

2014

**Sprawozdanie Zarządu z działalności
Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A.
w 2014 roku**

SPIS TREŚCI

LIST PRZEWODNICZĄCEGO RADY NADZORCZEJ	5
LIST PREZES ZARZĄDU	6
KRÓTKA CHARAKTERYSTYKA GRUPY KAPITAŁOWEJ ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A.	8
I. UWARUNKOWANIA MAKROEKONOMICZNE ROZWOJU POLSKIEGO SEKTORA BANKOWEGO W 2014 ROKU	12
1. Podstawowe trendy w polskiej gospodarce.....	12
2. Polityka pieniężna.....	14
3. Sektor bankowy	15
4. Rynek finansowania zabezpieczonego aktywami	18
<i>Leasing</i>	18
<i>Faktoring</i>	19
5. Rynek kapitałowy.....	19
6. Czynniki makroekonomiczne, które będą mieć wpływ na działalność ING Banku Śląskiego S.A. w 2015 roku	21
II. GŁÓWNE OSIĄGNIĘCIA GRUPY KAPITAŁOWEJ ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A. W 2014 ROKU	24
1. Wzrost liczby klientów	24
2. Poprawa pozycji na rynku kredytowym	24
3. Wzmocnienie pozycji na rynku depozytów.....	26
4. Najwyższy w historii Grupy wynik finansowy netto.....	27
5. Nagrody i wyróżnienia	28
III. DZIAŁALNOŚĆ ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A. W 2014 ROKU	30
1. Bankowość detaliczna	30
<i>Zmiany w ofercie produktów i zasadach obsługi klientów</i>	30
<i>Działalność depozytowa</i>	31
<i>Działalność kredytowa</i>	32
<i>Karty bankowe</i>	33
2. Bankowość korporacyjna.....	34
<i>Liczba klientów</i>	34
<i>Zakres oferty i wprowadzone modyfikacje</i>	34
<i>Działalność depozytowo-rozliczeniowa</i>	35
<i>Działalność kredytowa</i>	36
3. Rynki pieniężne i kapitałowe	36
IV. DZIAŁALNOŚĆ SPÓŁEK NALEŻĄCYCH DO GRUPY KAPITAŁOWEJ ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A.	39
1. Struktura Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A.....	39
2. ING Securities S.A.....	40
3. ING Lease (Polska) Sp. z o.o.	40
4. ING Commercial Finance Polska S.A.....	41
5. ING Usługi dla Biznesu S.A.....	41
6. ING Powszechne Towarzystwo Emerytalne S.A.....	42
7. Solver Sp. z o.o.	42
V. SYTUACJA FINANSOWA GRUPY KAPITAŁOWEJ ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A. W 2014 ROKU	43
1. Zysk brutto i netto	43
2. Wynik z tytułu odsetek.....	44
3. Dochody pozaodsetkowe	45
4. Koszty działania.....	45
5. Odpisy na utratę wartości i rezerwy.....	46
6. Udział poszczególnych segmentów branżowych w tworzeniu wyniku finansowego.....	46
7. Podstawowe wskaźniki efektywności	47
8. Skonsolidowane sprawozdanie z sytuacji finansowej	48
<i>Aktywa</i>	48
<i>Pasywa</i>	49

VI. ZARZĄDZANIE GŁÓWNYMI RODZAJAMI RYZYKA	50
1. Ryzyko kredytowe.....	50
<i>Informacje ogólne</i>	<i>50</i>
<i>Polityka kredytowa.....</i>	<i>51</i>
<i>Narzędzia pomiaru i monitorowania ryzyka kredytowego</i>	<i>54</i>
<i>Zmiany organizacyjne w obszarze zarządzania ryzykiem</i>	<i>55</i>
<i>Jakość portfela kredytowego oraz stan rezerw celowych</i>	<i>55</i>
2. Pozycje pozabilansowe (w tym zobowiązania warunkowe).....	57
3. Zarządzanie ryzykiem rynkowym	57
<i>Informacje ogólne</i>	<i>57</i>
<i>Ogólne podejście do zarządzania ryzykiem rynkowym.....</i>	<i>57</i>
<i>Modele ryzyka.....</i>	<i>58</i>
4. Zarządzanie ryzykiem stopy procentowej i ryzykiem walutowym	58
<i>Informacje ogólne</i>	<i>58</i>
<i>Ogólne podejście do zarządzania ryzykiem stopy procentowej i ryzykiem walutowym</i>	<i>58</i>
<i>Główne metody pomiaru ryzyka stopy procentowej i ryzyka walutowego</i>	<i>59</i>
<i>Zaangażowania i limity VaR w 2014 roku</i>	<i>60</i>
5. Zarządzanie ryzykiem płynności.....	60
<i>Informacje ogólne</i>	<i>60</i>
<i>Ogólne podejście do zarządzania ryzykiem płynności.....</i>	<i>60</i>
<i>Główne metody pomiaru ryzyka płynności i portfele replikacyjne</i>	<i>61</i>
<i>Limity płynnościowe w 2014 roku</i>	<i>61</i>
6. Adekwatność kapitałowa	61
7. Zarządzanie ryzykiem operacyjnym	62
8. Zarządzanie ryzykiem braku zgodności (compliance).....	63
VII. ROZWÓJ ORGANIZACJI I INFRASTRUKTURY GRUPY KAPITAŁOWEJ ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A. W 2014 ROKU	64
1. IT i Operacje	64
2. Rozwój elektronicznych kanałów dystrybucji.....	65
3. Sieć placówek bankowych.....	66
4. Zarządzanie kadrami	67
<i>Stan zatrudnienia.....</i>	<i>67</i>
<i>Polityka wynagrodzeń.....</i>	<i>68</i>
<i>Rekrutacja i budowa wizerunku instytucji jako pożądanego pracodawcy (employer branding)</i>	<i>68</i>
<i>Rozwój pracowników i szkolenia.....</i>	<i>69</i>
<i>Informatyzacja procesów HR.....</i>	<i>69</i>
VIII. KIERUNKI ROZWOJU DZIAŁALNOŚCI ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A.....	70
<i>Bankowość detaliczna</i>	<i>70</i>
<i>Bankowość korporacyjna</i>	<i>71</i>
IX. INFORMACJE DLA INWESTORÓW	73
1. Cena akcji ING Banku Śląskiego S.A.....	73
2. Ratingi.....	73
3. Relacje inwestorskie	74
4. Emisja drugiej serii obligacji własnych.....	75
5. Wynagrodzenia członków Zarządu i Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A.....	75
6. Dywidenda	78
X. SPOŁECZNA ODPOWIEDZIALNOŚĆ BIZNESU (CSR) W ING BANKU ŚLĄSKIM S.A. W 2014 ROKU	79
1. Relacje z klientami.....	79
<i>Komunikacja z klientami</i>	<i>79</i>
<i>Badania satysfakcji klientów</i>	<i>80</i>
<i>Analiza reklamacji.....</i>	<i>81</i>
2. Relacje z dostawcami.....	81
3. Relacje z pracownikami.....	82
4. Działalność na rzecz społeczeństwa	82
<i>Działalność Fundacji ING Dzieciom.....</i>	<i>83</i>
<i>Działalność Fundacji Sztuki Polskiej ING</i>	<i>83</i>
5. Działalność na rzecz środowiska.....	84
6. Informacje dodatkowe	84

XI. OŚWIADCZENIE ZARZĄDU ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A. O STOSOWANIU ZASAD ŁADU KORPORACYJNEGO W 2014 ROKU	85
1. Zasady i zakres stosowania ładu korporacyjnego	85
2. Systemy kontroli i zarządzania ryzykiem w procesie sporządzania sprawozdań finansowych	85
3. Podmiot uprawniony do badania sprawozdań finansowych	87
4. Akcje oraz akcjonariusze ING Banku Śląskiego S.A.	87
5. Statut oraz sposób działania Walnego Zgromadzenia ING Banku Śląskiego S.A.	88
6. Działalność Rady Nadzorczej	89
7. Działalność Zarządu Banku	91
XII. OCENA DZIAŁALNOŚCI GRUPY KAPITAŁOWEJ ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A. W 2014 ROKU SPORZĄDZONA PRZEZ RADĘ NADZORCZĄ	93
XIII. OŚWIADCZENIA ZARZĄDU ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A.	96
1. Prawdziwość i rzetelność prezentowanych sprawozdań	96
2. Wybór podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych	96
3. Dodatkowe informacje	96
<i>Zawarte umowy</i>	<i>96</i>
<i>Liczba i wartość tytułów egzekucyjnych</i>	<i>96</i>

LIST PRZEWODNICZĄCEGO RADY NADZORCZEJ

Szanowni Akcjonariusze,

W 2014 roku sektor bankowy funkcjonował w środowisku historycznie niskich, chociaż, w porównaniu do roku poprzedniego, stosunkowo stabilnych rynkowych stóp procentowych. Wyzwaniem dla sektora były ponadto inne czynniki regulacyjne działające niekorzystnie na przychody banków, takie jak ustawowa obniżka opłat pobieranych od transakcji kartami płatniczymi.

Niezależnie od zmieniających się warunków, Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego S.A. konsekwentnie realizowała swoją strategię, której celem jest wzrost skali działania poprzez pozyskiwanie nowych klientów oraz wolumenów biznesowych. Kolejny rok z rzędu, Grupa znacząco zwiększyła swój portfel kredytowy oraz depozytowy, jednocześnie zachowując dobrą jakość aktywów oraz utrzymując silną pozycję kapitałową i płynnościową. Rada Nadzorcza Banku czynnie wspierała działania Zarządu poprzez uważną analizę jego działań, a w przypadku kluczowych decyzji brała udział w ich podejmowaniu. Ze szczególną uwagą Rada Nadzorcza monitorowała obszary zarządzania ryzykiem rynkowym, płynnością oraz adekwatnością kapitałową. Angażowała się także w wytyczanie priorytetowych kierunków rozwoju Grupy.

