur

We współpracy z ING Commercial Finance Polska zaoferowaliśmy klientom biznesowym usługę ING Finansowanie Faktur czyli finansowanie faktur sprzedażowych online. To elastyczne rozwiązanie stworzone z myślą o mniejszych firmach, które chcą poprawić płynność finansową bez ubiegania się o kredyt.

Usługa dostępna jest dla wszystkich firm, również tych, które nie posiadają konta w ING Banku, i w pełni obsługiwana online w serwisie finansowaniefaktur.pl. Nie wymaga również żadnych zobowiązań – zarejestrowany użytkownik może skorzystać z usługi kiedy chce i może sfinansować nawet pojedynczą fakturę, a decyzję o przyznaniu finansowania otrzymuje w ciągu sekund. Stosujemy bardzo transparentne opłaty – tylko prowizja za konkretną fakturę. Na stronie finansowaniefaktur.pl udostępniamy kalkulator (nawet niezalogowanym użytkownikom), który pokazuje przybliżony koszt usługi.

Portal cieszy się rosnącym zainteresowaniem klientów, których liczba w kilka miesięcy od jego uruchomienia przekroczyła 1 300.

## Rozwój rynku poprzez dostęp do finansowania

### GRI [203-1]

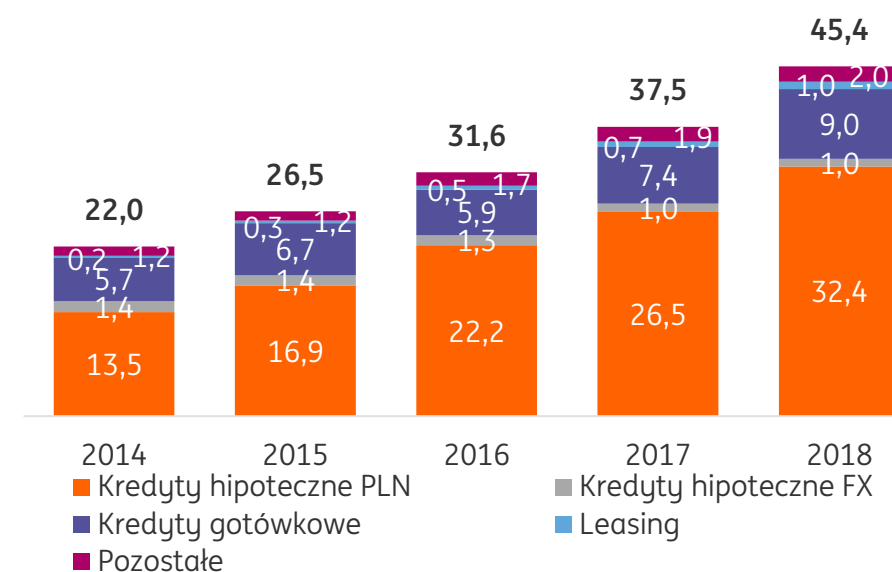
Sprawnie podejmujemy decyzje kredytowe, które pozwalają klientom detalicznym i korporacyjnym realizować ich cele osobiste i biznesowe. Pozytywnie wpływa to na rozwój rynku i gospodarki. Na koniec 2018 roku łączna należność brutto – w tym przede wszystkim kredytów dla klientów Grupy ING – wynosiła ponad 105 mld zł. Zwiększyła się ona w ciągu roku o 16,2 mld zł, czyli o 18,1%. Wartość ta obejmuje 3,2 mld zł kredytów, których udzieliliśmy podmiotom sektora instytucji rządowych i samorządowych.

## Segment bankowości detalicznej

Na koniec 2018 roku łączna wartość należności brutto od gospodarstw domowych wzrosła o 20,9% r/r do 45,4 mld zł. Oznacza to, że nasz udział rynkowy w segmencie detalicznym na koniec 2018 roku wzrósł do 6,3% z 5,6% rok wcześniej.

W segmencie detalicznym oferujemy różne formy kredytowania. Poniżej przedstawiamy główne z nich.

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



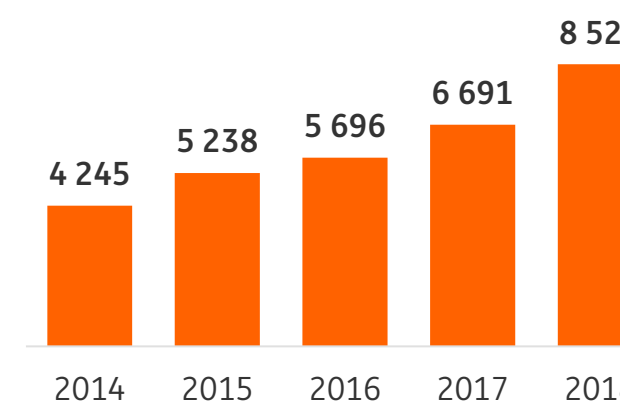
## Kredyt hipoteczny

Przy pomocy kredytu hipotecznego pomagamy naszym klientom sfinansować zakup mieszkania, budowę domu czy też remont. W naszej ofercie mamy też specjalną wersję kredytu hipotecznego dla przedsiębiorców oraz pożyczkę hipoteczną, którą klient może przeznaczyć na dowolny cel.

W 2018 roku udzieliliśmy łącznie 8,5 mld zł kredytów i pożyczek hipotecznych, co oznacza wzrost o 27,4% r/r. Pozwoliło to nam uzyskać trzecie miejsce na rynku pod względem nowej sprzedaży z udziałem

rynkowym na poziomie 16,2% (15,3% w 2017 roku). W konsekwencji łączna wartość udzielonych kredytów hipotecznych zwiększyła się o 21,2% r/r do 33,4 mld zł na koniec 2018 roku.

Sprzedaż kredytów hipotecznych (mln zł)

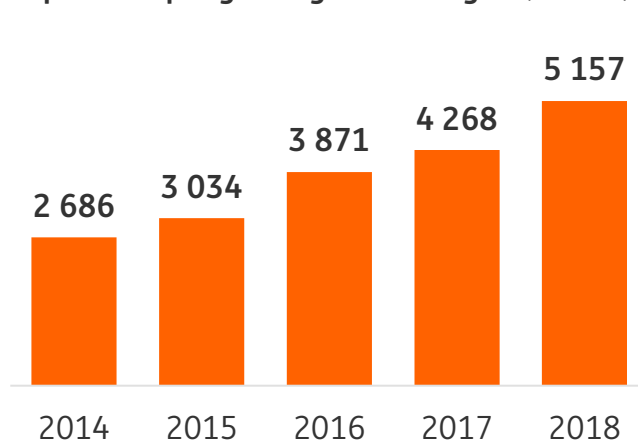


## Pożyczka gotówkowa

Udzielamy pożyczki gotówkowej na dowolny cel – klient nie musi przedstawiać poręczeń i zabezpieczeń majątkowych. Akceptujemy różne źródła dochodów, m.in. umowę o pracę, zlecenia, o dzieło, rentę, emeryturę. Klient może aplikować o pożyczkę w dowolnej formie, podczas wizyty w oddziale lub online.

W 2018 roku udzieliliśmy 5,2 mld zł pożyczek gotówkowych, co oznacza wzrost o 20,8% r/r. 75,7% z tych kredytów sprzedaliśmy w kanale internetowym (64,9% w 2017 roku). Na koniec 2018 roku portfel pożyczek gotówkowych wynosił 9,0 mld zł, co oznacza wzrost o 22,4% r/r.

Sprzedaż pożyczek gotówkowych (mln zł)



## Limit zadłużenia w koncie

Naszym klientom oferujemy również limit zadłużenia (tzw. debet) w koncie. Udzielamy go bez zabezpieczeń nawet do wysokości 6-krotności dochodów netto klienta.

Na koniec 2018 roku zadłużenie brutto naszych klientów z tytułu limitu w koncie wyniosło 1,3 mld zł, co oznacza wzrost o 1,1% r/r.

## Finansowanie dla przedsiębiorców

W ramach segmentu detalicznego mamy przygotowaną również ofertę dla przedsiębiorców. Wiemy, że nie mają czasu, aby długo się zastanawiać. Muszą działać szybko, a finansowanie powinni mieć pod ręką. Dlatego klienci prowadzący firmę coraz częściej wybierają proste finansowanie potrzeb – przez Internet. W obszarze kredytów dla przedsiębiorców 71,7% sprzedaży pochodziło z tego kanału. Klienci uruchamiają pożyczkę, linię kredytową lub kartę kredytową online w ciągu kilku minut.

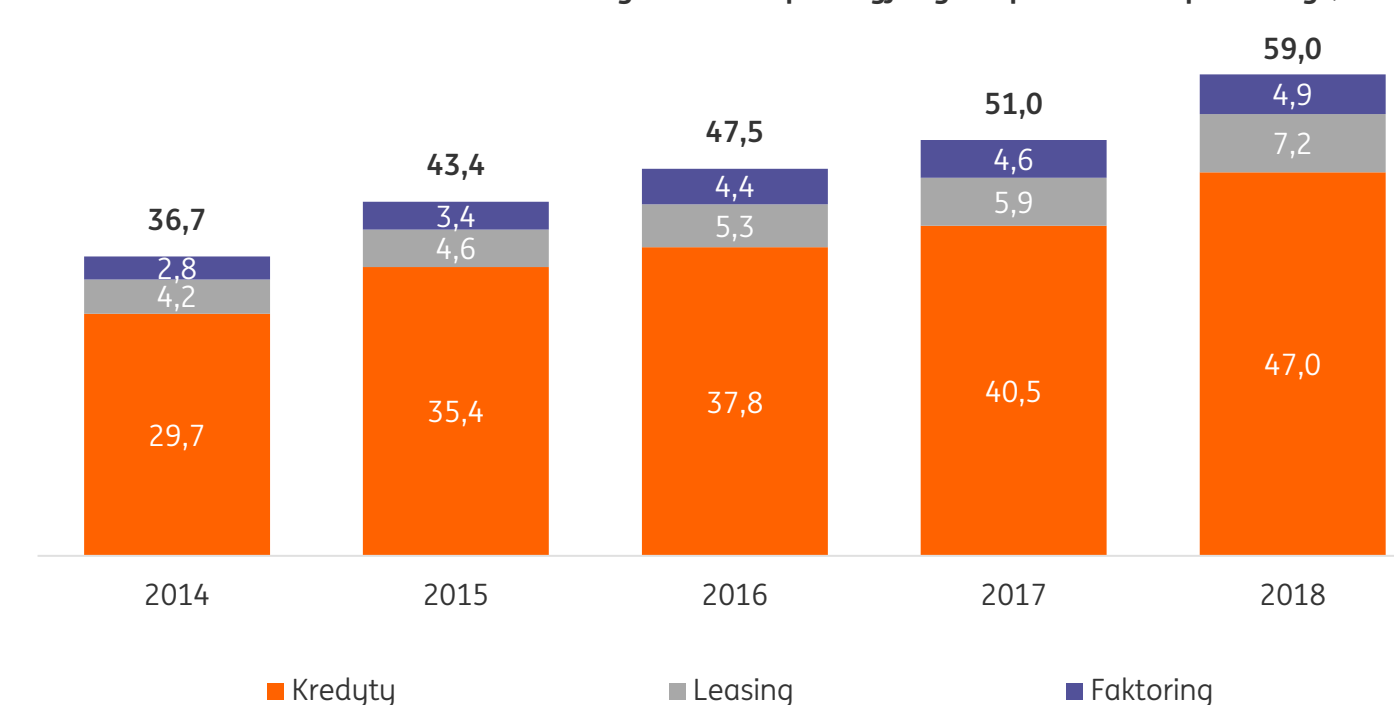
Na koniec 2018 roku zadłużenie brutto przedsiębiorców w naszym banku wyniosło 5,2 mld zł, co oznacza wzrost o 23,2% r/r.

## Segment bankowości korporacyjnej

Na koniec 2018 roku łączna wartość należności brutto od klientów segmentu korporacyjnego wzrosła o 15,9% r/r do 59,1 mld zł. Oznacza to, że nasz udział rynkowy w segmencie korporacyjnym na koniec 2018 roku wzrósł do 11,1% z 10,3% rok wcześniej.

Portfel należności brutto od segmentu klientów strategicznych wynosił na koniec 2018 roku 22,1 mld zł (+20,4% r/r), a portfel należności brutto od klientów średnich i dużych firm 37,0 mld zł (+13,4% r/r).

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



Naszyc klientów korporacyjnych wspieramy, oferując im różne formy finansowania. Przedstawiamy je poniżej.

## Kredyty

Na bieżąco analizujemy potrzeby naszych klientów i przygotowujemy atrakcyjną ofertę kredytową. Tworzymy różnorodne produkty, które spełniają oczekiwania naszych klientów. W przypadku klientów korporacyjnych umożliwiając one finansowanie działalności klienta, inwestycji czy handlu. W jednej umowie możemy zdefiniować



odpowiednie sublimity przeznaczone na wybrane produkty czy grupy produktowe w złotych i innych walutach wymienialnych. Umowa wieloproduktowa może również obejmować kilka podmiotów (kredytobiorców) i działa wówczas jako wielostronna umowa wieloproduktowa.

W naszej ofercie znajdują się również: kredyt obrotowy, kredyt inwestycyjny, pożyczka korporacyjna, kredyt technologiczny, kredyt z premią BGK, kredyt inwestycyjny na inwestycje w rolnictwie oraz inwestycje związane z gruntami rolnymi. W 2018 roku włączyliśmy do oferty kredyt ze stałą stopę procentową. Jest on przeznaczony dla firm, które potrzebują długoterminowego finansowania i chcą zabezpieczyć jego koszt. Jednocześnie nie są na tyle zawansowane w produktach bankowych, by sięgać po rozwiązania rynków finansowych zabezpieczające wahania stóp procentowych.

## Finansowanie aktywów

Proponujemy klientom korporacyjnym atrakcyjne formy finansowania aktywów: leasing oraz faktoring.

W obszarze leasingu współpracujemy ze spółką zależną, ING Lease (Polska), która w swej ofercie ma wszystkie podstawowe rodzaje leasingu (operacyjny, finansowy, w tym zwrotny) oraz pożyczkę leasingową, które pozwalają sfinansować zakup zarówno ruchomości (samochody osobowe i dostawcze do 3,5 tony, samochody ciężarowe, maszyny i urządzenia, linie technologiczne, pojazdy użytkowe, sprzęt medyczny, biurowy i IT), jak i nieruchomości (budynki biurowe, obiekty handlowe, centra logistyczne).

Spółka kieruje swoje usługi do wszystkich segmentów rynku: dużych, średnich i małych firm, a także klientów z segmentu mikro (przedsiębiorców).

W 2018 roku uzupełniliśmy ofertę finansowania o kolejne programy uproszczone, bez konieczności przedstawiania dokumentów finansowych.:

- ING EKO – leasing pojazdów elektrycznych i hybrydowych bez opłat za rejestrację
- ING Maszyny – leasing standardowych maszyn produkcyjnych, budowlanych, spożywczych oraz wózków i widłowych bez zbędnych formalności.

Spółka ING Lease w 2018 poszerzyła zewnętrzne kanały dystrybucji o salony dealerskie oraz rozwinęła kanały zdalne.

W 2018 ING Lease zostało wyróżnione w ramach plebiscytu Najlepszy Partner w Biznesie 2018 w kategorii „Leasing” organizowanego przez miesięcznik Home&Market. Również program ING Maszyny oraz program ING AUTO wraz

z subprogramem ING EKO zostały docenione jako jeden z Najlepszych Produktów dla MSP 2018 w kategorii „Leasing”, w ramach plebiscytu „Turbiny Polskiej Gospodarki” organizowanego przez Gazetę Finansową.

W obszarze faktoringu współpracujemy z naszą spółką zależną ING Commercial Finance, która jest liderem rynku od 2014 roku. Nabywamy, finansujemy i rozliczamy należności, które powstały w wyniku dostawy towarów lub usług z odroczonym terminem zapłaty.

## Finansowanie handlu

Instrumenty finansowania handlu to nowoczesne rozwiązania, które zapewniają bezpieczną realizację transakcji z kontrahentami krajowymi i zagranicznymi oraz finansowanie zawartych kontraktów. W zależności od rodzaju transakcji, charakteru relacji z kontrahentem oraz zabezpieczenia, przedstawiamy naszym klientom ofertę dopasowaną do ich indywidualnych potrzeb i oczekiwań. Rozwijamy ofertę dla gwarancji oraz akredytyw, które cieszą się niesłabnącym uznaniem naszych klientów, a także inkasa dokumentowego oraz wykupu wierzytelności. Nasz bank znajduje się w czołówce wystawców gwarancji bankowych i akredytyw dokumentowych.

Ciągle udoskonalamy produkty finansowania handlu – jako pierwsi na rynku polskim wprowadziliśmy e-gwarancję oraz platformę do weryfikacji podpisów kwalifikowanych.

Klienci zaczynają doceniać e-gwarancje jako najszybszą i dogodną formę zabezpieczania zobowiązań. Znacząco wzrasta popularność gwarancji elektronicznych – w 2018 roku prawie 5% gwarancji wystawiliśmy w tej formie.

## Finansowanie dostawców

Najszybciej rozwijającym się produktem do finansowania łańcucha dostaw i płatności jest Finansowanie Dostawców – dostępne na platformie Aleo.

Finansowanie dostawców dalej jest jedną z kluczowych funkcji platformy Aleo wspierających działalność jej użytkowników przez poprawę bieżącej płynności finansowej firm. Na Aleo dostawcy mogą otrzymać pieniądze za wystawione faktury przed terminem płatności, a odbiorcy mogą przesunąć termin spłaty zobowiązań o czas, który uzgodnią z naszym bankiem. Dzięki rosnącemu zainteresowaniu rynku, w 2018 roku sfinansowaliśmy prawie 25% więcej faktur niż rok wcześniej.

## Poręczenia i gwarancje BGK

Dajemy naszym klientom dostęp do atrakcyjnych zabezpieczeń kredytów oferowanych we współpracy z Bankiem Gospodarstwa Krajowego. Są to gwarancje kredytów obrotowych i inwestycyjnych w ramach tzw. linii portfelowych.

Na koniec 2018 roku osiągnęliśmy rekordowy poziom czynnych gwarancji BGK zabezpieczających produkty kredytowe, w całej historii funkcjonowania programu gwarancji BGK.

### Pomoc w finansowaniu projektów wspieranych dotacjami

ING Bank Śląski SA od wielu lat jest liderem wśród polskich banków w finansowaniu projektów, na które kredytobiorcy uzyskują dotacje unijne. Bank pomaga prefinansować projekty, dzięki którym poprawia się konkurencyjność polskiego małego i średniego przemysłu. Na 1 672 wnioski złożone do BGK od startu programu w 2017 roku aż 252 miało promesy kredytów technologicznych wystawione przez ING Bank Śląski. Ponad 15% udziału w rynku zapewnia ING nie tylko pierwszą pozycję wśród banków, ale przede wszystkim uznanie klientów. Nasi klienci otrzymali największą liczbę i największy wolumen dotacji.

W 2018 roku w każdym z czterech etapów naboru do Kredytu na innowacje technologiczne liczba promes i kredytów z ING Banku Śląskiego SA była najwyższa. Łącznie nasi klienci wnioskowali o dotacje przekraczające 800 mln złotych i planowali zrealizować inwestycje o wartości prawie dwóch miliardów złotych. Wolumen przyznanych kredytów unijnych sięgnął dwóch miliardów złotych, a na koniec 2018 roku zaangażowanie z tytułu tych kredytów w ING wyniosło około 600 milionów złotych.

Dzięki tym dotacjom nasi klienci mogą oferować nowe lub znacząco ulepszone produkty i stają się konkurencyjni w świecie, a projekty finansowane przez kredyty unijne mają pozytywny wpływ na środowisko. Wśród preferowanych wniosków o finansowanie są takie, w wyniku których powstają produkty o wydłużonym cyklu życia przez opłacalną naprawę czy wielokrotne użycie, technologie bezodpadowe, minimalizujące zużycie energii lub surowców, a także produkty, które po zużyciu mogą być ponownie przetwarzane.

### Finansowanie strukturalne i emisja obligacji

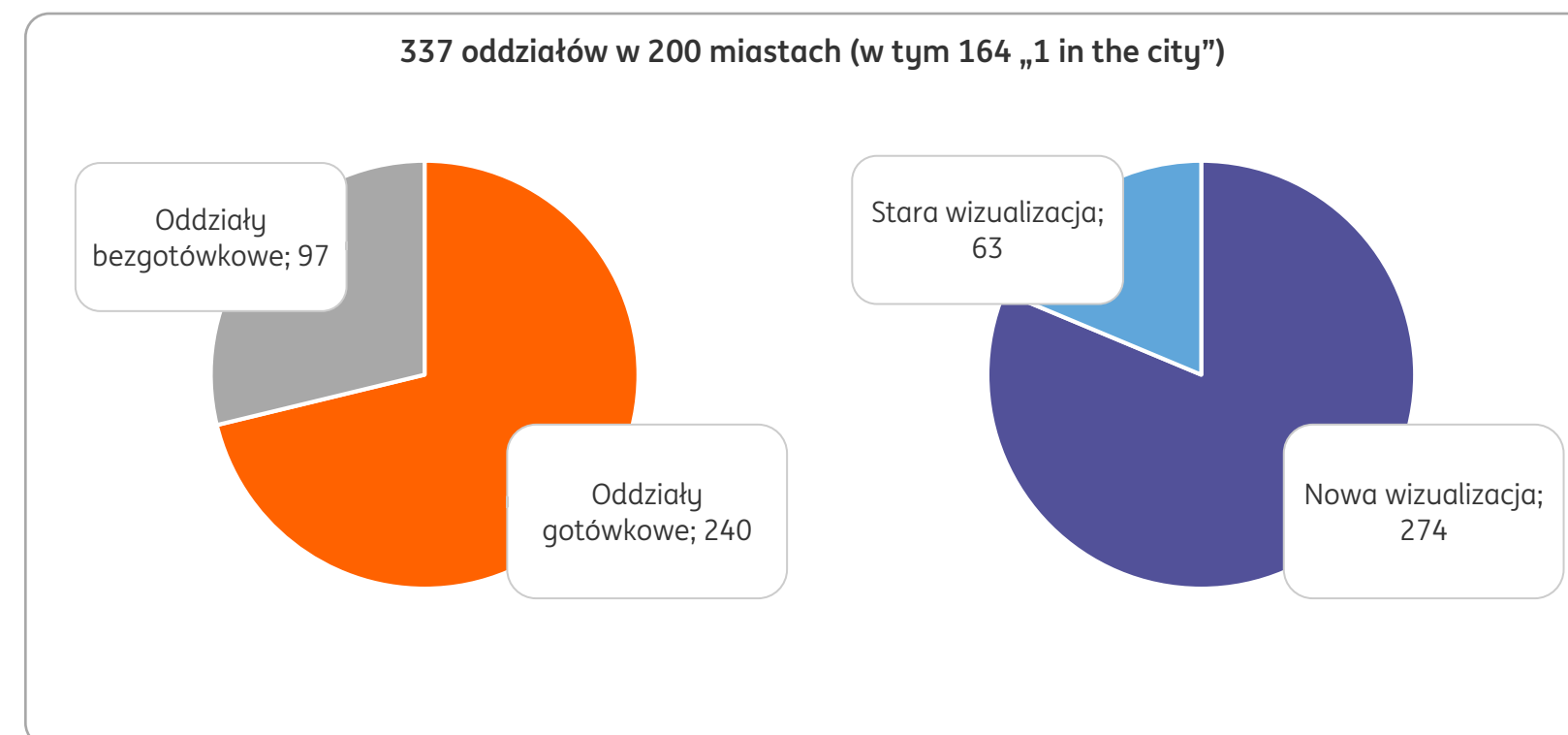
Ofertę w ramach finansowania strukturalnego przygotowaliśmy z myślą o klientach, którzy zamierzają realizować wizję rozwoju oraz wzmocnienia pozycji rynkowej dzięki transakcjom kapitałowym, takim jak wykupy menedżerskie, fuzje i przejęcia.

Naszymi klientami, którzy mają osobowość prawną oraz jednostkom samorządu terytorialnego, pomagamy w pozyskaniu finansowania przez organizację emisji obligacji.

## Oddziały

Sieć detaliczna w liczbach na koniec 2018 roku:

- ilość oddziałów ogółem: 337 (w 200 miastach Polski), w tym:
  - 240 oddziałów gotówkowych i 97, w których wpłata i wypłata jest realizowana wyłącznie w bankomacie i wplatomacie,
  - 274 oddziały w nowej wizualizacji i 63 w starej wizualizacji,
- ilość ING Express ogółem: 63.



## Miejsca spotkań z klientem

### Oddział

W naszych oddziałach szukamy nowych sposobów bezpośredniego kontaktu z klientem, dopasowujemy rozwiązania, asystujemy, zmniejszamy dystans a także redukujemy formalny charakter wnętrza na rzecz bardziej swobodnej atmosfery. Mając na uwadze komfort naszych specjalistów, a przede wszystkim zmieniające się preferencje naszych klientów, konsekwentnie modyfikujemy nasze placówki. Komfortowe sofy i nowoczesne stanowiska internetowe przełamują tradycyjny wygląd placówki bankowej.

Przeniesienie większości operacji bankowych do bankowości internetowej również wpływa bezpośrednio na sposób funkcjonowania oddziału i organizację pracy. Istotną rolę w obsłudze klienta odgrywa asysta - rozumiana jako wspieranie klienta w korzystaniu z Moje ING na komputerach oraz urządzeniach mobilnych. W takich sytuacjach nie jest konieczne przeprowadzenie wszystkich rozmów w zamkniętych pomieszczeniach spotkań. Zmiana ta prowadzi do zredukowania ilości szklanych pokoi spotkań do koniecznego minimum i wprowadzenie alternatywnych miejsc spotkań.

## Obsługa klienta

Bieżący rok przyniósł wiele istotnych zmian wpływających na doświadczenia klienta w oddziale. Wzmocniliśmy zasięg i sygnał naszego Wi-Fi w oddziałach, tak, aby klienci w każdej chwili mogli wygodnie korzystać ze swoich smartfonów w oddziale. Nasi specjaliści również zostali wyposażeni w nowoczesne smartfony z wersją DEMO naszej aplikacji. Umożliwiliśmy im tym samym efektywniejsze prezentowanie klientom korzyści z aplikacji Moje ING mobile. Dzięki tym działaniom 75% nowych klientów wychodzi z oddziału z aktywną aplikacją na swoich smartfonach.

Pod koniec roku rozpoczęliśmy również wyposażać naszych specjalistów w nowoczesne dotykowe laptopy. Łącznie 1700 specjalistów otrzymało te nowoczesne urządzenia, dzięki którym znacznie wygodniejsza staje się obsługa klienta i asystowanie klientom podczas zakupu produktów. W 2018 roku ponad 60% produktów sprzedaliśmy w procesie, który polega na aktywnym wsparciu klienta w samodzielny zakup produktów i usług z wykorzystaniem bankowości internetowej i mobilnej. Znacząco wpłynęło to na doświadczenie klienta oraz ich aktywne korzystanie z nowych produktów. Na wysoki wynik asysty wpływ mają również zmieniające się stanowiska internetowe, które zostały unowocześnione oraz dostosowane do zmieniających się potrzeb klientów.

Podejmujemy działania aby nasi klienci już od pierwszego momentu doświadczali zalet naszych produktów i aktywnie z nich korzystali. Model obsługi w asyście nie tylko pozwala na przedstawienie oferty dostosowanej do potrzeb klienta, ale również efektywną edukację, jak samodzielnie z nich korzystać w Moim ING i aplikacji Moje ING mobile. Nasi klienci doceniają fakt korzystania z bankowości internetowej i mobilnej, w tym możliwość samodzielnego zakupu produktu.

Nasze maszyny w liczbach na koniec 2018 roku:

- ilość urządzeń bankowych, w oddziałach (własność banku): 547 recyklerów (wpłata+wyplata), wszystkie z możliwością dokonywania transakcji zbliżeniowych
- ilość urządzeń przekazanych do obsługi do ITCard: 516 urządzeń, w tym:

- 185 bankomatów pozaoddziałowych (w tym jeden zdemontowany chwilowo na czas remontu lokalizacji)
- 172 recyklerów pozaoddziałowych (w tym dwa zdemontowane chwilowo na czas remontu lokalizacji) - transakcje zbliżeniowe są możliwe na 166 recyklerach
- 88 recyklerów oddziałowych - transakcje zbliżeniowe możliwe na 88 recyklerach,
- 59 recyklerów dwuwalutowych w oddziałach (wpłata + wypłata PLN i wypłata EUR) - transakcje zbliżeniowe możliwe na 59 urządzeniach dwuwalutowych,
- 12 bankomatów euro po pilotażu - będą sukcesywnie demontowane,
- 3 252 - sieć preferowana - Planet Cash + Planet Cash w cobrandzie z innymi bankami.

## Konwersje oddziałów gotówkowych na bezgotówkowe

Nasze otoczenie staje się coraz bardziej digitalowe, również w sferze realizowania płatności. Klienci oczekują nowoczesnej bankowości, specjalistycznej wiedzy, wsparcia, czasu na rozmowy o finansach i dopasowanej oferty. Jako bank reagujemy na te zmiany, kreujemy rozwiązania i przygotowujemy do nich naszych klientów. Od 2016 roku prowadzimy intensywne i skuteczne działania w kierunku digitalizowania transakcji gotówkowych. Udostępniliśmy klientom wiele nowoczesnych rozwiązań, takich jak karta wielowalutowa, kantor elektroniczny, BLIK. Rozwijamy sieć bankomatów, w tym wypłacających euro (59 szt.). W listopadzie 2018 roku rozpoczęliśmy przekształcanie części oddziałów z tradycyjną obsługą gotówkową w kasie na takie, w których gotówka będzie dostępna wyłącznie w urządzeniach w strefie self-bankingowej, dostępnej dla klientów 24/7.

## Dostosowujemy placówki do osób z niepełnosprawnościami

### Oddziały

Dążymy do tego, aby nasze oddziały były wygodne dla wszystkich, również dla osób z niepełnosprawnościami czy odwiedzających nas z wózkami dziecięcymi. Projektujemy wnętrza według ich potrzeb i usuwamy bariery. Naszym celem jest by do końca 2019 roku 98% naszych oddziałów nie miało barier architektonicznych na wejściu lub posiadały udogodnienia (szyny najazdowe), umożliwiające klientom wejście do oddziału przy pomocy pracownika. W roku 2018 zlikwidowaliśmy bariery architektoniczne w 22 oddziałach detalicznych. Ponadto 29 naszych oddziałów zostało wyposażone w szyny najazdowe oraz dzwonki przywoławcze. Na koniec 2018 roku 88% naszych oddziałów



było bez barier architektonicznych na wejściu, a 91% było bez barier lub miało zniwelowane bariery (mobilne szyny najazdowe).

Przykładowe udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami, to:

- pochylnie, podjazdy, podnośniki, windy i inne urządzenia umożliwiające samodzielny dostęp do oddziału,
- poręcze przy ciągach komunikacyjnych,
- szerokie wejścia umożliwiające wjazd wózka,
- udogodnienia sanitarne,
- posadzki antypoślizgowe,
- dzwonki umożliwiające wezwanie obsługi,
- rozwiązania kolorystyczne, wyraźne opisy i informacje, które poprawiają orientację,
- urządzenia z wytłoczonymi znakami na klawiaturze, które informują osoby z dysfunkcją wzroku, że mogą wykonywać transakcje zbliżeniowe.

## Maszyny

Funkcjonalności stanowiące udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami, które zostały wdrożone dotychczas i dotychczas zarówno urządzeń oddziałowych, jak i pozaoddziałowych to:

- gniazda słuchawkowe w bankomacie (audio),
- klawiatura urządzenia ze znacznikami (wypukłe oznakowanie klawiszy),
- naklejki brail dot. elementów urządzenia (np. czytnik kart, drukarka potwierdzeń),
- transakcje zbliżeniowe,
- filtr „bankomat dla słabowidzących”, "zbliżeniowość" w wyszukiwarce urządzeń na stronie internetowej Banku – możliwość filtrowania dotyczy wszystkich urządzeń,
- dodatkowo wszystkie urządzenia pozaoddziałowe z wejściem audio zostały oznakowane z końcem roku specjalną naklejką z wypukłym symbolem słuchawek. Naklejka zamieszczona przy wejściu audio.

## Komunikacja skierowana do firm

### Kampania „Jak mieć więcej klientów?”

W kampanii reklamowej „Jak mieć więcej klientów?” zachęcaliśmy firmy do korzystania z rozwiązań, dzięki którym mogą mieć więcej klientów: terminali, Testuj Pomysł i płatności imoje dla sklepów internetowych. W spotach reklamowych, różni przedsiębiorcy i jednocześnie nasi klienci, opowiadali co robią, żeby mieć więcej odbiorców swoich produktów lub usług.

### Dobry głos dla firm

W listopadzie natomiast zaczęliśmy kampanię Dobry głos dla firm z udziałem Meli Koteluk i Pawła Domagały. Artyści zachęcali Polaków do pisania pozytywnych opinii o ulubionych firmach, ich produktach i usługach i zamieniając je w piosenki, które stały się jednocześnie krótkimi klipami dedykowanymi firmom. Zależało nam również na pokazaniu, że to między innymi pozytywne opinie pomagają firmom mieć więcej klientów i się rozwijać.

## Campaign Management Tool – narzędzie do zarządzania komunikacją z klientami korporacyjnymi banku

Wdrożenie Campaign Management Tool w minionym roku, jest dużym krokiem do zmiany podejścia w planowaniu i prowadzeniu komunikacji z klientem korporacyjnym. CMT jest narzędziem pozwalającym na prowadzenie dynamicznego dialogu przy użyciu banerów reklamowych w systemie transakcyjnym ING Business. Na podstawie wcześniejszej analizy dowiadujemy się, jakiego produktu konkretna firma może aktualnie potrzebować. Dbamy o personalizację komunikacji, pokazując tym samym, że baner, jaki udostępniamy, nie jest reklamą w tradycyjnym rozumieniu, ale miejscem, w którym znajdują się przydatne dla klienta informacje – związane z ofertą produktową czy też z pomocą z zakresu samoobsługi. Dzięki obserwacji zachowania klienta, jesteśmy w stanie w czasie rzeczywistym zareagować i tę komunikację zmienić. W najbliższych miesiącach skupimy się na rozwoju narzędzia oraz dodaniu kolejnych kanałów, co umożliwi nam zintegrowaną komunikację z klientem korporacyjnym.

## Nowa strona internetowa dla klientów korporacyjnych

W 2018 przeprojektowaliśmy część strony internetowej ing.pl skierowaną do średnich i dużych firm, by ułatwić użytkownikom znalezienie właściwych informacji. Na podstawie kilkusetapowych badań z klientami opracowaliśmy nową uproszczoną nawigację oraz dostosowaliśmy zakres informacji o produktach do oczekiwań naszych klientów.



## Edukacja finansowa klientów i dostęp do wiedzy

### Najlepiej robić swoje!

Najlepiej robić swoje! – to myśl przewodnia naszej kampanii skierowanej do osób w wieku 18-26 lat promującej Konto Mobi. W ten sposób proponowaliśmy młodym wsparcie w realizacji ich pasji i aplikację Moje ING mobile z Kontem MOBI. Połączyliśmy siły z Patronite.pl, aby prowadzić ludzi z pasją do sukcesu. Najbardziej doświadczeni twórcy Patronite.pl dzielili się wiedzą i doświadczeniem z młodymi pasjonatami. Uruchomiliśmy również akcję specjalną, w ramach której można było pozyskać środki na rozwinięcie skrzydeł.

Cała akcja oprócz promocji nowego konta dla młodych, udowadniała, że warto być przedsiębiorczym a na swoich pasjach można również zarabiać. W ramach kampanii w 3 miastach w Polsce odbyły się darmowe meet-upy ze znanymi twórcami, na których można było się dowiedzieć jak #NajlepiejRobićSwoje. Meet-up to świetna okazja, by nie tylko podyskutować, ale osobiście porozmawiać, zasięgnąć rad i zainspirować się.

### Prosto o pieniądzach

Na podstawie Trendy Google, sprawdziliśmy jakie pytania dotyczące finansów zadają najczęściej w internecie Polacy. Wśród nich są m.in: jak oszczędzać, jak inwestować, co to jest fundusz inwestycyjny i co to jest IKE. Wspólnie ze znanym specjalistą od finansów osobistych - Marcinem Iwuciem, przygotowaliśmy proste odpowiedzi na te pytania w formie krótkich filmów wideo. Filmy z cyklu „Prosto o pieniądzach” to kolejne materiały video, które zasiliły profil banku na portalu YouTube. Wszystko po to, by ułatwić klientom codzienne bankowanie.

### Warto bezgotówkowo

Kolejny raz wspieraliśmy akcję „Warto Bezgotówkowo” i Dzień Płatności Bezgotówkowych. Akcja "Warto Bezgotówkowo" została zainicjowana przez Koalicję na Rzecz Obrotu Bezgotówkowego i Mikropłatności. To akcja edukacyjna, która ma na celu budowanie świadomości korzyści ze stosowania bezgotówkowych instrumentów płatniczych. Patronami honorowymi są Ministerstwo Przedsiębiorczości i Technologii oraz Ministerstwo Finansów. Dzień Płatności Bezgotówkowych obchodzony był 16 października 2018 roku.

### Europejski Kongres Gospodarczy

Po raz kolejny, jako Sponsor Główny, wsparliśmy Europejski Kongres Gospodarczy w Katowicach. Były to największe spotkania biznesowe w Europie Centralnej, w których łącznie wzięło udział prawie 14 tysięcy osób. Kongres od lat wskazuje kierunki najważniejszych zmian, które mają znaczenie dla strategii rozwoju firm oraz gospodarek. Eksperti z ING podzielili się swoją wiedzą i doświadczeniem w 17 panelach dyskusyjnych.

### European Start- up Days

3 edycja European Start-up Days podczas Europejskiego Kongresu Gospodarczego była po raz kolejny okazją, aby przedstawić przedsiębiorców, którzy odnieśli sukces. Podczas 2 dni, w konferencji wzięło udział ponad 2,5 tys. uczestników a ponad 75 prelegentów zabrało głos. Na wydarzeniu obecnych było ponad 250 start-upów. Byliśmy sponsorem głównym tej konferencji. Nasi paneliści wzięli udział w 4 dyskusjach oraz przyznaliśmy dodatkową nagrodę w konkursie Start- up Challenge w kategorii środowisko.

### Spotkania edukacyjne dla klientów korporacyjnych

W 2018 roku przeprowadziliśmy liczne spotkania z klientami korporacyjnymi (zarówno obecnymi, jak i potencjalnymi). Odbywały się one w formie konferencji własnych Banku bądź prowadzonych wspólnie z mediami lub regionalnymi organizacjami przedsiębiorców.

Tematyka spotkań dla klientów segmentu korporacyjnego:

- optymalizacja finansów przedsiębiorstw (zarządzanie gotówką i rozliczeniami, zagadnienia związane ze Split Payment),
- sukcesja w firmach rodzinnych,
- wybrane sektory gospodarki (np. rolnictwo, sektor spożywczy, handel detaliczny),
- wybrane zagadnienia gospodarcze (aktualne analizy dotyczące kursów walutowych, stóp procentowych, Brexitu, zagadnień związanych ze zrównoważonym rozwojem, energetyką i elektromobilnością)

## Zielone inwestycje i troska o środowisko

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

Ochrona środowiska naturalnego to istotna część zrównoważonego rozwoju i stanowi ważny element naszej długoterminowej strategii. Mamy świadomość, jakie zagrożenia płyną z nadmiernego korzystania z zasobów naturalnych. Staramy się przeciwdziałać zmianom klimatycznym. Wiemy, że każdy aspekt naszej działalności ma wpływ na środowisko. Dzisiaj od naszych decyzji zależy jak będzie wyglądać świat i jaką rzeczywistość zastaną następne pokolenia. Głęboko wierzymy, że troska o środowisko to nie tylko dobra wola. To nasz obowiązek i nieodłączny element prowadzenia biznesu. Dlatego proaktywnie wspieramy i promujemy rozwiązania związane z ochroną środowiska naturalnego.

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 kompleksowych rozwiązań energetycznych, które przyczyniają się do oszczędzania energii,
- Projekty wspierające elektromobilność,
- Inne projekty mające na celu zapobieganie zanieczyszczeniom oraz zwiększanie możliwości recyklingu.

Jednocześnie zamierzamy zwiększać swoje zaangażowanie w finansowanie projektów opartych o zieloną energię. Chcemy pomagać klientom w transformacji energetycznej i przechodzeniu na działalność niskoemisyjną. Równolegle podejmujemy wewnętrzne działania proekologiczne.

Rok 2018 był dla nas przełomowy w zakresie podjętych inicjatyw zgodnych z ogłoszoną Deklaracją Ekologiczną. W ramach nowej Strategii Zrównoważonego Rozwoju na lata 2018-2021 wyznaczaliśmy kierunek Bank zielonych inwestycji oraz Bank świadomy ekologicznie, które mają nam pomóc w realizacji założeń z Deklaracji Ekologicznej.

### Bank zielonych inwestycji

#### Moje powietrze

Na początku roku rozpoczęliśmy kampanię „Czy my Polacy mamy ze sobą coś wspólnego? Nie widać. Bo to powietrze”. W kampanii zachęcaliśmy Polaków do proaktywnej postawy na rzecz czystego powietrza. Kampania towarzyszyła

wprowadzeniu do oferty finansowania produktów i rozwiązań energooszczędnych, w której rezygnowaliśmy z prowizji za jego udzielenie.

W ramach oferty pożyczek i kredytów dla klientów indywidualnych i firm, oferowaliśmy promocyjne finansowanie na produkty i rozwiązania, które przyczyniają się do zmniejszenia zużycia energii konwencjonalnej i zwiększenia czystej. Eko finansowanie obejmowało:

- Ekopożyczkę dla klientów indywidualnych,
- Ekopożyczkę dla Firmy,
- Ekokredyt budowlano-hipoteczny na dom pasywny i energooszczędny,
- Ekokredyt inwestycyjny dla Wspólnot Mieszkaniowych,
- Ekoleasing na samochody hybrydowe i elektryczne.

W kampanii wykorzystywaliśmy różne kanały komunikacji: reklamę w telewizji, OOH, kampanię display, content marketing, działania w mediach społecznościowych i współpracę z influencerami. Ponieważ zależało nam na wywołaniu dyskusji i promocji proaktywnych postaw na rzecz czystego powietrza, sercem działań w digitalu była akcja w mediach społecznościowych. Akcja #mojepowietrze zachęcała Polaków do aktywnej postawy na rzecz czystego powietrza. Internauci dzielili się swoimi pomysłami na walkę ze smogiem. Każdy mógł zamieścić w mediach społecznościowych post, komentarz lub zdjęcie z #mojepowietrze i tym samym pokazać własne sposoby na dbanie o wspólne dobro, jakim jest powietrze. Takie działania z jednej strony edukowały, a z drugiej wpływały na postawy Polaków. Chcieliśmy uświadomić, że każda nawet najmniejsza rzecz ma znaczenie i tylko wspólnym wysiłkiem możemy zmienić stan powietrza.

