

Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. w 2019 roku, obejmujące informacje niefinansowe ING Banku Śląskiego S.A.

Spis treści

Podejście do raportowania	3
ING Bank Śląski	3
Model biznesowy	6
Nasze relacje z otoczeniem	8
Kluczowe niefinansowe wskaźniki efektywności	10
Stosowane polityki z zakresu zagadnień niefinansowych i procedury należytej staranności	18
Opis istotnych ryzyk dla zagadnień niefinansowych	24

Zarząd ING Banku Śląskiego S.A. przedstawia Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. w 2019 roku, obejmujące informacje niefinansowe ING Banku Śląskiego S.A. zgodnie z Ustawą o Rachunkowości Dz.U. 1994.121.591 ze zm. (dalej „Sprawozdanie”).

Podejście do raportowania

Wybór i opis polityk a także wskaźników efektywności został dokonany w oparciu o własne kryterium istotności, przy uwzględnieniu czynników wewnętrznych i zewnętrznych dotyczących działalności Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego. Wykorzystane wskaźniki to wskaźniki własne, wyliczone na podstawie dostępnych w Grupie Kapitałowej danych. Sprawozdanie jest spełnieniem wymogów związanych z Ustawą o Rachunkowości Dz.U. 1994.121.591 ze zm.

W związku ze zintegrowanym podejściem do raportowania, dodatkowy opis informacji niefinansowych, wykraczający poza zakres Sprawozdania, zawarty jest w *Sprawozdaniu Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. w 2019 roku*. W *Sprawozdaniu Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. w 2019 roku* informacje niefinansowe zaraportowane są zgodnie ze standardem GRI Standards i poddane są zewnętrznej weryfikacji.

ING Bank Śląski



Naszą działalność na polskim rynku bankowym rozpoczęliśmy dokładnie 30 lat temu, czyli w 1989 roku. Cieszymy się pozycją jednego z największych banków uniwersalnych w kraju. Obsługujemy zarówno klientów detalicznych, jak i podmioty gospodarcze.

Na koniec 2019 roku prowadziliśmy obsługę w 317 oddziałach oraz 65 punktach ING Express. Są to miejsca spotkań, w których nasi klienci mogą spytać o poradę i porozmawiać. Udostępniamy naszym klientom nowoczesne systemy bankowości internetowej i mobilnej, by mogli szybko i samodzielnie zarządzać swoimi finansami.

Nasza organizacja posiada dwie główne lokalizacje – w Warszawie i Katowicach. To tu podejmowane są najważniejsze decyzje dotyczące działalności operacyjnej naszego banku, tu również mają swoją siedzibę Zarząd. ING Bank Śląski S.A. formalnie jest zarejestrowany w Katowicach. Na koniec grudnia 2019 roku zatrudnialiśmy jako Grupa Kapitałowa ponad 8 tys. osób.

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

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

Jak działamy jako Grupa ING w Polsce

ING Bank Śląski S.A. jest podmiotem dominującym w Grupie Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. Jako Grupa zdobyliśmy w ciągu 30 lat naszej działalności pozycję jednej z największych instytucji finansowych w Polsce, plasując się na piątej pozycji pod względem sumy bilansowej (ponad 158,6 mld zł na koniec 2019 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.

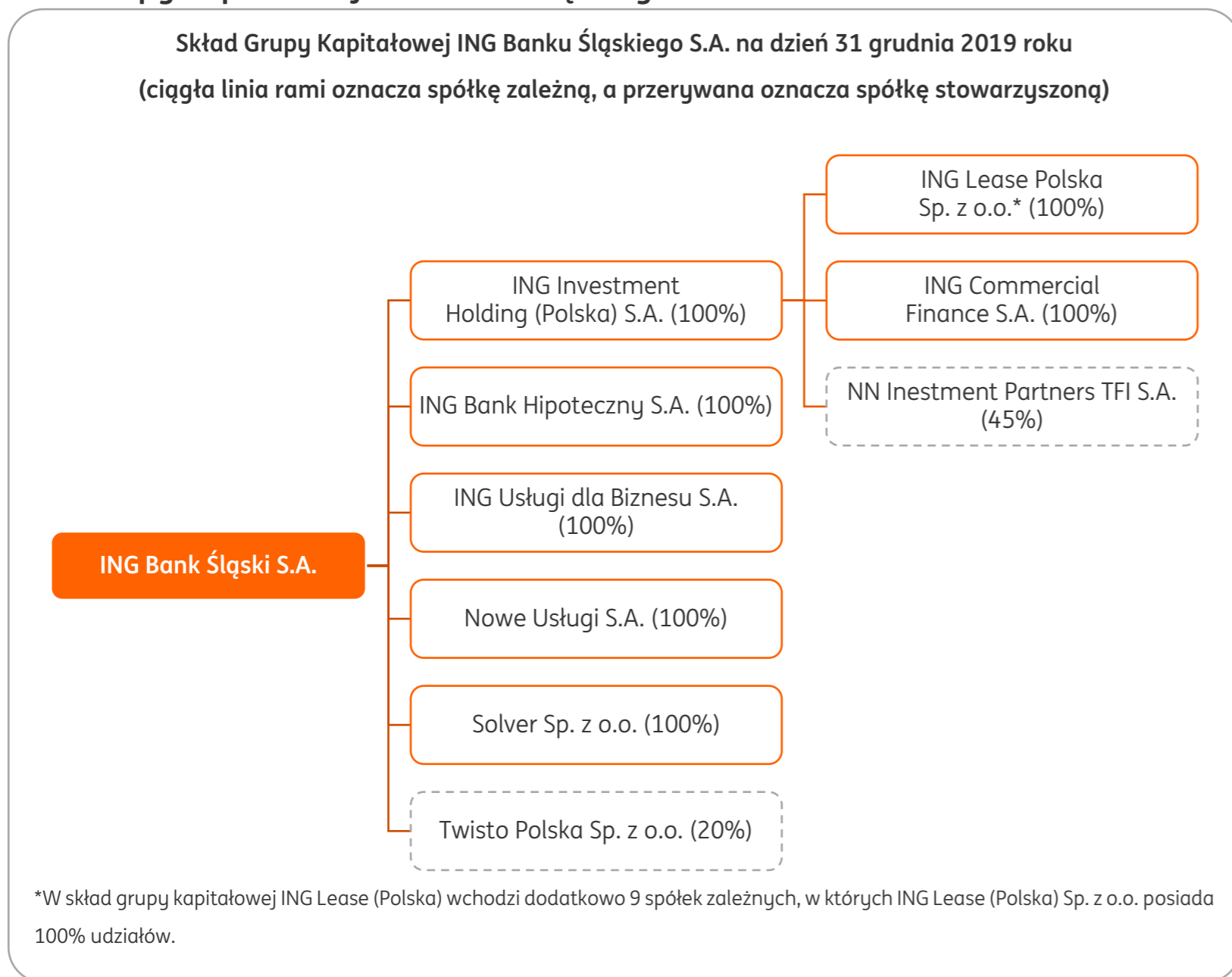
Zmiany w strukturze Grupy

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. (NN TFI). Strategicznie, Grupa Kapitałowa naszego banku chce promować długoterminowe

oszczędzanie klientów, również poprzez ofertę produktów inwestycyjnych. Chcemy czuć się jeszcze bardziej współodpowiedzialni za rozwiązania, które dostarczamy naszym klientom w zakresie inwestycji. Stąd decyzja o współpracy kapitałowej z jednym z kluczowych graczy na polskim rynku z silną marką, długoletnim doświadczeniem i dobrymi wynikami funduszy - NN TFI.

Skład Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego



ING Investment Holding (Polska) S.A.

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

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 2019 roku nowa produkcja leasingowa spółki wyniosła 5,0 mld zł (wzrost o 9% r/r). Pozwoliło to zwiększyć udział ING Lease w rynku do 6,5%. Na koniec 2019 roku spółka obsługiwała ponad 30 tys. klientów (wzrost o 26% r/r), a wartość portfela przekroczyła 9,9 mld zł (wzrost o 15% 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).

W 2019 roku ING Commercial Finance była trzecią największą spółką faktoringową w Polsce, według danych Polskiego Związku Faktoringu. W 2019 roku obroty ING Commercial Finance wyniosły 35,6 mld zł (+13,0% r/r), co stanowiło 12,7% obrotu na całym rynku. W 2019 roku spółka miała 4,7 tys. klientów (wzrost o 49% r/r) i wykupiła 3,4 mln faktur (wzrost o 40% r/r).

NN Investment Partners TFI S.A.

W Polsce NN Investment Partners TFI S.A. jest obecne od 1997 roku. Jest trzecim co do wielkości TFI na polskim rynku, które zarządza ponad 20 mld zł ulokowanych w funduszach i portfelach dla szerokiego grona odbiorców. Obsługuje ponad 450 tys. klientów oferując im fundusze inwestycyjne, portfele asset management oraz produkty emerytalne.

Jest częścią międzynarodowej Grupy NN. Z sukcesem łączy globalną i lokalną ekspertyzę, aby dostarczać klientom rozwiązania inwestycyjne na najwyższym poziomie

ING Bank Hipoteczny S.A.

2 stycznia 2019 roku ING Bank Hipoteczny S.A. otrzymał zgodę na rozpoczęcie działalności operacyjnej.

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

Osiągnięcie założonego celu umożliwi:

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

W 2019 roku ING Bank Hipoteczny koncentrował się na pozyskiwaniu i budowaniu portfela wierzytelności zabezpieczonych hipoteką, a w październiku 2019 roku przeprowadził inauguracyjną emisję 5-cio letnich „zielonych” hipotecznych listów zastawnych na kwotę 400 mln zł. Pozyskane z tytułu emisji środki zostaną przeznaczone na refinansowanie złotych kredytów hipotecznych osób fizycznych, zabezpieczonych na nieruchomościach należących do 15% najbardziej efektywnych energetycznie budynków w Polsce.

ING Usługi dla Biznesu S.A.

Spółka od 2013 roku oferuje innowacyjne usługi biznesowe wykraczające poza tradycyjną bankowość. Rozszerzając swoją działalność na kolejne segmenty rynku, w roku 2019 spółka po raz pierwszy weszła na rynek usług dla klientów indywidualnych.

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

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

Nowe Usługi S.A.