Na koniec 2014 roku kwota należności kredytowych od klientów wyniosła 57,1 mld zł i była o 17,5% wyższa niż rok wcześniej. Równolegle wartość zdeponowanych przez klientów środków wzrosła o 12,0% i na koniec roku wyniosła 75,7 mld zł. Skutkiem przyrostu sald komercyjnych jest zwiększenie się sumy bilansowej Grupy, która na koniec roku osiągnęła poziom 99,9 mld, tj. wzrosła o ponad 15% w porównaniu do roku poprzedniego. Warte podkreślenia jest, że te imponujące wyniki w zakresie wzrostu wolumenów biznesowych zostały zrealizowane wyłącznie dzięki staraniom Banku oraz jego spółek zależnych, bez jakichkolwiek jednorazowych czynników wspierających, takich jak przejęcia innych podmiotów.

Jednocześnie należy zauważyć, że Grupa stosowała najwyższe standardy w zakresie oceny ryzyka kredytowego, co przyczyniło się do poprawy jakości aktywów. Na koniec 2014 roku udział należności z utratą wartości zmniejszył się do poziomu 4,1% wobec 4,6% odnotowanego rok wcześniej. Niezmiennie jakość kredytów udzielonych przez Bank jest istotnie lepsza od średniej rynkowej. Na koniec roku udział należności z utratą wartości dla sektora wynosił 7,0%.

Ważna z punktu widzenia możliwości kontynuacji strategii dynamicznego wzrostu jest silna baza kapitałowa Grupy. Na koniec roku łączny współczynnik kapitałowy, wyliczony zgodnie z zapisami CRD IV/CRR (Bazylei III), ukształtował się na bezpiecznym poziomie 14,2%. Dzięki zrównoważonemu wzrostowi po obu stronach bilansu, relacja kredytów do depozytów na koniec roku wyniosła 73%. Oznacza to, że również sytuacja płynnościowa Grupy będzie czynnikiem wspierającym dla dalszego rozwoju akcji kredytowej.

W 2014 roku Grupa Kapitałowa Banku zaraportowała zysk netto w wysokości 1 041 mln zł, o ponad 8% wyższy od do niedawna historycznie najwyższego wyniku za 2013 rok. Na tle stosunkowo trudnych dla banków warunków rynkowych wynik ten dowodzi, że Zarząd Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. nie tylko w pełni sprostał stawianym sobie celom strategicznym, ale również zdołał zaradzić pojawiającym się w trakcie roku uwarunkowaniom zewnętrznym niekorzystnie wpływającym na dochodowość Banku.

Biorąc pod uwagę silną pozycję kapitałową, pozwalającą na dalszy, dynamiczny rozwój Grupy, Rada Nadzorcza przychyliła się do propozycji Zarządu dotyczącej wypłaty dywidendy dla akcjonariuszy z zysku za 2014 rok.

Mam wszelkie podstawy aby sądzić, że strategia Grupy ING Banku Śląskiego S.A. będzie w dalszym ciągu realizowana z sukcesem, tym bardziej, że wiele czynników wskazuje na przyszłe ożywienie polskiej gospodarki.

Z poważaniem,

Antoni Reczek
Przewodniczący Rady Nadzorczej

LIST PREZES ZARZĄDU

Szanowni Państwo,

W roku 2014 Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego S.A. kontynuowała swoją strategię organicznego wzrostu poprzez dalsze doskonalenie oferty oraz jakości obsługi klientów. Dowodem na osiągnięcie zamierzonych celów jest dalszy wzrost wolumenów biznesowych oraz liczby klientów korzystających z usług Grupy. W minionym roku ponad 380 tys. klientów zdecydowało się na rozpoczęcie relacji z Bankiem, a na koniec roku ich łączna liczba przekroczyła 3,7 mln. Równolegle istotnie zwiększyła się skala działania Grupy – w ciągu roku suma bilansowa przyrosła o ponad 13 mld zł, to jest o 15% w stosunku do jej wielkości rok wcześniej. Przyczynił się do tego dynamiczny wzrost zarówno portfela kredytów, jak i depozytów. Należności kredytowe od klientów przekroczyły 57 mld zł i przyrosły o 17,5%, natomiast środki zdeponowane na rachunkach osiągnęły wartość bliską 76 mld zł, co oznacza, że przyrosły o ponad 10 mld zł, czyli o 12,0%. Dzięki szybszemu niż na rynku wzrostowi wolumenów Grupa umocniła swoją pozycję rynkową osiągając w depozytach udział na poziomie ponad 8% (wobec 7,8% na koniec 2013 roku) oraz w kredytach 5,7% (wobec 5,2% rok wcześniej).

Przykładamy dużą wagę do standardów obsługi oraz szczególnie cenimy zdanie klientów. W sposób ciągły prowadzone są badania satysfakcji klientów. Ich głosy i opinie uwzględniane są przy modyfikowaniu i rozwoju oferty. Miało to miejsce m.in. w fazie projektowania i pierwszych prac nad nowym systemem bankowości internetowej „Moje ING”. Liczymy, że będzie to system wyjątkowy, w pełni odpowiadający potrzebom użytkowników.

Z myślą o wygodzie klientów rozwijaliśmy kanały obsługi oraz narzędzia dostępu do usług bankowych. Już 450 bankomatów wyposażonych jest w czytniki umożliwiające transakcje zbliżeniowe, co stanowi ponad połowę tych urządzeń w sieci Banku. Aplikacje mobilne na smartfony (*ING BankMobile*) i tablety (*ING BankMobile HD*) zostały poszerzone o nowe funkcjonalności ułatwiające ich użytkownikom codzienne czynności i zarządzanie finansami osobistymi (*Paragony* i *Podziel wydatki*). Należy przy tym zaznaczyć, że aplikacja mobilna cieszy się dużą popularnością i do końca 2014 roku została pobrana niemal 800 tys. razy, a w grudniu 2014 roku za jej pośrednictwem wykonano 1,3 mln transakcji (przelewów i doładowań telefonów). Bank zaoferował także wygodne narzędzie do płatności internetowych - Portfel Elektroniczny V.me oraz udostępnił płatności zbliżeniowe smartfonami wyposażonymi w moduł NFC. Ponadto, funkcjonalność bankowości internetowej *ING Bank OnLine* została poszerzona o możliwość korzystania z usług maklerskich dzięki w pełni zintegrowanemu rachunkowi maklerskiemu.

Miniony rok był również okresem intensyfikacji działań Grupy w zakresie obsługi klientów korporacyjnych. Kontynuowano poszerzanie funkcjonalności systemów internetowych i mobilnych. Wprowadzono m. in. możliwość elektronicznego zawierania umów kredytowych oraz przesyłania dokumentów za pośrednictwem systemu *ING BusinessOnLine*. Niestabnącym powodzeniem cieszy się również składanie wniosków kredytowych online – na koniec roku stanowiły one 83% wszystkich wniosków złożonych przez firmy. Kanał internetowy jest intensywnie wykorzystywany przez klientów także w zakresie produktów finansowania handlu. W grudniu 2014 roku tą drogą zostało złożonych 97% zleceń otwarcia akredytywy, 91% wniosków o wykup wierzytelności oraz 86% wniosków o udzielenie gwarancji. Ponadto, w 2014 roku Bank udostępnił kolejne urządzenia ułatwiające przedsiębiorstwom zarządzanie gotówką: mini wpłatomaty, wrzutnie elektroniczne, wrzutnie light oraz opłatomaty. Do końca 2014 roku aplikacja *ING BusinessMobile* została pobrana 35 tys. razy.

Działania Banku w obszarze jakości obsługi, nowych rozwiązań i technologii zostały docenione w kluczowych rankingach i konkursach. W rankingu *Przyjazny Bank Newsweeka* Bank zajął pierwsze miejsce w kategorii „Bankowość mobilna” oraz trzecie w kategorii „Banki w internecie”. W ramach *Financial&Banking Awards* Bank został uznany za „Najbardziej Innowacyjny Bank w Polsce”. Za Produkt Roku w rankingu *IT@BANK 2014* została natomiast uznana platforma dla firm Aleo. W konkursie *Euromoney Awards for Excellence 2014* Bank otrzymał tytuł „Najlepszego Banku w Polsce”.

Dynamiczny wzrost odnotowały także spółki Grupy prowadzące działalność leasingową i faktoringową. Na szczególne wyróżnienie zasługuje ING Commercial Finance S.A. oferująca usługi faktoringowe. W 2014 roku wolumen jej transakcji wyniósł 16,9 mld zł, co stanowi wzrost o 4 mld zł (31%) w stosunku do roku poprzedniego. Tym samym spółka uplasowała się na pierwszym miejscu wśród firm faktoringowych w Polsce. ING Lease (Polska) sp. z o.o. w ciągu roku zwiększyła swój portfel o niemal 8%, koncentrując się na leasingu maszyn i urządzeń.

Silny wzrost organiczny Grupy odbywał się przy zachowaniu ostrożnego podejścia do oceny ryzyka, o czym świadczy bardzo dobra jakość portfela kredytowego. Na koniec roku udział należności z przesłanką wartości wyniósł 4,1%, co oznacza poprawę w stosunku do poprzedniego roku o 0,5 punktu procentowego.