W ramach działań w mediach społecznościowych zaprosiliśmy do współpracy także znane i lubiane postaci ze świata online i offline. Na krótkich filmikach zaproszone osoby rozmawiały o tym, jak wiele ich dzieli ale jednocześnie łączy ich wspólna troska o czyste powietrze.

Szczególne miejsce w działaniach miało również sprowadzenie do Krakowa Smog Free Tower – pierwszego na świecie zewnętrznego oczyszczacza powietrza. Zainicjowaliśmy budowę Smog Free Tower, żeby zwrócić uwagę na konieczność podejmowania działań na rzecz czystego powietrza. Kraków został wybrany do tego projektu nieprzypadkowo - jest miastem, które jako jedno z pierwszych rozpoczęło walkę ze smogiem, podejmując szerokie działania na rzecz czystego powietrza.

O czystym powietrzu mówiliśmy również na konferencjach i wydarzeniach zewnętrznych. Podczas European Start-up Days w maju, Joanna Erdman, wiceprezes zarządu, brała udział w panelu Technologie dla klimatu, podczas którego szeroko dyskutowano również o problemie zanieczyszczenia powietrza w Polsce. Z kolei na Open Eyes Economy, Joanna Erdman brała udział w specjalnej sesji panelowej: SMOG. Wawelski, polski czy globalny?, która w całości była poświęcona tematowi smogu i czystego powietrza.

Byliśmy również głównym partnerem Smogathonu, czyli międzynarodowego konkursu, na którym starty prezentują rozwiązania, które mają na celu redukcję zanieczyszczenia powietrza. Udział w Smogathonie jest otwarty dla każdego projektu, który ma innowacyjne rozwiązanie antysmogowe. Półfinały tegorocznego Smogathonu odbyły się w Katowicach, Sao Paulo, Berkeley, Londynie, New Deli oraz w Pekinie, a finał w Krakowie „W ING zdajemy sobie sprawę, że naszym obowiązkiem, jako instytucji mającej znaczący wpływ na życie gospodarcze w Polsce, jest odpowiedzialny i aktywny udział w inicjatywach poprawiających jakość życia nas wszystkich. Dlatego proaktywnie wspieramy i promujemy rozwiązania związane z ochroną środowiska naturalnego. Smogathon to ważna inicjatywa. Pokazuje, że możemy i powinniśmy wykorzystywać technologię, aby poprawiać jakość powietrza” – powiedziała Małgorzata Jarczyk-Zuber wręczając jedną z nagród finałowych.

## Elektromobilność

W 2018 roku kontynuowaliśmy nasze działania w ramach rozwijania elektromobilności. Zapoczątkowaliśmy współpracę z 4 partnerami dostarczającymi samochody elektryczne i stacje ładujące oraz skutery elektryczne.

## Współpraca z Innogy

W ramach partnerstwa z Innogy, oprócz podpisania listu intencyjnego, przeprowadziliśmy z sukcesem m.in. pilotaż najmu elektrycznych samochodów na zasadach idei współdzielenia, a w lipcu uruchomiliśmy 10 nowych punktów ładowania na terenie Centrum Handlowego Janki.

### Podsumowanie programu pilotażowego

		
Aktywni użytkownicy	1 555	30
Liczba wypożyczeń	1 050	175
Przebyte odległości	14 500 km	2 500 km

W podpisanej umowie w grudniu 2018 roku, razem z Innogy, zobowiązaliśmy się do wspólnego wypracowania rozwiązań w zakresie integracji usług związanych z rynkiem elektromobilności, w tym zarówno finansowych jak i transakcyjnych. W ramach współpracy, wiosną 2019 roku, udostępniemy 500 aut elektrycznych w ramach usługi car-sharingu w stolicy. Powstaną również nowe stacje ładowania dla pojazdów napędzanych energią elektryczną.

## Współpraca z ENGIE Technika Instalacyjna

W listopadzie podpisaliśmy list intencyjny w sprawie wspólnych działań z ENGIE Technika Instalacyjna. Rozwój elektromobilności oraz rozwiązania z obszaru efektywności energetycznej to zakres zainicjowanej współpracy pomiędzy ENGIE a naszym bankiem. Celem wspólnej inicjatywy jest promocja zrównoważonego rozwoju i wspieranie działań na rzecz ochrony środowiska naturalnego oraz aktywne działanie na rzecz rozwoju elektromobilności w Polsce.

## Współpraca z Tauronem

W grudniu rozpoczęliśmy pilotaż carsharingu oraz uruchomiliśmy pierwsze stacje ładowania pojazdów elektrycznych w Katowicach. 23 stacje ładowania i 20 samochodów elektrycznych to podstawa uruchamianego przez nas i Tauron systemu elektromobilności. Sieć terminali do ładowania samochodów elektrycznych składa się z czterech szybkich stacji ładowania (DC) oraz 19 przyspieszonego ładowania (AC). Lokalizacja stacji została zaplanowana na terenie całego miasta w taki sposób, by można się było swobodnie poruszać po nim samochodem elektrycznym. Infrastruktura ta jest już dostępna dla kierowców aut elektrycznych. Stacje usytuowane są w centrum miasta m.in.



przy Międzynarodowym Centrum Kongresowym czy Hotelu Vienna House (dawniej Hotel Angelo) przy ulicy Sokolskiej a także w poszczególnych dzielnicach Katowic: os. Witosą, Ligocie, Bogucicach, Bażantowie czy Giszowcu. Ze wszystkich terminali kierowcy samochodów elektrycznych mogą korzystać bezpłatnie.

Od 3 grudnia razem z Tauronem udostępniliśmy mieszkańcom i gościom odwiedzającym Katowice 20 samochodów elektrycznych – BMW i3 i RENAULT ZOE. Samochody można wypożyczyć za pomocą aplikacji testowej eCar od Taurona, która pozwala wypożyczyć, uruchomić i oddać samochód. Celem współpracy naszego banku i Taurona jest osiągnięcie efektu synergii z dotychczasowych doświadczeń zarówno w obszarze budowy infrastruktury jak i w obszarze budowy nowych modeli biznesowych dla elektromobilności.

Samochody elektryczne udostępniliśmy również podczas COP24. Goście szczytu przejechali nimi ok. 150 tys. km.

## Współpraca z Jednym śladem

W zeszłym roku z powodzeniem testowaliśmy również wypożyczanie skuterów elektrycznych. W ramach współpracy z firmą Jeden Ślad – siecią elektrycznych skuterów miejskich, w czerwcu udostępniliśmy 50 skuterów w Katowicach a w sierpniu 60 skuterów elektrycznych ING w Warszawie. Skutery cieszyły się dużym powodzeniem.

Prędkość maksymalna skuterów elektrycznych to 45 km/h, a realny zasięg jazdy ok. 50 km od pełnego naładowania.

W bagażniku każdego skutera znajdują się dwa kaski w rozmiarach M i L oraz jednorazowe czepki ochronne. Skutery można wypożyczyć za pomocą aplikacji JedenŚlad (na Android i iOS), gdzie wymagana jest wcześniejsza rejestracja z dowodem osobistym. Następnie należy wybrać plan opłat optymalny dla swoich potrzeb.

Wydaliśmy również raport na temat elektromobilności „Którym pasem zamierzamy jechać?”, przygotowany wspólnie z EY w maju 2018r. Z raportu i naszych analiz wynika m.in., że jeszcze przed 2023 rokiem podwoi się liczba sprzedawanych samochodów elektrycznych (EV).

Byliśmy obecni również na konferencjach i wydarzeniach, na których mówiliśmy o elektromobilności. Na Europejskim Kongresie Gospodarczym Kazimierz Rajczyk, dyrektor Centrum Sektora Energetycznego, był moderatorem panelu na temat elektromobilności. Na wydarzeniu mieliśmy dodatkowo stoisko Zrównoważonego Rozwoju, na którym prowadziliśmy rozmowy m.in. na tematy ekologii i elektromobilności. Na EKG Green, wydarzeniu towarzyszącym COP24, w sesji „Smart City i ekorozwój” Kazimierz Rajczyk był panelistą. Byliśmy partnerem wydarzenia Impact mobility rEvolution’18. Podczas dwudniowego kongresu, poświęconego inteligentnej i elektromobilności, obecni byli również nasi eksperci a Kazimierz Rajczyk brał udział w panelu dyskusyjnym.

## Gospodarka w obiegu zamkniętym

Zgodnie z celem ze Strategii Zrównoważonego Rozwoju w 2018 roku promowaliśmy założenia gospodarki o obiegu zamkniętym (ang. circular economy).

Razem z Deloitte oraz innymi partnerami wydaliśmy raport „Zamknięty obieg otwarte możliwości” na temat gospodarki w obiegu zamkniętym, który miał swoją premierę na EEC Green. Celem raportu jest spojrzenie na sytuację w Polsce i zidentyfikowanie szans, jakie stwarza gospodarka o obiegu zamkniętym. Odpowiada on na pytania:

- Na jakim etapie zmiany jest Polska?
- Jakie są kluczowe wyzwania i szanse w kraju z punktu widzenia gospodarki i przedsiębiorstw?
- Co powinniśmy zrobić, żeby stać się liderem GOZ?

Podczas EEC Green raport został zaprezentowany uczestnikom konferencji. Dodatkowo podczas panelu „Gospodarka obiegu zamkniętego (GOZ) – koncepcja i praktyka”, mocny głos w dyskusji zabrał Brunon Bartkiewicz, Prezes zarządu: "Ci, którzy nie spełnią wymagań środowiskowych muszą się liczyć w najbliższej przyszłości z podwyższonymi kosztami finansowania, a w szczególnych przypadkach, z trudnościami w pozyskaniu finansowania".

## Bank świadomy ekologicznie

### W trosce o środowisko – udział w Programie Środowiskowym

Nasze własne działania również wpływają na środowisko, m.in. poprzez operacje naszych budynków, systemy IT i podróże służbowe. Zobowiązujemy się ograniczać ten wpływ i ściśle współpracujemy z klientami i dostawcami, aby wykorzystać możliwości w ramach niskoemisyjnej i zasobooszczędnej gospodarki przyszłości. Nasze podejście środowiskowe opisuje, w jaki sposób zarządzamy naszym bezpośrednim wpływem na środowisko. Nasze cele na rok 2020 w zakresie poprawy naszej ekologicznej efektywności operacyjnej to:

- Zredukujemy naszą emisję CO<sub>2</sub>e o 84% do 2020 roku (rok bazowy 2014). Jesteśmy na dobrej drodze do osiągnięcia celu – do 2018 roku redukcja wynosiła 79%.
- Zredukujemy nasz ślad wodny o 20% do roku 2020 (rok bazowy 2014). Do 2018 roku udało nam się zredukować ślad wodny o 13%.



## Energia elektryczna

Od 2016 roku 100% energii kupowanej przez nasz bank pochodzi ze źródeł odnawialnych. W 2018 roku zakupiliśmy po raz trzeci certyfikaty pochodzenia energii i w rezultacie zmniejszyliśmy swój ślad węglowy o ponad 70%. W kolejnych latach również będziemy korzystać z zielonej energii.

Nasze działania i cele dotyczące naszego operacyjnego wpływu na środowisko są zarządzane za pośrednictwem ING Environmental Program, który ustanowił System Zarządzania Środowiskiem (EMS). Zapewnia on efektywne procesy i ciągłą poprawę naszej wydajności.

### [GRI 302-4]

Działania energooszczędne zrealizowane w 2018 roku:

- wymiana słupków oświetleniowych wokół budynków Centrali w Katowicach na nowoczesne energooszczędne oświetlenie LED,
- oświetlenie hybrydowe (solarno - wiatrowe) parkingów zewnętrznych Centrali w Katowicach: wykorzystanie energii wyłącznie ze źródeł odnawialnych,
- podczas remontu przedsiionków windowych Centrali w Katowicach- zastosowanie oświetlenia LED z czujnikami ruchu,
- modernizacja oświetlenia na parkingach podziemnych Centrali w Katowicach. Podczas tych działań zastosowano energooszczędny system oświetlenia LED-owego podążające.

### [GRI 302-1] [302-4]

Nasze zużycie energii elektrycznej:

- 2017 rok - 31 530 936 kWh,
- 2018 rok - 30 558 890 kWh,
- Spadek zużycia energii o 3,1% r/r.

## Pozostałe rodzaje energii (poza elektryczną)

Gaz ziemny:

- 2017 rok - 202 704,97 m<sup>3</sup>,
- 2018 rok - 188 968,00 m<sup>3</sup>,
- Spadek zużycia gazu ziemnego o 6,8% r/r.

Olej napędowy:

- 2017 rok - 17 000 l
- 2018 rok - 13 012 l
- Spadek zużycia oleju napędowego o 23% r/r.

## Ograniczamy emisję zanieczyszczeń do atmosfery

W ramach pilotażu zamontowano filtry antysmogowe w lokalizacjach Katowice, Chorzowska oraz w oddziałach w Wadowicach i Będzinie. Zmiany w pozostałych oddziałach nastąpią przy następnej zmianie (raz w roku). Celem wymiany było zwiększenie efektywności filtracji pyłów.

Sukcesywnie powiększamy naszą flotę samochodów elektrycznych. W 2018 roku zakupiliśmy i oddaliśmy do użytku 7 nowych samochodów elektrycznych, które zastąpiły samochody benzynowe. Dzięki temu w naszej flocie mamy już 11 samochodów elektrycznych oraz 6 samochodów hybrydowych. Stawiamy również stacje ładowania samochodów. Na koniec roku mieliśmy 8 własnych słupków w Katowicach, Łodzi, Krakowie, Warszawie, Gdańsku i Wrocławiu.

## Mądrze gospodarujemy odpadami

- W placówkach bankowych obowiązkowo segregujemy odpady. Oprócz tego zbieramy i bezpiecznie niszcymy nośniki danych (w formie papierowej i magnetycznej).
- W każdym oddziale 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 pomieszczenia z drukarkami i aneksach centrali w Katowicach i Warszawie. Stopniowo dostarczane są również do budynków biur regionów.

- Wszyscy pracownicy centralach w Warszawie oraz Katowicach korzystają z systemu tzw. wydruku podążającego. To rozwiązanie umożliwia wydruk dokumentu dopiero po przyłożeniu naszej karty identyfikacyjnej do drukarki.
- W 2018 roku objęliśmy segregacją odpadów również oddziały w całej Polsce.

## [GRI 306-2]

## Łączna waga odpadów niebezpiecznych, z podziałem według następujących metod unieszkodliwiania

kg	2018	2017	Zmiana 2018 do 2017
Recykling	4 130	17 894	-76,9%

## Łączna waga odpadów innych niż niebezpieczne, z podziałem według następujących metod unieszkodliwiania

kg	2018	2017	Zmiana 2018 do 2017
Recykling	536 836	571 028	-5,9%

Metodę usuwania odpadów ustala firma odpowiedzialna za recykling dostarczonych przez bank odpadów.

## Całkowita waga odpadów

kg	2018	2017	Zmiana 2018 do 2017
Makulatura	523 040	554 052	-5,6%
Monitory	570	14 094	-95,9%
Elementy elektroniki i odpady wielkogabarytowe	13 796	16 976	-18,7%
Tonery	3 560	3 800	-6,3%
<b>Suma odpadów ogółem</b>	<b>540 966</b>	<b>588 922</b>	<b>-8,1%</b>
Odpady, które poddane są recyklingowi	540 966	585 390	-7,6%
Odpady, które nie są poddane recyklingowi	0	3 532	-100,0%

## Kultura OFFowa - Co Ty wiesz o plastiku?

Działania związane z Environmental Programme wspiera projekt Kultura OFFowa. W ramach projektu zachęcamy pracowników m.in. do aktywnego udziału w zrównoważonym zużyciu prądu i wody. W 2018 roku rozpoczęliśmy

kolejny etap Kultury OFFowej. Plastik jest wszędzie: od opakowań produktów spożywczych, przez nakrętki, zabawki, guziki i pokrętła od radia po klawiaturę laptopa. Jest funkcjonalnym tworzywem, ale stał się z czasem bardzo uciążliwy dla środowiska. Jego trwałość staje się dużym problemem. Eksperci biją na alarm a my działamy!

Przez akcję Kultura OFF'owa zachęcamy do świadomej segregacji i przyjrzenia się bliżej swoim wyborom i... plastikowi. Niewielki symbol trójkąta umieszczony na spodzie pudełeczka z cyfrą w środku powie nam, z jakiego tworzywa zostało wykonane opakowanie i czy jest ono dla nas bezpieczne.

## Ekogadżety z naszych billboardów

Nasze billboardy przerabiamy na ekogadżety tj. torby, nerki czy pokrowce na laptopy. Można je było wygrać w konkursach wewnętrznych i zewnętrznych ale także kupić w wewnętrznym sklepiu.

## Zużycie wody

Przeprowadziliśmy analizę zużycia wody dla budynków centrali i regionów. Dzięki temu opracowaliśmy nowe standardy modernizacji budynków centrali i oddziałów Banku. Rozpoczął się kolejny etap kultury OFFowej promującej ograniczenie zużycia wody.

## [GRI 303-3]

Nasze zużycie wody:

- 2017 rok - 55 541 m<sup>3</sup>,
- 2018 rok - 57 130 m<sup>3</sup>,
- wzrost zużycia wody o 3% r/r,
- źródłem poboru są dostawy wody miejskiej.

Zwiększone zużycie wody miało związek z gorącym latem, a tym samym bardzo intensywne korzystania z klimatyzacji, co z kolei generowało duże użycie wody m.in. przez wieże chłodnicze w budynku Sokolska 34, utrzymanie terenów zielonych oraz awarie wody.

## Perlatory jako sposób na zaoszczędzenie wody

W 3 kwartale w Katowicach oraz w 4 kwartale w Warszawie 2018 roku w pomieszczeniach sanitarnych budynkach centrali w Katowicach i Warszawie wymieniliśmy perlatory. Dotychczasowe nakładki miały przepustowość wody na poziomie 5l/min. System działania w nowych nakładkach jest nieco inny. Na wypływającą przez perlator wodę

wywierane jest podciśnienie, które powoduje zasysanie powietrza przez drobne otworki i mieszanie ich z wodą. W rezultacie otrzymujemy strumień wody z milionami pęcherzyków powietrza, które z jednej strony ograniczają ilość przepływającej wody, a jednocześnie powodują zwiększenie objętości strumienia. Dzięki temu przepływ wody wynosi 1,7l/min co daje oszczędność aż do 60%.

## Zielone Biura

W naszych biurach uwzględniliśmy rozwiązania zmniejszające negatywne oddziaływanie na środowisko. Od 2014 roku poddajemy się certyfikacji w zakresie proekologicznych i przyjaznych użytkownikom rozwiązań w naszych biurach. Budynkom centrali w Katowicach i Warszawie kilkakrotnie przyznawany był Certyfikat Zielone Biuro za zastosowanie technologii ograniczającej zużycie energii, wody, materiałów eksploatacyjnych oraz za segregację odpadów. W listopadzie 2018 roku budynki poddano ponownemu audytowi i pozytywna ocena wprowadzonych rozwiązań proekologicznych została podtrzymana.

## Edukacja pracowników

W ramach działań edukacyjnych dla pracowników publikowaliśmy aktualności na intranecie na temat naszych bieżących działań w zakresie ochrony środowiska. Stworzyliśmy również dedykowaną społeczność Odpowiedzialni, na której pracownicy dzielą się informacjami oraz inspiracjami. Zorganizowaliśmy również kilka konkursów pracowniczych, w których do wygrania były m.in. maski antysmogowe oraz zgniatarki do butelek.

## Wewnętrzna konferencja mieszkaj EKO

Konferencja mieszkaj EKO była wewnętrznym wydarzeniem dla chętnych pracowników. Omawialiśmy na niej m.in. ekologiczne trendy w budownictwie mieszkaniowym, ekologiczne standardy w budownictwie ale także ekologiczne trendy w projektowaniu architektonicznym.

## Promujemy zrównoważony transport

Kontynuujemy akcję promowania transportu rowerowego. Od początku jej trwania (2013 rok) zakupiliśmy 68 rowerów dla pracowników centrali i 11 biur regionu. Dodatkowo promując podróżowanie rowerem również wśród klientów, zamontowaliśmy przed naszymi 160 oddziałami 540 stojaków rowerowych.

Kolejnym krokiem było stworzenie specjalnej strefy rowerowej dla pracowników w garażach budynków naszej katowickiej centrali. Rowerzyści mogą przechować swoje sportowe ubranie, buty czy kask w udostępnianych im

w tym celu szafkach. W strefie rowerowej zamontowaliśmy ponadto stacje naprawcze, dzięki którym pracownicy mogą samodzielnie naprawić swój rower.

Od czerwca 2018, firma Nextbike Polska we współpracy z naszym bankiem postawiła dwie nowe stacje rowerowe w systemie City by bike – ING Sokolska (pomiędzy siedzibami przy Sokolskiej i Chorzowskiej) oraz ING Roździeńska. Rowery miejskie to wspaniała alternatywa dla innych środków komunikacji. Może być przydatna dla osób nieposiadających rowerów, ale także zostawiających samochody na dużych parkingach czy dojeżdżających pociągami.

Od wielu lat wspieramy Tydzień Zrównoważonego Transportu poprzez promowanie carpooling'u – wspólnych dojazdów pracowników do pracy. Udostępniliśmy bazę, w której każdy pracownik może zaoferować wspólną podróż, jako pasażer lub kierowca. Nasze zainteresowanie wspólnymi dojazdami stale rośnie. W serwisie do dotychczasowych 29, dodanych zostało kolejnych 7 propozycji popularnych tras dojazdów i obecnie mamy już 36 wspólnych tras, którymi podróżują pracownicy naszego banku. W ramach Dnia bez Samochodu zachęcaliśmy pracowników do aktywnego udziału w akcji i do korzystania z transportu publicznego, a także do dotarcia do pracy rowerem lub pieszo.

Dane za podróże służbowe:

- Podróże samochodami służbowymi:
  - 2017 rok – 26 829 329 km
  - 2018 rok – 26 450 992 km
  - Spadek o 1% r/r.
- Podróże lotnicze – pracownicy Banku:
  - 2017 rok – 2 246 272 km
  - 2018 rok – 2 875 629 km
  - Wzrost o 22% r/r.

Wzrost podróży lotniczych spowodowany był przez większe zaangażowanie naszych pracowników w projekty globalne co automatycznie zwiększyło potrzebę częstych spotkań, warsztatów oraz bezpośrednich wyjazdów m.in. do Holandii czy Singapuru – ten kierunek wygenerował najwięcej km.

## Konkurs „Słoneczne szkoły dla lepszego miasta” z Ikeą

Dołączyliśmy do akcji IKEA wspierającej dzieci i młodzież w staraniach o lepszy klimat i czystsze środowisko. Konkurs „Słoneczne szkoły dla lepszego miasta” związany jest ze szczytem klimatycznym ONZ COP24, który odbył się w grudniu w Katowicach. Zwycięzcy konkursu otrzymają instalację fotowoltaiczną wraz z montażem, fundowaną przez firmę IKEA. Pozostali finaliści również mogą liczyć na atrakcyjne nagrody od naszego banku.



## Bezpieczeństwo banku i klientów

### System zarządzania ryzykiem oraz kapitałem

GRI [102-11]

#### 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 Bank 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 Bank:

- 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 przez Bank ryzyka.

#### Zasady zarządzania ryzykiem

ING Bank Śląski S.A. zarządza ryzykiem kredytowym, rynkowym i operacyjnym zgodnie z zasadami określonymi w normach polskiego prawa, regulacjami Komisji Nadzoru Finansowego oraz innych uprawnionych organów, 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, Bank nie traktuje zarządzania ryzykiem kredytowym, rynkowym oraz operacyjnym głównie jako kwestii zgodności (compliance), lecz jako fundamentalną i integralną część całościowego zarządzania Bankiem.

#### Proces oceny adekwatności kapitału wewnętrznego

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

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: realizację wyniku finansowego, zarządzanie płynnością, stopą procentową oraz ryzykiem walutowym, 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 poniższą tabelą.

#### Klasyfikacja ryzyk jako istotne

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

W każdym miesiącu w Grupie przygotowywane są raporty w ujęciu jednostkowym i skonsolidowanym zawierające zrealizowane wymogi kapitałowe z tytułu wszystkich istotnych rodzajów ryzyka oraz planowane wartości tych mierników. Informacje w tym zakresie otrzymuje Komitet Aktywów i Pasywów (ALCO) oraz Zarząd Banku. Rada

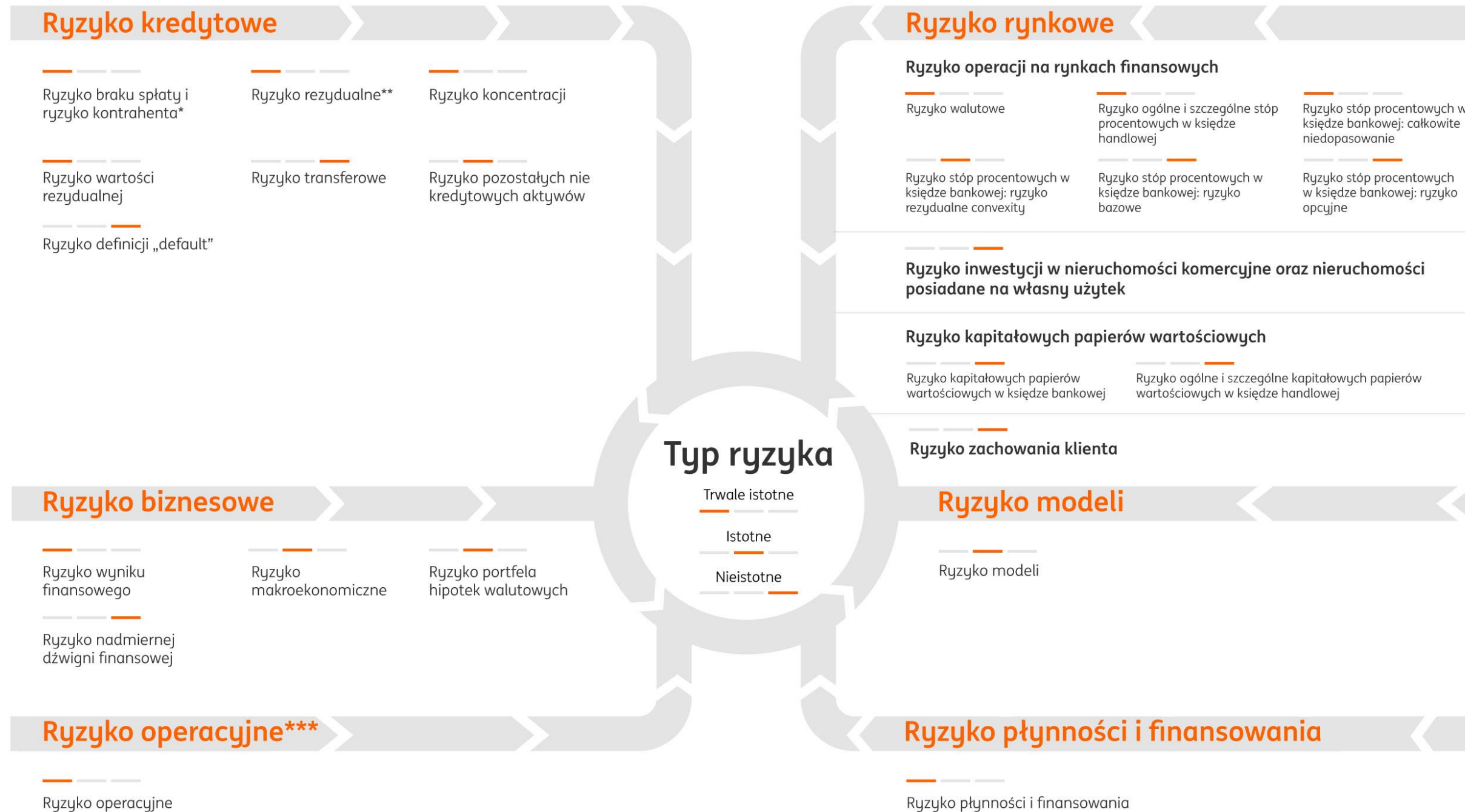
Nadzorcza w cyklach kwartalnych informowana jest o adekwatności kapitałowej Banku i Grupy, w tym adekwatności kapitału wewnętrznego.

Raz w roku przeprowadzany jest przegląd procesu ICAAP, a raport z przeglądu przekazywany jest do Zarządu oraz Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A. Dodatkowo komórka audytu wewnętrznego przeprowadza raz w roku niezależny audyt procesu ICAAP.

Proces ICAAP został wdrożony w istotnych spółkach zależnych Banku (ING Commercial Finance S.A. oraz ING Lease (Polska) Sp. z o.o.). Proces ICAAP w tych spółkach prowadzony jest niezależnie od procesu ICAAP w Banku. Jednostki odpowiedzialne za poszczególne rodzaje ryzyka w Banku sprawują nadzór nad procesami zarządzania ryzykiem w jednostkach zależnych. Raporty z przeglądu procesów ICAAP w wymienionych spółkach stanowią załącznik do Raportu z przeglądu ICAAP w ING Banku Śląskim S.A. i są przekazywane do Zarządu Banku oraz Rady Nadzorczej Banku.

## Kategorie ryzyka

Warsztaty oceny istotności ryzyk zostały w 2018 roku przeprowadzone w pierwszym kwartale. W ich wyniku zidentyfikowano ryzyko stopy procentowej w księdze bankowej: ryzyko rezydualne convexity jako ryzyka istotnego oraz zrezygnowano ze stosowania pojęcia „ryzyka trudnomierzalnego”.



\*Definicja ryzyka zawiera ryzyko rozliczenia dostawy;

\*\*Wymóg kapitałowy szacowany w ramach metody dla ryzyka braku spłaty i ryzyka kontrahenta;

\*\*\*Obejmuje m.in. ryzyko braku zgodności oraz ryzyko prawne, a także ryzyko IT, które jest zarządzane w ramach tego ryzyka.

## 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.

Poziomy referencyjne określone w RAS opierają się na nominalnych poziomach poszczególnych buforów kapitałowych. Zastosowane podejście oznacza, że RAS dla adekwatności kapitałowej jest nieco wyższy niż wynikałoby to z regulacyjnych minimalnych poziomów współczynników kapitałowych opierających się na efektywnych i zmiennych w czasie poziomach niektórych buforów kapitałowych. RAS dotyczący adekwatności kapitałowej Grupy jest ustalony dla następujących współczynników kapitałowych:

- współczynnik kapitału podstawowego Tier 1 (CET1) na poziomie co najmniej 9,875%,
- współczynnik Tier 1 (T1) na poziomie co najmniej 10,375%, oraz
- łączny współczynnik kapitałowy (TCR) na poziomie co najmniej 13,375%.

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 sankcjonujący dodatkowe bufory kapitałowe, w tym:
  - bufor zabezpieczający, który w 2018 roku wynosił 1,875%,
  - bufor innej instytucji o znaczeniu systemowym w wysokości 0,5% nałożonego decyzją KNF z 19 grudnia 2017 roku i podtrzymanego pismem KNF z 2 sierpnia 2018 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 (wg stanu na grudzień 2018 roku bufor antycykliczny wynosił efektywnie 0,006%).

- rozporządzenia Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 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 (ponieważ Grupa posiada niewielką pulę tzw. ekspozycji zagranicznych efektywny poziom bufora ryzyka systemowego jest zmienny w czasie (wg stanu na 31 grudnia 2018 roku wyniósł 2,961%).

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

Główne miary prezentowane w RAS dotyczącego ryzyka płynności i finansowania zostały omówione w rozdziale Bezpieczeństwo banku i klienta, w podrozdziale Ryzyko płynności i finansowania, w sekcji Ramowe zasady zarządzania ryzykiem. Natomiast miary RAS z zakresu ryzyka rynkowego zostały omówione w podrozdziale Ryzyko rynkowe w sekcji Struktura ksiąg Banku i metody pomiaru ryzyka.

RAS dotyczące ryzyka kredytowego oraz operacyjnego ustalane są w cyklach rocznych.

Więcej informacji na temat apetytu na ryzyko w obszarze ryzyka kredytowego znajduje się w rozdziale „Bezpieczeństwo banku i klienta”, w podrozdziale „Ryzyko kredytowe”, w punkcie „Strategia zarządzania ryzykiem i parametry apetytu na ryzyko”.

Więcej informacji na temat apetytu na ryzyko w obszarze ryzyka operacyjnego znajduje się w rozdziale „Oświadczenie na temat informacji niefinansowych”, w podrozdziale „Opis istotnych ryzyk dla zagadnień niefinansowych”, w punkcie „Ryzyko operacyjne - Proces zarządzania ryzykiem operacyjnym”.

## Kapitał ekonomiczny, fundusze własne i wymóg kapitałowy

### Kapitał ekonomiczny

Grupa 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,
- ryzyko zachowania klienta,
- ryzyko wyniku finansowego,
- 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 2018 rok na stronie 151.

W każdym miesiącu przygotowywane są raporty w ujęciu jednostkowym i skonsolidowanym, zawierające zrealizowane wielkości kapitał ekonomicznego dla wszystkich istotnych rodzajów ryzyka oraz planowane wartości tych mierników. Informacje w tym zakresie otrzymuje Komitet Aktywów i Pasywów (ALCO), Komitet Ryzyka Niefinansowego (NFRC) oraz Zarząd. Rada Nadzorcza na bieżąco informowana jest o adekwatności kapitałowej – w tym adekwatności kapitału wewnętrznego.

W ciągu 2018 roku poziom funduszy własnych kształtował się powyżej poziomu kapitału wewnętrznego.

### Fundusze własne

Fundusze własne Grupy składają się z:

- kapitału podstawowego Tier 1, który na koniec 2018 roku wyniósł 11 301,5 mln zł w Grupie oraz 11 317,3 mln zł w Banku,

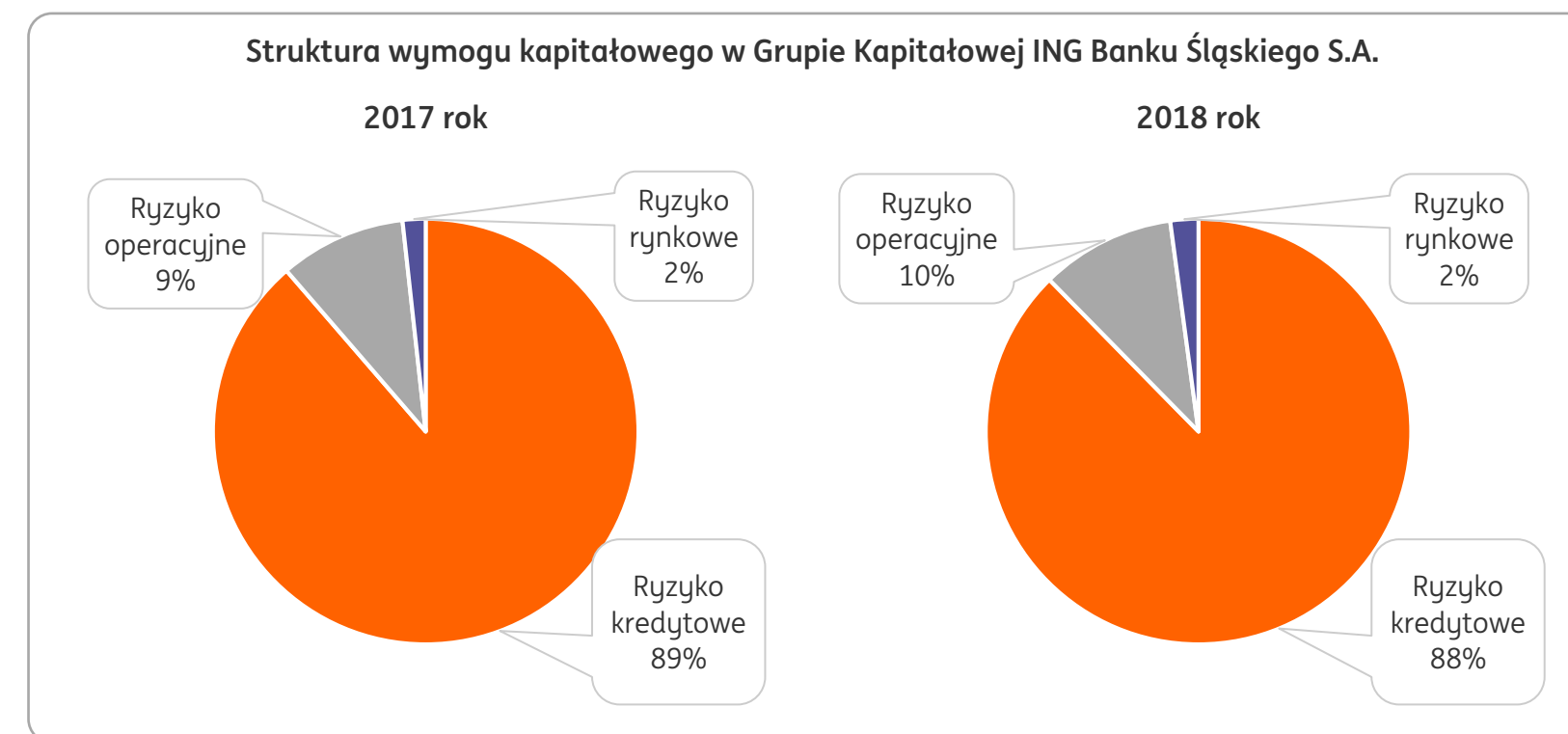
- kapitału Tier 2, który na koniec 2017 roku wyniósł 645,0 mln zł w Grupie oraz 645,0 mln zł w Banku.

Na dzień 31 grudnia 2018 roku w Grupie nie jest identyfikowany kapitał dodatkowy Tier 1 (AT1).

### Wymóg kapitałowy

Na potrzeby sprawozdawcze w 2018 roku do kalkulacji wymogu kapitałowego z tytułu ryzyka kredytowego Grupa wykorzystywała metodę zaawansowaną wewnętrznym ratingów oraz metodę standardową. Grupa uzyskała zgodę Komisji Nadzoru Finansowego oraz Narodowego Banku Holandii na stosowanie metody zaawansowanej wewnętrznym ratingów (AIRB) dla klas ekspozycji: przedsiębiorstwa oraz instytucje kredytowe dla Banku i ING Lease Sp. z o.o. W obszarze ryzyka operacyjnego Grupa wykorzystuje metodę wskaźnika podstawowego BIA (Basic Indicator Approach). W obszarze ryzyka rynkowego Grupa wykorzystuje metody standardowe. Grupa wyznacza również wymogi kapitałowe z tytułu ryzyka koncentracji, ryzyka rozliczenia, dostawy 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 2018 roku stanowił on aż 88% wymogu ogółem.



## Adekwatność kapitałowa

31 grudnia 2018 roku wartość współczynnika TCR dla Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego wyniosła 15,60% w porównaniu do 16,71% na koniec 2017 roku oraz wartość współczynnika Tier 1 wyniosła 14,75% w porównaniu do 15,78% na koniec grudnia 2017 roku. Zmiana współczynników kapitałowych jest wynikiem następujących czynników:

- uwzględnieniu w funduszach własnych części zysku netto wypracowanego w 2017 roku po podjęciu przez Walne Zgromadzenie uchwały o podziale zysku za 2017 rok po pomniejszeniu o kwotę, którą Bank zaliczył do funduszy własnych w trakcie 2017 roku (285 mln zł) oraz części zysku Banku za pierwsze 9 miesięcy 2018 roku (742 mln zł),
- uwzględnienie wpływu standardu MSSF 9,
- wzrostu wolumenów biznesowych oraz działalności operacyjnej,
- obniżeniu efektywnej wagi ryzyka na portfelu detalicznych kredytów hipotecznych (objęcie większej części i portfela preferencyjną wagą ryzyka 35%),
- nałożenie dodatkowych narzutów na aktywa wazone ryzykiem na używane modele IRB, w związku z funkcjonującym procesem zarządzania modelami.

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 2018 roku:

- na poziomie skonsolidowanym łączny współczynnik kapitałowy kształtowałby się na poziomie 15,31% a współczynnik kapitału Tier I na poziomie 14,47%,
- na poziomie jednostkowym łączny współczynnik kapitałowy kształtowałby się na poziomie 16,88% a współczynnik kapitału Tier I na poziomie 15,95%.

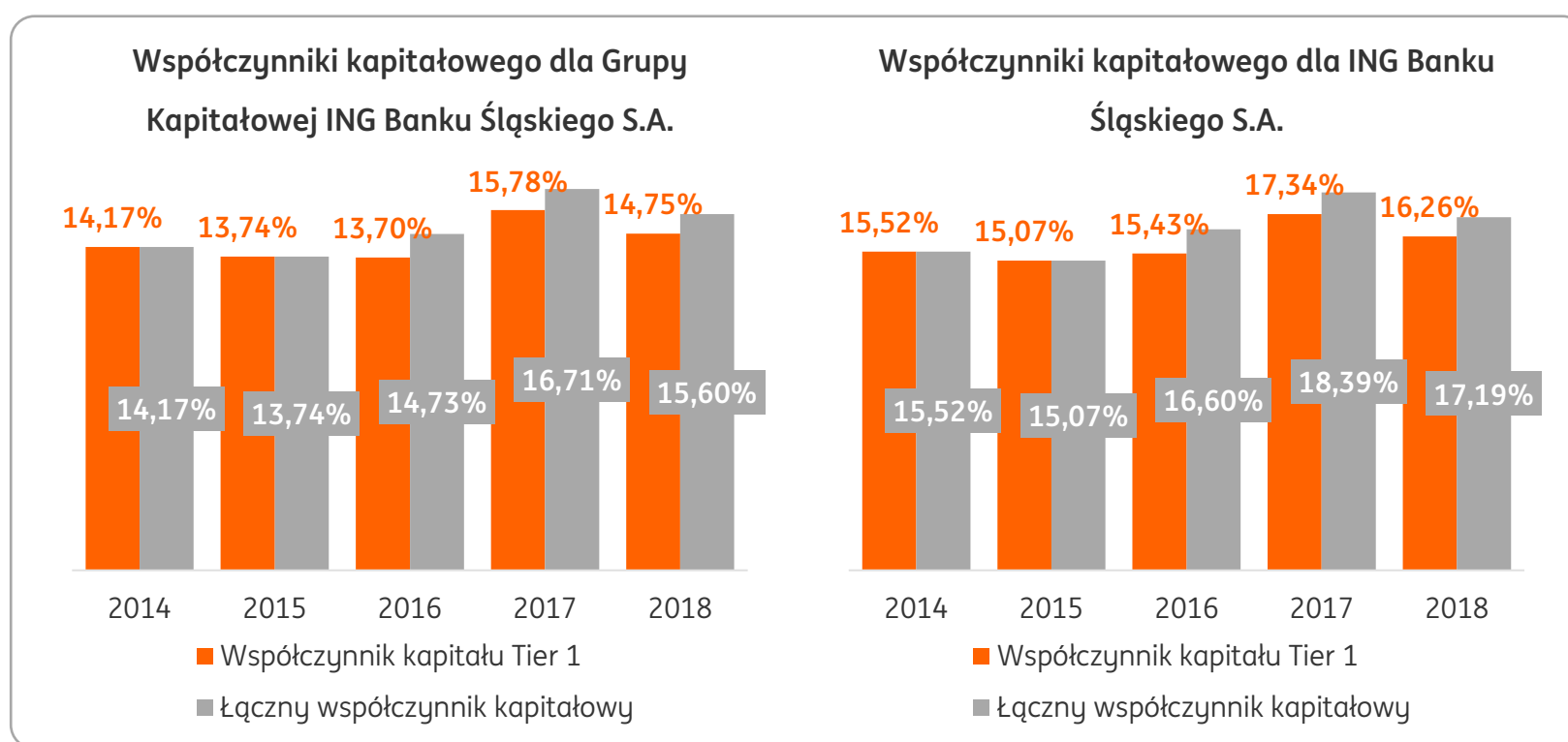
## Testy warunków skrajnych

Zgodnie z *Polityką przeprowadzania testów warunków skrajnych w ING Banku Śląskim S.A.*, Grupa przeprowadza testy warunków skrajnych dla kapitału ekonomicznego i wymogu kapitałowego. Raport z wyników testów warunków skrajnych przedstawiany jest Komitetowi ALCO, Zarządowi Banku oraz Radzie Nadzorczej Banku.