Spółka 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 oraz dostępna jest baza wiedzy. Działalność marketingowa prowadzona jest w celu popularyzacji certyfikatów ING Turbo na rynku polskim. To instrumenty notowane na giełdzie w Warszawie, których emitentem jest ING Bank N.V. Amsterdam. Główne działania spółki to organizacja akcji marketingowych, prowadzenie szkoleń, obsługa infolinii ING Turbo czy wsparcie techniczne przy prowadzeniu strony internetowej ingturbo.pl.

Solver Sp. z o.o.

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.

We wrześniu 2019 roku Spółka zakończyła najem lokali w budynku przy ul. Klimczoka 4 w Katowicach i tym samym zakończyła proces sprzedaży lokali mieszkalnych.

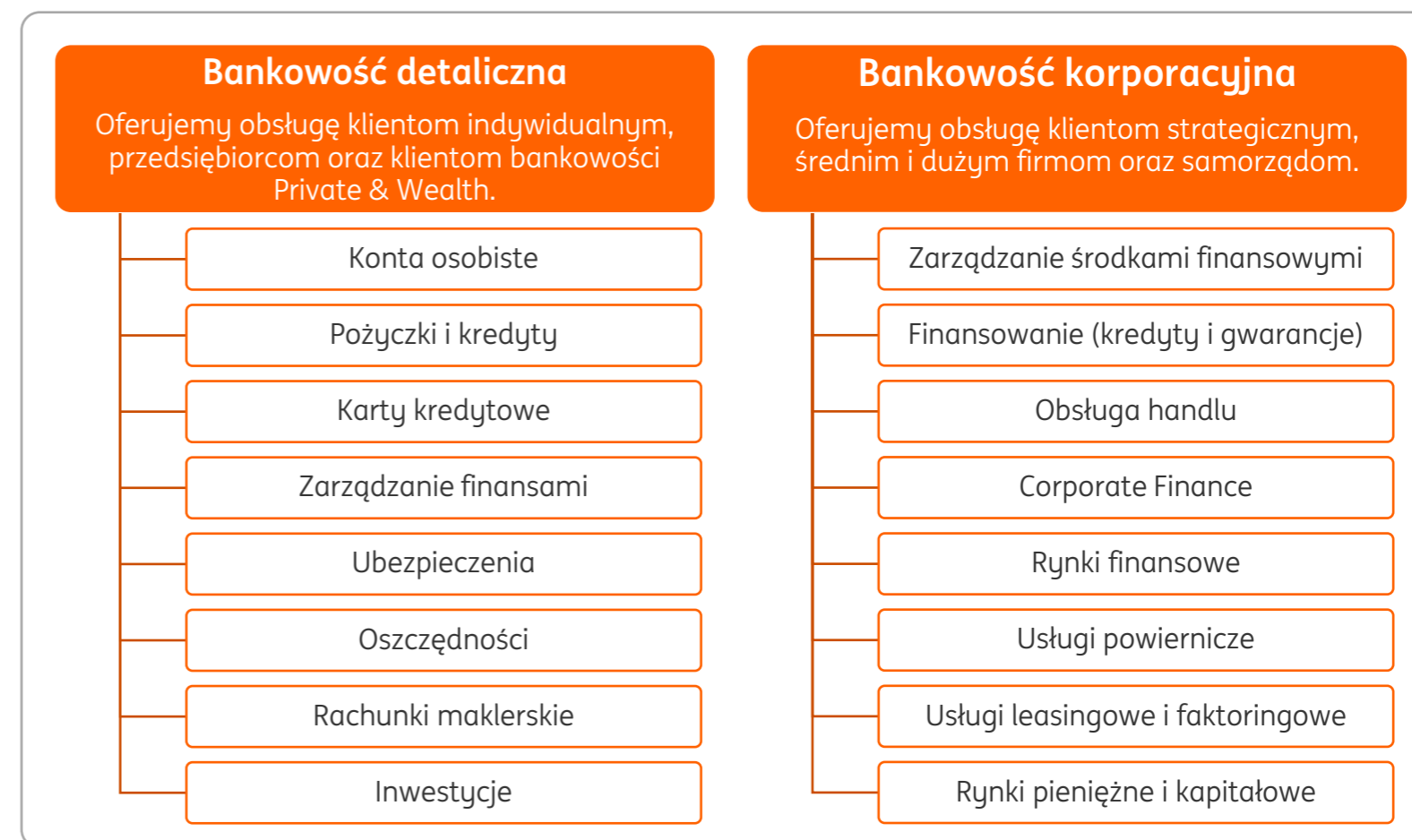
Twisto Polska Sp. z o.o.

Spółka została utworzona w 2017 roku. Jej udziałowcami są ING Bank Śląski oraz Twisto Payments a.s. - czeski fintech oferujący innowacyjne rozwiązania w zakresie płatności w sklepach internetowych. Głównym celem inwestycji ze strony Banku było wprowadzenie na polski rynek innowacyjnej formuły „Kup teraz, zapłać za 21 dni”, dzięki której kupujący w sklepach internetowych mogą zapłacić z odroczonym terminem płatności. Metoda płatności z Twisto dostępna jest w bramce płatniczej „imoje” uruchomionej przez bank w kwietniu 2018 roku.

Oferowane produkty

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 2019 roku obsługiwaliśmy 4,5 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.



Model biznesowy

Jesteśmy bankiem uniwersalnym, który, wraz z innymi spółkami swojej grupy kapitałowej (więcej o strukturze naszej grupy kapitałowej przeczytasz w rozdziale O nas), obsługuje w ramach działalności zarówno klientów indywidualnych jak i klientów firmowych.

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

Mamy świadomość, że wpływamy na wiele procesów gospodarczych i jednostkowych wyborów a od naszych decyzji zależy jak będzie wyglądał świat i jaką rzeczywistość zastaną następne pokolenia. Dlatego w naszych decyzjach

biznesowych oraz pozabiznesowych kierujemy się zasadami zrównoważonego rozwoju (więcej na ten temat przeczytasz w rozdziale Zrównoważony rozwój i CSR).

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

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

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



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

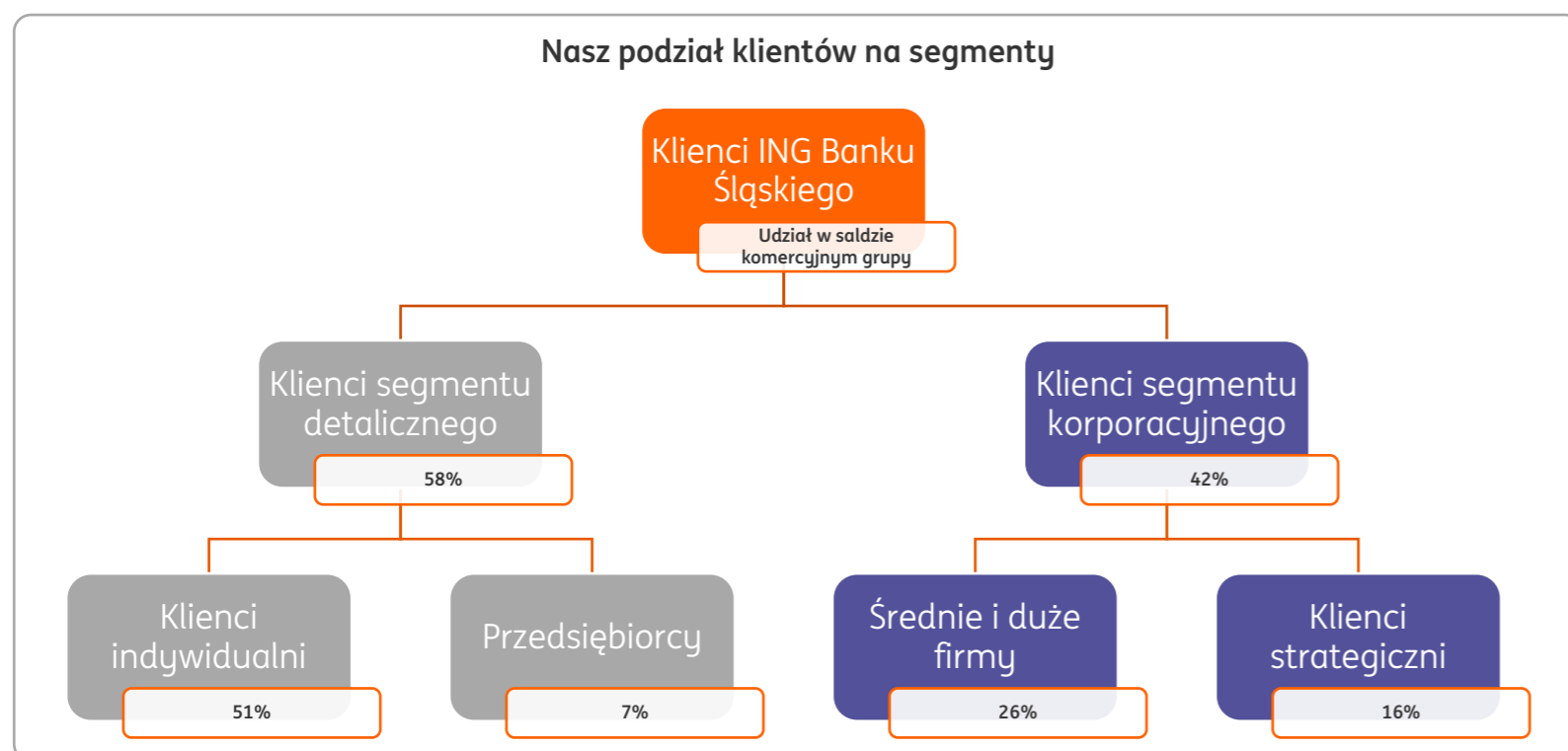
Oferujemy naszym klientom produkty i usługi bankowe (takie jak kredyty, czy konta oszczędnościowe i przelewy), ale również te nie powiązane z tradycyjnie rozumianą bankowością. Nasze kompetencje pozwalają nam na budowanie pozytywnego doświadczenia klienta. Wykorzystujemy również big data i sztuczną inteligencję oraz współpracujemy z fintechami, co pozwala nam sięgać wyżej. Nie są to wyłącznie produkty ubezpieczeniowe, obsługa księgową czy produkty inwestycyjne. Oferujemy naszym klientom również szeroki wachlarz narzędzi do zarządzania finansami (więcej informacji o naszej ofercie produktów i usług przeczytasz w rozdziale Doświadczenie klienta).