Dzięki wzrostowi przychodów, wynikającemu ze zwiększenia skali działania, optymalnemu zarządzaniu kosztami działalności oraz stabilnym odpisom na rezerwy kredytowe, po raz pierwszy w historii wynik finansowy netto Grupy ING Banku Śląskiego S.A. przekroczył 1 mld zł i wyniósł 1 041 mln zł. Jednocześnie łączny współczynnik kapitałowy wyliczony zgodnie ze wskazaniami CRD IV/CRR (Bazylii III) wyniósł 14,2%. Oba te czynniki zostały wzięte pod uwagę w decyzji Zarządu o zarekomendowaniu Walnemu Zgromadzeniu podjęcie uchwały przeznaczającej około 50% zysku netto Grupy na wypłatę dywidendy dla akcjonariuszy.

Konsekwentna realizacja strategii Banku oraz otwarta komunikacja z rynkiem zostały docenione przez inwestorów giełdowych, czego wymiernym odzwierciedleniem jest notowanie kursu akcji na tle indeksu branżowego. W ciągu 2014 roku kurs akcji ING Banku Śląskiego S.A. wzrósł o 23,4%, podczas gdy subindeks WIG-Banki spadł o 0,7%.

Oprócz realizacji celów biznesowych, istotne dla Grupy są inicjatywy wynikające z przestrzegania kluczowych wartości obowiązujących w relacjach wewnętrznych i zewnętrznych - uczciwości, szacunku, otwartości, odpowiedzialności oraz zdrowego rozsądku. Ich efektem, a także skutkiem umożliwiania pracownikom ciągłego rozwoju, jest przyznany Bankowi po raz piąty certyfikat *Top Employers*. Istotnym dla Zarządu działaniem wspierającym obustronną komunikację z pracownikami jest przeprowadzane co roku badanie kultury organizacyjnej. Podobnie, jak w latach ubiegłych, również w 2014 roku wyniki tego badania potwierdziły wysokie zaangażowanie pracowników oraz dobrą ocenę warunków i relacji panujących w pracy. Zgodność działań banku z zasadami etycznymi, okazywanie szacunku dla środowiska, społeczeństwa i innych interesariuszy została potwierdzona zaliczeniem Banku po raz ósmy do składu indeksu giełdowego RESPECT Index. Bank jest obecny w składzie indeksu nieprzerwanie od momentu jego powstania.

Osiągnięte wyniki biznesowe oraz finansowe świadczą o właściwym kierunku rozwoju przyjętym przez Grupę ING Banku Śląskiego S.A. W związku z tym zamierzamy kontynuować tę strategię wzrostu w kolejnych latach. Pragniemy budować długoterminowe relacje z naszymi klientami, chcemy być częścią ich codzienności i wspierać ich w zwykłych działaniach oraz, kiedy to możliwe, w podejmowaniu życiowych decyzji. Zarówno w kategorii udzielonych kredytów, jak i przyjętych depozytów mamy aspiracje rosnać szybciej niż rynek. W zakresie jakości obsługi oraz nowoczesności oferowanych rozwiązań, takich jak bankowość mobilna, nadal zamierzamy wyróżniać się na tle rynku.

Z wyrazami szacunku,

Małgorzata Kołakowska
Prezes Zarządu

KRÓTKA CHARAKTERYSTYKA GRUPY KAPITAŁOWEJ ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A.

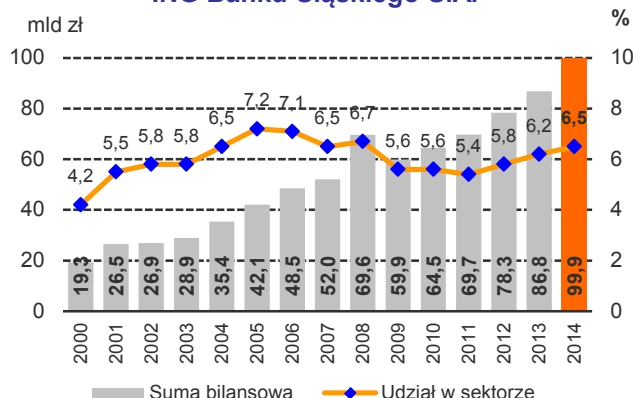
ING Bank Śląski S.A. jest obecny na rynku od 1989 roku. W ciągu blisko dwudziestu sześciu lat swej działalności zdobył pozycję jednego z największych banków uniwersalnych w Polsce. W dniu 31 grudnia 2014 roku suma bilansowa Grupy Kapitałowej Banku (Grupa) wyniosła 99,9 mld zł i przedstawiała 6,5% aktywów ogółem polskiego sektora bankowego. Tym samym, Bank uplasował się na piątej pozycji na polskim rynku pod względem wielkości sumy bilansowej. Bank rozporządzał 75,7 mld zł środków zgromadzonych na rachunkach, co stanowiło 8,0% wszystkich depozytów zgromadzonych w sektorze banków komercyjnych oraz zapewniło pozycję czwartego co do wielkości banku depozytowego w Polsce.

W 2014 roku ING Bank Śląski S.A. zajmował silną pozycję na podstawowych rynkach usług bankowych, i tak:

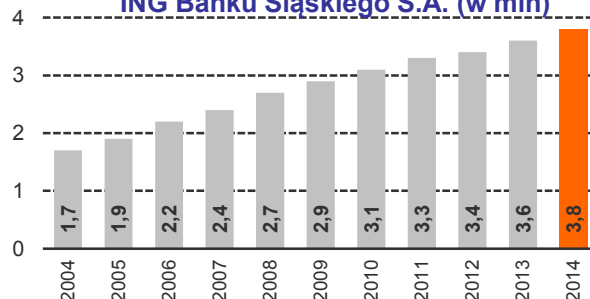
- Bankowość detaliczna**
Czwarte miejsce na rynku pod względem wartości depozytów gospodarstw domowych (z 8,4-procentowym udziałem) oraz trzecia pozycja w sprzedaży kredytów hipotecznych (udział na poziomie 11,2%). Piąte miejsce pod względem liczby rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych klientów indywidualnych (7,8% rachunków ROR¹).
- Bankowość korporacyjna**
Z usług Banku korzystało 16%² firm z obrotami rocznymi powyżej 2 mln zł (trzecia pozycja na rynku). Bank był czwartym co do wielkości kredytodawcą oraz piątym bankiem depozytowym (9,0% udziału w rynku kredytów, 7,4% w rynku depozytów banków komercyjnych).
- Działalność leasingowa i faktoringowa**
Na koniec 2014 roku ING Commercial Finance Polska S.A. – spółka z Grupy Kapitałowej Banku – zajmowała pierwszą pozycję na rynku usług faktoringowych (14,8% udziału w rynku). Natomiast spółka ING Lease (Polska) Sp. z o.o., z udziałem 6,9% w wartości aktywów oddanych w leasing, zajęła trzecią pozycję na rynku usług leasingowych.
- Rynki pieniężne i kapitałowe**
Trzecie miejsce na rynku korporacyjnych papierów dłużnych z udziałem 14,5% w łącznej kwocie wyemitowanych papierów, w tym pierwsze miejsce na rynku papierów krótkoterminowych (udział: 35,2%).

W grudniu 2014 roku z usług ING Banku Śląskiego S.A. korzystało 3 765 tys. klientów tj. o 191 tys. więcej niż rok wcześniej, w tym 3 728 tys. klientów detalicznych oraz 37 tys. klientów korporacyjnych.

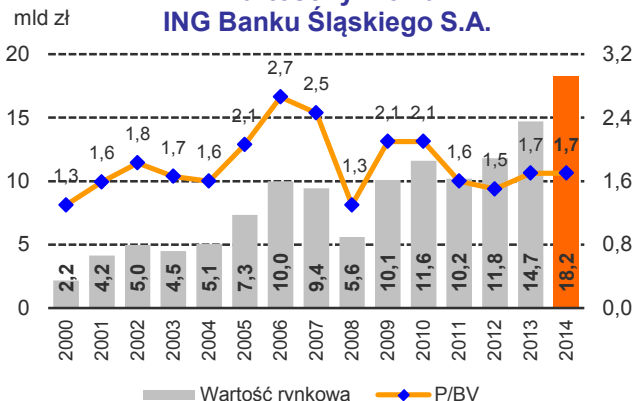
Suma bilansowa Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A.



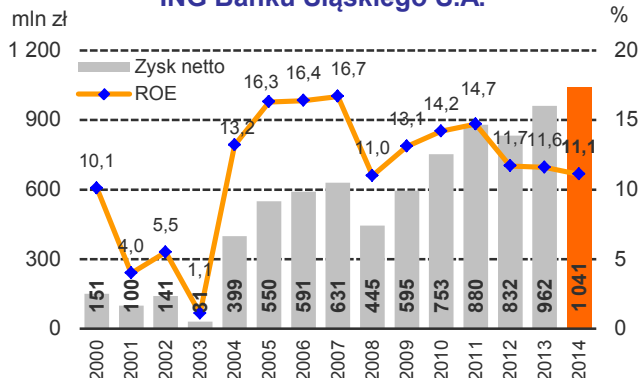
Liczba klientów ING Banku Śląskiego S.A. (w mln)



Wartość rynkowa ING Banku Śląskiego S.A.



Zysk netto Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A.



¹ Na dzień 30 września 2014 roku. Na podstawie „Raport PRNews.pl: Rynek kont osobistych-III kw.2014 „, z dnia 21.11.2014 r.

² Na podstawie badania GFK Polonia, czerwiec 2014 r.