Według stanu na 30 czerwca 2018 roku, Bank przeprowadził testy warunków skrajnych w ujęciu skonsolidowanym w oparciu o wypracowane przez Głównego Ekonomistę scenariusze i wewnętrzne narzędzia, w tym nowe narzędzie dla ryzyka kredytowego. Test warunków skrajnych obejmowały:

- testy scenariuszowe: scenariusz łagodnej recesji, 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 -5%; wzrost poziomu bezrobocia do 20%; spadek wynagrodzeń o 10%).
- testy koncentracji,
- testy wskaźnika dźwigni finansowej.

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



## Polityka dywidendowa

15 września 2016 roku Rada Nadzorcza zatwierdziła zaproponowaną przez Zarząd Banku Politykę dywidendową ING Banku Śląskiego S.A. 9 marca 2018 roku Rada Nadzorcza zatwierdziła aktualizację Polityki dywidendowej. Główne założenia polityki dywidendowej wskazują:

- 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 przez Bank minimalnego poziomu współczynnika kapitału Tier 1 na poziomie 12,875% oraz minimalnego poziomu łącznego współczynnika kapitałowego na poziomie 14,875%.

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 2018 rok

15 stycznia 2019 roku Komisja Nadzoru Finansowego przyjęła stanowisko w sprawie polityki dywidendowej banków w 2019 roku (dywidenda za 2018 rok). KNF zaleca, aby dywidendę w wysokości do 75% wypracowanego zysku w 2018 roku mogły wypłacić jedynie banki, które spełniają jednocześnie poniższe kryteria:

- nie realizują programu naprawczego;
- otrzymały ocenę końcową BION nie gorszą niż 2,5;
- osiągają poziom dźwigni finansowej na poziomie wyższym niż 5%;
- posiadają współczynnik kapitału podstawowego Tier 1 (CET1) nie niższy niż wymagane minimum podwyższone o 1,5 p.p.: 4,5% + 56%\*add-on + wymóg połączonego bufora obowiązujący od 2019 roku + 1,5%,

- posiadają współczynnik kapitału Tier 1 (T1) nie niższy niż wymagane minimum podwyższone o 1,5 p.p.: 6% + 75%\*add-on + wymóg połączonego bufora obowiązujący od 2019 roku + 1,5%,
- posiadają łączny współczynnik kapitałowy (TCR) nie niższy niż wymagane minimum podwyższone o 1,5 p.p.: 8% + add-on + wymóg połączonego bufora obowiązujący od 2019 roku + 1,5%.

Ponadto KNF wskazał możliwość wypłaty do 100% z wypracowanego w 2018 roku zysku przez banki spełniające wszystkie powyższe kryteria) z uwzględnieniem, w ramach kryteriów kapitałowych, wrażliwości banku na niekorzystny scenariusz makroekonomiczny (ST). Wrażliwość banku na niekorzystny scenariusz makroekonomiczny mierzony przy pomocy wyników stress testów nadzorczych definiowany jako: różnica pomiędzy TCR w scenariuszu referencyjnym i TCR w scenariuszu szokowym na koniec okresu prognozy (2020 rok) z uwzględnieniem korekt nadzorczych, pomniejszona o wartość bufora zabezpieczającego w docelowej jego wysokości (2,5%).

Pełna treść stanowiska KNF w sprawie dywidendy w 2019 roku (za 2018 rok) jest dostępna na stronie KNF pod adresem:

[https://www.knf.gov.pl/knf/pl/komponenty/img/Komunikat\\_KNF\\_ws\\_zalozen\\_dot\\_polityki\\_dywidendowej\\_w\\_2019\\_64453.pdf](https://www.knf.gov.pl/knf/pl/komponenty/img/Komunikat_KNF_ws_zalozen_dot_polityki_dywidendowej_w_2019_64453.pdf).

Zgodnie z tymi wytycznymi, wymogi KNF wobec ING Banku Śląskiego na potrzeby wypłaty dywidendy za 2018 rok w wysokości do 75% zysku netto są następujące (przy uwzględnieniu nominalnych wartości buforów kapitałowych):

- CET1 >= 12,0% (oraz 15,34% przy dywidendzie przekraczającej 75%)
- T1 >= 13,5% (oraz 16,84% przy dywidendzie przekraczającej 75%)
- TCR >= 15,5% (oraz 18,84% przy dywidendzie przekraczającej 75%).

### Zadeklarowane i wypłacone dywidendy

Zarząd Banku zamierza rekomendować Walnemu Zgromadzeniu dywidendę za 2018 rok w łącznej wysokości 455,4 mln zł, co stanowi 29,8% skonsolidowanego zysku Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego oraz 29,8% jednostkowego zysku ING Banku Śląskiego. Proponowana wartość dywidendy na jedną akcję to 3,50 zł brutto. Proponowany dzień dywidendy to 18 kwietnia 2019 roku, a proponowany dzień wypłaty dywidendy to 6 maja 2019 roku. Wysokość proponowanej dywidendy uwzględnia, zarówno obecną sytuację finansową Grupy i Banku, jak i jego plany rozwoju. W 2018 roku ING Bank Śląski wypłacił dywidendę z zysku netto za 2017 rok w łącznej wysokości 416,3 mln zł, czyli 3,20 zł brutto na akcję. Stanowiło to 29,7% skonsolidowanego zysku Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego oraz



29,7% jednostkowego zysku netto ING Banku Śląskiego. Dniem dywidendy był 25 kwietnia 2018 roku, a dniem wypłaty dywidendy 10 maja 2018 roku.

## Plan naprawy i przymusowej restrukturyzacji

4 października 2017 roku, Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego otrzymała pozytywną decyzję administracyjną KNF w odniesieniu do opracowanego Planu naprawy, jako jeden z pierwszych banków w Polsce. W procesie wydawania przez KNF tej decyzji uczestniczył, jako opiniujący, również 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 niniejszej 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. Na podstawie informacji uzyskanych od KNF i od Banku, BFG przeprowadził w 2017 roku pierwszy etap przygotowania i aktualizacji Planu przymusowej restrukturyzacji. Dla ING Banku Śląskiego została określona strategia restrukturyzacji w postaci umorzenia i konwersja zobowiązań (ang. „bail-in”) w celu pokrycia poniesionych strat oraz w celu rekapitalizacji Banku, a także przywrócenia zaufania rynku do Banku w zakresie możliwości wywiązywania się z zobowiązań. BFG wyznaczył dla Banku wymóg MREL. Bank będzie zobowiązany do jego spełnienia od dnia 1 stycznia 2023 roku. Wymóg MREL może podlegać zmianom w przyszłości, w szczególności w związku z toczącymi się na forum unijnym i krajowym pracami legislacyjnymi.

BFG wyznaczył dla Banku wymóg MREL na poziomie 20,7% aktywów ważonych ryzykiem (11,8% sumy funduszy własnych i zobowiązań ogółem). Wymóg MREL, wg aktualnej metodologii BFG (dostępnej tutaj: <https://www.bfg.pl/2018/11/26/podstawowe-zasady-wyznaczania-poziomu-mrel-dla-bankow-w-2018-r/>) 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.

## Ryzyko kredytowe

### Wstęp

Ryzyko kredytowe rozumiemy jako:

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

Polityka Banku 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.

Straty wynikające z działalności kredytowej są pochodną ww. ryzyk oraz działań Banku zmierzających do ich ograniczenia. Bank oddziałuje na wielkość strat poprzez zaakceptowane limity ryzyka, kwotę ekspozycji na ryzyko, zabezpieczenie ponoszonego ryzyka oraz w przypadku, gdy ryzyko się zmaterializuje, poprzez bezpośrednie działania ograniczające straty.

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

- utrzymaniu bezpiecznego poziomu wypłacalności i płynności oraz odpowiedniego poziomu rezerw,
- zapewnieniu zgodności z przepisami prawa i wymaganiami instytucji nadzorczych.

Ryzykiem kredytowym zarządzamy w sposób zintegrowany w oparciu o:

- planowanie strategiczne,
- spójny system limitów, polityk i procedur oraz
- narzędzia służące do zarządzania ryzykiem, w tym do identyfikacji, pomiaru i kontroli ryzyka.

Na ten zintegrowany system składają się wszystkie procesy w naszym banku 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 i parametry apetytu na ryzyko

Zarządzanie ryzykiem kredytowym traktujemy jako fundamentalną i integralną część całościowego zarządzania Bankiem. Kluczowymi elementami zarządzania ryzykiem są ustalanie i monitorowanie wykonania strategii oraz parametrów RAS (ang. Risk Appetite Statement).

### Strategia zarządzania ryzykiem kredytowym

Strategia zarządzania ryzykiem kredytowym wspiera wdrożenie celów biznesowych przy zachowaniu bezpiecznego poziomu wypłacalności i płynności Banku oraz adekwatnego poziomu rezerw. Wyznaczamy ją w celu zapewnienia optymalnego rozwoju portfela kredytowego, przy zachowaniu odpowiedniej jakości i dochodowości operacji kredytowych oraz alokacji kapitału. Podstawowym celem określenia strategii zarządzania ryzykiem kredytowym jest optymalizacja relacji między ryzykiem a zwrotem na kapitale, przy uwzględnieniu informacji o aktualnym i perspektywicznym otoczeniu makroekonomicznym, portfelu Banku oraz poziomie realizacji limitów RAS.

Strategia zarządzania ryzykiem kredytowym wskazuje cele do realizacji w perspektywie krótko, średnio i długoterminowej, a także sposób ich realizacji. 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 definiujemy 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.

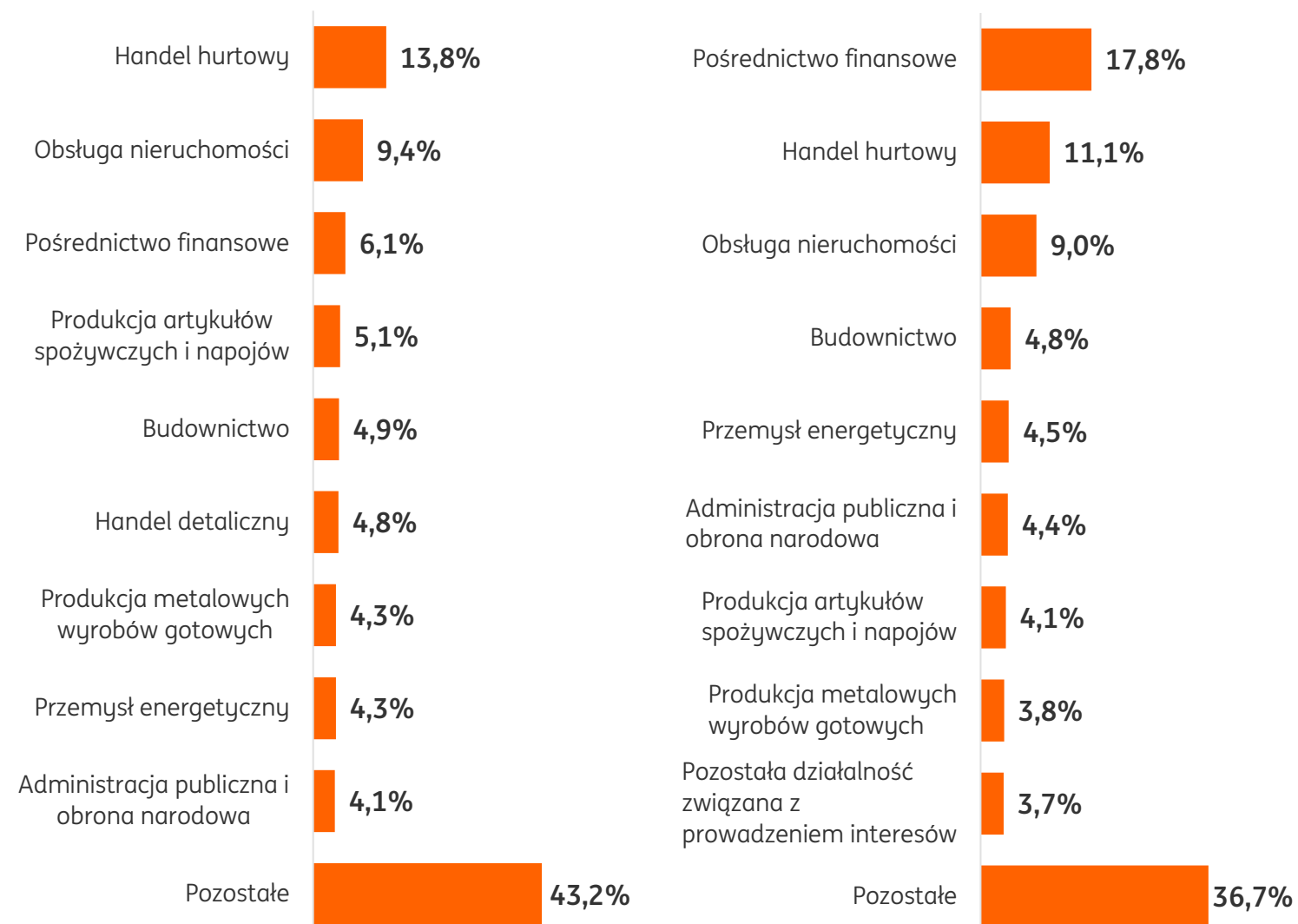
Oprócz limitów RAS, ustalamy w Banku limity na ryzyko kredytowe dla poszczególnych obszarów, linii biznesowych, produktów oraz limity transakcji, które są akceptowane przez właściwego decydenta kredytowego. Dodatkowo ustalamy wewnętrzne limity koncentracji w odniesieniu do branż, przyjmowanych form zabezpieczeń i na bieżąco monitorujemy zjawisko koncentracji w obszarach geograficznych naszej działalności. Bieżące wykonanie limitów RAS monitorujemy i raportujemy w trakcie roku, w okresach miesięcznych.

### Struktura niebankowego portfela klientów korporacyjnych

- zaangażowanie bilansowe i pozabilansowe (w %)

Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego S.A.

ING Bank Śląski S.A.



## 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 realizujemy w Banku w ramach trzech niezależnych organizacyjnie i funkcjonalnie linii obrony.

- **Pierwsza linia obrony** - Jednostki biznesowe i operacyjne Banku. Prowadzą codzienną działalność operacyjną w ramach zatwierdzonej polityki kredytowej i limitów ryzyka.
- **Druga linia obrony:**
  - Ryzyko kredytowe. Prowadzi bieżącą identyfikację i pomiar ryzyka generowanego przez działalność komercyjną oraz kontroluje jego pozostawanie w ramach zatwierdzonych parametrów ryzyka.
  - Inspekcja kredytowa. Prowadzi obiektywną ocenę skuteczności, adekwatności i efektywności działań podejmowanych w ramach procesu kredytowego oraz ich zgodność z regulacjami wewnętrznymi Banku.
- **Trzecia linia obrony** - Audyt wewnętrzny. Prowadzi okresowo szczegółową weryfikację zgodności działań podejmowanych przez pierwszą i drugą linię obrony z wymogami regulacyjnymi i najlepszymi standardami stosowanymi w bankowości.

W Banku stosujemy 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 utrzymujemy 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 opieramy 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 Ryzyka wyodrębnione zostały dwa obszary ryzyka kredytowego, podlegające Dyrektorom Banku:

- Ryzyko Kredytowe – Transakcyjne Ryzyko Kredytowe, w skład którego wchodzi:
  - Departament Ryzyka Kredytowego Centrali,
  - Departament Ryzyka Kredytowego Regionów,
  - Stanowisko Ryzyka Kredytowego Kontrahenta.
- Ryzyko Kredytowe – Polityka, Modelowanie i Raportowanie Ryzyka, w skład którego wchodzi:
  - Departament Polityki Ryzyka Kredytowego,
  - Departament Systemów Ryzyka Kredytowego,
  - Departament Modelowania Ryzyka Kredytowego,
  - Zespół Regulacji Ryzyka Kredytowego,
  - Zespół Raportowania Ryzyka Kredytowego.

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

Funkcje polityki, modelowania i raportowania ryzyka kredytowego są połączone w zakresie detalicznego i korporacyjnego portfela kredytowego w ramach odpowiednich departamentów. Dzięki temu podejmowane działania są spójne w zakresie zarządzania ryzykiem kredytowym obu portfeli.

Zestawienie jednostek, które biorą udział w procesie zarządzania ryzykiem

### PION RYZYKA

Wiceprezes Zarządu odpowiedzialny za Pion Ryzyka

Departament Zarządzania  
Ryzykiem Rynkowym

**Dyrektor Banku**  
Ryzyko kredytowe - Polityka,  
Modelowanie i Raportowanie

**Dyrektor Banku**  
Ryzyko kredytowe - Transakcyjne  
Ryzyko Kredytowe

Departament Kredytów  
Zwiększonego Ryzyka

Departament Polityki Ryzyka  
Kredytowego

Departament Ryzyka  
Kredytowego Centrali

Departament Zarządzania  
Ryzykiem Operacyjnym

Departament Systemów Ryzyka  
Kredytowego

Departament Ryzyka  
Kredytowego Regionów

Stanowiska Wsparcia

Departament Modelowania  
Ryzyka Kredytowego

Stanowisko Ryzyka Kredytowego  
Kontrahenta

Zespół Regulacji Ryzyka  
Kredytowego

Zespół Raportowania Ryzyka  
Kredytowego

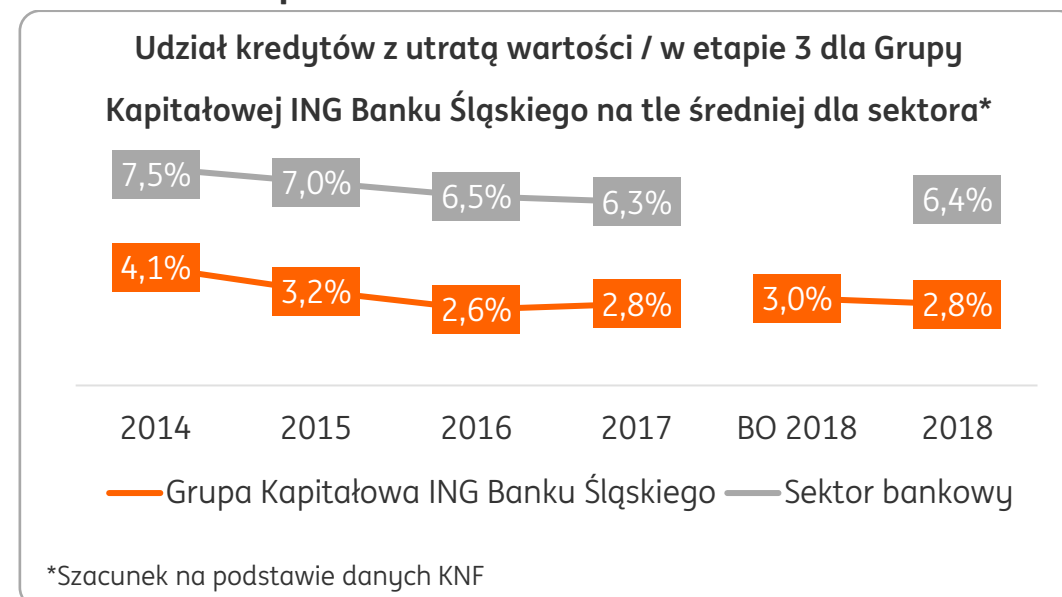
Więcej o strukturze organizacyjnej Pionu Ryzyka znajduje się w Rocznym Skonsolidowanym Sprawozdaniu Finansowym Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za 2018 rok na stronie 162.

Informacje dotyczące zasad działalności kredytowej, zarządzanie ryzykiem kredytowym, systemu zarządzania ryzykiem znajduje się w Rocznym Skonsolidowanym Sprawozdaniu Finansowym Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za 2018 rok na stronie 167.

## Jakość portfela kredytowego

### Udział należności z utratą wartości / w etapie 3

W 2018 roku jakość naszego portfela kredytowego nieznacznie poprawiła się w porównaniu do bilansu otwarcia 2018 roku (wdrożenie MSSF 9). Udział kredytów w etapie 3 w Grupie Kapitałowej ING Banku Śląskiego spadł z 3,0% na bilansie otwarcia 2018 roku do 2,8% na koniec 2018 roku. Wartość kredytów w etapie 3 w Grupie ukształtowała

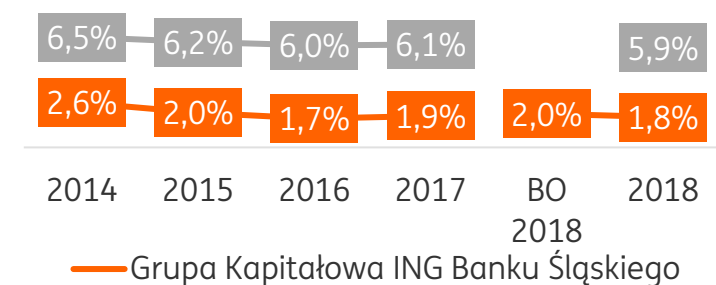


się na poziomie 2 905,0 mln zł wobec 2 645,2 mln zł na bilansie otwarcia 2018 roku (wzrost o 9,8%). Jakość portfeli kredytowych naszego banku jest znacząco wyższa od średniej w całym sektorze bankowym. Udział należności w etapie 3 w sektorze na koniec roku wyniósł 6,4%.

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 2018 roku udział kredytów w etapie 3 segmencie detalicznym w Grupie Kapitałowej ING Banku Śląskiego wyniósł 1,8% względem 5,9% dla sektora gospodarstw domowych. Analogiczne wskaźniki dla segmentu korporacyjnego wynoszą odpowiednio 3,6% dla Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego oraz 7,2% dla sektora klientów instytucjonalnych.

### Udział kredytów z utratą wartości / w etapie 3

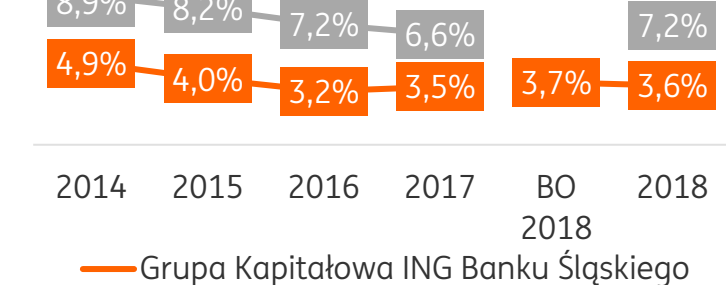
#### w portfelu detalicznym



\* szacunek na podstawie danych KNF

### Udział kredytów z utratą wartości / w etapie 3

#### w portfelu korporacyjnym



W 2018 roku na jakość naszego portfela kredytowego, oprócz wzrostu wolumenów biznesowych i ostrożnej polityki kredytowej, miały również wpływ dwie transakcje sprzedaży wierzytelności klasyfikowanych jako kredyty w etapie 3. Łączna kwota sprzedanych wierzytelności (kwoty główne, odsetki, pozostałe koszty wg stanu na dzień zawarcia umowy) wynosiła 346,2 mln zł, przy czym kwota 252,5 mln zł dotyczyła wierzytelności stanowiących zaangażowanie kredytowe.



### Jakość portfela należności udzielonych klientom\* Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego

	2018	BO 2018	2017	Zmiana 2018 / BO 2018	
mln zł	MSSF 9	MSSF 9	MSR 39	mln zł	%
<b>Zaangażowanie ogółem</b>	<b>104 226,8</b>	<b>88 313,4</b>	<b>89 043,6</b>	<b>15 913,4</b>	<b>18,0%</b>
Etap 1 i 2 / Portfel bez rozpoznanej utraty wartości	101 321,8	85 668,2	86 546,7	15 653,6	18,3%
Etap 3 / Portfel z rozpoznaną utratą wartości	2 905,0	2 645,2	2 496,9	259,8	9,8%
Odpis aktualizujący z tytułu utraty wartości i rezerwy	2 348,5	2 593,4	1 712,8	-244,9	-9,4%
Odpis dotyczący etapu 1 i 2 / portfela bez rozpoznanej utraty wartości	539,0	953,1	242,2	-414,1	-43,4%
Odpis dotyczący etapu 3 / portfela z rozpoznaną utratą wartości	1 731,0	1 576,8	1 424,7	154,2	9,8%
Rezerwy na zobowiązania pozabilansowe	78,5	63,5	45,9	15,0	23,6%
Udział portfela w etapie 3 / z rozpoznaną utratą wartości	2,8%	3,0%	2,8%	-	-0,2 p.p.
Współczynnik pokrycia portfela w etapie 3 / z rozpoznaną utratą wartości	59,6%	59,6%	57,1%	-	0,0 p.p.
<b>Zaangażowanie – bankowość korporacyjna</b>	<b>58 863,5</b>	<b>50 763,5</b>	<b>51 534,6</b>	<b>8 100,0</b>	<b>16,0%</b>
Etap 1 i 2 / Portfel bez rozpoznanej utraty wartości	56 772,1	48 864,8	49 737,7	7 907,3	16,2%
Etap 3 / Portfel z rozpoznaną utratą wartości	2 091,4	1 898,7	1 796,9	192,7	10,1%
Odpis aktualizujący z tytułu utraty wartości i rezerwy	1 324,9	1 213,3	1 079,7	111,6	9,2%
Odpis dotyczący etapu 1 i 2 / portfela bez rozpoznanej utraty wartości	118,8	122,3	78,4	-3,5	-2,9%
Odpis dotyczący etapu 3 / portfela z rozpoznaną utratą wartości	1 142,7	1 035,1	960,7	107,6	10,4%
Rezerwy na zobowiązania pozabilansowe	63,4	55,9	40,6	7,5	13,4%
Udział portfela w etapie 3 / z rozpoznaną utratą wartości	3,6%	3,7%	3,5%	-	-0,2 p.p.
Współczynnik pokrycia portfela w etapie 3 / z rozpoznaną utratą wartości	54,6%	54,5%	53,5%	-	0,1 p.p.
<b>Zaangażowanie – bankowość detaliczna</b>	<b>45 363,3</b>	<b>37 549,9</b>	<b>37 509,0</b>	<b>7 813,4</b>	<b>20,8%</b>
Etap 1 i 2 / Portfel bez rozpoznanej utraty wartości	44 549,7	36 803,4	36 809,0	7 746,3	21,0%
Etap 3 / Portfel z rozpoznaną utratą wartości	813,6	746,5	700,0	67,1	9,0%
Odpis aktualizujący z tytułu utraty wartości i rezerwy	1 023,6	1 380,1	633,1	-356,5	-25,8%
Odpis dotyczący etapu 1 i 2 / portfela bez rozpoznanej utraty wartości	420,2	830,8	163,8	-410,6	-49,4%
Odpis dotyczący etapu 3 / portfela z rozpoznaną utratą wartości	588,3	541,7	464,0	46,6	8,6%
Rezerwy na zobowiązania pozabilansowe	15,1	7,6	5,3	7,5	98,7%
Udział portfela w etapie 3 / z rozpoznaną utratą wartości	1,8%	2,0%	1,9%	-	-0,2 p.p.
Współczynnik pokrycia portfela w etapie 3 / z rozpoznaną utratą wartości	72,3%	72,6%	66,3%	-	-0,3 p.p.

\*bez uwzględnienia euroobligacji i pozostałych należności

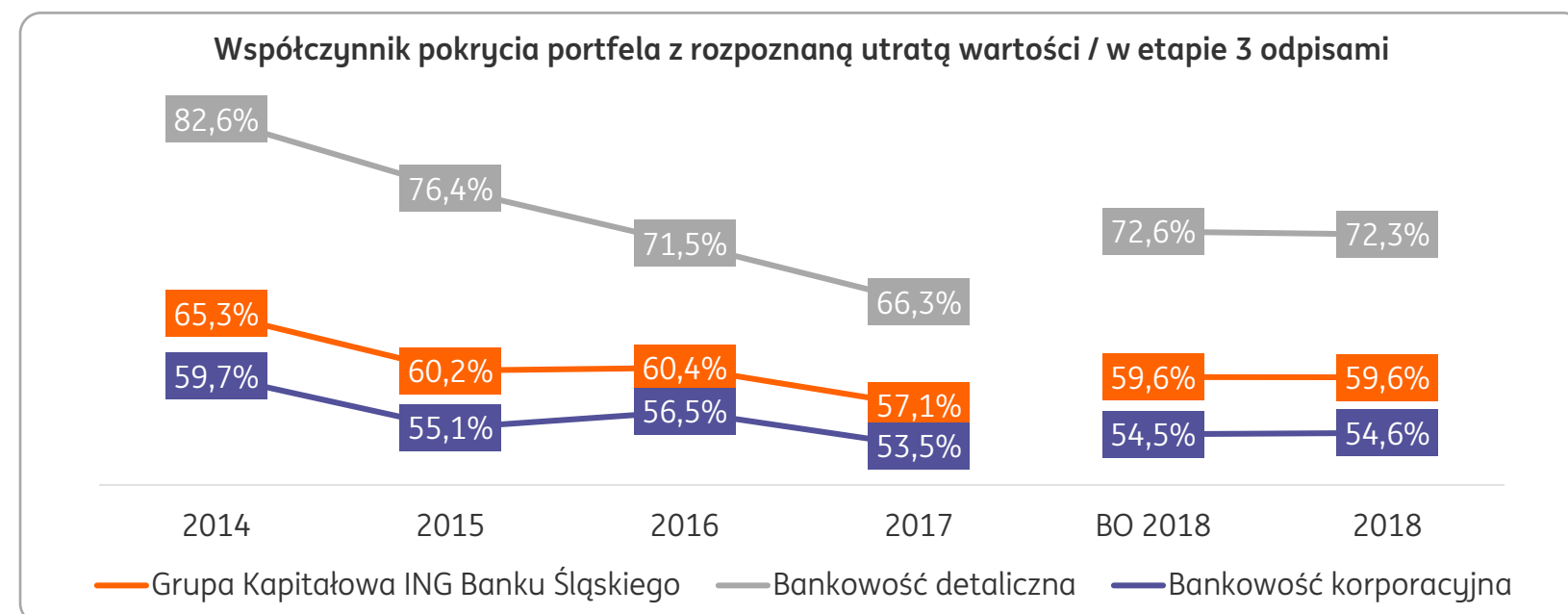
### Jakość portfela należności udzielonych klientom\* ING Banku Śląskiego

	2018	BO 2018	2017	Zmiana 2018 / BO 2018	
mln zł	MSSF 9	MSSF 9	MSR 39	mln zł	%
<b>Zaangażowanie ogółem</b>	<b>100 067,6</b>	<b>84 431,0</b>	<b>85 161,1</b>	<b>15 636,6</b>	<b>18,5%</b>
Etap 1 i 2 / Portfel bez rozpoznanej utraty wartości	97 600,6	82 185,6	83 059,1	15 415,0	18,8%
Etap 3 / Portfel z rozpoznaną utratą wartości	2 467,0	2 245,4	2 102,0	221,6	9,9%
Odpis aktualizujący z tytułu utraty wartości i rezerwy	2 189,3	1 965,1	1 588,7	224,2	11,4%
Odpis dotyczący etapu 1 i 2 / portfela bez rozpoznanej utraty wartości	520,3	454,3	234,3	66,0	14,5%
Odpis dotyczący etapu 3 / portfela z rozpoznaną utratą wartości	1 590,5	1 447,3	1 299,5	143,2	9,9%
Rezerwy na zobowiązania pozabilansowe	78,5	63,5	45,9	15,0	23,6%
Udział portfela w etapie 3 / z rozpoznaną utratą wartości	2,5%	2,7%	2,5%	-	-0,2 p.p.
Współczynnik pokrycia portfela w etapie 3 / z rozpoznaną utratą wartości	64,5%	64,5%	61,8%	-	0,0 p.p.
<b>Zaangażowanie – bankowość korporacyjna</b>	<b>55 693,0</b>	<b>47 575,7</b>	<b>48 346,7</b>	<b>8 117,3</b>	<b>17,1%</b>
Etap 1 i 2 / Portfel bez rozpoznanej utraty wartości	54 005,1	46 048,5	46 916,4	7 956,6	17,3%
Etap 3 / Portfel z rozpoznaną utratą wartości	1 687,9	1 527,2	1 430,3	160,7	10,5%
Odpis aktualizujący z tytułu utraty wartości i rezerwy	1 169,6	1 071,4	948,6	98,2	9,2%
Odpis dotyczący etapu 1 i 2 / portfela bez rozpoznanej utraty wartości	101,5	107,6	71,1	-6,1	-5,7%
Odpis dotyczący etapu 3 / portfela z rozpoznaną utratą wartości	1 004,7	907,9	836,9	96,8	10,7%
Rezerwy na zobowiązania pozabilansowe	63,4	55,9	40,6	7,5	13,4%
Udział portfela w etapie 3 / z rozpoznaną utratą wartości	3,0%	3,2%	3,0%	-	-0,2 p.p.
Współczynnik pokrycia portfela w etapie 3 / z rozpoznaną utratą wartości	59,5%	59,4%	58,5%	-	0,1 p.p.
<b>Zaangażowanie – bankowość detaliczna</b>	<b>44 374,6</b>	<b>36 855,3</b>	<b>36 814,4</b>	<b>7 519,3</b>	<b>20,4%</b>
Etap 1 i 2 / Portfel bez rozpoznanej utraty wartości	43 595,5	36 137,1	36 142,7	7 458,4	20,6%
Etap 3 / Portfel z rozpoznaną utratą wartości	779,1	718,2	671,7	60,9	8,5%
Odpis aktualizujący z tytułu utraty wartości i rezerwy	1 019,7	893,7	631,1	126,0	14,1%
Odpis dotyczący etapu 1 i 2 / portfela bez rozpoznanej utraty wartości	418,8	346,7	163,2	72,1	20,8%
Odpis dotyczący etapu 3 / portfela z rozpoznaną utratą wartości	585,8	539,4	462,6	46,4	8,6%
Rezerwy na zobowiązania pozabilansowe	15,1	7,6	5,3	7,5	98,7%
Udział portfela w etapie 3 / z rozpoznaną utratą wartości	1,8%	1,9%	1,8%	-	-0,2 p.p.
Współczynnik pokrycia portfela w etapie 3 / z rozpoznaną utratą wartości	75,2%	75,1%	68,9%	-	0,1 p.p.

\*bez uwzględnienia euroobligacji i pozostałych należności

## Pokrycie portfela kredytów z utratą wartości / w etapie 3 odpisami

Na koniec grudnia 2018 roku Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego posiadała rezerwy na portfel kredytowy w etapie 3 w wysokości 2 905,0 mln zł. Stopień pokrycia odpisami portfela w etapie 3 wyniósł 59,6%.



## Koszty ryzyka

W 2018 roku nastąpił wzrost r/r wskaźnika marży kosztów ryzyka (relacja odpisu na rezerwy kredytowe netto do portfela kredytowego brutto), z powodu wyższego poziomu wskaźnika w segmencie detalicznym.

Więcej informacji na temat kosztów ryzyka opisujemy w rozdziale Nasze wyniki finansowe.

## Główne zmiany w polityce kredytowej Banku w 2018 roku

Wprowadzone w 2018 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.

## 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 Banku 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).

## Główne zmiany w polityce kredytowej Banku w segmencie klientów detalicznych

- Wprowadziliśmy zmiany umożliwiające podniesienie poziomu automatycznych decyzji kredytowych.
- Wprowadziliśmy nowe mechanizmy pozwalające odrzucić niewiarygodnych klientów wnioskujących poprzez kanały elektroniczne, w tym narzędzie CARE wykorzystujące sztuczną inteligencję.
- Prowadziliśmy testy pozwalające ocenić nowe oferty, kanały dystrybucji i rozwiązania dot. oceny ryzyka kredytowego.
- Przeprowadziliśmy okresową aktualizację parametrów oceny zdolności kredytowej.
- W odniesieniu do kredytów hipotecznych:
  - wprowadziliśmy preferencyjną wagę ryzyka na poziomie 35% dla ekspozycji efektywnie zabezpieczonych na nieruchomościach mieszkaniowych, dla których bank posiada wycenę w formie BION lub wycenę wewnętrzną,
  - zaostrzyliśmy zasady oceny ryzyka kredytowego w związku z przeprowadzonym backtestingiem,
  - udostępniliśmy produkty hipoteczne oparte o stałą stopę oprocentowania.
- W odniesieniu do niehipotecznych kredytów dla klienta indywidualnego:

- wprowadziliśmy możliwość wnioskowania o kartę kredytową zabezpieczoną kaucją.
- W odniesieniu do kredytów dla przedsiębiorców:
  - uwzględniliśmy zapisy zaktualizowanej polityki środowiskowej i społecznej obowiązującej w banku (w tym deklarację ekologiczną banku),
  - zmieniliśmy zasady monitoringu sytuacji ekonomiczno-finansowej przedsiębiorców w celu zwiększenia wolumenu portfela do monitoringu.

### Główne zmiany w polityce kredytowej Banku w segmencie klientów korporacyjnych

- Wdrożyliśmy proces monitoringu klientów korporacyjnych (średnie i duże firmy) w wykorzystaniem informacji z modelu statystycznego EWS (ang. Early Warning Signals).
- Zaktualizowaliśmy algorytmy dla zautomatyzowanych ścieżek procesu kredytowego w celu poprawy ich skuteczności oraz rozszerzyliśmy listę zabezpieczeń dostępnych w ścieżce Fast Track.
- Uprościliśmy proces kredytowy dla Jednostek Samorządu Terytorialnego.
- Uprościliśmy przegląd roczny dla klientów z dobrym ratingiem korzystających z transakcji finansowania nieruchomości komercyjnych.
- Zwiększyliśmy dostępność produktów finansowania handlu w ramach umów wieloproduktowych.
- Wprowadziliśmy zasady polityki dla transakcji lewarowanych oraz możliwość automatycznego raportowania tych transakcji.
- Wdrożyliśmy nową instrukcję dotyczącą zasad wyceny nieruchomości przychodowych.
- Zatwierdziliśmy behawioralne modele PD: kredytowy i depozytowy, do stosowania w procesie kredytowym dla klientów korporacyjnych kwalifikujących się do procesu Easy Lending.
- Rozszerzyliśmy pilotaż procesu Easy Lending dla klientów korporacyjnych o proces z automatyczną decyzją dla wniosku klienta z uwzględnieniem behawioralnych modeli ratingowych (KP) i algorytmu oceny zdolności kredytowej na podstawie wpływów lub danych finansowych.

- Wdrożyliśmy dodatkowe limity „single concentration”, określające apetyt na pojedynczą koncentrację w segmencie klientów strategicznych, w celu ograniczenia ryzyka poniesienia straty finansowej spowodowanej nadmierną ekspozycją w pojedyncze podmioty.
- Wprowadziliśmy pilotaż procesu restrukturyzacji klientów korporacyjnych dla ekspozycji do 1 mln EUR, w którym określiliśmy standardowe ścieżki restrukturyzacyjne.

### Główne działania w obszarze modelowania

- Zaktualizowaliśmy plan stopniowego wdrażania metody AIRB w Grupie ING Banku Śląskiego dla detalicznych ekspozycji zabezpieczonych hipotecznie, pozostałych ekspozycji detalicznych i portfela spółki zależnej ING Commercial Finance Polska S.A.; plan jest dostosowany do planu przebudowy modeli w grupie ING oraz do harmonogramu projektu wdrożenia nowej definicji default.
- Przeliczyliśmy wpływ wdrożenia nowej definicji default na historycznym portfelu kredytowym Banku.
- Rozpoczęliśmy stosowanie parametrów PD/LGD/EAD zgodnych z wymaganiami MSSF 9 w procesie kalkulacji odpisów aktualizujących i rezerw.
- Przebudowaliśmy i wdrożyliśmy w procesie podejmowania decyzji nowe modele behawioralne w segmencie przedsiębiorców oraz klientów korporacyjnych w ścieżce automatycznej.
- Wdrożyliśmy silnik decyzyjny CARE wspomagający proces oceny ryzyka klienta detalicznego w kanałach zdalnych.
- Zautomatyzowaliśmy proces przygotowania monitoringów modeli decyzyjnych dla portfela detalicznego.
- Przeprowadziliśmy testy warunków skrajnych dla ryzyka kredytowego zgodnie z wymogami EBA oraz Komisji Nadzoru Finansowego.