Naszych klientów dzielimy na dwa główne segmenty – klientów detalicznych i klientów korporacyjnych – zgodnie z poniższym podziałem.

Nasze relacje z otoczeniem

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 i na warsztacie z pracownikami w 2019 roku uznaliśmy, że nie ma potrzeby zmiany w naszej mapie interesariuszy.

Komunikacja z otoczeniem jest kluczowym elementem naszej podstawowej działalności. Jest również naturalną konsekwencją aktywności społecznej banku i ważnej roli, jaką odgrywamy w lokalnych społecznościach. W dialogu z interesariuszami wykorzystujemy zarówno wysoce sparametryzowane narzędzia (badania satysfakcji, audyty), jak i bieżący kontakt.

Klienci

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

Inwestorzy, analitycy i agencje ratingowe

Dbamy o równe traktowanie wszystkich akcjonariuszy i przykładamy wagę do szerokiego dostępu do informacji i efektywnej komunikacji z uczestnikami rynku kapitałowego. Utrzymujemy stały kontakt oraz organizujemy kwartalne spotkania z zarządem przy okazji publikacji wyników finansowych. Więcej informacji o relacjach inwestorskich naszego banku znajduje się w rozdziale „O nas” w punkcie „Nasza obecność na rynku kapitałowym” oraz na stronie <https://www.ing.pl/relacje-inwestorskie>.

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.ing.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 oraz bloga z prezesem. Organizujemy również anonimowe czaty z członkami zarządu, na którym każdy pracownik może zadać pytanie, na które za każdym razem udzielana jest odpowiedź. Interesy pracowników i ich prawa reprezentują organizacje pracownicze – rada pracowników i związki zawodowe. Rada pracowników przekazuje informacje i przeprowadza konsultacje w kwestiach najważniejszych dla

pracowników. Rada składa się z 10 osób i spotyka się cyklicznie. W banku funkcjonuje związek zawodowy NSZZ Solidarność, w którym zrzeszonych jest 491 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

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

Kluczowe niefinansowe wskaźniki efektywności

ING Bank Śląski S.A.

	2019	2018	2017
Liczba klientów (tys.)	4 504	4 860	4 590
Liczba pracowników (osoby)	7 690	7 665	7 661
Stosunek wynagrodzeń podstawowych kobiet do mężczyzn (%)	98%	99%	97%
Wskaźnik rotacji	7,3%	6,9%	8,2%
Zużycie energii elektrycznej (kWh)*	31 920 924	30 558 890	31 530 936
Zużycie wody (m ³)*	58 284	57 130	55 541

Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego S.A.

	2019	2018	2017
Liczba klientów (tys.)	4 504	4 860	4 590
Liczba pracowników (osoby)	8 135	8 086	8 032
Stosunek wynagrodzeń podstawowych kobiet do mężczyzn (%)	100%	99%	99%
Wskaźnik rotacji	7,2%	7,0%	8,2%
Zużycie energii elektrycznej (kWh)	31 920 924	30 558 890	31 530 936
Zużycie wody (m ³)*	58 284	57 130	55 541

* W związku z tym, iż spółki zależne z Grupy Kapitałowej, wynajmują powierzchnie biurowe od spółki ING Banku Śląskiego S.A. i płacą opłatę za wynajem, która zawiera zryczałtowaną opłatę za media, nie ma możliwości wyodrębnienia danych w podziale na Bank i Grupę Kapitałową. Jest to związane z brakiem osobnych liczników na wynajmowanych powierzchniach.

Strategia zrównoważonego rozwoju

Dzisiaj od naszych decyzji zależy, jak będzie wyglądał świat i jaką rzeczywistość zastaną następne pokolenia. Jako instytucja finansowa, której misją jest „Wspieranie i inspirowanie ludzi do bycia o krok do przodu w życiu i w biznesie”, wpływamy na wiele procesów gospodarczych i jednostkowych wyborów.

Posiadanie wpływu nierozzerwalnie wiąże się z odpowiedzialnością. Jako organizacja czujemy się za wiele rzeczy odpowiedzialni. To ważne, żebyśmy określali cele, które nas łączą i które są bezpośrednio związane z naszą działalnością biznesową. I abyśmy z sukcesem je realizowali. Dlatego zrównoważony rozwój stanowi nieodłączny element naszej strategii biznesowej. Aby te działania miały charakter spójny i wyznaczały

kierunki, w których zmierzamy, wyznaczyliśmy 4 priorytety w naszej strategii. 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 2019 roku	Realizacja
Bank dla przedsiębiorczych		
<p>Wspieramy młodych w byciu przedsiębiorcami</p> <ul style="list-style-type: none"> – kampania „Najlepiej Robić Swoje” do osób w wieku 18-26 lat, wspierająca ich w rozwoju pasji i samodzielności finansowej i współpraca z platformą crowdfundingową Patronite – dzielimy się wiedzą i prowadzimy zajęcia na uczelniach – program edukacyjny Fundacji Sztuki Polskiej ING „Artysta-Zawodowiec” 	<ul style="list-style-type: none"> – TOP 1 „bank dla zaradnych i przedsiębiorczych” dla klientów indywidualnych 	<ul style="list-style-type: none"> – W badaniu na ogólnopolskiej, reprezentatywnej próbie Polaków w wieku 18-65, jak i na próbie 18-26, osiągnęliśmy pozycję TOP 1 na wymiarze wizerunkowym "bank dla zaradnych i przedsiębiorczych" (październik – grudzień 2019 roku, Brand tracking, Kantar, CAWI). Kampania dla młodych była zrealizowana w okresie styczeń - kwiecień 2019 roku i była kontynuacją ubiegłorocznej kampanii.
<p>Wspieramy Polaków w lepszym zarządzaniu swoimi finansami</p> <ul style="list-style-type: none"> – kampania zachęcająca do rozsądnej konsumpcji/oszczędzania + platforma komunikacji wokół inteligentnych rozwiązań w Moje ING 	<ul style="list-style-type: none"> – TOP 1 „bank dla zaradnych i przedsiębiorczych” dla klientów indywidualnych 	<ul style="list-style-type: none"> – W badaniu na ogólnopolskiej, reprezentatywnej próbie Polaków w wieku 18-65 osiągnęliśmy pozycję TOP 1 na wymiarze wizerunkowym "bank dla zaradnych i przedsiębiorczych" (październik – grudzień 2019 roku, Brand tracking, Kantar, CAWI). W komunikacji masowej zachęcaliśmy Polaków do świadomej konsumpcji i oszczędzania (styczeń - luty 2019 roku), oraz promowaliśmy przydatne funkcjonalności aplikacji Moje ING takie jak: pensja na już, karta wielowalutowa z pakietem podróżnika, powiadomienia o zbliżających się cyklicznych płatnościach, eko-kredyty bez prowizji za udzielenie (kwiecień - listopad 2019 roku).
<p>Wspieramy przedsiębiorców w zakładaniu firmy oraz w rozwoju ich biznesu</p> <ul style="list-style-type: none"> – dostęp do inteligentnych rozwiązań bankowych (założenie firmy w Moje ING) i pozabankowych: PlaceMe (lokalizacja biznesu), księgowość, terminale, microfactoring, imoje, ALEO – pomagamy w osiągnięciu sukcesu i pozyskaniu klientów: kampania „Dobry głos dla firm” i edukacyjny content na European Start-up Days – dostęp do specjalistów w Contact Centre i w oddziałach 	<ul style="list-style-type: none"> – TOP 1 „bank dla zaradnych i przedsiębiorczych” dla firm – TOP 2 znajomość spontaniczna dla firm – Minimum 10% klientów aktywnie korzysta z rozwiązań pozabankowych 	<ul style="list-style-type: none"> – Wyniki brandowe zrealizowane. W badaniu "Monitoring marki i efektywności komunikacji w segmencie przedsiębiorców" (GFK, marzec – grudzień 2019 roku, CAWI) osiągnęliśmy pozycję TOP 2 w znajomości spontanicznej wśród firm oraz TOP 2 na wymiarze wizerunkowym "bank dla zaradnych i przedsiębiorczych". W komunikacji z potencjalnymi przedsiębiorcami promowaliśmy możliwość założenia firmy w Moje ING (maj - czerwiec oraz wrzesień - listopad 2019 roku), zachęcaliśmy Polaków do dzielenia się pozytywnymi opiniami na temat firm, bo dzięki nim mają więcej klientów (luty - maj oraz listopad - grudzień 2019 roku), a właścicielom firm po ESD udostępniłyśmy praktyczne wskazówki jak rozwijać swój biznes (maj - czerwiec 2019 roku).