Bank dysponował ogólnopolską siecią 401 placówek bankowych wyposażonych w strefy samoobsługowe dostępne przez całą dobę. Ponadto, na koniec 2014 roku Bank posiadał 55 punktów sprzedażowych ING Express zlokalizowanych w największych centrach handlowych w Polsce. Klienci ING Banku Śląskiego S.A. mogli bezpłatnie korzystać z 892 bankomatów własnych, a klienci Kont Direct i VIP oraz przedsiębiorcy także ze wszystkich bankomatów w Polsce. W zakresie obsługi gotówkowej Bank udostępnił klientom sieć wpłatomatów w liczbie 772. Zarówno liczba bankomatów, jak i wpłatomatów obejmuje 598 nowoczesnych maszyn dwufunkcyjnych (umożliwiających wypłaty oraz wpłaty). Ponadto, Bank oferuje swoim klientom dostęp do usług bankowych poprzez nowoczesne kanały bankowości elektronicznej: systemy bankowości internetowej (*ING BankOnLine*, *ING BusinessOnLine*), bankowość mobilną (*ING BankMobile*, *ING BankMobile HD*, *ING BusinessMobile*), obsługę telefoniczną (*HaloŚląski*) oraz system SMS.

Na koniec 2014 roku Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego S.A. zatrudniała 8 157 osób.

Inwestorem strategicznym ING Banku Śląskiego S.A. jest ING Bank N.V., posiadający 75% udziału w kapitale akcyjnym Banku.

Skrócona informacja o wynikach finansowych Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za lata 2007-2014

	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007
<i>w mln zł</i>								
Przychody ³	3 544,8	3 328,5	3 245,1	2 990,0	2 747,2	2 548,6	2 132,5	2 076,9
Koszty	1 929,7	1 868,4	1 866,2	1 700,0	1 609,5	1 505,9	1 503,9	1 393,1
Koszty ryzyka	267,7	267,2	362,8	172,4	203,6	304,4	65,6	-103,2
Zysk brutto	1 347,4	1 192,9	1 016,1	1 117,6	934,1	738,3	563,0	787,0
Zysk netto ⁴	1 040,7	961,5	832,3	880,1	753,1	595,1	445,4	630,7
<i>w mln zł</i>								
Suma bilansowa	99 861	86 751	78 267	69 723	64 518	59 883	69 611	52 011
Zobowiązania wobec klientów	75 659	67 548	57 898	52 861	47 448	47 319	46 910	43 647
Kredyty i inne należności udzielone klientom netto ⁵	57 131	48 552	45 206	38 457	31 241	26 704	23 931	16 379
Zobowiązania pozabilansowe	364 714	271 183	188 623	209 041	163 221	145 667	292 132	234 247
Kapitał własny ⁶	10 454	8 626	8 134	6 414	5 651	4 884	4 222	3 839
<i>w %</i>								
Łączny współczynnik kapitałowy ⁷	14,2	17,3	14,6	11,9	13,2	12,0	10,4	13,1
Zysk netto/suma bilansowa (ROA)	1,1	1,2	1,1	1,3	1,2	0,9	0,7	1,2
Zysk netto/Kapitały (ROE)	11,1	11,6	11,7	14,7	14,2	13,1	11,0	16,7
Koszty/Dochody	54,4	56,1	57,5	56,9	58,6	59,1	70,5	67,1
<i>w zł</i>								
Zysk na 1 akcję ⁸	8,00	7,39	6,40	6,76	5,79	4,57	3,42	4,85
Dywidenda na 1 akcję	4,00 ⁹	4,40	0,00	0,00	1,50	0,00	0,00	1,17

³ Łącznie z zyskiem netto jednostek stowarzyszonych wykazywanych metodą praw własności.

⁴ Przypadający akcjonariuszom ING Banku Śląskiego S.A.

⁵ Z wyłączeniem euroobligacji.

⁶ Przypadający akcjonariuszom ING Banku Śląskiego S.A.

⁷ Od 2014 roku łączny współczynnik kapitałowy (dawniej współczynnik wypłacalności) kalkulowany jest zgodnie z regulacjami CRD IV/CRR (Bazylei III).

⁸ Po doprowadzeniu do porównywalności (podział wartości nominalnej akcji w stosunku 1:10 w listopadzie 2011 roku).

⁹ Zgodnie z informacją zawartą w raporcie bieżącym nr 2/2015 z dnia 11 lutego 2015 roku, Zarząd ING Banku Śląskiego S.A. zamierza zaproponować Walnemu Zgromadzeniu podjęcie uchwały o przeznaczeniu na wypłatę dywidendy około 50% zysku netto Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za 2014 rok. Zakładając, że Walne Zgromadzenie przychyli się do propozycji Zarządu kwota przeznaczona na dywidendę będzie wynosiła około 520,4 mln zł (4,00 zł na akcję).

**Skrócona informacja o wynikach finansowych Grupy Kapitałowej
ING Banku Śląskiego S.A. za lata 2007-2014 (w przeliczeniu na EUR)**

	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007
<i>w mln EUR</i>								
Przychody	846,2	790,4	777,5	722,2	686,0	587,2	603,7	549,9
Koszty	460,6	443,7	447,1	410,6	401,9	346,9	425,8	368,9
Koszty ryzyka	63,9	63,5	86,9	41,6	50,8	70,1	18,6	-27,3
Zysk brutto	321,6	283,3	243,5	269,9	233,3	170,1	159,4	208,4
Zysk netto	248,4	228,3	199,4	212,6	188,1	137,1	126,1	167,0
<i>w mln EUR</i>								
Suma bilansowa	23 429	20 918	19 145	15 786	16 291	14 576	16 684	14 520
Zobowiązania wobec klientów	17 751	16 288	14 162	11 968	11 981	11 518	11 243	12 185
Kredyty i inne należności udzielone klientom netto	13 404	11 707	11 058	8 707	7 889	6 500	5 736	4 573
Zobowiązania pozabilansowe	85 567	65 389	46 138	47 329	41 214	35 458	70 015	65 396
Kapitał własny	2 453	2 080	1 990	1 452	1 427	1 189	1 012	1 072
<i>w %</i>								
Łączny współczynnik kapitałowy	14,2	17,3	14,6	11,9	13,2	12,0	10,4	13,1
Zysk netto/suma bilansowa (ROA)	1,1	1,2	1,1	1,3	1,2	0,9	0,7	1,2
Zysk netto/Kapitały (ROE)	11,1	11,6	11,7	14,7	14,2	13,1	11,0	16,7
Koszty/Dochody	54,4	56,1	57,5	56,9	58,6	59,1	70,5	67,1
<i>w EUR</i>								
Zysk na 1 akcję	1,91	1,75	1,53	1,63	1,45	1,05	0,97	1,28
Dywidenda na 1 akcję	0,95	1,04	0,00	0,00	0,37	0,00	0,00	0,31

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

- dla pozycji rachunku zysków i strat – kurs wyliczony jako średnia z kursów NBP obowiązujących na ostatni dzień każdego miesiąca w roku:
 - 2014: 4,1893 zł,
 - 2013: 4,2110 zł,
 - 2012: 4,1736 zł,
 - 2011: 4,1401 zł,
 - 2010: 4,0044 zł,
 - 2009: 4,3406 zł,
 - 2008: 3,5321 zł,
 - 2007: 3,7768 zł.
- dla pozycji sprawozdania z sytuacji finansowej – kurs NBP z dnia 31 grudnia roku:
 - 2014: 4,2623 zł,
 - 2013: 4,1472 zł,
 - 2012: 4,0882 zł,
 - 2011: 4,4168 zł,
 - 2010: 3,9603 zł,
 - 2009: 4,1082 zł,
 - 2008: 4,1724 zł,
 - 2007: 3,5820 zł.

Na dzień publikacji niniejszego sprawozdania ING Bank Śląski S.A. posiadał następujące oceny agencji ratingowych:

Fitch Ratings Ltd.

Rating podmiotu (<i>Long-term IDR</i>)	A
Perspektywa utrzymania powyższej oceny	Negatywna
Rating krótkoterminowy (<i>Short-term IDR</i>)	F1
Viability rating	bbb+
Ocena wsparcia	1

Moody's Investors Service Ltd.

Długookresowy rating depozytów (<i>LT rating</i>)	Baa1
Krótkookresowy rating depozytów (<i>ST rating</i>)	P-2
Siła finansowa Banku (<i>BFSR</i>) / Ocena indywidualna (<i>BCA</i>)	D+ / baa3
Perspektywa długookresowego ratingu depozytów (<i>Outlook</i>)	Negatywna
Perspektywa siły finansowej (<i>BFSR Outlook</i>)	Stabilna

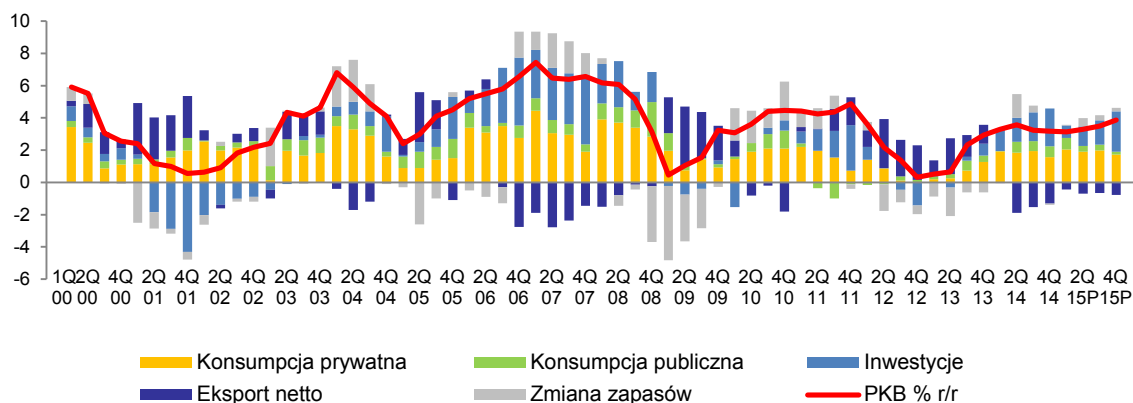
I. UWARUNKOWANIA MAKROEKONOMICZNE ROZWOJU POLSKIEGO SEKTORA BANKOWEGO W 2014 ROKU

1. Podstawowe trendy w polskiej gospodarce

Produkt Krajowy Brutto

Rok 2014 pokazał gdzie są granice dla polskiego wzrostu w sytuacji, gdy strefa euro boryka się ze stagnacją. W pierwszym kwartale gospodarka wykazała relatywnie dynamiczne ożywienie (3,4% r/r) zważywszy na mieszane sygnały co do kondycji strefy euro. Pomogła za to ciepła zima i zmiany w podatku VAT dla aut służbowych. W drugim i trzecim kwartale wzrost utrzymywał się na stosunkowo wysokim poziomie pomimo obciążenia w postaci konfliktu rosyjsko-ukraińskiego. Wzrost gospodarczy w całym roku prawdopodobnie wyniósł 3,3% wobec 1,7% w roku 2013. Końcówka roku 2014 przyniosła też tzw. pozytywny szok podaży za sprawą szybkiego i zdecydowanego spadku światowych cen ropy, przez co osiągnięty pułap wydaje się możliwy do utrzymania w 2015 roku.