## Ryzyko rynkowe

### Wstęp

Głównymi celami zarządzania ryzykiem rynkowym w ING Banku Śląskim 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

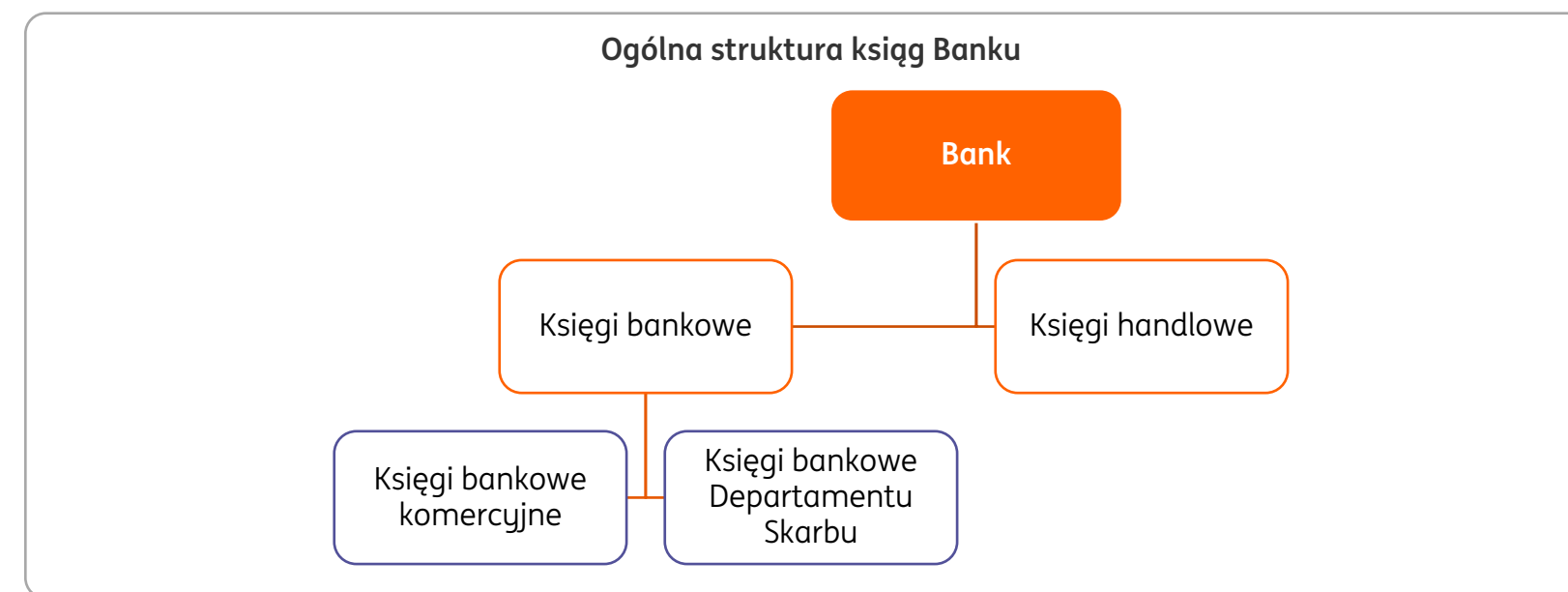
Proces zarządzania ryzykiem rynkowym w Banku obejmuje identyfikację, pomiar, monitorowanie oraz raportowanie ryzyka. Departament Zarządzania Ryzykiem Rynkowym (DZRR) dostarcza menedżerom Pionu Rynków Finansowych oraz Departamentu Skarbu, wybranym członkom Zarządu oraz Komitetowi ALCO regularne raporty ryzyka. Ponadto, ALCO, Zarząd Banku oraz Rada Nadzorcza otrzymują okresowe raporty zawierające najważniejsze miary ryzyka rynkowego. 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 którego skład wchodzi przedstawiciele DZRR, Pionu Rynków Finansowych, Departamentu Skarbu oraz Pionu Finansów.

## Struktura ksiąg Banku 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 Pionu 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 2018 rok na stronie 186.

## 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/2015/08).

Więcej o pomiarze ryzyka stopy procentowej w księdze bankowej znajduje się w Rocznym Skonsolidowanym Sprawozdaniu Finansowym Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za 2018 rok na stronie 188.

## Pomiar ryzyka rynkowego w księdze handlowej

Pomiar VaR stosowany przez Bank jest zgodny z najlepszymi praktykami rynkowymi. Przy obliczaniu VaR Bank wykorzystuje następujące założenia:

- jednodniowy okres utrzymywania pozycji, 99% poziom ufności,
- 260-dniowy okres obserwacji.

Więcej o pomiarze ryzyka rynkowego w księdze handlowej znajduje się w Rocznym Skonsolidowanym Sprawozdaniu Finansowym Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za 2018 rok na stronie 190.

## 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

- 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 (definiowane jako zmiana wartości przyszłych przepływów na skutek równoległego przesunięcia krzywej dochodowości) portfela (pozycja krótka BPV) wzrosła z 1,32 mln zł do 1,36 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%	2%
mln zł			<b>stopniowy</b>	<b>stopniowy</b>
2017 rok	-607,1	230,7	-29,6	60,3
2018 rok	-1 104,0	-158,5	-76,3	3,9

### 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				
2017 rok	159,5	80,1	-94,5	-190,0
2018 rok	221,0	110,5	-110,5	-221,0

## Podsumowanie

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

## 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 związanych 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. Prezentuje on, w sposób całościowy i spójny, kluczowe wskaźniki i dane liczbowe dotyczące profilu ryzyka płynności Banku. Uwzględnia on strategię, plan finansowania oraz tolerancję Banku na ryzyko. Wyniki raportu akceptowane są przez Zarząd oraz Radę Nadzorczą.

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

- Kontrola. Ważnym elementem zarządzania ryzykiem jest ciągle sprawdzanie, czy wdrożona kontrola ryzyka jest wykonywana. 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. 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 związany z finansowaniem długoterminowych kredytów hipotecznych.

Bank prowadzi aktywną politykę zarządzania płynnością w odniesieniu do walut głównych. Dla tych walut, pomiar i limitowanie ryzyka płynności odbywa się per waluta, a zarządzanie płynnością operacyjną przeprowadzane jest osobno dla każdej z walut oraz uwzględnia się je w systemie transferu ryzyka.

Płynność śróddzienna jest aktywnie zarządzana przez 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 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 2018 rok na stronie 194.

## 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 2018 rok na stronie 195.

## Podsumowanie

W raportowanym okresie profil ryzyka płynności i finansowania oraz sposób zarządzania tym ryzykiem nie uległ istotnym zmianom. W kwestii pomiaru ryzyka główne zmiany wynikały z wytycznych organów nadzorczych, w tym KNF i EBA.

## 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 Zarządzania Kapitałem prowadzi rejestr modeli, który stanowi repozytorium informacji na temat funkcjonujących w Grupie 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 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.

W 2018 roku kapitał ekonomiczny na ryzyko modeli w wysokości 28,9 mln zł był alokowany w okresie od stycznia 2018 roku do września 2018 roku dla nowo opracowanych modeli do kalkulacji rezerw zgodnych z MSSF 9, które są stosowane od stycznia 2018.

## Ryzyko biznesowe

### Wstęp

W ramach ryzyka biznesowego Grupa wyróżnia następujące istotne ryzyka:

- ryzyko wyniku finansowego,
- ryzyko makroekonomiczne,
- ryzyko portfela hipotek walutowych.

### Ryzyko wyniku finansowego

Ryzyko wyniku finansowego, uznane za trwale istotne, zdefiniowane jest w Grupie jako ryzyko związane z podejmowaniem niekorzystnych lub błędnych decyzji, brakiem lub wadliwą realizacją przyjętych założeń/ działań oraz zmianami w otoczeniu zewnętrznym i niewłaściwą reakcją na te zmiany skutkujących realizacją wyniku finansowego poniżej wymagań wynikających z potrzeb bieżącej działalności i rozwoju, głównie w celu zasilenia bazy kapitałowej.

Ryzyko wyniku finansowego rozpoznawane jest zasadniczo w obszarze planowanych na rynku połączeń i przejęć.

W przypadku organicznego wzrostu Grupy ryzyko uznawane jest za ograniczone.

Za główne czynniki wpływające na ryzyko wyniku finansowego uważa się nieosiągnięcie założonego dochodu bądź też przekroczenie założonych kosztów. Na wymienione czynniki wpływ ma osiągnięcie założonej liczby klientów, wolumenu i udziału w rynku, oferta dla klientów i kontrola kosztów. Dodatkowo istotną rolę odgrywa innowacyjność i atrakcyjność Grupy oraz to jak jest postrzegana przez swoich klientów i rynek.

W 2018 roku, Grupa zwiększyła liczbę obsługiwanych klientów do 4,86 mln. Wpływ na zwiększenie bazy klientowskiej miały systematycznie wdrażane innowacje dla klientów oraz kampanie marketingowe. Grupa jest mocno

zorientowana na rozwój i promocję kanału internetowego, co przynosi rezultaty w postaci wysokiego udziału kredytów gotówkowych sprzedanych w tym kanale klientom indywidualnych (76%) i przedsiębiorcom (71%). Ponadto, 99,88% wszystkich przelewów to przelewy elektroniczne.

Grupa kontynuuje działania zmierzające do umacniania swojej pozycji na rynku poprzez promocję kredytów gotówkowych i hipotecznych oraz zachęcanie do zwiększania zasobów oszczędności. Odbywa się to w formie atrakcyjnych rozwiązań finansowych w ramach prostej i uczciwej oferty produktowej.

Realizacja przedmiotowych działań przyniosła Bankowi w zwiększenie udziału rynkowego na koniec 2018 roku do 6,33% (w porównaniu do 5,65% na koniec 2017 roku) w rynku kredytów dla gospodarstw domowych a w rynku depozytów do 9,30% (z 8,87%). Dla segmentu korporacyjnego było to odpowiednio: 11,15% (z 10,28%) oraz 8,63% (z 8,33%).

Powyższe czynniki pozwoliły na realizację planu finansowego.

### 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 2018 roku Bank przeprowadził pełne testy kapitałowe dwa razy: według stanu na IV kwartał 2017 roku oraz na II kwartał 2018 roku.

W oparciu o wyniki wewnętrznych testów warunków skrajnych dla scenariusza łagodnej recesji, Grupa 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 ryzykiem Grupa bazuje na aktualnych propozycjach legislacyjnych w zakresie przewalutowania hipotecznych kredytów walutowych.

Szczególnie ważnym do podkreślenia jest fakt, że Grupa nie otrzymała domiaru kapitałowego z tytułu tego ryzyka (nakładanego przez KNF na banki o znaczącej pozycji hipotek walutowych), ale mając na uwadze ryzyko płynące z niepewności legislacyjnej w tym obszarze Grupa zabezpieczyła się wyliczając dodatkowy kapitał ekonomiczny.

Na koniec 2018 roku wartość portfela walutowych kredytów hipotecznych Grupy wynosiła 1,0 mld zł.

## Sposób pracy

Wymagające otoczenie zewnętrzne naszego banku sprawia, że musimy sprostać wielu wyzwaniom. Są to między innymi zmiany pokoleniowe, rosnąca dynamika rynku pracy i związane z tym nowe oczekiwania.

W naszym banku koncentrujemy się na wdrażaniu nowych, elastycznych metod pracy, a także na rozwijaniu i wzmacnianiu kapitału ludzkiego.

Nasi pracownicy rozwijają produkty bankowe w interdyscyplinarnych zespołach, zapraszając do tego procesu klientów. Realizują swoje ambicje, mają wpływ zarówno na własny rozwój, jak i na rozwój banku.

## Kim są nasi pracownicy

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

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 różnych zainteresowaniach i pasjach, które przyczyniają się do zwiększania efektywności, większego zaangażowania w wykonywaną pracę, dążenia do rozwoju oraz innowacyjność. Aż 68% pracowników naszego banku stanowią kobiety. Większość w wieku pomiędzy 30 a 50 lat. Panie obejmują 52% stanowisk kierowniczych.

31 grudnia 2018 roku Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego zatrudniała 8 086 osoby. W stosunku do grudnia poprzedniego roku liczba pracowników zwiększyła się o 54 osoby (tj. 0,7%). Na koniec grudnia 2018 roku ING Bank Śląski zatrudniał 7 665 osób, czyli o 4 osób więcej w porównaniu z grudniem 2017 roku.

Na 31 grudnia 2018 roku zatrudnienie w Grupie Kapitałowej ING Banku Śląskiego wynosiło 8 034 etaty. W stosunku do grudnia poprzedniego roku liczba etatów zwiększyła się o 54 (tj. 0,7%). Na koniec grudnia 2018 roku liczba etatów w ING Banku Śląskim wynosiła 7 616, czyli o 3 etaty więcej w porównaniu z grudniem 2017 roku.

### GRI [102-8]

#### Liczba pracowników

	2018	2017	Zmiana 2018 do 2017
Centrala w Katowicach	3 085	2 990	3,2%
Centrala w Warszawie	729	725	0,6%
Oddziały	3 851	3 946	-2,4%
<b>Bank ogółem</b>	<b>7 665</b>	<b>7 661</b>	<b>0,1%</b>
ING Lease (Polska) Sp. z o.o.	227	208	9,1%
ING Commercial Finance Polska S.A.	110	105	4,8%
ING Bank Hipoteczny S.A.	30	-	-
Solver Sp. z o.o.	2	3	-33,3%
ING Usługi dla Biznesu Sp. z o.o.	49	52	-5,8%
Nowe Usługi S.A.	3	3	0,0%
<b>Spółki zależne</b>	<b>421</b>	<b>371</b>	<b>13,5%</b>
<b>Grupa ING Banku Śląskiego</b>	<b>8 086</b>	<b>8 032</b>	<b>0,7%</b>

## Liczba pracowników w podziale na płeć i rodzaj umowy o pracę

	2018	2017	Zmiana 2018 do 2017
<b>Kobieta</b>	<b>5 506</b>	<b>5 531</b>	<b>-0,5%</b>
Nieokreślony	5 259	5 283	-0,5%
Czasowy	247	248	-0,4%
<b>Mężczyzna</b>	<b>2 580</b>	<b>2 501</b>	<b>3,2%</b>
Nieokreślony	2 399	2 328	3,0%
Czasowy	181	173	4,6%
<b>Razem</b>	<b>8 086</b>	<b>8 032</b>	<b>0,7%</b>
Nieokreślony	7 658	7 611	0,6%
Czasowy	428	421	1,7%

## Liczba pracowników w podziale region i rodzaj umowy o pracę\*

	2018	2017	Zmiana 2018 do 2017
<b>Centrala w Katowicach</b>	<b>3 085</b>	<b>2 990</b>	<b>3,2%</b>
Nieokreślony	2 929	2 843	3,0%
Czasowy	156	147	6,1%
<b>Centrala w Warszawie</b>	<b>729</b>	<b>725</b>	<b>0,6%</b>
Nieokreślony	676	688	-1,7%
Czasowy	53	37	43,2%
<b>Oddziały</b>	<b>3 851</b>	<b>3 946</b>	<b>-2,4%</b>
Nieokreślony	3 663	3 729	-1,8%
Czasowy	188	217	-13,4%

\*dotyczy tylko banku

## Liczba pracowników w podziale na płeć i rodzaj umowy o pracę

	2018	2017	Zmiana 2018 do 2017
<b>Kobieta</b>	<b>5 506</b>	<b>5 531</b>	<b>-0,5%</b>
Cały etat	5 383	5 406	-0,4%
Część etatu	123	125	-1,6%
<b>Mężczyzna</b>	<b>2 580</b>	<b>2 501</b>	<b>3,2%</b>
Cały etat	2 540	2 456	3,4%
Część etatu	40	45	-11,1%
<b>Razem</b>	<b>8 086</b>	<b>8 032</b>	<b>0,7%</b>
Cały etat	7 923	7 862	0,8%
Część etatu	163	170	-4,1%

## GRI [102-41] Odsetek zatrudnionych objętych umowami zbiorowymi

Odsetek zatrudnionych pracowników, którzy byli objęci umowami zbiorowymi wynosił:

- 2018 rok: 5,4%,
- 2017 rok: 5,6%.

## GRI [202-1] Warunki zatrudnienia

Naszemu pracownikom oferujemy rynkowe i stabilne warunki zatrudnienia. Wynagrodzenie pracowników najniższego szczebla – w stosunku do płacy minimalnej – przedstawiamy poniżej.

## Stosunek wynagrodzenia pracowników najniższego szczebla w podziale na płeć w stosunku do płacy minimalnej

	2018	2017	Zmiana 2018 do 2017
Kobieta	190%	200%	-10 p.p.
Mężczyzna	190%	200%	-10 p.p.

Podczas procesu rekrutacji, a także podczas podejmowania decyzji dotyczących awansów, wynagrodzenia kandydatów konsultowane są z poszczególnymi biznes partnerami. Praktyka ta ma na celu przeciwdziałanie nieuzasadnionym różnicom w wynagradzaniu. Jednocześnie w banku funkcjonuje uproszczona struktura zarządzania



ze ścieżką ekspercką, której celem jest zwiększenie możliwości rozwoju pracowników. Pozwala to na systematyczny awans pracowników i wzrost poziomu wynagrodzeń.

### Porównanie wynagrodzeń pracowników najniższego szczebla do rynku\*

	2018	2017	Zmiana 2018 do 2017
Bank / Rynek	125%	143%	-18 p.p.

\*wynagrodzenie zasadnicze w porównaniu do sektora bankowego

### GRI [401-2]

Solidne podstawy uzupełniamy atrakcyjnym pakietem świadczeń dodatkowych, takich jak:

- 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,
- możliwość skorzystania z sabbatical (dłuższa przerwa w pracy na regenerację sił lub doksztalcenie),
- możliwość pracy z domu,
- możliwość wykorzystania 8 godzin rocznie na działania w obszarze wolontariatu,
- opieka medyczna, pracowniczy program emerytalny i ubezpieczenia grupowe,
- program kafeteryjny.

### Program kafeteryjny

Od stycznia 2018 roku wprowadziliśmy program kafeteryjny, w ramach którego zaoferowaliśmy dostęp do kart sportowych oraz elastycznej oferty świadczeń. Kafeterią zostali objęci wszyscy pracownicy, 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.

Oferta na platformie jest stale rozwijana, a pracownicy mogą sami zgłaszać potencjalnych dostawców, których produkty chcieliby widzieć w systemie.

### Sabbatical

Od stycznia 2018 roku mamy program Sabbatical mający na celu umożliwienie pracownikom odpoczynku od pracy zawodowej. Z programu można skorzystać:

- raz na 3 lata w wymiarze jednego miesiąca,
- raz na 5 lat w wymiarze trzech miesięcy,
- raz na 7 lat w wymiarze sześciu miesięcy.

Po powrocie z Sabbatical pracownik ma zapewniony powrót na dotychczasowe stanowisko z dotychczasowym wynagrodzeniem. W ciągu całego roku 2018 z programu skorzystało już 10 osób.

### Pakiet świadczeń związanych z niepełnosprawnością

Zarząd banku podjął decyzje o wprowadzeniu w 2019 miesięcznych stałych dodatków finansowanych z zakładowego funduszu świadczeń socjalnych dla pracowników z orzeczeniem o umiarkowanym lub znacznym stopniu niepełnosprawności oraz wychowujących dzieci z orzeczeniem o niepełnosprawności. Pierwsze wypłaty zostaną zrealizowane w styczniu 2019 roku.

Ponadto oferujemy możliwość skorzystania z dodatkowych 2 dni wolnych od pracy dla pracowników z lekkim stopniem niepełnosprawności oraz opiekujących się osobami najbliższymi (współmałżonek/partner, rodzice, teściowie, dziadkowie) z określonym stopniem niepełnosprawności.

### Program poleceń pracowniczych

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. Uruchamiając program w połowie 2018 roku, zatrudniliśmy z polecenia 31 osób.

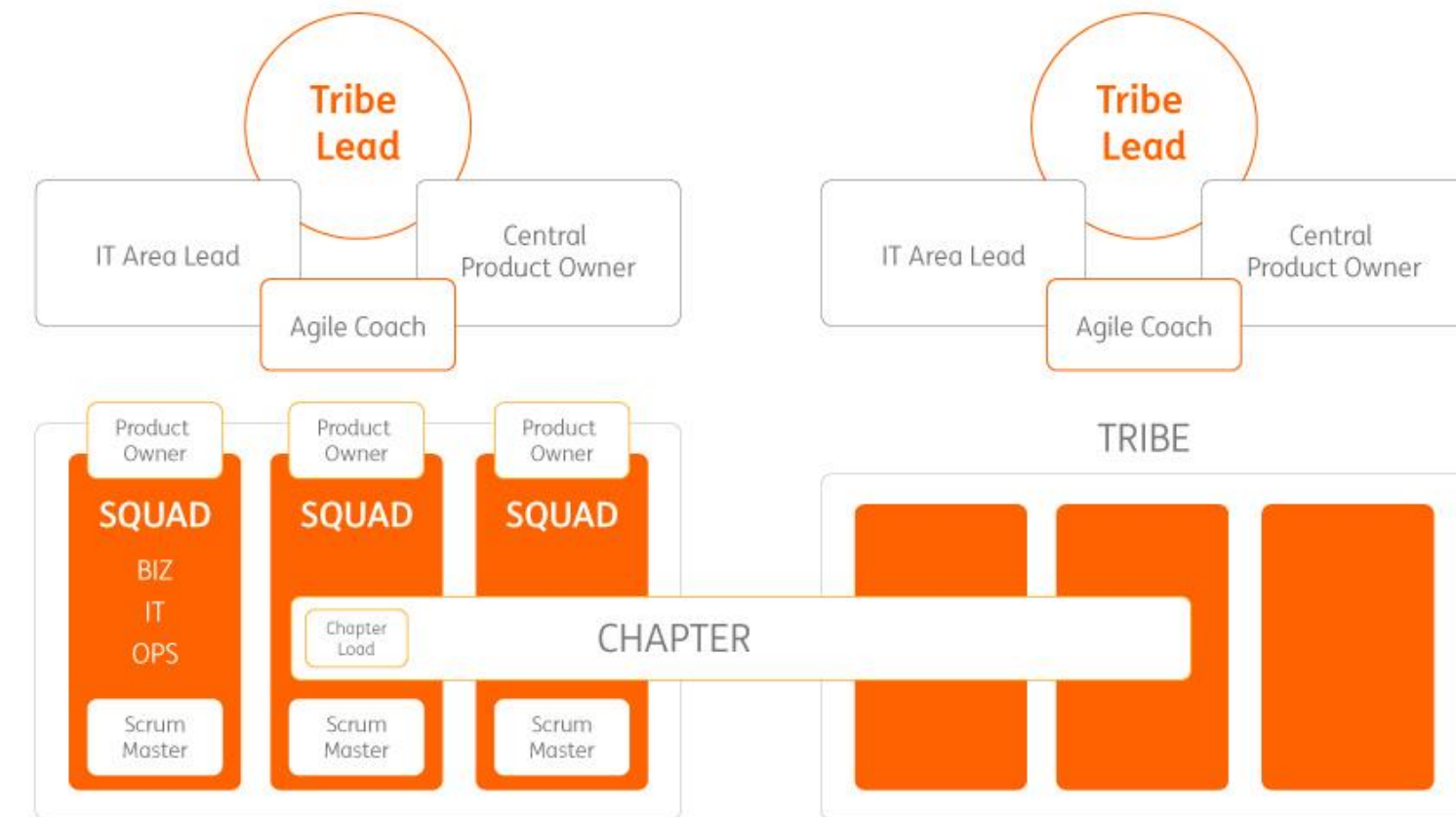
## Kultura innowacji i kompetentni pracownicy

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

### Agile

Rozwój technologii sprawia, że dzisiejszy świat zmienia się w niezwykłym tempie. Wszystkie firmy technologiczne zmieniają sposób dialogu z klientami i modele tworzenia nowych produktów czy usług. To dotyczy też branży bankowej - do niedawna uznawanej za bardzo tradycyjną i zachowawczą - dzisiaj bardzo nowoczesną i opartą na technologii. Chcemy się zmieniać, żeby szybciej odpowiadać na potrzeby klientów, angażować ich jak najczęściej w proces tworzenia rozwiązań i na każdym kroku weryfikować czy nasze założenia sprawdzają się w rzeczywistości. Dlatego wprowadziliśmy na szeroką skalę Agile'owy sposób pracy, znany głównie z firm technologicznych. Połączyliśmy w interdyscyplinarne zespoły osoby, które wcześniej pracowały w odrębnych jednostkach. Teraz w jednym zespole siedzą obok siebie koledzy i koleżanki z jednostek biznesowych, z IT, z działów operacyjnych i innych. Wszystko po to, by zespół mógł swoje zadania realizować od początku do końca. Takie rozwiązanie służy innowacyjnej kreacji produktów jak również pomaga na szybsze odpowiedzi na zapotrzebowania klientów. Naszym celem jest tworzenie samoorganizujących się zespołów, które osiągać będą jak najlepsze wyniki. Zmiany wprowadziliśmy w obszarze, który tworzy produkty dla klientów detalicznych, korporacyjnych i w wielu innych miejscach, gdzie taki rodzaj pracy przynosi wartość.

### Podójście do pracy Agile



**Squad**- zespół pracujący w metodyce Scrum, składający się z reprezentantów biznesu, IT i operacji. Ma kompetencje niezbędne do wykonywania powierzonych mu zadań.

**Tribe**- wiele Zespołów Squad, które zapewniają koordynację powierzonych przez zarząd zadań w danym obszarze.

**Chapter**- ponadzespolowa społeczność, łącząca profesjonalistów z danej dziedziny na wzór cechu rzemieślniczego. Jego celem jest rozwijanie kompetencji każdej z osób.

**Tribe Lead**- odpowiada za pracę wszystkich zespołów w Tribe. Dba o to, by cele zespołów były zgodne ze strategią banku.

**Central Product Owner i IT Area Lead**- Wspierają Tribe Leadera w codziennej pracy, w zakresie zarządzania i komunikacji.

**Agile Coach**- mentor z zakresu doboru narzędzi i metodyk Agile, które zwiększają efektywność pracy. Pomaga zrozumieć wartości według których działa organizacja Agile.

**Product Owner**- określa wymagania produktu i ustala priorytety. Dba o to, żeby produkt spełniał oczekiwania klienta.

**Chapter Leader**- merytoryczny mentor, odpowiedzialny za określenie wizji chapteru. Dba o rozwój kompetencji i spójność wykorzystywanych technik.

**Scrum Master**- odpowiada za efektywne działanie zgodne z metodyką Scrum. Wspiera transparentność oraz samoorganizację zespołu, poprzez różne techniki moderowania pracy grupy.

Squady pracują najczęściej w dwutygodniowych cyklach pracy, nazywanych Sprintami. Każdy Sprint rozpoczyna się od zaplanowania prac do wykonania w danym cyklu. Dodatkowo, zespoły spotykają się codziennie na Daily Scrum, aby zaplanować prace na najbliższy dzień, zidentyfikować ewentualne zagrożenia dla realizacji celu Sprintu i dostosować plan prac do bieżącej sytuacji. Każdy Sprint kończy się dostarczeniem konkretnej wartości biznesowej, gotowej do natychmiastowego użycia (Inkrement). Wytworzony w Sprincie Inkrement (np. nowa funkcjonalność w systemie informatycznym) jest prezentowany interesariuszom podczas Przeglądu Sprintu. Prezentacja ta jest podstawą do jednoczesnego zebrania opinii interesariuszy na temat priorytetów na najbliższą przyszłość odnośnie rozwoju produktu. Sprint kończy się Retrospekcją, czyli spotkaniem zespołu, podczas którego członkowie Squad analizują swoją pracę w trakcie tego cyklu i wypracowują usprawnienia, które wdrożą w kolejnym Sprincie. Kluczowe jest, aby wartość dla klienta była dostarczona możliwie jak najszybciej.

## Akcelerator ING

Jednym z kluczowych projektów wspierających wdrażanie metodologii PACE jest Akcelerator ING.

PACE to autorska metodologia Grupy ING, która opiera się na bezpośredniej pracy z klientami. Dzięki temu możemy dostarczyć rozwiązania odpowiadające na ich rzeczywiste problemy. PACE bazuje na pracy projektowej opartej design thinking o metodologii lean startup, oraz agile.



W praktyce akcelerator to małe, samoorganizujące się zespoły powołane na określony czas. Tworzą je pracownicy różnych pionów banku oddelegowani tylko do pracy przy danym projekcie.

Nadrzędną zasadą jest to, że zespoły są zawsze blisko klienta. Aby zweryfikować swoje założenia, a na etapie testowania przekonać się co działa a co należy poprawić Dzięki temu potrafią łatwo wyodrębnić kluczowe funkcjonalności danego produktu z punktu widzenia użytkownika. Następnie weryfikują założenia czy i ile klient jest w stanie zapłacić za konkretne rozwiązanie. Szybkie prototypowanie polegające na wykorzystaniu MVP (Minimum Viable Product - pierwsza wersja produktu, która oddaje sedno jego działania), zbieranie feedbacku i uczenie się na własnych błędach pozwala na znaczną minimalizację kosztów. W trakcie akceleratora grupa zewnętrznych ekspertów oraz coachowie PACE udzielają stałego wsparcia naszym zespołom. Każdy z zespołów pracuje nad innym rozwiązaniem, ale cel jest ten sam – stworzenie produktu, który będzie odpowiadał na potrzeby klientów i rozwiązywał ich problemy.

## Innovation Bootcamp

W Banku korzystamy również z globalnych projektów ING. Przykładem może być konkurs Innovation Bootcamp – coroczny globalny program służący tworzeniu nowych pomysłów.

- pracownicy mogą zgłaszać pomysły, które odpowiadają na wyzwania ING,
- konkurs trwa 6-7 miesięcy,
- konkurs składa się z kilku etapów, w trakcie których zespoły weryfikują swoje założenia z klientami. W finale najlepsi walczą o finansowanie dla swojego projektu i o możliwość dalszego rozwoju w ramach jednego z akceleratorów ING w Amsterdamie.

Zgłaszane pomysły mają wspierać naszych klientów, by byli o krok do przodu w życiu i w biznesie. W Innovation Bootcamp 5.0 zgłoszono 349 pomysłów w tym 51 pomysłów z Polski. Finał miał miejsce w czerwcu 2018 – w Alwernii pod Krakowem i był to pierwszy raz, kiedy finał odbył się w innym miejscu niż Amsterdam.

## Rozwój pracowników

Pomagamy odkryć i ukierunkować potencjał naszych pracowników. Dbamy o rozwój kompetencji i wspieramy w świadomym wyborze ścieżki kariery.

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.

Wspieramy też 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 wewnętrzną społeczność poświęconą tematyce uczenia się i rozwoju. Promujemy digitalowe działania rozwojowe, zachęcając do korzystania z zewnętrznych platform szkoleniowych dostępnych online.

## Rozmowy roczne

Podstawowym narzędziem, które wspiera pracowników w rozwoju, są rozmowy roczne. To szczególny rodzaj spotkania pracownika z przełożonym. W trakcie tej rozmowy tworzymy plany rozwojowe na nadchodzący rok, ustalamy nowe priorytety, rozliczamy zadania. Rozmawiamy też o aspiracjach oraz wyzwaniach. Ważna jest tu informacja zwrotna i jej wzajemność – tak aby usłyszał ją zarówno pracownik, jak i przełożony.

W regulacjach wewnętrznych odzwierciedlenie znalazło również nowe podejście do oceny pracowniczej obowiązujące w całej Grupie ING. Podejście to w intuicyjny sposób łączy ocenę wyników pracy ze zwiększoną rolą tak zwanych kategorii miękkich czyli niefinansowych. Wpływa też na naszą silną kulturę organizacyjną.

Wdrożony w 2017 roku nowy model oceny – Step Up – łączy wartości, wspiera zaangażowanie i zapewnia partnerstwo. 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.

### GRI [404-3]

Odsetek pracowników, którzy wzięli udział w rozmowach rocznych:

- 2018 rok – 96%,
- 2017 rok – 97%.

## E-learning i narzędzia multimedialne

Zależy nam, by pracownicy mieli łatwy dostęp do różnorodnych, odpowiadających ich potrzebom materiałów szkoleniowych. Kształcenie we własnym zakresie to często pierwszy krok do podjęcia ważnych decyzji dotyczących 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. 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, przygotowanych przez znane na całym świecie uczelnie i organizacje, obejmujących bardzo szerokie spektrum wiedzy. Wszyscy pracownicy mogą też korzystać z dobrze wyposażonej biblioteki e-book oraz dostępu do elektronicznej wersji czasopisma Harvard Business Review Polska. Różnorodność narzędzi spowodowało, że prawie każdy z pracowników wziął udział w przynajmniej jednym działaniu rozwojowym.

Inną metodą samodoskonalenia są multimedialne źródła informacji zawierające tzw. pigułki wiedzy, czyli np. prezentacje, filmy. Idąc krok dalej - w 2018 roku udostępniliśmy pracownikom narzędzie, w którym sami mogą przygotowywać atrakcyjne materiały e-learningowe i jeszcze skuteczniej dzielić się wiedzą.

### GRI [404-1]

Szkolenia w liczbach w 2018 roku:

- Liczba działań rozwojowych/ pracownik – 10,62,
- Liczba godzin działań rozwojowych/ pracownik – 40,63,
- 99% 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.

Oferujemy też staże zagraniczne, dzięki którym pracownicy mogą rozwijać wiedzę i kompetencje w środowisku międzynarodowym. Przeważają wyjazdy na okres do 6 miesięcy.



### Liczba pracowników przybywających w zagranicznych placówkach (okres pobytu)

	2018	2017	Zmiana 2018 do 2017
do roku	30	23	30,4%
powyżej roku	19	19	0,0%

Najwięcej pracowników wyjeżdża do siedziby głównej ING w Holandii. Inne najczęstsze kierunki to Niemcy, Wielka Brytania, Belgia, Hiszpania, Luksemburg i Włochy.

## Oduczanie się

Oduczanie się — kluczowa umiejętność firm i ludzi otwartych na zmiany. Mówiąc o oduczaniu, myślimy o umiejętności przestawienia się na alternatywny sposób myślenia, inną logikę działania, odejścia od starych nawyków. Oduczanie się jest dużo trudniejsze niż uczenie się. Oduczanie to wychodzenie poza model mentalny i wybór nowego sposobu działania. Dzieje się ono na co dzień w biznesie, w pracy. Wiele sposobów działania, których nauczyliśmy się w szkołach, na których budowaliśmy karierę, na podstawie których osiągnęliśmy doskonałe wyniki jako pracownicy, dziś już nie działa albo działa inaczej. Nie mylmy przy tym oduczania się z zapominaniem. Zapominamy nieużywaną wiedzę, niećwiczone umiejętności, niepotrzebne wiadomości. Zapominanie nie wymaga wysiłku, podczas gdy oduczanie się to ciężka praca. Dotyczy automatyzmów, nawyków, umiejętności, które się sprawdziły i dobrze nam służyły, a z których musimy teraz zrezygnować, bo zmieniły się okoliczności.

Weźmy na przykład strukturę organizacyjną, wciąż myślimy o niej jak o schemacie, najczęściej hierarchicznym, który posiada kolejne piętra zarządzania. W rzeczywistości jest to coraz bardziej sieć, a nie drabina. Co to oznacza w kontekście oduczania się? Na przykład tradycyjne myślenie o strukturze powoduje, że odpowiedzialność za decyzje przypisujemy głównie szefom. Tymczasem w organizacji sieciowej każdy pracownik musi posiadać autonomię i odpowiedzialność za decyzje. Musi więc wyrobić w sobie całkiem nowe nawyki i nowy sposób myślenia o zarządzaniu.

Aby promować ten sposób myślenia w organizacji, stworzyliśmy społeczność, która pomoże nam inspirować się jak sprostać współczesnym trendom uczenia się nowych nawyków, które wspierają przyswajanie wiedzy. Jest to wirtualna przestrzeń: OD-UCZANIE, do dzielenia się inspiracjami, doświadczeniami i dyskusji.

## Silny pracodawca

Przyszłość naszego banku zależy od pracowników. To ich zaangażowanie, kreatywne pomysły i innowacyjne idee stanowią o sukcesie biznesowym.

## 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 WPC (Badanie Zaangażowania Pracowników) oraz OHI (Badanie Zdrowia Organizacji) oraz Pulse Check. Badanie OHI sprawdza, jak potrafimy dostosowywać się do zmieniającego się otoczenia i osiągnąć dobre wyniki. Z kolei WPC koncentruje się na badaniu zaangażowania pracowników w danym okresie. OHI pokazuje znacznie szerszy obraz organizacji i jej zdrowia, ponieważ bada wiele obszarów. Pulse Check uzupełnia badania OHI i WPC. Dzięki niemu trzymamy „rękę na pulsie” i na bieżąco obserwujemy ING – nasze zaangażowanie, zdrowie organizacji i przywództwo.

WPC i OHI realizujemy naprzemiennie, raz w roku. Pulse Check jest z kolei badaniem kwartalnym. 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 analizie wyników wdrożyliśmy już wiele ciekawych inicjatyw m.in. talie kart do udzielania informacji zwrotnej, shadowing, konferencja o różnych sposobach uczenia się oraz szereg inicjatyw lokalnych.

## Bądź pomarańczowy, otrzymuj 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. 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) przyznaliśmy w Polsce łącznie 100 tys. kudosów.

## Blog prezesa

Jednym z kanałów otwartej komunikacji z pracownikami jest BBlog. 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 ponad dwóch lat i obecnie śledzi go ponad 7,1 tys. osób, czyli ponad 3/4 pracowników. Wszystkie wpisy są swobodnie przez nich komentowane.

W 2018 roku zalajkowano posty 2 377 razy oraz dodano 144 komentarze.

## Różnorodność i równość szans

„W ING promujemy różnorodność – nie tylko dlatego, że jest to właściwe postępowanie. Promujemy różnorodność, ponieważ takie podejście zapewnia realizację naszej strategii” – takimi słowami rozpoczyna się Deklaracja Różnorodności ING, którą przyjęliśmy w 2016 roku. Wierzymy, że przyjmowanie różnych perspektyw jest motorem innowacyjności, wspiera wzrost, pomaga podejmować właściwe decyzje i osiągać lepsze wyniki.

Przez Deklarację chcemy dać wyraz naszej otwartości i odpowiedzialności, a także świadomie wpływać na tworzenie kultury opartej na wzajemnym szacunku. Chcemy być miejscem pracy, w którym wszyscy mogą czuć się sobą. Doświadczenia płynące m.in. z różnic związanych z płcią, wiekiem, pochodzeniem czy przekonaniami religijnymi umożliwiają nam stawianie czoła wyzwaniom.

W 2016 roku zatwierdziliśmy strategię różnorodności na lata 2017-2019, która dotyczy dbałości o różnorodność pod względem płci, doświadczenia, wykształcenia, zatrudnienia kobiet na stanowiskach menadżerskich. Chcemy się m.in. skupić na promowaniu skutecznego zarządzania różnymi pokoleniami w organizacji. Obecnie jesteśmy w trakcie wdrażania działań i nowych programów obejmujących realizację strategii. Budujemy środowisko, w którym wszyscy pracownicy mają równe szanse. Od 1 stycznia 2019 roku udostępniliśmy pakiet świadczeń na rzecz osób z niepełnosprawnościami, który wspiera pracowników i ich rodziny.

### 1 Świadczenia pieniężne

Miesięczne, stałe dodatki, finansowane z zakładowego funduszu świadczeń socjalnych dla:

1.1 Pracowników o umiarkowanym lub znacznym stopniu niepełnosprawności

1.2 Pracowników wychowujących dzieci z niepełnosprawnościami

### 2 Dni wolne od pracy

2.1 Dla Pracowników z orzeczeniem o lekkim stopniu niepełnosprawności - dodatkowe 3 dni zwolnienia od pracy w ciągu roku,

2.2 Dla Pracowników opiekujących się współmałżonkiem/partnerem, rodzicami, teściami, dziadkami, posiadającymi umiarkowany lub znaczny stopień niepełnosprawności - dodatkowe 2 dni wolne od pracy w ciągu roku.

Rozpoczęliśmy również współpracę z fundacjami, które pomagają osobom z niepełnosprawnościami budować poczucie własnej wartości, wspierają proces usamodzielnienia i pokazują, jak skutecznie szukać satysfakcjonującej pracy.

- z Fundacją Integracja przygotowaliśmy poradnik – Savoir – vivre wobec osób z niepełnosprawnościami,
- z Fundacją Aktywizacja nawiązaliśmy współpracę w celu wsparcia nas w procesach rekrutacyjnych osób z niepełnosprawnościami.

## GRI [405-1] [405-2]

Struktura zatrudnienia i stosunek podstawowego wynagrodzenia mężczyzn i kobiet			
	Kobieta	Mężczyzna	Stosunek wynagrodzeń
<b>2018</b>			
Wyższa kadra zarządzająca	10	26	108,0%
Kadra zarządzająca	221	194	100,0%
Niższa kadra zarządzająca	188	166	95,0%
Specjaliści	4 964	2 150	92,0%
Pozostali pracownicy	123	44	100,0%
<b>2017</b>			
Wyższa kadra zarządzająca	10	22	98,3%
Kadra zarządzająca	227	197	94,9%
Niższa kadra zarządzająca	180	159	97,0%
Specjaliści	4 969	2 091	97,0%
Pozostali pracownicy	145	32	100,4%

Po likwidacji jednego ze szczebli zarządzania w 2017 roku proporcje pomiędzy poszczególnymi grupami pracowników w hierarchii organizacyjnej utrzymują się na stałym poziomie. Rok 2018 przyniósł zmiany składach zarządów podmiotów grupy kapitałowej, co pozytywnie wpłynęło na stosunek wynagradzania kobiet i mężczyzn.

Jednym z elementów strategii określonej na lata 2017 – 2019 w polityce różnorodności jest podjęcie działań mających na celu niwelowanie różnic w zarobkach kobiet i mężczyzn. Podstawowym założeniem w tym aspekcie jest prowadzenie przejrzystej polityki wynagrodzeń, która zapewnia równe traktowanie wszystkim pracownikom. W roku 2018 dokonaliśmy pogłębionej analizy wynagrodzeń pracowników w kontekście płci, w której uwzględniono takie kryteria jak kategoria zaszerogowania, absencje związane z rodzicielstwem, staż pracy, ocena i osiągnięte wyniki oraz liczba awansów. Analiza wykazała brak statystycznie istotnych różnic w wynagradzaniu kobiet i mężczyzn.

#### GRI [405-1]

##### Liczba pracowników w podziale na płeć i grupy wiekowe

	2018	2017	Zmiana 2018 do 2017
<b>Wyższa kadra zarządzająca</b>	<b>36</b>	<b>32</b>	<b>12,5%</b>
Poniżej 30 lat	0	0	-
Pomiędzy 30-50 lat	24	25	-4,0%
Powyżej 50 lat	12	7	71,4%
<b>Kadra zarządzająca</b>	<b>415</b>	<b>424</b>	<b>-2,1%</b>
Poniżej 30 lat	0	3	-
Pomiędzy 30-50 lat	344	359	-4,2%
Powyżej 50 lat	71	62	14,5%
<b>Niższa kadra zarządzająca</b>	<b>354</b>	<b>339</b>	<b>4,4%</b>
Poniżej 30 lat	4	5	-20,0%
Pomiędzy 30-50 lat	294	280	5,0%
Powyżej 50 lat	56	54	3,7%
<b>Specjaliści</b>	<b>7 114</b>	<b>7 060</b>	<b>0,8%</b>
Poniżej 30 lat	992	1 023	-3,0%
Pomiędzy 30-50 lat	5 178	5 122	1,1%
Powyżej 50 lat	944	915	3,2%
<b>Pozostali pracownicy</b>	<b>167</b>	<b>177</b>	<b>-5,6%</b>
Poniżej 30 lat	78	78	0,0%
Pomiędzy 30-50 lat	74	79	-6,3%
Powyżej 50 lat	15	20	-25,0%

## Rodzice w pracy

Przykładamy dużą wagę do szczególnej 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. W 2018 roku skorzystało z niej 57% młodych ojców (80% w 2017 roku).

## Powroty do pracy po urlopie rodzicielskim

### GRI [401-3]

Tak jak w 2017 roku, tak w 2018 roku wszyscy pracownicy wrócili do pracy po urlopie rodzicielskim (z wyłączeniem osób, którym skończyła się czasowa umowa o pracę oraz osoby, które zwolniły się z własnej inicjatywy).