<p>Rozwijamy współpracę z młodymi firmami i start-upami</p> <ul style="list-style-type: none"> - DemoDays oraz współpraca win-win z wybranymi start-upami, tj. PlaceMe, Jednoślądz/Blinkee, Traficar, 2040.AI, Waywer - wspieramy postawę przedsiębiorczą pracowników: (a) zachęcamy ich do ciągłego rozwoju – poszukujemy i rozwijamy nowe kompetencje (re-skilling, e-learning), (b) promujemy kulturę innowacji (Pace Everyday, Akcelerator ING, Innovation Bootcamp) - wzrost NPS wśród pracowników 	<ul style="list-style-type: none"> - TOP 1 „bank dla zaradnych i przedsiębiorczych” dla firm - TOP 2 znajomość spontaniczna dla firm - Minimum 10% klientów aktywnie korzysta z rozwiązań pozabankowych 	<ul style="list-style-type: none"> - Odpowiadając na potrzeby biznesu, organizujemy cyklicznie spotkania przedstawicieli linii biznesowych Banku ze start-upami. Pierwsze spotkania odbywały się w 2017 roku. Podczas wydarzeń zaproszone start-upy mają możliwość zaprezentowania przed przedstawicielami Banku produktów jakie rozwijają. Dla Banku jest to duża dawka inspiracji i szansa na znalezienie rozwiązań, które mogą pomóc lepiej odpowiadać na oczekiwania klientów. - Na spotkania zapraszamy firmy rozwijające produkty z różnych obszarów tematycznych takich jak płatności, e-commerce, optymalizacja procesów biznesowych, sztuczna inteligencja czy otwarte API. Wybrane firmy zapraszamy do przetestowania lub przeprowadzenia pilotażu ich rozwiązań. Kolejnym krokiem może być nawiązanie różnego rodzaju współpracy typu: inwestycja kapitałowa, wprowadzenie do oferty gotowej usługi startupu, wspólne rozwój produktu np. poprzez polecenia usługi statupu lub co-branding. Przykładem takich działań jest współpraca ze startpem BillTech, którego rozwiązanie wykorzystaliśmy do rozwoju nowego serwisu Moje Usługi. Inny przykład to współpraca ze startapem 2040.ai, którego rozwiązania dla doradców testowaliśmy wewnętrznie, a obecnie wdrazamy. - Wspieramy postawę przedsiębiorczą pracowników - zachęcamy ich do ciągłego rozwoju – poszukujemy i rozwijamy nowe kompetencje (re-skilling, e-learning). W marcu 2019 odbyła się druga edycja konferencji "Odczarujny Service Design", w której wzięło 200 osób. Dzięki czemu poznali jak stosować service design w codziennej pracy. W 2019 roku odbyły się dwie edycje Service Design Akacemy, w których wzięło udział 29 osób z 17 jednostek. W 2019 roku przeprowadziliśmy kilkadziesiąt projektów wykorzystując naszą metodologię PACE. Metodologia skupia się na tym, aby tworzyć rozwiązania z klientami, tak aby przynosiły im wartość. Dzięki temu podejściu usprawniliśmy i stworzyliśmy nowe, przełomowe rozwiązania np. ze startupami. - W badaniu "Monitoring marki i efektywności komunikacji w segmencie przedsiębiorców" (GFK, marzec – grudzień 2019 roku, CAWI) osiągnęliśmy pozycję TOP2 w znajomości spontanicznej wśród firm oraz TOP 2 na wymiarze wizerunkowym "bank dla zaradnych i przedsiębiorczych". Wskaźnik NPS wśród pracowników wzrósł z 53% (średnia z II, III i IV kwartału 2018 roku) do 54% (średnia z II, III i IV kwartału 2019 roku).
---	--	---

Bank równych szans

<p>Usuujemy lub niwelujemy bariery architektoniczne w naszych oddziałach</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 91% oddziałów bez żadnych barier (98% oddziałów bez barier z zastosowaniem pośrednich rozwiązań typu szyny) 	<ul style="list-style-type: none"> - Cały rok usuwaliśmy kolejne bariery architektoniczne w naszych oddziałach. Na koniec 2019 roku mieliśmy 91% oddziałów bez barier architektonicznych, 7% oddziałów ma zniwelowane bariery poprzez dostarczenie do placówek szyn najazdowych, montaż dzwonek przywoławczych (dostęp do oddziału dla osób niepełnosprawnych wymaga pomocy pracownika ING).
<p>Jesteśmy dostępni dla klientów we wszystkich kanałach kontaktu klienta z bankiem</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Wdrożone nowe rozwiązania kontaktu z bankiem, np. czat w aplikacji mobilnej 	<ul style="list-style-type: none"> - W lipcu 2019 roku wdrożyliśmy funkcję czatu w aplikacji mobilnej. Aby uruchomić funkcję, należy zalogować się do aplikacji, a następnie na samym dole strony głównej odszukać przycisk czat. Rozwiązanie jest dostępne zarówno dla użytkowników urządzeń z systemem Android jak iOS. Wystarczy pobrać najnowszą wersję aplikacji.
<p>Edukujemy klientów, jak poruszać się w świecie digital, przeciwdziałamy cyfrowemu wykluczeniu</p> <ul style="list-style-type: none"> - promujemy asystę w oddziałach - stworzymy „podręcznik dla początkujących” w zakresie bankowości mobilnej / elektronicznej 	<ul style="list-style-type: none"> - Przeprowadzenie akcji informacyjnej, stworzenie podręcznika dla początkujących w zakresie bankowości mobilnej / bankowości internetowej 	<ul style="list-style-type: none"> - Podczas warsztatów przy udziale seniorów, stworzyliśmy roboczą wersję podręcznika. Wydanie podręcznika jest planowane na 2020 rok. - Promujemy asystę w oddziałach podczas szkoleń onboardingowych i zachęcamy pracowników do pomocy w pierwszych krokach z bankowością elektroniczną.

<p>Wspieramy zatrudnianie osób z niepełnosprawnością w naszym banku</p> <ul style="list-style-type: none"> - wprowadzamy pakiet świadczeń i udogodnień dla pracowników z niepełnosprawnością - rozpoczynamy współpracę z Fundacją Aktywizacja, która będzie nam pomagać w rekrutacji osób z niepełnosprawnościami 	<ul style="list-style-type: none"> - Gotowy i opracowany proces rekrutacyjny przy wsparciu Fundacji Aktywizacja zajmującej się aktywizacją osób z niepełnosprawnościami 	<p>Dodatkowe dni wolne: 3 dni płatnego wolnego dla pracowników z lekkim stopniem niepełnosprawności, 5 dni płatnego wolnego dla pracowników wychowujących dziecko mające orzeczenie o niepełnosprawności (zniesienie limitu wieku dziecka, ograniczającego możliwość skorzystania z uprawnienia), 2 dni płatnego wolnego dla pracowników opiekujących się współmałżonkiem/ partnerem, rodzicami, teściami, dziadkami posiadającymi umiarkowany lub znaczny stopień niepełnosprawności. Większa liczba okolicznościowych dni wolnych od pracy niż te gwarantowane przez prawo pracy, np. dodatkowy, jeden dzień wolny w związku z narodzinami dziecka pracownika lub przysposobienia dziecka przez pracownika (łącznie 3 dni), czy w związku ze ślubem (łącznie 3 dni). Dzień wolny dla rodziny dla każdego pracownika. Czas wolny z tego tytułu pracownicy mogą wykorzystywać również w godzinach.</p> <p>Dodatkowe świadczenie pieniężne: Miesięczny stały dodatek 500 zł dla pracowników z umiarkowanym i znacznym stopniem niepełnosprawności. Miesięczny stały dodatek 500 zł dla pracowników wychowujących dzieci z niepełnosprawnością - na każde dziecko. Refinansowanie na podstawie faktur - leków, środków opatrunkowych - do pełnej wysokości faktury.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Opracowaliśmy proces rekrutacyjny przy wsparciu Fundacji Aktywizacja. Opracowaliśmy poradnik dla Dyrektorów - Zatrudnianie osób z niepełnosprawnościami
<p>Aktywnie wspieramy kulturę różnorodności. Dbamy o środowisko pracy wolne od dyskryminacji i mobbingu</p> <ul style="list-style-type: none"> - uruchomienie szkolenia e-learningowego i kampania komunikacyjna dla pracowników 	<ul style="list-style-type: none"> - Przynajmniej 2 akcje komunikacyjne (w tym szkolenie) lub konferencje inspiracyjne dla pracowników 	<ul style="list-style-type: none"> - Przeprowadziliśmy komunikację do wszystkich pracowników Banku o wdrożeniu <i>Polityki dbałości o środowisko pracy wolne od dyskryminacji i mobbingu</i> oraz <i>Procedury regulującej sposób działania w przypadku podejrzenia wystąpienia zjawisk niepożądanych</i>. Wprowadziliśmy do oferty szkolenia elearningowego „Praca wolna od dyskryminacji i mobbingu” – jako szkolenia obowiązkowego dla wszystkich pracowników. Dodatkowo, w czerwcu odbył się Tydzień Różnorodności i Włączania, podczas którego zorganizowaliśmy spotkania inspiracyjne, warsztaty i spotkania lunch&learn.
<p>Tworzymy przyjazne miejsce pracy. Dbamy o zdrowie i dobre samopoczucie naszych pracowników.</p> <ul style="list-style-type: none"> - wspieramy pracowników – sportowców, np. Biegnij Warszawo i Turniej piłkarski 	<ul style="list-style-type: none"> - Przynajmniej 2 kampanie dla pracowników, w tym kampania profilaktyki onkologicznej i kampania na rzecz sportu 	<ul style="list-style-type: none"> - W październiku rozpoczęliśmy Program Profilaktyki Onkologicznej. Dzięki programowi można zapisywać się na bezpłatne badania, które będą przeprowadzane w renomowanych jednostkach medycznych gwarantujących bezpieczną realizację wszelkich procedur oraz rzetelną analizę wyników. W pierwszej kolejności skupiamy się na chorobach jelita grubego oraz piersi. - W 2019 roku zorganizowaliśmy trzy imprezy sportowe dla pracowników: turniej piłkarski, turniej piłki plażowej oraz byliśmy partnerem głównym Biegnij Warszawo. W ramach Biegnij Warszawo przeprowadziliśmy serię trenignów dla pracowników oraz przeprowadziliśmy kampanię na temat zdrowego odżywiania i trenowania.
<p>Dalej upraszczamy komunikację i upowszechniamy program Po prostu</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Dalsze zwiększanie skali upraszczania komunikacji dzięki standardom i automatyzacji. Wzrost świadomości Po prostu u klientów i wśród pracowników 	<ul style="list-style-type: none"> - Uprościliśmy już ponad 2 500 komunikatów, w tym najważniejsze umowy. W 2019 roku otrzymaliśmy certyfikat prostej polszczyzny Uniwersytetu Wrocławskiego – tym razem sprawdziliśmy, czy język na naszych najważniejszych stronach na ing.pl jest prosty. To już drugi certyfikat w naszym portfolio – w 2017 roku dostaliśmy go za język aplikacji Moje ING. Dążymy też do automatyzacji – dlatego stworzyliśmy Prostomat. To pierwsze narzędzie w Polsce, które nie tylko diagnozuje tekst, ale również od razu tłumaczy go z „bankishu” na ludzki – naszymi translator Google’a. Nasi pracownicy mają podany uproszczony tekst „na tacy” i więcej czasu, aby skupić się na innych rzeczach – np. upraszczaniu samych procesów.