Dekompozycja wzrostu PKB (w %)



Rynek pracy i poziom wynagrodzeń

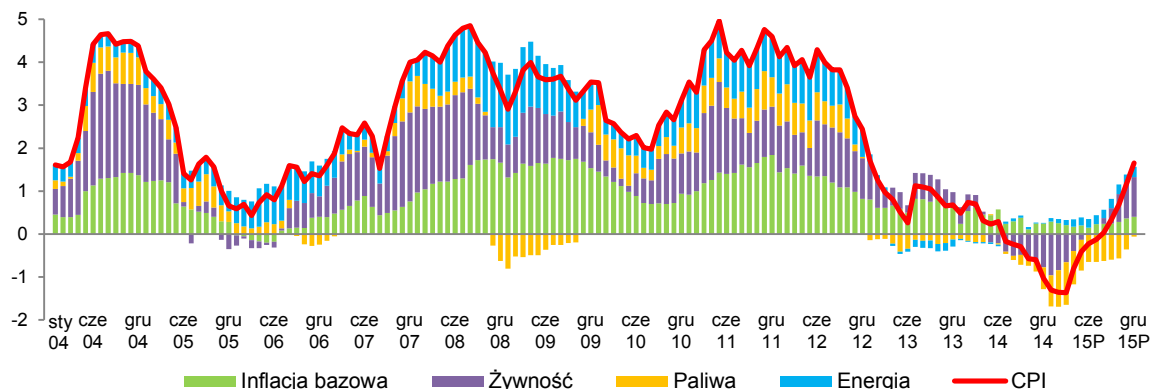
Średnia stopa bezrobocia wyniosła w 2014 roku 12,3% wobec 13,5% w roku poprzednim. Znamienne jest systematyczność poprawy w danych opisujących rynek pracy, choć samo tempo poprawy zatrudnienia w sektorze przedsiębiorstw nie należy do najszybszych (przez większość roku wynosiło 0,7-0,8% r/r). Warto zwrócić uwagę, że stopa bezrobocia już w połowie 2014 roku odrobiła cały ruch w górę wywołany spowolnieniem z lat 2012-2013, a mimo to nie wytraca impetu w swoim ruchu spadkowym.

Tempo wzrostu płac w sektorze przedsiębiorstw wzrosło ze średnio 2,6% r/r w 2013 roku do 3,9% w 2014 roku. Średnioroczna realna dynamika wynagrodzeń urosła do 3,9%, wobec 1,6% w poprzednim roku, w związku z wyhamowaniem tendencji inflacyjnych. Warto jednak zwrócić uwagę, że z końcem roku 2014 wzrost płac zaczął zwalniać, co mogło odzwierciedlać gorszą kondycję branży górniczej oraz obniżanie się presji płacowej wobec zaskakującej skali spadku dynamiki cen w ciągu roku (z 0,7% r/r w grudniu 2013 roku do -1% r/r rok później).

Inflacja

Pomimo optymistycznych oczekiwań odnośnie koniunktury, rok 2014 przyniósł pierwszy od kilku dekad okres deflacji. Średnioroczna inflacja ukształtowała się na poziomie 0,0% wobec 0,9% w 2013 roku choć jeszcze w grudniu 2013 roku mediana oczekiwań co do jej przeciętnego poziomu w 2014 roku wynosiła 2%. Okres deflacji trwa nieprzerwanie od lipca 2014 roku. Za tak niską dynamiką cen stoi długotrwałe utrzymywanie się bardzo niskiej inflacji w strefie euro ze względu na słabą koniunkturę, ale również globalne spadki cen surowców, wliczając energetyczne. Presja na spadki cen żywności wynikała z nałożenia się na siebie dobrych zbiorów w Polsce i wprowadzenia przez Rosję zakazu importu żywności z UE (przy czym pewne ograniczenia i utrudnienia w eksporcie do Rosji dotyczyły Polski prawie od początku ubiegłego roku, embargo na żywność z UE weszło w życie w sierpniu).

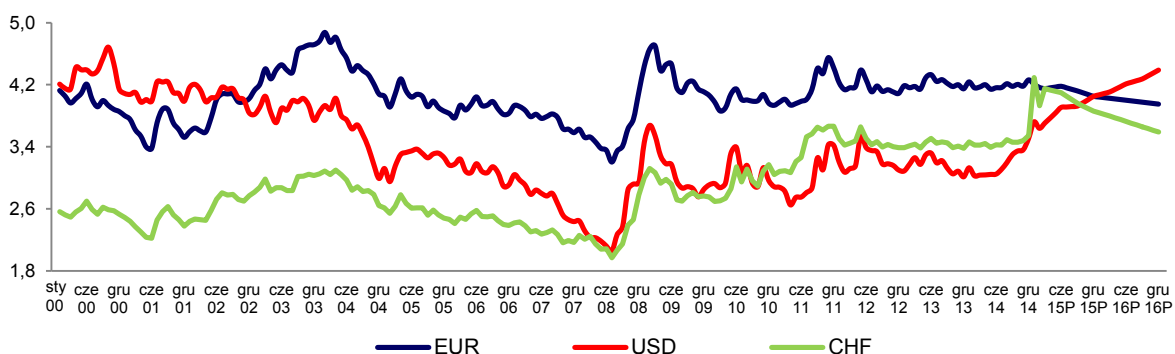
Inflacja (CPI) - dekompozycja (w %)



Wpływ sytuacji na globalnych rynkach finansowych na polską gospodarkę

Rok 2014 upłynął z jednej strony pod znakiem wygaszania programu luzowania ilościowego przez amerykański Bank Rezerwy Federalnej i szykowania się do podwyżek stóp procentowych, a z drugiej pod znakiem stopniowego przekonywania się przez Europejski Bank Centralny do kolejnych niekonwencjonalnych działań poluzowujących politykę monetarną. Oprócz tego, skalę stymulacji zwiększyła Japonia. W środowisku niskiej i spadającej inflacji oraz marazmu gospodarczego w strefie euro, prowadziło to do obniżania się dochodowości obligacji zarówno na rynkach bazowych, rynkach rozwiniętych, jak i wśród rynków wschodzących, w tym w Polsce. Ostrożne wycofywanie się z polityki taniego pieniądza przez USA i oczekiwania na powiększanie bilansu ECB podtrzymały klimat „poszukiwania dochodowości”. Na podejściu inwestorów odbiło się też zajęcie Krymu przez Rosję i dalszy konflikt rosyjsko-ukraiński. Sankcje nałożone na Rosję m.in. przez UE i USA, doprowadziły ją na skraj kryzysu płynnościowego i wraz z działaniami odwetowymi Rosji prowadziły do pogorszenia nastrojów w europejskim biznesie. Złoty wykazywał dużą odporność na liczne w 2014 roku zawirowania na rynkach wschodzących, ale nie mógł przez nie umocnić się w takim stopniu jak podpowiadała dobra na tle innych rynków wschodzących kondycja gospodarki i relatywnie wysokie stopy procentowe.