### Wskaźnik utrzymania pracowników po powrocie rodzicielskim (odsetek osób uprawnionych do urlopu rodzicielskiego, które powróciły i pozostały zatrudnione przez min. 12 miesięcy po powrocie)\*

	Kobieta	Mężczyzna	Razem
2018	99,7%	100%	99,7%
2017	98%	100%	99%

\*z wyłączeniem osób, którym skończyła się czasowa umowa o pracę oraz osoby, które zwolniły się z własnej inicjatywy

## 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.

Od grudnia 2018 roku zwiększyliśmy możliwości oszczędzania na emeryturę, poprzez podwyższenie finansowanej przez bank składki podstawowej PPE do wysokości 3,5 %. Zachęciło to kolejnych (ok. 200 osób) pracowników do przystąpienia do programu i oszczędzania.

## Programy dla studentów i absolwentów

Zachęcamy studentów do współpracy z nami w ramach inicjatyw i programów stażowych. Takie rozwiązanie pozwala 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 2018 roku w Stażu z Lwem uczestniczyło 331 stażystów z całego kraju.

### ChallengING

Program ChallengING to roczny program rozwoju, intensywnej nauki i pracy pełnej wyzwań przy realizacji samodzielnych zadań w ramach jednej z dwóch ścieżek: Data Science lub projektowania

i tworzenia oprogramowania. Na ścieżce projektowania i tworzenia oprogramowania uczestnicy realizują zadania związane z analizą biznesową potrzeb klienta wewnętrznego, projektowaniem rozwiązań, programowaniem i testowaniem. W ramach ścieżki Data Science pełnią rotacyjnie dwie role – analityka danych Big Data oraz inżyniera danych. W 2017 roku zatrudniliśmy 7 uczestników, którzy pracują wg metodologii Agile.

### International Talent Programme

International Talent Programme realizujemy na 6 ścieżkach biznesowych: ryzyko, IT, bankowość detaliczna i korporacyjna, finanse, HR. Międzynarodowy program talentowy daje uczestnikom możliwość udziału w ważnych projektach, licznych działaniach rozwojowych oraz stażach zagranicznych. W 2018 roku udział w programie rozpoczęło 3 stażystów.

## 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 14 wybranych studentów reprezentowało nas na uczelniach. Ambasadorzy działają pod opieką mentorską naszych pracowników, oferujących wsparcie w zakresie poznawania ING i kształtowaniu ścieżek kariery.

Nasze działania w obszarze employer branding u zostały zauważone i docenione na rynku:

- po raz ósmy otrzymaliśmy tytuł Top Employers,
- ING Bank Śląski zajął 1 miejsce w badaniu Antal "Najbardziej Pożądani Pracodawcy w opinii Specjalistów i Menedżerów" w kategorii bankowość,
- zdobyliśmy 4. miejsce w rankingu Pracodawca Roku 2016 organizowanego przez AIESEC,
- jako jedyny bank znaleźliśmy się w top 10 rankingu "Pracodawca dla Inżyniera" na Politechnice Warszawskiej.

## Odpowiedzialność społeczna i edukacja finansowa

W 2018 roku skupiliśmy się na rozwoju programów i projektów związanych z edukacją finansową i przedsiębiorczością, a także na wspieraniu zaangażowania społecznego naszych pracowników. Działania realizowaliśmy wspólnie z naszymi partnerami społecznymi i wolontariuszami - pracownikami naszego banku.

## Edukacja finansowa i rozwój przedsiębiorczości

[GRI \[103-1\]](#) [\[103-2\]](#) [\[103-3\]](#)

### Współpraca z partnerami

#### Centrum Edukacji Obywatelskiej

Centrum Edukacji Obywatelskiej (CEO) jest niezależną instytucją edukacyjną, działającą na rzecz oświaty. Pracuje ze szkołami, kadrą nauczycielską, samorządami terytorialnymi i centralnymi władzami oświatowymi na rzecz efektywniejszego uczenia się w szkole.



## Młodzi Przedsiębiorczy

W 2018 roku razem z Fundacją ING Dzieciom współpracowaliśmy z CEO przy realizacji programu Młodzi Przedsiębiorczy.

Program ten to praktyczna i innowacyjna nauka dająca możliwość wykorzystania zagadnień ekonomicznych w konkretnych działaniach. W ramach projektu uczniowie na dedykowanej platformie internetowej rozwiązują zadania z zakresu ekonomii i przedsiębiorczości, a następnie realizują własny projekt z pomocą nauczycieli i mentorów. Program pomaga zrozumieć m.in. jak zarządzać własnymi środkami finansowymi, uczy oszczędzania, pokazuje wybrane usługi bankowe itd.

Młodzi ludzie uczą się również inwestować własne środki, dysponować i zarządzać ograniczonymi zasobami oraz analizować ryzyko. Przekłada się to na rozwijanie takich umiejętności jak kreatywność, innowacyjność, podejmowanie ryzyka, planowanie i skuteczną realizację przedsięwzięć.

Fundacja ING Dzieciom wniosła do programu treści związane ze zrównoważonym rozwojem a Bank oprócz finansowania, wspiera wiedzą i promuje program. Patronem programu jest Marcin Giżycki, wiceprezes Zarządu ING Banku Śląskiego S.A.

W 2018 roku w programie uczestniczyło 120 zespołów z 58 szkół, czyli łącznie 600 uczniów. W czerwcu zaprosiliśmy do centrali banku - na Konferencję Młodzi Przedsiębiorczy -12 zespołów uczniowskich ze szkół podstawowych i gimnazjów z całej Polski, żeby zaprezentowały projekty, które wyróżniły się kreatywnością i innowacyjnością. Do zapoznania się z pomysłami młodzieży zachęcali influencerzy, którzy współpracowali z ING. W krótkich filmikach na pytanie: „jaki był Twój pierwszy pomysł na biznes i jak teraz go oceniasz” odpowiadali:

- Marcin Iwuć – ekspert finansowy i youtuber;
- Michał Sadowski – influencer, zarządza firmą Brand24
- Bartek Sibiga - informatyk, były narciarz i mistrz Polski we freestyleingu, założyciel startupu DDOB (Daily Dose Of Beaty)

Relację z wydarzenia na Insta stories przeprowadził Marcin Dubiel - jeden z czołowych polskich youtuberów i influencerów.

## Warszawski Instytut Bankowości

Od 2015 roku Bank angażuje się w BAKCYL – wspólny projekt sektora bankowego na rzecz edukacji finansowej młodzieży ze szkół gimnazjalnych prowadzony przez Warszawski Instytut Bankowości.

W ramach projektu pracownicy Banku - wolontariusze prowadzą lekcje finansów w szkołach (oddziały gimnazjalne), cykl 3 tematów: „Twoje pieniądze”, „Pożyczaj z głową”, „Mądre inwestowanie”, „Finanse na całe życie”. W klasach 6-8 (cykl 3 tematów): Twoje pieniądze, Od oszczędzania do inwestowania i Zasady bezpiecznego pożyczania.

W grupie najbardziej aktywnych wolontariuszy w roku szkolnym 2017/2018 z Banku, którzy przeprowadzili ponad 20 lekcji znaleźli się: - Jarosław Głogowski, Beata Goliasz, Andrzej Kania, Violetta Król, Jacek Morawski, Andrzej Żbikowski  
Lekcje odbywają się w szkołach w całej Polsce.

### Podsumowanie projektu BAKCYL

	2018	2017
Liczba wolontariuszy	69	62
Liczba lekcji	210	313

## Zaangażowanie społeczne i wolontariat

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

W ramach naszego programu Wolontariat ING zachęcamy pracowników do włączania edukacji finansowej, przedsiębiorczości w projekty na rzecz lokalnej społeczności. Wolontariat ma formułę otwartą i każdy może znaleźć dogodny sposób zaangażowania. W naszym banku na każdego pracownika przypada 8 godzin w ciągu roku, które może przeznaczyć na wolontariat. Wolontariusze Banku ściśle współpracują z Fundacją ING Dzieciom.

Liczba godzin przeznaczonych przez pracowników na wolontariat w 2018 roku wyniosła 5221. Ze względu na metodę pozyskiwania danych –czyli rejestrację godzin w systemie HR, będziemy się nią posługiwać w podsumowaniach, a nie jak w poprzednich raportach – liczbą wolontariuszy.

### Fundacja CoderDojo

CoderDojo to ogólnopolska społeczność pasjonatów nowych technologii. Pierwsze polskie dojo powstało w Zambrowie w 2013 roku. CoderDojo to miejsce rozwoju talentów technologicznych (programowanie, modelowanie, grafika, druk 3D) dla dzieci i nastolatków. Zajęcia odbywają się z dala od szkoły, często w salach udostępnianych przez firmy IT.

Udział w zajęciach jest bezpłatny, a do społeczności może dołączyć każdy, kto chce zostać uczniem lub mentorem CoderDojo

ING CoderDojo to nowa inicjatywa, we współpracy z Fundacją CoderDojo. W Katowicach i Siedlcach funkcjonują "kluby nowoczesnych technologii" tzw. dojo. Pracownicy banku - wolontariusze (23 mentorów) prowadzą zajęcia dla dzieci z programowania, robotyki czy projektowania 3D, w soboty w trakcie roku szkolnego. W ramach ING CoderDojo odbył się w banku CodeWeek, organizowany wspólnie z Fundacją CoderDojo. 90 osób wspólnie projektowało wirtualny plac zabaw, zorganizowaliśmy też konkurs z okazji Dnia Dziecka dla dzieci pracowników.

### Droga na Harvard

W 2018 roku nawiązaliśmy współpracę ze Stowarzyszeniem Harvard Club of Poland w ramach konkursu dla uczniów gimnazjów, liceów i studentów zainteresowanych studiami za granicą – Droga na Harvard.

### Fundacja im. Leśława Pagi

CEE Capital Market Leaders Forum 2018 (grudzień) FINTECH EDITION - w ramach współpracy zaangażowaliśmy się w warsztaty dla 40 studentów z udziałem ekspertów z ING - zakończone publikacją „Regulowany Rynek Kapitałowy w Polsce. Początki”.

### Boston Consulting Group

W ramach program EmpowerPL100 do grupy mentorów wybitnie uzdolnionych studentów, uczących się w kraju i za granicą – dołączyła – Joanna Erdman wiceprezes zarządu. W 2018 roku program był okazją do uczczenia 100. Rocznicy Niepodległości. Celem organizatorów było zebranie 100 mentorów z najwyższej kadry zarządzającej i 100 studentów tzw. Mentees, którzy będą współpracować ze sobą w 2019 roku.

## Darowizny i sponsoring

### Darowizny

W 2018 roku ING Bank Śląski S.A. przekazywał darowizny charytatywne o charakterze finansowym i rzeczowym. Bank przekazał 25 darowizn.

Darowizny były przekazywane na podstawie Polityki darowizn ING Banku Śląskiego S.A. Polityka określa te cele, które bank wspiera, 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.

Wśród przekazanych darowizn były m.in. darowizny w obszarze edukacji finansowej dla Centrum Edukacji Obywatelskiej na rozwój programu Młodzi Przedsiębiorczy, Warszawskiego Instytutu Bankowości na rzecz programu Bakcyl, Fundacji CoderDojo na rzecz rozwoju ING CoderDojo W obszarze szkolnictwa wyższego m.in. dla Politechniki Śląskiej na rozwój inicjatywy „Mój pomysł na biznes”, a w obszarze ochrony zdrowia m.in. dla Fundacji Rozwoju Kardiologii im. prof. Zbigniewa Religi w Zabrze i Polskiej Fundacji Gastroenterologii.

Zgodnie z przyjętym w 2016 roku podejściem, bank kontynuował wsparcie lokalnych organizacji charytatywnych w okresie przedświątecznym, przesuując na ten cel środki wykorzystywane na zakup upominków dla klientów korporacyjnych i strategicznych. Obdarowanych zostało 9 lokalnych organizacji, wśród nich były hospicja dla dzieci m.in. Fundacja Zachodniopomorskie Hospicjum dla Dzieci i Dorosłych, Stowarzyszenie Dzieci i Młodzieży Niepełnosprawnej „Razem” w Drzazgowie Osób Niepełnosprawnych Promyk z Zielonej Góry, Fundacja „Dziecięce Marzenia” z Bielska – Białej.

W 2018 roku bank przekazał również darowizny rzeczowe w postaci wycofywanego z użytku sprzętu IT (w dobrym stanie technicznym) oraz mebli biurowych. Przekazywanie darowizn rzeczowych odbywało się na podstawie Procedury odsprzedaży/darowizn/utylizacji majątku w ING Banku Śląskim S.A. Darowizny rzeczowe otrzymały w większości przedszkola, szkoły, szpitale i organizacje charytatywne.

### Sponsoring

W 2018 roku ING Bank Śląski S.A. angażował się w działania sponsoringowe skierowane do przedsiębiorców, ludzi młodych, działania związane z ekologią, elektromobilnością, jak również w działania skierowane do właścicieli i kadry zarządzającej firmami średniej i dużej wielkości. 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 Startup Days w Katowicach,
- Biegnij Warszawo,
- Open Eyes Economy w Krakowie,
- Impact Fintech w Łodzi,

- Smogathon w Krakowie,
- Impact Mobility Revolution w Katowicach,
- EEC Green, impreza towarzysząca COP24 w Katowicach,
- Europejski Tydzień Zrównoważonego Transportu w Katowicach.

### Smog Free Tower w Krakowie

Jednym z bardziej znaczących wydarzeń sponsoringowych banku był projekt Smog Free Tower w Krakowie - ekspozycja plenerowa autorstwa holenderskiego projektanta i wizjonera Daana Roosegaarde. Budowę wieży zainicjował ING Bank Śląski, by zwrócić uwagę na konieczność podejmowania działań w trosce o czyste powietrze.

Smog Free Tower to największy oczyszczacz smogu na świecie i pierwszy projekt tego typu w Polsce.

### Europejski Kongres Gospodarczy

ING Bank Śląski jako Sponsor Główny wsparł Europejski Kongres Gospodarczy w Katowicach oraz European Startup Days. Były to największe spotkania biznesowe w Europie Centralnej, w których łącznie wzięło udział prawie 14 tysięcy osób. Eksperti z ING podzielili się swoją wiedzą i doświadczeniem w 17 panelach dyskusyjnych. ING Bank Śląski podkreślając swój wizerunek banku dla przedsiębiorczych, transmitował online dwa dni obrad European Startup Days. EKG Green, gdzie ING Bank Śląski zaangażował się w roli głównego sponsora był imprezą towarzyszącą dwudziestemu czwartemu Szczytowi Klimatycznemu ONZ w Katowicach. Przedstawiciele ING brali udział w debatach kongresowych, a film z ich udziałem przygotowany podczas imprezy przez videoblogerkę Kasię Gandor osiągnął na platformie YouTube ponad 50 tysięcy odsłon.

### Biegnij Warszawo

ING Bank Śląski po raz kolejny współpracował z organizatorami Biegnij Warszawo, obejmując w 2018 roku rolę Partnera Generalnego biegu. Przez zaangażowanie w bieg i hasło imprezy „Przenosimy niebo na ulice Warszawy” ING Bank Śląski kontynuował swoje działania w ramach akcji #mojepowietrze, w której wspierał proaktywne postawy na rzecz czystego powietrza.

### TEDx

Dodatkowo, ING Bank Śląski zaangażował się w sponsoring TEDx Katowice Salon - cyklu lokalnych wydarzeń skupiających i angażujących lokalną społeczność, uczących, inspirujących innowacyjnością i angażujących do

podjęcia dialogu oraz działania. To cykl wydarzeń promujący wartościowe idee w Polsce i zachęcający do ich stosowania.

## Fundacja ING Dzieciom

Fundacja ING Dzieciom realizuje misję społeczną ING, wspierając rozwój, edukację i samodzielność dzieci i młodzieży. Jest jedną z najstarszych fundacji korporacyjnych w Polsce. Fundacja dąży do wyrównywania szans życiowych młodych ludzi, których start w dorosłość z różnych powodów jest utrudniony.

### Wolontariat

Pracownicy ING w ramach Dobrego Pomysłu oraz doraźnych akcji wolontariackich zrealizowali dzięki wsparciu Fundacji - 85 projektów społecznych.

### Dobry pomysł

Od 2006 roku pracownicy uczestniczą w konkursie wolontariackim Dobry Pomysł. Mogą w nim wygrać dofinansowanie projektu wolontariackiego przez Fundację ING Dzieciom. W 2018 roku pracownicy banku - wolontariusze ING zrealizowali 71 projektów na rzecz lokalnych społeczności, stowarzyszeń, fundacji, ośrodków, szkół. W 2018 roku 92 osoby, w tym ponad połowa nowych wolontariuszy wzięło udział w szkoleniach Fundacji ING Dzieciom. Celem szkoleń było wsparcie merytoryczne i organizacyjne dla wolontariuszy. Dotyczyły m.in. współpracy z partnerem społecznym, zarządzania projektem społecznym, różnych form edukacji przedsiębiorczości i edukacji finansowej.

### Podsumowanie akcji wolontariackich

Rok	Dobry pomysł - liczba akcji	Inicjatywy doraźne - liczba akcji	Ilość godzin poświęconych na wolontariat
<b>2018</b>	71	14	5 221
Łączna kwota na realizację projektów	361 900 zł	70 804 zł	-
<b>2017</b>	68	11	4 929
Łączna kwota na realizację projektów	345 200 zł	50 000 zł	-

Zgodnie z długoletnią tradycją działań społecznych, pracownicy zaangażowali się w zbiórki charytatywne na rzecz dzieci. We wrześniu odbyły się zbiórki artykułów szkolnych Pomarańczowy plecak, a w grudniu, w ramach akcji Pomocnicy św. Mikołaja, pracownicy przygotowali paczki świąteczne.

## Szkolenia dla wolontariuszy ING

W szkoleniach z zakresu pracy z dziećmi i zarządzania projektem wzięło udział 92 pracowników.

## Turnusy Uśmiechu

Zrealizowaliśmy 22 Turnusy Uśmiechu, w tym innowacyjny obóz TBRI® (Trust-Based Relational Intervention®), czyli interwencji relacyjnej opartej na zaufaniu. W turnusach uczestniczyło łącznie 1 085 osób.

## Biegnij Warszawo 2018

Drużyna pracowników banku co roku uczestniczy w „Biegnij Warszawo” – 10 kilometrowym biegu w stolicy. W Biegnij Warszawo 2018 wystartowało 708 biegaczy i 585 maszerujących pracowników ING. Tradycją naszego udziału w wydarzeniu jest zaangażowanie biegaczy i osób maszerujących w działania na rzecz dzieci prowadzone przez Fundację ING Dzieciom. Za każdą z tych osób Fundacja ING Dzieciom otrzymała od banku darowiznę – łącznie 100 050 zł. Pieniądze te, w drodze konkursu „Pomarańczowa Siła”, trafiają do rekomendowanych przez pracowników ING organizacji społecznych, które przygotowały dla dzieci projekty o charakterze sportowo-edukacyjnym.

## Pomarańczowa Siła

W 2018 roku 1 137 pracowników wybrało 9 projektów sportowych, które otrzymały od fundacji dofinansowanie w łącznej kwocie 93 600 zł, czyli kwotę za Biegnij Warszawo 2017. Od marca do sierpnia dzieci uczyły się nowych sportów i zdrowego trybu życia.

## Zaangażowanie drużyny biegaczy ING / Konkurs Pomarańczowa Siła

Rok	Liczba biegaczy	Kwota przekazana Fundacji ING Dzieciom	Projekty sportowe
2018	708 biegaczy i 585 maszerujących	100 050 zł	W 2018 roku fundacja ogłosiła konkurs Pomarańczowa Siła na projekty aktywizujące dzieci i młodzież. Projekty, rekomendowane przez pracowników zgłaszają organizacje społeczne. Wybrane poprzez głosowanie projekty zrealizowane zostaną w 2019 roku.
2017	803 biegaczy i 266 maszerujących	93 600 zł	W 2018 roku granty na realizację projektów otrzymały następujące stowarzyszenia: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Stowarzyszenie Pomocy Osobom Niepełnosprawnym „Pomocna Dłoń” w Tarnowskich Górach,</li> <li>– Stowarzyszenie Świętego Filipa Nereusza w Rudzie Śląskiej,</li> <li>– Uczniowski Klub Sportowy Ronin 1,</li> <li>– Stowarzyszenie na Rzecz Pomocy Uczniom i Szkole „Nasze Dzieci” przy Zespole Szkół Specjalnych im. Janusza Korczaka w Mysłowicach,</li> <li>– Stowarzyszenie Pomocy Dzieciom Niepełnosprawnym Świetlik w Pińczowie,</li> <li>– Stowarzyszenie „Otwarte Serca” w Rudzie Śląskiej,</li> <li>– Fundacja Krzewienia Kultury Fizycznej Non Iron z siedzibą w Warszawie,</li> <li>– Stowarzyszenie „Nadzieja Rodzinie” w Kielcach,</li> <li>– Związek Harcerstwa Rzeczypospolitej - 8 Gorzowska Drużyna Harcerska „Tropiciele lasu”.</li> </ul>

## Książki

Przekazaliśmy 1739 książek biblioterapeutycznych. W listopadzie odbyła się premiera autorskich scenariuszy do książki Fundacji Sztuki Polskiej ING pt. "Bałwan w lodówce". Fundacja ING Dzieciom rozpoczęła wysyłkę bezpłatnych egzemplarzy do szkół, bibliotek i NGO.

## Szkolenie dla świetlic ING

5-6 września gościliśmy w ośrodku fundacji w Wiśle przedstawicieli ośmiu Świetlic ING na warsztatach pt. „Nowe technologie na rzecz zmiany społecznej”. Następnie animatorzy Towarzystwa Inicjatyw Twórczych odwiedzili trzy Świetlice ING i pracowali na miejscu z młodzieżą nad ich projektami.



## Współpraca z imoje

Zespół e-Commerce Innovation Lab wraz z Fundacją ING Dzieciom przedstawił nową, niezwykle wygodną możliwość wspierania działań fundacji. Pierwsza w Polsce bankowa bramka płatnicza imoje pomaga w prosty sposób przekazać darowiznę na działalność naszej fundacji.

## Przystąpiliśmy do Forum Darczyńców

Fundacja została członkiem Forum Darczyńców w Polsce. Forum Darczyńców zrzesza fundacje i stowarzyszenia, wspierające inne podmioty oraz osoby indywidualne.

## Fundacja Sztuki Polskiej ING

Fundacja Sztuki Polskiej ING buduje kolekcję sztuki współczesnej oraz promuje młodych artystów. Pomaga też młodym ludziom stać się artystami.

### Kolekcja

W 2018 roku kolekcja powiększyła się o 3 nowe prace. Pierwszą z nich jest wykonana z włókna roślinnego, silikonu i metalu forma przestrzenna „SKU”, pochodzącej z Białegostoku, Izy Tarasewicz. Inspiracją do pracy była tematyka kodowania i magazynowania. Cienkie roślinne płótno pocięte we wstęgi różnej szerokości tworzy funkcjonalny nośnik informacji i tożsamości. Kolejne dwie prace są dziełem urodzonej w 1972 roku w Gdańsku Agnieszki Brzeżańskiej. Pierwsza z nich - „Flora” ma formę prostokątnej tkaniny żakardowej wykonanej na osnowie z poliestru. Artystka w swojej pracy nawiązuje do tematyki kobiecego ciała, ezoteryki, energii witalnej, płodności. Druga praca to obiekt bez tytułu wykonany z ceramiki szklawionej, inspirowany jest wazami łużyckimi i nawiązuje do serii „Ziemia rodzinna”.

Prezentowane na co dzień w przestrzeniach biurowych ING prace z kolekcji były wypożyczane na wystawy w Polsce i za granicą.

- 1 Tallin Art. Hall, Tallin, Estonia - Katarzyna Przezwańska, Wczesna polskość, wystawa: „The State Is Not A Work Of Art”, daty użyczenia: 16.02. 2018 - 29.04.2018
- 2 EY, Warszawa, 10 prac z kolekcji, wystawa W samo sedno, 1.03–6.05.2018
- 3 Zachęta Narodowa Galeria Sztuki w Warszawie, 26 prac z kolekcji, wystawa „Dzikość serca”, 03.03.2018 – 06.05.2018
- 4 MOCAK, Kraków, Rafał Bujnowski, Graboszyce, wystawa „Ojczyzna w sztuce”, 27.04.2018 – 30.09.2018

- 5 Rigas Starptautiska Biennale, Ryga, Łotwa, Katarzyna Przezwańska Wczesna polskość, wystawa „Everything Was Forever, Until It Was No More”, 2.06.2018 – 28.10.2018

- 6 BWA Katowice, Jerzy Truszkowski, Targi sarmackie, wystawa „Cień wolności”, daty użyczenia: 14.11.2018 – 31.01.2019

## Współpraca z partnerami

W 2018 roku Fundacja Sztuki Polskiej ING we współpracy z Zachętą – Narodową Galerią Sztuki przygotowała wystawę pt. „Dzikość Serca”. Punktem wyjścia dla wystaw stała się kolekcja Fundacji Sztuki Polskiej ING – od lat gromadząca prace polskich artystek i artystów, które powstały po 1990 roku. Wystawa prezentuje autorski wybór kuratorki, która korzystając m.in. z wybranych z kolekcji dzieł opowiedziała o okresie politycznej i ekonomicznej transformacji w Polsce. W ramach wystawy zrealizowano serię warsztatów edukacyjnych dla dzieci i młodzieży oraz oprowadzania kuratorskie.

## Edukacja – popularyzacja sztuki

Działalność edukacyjno-popularyzatorska była realizowana w oparciu o wydaną przez Fundację pod koniec 2017 roku książkę „Bałwan w lodówce” opowiadającą o tym, czym i dlaczego zajmują się współcześni artyści. Książka zachęca do odkrywania artystycznego potencjału w codziennych sytuacjach i jest doskonałym punktem wyjścia do rozmów o sztuce z odbiorcą w każdym wieku. Bohaterami książki są Bartek i jego siostra Matylda, którzy mają 5 i 8 lat. Ich tata pracuje w galerii sztuki. Wspólnie poznają artystów i ich zaskakujące pomysły, które czasem są bardzo poważne, a kiedy indziej zamieniają się we wspaniałe zabawy.

Do książki powstały scenariusze zajęć dla dzieci w wieku 6-12 lat, które odwołują się do poszczególnych rozdziałów i twórczości opisanych w nich artystów, zawierają pomysły i propozycje prostych aktywności, które mogą być uzupełnieniem lektury. Wspólnie z Fundacją ING Dzieciom, Fundacja Sztuki Polskiej ING rozpoczęła dystrybucję darmowych egzemplarzy wraz ze scenariuszami do szkół, bibliotek i świetlic środowiskowych. Książka była posłużona też do organizacji szeregu warsztatów i spotkań – m.in. ferii zimowych z Bałwanem w lodówce w Muzeum Narodowe w Warszawie. „Bałwan w lodówce” został nominowany do nagrody w konkursie Najpiękniejsza Książka Roku podczas 9. Warszawskich Targów Książki.

W 2018 roku Fundacja kontynuowała również cykl działań edukacyjnych skierowanych do pracowników naszego banku. Były to oprowadzania po kolekcji a także spotkania z artystami, których prace prezentowane są w przestrzeniach Banku, wspólne wyjścia na wystawy i zajęcia dla dzieci.

## Nagroda Fundacji Sztuki Polskiej

W ramach 8. edycji Warsaw Gallery Weekend największego cyklicznego przeglądu sztuki współczesnej w Polsce organizowanego przez prywatne galerie, Fundacja przyznała dwie nagrody. Powołana z tej okazji, międzynarodowa komisja z udziałem Thiago de Paula Souza, współkuratora Berlin Biennale dokonała wyboru artystki biorącej udział w wydarzeniu, której prace zostały zakupione do kolekcji Fundacji. Wybrano Agnieszka Brzeżańską reprezentowaną przez galerię BWA Warszawa z uwagi na praktykę artystyczną pozwalającą powrócić do źródeł energetycznych i emocjonalnych, które w biegu historii zostały celowo wymazane ze zbiorowej świadomości i zapomniane. Specjalne wyróżnienie w postaci nagrody pieniężnej trafiło do Dominiki Olszowy, która przygotowała scenograficzną ramę do wystawy "Gdybym był księżycem" w galerii Raster, za brawurową i oryginalną twórczość w różnych przestrzeniach - w teatrze, galerii, a szczególnie w internecie.

Poprzez nagrody Fundacja chce nie tylko wyrazić uznanie dla polskich artystek i artystów, ale również wesprzeć galerie WGW, które budują pozycję polskiej sceny artystycznej na międzynarodowym rynku sztuki. To dzięki ich pracy warszawska scena artystyczna jest jedną z najbardziej aktywnych w Europie. Warsaw Gallery Weekend to okazja do obejrzenia wystaw, ale również do kupowania dzieł sztuki. Prywatny mecenat jest niezbędny dla rozwoju rodzimej sceny artystycznej i jest wyrazem wsparcia dla polskich artystów. Zachęcamy zatem zarówno osoby prywatne, jak i przedsiębiorstwa do rozpoczęcia niezwyklej przygody, jaką jest kolekcjonowanie sztuki.

## Edukacja przyszłych artystów - Artysta Zawodowiec

Fundacja Sztuki Polskiej ING w tym roku po raz drugi zorganizowała projekt edukacyjny Artysta – Zawodowiec, na ośmiu uczelniach artystycznych w Polsce: w Gdańsku, Katowicach, Krakowie, Poznaniu, Szczecinie, Toruniu, Warszawie i Wrocławiu. Celem projektu jest przekazanie studentom uczelni artystycznych wiedzy o tym, jak faktycznie funkcjonuje świat sztuki, by zderzenie z pozauczelnianą rzeczywistością nie okazało się dla nich wstrząsem. Wykłady dotyczyły mechanizmów działania rynku sztuki i praktycznych aspektów zawodowej pracy artysty – jak przygotować portfolio i zadbać o ubezpieczenie, na co zwracać uwagę podpisując umowy lub szukając pracowni, gdzie zorganizować pierwszą wystawę czy wyjechać na rezydencję. W drugiej edycji projektu wzięło udział 879 uczestników. Przy okazji projektu przeprowadzono badanie socjologiczne dające wgląd w to, kim są dzisiejsze studentki i studenci uczelni artystycznych, jakie są ich aspiracje, wyobrażenia na temat zawodu artysty i realne do niego przygotowanie.

Wyniki badania zostały opublikowane w formie raportu, który ukazał się we wrześniowym numerze Magazynu Szum poświęconego sztuce i krytyce artystycznej. Ogłoszeniu wyników towarzyszyła też debata zorganizowana w listopadzie na Akademii Sztuk Pięknych w Warszawie transmitowana w internecie.

## Oświadczenie na temat informacji niefinansowych

Zarząd ING Banku Śląskiego S.A. przedstawia Oświadczenie na temat informacji niefinansowych w 2018 roku, zgodnie z artykułem 49b i 55 Ustawy o Rachunkowości (Dz.U. 1994.121.591 ze zm.).

Sprawozdanie Zarządu z działalności ING Banku Śląskiego S.A. za 2018 rok zostało przygotowane w oparciu o wytyczne raportowania zintegrowanego IIRC oraz GRI Standards, którego częścią jest Oświadczenie na temat informacji niefinansowych.

### Model biznesowy

#### Jak działamy w Polsce

Chcemy być dla naszych klientów bankiem pierwszego wyboru. Dbamy o najwyższą jakość usług oraz o ich szeroką dostępność.

Działamy na polskim rynku bankowym od 1989 roku. Cieszymy się pozycją jednego z największych banków uniwersalnych w kraju. Obsługujemy zarówno klientów detalicznych, jak i podmioty gospodarcze. Na koniec 2018 roku prowadziliśmy obsługę w 337 oddziałach oraz 63 punktach ING Express. Ponadto udostępniamy nowoczesne systemy bankowości internetowej i mobilnej.

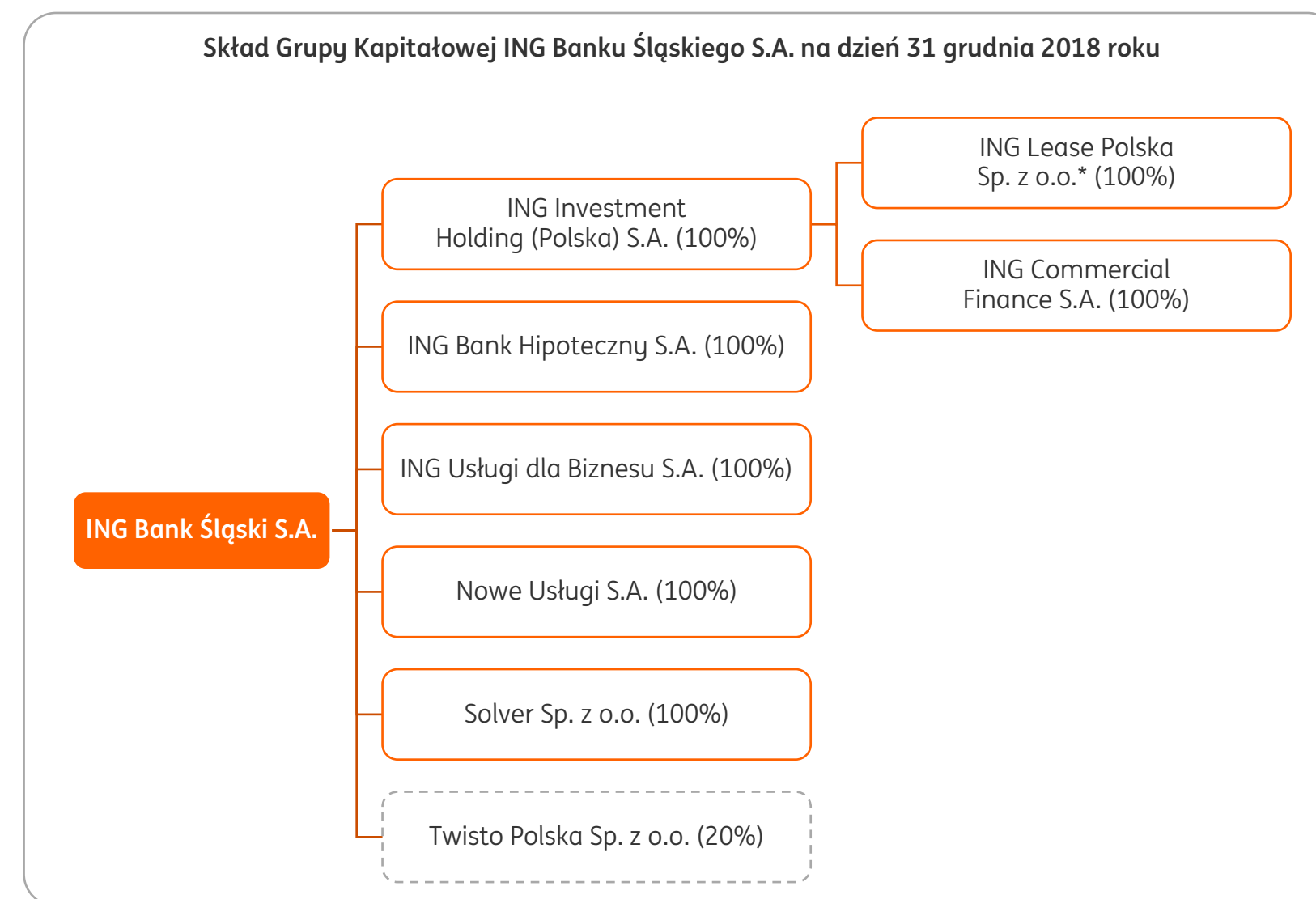
Nasza organizacja posiada dwie główne lokalizacje – w Warszawie i Katowicach. To tu podejmowane są najważniejsze decyzje dotyczące działalności operacyjnej naszego banku, tu również mają swoją siedzibę Zarząd i Rada Nadzorcza. ING Bank Śląski S.A. formalnie jest zarejestrowany w Katowicach. Na koniec grudnia 2018 roku zatrudnialiśmy jako Grupa ponad 8 tys. osób.

Nasz model biznesowy realizujemy poprzez umożliwienie łatwego oszczędzania i łatwego pożyczania, organizowanie systemu płatności i transakcji, wysoką jakość obsługi klienta.

ING Bank Śląski S.A. jest częścią większego organizmu - Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. Tworzymy Grupę wraz ze spółkami zależnymi, gdzie prowadzimy m.in. działalność leasingową, faktoringową, doradztwa i pośrednictwa finansowego, usług kadrowo-płacowych oraz księgowych.

Informacje uzupełniające ten temat znajdują się w rozdziale „O nas” w punkcie „Kim jesteśmy”.

### Skład Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego



\*W skład grupy kapitałowej ING Lease (Polska) wchodzi dodatkowo 9 spółek zależnych, w których ING Lease (Polska) Sp. z o.o. posiada 100% udziałów.

Informacje uzupełniające ten temat znajdują się w rozdziale „O nas” w punkcie „Kim jesteśmy”.

## Model tworzenia wartości

Wspólnie z zarządem i wyższą kadrą menedżerską stworzyliśmy szczegółowy model tworzenia wartości. Jest on naszą odpowiedzią na pytania: jaką wartość tworzymy dla klientów, akcjonariuszy, pracowników i otoczenia społecznego, jak ją mierzymy i jak maksymalizujemy. Wszystko po to, aby stale doskonalić strategiczne zarządzanie naszą organizacją. Kluczowe wartości, jakie dostarczamy naszym interesariuszom to:

- doświadczenie klienta,
- wspieranie zrównoważonego rozwoju,
- zarządzanie ryzykiem i bezpieczeństwem,
- zaangażowani pracownicy i silny pracodawca, oraz
- stabilność i przewidywalność.

Każda z tych wartości, jest rozwinięta w szczegółowe cele.

Informacje uzupełniające na nasz temat naszego Modelu tworzenia wartości znajdują się w rozdziale Jak tworzymy wartość w punkcie Model tworzenia wartości.

## Strategia biznesowa

W 2014 roku w Grupie ING wdrożyliśmy strategię „Think forward”. Chcemy być postrzegani jako bank dla przedsiębiorczych. Taki, który dostarcza swoim klientom życiowych rozwiązań, które są im potrzebne i z których będą chcieli korzystać.

Nasi klienci, jak również odbiorcy reklam, kojarzą nas zapewne z hasłem „Liczą się ludzie”. I słusznie, bo chcemy, aby ludzie – z naszą pomocą – mogli realizować swoje cele. Często pomagamy im wręcz zdać sobie z nich sprawę i je nazwać.

W praktyce oznacza to, że – z myślą o kliencie i jego satysfakcji – upraszczamy nasze działania i sposób porozumiewania się. Zwiększamy naszą dostępność, kładąc nacisk na dowolność formy kontaktu i pory, w której klient może do nas dotrzeć. Jesteśmy organizacją ludzi zaangażowanych, którzy czerpią satysfakcję z doskonalenia się. I z tego, że wspieramy w rozwoju naszych klientów. Chcemy, aby wybierali świadomie.



Więcej informacji na temat strategii biznesowej znajduje się w rozdziale „Jak tworzymy wartość” w punkcie „Strategia ING Banku Śląskiego”.

## Tendencje i czynniki wpływające na nas

### Otoczenie rynkowe

Działalność Banku oraz Grupy Kapitałowej Banku jest powiązana z sezonowością i cyklicznością polskiej gospodarki. Ekonomiści naszego banku spodziewają się, że w 2019 roku wzrost PKB spowolni do 3,6% z 5,1%. Niższy wzrost to przede wszystkim efekt spadku dynamiki wydatków gospodarstw domowych – spodziewane jest jej wyhamowanie z 4,6% do 3,7% r/r. Słabsza kontrybucja konsumpcji spowodowana jest stagnacją dynamiki wynagrodzeń obserwowaną już pod koniec ubiegłego roku, wyhamowaniem dynamicznego napływu pracowników z Ukrainy, ale także wzrostem nowych obciążeń dla firm, czy niepewną koniunkturą na rynkach eksportowych. Prawdopodobnie



spowolni także dynamika inwestycji – w ocenie ekonomistów ING Banku Śląskiego z 8% do 5,8% r/r. Prognoza odzwierciedla m.in. mniejsze plany wydatkowe samorządów, czy ciągle niepewne otoczenie międzynarodowe. Dekoniunktura wśród głównych partnerów handlowych Polski sugeruje także pogorszenie eksportu netto, choć prawdopodobnie w istotnie mniejszej skali niż w ubiegłym roku.

Więcej informacji o oczekiwaniach naszych ekonomistów zawarliśmy w rozdziale Jak tworzymy wartość.

## Regulacje sektora finansowego

Na działalność Banku i naszych spółek zależnych mają bardzo duży wpływ regulacje lokalne oraz europejskie. Na przestrzeni 2018 roku następowało stopniowe wdrożenie istotnych unijnych regulacji MIFID 2 (dotyczącej zasad dystrybucji produktów finansowych), RODO (dotyczącej przetwarzania danych osobowych), czy PSD 2 (dotyczącej usług płatniczych). Nie bez znaczenia było również wdrożenie podzielonej płatności podatku od towarów i usług (tzw. split payment). 2019 rok to okres wielu zmian w zakresie podatków, zarówno dotyczących osób prywatnych (naszych klientów), jak i osób prawnych.

Więcej informacji o oczekiwaniach zmianach regulacyjnych zawarliśmy w rozdziale Jak tworzymy wartość.

## Wyzwania sektora finansowego

Megatrendy rynkowe to czynniki wpływające na przyszłość naszego banku. Odnosimy się do nich w założeniach strategii biznesowej i zrównoważonego rozwoju, a także w modelu tworzenia wartości.

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.

Słaba świadomość finansowa Polaków to wciąż – mimo upływu lat – kluczowe wyzwanie dla rynku. Czujemy się odpowiedzialni za edukację finansową naszych klientów. Dlatego proponujemy im takie rozwiązania, jak m.in. system Moje ING, które przygotowują do samodzielnych i świadomych decyzji finansowych.

Dostrzegamy również szanse i potrzeby rynkowe związane z ochroną środowiska. Skupiamy się na odpowiedzialnym inwestowaniu, dzięki zapewnieniu odpowiedniej oceny ryzyk społecznych i środowiskowych dużych inwestycji (zgodnie z międzynarodowymi zasadami Equator Principles).

Konieczność elastycznej reakcji na zmiany rynkowe i rosnąca konkurencja stawia wymagania w obszarze miejsca pracy. Aby przyciągnąć i utrzymać pracowników, a jednocześnie zadbać o konkurencyjną jakość kapitału ludzkiego, stawiamy nie tylko na przyjazne miejsce pracy, ale i na sposób pracy oparty o innowacyjność.

## Kluczowe niefinansowe wskaźniki efektywności

### ING Bank Śląski S.A.

	2018	2017	Zmiana 2018 do 2017
Liczba klientów przypadająca na jeden etat	638	603	5,8%
Saldo komercyjne przypadające na etat (mln zł)	28,6	24,8	15,3%
Podróże samochodami służbowymi (km)	22 827 141	23 608 516	-3,3%
Wskaźnik rotacji	6,9%	8,2%	-1,3 p.p.

### Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego S.A.

	2018	2017	Zmiana 2018 do 2017
Liczba klientów przypadająca na jeden etat	605	575	5,2%
Saldo komercyjne przypadające na etat (mln zł)	27,6	24,3	13,9%
Średnie zużycie prądu na etat (kWh)*	3 810	3 965	-3,9%
Średnie zużycie wody na etat (m <sup>3</sup> )*	7,1	7,0	2,0%
Podróże samochodami służbowymi (km)	26 450 992	26 829 329	-1,4%
Wskaźnik rotacji	7,0%	8,2%	-1,2 p.p.