Bank zielonych inwestycji

<p>Wspieramy rozwój elektromobilności oraz ekonomii współdzielenia (ang. sharing economy) w wybranych dużych miastach</p> <ul style="list-style-type: none"> - współpracujemy w tym zakresie z partnerami, tj. Tauron, Engie, Innogy, Jednośląd / Blinker, Traficar 	<ul style="list-style-type: none"> - Przynajmniej 3 podjęte lub zrealizowane inicjatywy 	<ul style="list-style-type: none"> - Wspieramy Innogy, Blinker i Taurona. Uruchomiona została największa w Europie flota elektrycznych samochodów sharingowych Innogy Go, powstały nowe stacje ładowania z logo ING.
<p>Realizujemy zieloną inicjatywę wypracowaną w Akceleratorze ING</p> <ul style="list-style-type: none"> - uruchomienie platformy dla smart mobilności Eco-drive 	<ul style="list-style-type: none"> - Platforma dostępna dla użytkowników i przynajmniej 3 współpracujących partnerów dostarczających pojazdy 	<ul style="list-style-type: none"> - Projekt realizowany wspólnie z Voom. Podpisana umowa inwestycyjna i umowa marketingowa.
<p>Finansujemy projekty w źródłach energii odnawialnej</p> <ul style="list-style-type: none"> - projekty w obszarze energetyki wiatrowej, fotowoltaiki, biogazowni 	<ul style="list-style-type: none"> - Przynajmniej 3 zrealizowane projekty 	<ul style="list-style-type: none"> - Udzieliliśmy finansowania dla projektów poprawiających efektywność energetyczną i nowe źródła zielonej energii wiatrowej i fotowoltaiki.
<p>Realizujemy projekty efektywności energetycznej i źródeł energii odnawialnej w ramach zawartych umów ramowych z partnerami</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Przynajmniej 8 zrealizowanych projektów z partnerami 	<ul style="list-style-type: none"> - Zrealizowane częściowo. Audyty zajmują więcej czasu, niż zakładaliśmy. Są już pierwsze podpisane umowy i duże zainteresowanie.
<p>Promujemy założenia gospodarki o obiegu zamkniętym</p> <ul style="list-style-type: none"> - poszukujemy możliwości biznesowych w tym obszarze - dzielimy się wiedzą podczas wewnętrznych i zewnętrznych konferencji 	<ul style="list-style-type: none"> - Przynajmniej 1 zrealizowana transakcja 	<ul style="list-style-type: none"> - Bank jest wśród sygnatariuszy dokumentu przyjętego trakcie spotkania pod auspicjami KPRP i Pracodawcy RP - Karta Odpowiedzialności Ekologicznej Przedsiębiorców i Pracodawców w Polsce. Udział w konferencji naszych ekonomistów. - Nasi pracownicy brali udział w konferencjach jak EKG, OEES w roli ekspertów, gdzie mówili na temat GOZ.
<p>Prowadzimy aktywny dialog z organizacjami pozarządowymi (NGO)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Spotkanie w formie okrągłego stołu 	<ul style="list-style-type: none"> - 10 października 2019 roku odbył się okrągły stół, zorganizowany przez ING we współpracy z WISE Europa. Uczestniczyły wszystkie największe banki, NGO-sy i przedstawiciele ubezpieczycieli oraz ZBP.

Bank świadomy ekologicznie

<p>Prowadzimy działania mające na celu ograniczenie śladu węglowego</p> <ul style="list-style-type: none"> - zakup certyfikatów pochodzenia zielonej energii - sprzedaż budynków z wysokoemisyjnymi instalacjami grzewczymi (kotłownie węglowe) - instalacja paneli fotowoltaicznych na budynku centrali w Katowicach - modernizacja oświetlenia na parkingu naziemnym przy Chorzowska 50 (oświetlenie ledowe, nadążne, czujnik zmierzchu) 	<ul style="list-style-type: none"> - Do 2020 roku zmniejszymy ślad węglowy o 84% w porównaniu z rokiem 2014 	<ul style="list-style-type: none"> - Od 2016 roku 100% energii elektrycznej kupowanej przez nasz bank pochodzi ze źródeł odnawialnych. W 2019 roku zakupiliśmy po raz czwarty certyfikaty pochodzenia energii i w rezultacie zmniejszyliśmy swój ślad węglowy o ponad 70% w porównaniu do 2014 roku. W kolejnych latach również będziemy korzystać z zielonej energii. - W 2019 roku zakończyliśmy pierwszy projekt instalacji fotowoltaicznej przy Chorzowskiej 50 - na dachu budynku centrali zainstalowaliśmy 178 paneli, moc wytwórcza całej instalacji to 49,84 kW, a szacowany uzysk energii - w granicach 2-3%. - Wokół centrali w Katowicach postawiliśmy zielone ławki, które wykorzystują energię słoneczną do naładowania telefonu lub innych urządzeń. Są one wyposażone w gniazda USB i opcję ładowania indukcyjnego. Dodatkowo, z myślą o czworonogach, przy ławkach zostały umieszczone miseczki na wodę.
<p>Ograniczamy zużycie wody. Dbamy o recykling odpadów.</p> <ul style="list-style-type: none"> - instalacja perlatorów w sieci oddziałów oraz zmywarek w budynkach centrali w Katowicach - inicjatywy komunikacyjne dotyczące segregacji odpadów 	<ul style="list-style-type: none"> - Do 2020 roku zmniejszymy zużycie wody o 20% w porównaniu z rokiem 2014, 100% recyklingu odpadów do 2020 roku 	<ul style="list-style-type: none"> - W 2019 roku zmniejszyliśmy zużycie wody o 8,9% w stosunku do 2014 roku. - Utrzymaliśmy recykling odpadów na poziomie 100%. - Zainstalowaliśmy perlatory w sieci oddziałów. - W placówkach bankowych obowiązkowo segregujemy odpady. Oprócz tego zbieramy i bezpiecznie niszczymy 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 pomieszczeniach z drukarkami i aneksach kuchennych we wszystkich budynkach banku.
<p>Budujemy świadomość ekologiczną pracowników i edukujemy ich w tym zakresie</p> <ul style="list-style-type: none"> - kampania komunikacyjna dotycząca minimalizacji zużycia plastiku - angażujemy się w ekowolontariat 	<ul style="list-style-type: none"> - Całoroczna kampania dotycząca minimalizacji zużycia plastiku - przykłady działań 	<ul style="list-style-type: none"> - W 2019 roku kontynuowaliśmy akcję pozbywania się plastiku z naszego otoczenia pod hasłem: Love Wielorazowe. W 2019 roku zrezygnowaliśmy z plastikowych butelek we wszystkich naszych placówkach - dla klientów sieci oddziałów woda podawana jest w ekologicznych kubeczkach z dyspensera. Natomiast pracownicy mają dostęp do filtrowanej wody oraz szklanych karafek. - Bierzemy również udział w światowym #TrashChallenge - czyli w akcji sprzątnięcia świata. Oprócz nominacji innych firm, postanowiliśmy nominować swoje zespoły wewnętrznie. Za nami już kilka akcji sprzątnięcia terenów zielonych, ale po kolejnych nominacjach, na pewno będzie ich więcej.

<p>Promujemy inicjatywy prośrodowiskowe w działalności własnej</p> <ul style="list-style-type: none"> - wdrożenie długofalowej ekostrategii dla floty samochodowej, wprowadzenie zmian w Polityce samochodowej - testowanie modelu wykorzystania samochodów elektrycznych dla potrzeb pracowników w wybranych lokalizacjach jako alternatywy dla taxi i samochodów spalinowych 	<ul style="list-style-type: none"> - Rok 2019 – zamiana kolejnych 8 samochodów dyżurnych spalinowych na elektryczne - Zmniejszenie o 50% liczby samochodów typu diesel oraz systematyczne zastępowanie samochodów spalinowych pojazdami hybrydowymi i elektrycznymi - Postawienie kolejnych 8 stacji ładowania samochodów elektrycznych przy oddziałach (łącznie będzie 17) - Rok 2022 – pełna flota ekologiczna i redukcja emisji CO2 o 30% do 2023 roku 	<ul style="list-style-type: none"> - Zmniejszyliśmy udział samochodów w flocie z silnikiem diesla o 43%. - Zakupiliśmy 308 samochodów z napędem hybrydowym. Łączny udział samochodów hybrydowych w naszej flocie to obecnie 32%. - W 2019 roku zamontowaliśmy 1 ładowarkę na ulicy Puławskiej, dodatkowo 3 czekają na montaż zostaną zamontowane w I kwartale 2020 roku. - Ze względu na brak wymiany samochodów dyżurnych w ogóle nie wprowadzono nowych samochodów elektrycznych.
<p>Dbamy o zrównoważony rozwój łańcucha dostaw</p> <ul style="list-style-type: none"> - przeprowadzenie 10 audytów u dostawców w obszarze odpowiedzialności społecznej - dzielimy się wiedzą z dostawcami – podjęcie inicjatyw promujących zrównoważony rozwój, budowanie świadomości (warsztaty, spotkania) 	<ul style="list-style-type: none"> - Do końca 2019 roku będzie 100% dostawców w statusie „zakwalifikowany” 	<ul style="list-style-type: none"> - Audyt w obszarze odpowiedzialności społecznej został przeprowadzony u 8 dostawców. - 98 % dostawców, którzy przeszli proces kwalifikacji w 2019 roku otrzymało status „dostawca zakwalifikowany”. - W 2019 roku nie udało nam się zorganizować warsztatów dla dostawców, jednak rozpoczęliśmy planowanie wydarzenia na 2020 rok.

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. Bank wspiera także inicjatywy pracowników (wolontariat, zbiórki charytatywne) i angażuje się jako partner społeczny, w projekty ogólnopolskie i lokalne.

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 2019 roku pracownicy banku – wolontariusze ING zrealizowali 73 projekty na rzecz lokalnych społeczności, stowarzyszeń, fundacji, ośrodków, szkół. 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 2019 roku ING Bank Śląski S.A. przekazywał darowizny charytatywne o charakterze finansowym

i rzeczowym. Bank przekazał 36 darowizn finansowych. Darowizny były przekazywane na podstawie Polityki darowizn ING Banku Śląskiego S.A. która została zaktualizowana w 2019 roku. Polityka określa te cele, które bank wspiera w ramach darowizn, w wybranych obszarach inwestycji społecznych:

- działalności na rzecz dzieci i młodzieży, w tym wypoczynek dzieci i młodzieży,
- nauka, szkolnictwo wyższe, edukacja, oświata i wychowanie (szczególnie w obszarze edukacji finansowej),
- ochrona zdrowia i profilaktyka,
- wsparcie finansowe w przypadku zdarzeń szczególnych, w których ucierpiał pracownik lub członek (członkowie) jego rodziny.