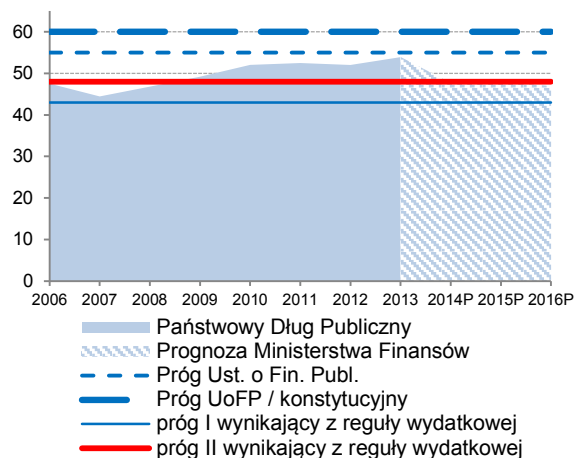
Notowania złotego



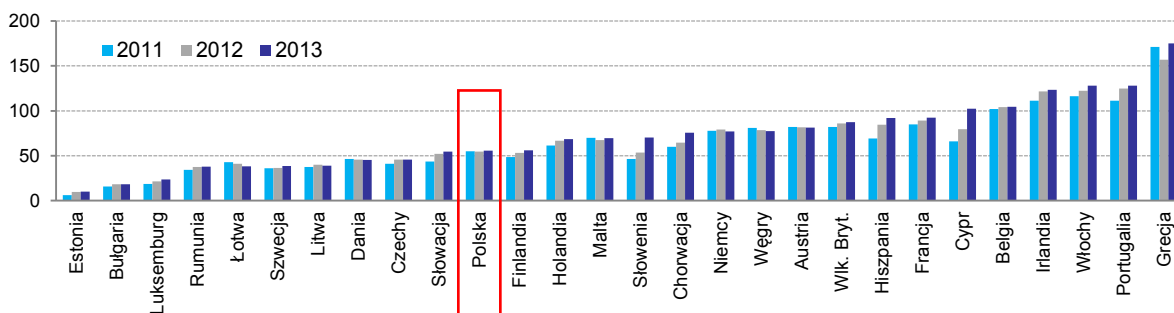
Budżet państwa

Wykonanie budżetu centralnego za rok 2014 było zaskakująco pozytywne zważywszy na to, że inflacja silnie odbiegła w dół od planu, a gospodarka musiała stawić czoła ekonomicznym konsekwencjom konfliktu rosyjsko-ukraińskiego. Wykonanie deficytu okazało się po listopadzie niższe o ponad 20 mld zł od planu, na co złożyły się relatywnie wysokie dochody (w tym VAT rosnący ponad 10% r/r) i niższe wykonanie wydatków (m.in. w zakresie kosztów obsługi długu). Szacowany przez Ministerstwo Finansów deficyt sektora finansów publicznych na poziomie 3,3% PKB jest na tyle niski, że powinien pozwolić w 2015 roku na jednoczesne wypełnienie zobowiązań wynikających z ram fiskalnych UE i pewne wsparcie gospodarki polityką fiskalną.

Państwowy dług publiczny w latach 2006-2016 (% PKB)



Dług publiczny wg metodologii UE (% PKB)



2. Polityka pieniężna

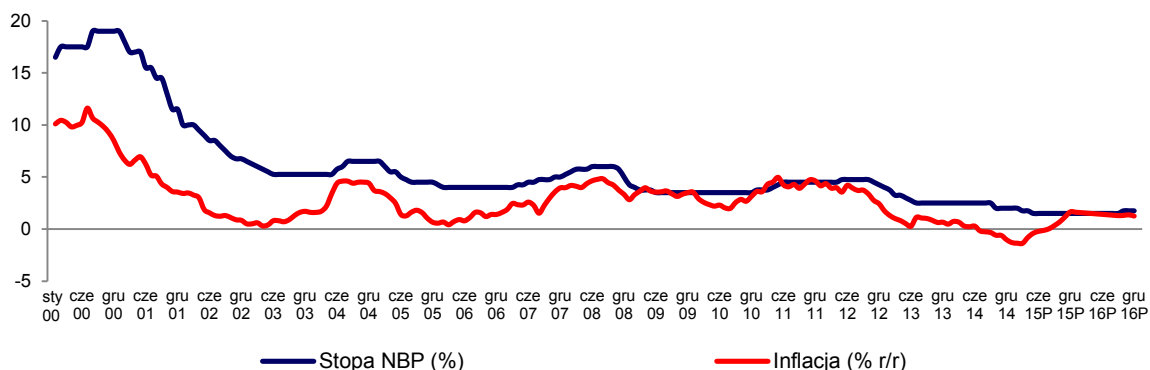
Rada Polityki Pieniężnej (RPP) utrzymywała stopy procentowe bez zmian do końca trzeciego kwartału, mimo że szybko spadająca inflacja i jej zejście poniżej zera wytwarzały presję w stronę dalszych obniżek. 8 października doszło do obniżki głównej stopy procentowej o 50 pb i jednoczesnej obniżki stopy lombardowej o 100 pb, w rezultacie czego korytarz wyznaczony przez stopę lombardową i depozytową zawężił się z 300 pb do 200 pb. Utrzymujące się względnie dobre wyniki gospodarki w sferze realnej, jak również obawy, że dalsze obniżki będą nieefektywne, powstrzymały Radę od dalszych obniżek wbrew oczekiwaniom rynkowym. W rezultacie Polska wciąż wyróżniała się wśród gospodarek wschodzących relatywnie wysokim poziomem realnych stóp procentowych.

RPP stoi w obliczu jednoczesnego utrzymywania się dobrej koniunktury i dalszego pogłębiania się deflacji. Do tego ma świadomość, że polityka taniego pieniądza głównych banków centralnych doprowadziła do trudnej sytuacji na rynkach finansowych, gdzie łatwo o ogromne przepływy kapitału. Stąd stabilność rynków finansowych i przewidywanie reakcji inwestorów wpisała się jako ważny czynnik kształtowania polityki pieniężnej. Dodatkowym utrudnieniem jest niepewność generowana przez konflikt rosyjsko-ukraiński, który ma duże znaczenie dla dynamiki cen w Polsce, a w pewnym stopniu odbija się też na wzroście gospodarczym. RPP może jeszcze obniżyć stopy procentowe w sumie o 25-50 pb w marcu lub w kolejnych miesiącach 2015 roku pod presją bardzo niskich odczytów dynamiki cen. Deprecjacja złotego z grudnia 2014 i stycznia 2015, a także duża nerwowość jego ruchów w tym okresie zostały wskazane przez RPP jako czynnik wymagający stabilizacji stóp. Jednak podczas lutowej konferencji prasowej prezes NBP Marek Belka oznajmił, że widzi dostateczną argumentację i poparcie w Radzie dla obniżki stóp w marcu.

Od 8 października 2014 roku stopy procentowe kształtują się następująco:

- referencyjna – 2,00%,
- redyskonta weksli – 2,25%,
- lombardowa – 3,00%,
- depozytowa – 1,00%.

Stopa NBP vs. inflacja (w %)



3. Sektor bankowy¹⁰

Na kondycję sektora bankowego w 2014 roku oddziaływało przyspieszenie tempa wzrostu gospodarczego oraz stabilna sytuacja na rynku finansowym (środowisko rekordowo niskich stóp procentowych, rekordowo niska rentowność papierów skarbowych, względna stabilność złotego). Dobra sytuacja finansowa przedsiębiorstw oraz poprawa na rynku pracy skutkowały ożywieniem akcji kredytowej. Na wzrost stanu kredytów pozytywnie oddziaływały również niskie stopy procentowe oraz rządowy program Portfelowej Linii Gwarancyjnej De Minimis. Przyrost bazy depozytowej, pomimo rekordowo niskich stóp procentowych, był wyższy niż w poprzednim roku. Wzrostowi wolumenów depozytów, szczególnie gospodarstw domowych, sprzyjał brak atrakcyjnych alternatyw spowodowany słabą koniunkturą na warszawskiej Giełdzie Papierów Wartościowych.

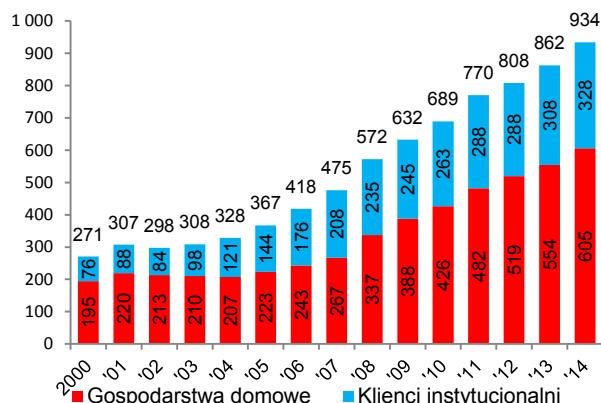
Podstawowe kategorie pieniężne kształtowały się następująco:

- Zobowiązania wobec gospodarstw domowych w ciągu roku przyrosły o 51,6 mld zł i na koniec grudnia 2014 roku osiągnęły wartość 605,3 mld zł, tj. były o 9,3% wyższe w porównaniu ze stanem na koniec 2013 roku.
- Zobowiązania wobec klientów instytucjonalnych¹¹ w grudniu 2014 roku ukształtowały się na poziomie 328,5 mld zł, czyli były o 6,5% wyższe niż na koniec 2013 roku. Wzrost wolumenu – o 20,1 mld zł – został osiągnięty przede wszystkim dzięki przyrostowi zobowiązań wobec przedsiębiorstw (o 9,0%, tj. o 18,7 mld zł). Zobowiązania wobec pozostałych sektorów rosły w wolniejszym tempie, a wobec instytucji samorządowych i funduszy ubezpieczeń społecznych wręcz nieznacznie spadły.

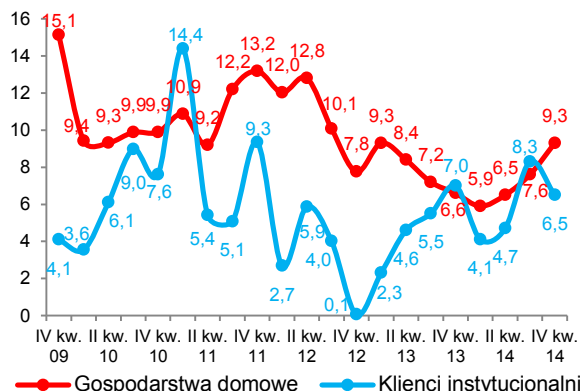
¹⁰ Opiswane wielkości dotyczą należności i zobowiązań monetarnych instytucji finansowych od / wobec pozostałych sektorów krajowych. Źródło: NBP, plik NALEZ_ZOBOW_MIF.xls – grudzień 2014 r.

¹¹ Łącznie dla następujących kategorii podmiotów: niemonetarnych instytucji finansowych, przedsiębiorstw, instytucji niekomercyjnych działających na rzecz gospodarstw domowych, instytucji samorządowych oraz funduszy ubezpieczeń społecznych.