\*Zużycie przypadające na średnią ilość etatów w ciągu roku (liczonych jako średnia z ostatnich 5 kwartałów)

Więcej wskaźników niefinansowych, w tym efektywnościowych, zamieściliśmy w rozdziale „O nas” w punkcie „Co nas wyróżnia” oraz w rozdziale „Jak tworzymy wartość” w punkcie „Model tworzenia wartości”.

## Stosowane polityki z zakresu zagadnień niefinansowych i procedury należytej staranności

### Polityki dotyczące zagadnień społecznych

W naszych działaniach społecznych skupiamy się głównie na edukacji finansowej i wsparciu przedsiębiorczości oraz na działaniach na rzecz wyrównywania szans. Cele związane z tymi działaniami realizujemy poprzez *Strategię Zrównoważonego Rozwoju na lata 2018-2021* w kierunkach Bank dla przedsiębiorczych oraz Bank równych szans. Zgodnie z kierunkiem Bank dla przedsiębiorczych dajemy dostęp do edukacji finansowej osobom, które chcą się uczyć, zarówno dzieciom, jak i dorosłym. Zwiększamy liczbę beneficjentów działań i programów w zakresie edukacji finansowej. W ramach kierunku bank równych szans usuwamy bariery w dostępie do naszych usług. Tworzymy standardy i narzędzia zwiększające skalę prostej komunikacji.

Nasze działania prowadzimy poprzez realizacje własne oraz poprzez dwie fundacje korporacyjne ING Dzieciom i Fundację Sztuki Polskiej ING.

Pracownicy Grupy ING od 2007 roku mogą korzystać z rozwiązań formalno-prawnych zawartych w *Regulaminie Pracy*, ułatwiających działania w wolontariacie. Gwarantujemy naszym pracownikom 8 godzin pracy na wolontariat. Wolontariusze realizują akcje na rzecz szkół, przedszkoli, organizacji pozarządowych, szpitali. Uczą podstaw finansów i przedsiębiorczości, wspólnie z dziećmi remontują, czytają, uprawiają sport, biorą udział w akcjach krwiodawstwa i biegach charytatywnych. W okresie bożonarodzeniowym przygotowują paczki świąteczne dla dzieci w szpitalach, świetlicach środowiskowych i w domach dziecka. Od 2006 roku pracownicy Grupy ING uczestniczą w konkursie wolontariackim Dobry Pomysł. Mogą w nim wygrać dofinansowanie projektu wolontariackiego przez Fundację ING Dzieciom. W 2018 roku pracownicy banku – wolontariusze ING zrealizowali 71 projektów na rzecz lokalnych społeczności, stowarzyszeń, fundacji, ośrodków, szkół, w tym 42 projekty edukacyjne. Pracownicy na realizację pomysłów przeznaczają najczęściej godziny pracy na wolontariat.

Otrzymujemy wiele ofert i propozycji sponsoringowych, a także próśb o darowizny. W Banku funkcjonuje *Polityka darowizn charytatywnych ING Banku Śląskiego*. Określa ona zasady przyznawania i przekazywania darowizn charytatywnych. W 2018 roku ING Bank Śląski S.A. przekazywał darowizny charytatywne o charakterze finansowym i rzeczowym. Bank przekazał 25 darowizn. Swoją politykę darowizn posiada spółka ING Lease sp. z o.o. Pozostałe spółki

nie posiadają swoich polityk darowizn. Jednak w razie potrzeby, darowizny przekazywane są na podstawie uchwały zarządu. Stosujemy również *Politykę sponsoringową ING Banku Śląskiego*, uzupełnioną o zapisy szczegółowe w *Zasadach sponsoringu ING Banku Śląskiego*. W 2018 roku ING Bank Śląski S.A. angażował się w działania sponsoringowe skierowane do przedsiębiorców, ludzi młodych, działania związane z ekologią, elektromobilnością, jak również w działania skierowane do właścicieli i kadry zarządzającej firmami średniej i dużej wielkości. Ich celem było inspirowanie i motywowanie ludzi by byli o krok do przodu w życiu i w biznesie. Spółki z Grupy ING nie posiadają polityk sponsoringowych.

### Rezultaty stosowania polityk

W politykach dotyczących zagadnień społecznych oraz w Regulaminie pracy nie zdefiniowano mierników realizacji celów tych polityk. Mierniki te zdefiniowano w celach Strategii Zrównoważonego Rozwoju ING Banku Śląskiego S.A.

## Rezultaty stosowania polityk w zakresie zagadnień społecznych

Cel	Miary sukcesu na koniec 2018 roku	Realizacja
<b>Bank dla przedsiębiorczych</b>		
Dajemy dostęp do edukacji finansowej osobom, które chcą się uczyć, zarówno dzieciom, jak i dorosłym. Zwiększamy liczbę beneficjentów działań i programów w zakresie edukacji finansowej.	Zwiększenie o 10%	<ul style="list-style-type: none"> <li>W 2018 roku zwiększyła się liczba projektów z edukacji finansowej w programie Dobry pomysł. Na 73 projekty 45 było edukacyjnych (62%) w porównaniu do 2017 roku - na 71 projektów, 42 były edukacyjne (59%).</li> <li>Nieznacznie zmniejszyła się liczba uczniów, która wzięła udział w programie Młodzi Przedsiębiorczy z 610 w 2017 roku do 600 w 2018 roku. Nowością jednak była Gala Młodzi Przedsiębiorczy, którą zrealizowaliśmy w siedzibie ING Banku Śląskiego. Na gali 12 zespołów zaprezentowały swoje projekty.</li> <li>Zwiększyła się liczba naszych wolontariuszy, którzy wzięli udział w programie Bakcyl z 62 do 69 (11%). Udzielili oni w 2018 roku 210 lekcji.</li> </ul>
<b>Bank równych szans</b>		
Wypracowujemy i wdrożymy plan działań wspierających klientów z niepełnosprawnościami	Wdrożenie do końca 2018 roku	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dążymy do tego, aby nasze oddziały były wygodne dla wszystkich, również dla osób z niepełnosprawnościami czy odwiedzających nas z wózkami dziecięcymi. Projektujemy wnętrza według ich potrzeb i usuwamy bariery. W roku 2018 zlikwidowaliśmy bariery architektoniczne w 22 oddziałach detalicznych. Ponadto 29 naszych oddziałów zostało wyposażone w szyny najazdowe oraz dzwonki przywoławcze. Na koniec 2018 roku 88% naszych oddziałów było bez barier architektonicznych na wejściu, a 91% było bez barier lub miało zniwelowane bariery (mobilne szyny najazdowe).</li> <li>Ponadto we wszystkich naszych oddziałach klienci mają dostęp do tłumacza migowego poprzez aplikację Migam udostępnioną na telefonach lub tabletach naszych specjalistów.</li> </ul>
Dalej upraszczamy komunikację i upowszechniamy „Po prostu”. Tworzymy standardy i narzędzia zwiększające skalę prostej komunikacji	Uproszczenie 2 000 komunikatów	Do tej pory udało się uprościć 2 015 komunikatów wewnętrznych i zewnętrznych.

## Polityki dotyczące zagadnień pracowniczych

W Grupie zatrudniamy ponad 8 tys. pracowników. Aby prowadzić swoją działalność zgodnie z wymogami prawa, stosujemy wiele dokumentów, które regulują zagadnienia pracownicze.

Kluczowym dokumentem jest *Regulamin Pracy ING Banku Śląskiego S.A.*, który ustala organizację i porządek w procesie pracy oraz związane z tym prawa i obowiązki pracodawcy i pracowników. Przepisy Regulaminu obowiązują wszystkich pracowników banku, bez względu na stanowisko, rodzaj i wymiar czasu pracy oraz bez względu na okres, na jaki zawarto umowę o pracę. W banku mamy korzystniejsze rozwiązania w zakresie urlopów okolicznościowych niż wynika to z przepisów Rozporządzenia z 15 maja 1996 roku w sprawie sposobu usprawiedliwiania nieobecności w pracy oraz udzielania pracownikom zwolnień od pracy. Ponadto rodzice dzieci z niepełnosprawnością mają prawo do dodatkowych 5 dni urlopu w roku kalendarzowym. We wszystkich podmiotach Grupy Kapitałowej obowiązują odrębne regulacje dostosowane do potrzeb organizacyjnych poszczególnych spółek, które pozostają w spójności z regulaminem bankowym.

W 2018 roku Zarząd banku podjął decyzje o wprowadzeniu w 2019 roku miesięcznych stałych dodatków finansowanych z zakładowego funduszu świadczeń socjalnych dla pracowników Grupy z orzeczeniem o umiarkowanym lub znacznym stopniu niepełnosprawności oraz wychowujących dzieci z orzeczeniem o niepełnosprawności. Pierwsze wypłaty zostaną zrealizowane w styczniu 2019 roku. Ponadto oferujemy możliwość skorzystania z dodatkowych 2 dni wolnych od pracy dla pracowników z lekkim stopniem niepełnosprawności oraz opiekujących się osobami najbliższymi (współmałżonek/partner, rodzice, teściowie, dziadkowie) z określonym stopniem niepełnosprawności.

Zapisy Regulaminu uzupełnia m.in. *Deklaracja Różnorodności ING*, która została przyjęta we wszystkich jednostkach Grupy ING na świecie oraz *Polityka Różnorodności*, która definiuje obszary i określa sposób zarządzania różnorodnością w naszym banku. W ING wierzymy, że każdy dysponuje ogromnym potencjałem, który może realizować. Oczekujemy jednak, że nasi pracownicy będą traktowali innych z życzliwością i szacunkiem.

Ważnym elementem w zakresie zagadnień pracowniczych jest także Pomarańczowy Kod obowiązujący wszystkich pracowników Grupy. To zestaw Wartości, czyli obietnic, które składamy światu, i Zachowań, czyli zobowiązań, które - jako współpracownicy - składamy sobie nawzajem.

W Banku obowiązuje *Procedura podnoszenia kwalifikacji zawodowych* reguluje zakres praw i obowiązków pracowników i pracodawcy w zakresie podnoszenia kwalifikacji zawodowych, rozumianych jako studia różnego szczebla, w tym



podypłomowe i MBA. W regulacji określiliśmy, na jakich zasadach pracownicy mogą uzyskiwać konkretne przywileje z nimi związane, takie jak dodatkowy urlop czy refundowanie kosztów nauki.

Procedura dotycząca podnoszenia umiejętności postugiwania się językiem obcym określa ramy i główne zasady, na jakich można korzystać z dofinansowania nauki języka angielskiego, pozostawiając swobodę decyzji i odpowiedzialność pracownikowi i jego przełożonemu.

Na podstawie Pomarańczowego Kodu wprowadziliśmy *Zasady etyki zawodowej*, które mają zastosowanie do postępowania pracowników banku w związku z realizacją obowiązków służbowych, ale mogą również dotyczyć prywatnej aktywności, która może w negatywny sposób wpływać na reputację Banku lub powodować konflikt interesów. Zasady etyki zawodowej są egzekwowane również na poziomie spółek zależnych.

Zagadnienia pracownicze są również elementem *Strategii zrównoważonego rozwoju ING Banku Śląskiego S.A.*

Cele dotyczące zagadnień pracowniczych znajdują się w kierunku Bank równych szans i w 2018 roku dotyczyły osób z niepełnosprawnościami.

## Rezultaty stosowania polityk

### Rezultaty stosowania polityk w zakresie zagadnień pracowniczych

	2018	2017	Zmiana 2018 do 2017
<b>Zatrudnienie (osoby)</b>			
Bank	7 665	7 661	0,1%
Grupa Kapitałowa	8 086	8 032	0,7%
<b>Średni staż pracy (lata)</b>			
Bank	11,9	11,4	4,4%
Grupa Kapitałowa	12,2	12,2	0,0%
<b>Porównanie wynagrodzeń pracowników najniższego szczebla z rynkiem* (%)</b>			
Bank	119%	143%	-24 p.p.
Grupa Kapitałowa	119%	143%	-24 p.p.
<b>Stosunek wynagrodzeń podstawowych kobiet do mężczyzn (%)</b>			
Bank	99%	97%	-2,0 p.p.
Grupa Kapitałowa	99%	99%	0,0 p.p.
<b>Powroty do pracy po urlopie rodzicielskim** (%)</b>			
Bank	99,7%	100%	-0,3 p.p.
Grupa Kapitałowa	99,7%	100%	-0,3 p.p.
<b>Wskaźnik rotacji (%)</b>			
Bank	6,9%	8,2%	-1,3 p.p.
Grupa Kapitałowa	7,0%	8,2%	-1,2 p.p.

\*wynagrodzenie zasadnicze w porównaniu do sektora bankowego; \*\*z wyłączeniem osób, którym skończyła się czasowa umowa o pracę oraz osoby, które zwolniły się z własnej inicjatywy

## Polityki dotyczące środowiska naturalnego

Ochrona środowiska naturalnego to istotna część zrównoważonego rozwoju i stanowi ważny element naszej długoterminowej strategii. Mamy świadomość, jakie zagrożenia płyną z nadmiernego korzystania z zasobów naturalnych. Staramy się przeciwdziałać zmianom klimatycznym. Wiemy, że każdy aspekt naszej działalności ma wpływ na środowisko. Głęboko wierzymy, że troska o środowisko to nie tylko dobra wola. To nasz obowiązek i nieodłączny element prowadzenia biznesu. Dlatego proaktywnie wspieramy i promujemy rozwiązania związane z ochroną środowiska naturalnego.



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 kompleksowych rozwiązań energetycznych, które przyczyniają się do oszczędzania energii,
- Projekty wspierające elektromobilność,
- Inne projekty mające na celu zapobieganie zanieczyszczeniom oraz zwiększanie możliwości recyklingu.

Jednocześnie zamierzamy zwiększać swoje zaangażowanie w finansowanie projektów opartych o zieloną energię. Chcemy pomagać klientom w transformacji energetycznej i przechodzeniu na działalność niskoemisyjną. Równoległe podejmujemy wewnętrzne działania proekologiczne.

Rok 2018 był dla nas przełomowy w zakresie podjętych inicjatyw zgodnych z ogłoszoną Deklaracją Ekologiczną. Nasze działania i cele dotyczące naszego operacyjnego wpływu na środowisko są zarządzane za pośrednictwem ING Environmental Program, który ustanowił System Zarządzania Środowiskiem (EMS). Zapewnia on efektywne procesy i ciągłą poprawę naszej wydajności. Nasze cele na rok 2020 w zakresie poprawy naszej ekologicznej efektywności operacyjnej to:

- Zredukujemy naszą emisję CO<sub>2</sub>e o 84% do 2020 roku (rok bazowy 2014),
- Zredukujemy nasz ślad wodny o 20% do roku 2020 (rok bazowy 2014).

W ramach nowej Strategii Zrównoważonego Rozwoju na lata 2018-2021 wyznaczyliśmy kierunek Bank zielonych inwestycji oraz Bank świadomy ekologicznie, które mają nam pomóc w realizacji założeń z Deklaracji Ekologicznej oraz ING Environmental Program.

*Instrukcja 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. Wymagamy, aby nasi klienci prowadzili działalność zgodnie z przepisami regulującymi zagadnienia społeczno-środowiskowe oraz aby posiadali wszystkie wymagane prawem pozwolenia i licencje. Instrukcja ma zastosowanie

do klientów, którym oferujemy produkty kredytowe. Nie nawiązujemy relacji z klientami, których podstawowa działalność objęta jest Polityką wykluczeń.

Polityki szczegółowe w zakresie środowiska naturalnego dotyczą następujących obszarów:

- Dobrostan zwierząt,
- Leśnictwo i plantacje,
- Przetwórstwo przemysłowe,
- Przemysł chemiczny oraz wykorzystywanie chemikaliów,
- Górnictwo węgla, energetyka węglowa oraz działalności powiązane,
- Pozostałe górnictwo i energetyka, petrochemia oraz produkcja metali.

Kierujemy się działaniami zgodnymi z etyką biznesu, dążąc do przejrzystych relacji z dostawcami. Nasi dostawcy zobowiązują się do przestrzegania *Kodeksu dla dostawców*, który promuje prawa człowieka, uczciwe praktyki rynkowe, ochronę środowiska oraz przeciwdziałanie korupcji.

## Rezultaty stosowania polityk

## Rezultaty stosowania polityk w zakresie środowiska naturalnego

Cel	Miary sukcesu na koniec 2018 roku	Realizacja
<b>Bank zielonych inwestycji</b>		
<p>Realizujemy założenia Deklaracji ekologicznej. Ograniczamy współpracę w obszarze kredytowania ze spółkami, które uzyskują większość przychodów z produkcji i/lub sprzedaży węgla kamiennego. Planujemy zakończyć tego rodzaju kredytowanie do 2025 roku. Jednocześnie wspieramy projekty, m.in. w zakresie odnawialnych źródeł energii i elektromobilności.</p>	<p>Przynajmniej 3 projekty realizowane z troską o środowisko naturalne</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- W 2018 roku zrealizowaliśmy duży projekt Moje powietrze. W jego zakres wchodziła kampania „Czy my Polacy mamy ze sobą coś wspólnego? Nie widać. Bo to powietrze”. W kampanii zachęcaliśmy Polaków do proaktywnej postawy na rzecz czystego powietrza. Kampania towarzyszyła wprowadzeniu do oferty finansowania produktów i rozwiązań energooszczędnych, w której rezygnowaliśmy z prowizji za jego udzielnie. W ramach oferty pożyczek i kredytów dla klientów indywidualnych i firm, oferowaliśmy promocyjne finansowanie na produkty i rozwiązania, które przyczyniają się do zmniejszenia zużycia energii konwencjonalnej i zwiększenia czystej. Zainicjowaliśmy budowę Smog Free Tower, żeby zwrócić uwagę na konieczność podejmowania działań na rzecz czystego powietrza. Akcja #mojepowietrze zachęcała Polaków do aktywnej postawy na rzecz czystego powietrza. Internauci dzielili się swoimi pomysłami na walkę ze smogiem.</li> <li>- W 2018 roku kontynuowaliśmy nasze działania w ramach rozwijania elektromobilności. Zapoczątkowaliśmy współpracę z 4 partnerami dostarczającymi samochody elektryczne i stacje ładujące oraz skutery elektryczne.</li> <li>- W ramach partnerstwa z Innogy, oprócz podpisania listu intencyjnego, przeprowadziliśmy z sukcesem m.in. pilotaż najmu elektrycznych samochodów na zasadach idei współdzielenia, a w lipcu uruchomiliśmy 10 nowych punktów ładowania na terenie Centrum Handlowego Janki.</li> <li>- W listopadzie podpisaliśmy list intencyjny w sprawie wspólnych działań z ENGIE Technika Instalacyjna. Rozwój elektromobilności oraz rozwiązania z obszaru efektywności energetycznej to zakres zainicjowanej współpracy pomiędzy ENGIE a naszym bankiem.</li> <li>- W grudniu rozpoczęliśmy pilotaż carsharingu oraz uruchomiliśmy pierwsze stacje ładowania pojazdów elektrycznych w Katowicach. 23 stacje ładowania i 20 samochodów elektrycznych to podstawa uruchamianego przez nas i Tauron systemu elektromobilności.</li> <li>- W zeszłym roku z powodzeniem testowaliśmy również wypożyczanie skuterów elektrycznych. W ramach współpracy z firmą Jeden Ślad – siecią elektrycznych skuterów miejskich, w czerwcu udostępniliśmy 50 skuterów w Katowicach a w sierpniu 60 skuterów elektrycznych ING w Warszawie.</li> </ul>
<p>Wszystkie nasze inwestycje podlegają ocenie ryzyka pod kątem wpływu społeczno-środowiskowego zgodnie z Polityką ESR</p>	<p>100%</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- W 2018 roku wszystkie nasze inwestycje podlegały ocenie ryzyka pod kątem wpływu społeczno-środowiskowego zgodnie z Polityką ESR.</li> </ul>
<p>Promujemy założenia gospodarki o obiegu zamkniętym (ang. circular economy) Widzimy szansę i potencjał dla biznesu w tym zakresie. Pełnimy aktywną rolę w inspirowaniu i dzieleniu się wiedzą.</p>	<p>Udział Banku jako partnera w przynajmniej 2 konferencjach zewnętrznych</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Zgodnie z celem ze Strategii Zrównoważonego Rozwoju w 2018 roku promowaliśmy założenia gospodarki o obiegu zamkniętym (ang. circular economy).</li> <li>- Razem z Deloitte oraz innymi partnerami wydaliśmy raport „Zamknięty obieg otwarte możliwości” na temat gospodarki w obiegu zamkniętym, który miał swoją premierę na EEC Green. Celem raportu jest spojrzenie na sytuację w Polsce i zidentyfikowanie szans, jakie stwarza gospodarka o obiegu zamkniętym. Podczas EEC Green, raport został zaprezentowany uczestnikom konferencji. Byliśmy partnerem głównym EEC Green oraz Open Eyes Economy. Na obu wydarzeniach odbyły się panele dotyczące gospodarki o obiegu zamkniętym.</li> </ul>
<p>Prowadzimy aktywny dialog z organizacjami pozarządowymi (NGO).</p>	<p>Przynajmniej 4 spotkania</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- W 2018 roku odbyły się 4 spotkania z różnymi organizacjami pozarządowymi.</li> </ul>

## Rezultaty stosowania polityk w zakresie środowiska naturalnego

Cel	Miary sukcesu na koniec 2018 roku	Realizacja
<b>Bank świadomy ekologicznie</b>		
Prowadzimy działania mające na celu ograniczanie śladu węglowego.	Ślad węglowy zmniejszony o 84% do 2020 roku w stosunku do 2014 roku	- Na poziomie 79% w stosunku do roku bazowego 2014. Program jest długofalowy, jednak jesteśmy na dobrej drodze do osiągnięcia celu.
Ograniczamy zużycie wody, zwiększamy recykling odpadów.	O 20% mniejsze zużycie wody do 2020 roku w stosunku do 2014 roku, 100% recyklingu odpadów do 2020 roku	- Zmniejszenie zużycia wody jest obecnie na poziomie 13% w stosunku do roku bazowego 2014. Od 2016 roku 100% wszystkich odpadów generowanych przez pracowników (papier, elektro odpady, tonery czy meble) podlegają recyklingowi. Wszelkie odpady komunalne są odbierane przez gminy, nie podlegają recyklingowi przez bank.
Promujemy inicjatywy prośrodowiskowe w działalności własnej (np. flota samochodów elektrycznych i hybrydowych).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Zamiana kolejnych 6 samochodów dyżurnych spalinowych na samochody elektryczne.</li> <li>- Postawienie 3 stacji ładowania samochodów elektrycznych przy oddziałach.</li> <li>- Przeszkolenie ok. 50 osób z eco-drivingu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- W 2018 roku zakupiliśmy i oddaliśmy do użytku 7 nowych samochodów elektrycznych, które zastąpiły samochody benzynowe. Dzięki temu w naszej flocie mamy już 11 samochodów elektrycznych oraz 6 samochodów hybrydowych.</li> <li>- Stawiamy również stacje ładowania samochodów. Na koniec roku mieliśmy 8 własnych słupków w Katowicach, Łodzi, Krakowie, Warszawie, Gdańsku i Wrocławiu.</li> <li>- W 2018 roku przeszkoliliśmy 18 osób z eco-drivingu.</li> </ul>

## Polityki dotyczące poszanowania praw człowieka

Działania Grupy dotyczą wielu grup interesariuszy m.in.: klientów, pracowników, dostawców. Przedstawiciele każdej z tych grup mogą i powinni oczekiwać od nas właściwego traktowania. W ramach prowadzonej działalności zobowiązujemy się do przestrzegania i promowania praw człowieka w odniesieniu do wszystkich osób, z którymi współpracujemy.

Zagadnienia dotyczące praw człowieka są ujęte w kilku dokumentach. W odniesieniu do pracowników fundamentalne są zapisy *Regulaminu pracy ING Banku Śląskiego S.A.* Określa on, że jako pracodawca zobowiązujemy się szanować godność i inne dobra osobiste pracownika, przestrzegać zasady równego traktowania w zakresie nawiązania i rozwiązania stosunku pracy, warunków zatrudnienia, awansowania oraz dostępu do szkoleń. Zobowiązujemy się również przeciwdziałać dyskryminacji i mobbingowi. We wszystkich podmiotach Grupy Kapitałowej obowiązują odrębne regulacje dostosowane do potrzeb organizacyjnych poszczególnych spółek, które pozostają w spójności z regulaminem bankowym. W 2018 roku pracowaliśmy nad *Polityką dbałości o środowisko pracy wolnego od dyskryminacji i mobbingu* oraz *Procedurą regulującą sposób działania w przypadku podejrzenia wystąpienia zjawisk niepożądanych*. W 2019 roku Polityka oraz procedury wejdą w życie. Dodatkowo każdy pracownik będzie zobowiązany do zrobienia szkolenia e-learningowego „Praca wolna od dyskryminacji i mobbingu”. W ramach procedury określono

również jak zgłaszać wystąpienia mogące nosić znamiona niewłaściwego oraz jak wygląda weryfikacja zgłoszeń oraz postępowanie wyjaśniające.

Regulamin Pracy uzupełniają m.in. zapisy *Pomarańczowego Kodu*, w którym jasno opisujemy, w jakie wartości wierzymy i jakich zachowań należy się po nas spodziewać. Pomarańczowy Kod promuje m.in. uczciwość, zdrowy rozsądek i odpowiedzialność. Jest obecny w wielu procesach bankowych np. w systemie oceny pracowników, (*Regulamin procesu rozmów rocznych ING Banku Śląskiego S.A.* oraz *Regulamin premiowania pracowników ING Banku Śląskiego S.A.*) stanowi ważny element procesu rekrutacji i jest częścią kultury organizacyjnej. Dotyczy to również pracowników spółek zależnych.

Dokumentem, który wspiera nas w przestrzeganiu i promowaniu praw człowieka jest również *Polityka Różnorodności*. Polityka służy budowaniu świadomości organizacji, w której stosujemy zasady równego traktowania, co oznacza niedyskryminowanie w jakikolwiek sposób, zarówno bezpośrednio, jak i pośrednio ze względu m.in. na płeć, wiek, niepełnosprawność, styl życia, formę, zakres, i podstawę zatrudnienia, pozostałe typy współpracy oraz inne przesłanki uważane za zachowania dyskryminacyjne. Dodatkowo w styczniu 2016 roku zarząd ING Banku Śląskiego przyjął Deklarację Różnorodności ING. Przyjmowanie różnych perspektyw jest motorem innowacyjności, wspiera wzrost, podejmowanie właściwych decyzji i osiąganie lepszych wyników.

Poprzez Deklarację chcemy dać wyraz naszej otwartości i odpowiedzialności oraz świadomie wpływać na wzajemny szacunek. Zależy nam na stworzeniu przyjaznej atmosfery pracy i miejsca, w którym wszyscy mogą czuć się sobą. Deklaracja Różnorodności ING została przyjęta we wszystkich jednostkach Grupy ING na świecie. Wszystkie nieprawidłowości dotyczące łamania praw człowieka pracownicy mogą zgłosić za pomocą specjalnego formularza tzn. Gwizdek. Formularz jest anonimowy i za jego pomocą mogą dokonywać zgłoszenia wszyscy pracownicy Grupy Kapitałowej. Zgłoszenia przyjmuje dyrektor Departamentu Compliance, który informuje prezesa zarządu i uzgadnia z nim działania. Jeśli zgłoszenie się potwierdzi, podejmowane są właściwe działania naprawcze oraz zapobiegawcze na przyszłość.

W 2018 roku zostało przekazanych 9 zgłoszeń. Po analizie i działaniach wyjaśniających w 2 przypadkach potwierdzono nieprawidłowości i zastosowano działania naprawcze.

*Instrukcja ryzyka środowiskowego i społecznego* wskazuje działalności, w które bank nie inwestuje z uwagi na szczególnie wysokie ryzyko naruszania praw człowieka. Wymagamy, aby nasi klienci prowadzili działalność zgodnie z przepisami regulującymi zagadnienia społeczno-środowiskowe oraz aby posiadali wszystkie wymagane prawem pozwolenia i licencje. Instrukcja ma zastosowanie do klientów, którym oferujemy produkty kredytowe. Nie nawiązujemy relacji z klientami, których podstawowa działalność objęta jest Polityką wykluczeń. Najważniejsze ryzyka społeczno-środowiskowe, związane z naruszaniem praw człowieka na skutek pracy przymusowej, zatrudniania dzieci, nieodpowiednich warunków pracy, stosowania przemocy występują przede wszystkim w leśnictwie i plantacjach oraz przetwórstwie przemysłowym.

Każdy dostawca Grupy oświadcza, że działa zgodnie z normami określonymi przez Kodeks postępowania dla dostawców ING Banku Śląskiego S.A. Jego przestrzeganie jest warunkiem koniecznym przy nawiązywaniu współpracy z Grupą oraz w jej trakcie. Do podstawowych norm należy: 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.

## Rezultaty stosowania polityk

Pomarańczowy Kod jest elementem procesu rozmów rocznych ING Banku Śląskiego S.A.

- W 2018 roku 100 % pracowników ukończyło proces rozmów (wyłączając osoby długotrwale nieobecne).
- Kodeks Postępowania dla Dostawców ING Banku Śląskiego S.A., stosujemy do wszystkich dostawców, bez względu na miejsce prowadzenia działalności.
- 100% dostawców ING Banku Śląskiego S.A. deklaruje przestrzeganie standardów zawartych w Kodeksie.

## 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 między pracownikami. Wszelkie formy przekupstw i korupcji są bezwzględnie zabronione. Wszyscy pracownicy Grupy 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,
- relacji z partnerami biznesowymi.



Zgodnie z przyjętą Polityką, Grupa 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 górne limity kwotowe korzyści w postaci prezentów oraz udziału w imprezach okolicznościowych, jakie mogą być wręczane lub przyjmowane przez naszych pracowników.

Ponadto, w Grupie funkcjonuje Rejestr korzyści. W zależności od wartości zgłoszenia mogą wymagać otrzymane lub wręczone prezenty, udział w imprezach okolicznościowych lub posiłku biznesowym – 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, 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.

## Rezultaty stosowania polityk

*Polityka przeciwdziałania przekupstwu i korupcji oraz Regulamin – Zasady etyki zawodowej pracowników ING Banku Śląskiego S.A.* stanowią część dokumentacji pracowniczej, której znajomość jest potwierdzana przez pracownika w związku z zatrudnieniem w Grupie.

Ponadto, z zakresu przeciwdziałania korupcji i konfliktów interesów przeprowadzane są szkolenia. W 2018 roku szkolenie dotyczące ryzyka braku zgodności i etyki zawodowej zostało wykonane przez 98% pracowników Banku.

Realizację przyjętych w Grupie zasad etyki oraz *Polityki przeciwdziałania przekupstwu i korupcji* potwierdza fakt, że wobec Grupy lub jego pracowników nie wszczęto żadnego postępowania karnego w tym zakresie.

## Opis istotnych ryzyk dla zagadnień niefinansowych

### GRI [102-11]

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. Nadzór nad procesami zarządzania ryzykiem niefinansowym pełni Komitet Ryzyka Niefinansowego powołany przez Zarząd Banku. Zarząd Banku akceptuje wspólną Deklarację Apetytu na Ryzyko Niefinansowe, która jest zatwierdzana przez Radę Nadzorczą. Zgodność z deklarowanym apetytem na ryzyko jest monitorowana z wykorzystaniem okresowego Raportu o stanie ryzyka niefinansowego (NFRD).

Wspólne ramy zarządzania ryzykiem niefinansowym pozwalają nam 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.

Wierzimy, 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

Ryzyko operacyjne rozumiemy 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 uznajemy 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 2018 rok na stronie 207.

### Proces zarządzania ryzykiem operacyjnym

Naszym celem w zarządzaniu ryzykiem operacyjnym jest ciągła poprawa bezpieczeństwa Banku i naszych klientów, obniżenie kosztów funkcjonowania i poprawa efektywności działania.

Zarząd Banku – po uzyskaniu akceptacji Rady Nadzorczej – określił strategię zarządzania ryzykiem operacyjnym. Wprowadził spójny pakiet wewnętrznych dokumentów normatywnych. Uregulowany tam zakres, zasady i obowiązki jednostek organizacyjnych oraz pracowników mają na celu ograniczenie skutków i prawdopodobieństwa strat finansowych i reputacyjnych w tym obszarze. Strategia zarządzania ryzykiem operacyjnym naszego banku uwzględnia wymagania prawne i regulacyjne oraz wykorzystuje dobre praktyki Grupy ING.

Ponadto Zarząd – także w porozumieniu z Radą Nadzorczą – w deklaracji apetytu na ryzyko określił maksymalne dopuszczalne limity strat, limity kapitałowe oraz zakres ryzyka, jaki jest skłonny podjąć, realizując zaplanowane cele biznesowe – przy zachowaniu pełnej zgodności z prawem i regulacjami. Poziom wykorzystania limitów jest monitorowany i przedstawiany okresowo Zarządowi, Komitetowi Ryzyka oraz Radzie Nadzorczej.

System zarządzania ryzykiem operacyjnym dotyczy wszystkich sfer naszej działalności oraz działalności grupy kapitałowej, współpracy z klientami, dostawcami i partnerami. Stanowi spójną, stałą praktykę. Obejmuje ona następujące elementy:

- identyfikację i ocenę ryzyka,
- ograniczanie ryzyka i monitorowanie działań ograniczających,

- wykonywanie kontroli,
- monitorowanie i zapewnienie jakości.

Zarządzanie ryzykiem operacyjnym w naszym banku opieramy na następujących ogólnych zasadach:

- utrzymujemy kompletną, spójną i transparentną strukturę zarządzania ryzykiem operacyjnym z jasno przypisanym zakresem zadań i odpowiedzialności,
- rozpoznajemy charakter środowiska wewnętrznego i zewnętrznego – w tym ograniczenia oraz słabości – wyciągamy wnioski ze zdarzeń zewnętrznych i wewnętrznych, aby ustalić przyczyny zdarzenia oraz rozpoznać ewentualne nieprawidłowości w środowisku kontrolnym lub określić nierozpoznane ekspozycje na ryzyko,
- identyfikujemy przyczyny, rodzaje i poziomy ryzyka, które jesteśmy gotowi podjąć. Wyznaczamy standardy działań kontrolnych i ograniczających,
- mamy skuteczną i spójną identyfikację i kontrolę ryzyka dla wszystkich produktów, działań, procesów i systemów funkcjonujących w Banku,
- monitorujemy i raportujemy wielkość wymaganego kapitału, profil ryzyka oraz ekspozycji na ryzyko,
- ciągle zwracamy uwagę na podnoszenie świadomości pracowników oraz managerów. Zapewniamy, 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 uznajemy:

- 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.

## Cyberbezpieczeństwo

Rok 2018 obfitował w wiele zdarzeń związanych z publikacją informacji o nowych lukach w bezpieczeństwie produktów IT różnych dostawców oraz nowych metodach realizacji włamań, cyberprzestępstw i oszustw jakich dokonywano na całym świecie. Widoczne trendy jakie można wyróżnić na tej podstawie są następujące:

- wzrasta ilość nadużyć i zaawansowanie socjotechnik stosowanych wobec osób fizycznych,
- wzrasta ilość ataków oraz stopień technologicznego zaawansowania ataków realizowanych za pomocą złośliwego oprogramowania (ang. Malware),
- wzrasta stopień zaawansowania celowanych ataków na przedsiębiorstwa i instytucje (głównie finansowe) realizowane przez dobrze zorganizowane grupy cyberprzestępców.

Bank mając na uwadze bieżące trendy nieustannie dostosowuje własny system cyberzabezpieczeń na poziomie lokalnym jak i całej grupy ING w celu zapobieżenia aktom cyberprzestępstw wobec klientów, pracowników oraz systemowi teleinformatycznemu Banku.

Nieustannie doskonalimy rozwiązania i systemy bezpieczeństwa służące do ochrony naszych 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 wiele innych.

Utrzymujemy i aktualizujemy istniejące oraz wdrażamy nowe narzędzia do wczesnego wykrywania wszelkiego rodzaju oszustw i nadużyć, zaawansowanych ataków celowanych, w tym także zapobiegania wyciekowi informacji czy realizacji nieautoryzowanego transferu dużych środków pieniężnych z systemu bankowego.

Działamy na rzecz poprawy przeciwdziałania cyberprzestępczości w ramach programów podejmowanych w Grupie ING. Aktywnie współpracujemy z innymi instytucjami finansowymi, organami rządowymi i organami ścigania oraz dostawcami usług internetowych, szczególnie po uznaniu naszego banku operatorem kluczowej usługi w myśl Ustawy o Krajowym Systemie Cyberbezpieczeństwa.

W ubiegłym roku 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. Wzorem lat ubiegłych kontynuowaliśmy informowanie klientów naszego banku o zmieniających się zagrożeniach i dostarczaliśmy informacje w tym zakresie użytkownikom końcowym systemów bankowych.

Dzięki skoordynowanym działaniom mającym na celu zapewnienie optymalnego poziomu cyberbezpieczeństwa w 2018 roku Bank nie zanotował istotnych incydentów cyberbezpieczeństwa lub oszustw jakie wynikałyby ze słabości bankowego systemu zabezpieczeń.

Przeciwdziałanie cyberprzestępczości jest jednym z kluczowych aspektów tworzenia przez nasz bank bezpiecznych, elektronicznych kanałów kontaktu z klientem. Ze względu na pojawiające się nowe zagrożenia, jak i rozwój istniejących metod ataków, stale monitorujemy rynek, reagujemy elastycznie oraz w dynamiczny sposób chronimy klientów. Dotyczy to szerokiej gamy ataków, od DoS (DDoS), poprzez APT, aż do wykrywania niebezpiecznego oprogramowania, którym zarażone mogą być komputery i smartfony użytkowników.

Równocześnie, na bieżąco informujemy klientów o istniejących zagrożeniach, edukujemy i wskazujemy jak należy się zachować, aby bezpiecznie korzystać z bankowości internetowej i mobilnej.

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 faktorów autoryzacji opartych np. o biometrię czy zachowania klienta.

## Główne zmiany jakie miały miejsce w 2018 roku

W 2018 roku kontynuowaliśmy doskonalenie systemu zarządzania ryzykiem operacyjnym, jednocześnie mając na uwadze zapewnienia zgodności z nowymi wymogami regulacyjnymi, w tym między innymi:

- wzmocnienie zasad agregacji i raportowania danych w ryzyku mające bezpośredni wpływ na procesy zarządzania ryzykiem oraz podejmowanie decyzji (weryfikacja kontroli wynikających z BCBS 239),
- zapewnienie bezpieczeństwa danych osobowych zgodnie z wymogami RODO (ang. GDPR),
- przegląd struktury organizacyjnej oraz procesów identyfikacji, zarządzania, monitorowania i raportowania ryzyka oraz ram systemu kontroli wewnętrznej w oparciu o wytyczne EBA (ang. EBA Guidelines on internal governance),



- przygotowanie naszego banku do funkcjonowania po wdrożeniu dyrektywy PSD2, w tym zmiany w systemach, dotyczące Silnego Uwierzytelnienia Klienta,
- analizy skutków możliwych scenariuszy wyjścia Wielkiej Brytanii ze struktur Unii Europejskiej (ang. Brexit).

W ramach przeglądu istniejących procesów:

- wdrożyliśmy nowy model klasyfikacji zasobów informatycznych oparty na klasyfikacji danych oraz usprawniliśmy model technicznych analiz ryzyka,
- określiliśmy zasady zarządzania ryzykiem dla nowego modelu organizacji pracy w naszym banku (Agile) oraz nowego sposobu wdrażania innowacji (PACE),
- doprecyzowaliśmy kryteria oceny adekwatności i skuteczności systemu kontroli wewnętrznej oraz rozszerzyliśmy kryteria istotności procesów dla systemu kontroli wewnętrznej,
- wzmacnialiśmy świadomość ryzyka skupiając się na cyberbezpieczeństwie, zarządzaniu ciągłością działania oraz nowymi metodami i narzędziami wykorzystywanymi w zarządzaniu ryzykiem,
- wprowadziliśmy nowe lub uaktualniliśmy istniejące regulacje, m.in. dotyczące zarządzania danymi, monitorowania bezpieczeństwa, zarządzania zmianą, odporności na cyberprzestępczość i narzędzi użytkownika końcowego.

Stale podnosimy jakość wykorzystywanych danych, poszerzamy możliwości wykorzystywania zaawansowanych metod analiz danych w procesach identyfikacji oraz monitorowania zagrożeń a także automatyzujemy czynności operacyjne związane z zarządzaniem ryzykiem.

W odniesieniu do zaistniałych awarii skutkujących niedostępnością usług dogłębnie przeanalizowaliśmy ich przyczyny i podjęliśmy działania, które zminimalizują ryzyko wystąpienia podobnych sytuacji w przyszłości.

Rok 2018 to przede wszystkim dostosowanie zabezpieczeń wielu systemów do obowiązujących wymogów technicznych i prawnych mających na celu lepszą ochronę danych klientów przetwarzanych w naszych systemach oraz rozpoczęcie działania banku w ramach krajowego systemu cyberbezpieczeństwa.

## Ryzyko braku zgodności (Compliance)

### Wstęp

Misją naszego 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 w Banku, a Zarząd Banku odpowiada za efektywne zarządzanie w Banku 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.

Departament Compliance jest jednostką organizacyjną, która pełni rolę komórki ds. zarządzania ryzykiem braku zgodności i odpowiada za organizację i funkcjonowanie procesu zarządzania ryzykiem braku zgodności, rozumianego jako proces identyfikacji, oceny, kontroli i monitorowania ryzyka braku zgodności działalności banku z przepisami prawa, regulacjami wewnętrznymi i standardami rynkowymi oraz przedstawianie raportów w tym zakresie.

### Główne inicjatywy jakie miały miejsce w 2018 roku

W 2018 roku Bank kontynuował prace w celu implementacji wymogów regulacyjnych: Dyrektywy MIFID II i polskich przepisów wykonawczych, Ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu, jak również regulacji dotyczących przeciwdziałaniu wykorzystania sektora finansowego do wyłudzeń skarbowych (STIR i Split Payment). Zintensyfikował również działania w zakresie wdrożenia wymagań Rozporządzenia o ochronie danych osobowych. W celu implementacji wymogów zostały wprowadzone regulacje wewnętrzne, dostosowane procesy biznesowe (w tym również systemy IT) oraz podjęto działania szkoleniowe.

W celu efektywnego zarządzania ryzykiem braku zgodności, Departament Compliance kontynuował wykonywanie niezależnych kontroli, opracowania i monitorowania realizacji programów szkoleniowych, wydawania zaleceń i rekomendacji w procesie opiniowania zmian produktowych, legislacyjnych oraz materiałów marketingowych.