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 2019 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

Rezultaty stosowania polityk w zakresie zagadnień społecznych

	2019	2018	2017
Liczba godzin wykorzystanych na wolontariat			
Bank	7 176	5 221	4 929
Grupa Kapitałowa	7 283	5 301	5 041

Polityki dotyczące zagadnień pracowniczych

W Grupie zatrudniamy ponad 8 tys. pracowników. Aby prowadzić swoją działalność zgodnie 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. Dokumentem określającym zasady wynagradzania jest natomiast *Polityka wynagradzania w Grupie Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A.* Polityka ta określa kluczowe założenia kształtowania polityki wynagrodzeń stosowanej w celu przyciągnięcia i utrzymania pracowników poprzez zapewnianie konkurencyjnego rynkowo poziomu wynagrodzeń oraz definiuje składniki wynagrodzeń. Polityka wynagradzania ma zastosowanie do wszystkich pracowników Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. z wyłączeniem członków Zarządu ING Banku Śląskiego S.A., dla których zastosowanie znajduje *Regulamin wynagradzania członków Zarządu ING Banku Śląskiego S.A.* W odniesieniu do członków Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A. zastosowanie znajdują zasady opisane w *Polityce wynagradzania członków Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A.* wprowadzonej Uchwałą Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia ING Banku Śląskiego S.A. Zarząd ING Banku Śląskiego S.A. zapewnia opracowanie, wdrożenie i aktualizację *Polityki wynagradzania* oraz dba o spójność regulacji wynagrodzeniowych w ramach Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A., a Zarządy podmiotów Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. zapewniają ich wdrożenie i aktualizację w poszczególnych podmiotach. Regulamin Pracy uzupełniają także *Regulamin procesu rozmów rocznych ING Banku Śląskiego S.A.* oraz *Regulamin premiowania pracowników ING Banku Śląskiego S.A.*

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.

W 2018 roku Zarząd banku podjął decyzję 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. 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 uzupełniają 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.

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.* Dodatkowo w 2019 roku w priorytecie Bank równych szans zawarliśmy cele dotyczące well-beingu pracowniczego oraz promowania różnorodności.

Jeśli podmioty Grupy Kapitałowej nie są uwzględnione w politykach wspólnych, we wszystkich podmiotach Grupy Kapitałowej obowiązują odrębne regulacje dostosowane do potrzeb organizacyjnych poszczególnych spółek, które pozostają w spójności z politykami bankowym.

Rezultaty stosowania polityk

Rezultaty stosowania polityk w zakresie zagadnień pracowniczych			
	2019	2018	2017
Zatrudnienie (osoby)			
Bank	7 690	7 665	7 661
Grupa Kapitałowa	8 135	8 086	8 032
Porównanie wynagrodzeń pracowników najniższego szczebla z rynkiem* (%)			
Bank	116%	125%	143%
Grupa Kapitałowa	116%	125%	143%
Stosunek wynagrodzeń podstawowych kobiet do mężczyzn (%)			
Bank	98%	99%	97%
Grupa Kapitałowa	100%	99%	99%
Powroty do pracy po urlopie rodzicielskim** (%)			
Bank	98,93%	99,7%	100%
Grupa Kapitałowa	98,87%	99,7%	100%
Wskaźnik rotacji (%)			
Bank	7,3%	6,9%	8,2%
Grupa Kapitałowa	7,2%	7,0%	8,2%

*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. Równolegle podejmujemy wewnętrzne działania proekologiczne.

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 CO₂e 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. Strategia wspiera również dodatkowe działania jak wolontariat ekologiczny 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

Zużycie wody			
m ³	2019	2018	2017
Woda (źródłem poboru są dostawy wody miejskiej)	58 284	57 130	55 541

Wzrost zużycia wody o 2,0% w porównaniu do 2018 roku wynika z awarii zbiornika PPOŻ o pojemności 150 tys. litrów. Aby naprawić wyciek konieczne było opróżnienie zbiornika a następnie, po naprawie, jego ponowne napełnienie. Dodatkowo w wyniku powodzi nastąpiło zalanie parkingu podziemnego centrali i konieczność mycia z mułu i brudu, co wymagało zużycia znacznej ilości wody. Dodatkowo w 2019 roku wykonywaliśmy remonty i przebudowy, które również miały wpływ na wykorzystanie wody.

Łączna waga odpadów niebezpiecznych			
kg	2019	2018	2017
Recykling	1 487	4 130	17 894

Łączna waga odpadów innych niż niebezpieczne			
kg	2019	2018	2017
Recykling	507 543	536 836	571 028

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

Całkowita waga odpadów			
kg	2019	2018	2017
Makulatura	486 125	523 040	554 052
Monitory	1 487	570	14 094
Elementy elektroniki i odpady wielkogabarytowe	18 154	13 796	16 976
Tonery	3 264	3 560	3 800
Suma odpadów ogółem	509 030	540 966	588 922
Odpady, które poddane są recyklingowi	509 030	540 966	585 390
Odpady, które nie są poddane recyklingowi	0	0	3 532

Zużycie energii elektrycznej			
kWh	2019	2018	2017
Energia elektryczna	31 920 924	30 558 890	31 530 936

Wzrost o 4,5% w porównaniu z 2018 rokiem w dużej mierze wynika z warunków atmosferycznych (upalne lato) oraz licznych remontów i przebudów w Centrali w Katowicach.

W związku z tym, iż spółki zależne z Grupy Kapitałowej, wynajmują powierzchnie biurowe od spółki ING Banku Śląskiego S.A. i płacą opłatę za wynajem, która zawiera zryczałtowaną opłatę za media, nie ma możliwości wyodrębnienia danych w podziale na Bank i Grupę Kapitałową. Jest to związane z brakiem osobnych liczników na wynajmowanych powierzchniach. W miarę możliwości będziemy się starali wyodrębnić jak najwięcej danych w podziale na Bank i Grupę Kapitałową.

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 2019 roku weszły w życie *Polityka dbałości o środowisko pracy wolnego od dyskryminacji i mobbingu* oraz *Procedura regulująca sposób działania w przypadku podejrzenia wystąpienia zjawisk niepożądanych*. Każdy pracownik jest 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 osiągnięcie 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.

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

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

- W 2019 roku zostało przekazanych 13 zgłoszeń. Po analizie i działaniach wyjaśniających w 4 przypadkach potwierdzono nieprawidłowości i zastosowano działania naprawcze.

Rezultaty stosowania polityk w zakresie poszanowania praw człowieka

	2017	2018	2019
Odsetek pracowników przeszkolonych z zakresu zgłaszania naruszeń zasad etyki i norm			
Bank	97,9%	98,8%	96,9%
Grupa Kapitałowa	97,0%	97,8%	95,8%

Polityki dotyczące przeciwdziałania korupcji

Bank jako instytucja zaufania publicznego, traktuje kwestię zabezpieczenia przed zagrożeniem korupcją jako priorytetowe zagadnienie w relacjach z klientami, partnerami biznesowymi i urzędnikami państwowymi. Wszelkie formy przekupstw i korupcji są bezwzględnie zabronione. Wszyscy pracownicy Grupy ING zobowiązani są nie aprobować działań wskazujących na próbę dokonania przekupstwa lub korupcji. Podstawą formalną w tym zakresie jest *Regulamin – Zasady etyki zawodowej pracowników ING Banku Śląskiego S.A.*, który określa reguły postępowania każdego pracownika związane między innymi z przeciwdziałaniem przekupstwom i konfliktom interesów, ochroną informacji oraz ze zgłaszaniem nieprawidłowości.

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

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

- udziału w posiłkach biznesowych.

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

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

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

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

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

Zgodność z politykami jest zapewniona również na poziomie spółek zależnych.

Rezultaty stosowania polityk

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 chyba, że uzyskają one akceptację dla odstępstwa w tym zakresie.
- 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 przekupstwom i korupcji.

Tekst deklaracji znajduje się na stronie internetowej <https://www.ing.pl/fileserver/item/1102683>.

W 2019 roku nie stwierdzono przypadków podejrzanych o przekupstwo lub korupcję.

Polityka przeciwdziałania przekupstwom 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. Realizację przyjętych w Grupie zasad etyki oraz *Polityki przeciwdziałania przekupstwom i korupcji* potwierdza fakt, że wobec Grupy lub jej pracowników nie wszczęto żadnego postępowania karnego w tym zakresie.

Rezultaty stosowania polityk w zakresie przeciwdziałania korupcji

	2017	2018	2019
Odsetek pracowników przeszkolonych z zakresu przeciwdziałania przekupstwom i korupcji			
Bank	99,2%	98,0%	90,2%
Grupa Kapitałowa	99,1%	97,8%	89,3%
Odsetek pracowników przeszkolonych z zakresu przeciwdziałania oszustwom			
Bank	97,9%	98,8%	96,9%
Grupa Kapitałowa	97,0%	97,8%	95,8%

Opis istotnych ryzyk dla zagadnień niefinansowych

Wstęp

Ryzyko niefinansowe obejmuje funkcje zarządzania ryzykiem operacyjnym i ryzykiem braku zgodności (Compliance) oparte na wspólnych ramach określających jasne zasady i standardy identyfikacji, oceny, monitorowania, ograniczania i raportowania ryzyka. Bank zarządza ryzykiem niefinansowym zgodnie z przyjętą przez Zarząd Banku Strategią oraz Deklaracją Apetytu na Ryzyko Niefinansowe określającą limity i tolerancję na ryzyko. Zgodność z deklarowanym apetytem na ryzyko jest monitorowana z wykorzystaniem okresowego Raportu o stanie ryzyka niefinansowego (NFRD). Ponadto, w Banku funkcjonuje Komitet Ryzyka Niefinansowego powoływany przez Zarząd Banku, który wykonuje funkcje doradcze dla Zarządu Banku w zakresie zarządzania ryzykiem niefinansowym. Rada Nadzorcza pełni nadzór nad zarządzaniem ryzykiem operacyjnym przez Zarząd i dokonuje co najmniej raz w roku oceny efektywności działań w tym zakresie.