Stan zobowiązań (w mld zł)

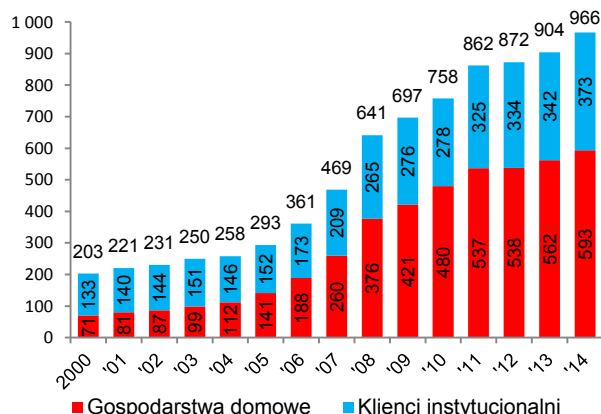


Wzrost stanu zobowiązań (%; rok do roku)

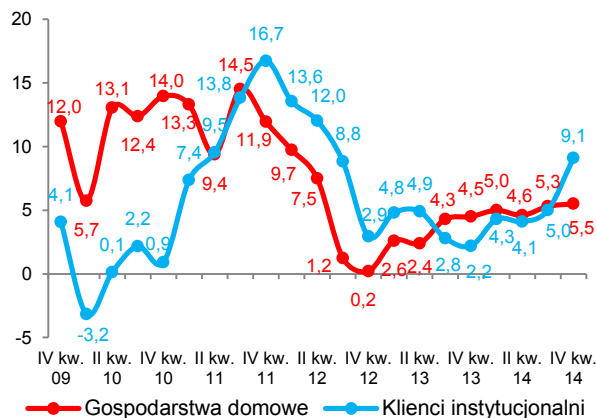


- Należności od gospodarstw domowych osiągnęły w grudniu 2014 roku poziom 593,2 mld zł, tj. wzrosły o 5,5% w relacji do końca poprzedniego roku. Kredyty mieszkaniowe, stanowiące główną część zaangażowania kredytowego banków w stosunku do gospodarstw domowych, zwiększyły się nominalnie o 5,1% do 352,8 mld zł. Ich wzrost byłby wyższy, gdyby nie pierwsza – w tak dużej skali – transakcja sprzedaży „złych” kredytów mieszkaniowych przeprowadzona przez jeden z banków. Po wyeliminowaniu wpływu zmian kursów walut, portfel kredytów mieszkaniowych zwiększył się w ciągu roku o ok. 3%. Ze wstępnych danych Związku Banków Polskich wynika, że w ciągu 2014 roku banki udzieliły kredytów hipotecznych w łącznej wysokości 38,0 mld zł (37,5 mld zł w 2013 roku), z czego 99,2% stanowiły kredyty złotowe. Drugi rok z rzędu rósł wolumen kredytów konsumpcyjnych. Ich stan w porównaniu do grudnia 2013 roku zwiększył się o 4,1% i osiągnął poziom 144,1 mld zł.
- Należności od klientów instytucjonalnych w ciągu minionego roku wzrosły o 9,1% (+31,2 mld zł) do poziomu 372,9 mld zł, w tym wolumeny kredytów dla przedsiębiorstw przyrosły w ciągu roku o 15,4 mld zł, tj. o 6,3%. Głównym motorem wzrostu były kredyty inwestycyjne, które zwiększyły się w stosunku do końca 2013 roku o 9,9%. Wolumen kredytów obrotowych wzrósł w ujęciu rocznym o 5,4%, a stan kredytów na nieruchomości o 1,9%. Dynamiki stanów należności od pozostałych sektorów kształtowały się następująco:
 - należności od niemonetarnych instytucji finansowych: +24,0% (wzrost o 10,3 mld zł),
 - należności od instytucji samorządowych i funduszy ubezpieczeń społecznych: +4,0% (1,4 mld zł),
 - należności od instytucji niekomercyjnych działających na rzecz gospodarstw domowych: +7,1% (0,4 mld zł).

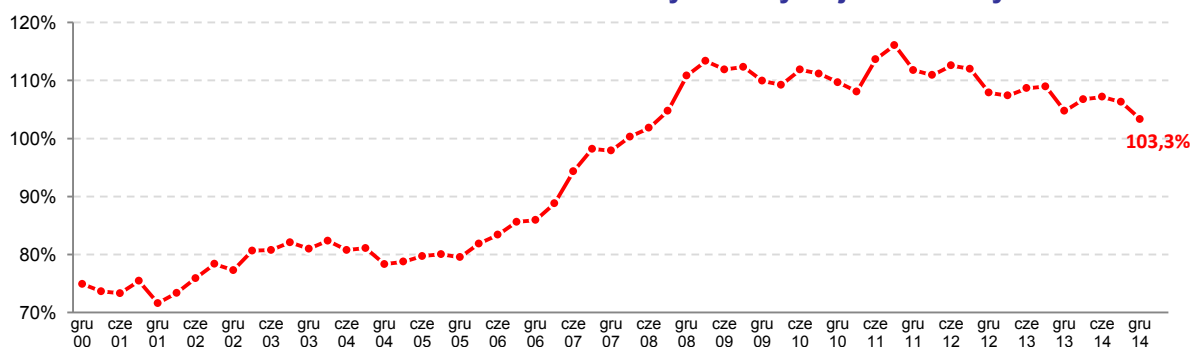
Stan należności (w mld zł)



Wzrost stanu należności (%; rok do roku)



Wskaźnik L/D dla sektora monetarnych instytucji finansowych



W 2014 roku wyniki finansowe sektora bankowego kształtowane były przede wszystkim przez środowisko niskich stóp procentowych. Wynik na działalności bankowej zwiększył się o 4,0% w porównaniu do poprzedniego roku. Było to rezultatem silnego wzrostu wyniku odsetkowego netto (o 7,1% r/r), niewielkiej poprawy wyniku z tytułu opłat i prowizji (o 0,7%) oraz spadku pozostałego wyniku na działalności bankowej (o 11,5%). Wzrost wyniku odsetkowego był efektem zakończenia przez banki procesu dostosowania do funkcjonowania w środowisku niskich stóp procentowych. Banki zdołały znacząco obniżyć koszt pasywów odsetkowych, przy jednoczesnym niższym spadku rentowności aktywów. Przychody odsetkowe w omawianym okresie zmniejszyły się o 4,9%, podczas gdy koszty odsetek spadły o 20,3%. Na niską dynamikę wyniku z tytułu opłat i prowizji wpłynęła zmiana polityki rachunkowości w zakresie ujmowania wynagrodzeń z tytułu sprzedaży produktów ubezpieczeniowych. Niższy wynik z pozostałej działalności bankowej wynikał głównie ze spadku wyniku na działalności handlowej na skutek niższych – niż w 2013 roku – zysków ze sprzedaży portfeli instrumentów dłużnych.

Banki utrzymywały dyscyplinę kosztową (zmniejszyła się zarówno liczba placówek bankowych, jak i zatrudnienie), w efekcie czego koszty działania wraz z amortyzacją spadły o 0,2% w porównaniu do poprzedniego roku. Na poziom kosztów negatywnie oddziaływały większe wpłaty na rzecz BFG z tytułu opłaty ostrożnościowej. Niższe tempo wzrostu kosztów niż przychodów skutkowało spadkiem wartości wskaźnika C/I o 1,4 punktu procentowego (z 53,6% do 52,2%).

Stabilny poziom jakości portfeli kredytowych spowodował, że koszty odpisów aktualizujących z tytułu utraty wartości aktywów nie zmieniły się w porównaniu do 2013 roku.

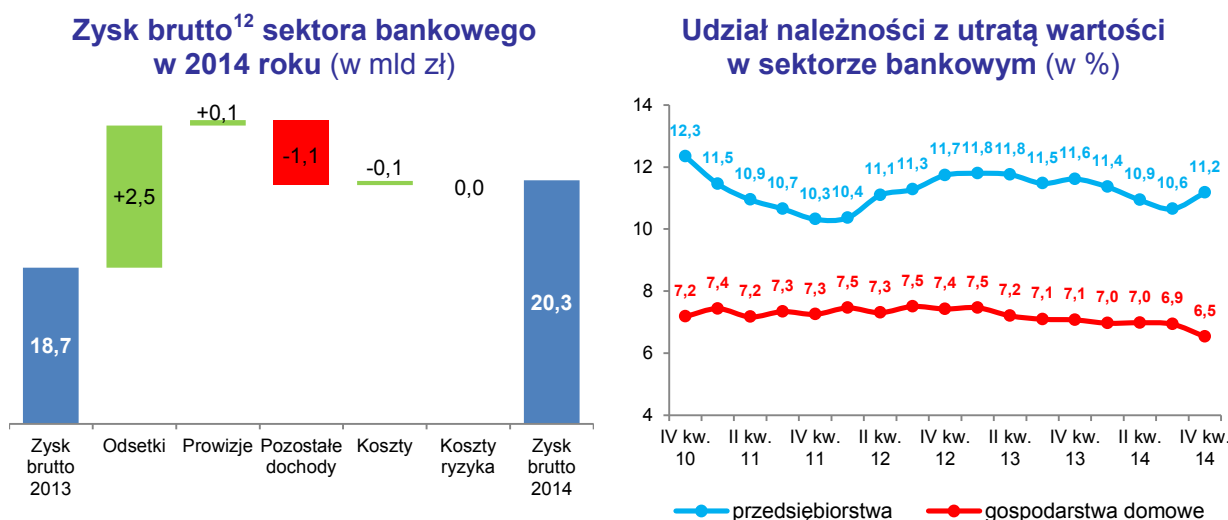
W konsekwencji opisanych wyżej zjawisk zysk netto z działalności kontynuowanej wzrósł w stosunku do 2013 roku o 7,0% (+1,1 mld zł).