## Bezpieczeństwo transakcji i stabilność systemów IT

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

### Wstęp

Bezpieczeństwo środków i danych naszych klientów oraz partnerów jest kluczową kwestią, na którą zwracamy szczególną uwagę w naszych codziennych działaniach. Na bieżąco obserwujemy zagrożenia i analizujemy ich wpływ na infrastrukturę teleinformatyczną (aplikacje, systemy, sieci), a także nasze procesy biznesowe, procesy naszych partnerów oraz ich potencjalny wpływ na klientów. Na tej podstawie projektujemy i wdrażamy odpowiednie rozwiązania organizacyjne i techniczne w obszarach prewencji, detekcji i reakcji. Nasze systemy teleinformatyczne 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.

Dla zapewnienia wysokiego poziomu stabilności działania systemów informatycznych, Bank podejmuje szereg działań, w tym m.in.:

- 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 redundancję komponentów i odporność na awarie,
- zaimplementowane mechanizmy monitoringu poprawności działania systemów, pozwalające na wczesne wykrywanie symptomów błędnego działania komponentów i szybką diagnostykę błędów,
- zaimplementowany proces zarządzania wzrostem zapotrzebowania na zasoby gwarantujący dostosowanie zasobów sprzętowych i oprogramowania do zmian w wolumenach biznesowych i zmianach sposobu działania klientów.

### Proces zarządzania bezpieczeństwem IT

W Banku działa Rada Bezpieczeństwa Środowiska Teleinformatycznego. Składa się z m.in. kierownictwa jednostek: biznesowych, IT, cyberbezpieczeństwa, ryzyka operacyjnego, bezpieczeństwa danych, przeciwdziałania oszustwom. Rada ta wydaje kierunkowe decyzje technologiczne i proceduralne w zakresie zapewniającym adekwatny poziom cyberbezpieczeństwa Banku.

Dla każdej technologii teleinformatycznej w naszym banku opracowujemy wzorcowe wymagania bezpieczeństwa, a ich skuteczność i poprawność wdrożenia jest regularnie weryfikowana w ramach testów i przeglądów bezpieczeństwa, jak również audytów wewnętrznych i zewnętrznych. Takie audyty i testy wykonywane są przez renomowane firmy eksperckie.

Komponenty systemu teleinformatycznego Banku 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 wykrywać wszelkie anomalie, działania niepożądane i incydenty bezpieczeństwa.

Procesy mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa są poddawane nieustannej kontroli efektywności, co pozwala stale doskonalić nasze procesy i procedury związane z przeciwdziałaniem, wykrywaniem i reagowaniem na zagrożenia, jak również podejmowaniem działań eliminujących ich potencjalne skutki (np. niedostępność usług bankowych). W ramach tych działań, wdrożyliśmy dodatkowe mechanizmy uwierzytelniania i monitorowania aktywności użytkowników systemów teleinformatycznych oraz uszczelniliśmy warstwę ochrony przed złośliwym oprogramowaniem (takim jak np. ransomware).

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

Adekwatnego poziomu bezpieczeństwa wymagamy również od współpracujących z nami Partnerów.

W ramach naszej bankowości internetowej, stosujemy następujące rozwiązania bezpieczeństwa:

- Autoryzacja transakcji kodem jednorazowym - metoda ta umożliwia autoryzację dyspozycji w systemie bankowości internetowej za pomocą kodu autoryzacyjnego. Użytkownik otrzymuje kod przez SMS lub system Halo Śląski. 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.
- 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 ingbank.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 - po upływie 15 minut bezczynności użytkownika, system wykonuje automatyczne wylogowanie.

W odniesieniu do bankowości mobilnej, stosujemy następujące rozwiązania bezpieczeństwa:

- Autoryzacja transakcji w aplikacji mobilnej - metoda ta jest dostępna dla klientów, którzy korzystają z systemu bankowości internetowej Moje ING, 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 - po upływie 60 sekund bezczynności użytkownika, system automatycznie wykonuje wylogowanie.

W przypadku uzasadnionego podejrzenia zagrożenia cyberprzestępczością lub oszustwem wobec klientów banku, blokujemy usługi w chroniąc klientów przed przejęciem ich danych lub środków przez osoby nieupoważnione.

## Bezpieczeństwo danych osobowych

[GRI \[103-1\]](#) [\[103-2\]](#) [\[103-3\]](#)

Stabilność systemów IT to również ochrona danych osobowych klientów, partnerów biznesowych i pracowników. Jednak poza bezpieczeństwem informatycznym, dbamy również o bezpieczeństwo fizyczne danych i informacji

przechowywanych w Banku. Nasz regulamin ściśle określa obecność osób postronnych w naszych biurach, zakłada wobec nich stałe towarzystwo pracowników Banku i wyklucza m.in. podłączanie niezwyfikowanych urządzeń do naszej sieci teleinformatycznej. Regularnie testujemy nasze fizyczne zabezpieczenia, a wnioski z kontroli stają się dla nas inspiracją dla zmian. Testowanie zabezpieczeń fizycznych stało się w Banku nieodłącznym elementem testów APT badających odporność cyberbezpieczeństwa Banku.

W ostatnim roku nie stwierdziliśmy uzasadnionych skarg dotyczących naruszenia prywatności klienta.

Dbamy o wysoki poziom świadomości pracowników naszego banku na temat ochrony danych osobowych, finansowych i biznesowych zapewniając obowiązek odbycia obowiązkowego cyklu szkoleń dla wszystkich pracowników. Oprócz tego 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. Wykorzystujemy w tym zakresie spotkania, warsztaty a także cykliczną komunikację do pracowników.

Wypracowane przez nas rozwiązania w zakresie bezpieczeństwa zapewniają skuteczną ochronę infrastruktury teleinformatycznej Banku. Bezpieczeństwo korzystania z usług bankowych zależy także od naszych klientów, dlatego dzielimy się z nimi informacjami o potencjalnych zagrożeniach i rekomendujemy rozwiązania bezpieczeństwa na urządzeniach, przez które klienci korzystają z bankowości. Do dyspozycji każdego klienta naszego banku oddajemy zbiór zasad prawidłowego korzystania z bankowości on-line:

- podpowiadamy, jak stworzyć bezpieczne hasło,
- informujemy na bieżąco na temat zagrożeń w bankowości internetowej,
- przypominamy o zasadach bezpiecznego bankowania,
- wyjaśniamy, jak zabezpieczyć się przed kradzieżą danych w Internecie,
- uczymy, jak chronić urządzenia, z których korzystają klienci,
- blokujemy usługi w uzasadnionych przypadkach chroniąc klientów przed przejęciem ich danych przez osoby nieupoważnione,
- uświadamiamy zagrożenia podczas rozmów z naszymi klientami, którzy odwiedzają nas w placówce,
- spotykamy się z seniorami aby świadomość zagrożeń pozwalała im skuteczniej się chronić,

- uczestniczymy w warsztatach dla środowisk akademickich mających na celu podnoszenie świadomości.

Dbamy o klientów detalicznych, ale nie zapominamy również o bezpieczeństwie klientów biznesowych. Podobnie jak w latach ubiegłych kontynuujemy konferencje dla klientów strategicznych, w trakcie których prezentujemy zagrożenia związane z cyberprzestępczością oraz mechanizmy naszych aplikacji i rozwiązań, które pozwalają przeciwdziałać nadużyciom.

W ostatnim roku Bank wdrożył wymagania związane z wprowadzeniem Rozporządzenia Unii Europejskiej dotyczącego ochrony danych osobowych. Zaktualizowaliśmy wzory dokumentów, zmieniliśmy regulacje wewnętrzne, dostosowaliśmy procesy biznesowe oraz przygotowaliśmy odpowiednie szkolenia dla pracowników. Wprowadziliśmy również nowe procesy, takie jak realizacja prawa do przenoszenia danych, czy też ocena skutków przetwarzania danych osobowych. Współpracujemy również, w ramach Związku Banków Polskich z innymi bankami, w celu wypracowania wspólnego kodeksu postępowania.

W roku 2018 dokonaliśmy rewizji klasyfikacji wszystkich systemów i aplikacji bankowych jakie przetwarzają dane osobowe oraz ponownie zdefiniowaliśmy dla nich poziomy krytyczności. Adekwatnie do zmian, dostosowaliśmy wymagane prawem, regulacjami wewnętrznymi oraz dobrymi praktykami zabezpieczenia techniczne i proceduralne w celu lepszej ochrony danych naszych klientów.

## 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),
- utrata 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

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.



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

Zarząd ING Banku Śląskiego S.A. przedstawia Oświadczenie o stosowaniu zasad ładu korporacyjnego w 2018 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).

### Zasady i zakres stosowania ładu korporacyjnego

#### Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW 2016

Zbiór zasad ładu korporacyjnego, którym w 2018 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 adresem: <https://www.ing.pl/o-banku/lad-korporacyjny>.

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 osób zajmujących stanowiska kierownicze mających istotny wpływ na profil ryzyka 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.

- Ponadto Bank nie stosuje w pełnym zakresie Rekomendacji IV.R.2 Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW 2016, ograniczając się do przeprowadzania transmisji obrad Walnego Zgromadzenia w Internecie. Decyzja ta - analogicznie jak w latach ubiegłych - jest uzasadniona brakiem możliwości całkowitego wyeliminowania ryzyk prawnych i organizacyjno-technicznych związanych z zapewnieniem akcjonariuszom nieuczestniczącym osobiście w obradach Walnego Zgromadzenia dwustronnej komunikacji w czasie rzeczywistym oraz głosowania przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, które mogą mieć negatywny wpływ na przebieg Walnego Zgromadzenia.

#### 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 adresem: <https://www.ing.pl/o-banku/lad-korporacyjny>.

W związku ze zmianami w Statucie Banku wprowadzonymi Uchwałą nr 26 Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia Banku z dnia 31 marca 2015 roku - w Banku stosowane są wszystkie zasady określone w ZŁK, z zastrzeżeniem, że zasada wprowadzona w § 8 ust. 4 ZŁK, z uwagi na brak możliwości całkowitego wyeliminowania ryzyk natury prawnej i organizacyjno-technicznej, które mogą mieć negatywny wpływ na przebieg Walnego Zgromadzenia stosowana jest przez Bank w zakresie ograniczonym do transmisji obrad Walnych Zgromadzeń Banku za pośrednictwem Internetu.

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 adresem: <https://www.ing.pl/fileserver/item/1105190>.

## 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 2018 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 (<http://zbp.pl/dla-bankow/zespoły-rady-i-komitetu/dzialania-w-obszarze-legislacyjno-prawnym/komisja-etyki-bankowej>). W związku z wejściem w życie ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych, Związek Banków Polskich we współpracy z bankami, rozpoczął pracę nad kodeksem postępowania aby doprecyzować zastosowanie tego rozporządzenia. Obecnie Kodeks jest w trakcie uzgodnień z Urzędem Ochrony Danych Osobowych.

## 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.

## Pomarańczowy Kod

Punktem wyjścia dla określenia elementów zasad etyki pracowników ING Banku Śląskiego jest Pomarańczowy Kod. Determinuje on sposób, w jakim realizowany jest strategiczny cel Banku - wspieranie i inspirowanie ludzi do bycia o krok do przodu w życiu i w biznesie. Pomarańczowy Kod określa bankową tożsamość. Stanowi zestaw norm, które wszyscy w Banku cenią, które starają się realizować i według których pracownicy Banku są oceniani przez innych. Pomarańczowy Kod składa się z dwóch części:

- Wartości ING, będące złożoną wobec otoczenia zewnętrznego obietnicą:
  - Jesteśmy uczciwi,
  - Jesteśmy rozważni/ Kierujemy się zdrowym rozsądkiem,
  - Jesteśmy odpowiedzialni.
- Zachowania ING, określające sposób bycia pracowników. To zobowiązania, które pracownicy składają sobie nawzajem oraz standardy umożliwiające ocenę ich działań:
  - Podejmujesz inicjatywę i działasz skutecznie,
  - Pomagasz innym osiągać sukcesy,
  - Jesteś zawsze o krok do przodu.

## 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 stronie <https://www.ing.pl/relacje-inwestorskie/polityka-informacyjna>.

## System kontroli i zarządzania ryzykiem w procesie sporządzania sprawozdań finansowych

Proces sporządzania sprawozdań finansowych jest realizowany w ramach Pionu Finansów, 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 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 2018 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.

## Akcje i akcjonariusze ING Banku Śląskiego S.A.

### Struktura akcjonariatu

ING Bank Śląski S.A. jest spółką zależną od ING Bank N.V., który według stanu na dzień 31 grudnia 2018 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. Największym z nich na koniec 2018 roku był Aviva Otwarty Fundusz Emerytalny Aviva Santander, który zgodnie z Informacją półroczną o strukturze aktywów Aviva Otwartego Funduszu Emerytalnego Aviva Santander na 31 grudnia 2018 roku posiadał 8,25% 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 2018 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.

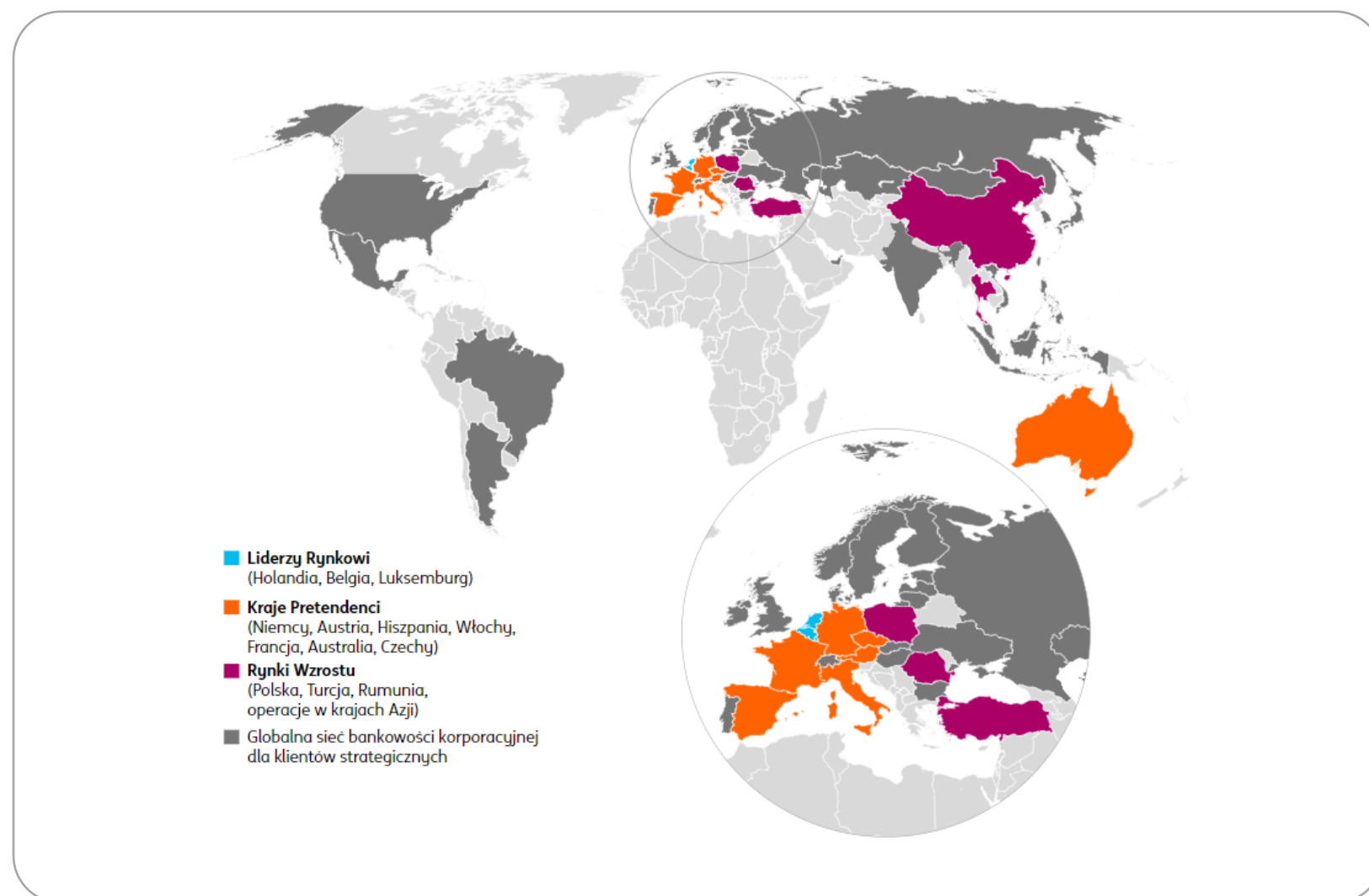
Nazwa akcjonariusza	31 grudnia 2018		31 grudnia 2017	
	Liczba akcji i głosów na WZ	Udział w kapitale zakładowym i ogólnej liczbie głosów na WZ	Liczba akcji i głosów na WZ	Udział w kapitale zakładowym i ogólnej liczbie głosów na WZ
ING Bank N.V. (podmiot zależny od ING Groep N.V.)	97 575 000	75,00%	97 575 000	75,00%
Aviva Otwarty Fundusz Emerytalny Aviva Santander*	10 732 305	8,25%	10 396 594	7,99%
Pozostali	21 792 695	16,75%	22 128 406	17,01%
<b>Razem</b>	<b>130 100 000</b>	<b>100,00%</b>	<b>130 100 000</b>	<b>100,00%</b>

\*na podstawie Informacji rocznej o strukturze aktywów Aviva Otwartego Funduszu Emerytalnego Aviva BZ WBK na 29 grudnia 2017 roku oraz Informacji rocznej o strukturze aktywów Aviva Otwartego Funduszu Emerytalnego Aviva Santander na 31 grudnia 2018 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 38 milionom klientów. Podmioty Grupy ING zatrudniają ponad 52 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 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, Brukseli oraz w Nowym Jorku. ING Groep N.V. ma rozproszony akcjonariat. Na koniec 2018 roku tylko dwóch akcjonariuszy posiadało udział w kapitale spółki

powyżej 3%. Byli to BlackRock Inc. (5,01%) oraz Artisan Investments GP LLC (3,01%). W 2018 roku Grupa ING wygenerowała zysk netto na poziomie 4 703 mln EUR względem 4 905 mln EUR w 2017 roku. Aktywa ogółem były na poziomie 887 mld EUR. Aktywa Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego stanowiły na koniec 2018 roku 3,7% aktywów Grupy ING. Natomiast nasz zysk netto stanowił 7,6% 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 2020 roku (kapitał docelowy) oraz do wyłączenia prawa poboru przy emisji akcji w ramach kapitału docelowego. Zmiana Statutu została wpisana do rejestru KRS 22 maja 2017 roku. Decyzje Zarządu w sprawie ustalenia ceny emisyjnej akcji i wyłączenia prawa poboru wymagają zgody Rady Nadzorczej.

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 adresem [https://www.ing.pl/\\_fileserver/item/1112264](https://www.ing.pl/_fileserver/item/1112264).

## 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 2018 roku

Zarejestrowane w 2018 roku zmiany w Statucie Banku obejmują:

- wskazanie przepisów prawa jako jednego ze źródeł, które Bank uwzględni przy ustalaniu kryteriów niezależności członków Rady Nadzorczej (w związku z wejściem w życie ustawy z dnia 11 maja 2017 roku o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym),
- dostosowanie wymogów odnoszących się do udziału członków niezależnych w Komitecie Audytu do art. 129 ust. 3 ustawy o biegłych rewidentach. Zgodnie z tym przepisem, większość członków komitetu audytu, w tym jego przewodniczący, jest niezależna od danej jednostki zainteresowania publicznego,
- usunięcie postanowień dotyczących zarządzania ryzykiem braku zgodności z paragrafu dotyczącego systemu zarządzania ryzykiem ze względu na umiejscowienie zagadnień z tego zakresu w systemie kontroli wewnętrznej (zgodnie z art. 9c ust. 1 pkt 4 Prawa bankowego),
- podkreślenie roli Rady Nadzorczej w zakresie nadzoru nad systemem kontroli wewnętrznej.
- zmiana postanowień dotyczących okresu trwania kadencji członków organów Banku, wprowadzana w celu uniknięcia potencjalnych wątpliwości związanych z uchwałą Sądu Najwyższego z dnia 24 listopada 2016 roku (sygn. akt III CZP 72/16). Zgodnie z tezą tej uchwały ostatnim pełnym rokiem obrotowym w rozumieniu art. 369 § 4, w związku z art. 386 § 2 k.s.h., jest ostatni rok obrotowy, który rozpoczął się w czasie trwania kadencji członka rady nadzorczej spółki akcyjnej (analogiczna zasada dotyczy członków zarządu).

Pozostałe zmiany w Statucie Banku miały charakter porządkowy.

Ponadto Walne Zgromadzenie uchwaliło zmianę w przedmiocie działalności Banku polegającą na zastąpieniu dotychczasowego postanowienia dotyczącego wydawania instrumentu pieniądza elektronicznego, postanowieniem przewidującym możliwość wydawania pieniądza elektronicznego. Przed Komisją Nadzoru Finansowego toczy się aktualnie postępowanie o udzielenie zezwolenia na dokonanie tej zmiany.

## Walne Zgromadzenie

### Zasady zwoływania 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.

### 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 w siedzibie Spółki, która mieści się w Katowicach. Obrady Walnego Zgromadzenia są transmitowane w Internecie. 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, który znajduje się pod następującym adresem [https://www.ing.pl/\\_files/1000491](https://www.ing.pl/_files/1000491).

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

### Skład Rady Nadzorczej

#### GRI [102-18]

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 10 kwietnia 2014 roku i upływa z dniem Walnego Zgromadzenia zatwierdzającego sprawozdanie finansowe za 2018 rok.

W skład Rady Nadzorczej Banku 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 ciągu 2018 roku w składzie Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A. zaszły następujące zmiany:

- 9 marca 2018 roku Pan Christopher Steane złożył rezygnację z funkcji członka Rady Nadzorczej ze skutkiem na dzień Walnego Zgromadzenia zatwierdzającego sprawozdanie finansowe za 2017 rok,
- 5 kwietnia 2018 roku Zwyczajne Walne Zgromadzenie powołało w skład Rady Nadzorczej Pana Michała Szczurka.

#### Skład Rady Nadzorczej na 31 grudnia 2018 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. Ad Kas	Członek			●
p. Aleksander Kutela	Członek Niezależny	●	●	●
p. Michał Szczurek	Członek			●
p. Norman Tambach	Członek	●		

● - Przewodniczący      ● - Członek

Kwalifikacje członków Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A. zostały przedstawione na stronie internetowej Banku <https://www.ing.pl/o-banku#zarzad=2>.

W związku z powołaniem w skład Rady Nadzorczej Pana Michała Szczurka, 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 kandydata. Przedmiotowa Ocena została przeprowadzona przez niezależny podmiot zewnętrzny, tj. firmę Ernst & Young Doradztwo Podatkowe Spółka z o.o. W ocenie tej potwierdzono, że Pan Michał Szczurek posiada wiedzę, umiejętności i doświadczenie odpowiednie do pełnienia funkcji Członka Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A., daje rękojmię należytego wykonywania obowiązków związanych z pełnieniem tej funkcji oraz wypełnia pozostałe wymogi określone w art. 22aa ustawy – Prawo bankowe, a tym samym spełnia 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 kolegiального nadzoru nad wszystkimi obszarami Banku.



## 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.

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

## 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 2018 Komitet Audytu działał w niezmienionym składzie.

Członkami niezależnymi spełniających ustawowe kryteria niezależności są Panowie: Antoni F. Reczek (Przewodniczący), Aleksander Galos i Aleksander Kutela. Pozostali Członkowie Komitetu, czyli Małgorzata Kołakowska i Norman Tambach są powiązani z akcjonariuszem strategicznym – ING Bank NV. 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 Norman Tambach posiada wiedzę i umiejętności w tym zakresie – od 2002 roku jest Biegłym księgowym zarejestrowanym w Holenderskim Instytucie Biegłych Księgowych. Wszyscy Członkowie Komitetu Audytu posiadają wiedzę i umiejętności z zakresu finansów i bankowości.

Członkowie Rady Nadzorczej poddani zostali ocenie adekwatności zgodnie z *Polityką oceny adekwatności członków Rady Nadzorczej, członków Zarządu oraz osób pełniących kluczowe funkcje w ING Banku Śląskim S.A.* Ocena została przeprowadzona przed niezależny podmiot. Po zapoznaniu się z raportami z oceny Komitet Wynagrodzeń i Nominacji ING Banku Śląskiego S.A. stwierdził, że każdy z Członków Rady Nadzorczej posiada wiedzę, umiejętności i doświadczenie odpowiednie do pełnienia funkcji członka Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A., daje rękojmię należytego wykonywania obowiązków związanych z pełnieniem tej funkcji oraz wypełnia pozostałe wymogi określone w art. 22aa ustawy – Prawo bankowe, a tym samym spełnia kryteria adekwatności określone w Polityce. Jednocześnie, zgodnie z Rozdziałem III ust. 3 Polityki, 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.

W 2018 odbyły się cztery posiedzenia Komitetu Audytu oraz dodatkowo dwa posiedzenia w trybie obiegowym.



W 2018 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,
- przegląd kwartalnego sprawozdania finansowego Banku na potrzeby wymogów kapitałowych.

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

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

- 1 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,
- 2 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,
- 3 Weryfikacja i monitorowanie niezależności biegłego rewidenta lub firmy audytorskiej są dokonywane na każdym etapie procesu wyboru firmy audytorskiej do przeprowadzenia badania sprawozdań finansowych,
- 4 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:
  - 4.1 Ocena niezależności firmy audytorskiej do przeprowadzania badania już na etapie procedury wyboru,
  - 4.2 Możliwość zapewnienia świadczenia pełnego zakresu usług określonych przez Bank (badanie sprawozdań jednostkowych, badania sprawozdań skonsolidowanych, przeglądy itd.),
  - 4.3 Dotychczasowe doświadczenie firmy w badaniu sprawozdań jednostek o podobnym do Banku profilu działalności,

4.4 Dotychczasowe doświadczenie firmy w badaniu sprawozdań jednostek zainteresowania publicznego z sektora bankowego,

4.5 Kwalifikacje zawodowe, doświadczenie odpowiednie do wykonywanych w ramach badania czynności oraz liczba osób bezpośrednio zaangażowanych w prowadzone w Banku badanie,

4.6 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.

## 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 2018 roku nie zaszły żadne zmiany w składzie Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji.

## 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 2018 roku nastąpiły następujące zmiany w składzie Komitetu Ryzyka:

- 9 marca 2018 roku Rada Nadzorcza przyjęła rezygnację Pana Christophera Steane'a z funkcji członka Rady Nadzorczej, a zarazem Komitetu Ryzyka;
- 5 kwietnia 2018 Rada Nadzorcza odwołała Pana Ada Kasa (powiązanego z Grupą ING) z funkcji Przewodniczącego Komitetu Ryzyka i powołała w jego miejsce Pana Aleksandra Galosa (członka niezależnego) – zmiana ta została wprowadzona w związku z wymogami Wytycznych EBA, zgodnie z którymi większość członków Komitetu, w tym jego przewodniczący, powinna posiadać status członków niezależnych;
- Ponadto dnia 5 kwietnia 2018 Rada Nadzorcza odwołała Pana Normana Tambacha ze składu Komitetu Ryzyka, a jednocześnie powołała Pana Aleksandra Kutełę (członek niezależny) i Pana Michała Szczurka (członek powiązany z Grupą ING).

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

## Zarząd

### Skład Zarządu

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.

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.

20 września 2018 roku Pani Justyna Kesler złożyła rezygnację z funkcji Wiceprezesa Zarządu Banku, z dniem 31 grudnia 2018 roku.

W związku z rezygnacją Pani Justyny Kesler z funkcji Wiceprezesa Zarządu Banku, Rada Nadzorcza 23 listopada 2018 roku powołała Pana Lorenzo Tassan-Bassuta na stanowisko Wiceprezesa Zarządu Banku, z dniem 1 stycznia 2019 roku.

Zgodnie z obowiązującą w Banku *Polityką oceny adekwatności członków Rady Nadzorczej, członków Zarządu oraz osób pełniących kluczowe funkcje w ING Banku Śląskim S.A.*, przed powołaniem na stanowisko Wiceprezesa Zarządu, została przeprowadzona Ocena adekwatności kandydata. Przedmiotowa Ocena została przeprowadzona przez niezależny podmiot zewnętrzny, tj. firmę EY Doradztwo Podatkowe Krupa Sp.k. W ocenie tej potwierdzono, że Pan Lorenzo Tassan-Bassut posiada wiedzę, umiejętności i doświadczenie odpowiednie do pełnienia funkcji Członka Zarządu ING Banku Śląskiego S.A., daje rękojmię należytego wykonywania obowiązków związanych z pełnieniem tej funkcji oraz wypełnia pozostałe wymogi określone w art. 22aa ustawy – Prawo bankowe, a tym samym spełnia kryteria adekwatności określone w *Polityce*. Jednocześnie Komitet Wynagrodzeń i Nominacji stwierdził, że indywidualne kompetencje poszczególnych członków Zarządu Banku dopełniają się w taki sposób, aby umożliwić sprawowanie odpowiedniego poziomu kolegialnego nadzoru nad wszystkimi obszarami Banku.

Z kwalifikacjami poszczególnych członków Zarządu można się zapoznać na stronie internetowej ING Banku Śląskiego S.A. <https://www.ing.pl/o-banku#zarzad=1>.

### 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.

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.

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

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 2020 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.

### Zakres odpowiedzialności członków Zarządu Banku

Na 31 grudnia 2018 roku		Od 1 stycznia 2019 roku	
p. Brunon Bartkiewicz	<b>Prezes Zarządu Banku</b> , nadzorujący część jednostek bezpośrednio nadzorowanych przez Zarząd Banku (takie jak: Biuro Zarządu Banku, Rzecznik Prasowy, Departament Audytu Wewnętrznego, Departament Prawny, Departament Compliance, jednostki HR, Biuro Analiz Makroekonomicznych, Centrum Eksperckie Communications and Brand Experience, Chief Data Officer oraz podmiot zależny - ING Bank Hipoteczny S.A.)	p. Brunon Bartkiewicz	<b>Prezes Zarządu Banku</b> , nadzorujący część jednostek bezpośrednio nadzorowanych przez Zarząd Banku (takie jak: Biuro Zarządu Banku, Rzecznik Prasowy, Departament Audytu Wewnętrznego, Departament Prawny, Departament Compliance, jednostki HR, Biuro Analiz Makroekonomicznych, Centrum Eksperckie Communications and Brand Experience oraz podmiot zależny - ING Bank Hipoteczny S.A.)
p. Michał Bolesławski	<b>Wiceprezes Zarządu Banku</b> , nadzorujący Pion Klientów Korporacyjnych 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 Bolesławski	<b>Wiceprezes Zarządu Banku</b> , nadzorujący Pion Klientów Korporacyjnych 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	<b>Wiceprezes Zarządu Banku</b> , nadzorująca Pion Klientów Strategicznych i Pion Rynków Finansowych oraz podmiot zależny - Nowe Usługi S.A.	p. Joanna Erdman	<b>Wiceprezes Zarządu Banku</b> , nadzorująca Pion Klientów Strategicznych i Pion Rynków Finansowych oraz podmiot zależny - Nowe Usługi S.A.
p. Marcin Giżycki	<b>Wiceprezes Zarządu Banku</b> , nadzorujący Pion Klientów Detalicznych	p. Marcin Giżycki	<b>Wiceprezes Zarządu Banku</b> , nadzorujący Pion Klientów Detalicznych
p. Bożena Graczyk	<b>Wiceprezes Zarządu Banku</b> , nadzorująca Pion Finansów, Departament Skarbu	p. Bożena Graczyk	<b>Wiceprezes Zarządu Banku</b> , nadzorująca Pion Finansów, Departament Skarbu i Departament Zakupów i Zarządzania Dostawcami oraz podmiot zależny - Solver Sp. z o.o.
p. Justyna Kesler	<b>Wiceprezes Zarządu Banku</b> , nadzorująca: Pion Operacji, Pion Usług i Pion Tech, jak również Departament Transformacji i Zarządzania Zmianą, Departament Bezpieczeństwa IT, Departament ING Hub Services, Centrum Monitoringu i Kontroli Procesów, Centrum Zarządzania Danymi oraz stanowisko Pełnomocnika Zarządu ds. Systemu Zarządzania Środowiskowego oraz podmiot zależny - Solver Sp. z o.o.	p. Lorenzo Tassan-Bassut	<b>Wiceprezes Zarządu Banku</b> , nadzorujący: Pion Operacji i Pion Tech, jak również Departament Transformacji i Zarządzania Zmianą, Departament Bezpieczeństwa IT, Departament ING Hub Services, Centrum Monitoringu i Kontroli Procesów, Centrum Zarządzania Danymi Centrum Zarządzania Danymi, Chief Data Officer, Departament Zarządzania Nieruchomościami i Obsługi Banku
p. Patrick Roesink	<b>Wiceprezes Zarządu Banku</b> , nadzorujący Pion Ryzyka, Departament Walidacji Modeli oraz Departament Inspekcji Ryzyka Kredytowego	p. Patrick Roesink	<b>Wiceprezes Zarządu Banku</b> , nadzorujący Pion Ryzyka, Departament Walidacji Modeli oraz Departament Inspekcji Ryzyka Kredytowego



## Wynagrodzenia członków Zarządu i Rady Nadzorczej

### Zasady wynagradzania członków Zarządu

Wynagrodzenie członka Zarządu Banku - zgodnie z Regulaminem Wynagradzania Członków Zarządu ING Banku Śląskiego S.A., będącym 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.

Członek Zarządu może otrzymać premię do 100% rocznego wynagrodzenia zasadniczego za wykonanie zadań premiowych 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.

Cele niefinansowe stanowią minimum 50% wszystkich celów - z wyłączeniem członków Zarządu pełniących funkcje kontrolne - w przypadku którego cele opierają się przynajmniej w 75% na celach wynikających z danej funkcji

i obejmują zadania jakościowe. Dodatkowo zadania o charakterze finansowym, nie mogą być powiązane z wynikami uzyskiwanymi w obszarach kontrolowanych przez tego członka Zarządu.

Bank przeprowadza test kapitału celem zapewnienia, że całkowita pula premiowa dotycząca wszystkich pracowników nie ogranicza zdolności ING Banku Śląskiego S.A. do utrzymania adekwatnej bazy kapitałowej i uruchamia fundusz premiowy po osiągnięciu założonego warunku.

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 2018 roku, łączna kwota świadczeń należnych i wypłaconych przez Bank członkom Zarządu wyniosła 18 239,4 tys. zł, podczas gdy w 2017 roku było to 19 875,8 tys. zł.



## Świadczenia należne i wypłacone członkom Zarządu ING Banku Śląskiego S.A. w 2018 roku

tys. zł	Okres od - do	Wynagrodzenia	Nagrody*	Inne korzyści**	Razem
Brunon Bartkiewicz	01.01.2018 - 31.12.2018	2 514,0	1 019,3	436,0	3 969,3
Michał Bolesławski	01.01.2018 - 31.12.2018	1 334,1	1 406,9	224,2	2 965,1
Joanna Erdman	01.01.2018 - 31.12.2018	1 338,9	1 129,3	227,8	2 695,9
Justyna Kesler	01.01.2018 - 31.12.2018	1 200,0	1 292,6	231,8	2 724,4
Patrick Roesink	01.01.2018 - 31.12.2018	1 100,0	496,9	801,3	2 398,1
Marcin Giżycki	01.01.2018 - 31.12.2018	1 092,6	515,9***	189,7	1 798,3***
Bożena Graczyk	01.01.2018 - 31.12.2018	1 320,0	158,7	209,5	1 688,2
<b>Razem</b>		<b>9 899,6</b>	<b>6 019,6</b>	<b>2 320,2</b>	<b>18 239,4</b>

\*W skład nagród wchodzi: 1) Premia wynikająca z Programu Zmiennych Składników Wynagrodzeń: za 2017 rok gotówka nieodroczone, za 2016 rok I transza gotówka odroczone, za 2015 rok II transza gotówka odroczone oraz za 2014 rok III transza gotówka odroczone 2) Akcje Fantomowe wynikające z Programu Zmiennych Składników Wynagrodzeń: za 2016 rok przetrzymane, za 2015 rok I transza odroczone, za 2014 II rok transza odroczone, za 2013 rok III transza odroczone.

\*\* Inne korzyści obejmują m.in. ubezpieczenia, wpłaty na fundusz inwestycyjny, opieka medyczna, ubezpieczenie medyczne, usługi doradztwa podatkowego, składki na ubezpieczenie społeczne w kraju macierzystym, inne świadczenia przyznane przez Radę Nadzorczą Banku oraz instrumenty finansowe zrealizowane w ramach Długoterminowych Planów Motywacyjnych.

\*\*\* W tym kwota 111,6 tys. zł dotyczy wypłaconej przez ING Securites S.A. premii wynikającej z Programu Zmiennych Składników Wynagrodzeń za 2016 rok - gotówka odroczone I transza, za 2015 rok - gotówka odroczone II transza oraz akcji fantomowych wynikających z Programu Zmiennych Składników Wynagrodzeń za 2016 rok przetrzymanych, za 2015 rok II transzy odroczone.

Świadczenia za 2018 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 2018 rok, którego wypłata będzie miała miejsce w latach 2019-2026. W związku z tym została utworzona rezerwa na wypłatę bonusu za 2018 rok dla Członków Zarządu, która wynosiła 9,25 mln zł na dzień 31 grudnia 2018 roku. Ostateczną decyzję odnośnie wysokości tego bonusu podejmie Rada Nadzorcza Banku.

## Świadczenia należne i wypłacone członkom Zarządu ING Banku Śląskiego S.A. w 2017 roku

tys. zł	Okres od - do	Wynagrodzenia	Nagrody*	Inne korzyści**	Razem
Brunon Bartkiewicz	01.01.2017 - 31.12.2017	2 514,0	366,3	436,0	3 316,3
Mirosław Boda	01.01.2017 - 31.05.2017	515,0	1 357,2	330,9	2 203,1
Michał Bolesławski	01.01.2017 - 31.12.2017	1 290,0	1 476,6	216,9	2 983,5
Joanna Erdman	01.01.2017 - 31.12.2017	1 284,9	1 069,8	216,1	2 570,8
Justyna Kesler	01.01.2017 - 31.12.2017	1 200,0	1 362,1	226,2	2 788,3
Patrick Roesink	01.01.2017 - 31.12.2017	1 038,4	387,6	904,3	2 330,3
Marcin Giżycki***	01.01.2017 - 31.12.2017	993,3	297,7***	174,1	1 465,1***
Bożena Graczyk	01.06.2017 - 31.12.2017	776,1	-	1 442,2	2 218,3
<b>Razem</b>		<b>9 611,7</b>	<b>6 317,4</b>	<b>3 946,7</b>	<b>19 875,8</b>

\*W skład nagród wchodzi: 1) Premia wynikająca z Programu Zmiennych Składników Wynagrodzeń: za 2016 rok gotówka nieodroczone, za 2015 rok I transza gotówka odroczone, za 2014 rok II transza gotówka odroczone oraz za 2013 rok III transza gotówka odroczone; oraz 2) Akcje Fantomowe wynikające z Programu Zmiennych Składników Wynagrodzeń: za 2015 rok przetrzymane, za 2014 rok I transza odroczone, za 2013 rok II transza odroczone oraz za rok 2012 III transza odroczone.

\*\*Inne korzyści obejmują m.in. ubezpieczenia, wpłaty na fundusz inwestycyjny, opieka medyczna, ubezpieczenie medyczne, usługi doradztwa podatkowego, składki na ubezpieczenie społeczne w kraju macierzystym, inne świadczenia przyznane przez Radę Nadzorczą Banku oraz instrumenty finansowe zrealizowane w ramach Długoterminowych Planów Motywacyjnych.

\*\*\*W tym kwota 190,4 tys. zł dotyczy wypłaconej przez ING Securites S.A. premii wynikającej z Programu Zmiennych Składników Wynagrodzeń za 2016 rok - gotówka nieodroczone, za rok 2015 - gotówka odroczone I transza oraz akcji fantomowych wynikających z Programu Zmiennych Składników Wynagrodzeń za rok 2015 przetrzymanych.

Na koniec 2017 roku rezerwa na premię za 2017 rok dla członków Zarządu wynosiła 9,4 mln zł.

Umowy o pracę przewidują świadczenia na rzecz wszystkich Członków Zarządu Banku w wysokości 6-krotności miesięcznego wynagrodzenia zasadniczego z ostatnich sześciu miesięcy pracy poprzedzających rozwiązanie stosunku pracy, w przypadku m.in. zakończenia kadencji i nie powołania na kolejną kadencję lub odwołania z funkcji. Powyższe nie ma zastosowania w przypadku odwołania z przyczyn określonych w art. 52 Kodeksu pracy lub w przypadku m.in. rozwiązania stosunku pracy w związku z rezygnacją członka Zarządu, czy zawieszenia członka Zarządu 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

W 2018 roku, łączna kwota wynagrodzeń (definiowana jak w przypadku wynagrodzenia Zarządu Banku) należnych i wypłaconych przez Bank członkom Rady Nadzorczej wyniosła 774,5 tys. zł, podczas gdy w 2017 roku było to 702,0 tys. zł.

### Świadczenia należne i wypłacone członkom Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A. w 2018 roku

tys. zł	Okres od - do	Wynagrodzenia i nagrody*	Inne korzyści	Razem
Aleksander Galos	01.01.2018 - 31.12.2018	235,3	0,0	235,3
Aleksander Kutela	01.01.2018 - 31.12.2018	208,6	0,0	208,6
Antoni Reczek	01.01.2018 - 31.12.2018	330,5	0,0	330,5
Małgorzata Kołakowska	01.01.2018 - 31.12.2018	0,0	0,0	0,0
Michał Szczurek	05.04.2018 - 31.12.2018	0,0	0,0	0,0
Christopher Steane	01.01.2018 - 05.04.2018	0,0	0,0	0,0
Ad Kas	01.01.2018 - 31.12.2018	0,0	0,0	0,0
Norman Tambach	01.01.2018 - 31.12.2018	0,0	0,0	0,0
<b>Razem</b>		<b>774,5</b>	<b>0,0</b>	<b>774,5</b>

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

### Świadczenia należne i wypłacone członkom Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A. w 2017 roku

tys. zł	Okres od - do	Wynagrodzenia i nagrody*	Inne korzyści	Razem
Aleksander Galos	01.01.2017 - 31.12.2017	200,4	0,0	200,4
Aleksander Kutela	01.01.2017 - 31.12.2017	177,6	0,0	177,6
Antoni Reczek	01.01.2017 - 31.12.2017	323,9	0,0	323,9
Małgorzata Kołakowska	01.01.2017 - 31.12.2017	0,0	0,0	0,0
Roland Boekhout	01.01.2017 - 15.03.2017	0,0	0,0	0,0
Christopher Steane	01.01.2017 - 31.12.2017	0,0	0,0	0,0
Ad Kas	01.01.2017 - 31.12.2017	0,0	0,0	0,0
Norman Tambach	21.04.2017 - 31.12.2017	0,0	0,0	0,0
<b>Razem</b>		<b>702,0</b>	<b>0,0</b>	<b>702,0</b>

\*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 2018 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.

Więcej informacji na temat Polityki Różnorodności opisujemy w rozdziale „Sposób pracy” w punkcie „Różnorodność i równość szans”.