Wspólne ramy zarządzania ryzykiem niefinansowym pozwalają Bankowi aktywnie identyfikować główne zagrożenia i luki oraz związane z nimi ryzyka, które mogą powodować niepożądane zdarzenia. Wspierają je takie procesy jak samoocena ryzyka i kontroli, analizy scenariuszowe, monitorowanie kluczowych wskaźników ryzyka czy testowanie kluczowych kontroli. Wyniki analiz zdarzeń wewnętrznych i zewnętrznych stale poprawiają adekwatność i efektywność funkcjonującego w Banku systemu kontroli wewnętrznej.

Bank jest przekonany, 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 2019 rok.

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 ograniczanie 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 uwzględniając transfer ryzyka na rynek ubezpieczeniowy.
- 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.

Główne zmiany jakie miały miejsce w 2019 roku

W 2019 roku kontynuowaliśmy doskonalenie systemu zarządzania ryzykiem operacyjnym, jednocześnie mając na uwadze zapewnienia zgodności z nowymi wymogami regulacyjnymi, w tym między innymi:

- wzmocniliśmy mechanizmy kontrole i zakres monitorowania w obszarze przeciwdziałania oszustwom wewnętrznym i zewnętrznym.
- prowadziliśmy analizę czynników ryzyka, z uwzględnieniem miar biznesowych badając ich wzajemne powiązania,
- poszerzamy wykorzystanie testów warunków skrajnych zgodnie z wymogami EBA Stress tests guidelines.
- optymalizujemy System Kontroli Wewnętrznej poprzez odpowiedni dobór mechanizmów kontroli dla kluczowych procesów na bazie okresowej oceny jego efektywności
- prowadziliśmy przegląd procesów zarządzania ryzykiem pod kątem optymalizacji działań pierwszej i drugiej linii obrony oraz użycia wypracowanych narzędzi zarządzania danymi
- wdrożyliśmy nową zintegrowaną metodę wyliczania poziomu ryzyka ciągłości działania;
- rozpoczęliśmy pracę nad zapewnieniem zgodności z wymaganiami EBA dotyczącymi outsourcingu.
- kontynuowaliśmy prace związane z bezpieczeństwem funkcjonowania Banku po wdrożeniu dyrektywy PSD2;
- usprawniliśmy metody komunikacji kryzysowej;
- wprowadziliśmy nowe lub uaktualniliśmy istniejące regulacje, m.in. politykę zarządzania ryzykiem operacyjnym, polityki bezpieczeństwa informacji, politykę dot. systemu kontroli wewnętrznej, procedury dotyczące zarządzania danymi, oceny ryzyka oraz testowania kluczowych kontroli.

Stale dbamy o jakość wykorzystywanych danych, podnosimy swoje kwalifikacje oraz poszerzamy możliwości wykorzystywania zaawansowanych metod analiz danych w procesach identyfikacji i monitorowania zagrożeń. Automatyzujemy również czynności operacyjne związane z zarządzaniem ryzykiem z wykorzystaniem narzędzi RPA (Robotics Process Automation).

Podnosimy świadomość ryzyka pracowników naszego banku oraz naszych klientów wskazując na bieżące zagrożenia i sposoby właściwego postępowania. Wyciągamy lekcje z zaistniałych zdarzeń. Wyjaśniamy ich przyczyny oraz wprowadzamy rozwiązania minimalizujące możliwość ich wystąpienia w przyszłości.

Ryzyko braku zgodności (Compliance)

Wstęp

Misją Banku w zakresie zapewnienia zgodności jest budowanie kultury korporacyjnej opartej na znajomości i przestrzeganiu przepisów prawa, regulacji wewnętrznych, standardów rynkowych oraz Wartości i Zachowań ING, określonych w Pomarańczowym Kodzie.

Proces zarządzania ryzykiem braku zgodności

Rada Nadzorcza Banku sprawuje nadzór nad zarządzaniem ryzykiem braku zgodności 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.

Jednostka Compliance 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.

W ostatnim roku, jednostka Compliance dostosowała swoją organizację do zmieniającego się środowiska zewnętrznego, aby lepiej zarządzać ryzykiem braku zgodności opartym o aktywność pracowników we wszystkich obszarach i zakresach odpowiedzialności, ukierunkowanym na jego skuteczne ograniczanie. Zmiana organizacyjna przy jednoczesnym wzmocnieniu kompetencji pracowników przełoży się na ograniczenie błędów w projektowaniu procesów oraz identyfikacji ryzyk w podobnych procesach biznesowych w celu określenia ryzyk niedostrzeganych w pojedynczym procesie.

W celu efektywnego zarządzania ryzykiem braku zgodności, Compliance kontynuował wykonywanie niezależnych kontroli, opracowania i monitorowania realizacji programów szkoleniowych, wydawania zaleceń i rekomendacji w procesie opiniowania zmian produktowych, legislacyjnych oraz materiałów marketingowych.

Główne inicjatywy jakie miały miejsce w 2019 roku

W 2019 roku Bank kontynuował prace w celu implementacji wymogów regulacyjnych: Dyrektywy MIFID II i polskich przepisów wykonawczych, Dyrektywy w sprawie usług płatniczych i przepisów wykonawczych (PSD2), Ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu, jak również regulacji dotyczących przeciwdziałaniu

wykorzystania sektora finansowego do wyłudzeń skarbowych (STIR i Split Payment) oraz regulacji w zakresie raportowaniu schematów podatkowych oraz unikaniu opodatkowania (MDR).

Bezpieczeństwo transakcji i stabilność systemów IT

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.

Zapewnienie właściwego poziomu usług bankowych dla klientów to także zapewnienie stabilności działania systemów. By to osiągnąć podejmujemy różnorodne działania takie jak:

- zapewnienie odpowiedniego procesu zarządzania zmianami w systemach informatycznych, które gwarantują przeprowadzenie adekwatnych testów wpływu zmian na działanie systemów,
- zapewnienie właściwej architektura systemów krytycznych gwarantującej pełną redundantność komponentów i odporność na awarie,
- zaimplementowanie mechanizmu monitoringu poprawności działania systemów, pozwalający na wczesne wykrywanie symptomów błędnego działania komponentów i szybką diagnostykę błędów,
- zaimplementowanie procesu zarządzania wzrostem zapotrzebowania na zasoby gwarantujący dostosowanie zasobów sprzętowych i oprogramowania do zmian w wolumenach biznesowych i zmianach sposobu działania klientów.

Proces zarządzania bezpieczeństwem IT

Do zarządzania bezpieczeństwem IT podchodzimy w sposób systemowy i ciągły, poczynając od odpowiedniego podziału zadań i przypisania odpowiedzialności za ich realizację. Bezpieczeństwo jest zapewniane nie tylko w ramach dedykowanych do tego jednostek i procesów, ale jego aspekty są wbudowane w każdy proces czy obszar działania

naszego banku. Procesy i role są budowane i organizowane zgodnie z najlepszymi i uznanymi międzynarodowymi standardami (np. jak COBIT).

W naszym 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 naszego banku. Na co dzień za zadania związane z cyberbezpieczeństwem, w tym monitoring bezpieczeństwa w trybie ciągłym, odpowiada dedykowana do tego jednostka.

Na poziomie rozwiązań technicznych na wstępie projektujemy i uaktualniamy na bieżąco standardy i architektury bezpieczeństwa obowiązujące w Banku. W oparciu o ich wymagania systemy teleinformatyczne są projektowane, budowane i wdrażane zgodnie z zasadą by zapewniać bezpieczeństwa na jak najwcześniejszych etapach ich życia. W trakcie tworzenia, przed wdrożeniem oraz cyklicznie po wdrożeniu systemy są poddawane różnym testom, w tym testom penetracyjnym.

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 naszego 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 zabezpieczeń wymagamy również od współpracujących z nami Partnerów zarówno za pomocą odpowiednich zapisów umownych z wymaganiami bezpieczeństwa IT jak i weryfikacji ich spełniania przez współpracujące firmy w ramach cyklicznie wykonywanych audytów.

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. Kod generowany jest do jednej konkretnej dyspozycji i ma ograniczony czas ważności. Wraz z kodem klient otrzymuje informację o szczegółach transakcji, co pozwala dodatkowo zweryfikować dyspozycję.
- Twardy limit dzienny - limit kwotowy, do którego mogą zostać wykonane przelewy w danym dniu w bankowości internetowej.
- Szyfrowane połączenie internetowe - dostęp do systemów bankowych jest możliwy tylko po podaniu identyfikatora i hasła. Komunikacja pomiędzy komputerami klientów a serwerem Banku jest szyfrowana protokołem TLS. Serwis 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 5 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.

Cyberbezpieczeństwo

Rok 2019 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:

- nadal popularne są kampanie phishingowe, w szczególności dystrybuowane za pomocą wiadomości SMS, aczkolwiek klienci reagują coraz lepiej na tego typu wyłudzenia, a także bank jest lepiej przygotowany,
- nie odnotowujemy znaczących zmian w stosunku do lat ubiegłych w kontekście nadużyć i zaawansowania socjotechnik stosowanych wobec osób fizycznych,
- stopień technologicznego zaawansowania ataków realizowanych za pomocą złośliwego oprogramowania (ang. Malware) jest wyższy, ataki tego typu stają się bardziej kierunkowe, lub prowadzą do realizacji kradzieży środków za pomocą ataku wykorzystującego socjotechnikę, jednakże sama liczba ataków zdecydowanie zmalała,
- stopień zaawansowania celowanych ataków na przedsiębiorstwa i instytucje (głównie finansowe) realizowane przez zorganizowane grupy cyberprzestępców jest podobny do lat poprzednich.

Odnotowano próby ataków / kompromitacji dostawców zewnętrznych w celu dostania się do infrastruktury firm współpracujących.

Równocześnie zmienia się otoczenie w którym przychodzi nam żyć i funkcjonować. Szybko rozwijają się :

- Internet Rzeczy (IoT),
- inteligentne miasta,
- e-państwo / e-administracja,
- usługi chmurowe,
- sieci 5G,

co ma wpływ nie tylko na wygodę, sprawność i wydajność, ale również niesie z sobą wiele zagrożeń.

Mając to na uwadze nieustannie wzmacniamy i rozwijamy własny system cyberzabezpieczeń na poziomie lokalnym jak i całej Grupy ING w celu zapobieżenia aktom cyberprzestępstw wobec klientów, pracowników oraz systemowi teleinformatycznemu naszego banku.

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 nasz bank realizował wiele działań mających na celu podniesienie poziomu świadomości pracowników Banku w zakresie zagrożeń cyberbezpieczeństwa oraz realizował programy mające na celu podniesienie umiejętności pracowników IT i zespołów odpowiedzialnych za zapewnienie odpowiedniego poziomu

cyberbezpieczeństwa Banku. Uruchomiliśmy nowe kampanie informacyjne dla klientów naszego banku ostrzegające o aktualnych zagrożeniach.

Ponadto, od kilku lat Bank prowadzi współpracę ze Związkiem Banków Polskich tworząc Kampanię „Dokumenty Zastrzeżone”. Ma ona przede wszystkim informować społeczeństwo, zarówno osoby będące klientami banków, jak i tych, którzy jeszcze nimi nie są, o możliwościach dokonywania zastrzeżeń dokumentów tożsamości w wypadku ich utraty (zagubienie, kradzież). Akcja informacyjna realizowana jest poprzez między innymi plakaty, ulotki, oznaczenia dostępne w placówkach, mailing, banery, komunikaty i materiały prasowe.

Dzięki skoordynowanym działaniom mającym na celu zapewnienie optymalnego poziomu cyberbezpieczeństwa, w 2019 roku nasz bank nie zanotował istotnych incydentów cyberbezpieczeństwa lub oszustw jakie wynikałyby ze słabości bankowego systemu zabezpieczeń.

Przeciwdziałanie cyberprzestępczości jest jedną z podstawowych metod budowy przez nasz bank bezpiecznych i odpornych na ataki kanałów interakcji z klientami. Z uwagi na ciągły rozwój nowych, zaawansowanych metod ataków, zespoły bezpieczeństwa banku stale udoskonalają istniejące systemy a także budują nowe, skuteczniejsze mechanizmy detekcji i prewencji. Istotnym elementem naszej strategii rozwoju jest stałe udoskonalanie kompetencji specjalistów bezpieczeństwa oraz testowanie systemów, procesów i ludzi w ramach licznych testów APT (ang. Advanced Persistent Threat) oraz DDoS (Distributed Denial of Service). Wszystkie te czynności mają na celu ochronę zasobów banku przez zagrożeniami z wewnątrz oraz z zewnątrz, a tym samym ochronę naszych klientów i powierzonych nam środków.

W drugiej połowie 2019 roku wdrożyliśmy weryfikację behawioralną, czyli usługę polegającą na analizie zachowania klienta podczas korzystania z serwisu transakcyjnego. Utworzony profil użytkownika pozwala na wykrycie oszustwa w przypadku, gdy osoba nieuprawniona podejmie próbę wykonania transakcji.

Weryfikacja behawioralna analizuje interakcje użytkownika z komputerem lub urządzeniem mobilnym. Podczas tej weryfikacji nie sprawdzamy co robi dany użytkownik, ale w jaki sposób to robi. Zbieramy i analizujemy m.in. informacje o tym, jak szybko i często użytkownik klika w poszczególne klawisze na klawiaturze, jak przewija ekran, jak szybko i często klika myszką komputerową oraz jak trzyma urządzenie. Profil użytkownika budujemy tylko po zalogowaniu do Mojego ING i po każdym logowaniu porównujemy zachowania.

Dzięki temu rozwiązaniu, wkrótce będziemy mogli w dodatkowy sposób zabezpieczać wykonywane transakcje oraz dostęp do bankowości internetowej. W ten sposób będziemy przeciwdziałać podszywaniu się osób trzecich pod użytkowników Mojego ING.

Na bieżąco informujemy klientów poprzez serwisy internetowe o istniejących zagrożeniach, edukujemy i wskazujemy jak należy się zachować, aby bezpiecznie korzystać z bankowości internetowej i mobilnej. Tego typu działania są widoczne w naszym systemie bankowości elektronicznej dla każdego użytkownika, a aktualne informacje systematycznie są umieszczane na podstawie aktualnie wykrytego zagrożenia celującego w każdego użytkownika bankowości elektronicznej.

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.

Rok 2019 to przede wszystkim wzmacnianie 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.

Bezpieczeństwo danych osobowych

Wstęp

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 naszym banku. Nasze wewnętrzne regulacje ściśle określają obecność osób postronnych w naszych biurach i wykluczają podłączanie niezweryfikowanych urządzeń do naszej sieci teleinformatycznej.

Regularnie testujemy nasze fizyczne zabezpieczenia, a wnioski z kontroli stają się inspiracją dla zmian. Testowanie zabezpieczeń fizycznych stało się w Banku nieodłącznym elementem testów APT badających odporność cyberbezpieczeństwa Banku.

Zarządzanie bezpieczeństwem danych osobowych

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 nakładając na nich obowiązek odbycia obowiązkowego cyklu szkoleń. Nieustannie realizujemy programy mające na celu ustawiczne zwiększanie kompetencji pracowników w zakresie ochrony danych, wskazując jak ważna jest ochrona prywatności klientów, partnerów biznesowych oraz samych pracowników. Wykorzystujemy w tym zakresie spotkania, warsztaty a także cykliczną komunikację do pracowników.

Adekwatnie do zmian, dostosowaliśmy wymagane prawem, regulacjami wewnętrznymi oraz dobrymi praktykami zabezpieczenia techniczne i proceduralne w celu lepszej ochrony danych naszych klientów.

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, poprzez które klienci korzystają z bankowości internetowej. 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 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 korporacyjnych. Podobnie jak w latach ubiegłych kontynuujemy konferencje dla klientów korporacyjnych i strategicznych, w trakcie których

prezentujemy zagrożenia związane z cyberprzestępczością oraz mechanizmy naszych aplikacji i rozwiązań, które pozwalają przeciwdziałać nadużyciom.

Bank nie tylko wdrożył wymagania związane z wprowadzeniem Rozporządzenia Unii Europejskiej dotyczącego ochrony danych osobowych, ale również analizuje zmiany i wprowadza je bez zbędnej zwłoki w procedury i regulacje wewnętrzne. Ostatnim przykładem ciągłej analizy zmian i aktualizacji wewnętrznych regulacji jest wdrożenie tzw. ustawy sektorowej, która – implementując RODO w przepisach prawnych Polski – dodała zapisy w Prawie bankowym zapewniające łatwiejszy dostęp do informacji o podejmowanych decyzjach automatycznych w odniesieniu do klientów. Tak jak w poprzednich latach, współpracujemy w ramach Związku Banków Polskich, z innymi bankami w celu wypracowania wspólnego kodeksu postępowania, a także wypracowania spójnych rozwiązań związanych z ochroną danych osobowych.

Ryzyko środowiskowe i społeczne

Jako bank mamy wpływ na finansowanie i kredytowanie przedsięwzięć mogących wywierać znaczący negatywny wpływ na społeczeństwo i środowisko. Poszanowanie praw człowieka, ochrona środowiska naturalnego oraz zrównoważony rozwój stanowią ważny element długoterminowej strategii budowania wartości naszego banku. Jesteśmy świadomi zagrożeń płynących z nieodpowiedzialnego korzystania z zasobów naturalnych. Wspieramy klientów w prowadzeniu działalności w sposób zrównoważony oraz zachęcamy do ciągłego doskonalenia się w tym zakresie. Wymagamy, aby nasi klienci prowadzili działalność zgodnie z przepisami regulującymi zagadnienia społeczno-środowiskowe oraz aby posiadali wszystkie wymagane prawem pozwolenia i licencje. Dlatego chcąc unikać zagrożeń związanych z finansowaniem przedsięwzięć wywierających negatywny wpływ na środowisko stosujemy ocenę ryzyka środowiskowego i społecznego oraz Politykę wykluczeń.

Najważniejsze ryzyka społeczno-środowiskowe, obejmują:

- naruszanie praw człowieka na skutek pracy przymusowej, zatrudniania dzieci, nieodpowiednich warunków pracy, stosowania przemocy. Ryzyko występuje przede wszystkim w leśnictwie i plantacjach oraz przetwórstwie przemysłowym,
- zagrożenie dla zdrowia pracowników oraz lokalnych społeczności na skutek skażenia środowiska, kontaktu ze szkodliwymi materiałami chemicznymi, przenoszenia na ludzi chorób zwierzęcych, nieprzestrzegania prawa pracy.

Ryzyko związane jest przede wszystkim z przemysłem chemicznym, energetyką, górnictwem, produkcją metali oraz hodowlą zwierząt,

- zagrożenie dla zdrowia i życia konsumentów na skutek spożywania szkodliwych dla zdrowia produktów. Ryzyko występuje przede wszystkim w przemyśle tytoniowym,
- kontrowersyjną politykę handlową, polegającą na kontraktowaniu skrajnie niskich cen za produkty wytwarzane w krajach słabo rozwiniętych gospodarczo. Ryzyko związane jest przede wszystkim z przetwórstwem przemysłowym,
- niehumanitarne traktowanie zwierząt w procesie hodowli, transportu, uboju lub przeprowadzania eksperymentów medycznych (dobrostan zwierząt),
- utratę różnorodności biologicznej oraz niekontrolowane rozprzestrzenienie się gatunków inwazyjnych, w tym modyfikowanych genetycznie; erozja oraz degradacja gleb. Ryzyko związane jest przede wszystkim z leśnictwem i plantacjami,
- zanieczyszczenie gleb i wód metalami ciężkimi, odpadami, ściekami oraz wzrost zużycia wody na obszarach ubogich w zasoby wodne. Ryzyko związane jest przede wszystkim z hodowlą zwierząt, leśnictwem i plantacjami, przetwórstwem przemysłowym, przemysłem chemicznym, energetyką, górnictwem oraz produkcją metali

Zarządzanie ryzykiem środowiskowym i społecznym

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.

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

*Podpisano kwalifikowanym podpisem
elektronicznym*
Sławomir Soszyński
Wiceprezes Zarządu Banku

5 marca 2020 roku