## 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.

### Liczba pracowników w podziale na płeć

	Kobiety	Mężczyźni
Rada Nadzorcza	1	6
Zarząd	3	4
Pracownicy pełniący kluczowe funkcje w banku*	11	15

### Liczba pracowników w podziale na kategorie wiekowe

	31-40 lat	41-50 lat	51-60 lat	61-70 lat
Rada Nadzorcza		3	3	1
Zarząd		5	2	
Pracownicy pełniący kluczowe funkcje w banku*	3	18	5	

### Liczba pracowników według stażu w ING Banku Śląskim

	do 5 lat	6-10 lat	11-15 lat	16-20 lat	21-25 lat	26-30 lat
Rada Nadzorcza	5	1		1		
Zarząd	1	1		2	2	1
Pracownicy pełniący kluczowe funkcje w banku*	2	3	7	8	2	4

\*Kluczowe funkcje w ING Banku Śląskim S.A. zostały określone zgodnie z definicją z pkt 15 Wytycznych EBA oraz Polityką Oceny Adekwatności

Członków Rady Nadzorczej, Członków Zarządu Oraz Osób Pełniących Kluczowe Funkcje W ING Banku Śląskim S.A.



## Pozostałe informacje

### Informacje dla inwestorów

#### Cena akcji

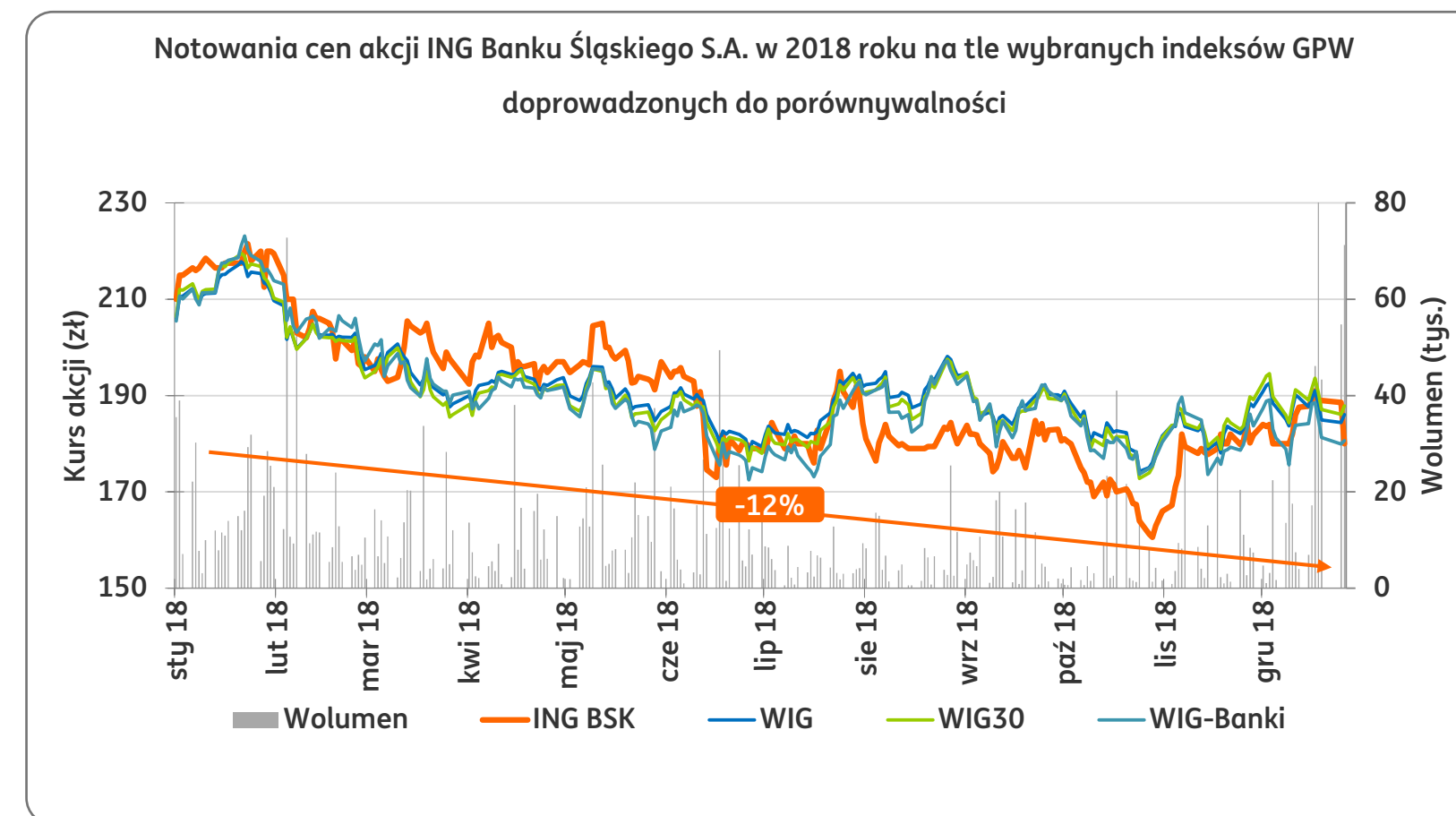
W 2018 roku kurs akcji Banku na zamknięcie sesji na GPW wahał się w przedziale od 160,60 zł (zanotowany 30 października) do 221,50 zł (zanotowany 25 stycznia). 28 grudnia 2018 roku cena akcji Banku wyniosła 180,00 zł, czyli była o 12,4% niższa niż w ostatnim dniu notowań 2017 roku (dla porównania indeks sektorowy WIG-Banki spadł w tym czasie o 12,1%).

Na koniec 2018 roku wartość rynkowa Banku ukształtowała się na poziomie 23,4 mld zł, podczas gdy jego wartość księgowa wynosiła 13,3 mld zł.

#### Dane na temat akcji ING Banku Śląskiego S.A.

	2018	2017
Cena akcji na koniec roku (zł)	180,00	205,60
Maksymalna cena akcji (zł)	221,50	212,60
Minimalna cena akcji (zł)	160,60	157,80
Liczba akcji	130 100 000	130 100 000
Kapitalizacja na koniec roku (mld zł)	23,4	26,7
Średni wolumen obrotu	11 711	33 921
Zysk na akcję (zł)	11,73	10,78
Wartość księgowa na akcję (zł)	102,51	90,66
Dywidenda na akcję wypłacona w danym roku (zł)	3,20	0,00
Wskaźnik C/Z (x)*	15,3	19,1
Wskaźnik C/WK (x)*	1,8	2,3

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



Bank wchodzi w skład indeksów WIG30, mWIG40 oraz RESPECT Index od momentu ich powstania.

#### Ratingi

Potwierdzeniem naszej stabilnej pozycji finansowej są też zewnętrzne ratingi kredytowe nadane Bankowi. Nasz bank współpracuje z dwiema agencjami ratingowymi: Fitch Ratings oraz Moody's Investors Service.

#### Fitch Ratings Ltd.

Agencja Fitch Ratings nadaje rating pełny – na podstawie umowy pomiędzy Bankiem a agencją. Na dzień podpisania raportu rocznego za 2018 rok ocena ratingowa Banku od Agencji jest następująca:

**Fitch Ratings Ltd.**

Rating podmiotu (Long-term IDR)	A
Perspektywa utrzymania oceny	Stabilna
Rating krótkoterminowy (Short-term IDR)	F1
Viability rating	bbb+
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 12 października 2018 roku Agencja podtrzymała nadane Bankowi ratingi. W uzasadnieniu Agencja podkreśliła, że utrzymane ratingi Banku odzwierciedlają:

- stabilny model biznesowy,
- konserwatywne podejście do ryzyka kredytowego,
- silną pozycję kapitałową,
- wysoką jakość aktywów i rentowość, oraz
- stabilne źródło finansowania banku.

**Moody's Investors Service Ltd.**

Agencja Moody's Investors Service nadaje Bankowi rating na podstawie ogólnodostępnych publicznych informacji. Na dzień podpisania raportu rocznego za 2018 rok ocena ratingowa Banku od Agencji jest następująca:

**Moody's Investors Service Ltd.**

Długookresowy rating depozytów (LT rating)	A2
Krótkookresowy rating depozytów (ST rating)	P-1
Ocena indywidualna (BCA)	baa2
Skorygowana ocena indywidualna (Adjusted BCA)	baa1
Perspektywa ratingu (Outlook)	Stabilna
Ocena ryzyka kontrahenta (CR Assessment) długoterminowa/krótkoterminowa	A1 (cr) / P-1 (cr)
Rating ryzyka kontrahenta (CR Rating)	A1 / P-1

Ostatnia zmiana ratingu miała miejsce 23 marca 2018 roku, kiedy długoterminowy rating depozytów (LT rating) został podwyższony z A3 do A2, a perspektywa ratingu została zmieniona z Pozytywna na Stabilna.

W komunikatach opublikowanych 15 października 2018 roku Agencja podtrzymała nadane Bankowi ratingi. Agencja w swoim komunikacie podkreśliła, że rating Banku odzwierciedla:

- dobrej jakości, choć niewysezonowany, portfel kredytowy banku z bardzo ograniczonym zaangażowaniem w walutowe kredyty hipoteczne,
- adekwatny, choć obniżający się, łączny współczynnik kapitałowy banku,
- dobry profil finansowania i profil płynnościowy banku.

**Zestawienie ratingów**

W poniższej tabeli prezentujemy porównanie ratingów długoterminowych dla Polski, ING Banku Śląskiego S.A. i ING Bank N.V. na dzień podpisania raportu rocznego za 2018 rok.

**Zestawienie ratingów**

	Polska	ING Bank Śląski S.A.	ING Bank N.V.
Fitch Ratings	A-	A	AA-
Moody's Investor Services	A2	A2	Aa3
Standard & Poor's	A (waluta krajowa) A- (waluta zagraniczna)	-	A+

**Relacje inwestorskie**

ING Bank Śląski S.A. dąży do najwyższych standardów w zakresie komunikacji z rynkiem kapitałowym. Bank przykładą 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. Istotne informacje finansowo-biznesowe w postaci raportów finansowych, raportów bieżących, prezentacji inwestorskich oraz edytowalnych plików z kluczowymi danymi dotyczącymi Banku są udostępniane szerokiemu rynkowi kapitałowemu. Komunikacją z inwestorami, analitykami akcji oraz agencjami ratingowymi zajmuje się dedykowana jednostka – Biuro Relacji Inwestorskich.

**Dane kontaktowe do Biura Relacji Inwestorskich**  
e-mail: [investor@ingbank.pl](mailto:investor@ingbank.pl) | tel.: +48 (22) 820 44 16

W 2018 roku przedstawiciele Zarządu oraz Biura Relacji Inwestorskich odbyli ponad 64 indywidualnych i grupowych spotkań z inwestorami, uczestniczyli także w kluczowych konferencjach inwestorskich.

Regułą jest też, że raz na kwartał w dniu publikacji sprawozdania kwartalnego organizowane są otwarte spotkania dla inwestorów, analityków oraz dziennikarzy. Każdorazowo w takiej konferencji uczestniczy około 30 przedstawicieli domów maklerskich, inwestorów oraz mediów. Konferencje są transmitowane na żywo przez Internet.

Bank przykłada dużą wagę do jakości komunikacji z interesariuszami za pośrednictwem strony internetowej: <https://www.ing.pl/relacje-inwestorskie>. Znajdują się tam aktualne informacje, dotyczące m.in. notowań akcji Banku na GPW, akcjonariatu spółki, Walnych Zgromadzeń, historii wypłaty dywidendy czy ratingów. Na stronie internetowej publikowane są również raporty bieżące, okresowe i roczne, prezentacje wynikowe, arkusze .xlsx z kluczowymi informacjami finansowymi i biznesowymi oraz relacje video z ckwartalnych spotkań poświęconych wynikom Banku. Dzięki zastosowaniu technologii RWD, strona internetowa jest dostosowana również do urządzeń mobilnych – tabletów i smartfonów.

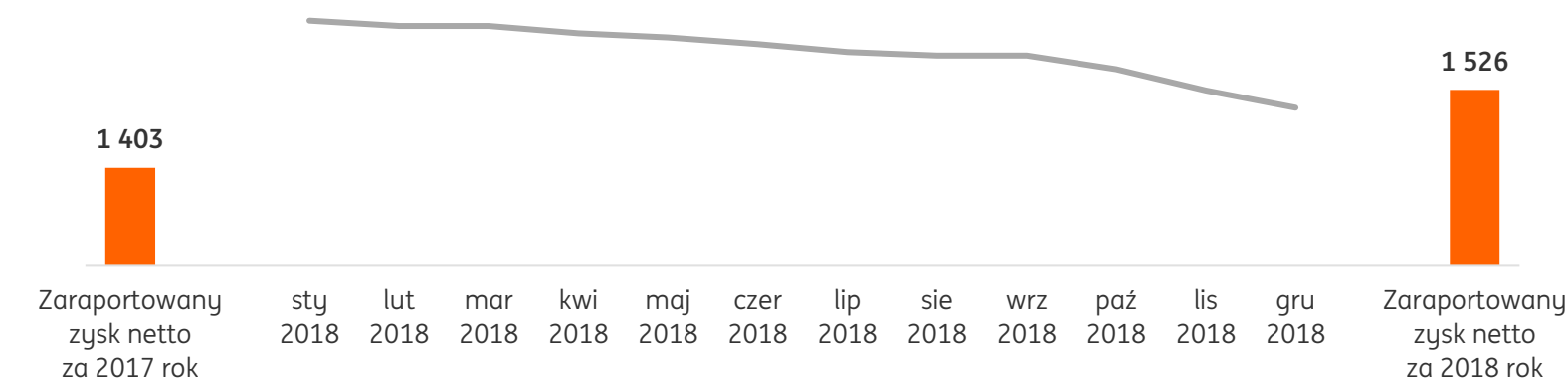
Bank należy do grona spółek będących przedmiotem obserwacji i analiz rynkowych. Na koniec 2018 roku, analitycy reprezentujący 12 krajowych i zagranicznych instytucji finansowych publikowali raporty i rekomendacje dla akcji Banku.

Na stronie internetowej Relacji Inwestorskich oraz w oddzielnej zakładce Analitycy znajdującej się pod adresem: <https://www.ing.pl/relacje-inwestorskie/analitycy>, Bank na bieżąco aktualizuje zestawienie rekomendacji wydanych przez analityków wraz ze średnią ceną docelową oraz konsensu rynkowego opartego na średniej oczekiwaniach.

#### Struktura rekomendacji dla akcji ING Banku Śląskiego na 31 grudnia 2018 roku

Kupuj / Akumuluj	5
Trzymaj / Neutralnie	3
Redukuj / Sprzedaj	4

#### Oczekiwania analityków względem wyniku skonsolidowanego ING Banku Śląskiego w trakcie 2018 roku (mln zł)



## Stanowisko Zarządu odnośnie do możliwości realizacji wcześniej publikowanych prognoz

Bank nie publikował prognozy wyników finansowych na 2018 rok.

## Sezonowość lub cykliczność działalności w okresie sprawozdawczym

Działalność Banku oraz Grupy Kapitałowej Banku jest powiązana z sezonowością i cyklicznością polskiej gospodarki. Oczekiwania Banku w zakresie oczekiwań ekonomicznych opisujemy w rozdziale Jak tworzymy wartość.

## Zawarte umowy

Zarząd Banku oświadcza, że na dzień 31 grudnia 2018 roku ING Bank Śląski S.A. nie posiadał:

- znaczących umów pożyczek, poręczeń i gwarancji nie dotyczących działalności operacyjnej,
- znaczących umów o subemisję,
- znaczących umów gwarancji udzielonych podmiotom zależnym,
- zobowiązań w stosunku do banku centralnego,

- istotnych umów z bankiem centralnym lub organami nadzoru,
- umów, o których mowa w art. 141t ust. 1 ustawy Prawo Bankowe.

## Transakcje z podmiotami powiązаныmi

Bank i jednostki zależne w 2018 roku nie zawarły z podmiotami powiązаныmi transakcji, które byłyby pojedynczo lub łącznie transakcjami istotnymi i zawartymi na innych warunkach niż rynkowe.

Szczegółowe informacje dotyczące transakcji z jednostkami powiązаныmi zostały przedstawione na stronie 143 w nocy 42 do Roczno Skonsolidowanego Sprawozdania Finansowego Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za 2018 rok oraz w Sprawozdaniu Finansowym ING Banku Śląskiego S.A. za 2018 rok w nocy 42 na stronie 138.

## 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, weksla własnego in blanco, poręczenia wekslowego, przelewu wierzytelności, hipoteki, zastawu rejestrowego, zastawu zwykłego, przewłaszczenia na zabezpieczenie, przeniesienia określonej kwoty na rachunek Banku, blokady środków na rachunku bankowym.

Na koniec 2018 roku wartość zabezpieczeń Basel2 ustanowionych na rachunkach lub aktywach kredytobiorców wyniosła 115,4 mld zł (z czego 69,6% to hipoteki) dla Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. oraz 96,0 mld zł (z czego 81,9% to hipoteki) dla ING Banku Śląskiego S.A.

W związku z wprowadzoną z dniem 27 listopada 2015 roku zmianą przepisów Prawa bankowego, Bank nie wystawia bankowych tytułów egzekucyjnych.

## Wszczęte postępowania sądowe

Wartość postępowań dotyczących zobowiązań lub wierzytelności na koniec 2018 roku, nie przekroczyła 10% kapitałów własnych Banku. W ocenie Banku żadne z pojedynczych postępowań toczących się w 2018 roku przed sądem, organem właściwym dla postępowania arbitrażowego lub organem administracji publicznej, jak również wszystkie postępowania łącznie nie stwarzają zagrożenia dla płynności finansowej Banku.

## Perspektywy rozwoju działalności

### Czynniki, które będą miały wpływ na wyniki Banku i Grupy Kapitałowej Banku

Swoją działalność Bank oraz Grupa Kapitałowa Banku skupia na Polsce. Dlatego głównymi czynnikami wpływającymi na nasze wyniki będą miały wydarzenia gospodarcze, kondycja ekonomiczna gospodarki oraz lokalne i europejskie regulacje dotyczące sektora finansowego.

### Kondycja ekonomiczna gospodarki i wydarzenia gospodarcze

Ekonomiści naszego banku spodziewają się, że w 2019 roku wzrost PKB spowolni do 3,6% z 5,1%. Niższy wzrost to przede wszystkim efekt spadku dynamiki wydatków gospodarstw domowych – spodziewane jest jej wyhamowanie z 4,6% do 3,7% r/r. Słabsza kontrybucja konsumpcji spowodowana jest stagnacją dynamiki wynagrodzeń obserwowaną już pod koniec ubiegłego roku, wyhamowaniem dynamicznego napływu pracowników z Ukrainy, ale także wzrostem nowych obciążeń dla firm, czy niepewną koniunkturą na rynkach eksportowych. Prawdopodobnie spowolni także dynamika inwestycji – w ocenie ekonomistów ING Banku Śląskiego z 8% do 5,8% r/r. Prognoza odzwierciedla m.in. mniejsze plany wydatkowe samorządów, czy ciągle niepewne otoczenie międzynarodowe. Dekoniunktura wśród głównych partnerów handlowych Polski sugeruje także pogorszenie eksportu netto, choć prawdopodobnie w istotnie mniejszej skali niż w ubiegłym roku.

Więcej informacji o oczekiwaniach naszych ekonomistów zawarliśmy w rozdziale Jak tworzymy wartość.

### Regulacje sektora finansowego

Na działalność Banku i naszych spółek zależnych mają bardzo duży wpływ regulacje lokalne oraz europejskie. Na przestrzeni 2018 roku następowało stopniowe wdrożenie istotnych unijnych regulacji MIFID 2 (dotyczącej zasad dystrybucji produktów finansowych), RODO (dotyczącej przetwarzania danych osobowych), czy PSD 2 (dotyczącej usług płatniczych). Nie bez znaczenia było również wdrożenie podzielonej płatności podatku od towarów i usług (tzw. split payment). 2019 rok to okres wielu zmian w zakresie podatków, zarówno dotyczących osób prywatnych (naszych klientów), jak i osób prawnych.

Więcej informacji o oczekiwaniach zmianach regulacyjnych zawarliśmy w rozdziale Jak tworzymy wartość.



## Kierunki działania i priorytety biznesowe

ING Bank Śląski S.A. jest bankiem uniwersalnym, który kieruje swoje produkty i usługi zarówno do klientów indywidualnych, przedsiębiorców, ale również do średnich i dużych firm oraz korporacji.

W segmencie detalicznym naszym celem jest utrzymanie silnej pozycji na rynku. Kluczową rolę w tym zakresie odgrywa szeroka i jasna oferta produktowa o dobrym stosunku jakości do ceny oraz doskonalenie komunikacji marketingowej i operacyjnej z klientami, a także rozbudowana i innowacyjna wielokanałowa sieć dystrybucji.

W zakresie działalności segmentu korporacyjnego, Bank ze swoimi spółkami zależnymi wspiera działalność swoich klientów oferując produkty i usługi tradycyjnej bankowości, ale również leasingu, faktoringu oraz np. księgowe i kadrowo-płacowe. Zapewniamy naszym klientom szeroki dostęp do rynków pieniężnych i kapitałowych.

Szczegółowe informacje dotyczące kierunków działania oraz priorytetów biznesowych zawarliśmy w rozdziale „O nas” oraz „Jak tworzymy wartość”.

## Podmiot uprawniony do badania sprawozdań finansowych

Wyboru niezależnego biegłego rewidenta do badania sprawozdań finansowych dokonuje Rada Nadzorcza Banku na podstawie rekomendacji Komitetu Audytu. Wybór jest dokonany przy uwzględnieniu konieczności konsolidacji sprawozdań finansowych oraz związanym z tym jednolitym podejściem Grupy ING odnośnie zasad zmian audytora. Takie podejście spełnia wymogi wynikające z obowiązujących przepisów UE.

18 stycznia 2013 roku Rada Nadzorcza ING Banku Śląskiego S.A. dokonała wyboru firmy KPMG Audyt Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Sp.k. z siedzibą w Warszawie jako podmiotu uprawnionego do przeprowadzenia badania sprawozdań finansowych ING Banku Śląskiego S.A. oraz Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za lata 2013 - 2015.

27 listopada 2015 roku Rada Nadzorcza Banku dokonała wyboru firmy KPMG Audyt spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp.k. z siedzibą w Warszawie jako podmiotu uprawnionego do przeprowadzenia badania

sprawozdań finansowych ING Banku Śląskiego S.A. oraz Grupy Kapitałowej Banku za lata 2016-2017. Umowa pomiędzy Bankiem i firmą KPMG została podpisana 13 czerwca 2016 roku i aneksowana 20 września 2017 roku.

27 czerwca 2018 roku Rada Nadzorcza Banku dokonała wyboru firmy KPMG Audyt spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Sp.k. z siedzibą w Warszawie, jako podmiotu uprawnionego do przeprowadzenia badania sprawozdań finansowych ING Banku Śląskiego S.A. oraz Grupy Kapitałowej Banku za 2018 rok.

### Wynagrodzenie netto audytora

	Rok obrotowy kończący się 31 grudnia 2018 roku*	Rok obrotowy kończący się 31 grudnia 2017 roku**
Badanie rocznego skonsolidowanego sprawozdania finansowego	[1] 717,0 tys. zł + zwrot udokumentowanych kosztów bezpośrednich (maksymalnie 73 tys. zł) [2] 83,5 tys. zł	[1] 1 071,0 tys. zł + zwrot udokumentowanych kosztów bezpośrednich (maksymalnie 73 tys. zł) [3] 38,5 tys. zł
Inne usługi poświadczające	Z tytułu przeglądu sprawozdania finansowego 262,0 tys. zł. Pozostałe 110 tys. zł.	Z tytułu przeglądu sprawozdania finansowego 262,0 tys. zł. Pozostałe 200 tys. zł.

\*Wiersz Badanie rocznego skonsolidowanego sprawozdania finansowego: pozycja [1] Badanie rocznego sprawozdania finansowego ING Banku Śląskiego S.A., ING Lease Polska Sp. z o.o., ING Investment Holding (Polska) S.A. – dawniej ING ABL Polska S.A., ING Commercial Finance S.A. i spółek zależnych ING Lease Polska Sp. z o.o.; pozycja [2] Wynagrodzenie audytorów z tytułu badania sprawozdań rocznych spółek zależnych: Nowe Usługi S.A., ING Usługi dla Biznesu S.A. oraz ING Bank Hipoteczny S.A. (KPMG nie badał sprawozdań finansowych tych spółek).

\*\*Wiersz Badanie rocznego skonsolidowanego sprawozdania finansowego: pozycja [1] Badanie rocznego sprawozdania finansowego ING Banku Śląskiego S.A., ING Lease Polska Sp. z o.o., ING ABL Polska S.A., ING Commercial Finance S.A. i spółek zależnych ING Lease Polska Sp. z o.o.; pozycja [2] Wynagrodzenie audytorów z tytułu badania sprawozdań rocznych spółek zależnych: Nowe Usługi S.A., ING Usługi dla Biznesu S.A. (KPMG nie badał sprawozdań finansowych tych spółek).

## 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 2018. 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 2018 roku do 31 grudnia 2018 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.

Od raport wydajemy w ujęciu rocznym. Poprzedni raport za rok 2017 został opublikowany w marcu 2018 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, regulatorów, inwestorów, mediów, organizacji pozarządowych, dostawców oraz 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 uzgodniła, że te same aspekty, które wybrali interesariusze w procesie priorytetyzacji, powinny zostać uwzględnione w raporcie. Przełożyło się to bezpośrednio na raportowane aspekty.

## Wybór istotnych aspektów w procesie priorytetyzacji i walidacji

Aspekt	Wpływ na bank	Wpływ na otoczenie	Nasza odpowiedź w raporcie
Kluczowi interesariusze i relacje z nimi, relacje ze społecznościami lokalnymi	●	●	– Relacje z otoczeniem – Zaangażowanie społeczne i wolontariat
Pracownicy banku - wartość i potencjał, zarządzanie wiedzą, szkolenia i rozwój	●	●	– Kultura innowacji i kompetentni pracownicy – Kim są nasi pracownicy
Działania z zakresu zaangażowania społecznego banku, wolontariat pracowniczy	●	●	– Zaangażowanie społeczne i wolontariat
Inicjatywy z zakresu edukacji finansowej	●	●	– Edukacja finansowa i rozwój przedsiębiorczości
Inwestycje wspierające ochronę środowiska	●	●	– Zielone inwestycje i troska o środowisko
Możliwości i plany rozwoju banku, ING Bank Śląski na tle konkurencji w Polsce	●	●	– Kim jesteśmy
Wpływ ING Banku Śląskiego na otoczenie	●	●	– Strategia ING Banku Śląskiego
Strategia banku i jej realizacja	●	●	– Strategia ING Banku Śląskiego
Digitalizacja/ cyfryzacja np. bankowość elektroniczna	●	●	– Rozwiązania
Zachowanie bezpieczeństwa danych klientów	●	●	– Bezpieczeństwo transakcji i stabilność systemów IT – Bezpieczeństwo danych osobowych

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.

- Zarządzanie różnorodnością - wytyczne i polityki (informacja o pracownikach z niepełnosprawnością, osobach starszych na poszczególnych poziomach w strukturze zarządzania, równość wynagrodzeń kobiet i mężczyzn).

- Employer branding, podejście do rekrutacji, zasady awansu i premiowania w firmie.
- Relacje ze związkami zawodowymi.
- Bezpieczeństwo i higiena pracy.
- Zapewnienie przestrzegania praw człowieka.
- Zarządzanie różnorodnością - wytyczne i polityki (informacja o pracownikach z niepełnosprawnością, osobach starszych na poszczególnych poziomach w strukturze zarządzania, równość wynagrodzeń kobiet i mężczyzn).
- Employer branding, podejście do rekrutacji, zasady awansu i premiowania w firmie.
- Relacje ze związkami zawodowymi.
- Bezpieczeństwo i higiena pracy.
- Zapewnienie przestrzegania praw człowieka.
- Działania na rzecz ochrony środowiska w ramach zielonego biura.
- Podejście do obniżenia zużycia zasobów.
- Ład korporacyjny oraz sposób zarządzania Bankiem.
- Działalność inwestycyjna, zabezpieczenie finansowania na inwestycje, zapewnienie stabilności finansowej Spółki.
- Odpowiedzialna sprzedaż, odpowiedzialny marketing – polityki, procedury wewnętrzne itp.
- Rodzaje produktów bankowych, wprowadzenie nowych produktów.
- Innowacyjność np. współpraca ze start-upami.
- Wspieranie przedsiębiorczości - usługi i produkty dedykowane Małym i Średnim Przedsiębiorstwom.
- Sposób budowania relacji z klientem, satysfakcja klienta, dopasowanie usług bankowych do potrzeb różnych grup klientów, obsługa klientów z niepełnosprawnościami.

Dane liczbowe w raporcie pochodzą z wewnętrznych systemów raportowania. Przed opublikowaniem wszystkie dokładnie sprawdziliśmy.

Więcej o naszych relacjach i dialogu z interesariuszami w rozdziałach „O nas” i „Jak tworzymy wartość”.

## 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, wzięli udział w warsztatach oraz przygotowali dane do raportu,
- klienci, analitycy, organy nadzoru, inwestorzy, media, organizacje pozarządowe, dostawcy i studenci, którzy odpowiedzieli na ankietę.

Wkład tych wszystkich osób i instytucjiłożył się na kolejne Sprawozdanie Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. w 2018 roku.

Wszelkie pytania związane z tym raportem prosimy kierować do następujących osób:

- Iza Rokicka  
Dyrektor Biura Relacji Inwestorskich  
Pion Finansów  
tel. +48 22 820-4416  
e-mail: [iza.rokicka@ingbank.pl](mailto:iza.rokicka@ingbank.pl)
- Klaudia Jabłońska  
Starszy specjalista ds. Zrównoważonego rozwoju i CSR  
Biuro Zarządu Banku  
Tel. +48 606 494 289  
e-mail: [klaudia.jablonska@ingbank.pl](mailto:klaudia.jablonska@ingbank.pl)



## Słownik

**500+** - Rządowy program Rodzina 500+ gwarantuje regularne wsparcie dla rodziców wychowujących dzieci. Kwota 500 zł co miesiąc jest przyznawana dla drugiego i każdego kolejnego dziecka w rodzinie.

**Add-on** - Narzut na wymóg kapitałowy określony zgodnie z rozporządzeniem 575/2013 (CRR).

**AFS** - Ang. Available for Sale, jedna z kategorii klasyfikacji instrumentów finansowych zgodnie z Międzynarodowym Standardem Rachunkowości 39 – Instrumenty finansowe: ujmowanie i wycena.

**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 wynosi 1,25%, w 2018 roku wzrósł do 1,875%, a w 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.

**DGSD** - Ang. Deposit Guarantee Schemes Directive - dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie systemów gwarancji depozytów.

**Duże przedsiębiorstwa** - Przedsiębiorstwa o rocznym obrocie w wysokości od 10 mln EUR do 125 mln EUR, klienci segmentu korporacyjnego.

**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 Banku do finansowania subsegmentu średnich i dużych firm. Możliwość elektronicznego zawierania umów kredytowych oraz śledzenia statusów wniosków złożonych przez klientów w systemie ING Business.

**EBA** - Ang. European Banking Authority - Europejski Urząd Nadzoru Bankowego.

**EBC** - Ang. European Central Bank - Europejski Bank Centralny.

**ePUAP** - Elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej - platforma dzięki, której użytkownik może się komunikować i załatwiać sprawy z różnymi urzędami (m.in. Urzędem Skarbowym, Zakładem Ubezpieczeń Społecznych) przez Internet.

**Equator Principles Association** - Zasady, przyjęte przez międzynarodowe instytucje finansowe, określają standardy odpowiedzialności społecznej i środowiskowej w zakresie zarządzania ryzykiem finansowym projektów rozwojowych.

**ESR** - Ang. Environmental and Social Risk - ryzyko środowiskowe i społeczne.

**EWS** - Ang. Early Warnings Signal - model predykcyjny wykorzystywany do oceny możliwości pogorszenia sytuacji finansowej klienta.

**Factoring** - Wykup przez podmiot świadczący usługę faktoringu (faktora) nieprzeterminowanych wierzytelności przedsiębiorstw (faktorańców) należnych im od kontrahentów (odbiorców) z tytułu dostaw i usług.

**Fast Track** - Uproszczona 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.

**Fundusz Wsparcia Kredytobiorców** - Jest to fundusz, ze środków którego mogą korzystać osoby fizyczne, które znalazły się w trudnej sytuacji finansowej, a są zobowiązane do spłaty kredytu mieszkaniowego.

**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 praktyczne propozycje, 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** - Grupa Banku pisana dużą literą 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 szacowania 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.

**Klienci strategiczni** - Grupy kapitałowe o rocznym obrocie powyżej 125 mln EUR, klienci segmentu korporacyjnego.

**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** - 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.

**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.

**LTV** - Ang. Loan To Value - używany przy ocenie ryzyka kredytowego wskaźnik obliczany, jako stosunek pomiędzy wysokością kredytu, a wartością (zwykle hipotecznego) zabezpieczenia tego kredytu.

**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.

**MiFIR** - Ang. Markets in Financial Instruments Regulation - regulacja 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 oraz ich interpretacje zatwierdzone 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 POCl (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 575/2013, docelowy poziom wskaźnika stabilnego finansowania nie został określony.

**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 płacenia 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 POI (ang. purchased or originated credit impaired) do wartości tych należności.

**Private & Wealth** - Oferta skierowana do segmentu klientów detalicznych, których aktywa przekraczają 500 tys. zł (Private) bądź 2 mln zł (Wealth).

**Przedsiębiorcy** – Firmy, głównie jednoosobowe działalności gospodarcze, o obrotach rocznych do 1,2 mln EUR, klienci segmentu detalicznego.

**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** – Przychód z tytułu odsetek / średnie aktywa odsetkowe z 5 kolejnych kwartałów.

**Respect Index** - Indeks najbardziej odpowiedzialnych społecznie firm na warszawskiej Giełdzie Papierów Wartościowych.

**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 oraz osoby fizyczne prowadzące własną działalność gospodarczą.

**Segment korporacyjny** - Upraszczając są to klienci segmentów średnich i dużych przedsiębiorstw oraz klienci strategiczni.

**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.

**Średnie przedsiębiorstwa** - Przedsiębiorstwa o rocznym obrocie nieprzekraczającym 10 mln EUR, klienci segmentu korporacyjnego.

**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 POI (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 odpisu na rezerwy kredytowe netto (pod MSSF 9 odpisów z tytułu strat oczekiwanych) do średniej wartości portfela kredytowego brutto w danym okresie.

**Wskaźnik marży odsetkowej** - 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 – zysk netto / średnie aktywa z 5 kolejnych kwartałów.

**Wskaźnik zwrotu z kapitału (ROE)** - Ang. Return On Equity – 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	– Kim jesteśmy
GRI 102-2	Opis działalności organizacji, główne marki, produkty i/lub usługi	– Oferowane produkty
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	– Kto jest właścicielem naszego banku
GRI 102-6	Obsługiwane rynki	– Kim jesteśmy – Oferowane produkty
GRI 102-7	Skala działalności	– Kim jesteśmy
GRI 102-8	Dane dotyczące pracowników oraz innych osób świadczących pracę na rzecz organizacji	– Kim są nasi pracownicy
GRI 102-9	Opis łańcucha dostaw	– Nasi dostawcy
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	– System zarządzania ryzykiem oraz kapitałem – Opis istotnych ryzyk dla zagadnień niefinansowych
GRI 102-12	Zewnętrzne, przyjęte lub popierane przez organizację ekonomiczne, środowiskowe i społeczne deklaracje, zasady i inne inicjatywy	– Zewnętrzne inicjatywy, do których należymy

GRI 102-13	Członkostwo w stowarzyszeniach i organizacjach	– Zewnętrzne inicjatywy, do których należymy
GRI 102-14	Oświadczenie kierownictwa najwyższego szczebla	– List Prezesa Zarządu
GRI 102-15	Opis kluczowych wpływów, szans i ryzyk	– Rynek obecnie i w przyszłości
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	– Skład Rady Nadzorczej
GRI 102-40	Lista grup interesariuszy angażowanych przez organizację raportującą	– Relacje z otoczeniem
GRI 102-41	Pracownicy objęci umowami zbiorowymi	– Kim są nasi pracownicy
GRI 102-42	Podstawy identyfikowania i selekcji interesariuszy angażowanych przez organizację	– Relacje z otoczeniem
GRI 102-43	Podejście do angażowania interesariuszy włączając częstotliwość angażowania według typu i grupy interesariuszy	– Relacje z otoczeniem
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"> <li>- Relacje z otoczeniem</li> <li>- Kultura innowacji i kompetentni pracownicy</li> <li>- Kim są nasi pracownicy</li> <li>- Zaangażowanie społeczne i wolontariat</li> <li>- Edukacja finansowa i rozwój przedsiębiorczości</li> <li>- Zielone inwestycje i troska o środowisko</li> <li>- Kim jesteśmy</li> <li>- Strategia ING Banku Śląskiego</li> <li>- Rozwiązania</li> <li>- Bezpieczeństwo transakcji i stabilność systemów IT</li> <li>- Bezpieczeństwo danych osobowych</li> </ul>
GRI 103-2	Podejście do zarządzania i jego elementy	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relacje z otoczeniem</li> <li>- Kultura innowacji i kompetentni pracownicy</li> <li>- Kim są nasi pracownicy</li> <li>- Zaangażowanie społeczne i wolontariat</li> <li>- Edukacja finansowa i rozwój przedsiębiorczości</li> <li>- Zielone inwestycje i troska o środowisko</li> <li>- Kim jesteśmy</li> <li>- Strategia ING Banku Śląskiego</li> <li>- Rozwiązania</li> <li>- Bezpieczeństwo transakcji i stabilność systemów IT</li> <li>- Bezpieczeństwo danych osobowych</li> </ul>
GRI 103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relacje z otoczeniem</li> <li>- Kultura innowacji i kompetentni pracownicy</li> <li>- Kim są nasi pracownicy</li> <li>- Zaangażowanie społeczne i wolontariat</li> <li>- Edukacja finansowa i rozwój przedsiębiorczości</li> <li>- Zielone inwestycje i troska o środowisko</li> <li>- Kim jesteśmy</li> <li>- Strategia ING Banku Śląskiego</li> <li>- Rozwiązania</li> <li>- Bezpieczeństwo transakcji i stabilność systemów IT</li> <li>- Bezpieczeństwo danych osobowych</li> </ul>

## Wskaźniki szczegółowe

### Wskaźniki szczegółowe

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Odniesienie w treści raportu
GRI 201-1	Bezpośrednia wartość ekonomiczna wytworzona i podzielona	– Co nas wyróżnia – Skonsolidowane wyniki Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A.
GRI 202-1	Wskaźniki standardowej płacy minimalnej według płci w porównaniu do lokalnego minimalnego wynagrodzenia	– Warunki zatrudnienia
GRI 203-1	Inwestycje w infrastrukturę i wspierane usługi	– Rozwój rynku poprzez dostęp do finansowania
GRI 203-2	Znaczący pośredni wpływ ekonomiczny	– Strategia ING Banku Śląskiego
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
GRI 302-4	Ograniczenia zużycia energii	– Energia elektryczna
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	– Nasi dostawcy
GRI 401-2	Świadczenia dodatkowe (benefity) zapewniane pracownikom pełnoetatowym	– Warunki zatrudnienia
GRI 401-3	Urlop rodzicielski	– Rodzice w pracy

GRI 404-1	Liczba godzin szkoleniowych w roku przypadających na pracownika według struktury zatrudnienia	– E-learning i narzędzia multimedialne
GRI 404-3	Odsetek pracowników podlegających regularnym ocenom jakości pracy i przeglądom rozwoju kariery zawodowej, według płci i kategorii zatrudnienia	– Rozmowy roczne
GRI 405-1	Skład ciał nadzorczych i kadry pracowniczej w podziale na kategorie pracowników według płci, wieku, przynależności do mniejszości oraz innych wskaźników różnorodności	– Różnorodność i równość szans
GRI 405-2	Stosunek podstawowego wynagrodzenia mężczyzn do wynagrodzenia kobiet według zajmowanego stanowiska	– Różnorodność i równość szans
GRI 414-1	Odsetek nowych dostawców, którzy zostali poddani ocenie wg kryteriów społecznych	– Nasi dostawcy

GRI 404-1 - Wskaźnik zaraportowany częściowo w związku z brakiem dostępności danych nt. liczby godzin szkoleniowych w podziale na płeć i kategorie zatrudnienia.



## Oświadczenia Zarządu

### Prawdziwość i rzetelność prezentowanych sprawozdań

Wedle najlepszej wiedzy Zarządu Banku dane finansowe za 2018 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 2018 roku.

### Wybór podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych

Wybór firmy audytorskiej przeprowadzającej badanie jednostkowego oraz skonsolidowanego sprawozdania finansowego za 2018 rok dokonany został zgodnie z obowiązującymi przepisami, w tym przepisami dotyczącymi wyboru oraz procedury wyboru firmy audytorskiej.

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. Maksymalny 5-letni okres trwania zlecenia udzielonego przez Bank obecnej firmie audytorskiej zakończył się badaniem sprawozdania za rok 2017. 28 maja 2018 roku Bank uzyskał jednak zezwolenie Komisji Nadzoru Finansowego na przedłużenie okresu maksymalnego trwania zlecenia z obecną firmą audytorską na okres 1 roku udzielone 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 pomiędzy Bankiem a firmą audytorską (KPMG Audyt spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp.k.) została podpisana 13 czerwca 2016 roku i była trzykrotnie aneksowana w dniach 20 września 2017 roku, 26 lutego 2018 roku oraz 1 lipca 2018 roku. Aneks podpisany 1 lipca 2018 roku dotyczył badania statutowego za 2018 rok.

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.

Niniejsze Sprawozdanie Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. w 2018 roku, obejmujące Sprawozdanie Zarządu z działalności ING Banku Śląskiego S.A. w 2018 roku i liczy 190 kolejno ponumerowanych stron.

Podpisy członków Zarządu ING Banku Śląskiego S.A.:

*Podpisano kwalifikowanym podpisem*

*elektronicznym*

Brunon Bartkiewicz

Prezes Zarządu Banku

*Podpisano kwalifikowanym podpisem*

*elektronicznym*

Michał Bolesławski

Wiceprezes Zarządu Banku

*Podpisano kwalifikowanym podpisem*

*elektronicznym*

Joanna Erdman

Wiceprezes Zarządu Banku

*Podpisano kwalifikowanym podpisem*

*elektronicznym*

Marcin Giżycki

Wiceprezes Zarządu Banku

*Podpisano kwalifikowanym podpisem*

*elektronicznym*

Bożena Graczyk

Wiceprezes Zarządu Banku

*Podpisano kwalifikowanym podpisem*

*elektronicznym*

Patrick Roesink

Wiceprezes Zarządu Banku

*Podpisano kwalifikowanym podpisem*

*elektronicznym*

Lorenzo Tassan-Bassut

Wiceprezes Zarządu Banku

26 lutego 2019 roku