Podstawowe miary efektywności sektora bankowego kształtowały się następująco: zwrot z aktywów (ROA) wyniósł 1,1% i nie zmienił się w stosunku do poziomu zanotowanego w 2013 roku, zwrot z kapitału (ROE) nieznacznie wzrósł z 10,1% do 10,2%.

Udział należności z utratą wartości w całości należności od sektora niefinansowego zmniejszył się z 8,5% w grudniu 2013 roku do 8,1% na koniec 2014 roku. Działo się tak za sprawą poprawiającej się wraz z ożywieniem gospodarczym kondycji przedsiębiorstw i gospodarstw domowych oraz spadku kosztów obsługi długu w efekcie złagodzenia polityki monetarnej przez Radę Polityki Pieniężnej.

W sektorze przedsiębiorstw poprawa zaznaczyła się zarówno wśród dużych przedsiębiorstw (spadek udziału kredytów z utratą wartości z 9,6% na koniec 2013 roku do 9,0% w grudniu 2014 roku), jak i wśród MSP (spadek z 13,0% do 12,7%).

Udział należności od gospodarstw domowych z rozpoznaną utratą wartości w omawianym okresie zmalał z 7,1% do 6,5%. Udział kredytów mieszkaniowych z rozpoznaną utratą wartości pozostał na niezmiennym poziomie – 3,1%, natomiast wyraźnie zmniejszył się udział „złych” kredytów konsumpcyjnych (spadek z 14,7% do 12,8%). Na stabilny poziom jakości kredytów mieszkaniowych niewątpliwie wpływ miała duża transakcja sprzedaży portfela „złych” kredytów hipotecznych przeprowadzona przez jeden z banków.



Do głównych zmian w wymogach nadzorczych wprowadzonych w 2014 roku przez Komisję Nadzoru Finansowego należą:

- Rekomendacja F dotycząca podstawowych kryteriów stosowanych przez KNF przy zatwierdzaniu regulaminów ustalania bankowo-hipotecznej wartości nieruchomości wydawanych przez banki hipoteczne,
- Rekomendacja K dotycząca zasad prowadzenia przez banki hipoteczne rejestru zabezpieczenia listów zastawnych oraz rachunku,
- Uchwała nr 218/2014 Komisji Nadzoru Finansowego w sprawie wydania „Zasad ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych”,
- Rekomendacja U dotycząca dobrych praktyk w zakresie bancassurance, która wejdzie w życie do 31 marca 2015 roku.

4. Rynek finansowania zabezpieczonego aktywami

Leasing

W 2014 roku branża leasingowa sfinansowała transakcje o łącznej wartości 42,8 mld zł¹³, czyli o 21,3% wyższej niż w poprzednim roku. Należy podkreślić, że jest to jednocześnie najwyższy wynik w historii polskiej branży leasingowej. Tak dobry rezultat spowodowany był poprawą koniunktury gospodarczej: wysokiego wykorzystania mocy produkcyjnych przedsiębiorstw, wzrostu zapotrzebowania na środki transportu, pozyskania dodatkowych środków unijnych dla rolnictwa, jak również z jednorazowych czynników natury legislacyjnej („okienko kratkowe”, lista derogacyjna dla pojazdów ciężarowych spełniających normę emisji spalin Euro 5).

Największy segment rynku (z udziałem 35,1%) – pojazdów użytkowych¹⁴ – był napędzany kończącą się sprzedażą pojazdów spełniających normę emisji spalin Euro 5 oraz wzrostem popytu na usługi transportowe w następstwie poprawy koniunktury gospodarczej. W rezultacie segment ten zanotował wzrost o 30,8% w stosunku do 2013 roku. Wysoką dynamikę zanotował również leasing samochodów osobowych (+24,5% r/r) stanowiący 25,9% rynku. Było to skutkiem funkcjonującego w I kwartale 2014 roku „okienka kratkowego” umożliwiającego pełne odliczenie VAT-u od zakupu samochodów osobowych z homologacją ciężarową. Utrzymaniu wysokiej dynamiki leasingu tej kategorii pojazdów w kolejnych kwartałach sprzyjały korzystne przepisy dla leasingu aut z segmentu premium.

¹² Zysk brutto z działalności kontynuowanej

¹³ Źródło: Związek Polskiego Leasingu, plik ZPL finansowanie rynku – rok 2014 – tabela wartość i ilość wg firm.xls

¹⁴ Pojazdy użytkowe obejmują samochody ciężarowe o DMC powyżej 3,5 tony, ciągniki siodłowe, przyczepy i naczepy oraz autobusy

Maszyny i urządzenia stanowiły w 2014 roku 31,7% wszystkich aktywów sfinansowanych przez firmy leasingowe. Segment ten zanotował wzrost o 17,7% w relacji do ubiegłego roku, między innymi, w efekcie dynamicznego wzrostu wartości sfinansowanych maszyn budowlanych (+51,8% r/r).

Wartość leasingu sprzętu i oprogramowania IT zwiększyła się w porównaniu do 2013 roku o 8,8%. Spadła natomiast wartość sfinansowanych przez firmy leasingowe środków transportu kolejowego, wodnego i powietrznego – o 3,6% r/r.

W 2014 roku nastąpił dalszy spadek wartości leasingu nieruchomości. Segment ten, którego udział rynkowy (2,9%) jest znacząco niższy niż w Europie Zachodniej, skurczył się o 23,5%. Należy jednak podkreślić, że w ostatnim kwartale roku segment ten odnotował pewne ożywienie (52,4% całorocznej produkcji).

Stalym trendem na rynku jest wzrost znaczenia pożyczki w finansowaniu przez firmy leasingowe - w 2014 roku już 15,6% wszystkich aktywów ruchomych zostało sfinansowanych w ten sposób. Wynikało to głównie z dodatkowych środków na finansowanie inwestycji w rolnictwie z zamykanej już perspektywy unijnej 2007-2013 (maszyny rolnicze są główną kategorią aktywów finansowanych w formie pożyczki) oraz rosnącej popularności pożyczki w finansowaniu samochodów osobowych.

Faktoring

Rok 2014 był kolejnym dobrym rokiem dla polskich firm faktoringowych. Obroty firm zrzeszonych w Polskim Związku Faktorów (PZF) osiągnęły poziom 114,4 mld zł, czyli wzrosły w porównaniu do 2013 roku o 17,3%. Rosnąca popularność usług faktoringowych wynika z faktu, że równocześnie pozwalają one poprawić płynność przedsiębiorstwa i zabezpieczyć się przed ryzykiem braku zapłaty od kontrahentów. Tradycyjnie, najbardziej popularną formą usług faktoringowych w 2014 roku był faktoring krajowy (niepełny i pełny) – jego udział w obrotach firm zrzeszonych w PZF stanowił 78,8%.

5. Rynek kapitałowy

Giełda Papierów Wartościowych

W 2014 roku na warszawskiej Giełdzie Papierów Wartościowych panowała słaba koniunktura, na którą wpływały zarówno czynniki wewnętrzne (m.in. zmiana zasad funkcjonowania OFE), jak i czynniki zewnętrzne (konflikt rosyjsko-ukraiński). Indeks szerokiego rynku – WIG zakończył rok 2014 niewielkim wzrostem o 0,3%¹⁵. Indeks „blue chipów” – WIG20 stracił 3,5%, natomiast WIG30 grupujący najbardziej płynne spółki zakończył rok na poziomie o 2,0% niższym niż w ostatnim dniu sesyjnym 2013 roku. Na krajowym rynku akcji najwięcej można było zarobić inwestując w średnie spółki – mWIG40 zyskał 4,1%. Spośród głównych indeksów najgłębszy spadek zanotował sWIG80, który stracił w omawianym okresie 15,5%. Słabe wyniki zanotowały również indeksy rynku NewConnect – NCIndex spadł o 20,7%, a NCIndex30 grupujący najbardziej płynne spółki z tego rynku zmniejszył swoją wartość o 25,5%.

Wśród indeksów sektorowych najwyższy wzrost w 2014 roku zanotował WIG-energetyka (+23,6%), w dalszej kolejności uplasowały się WIG-media (+10,5%) oraz WIG-paliwa (+5,2%). Największe spadki odnotowały WIG-telekomunikacja (-8,0%), WIG-deweloperzy (-9,8%), WIG-surowce (-15,5%) oraz WIG-spożywczy (-24,0%). Ze względu na panującą na Ukrainie sytuację polityczną załamały się kursy notowanych na GPW spółek pochodzących z tego kraju. WIG-Ukraina stracił w stosunku do końca 2013 roku 50,5%.

Na koniec grudnia 2014 roku na Rynku Głównym GPW było notowanych 471 spółek, w tym 51 zagranicznych. Kapitalizacja spółek krajowych wyniosła 591,2 mld zł, czyli była o 0,4% niższa w porównaniu z grudniem 2013 roku. Łączna kapitalizacja spółek krajowych i zagranicznych wyniosła 1 253,0 mld zł, co oznaczało wzrost o 49,0% w stosunku do 2013 roku. Tak dynamiczny wzrost to zasługa wprowadzenia do obrotu na GPW akcji Banco Santander i niemieckiej firmy ubezpieczeniowej Talanx. W minionym roku miało miejsce 28 debiutów, natomiast 7 spółek zostało wycofanych z obrotu.

¹⁵ Źródło: Podstawowe statystyki GPW (http://www.gpw.pl/analizy_i_statystyki_pelna_wersja)

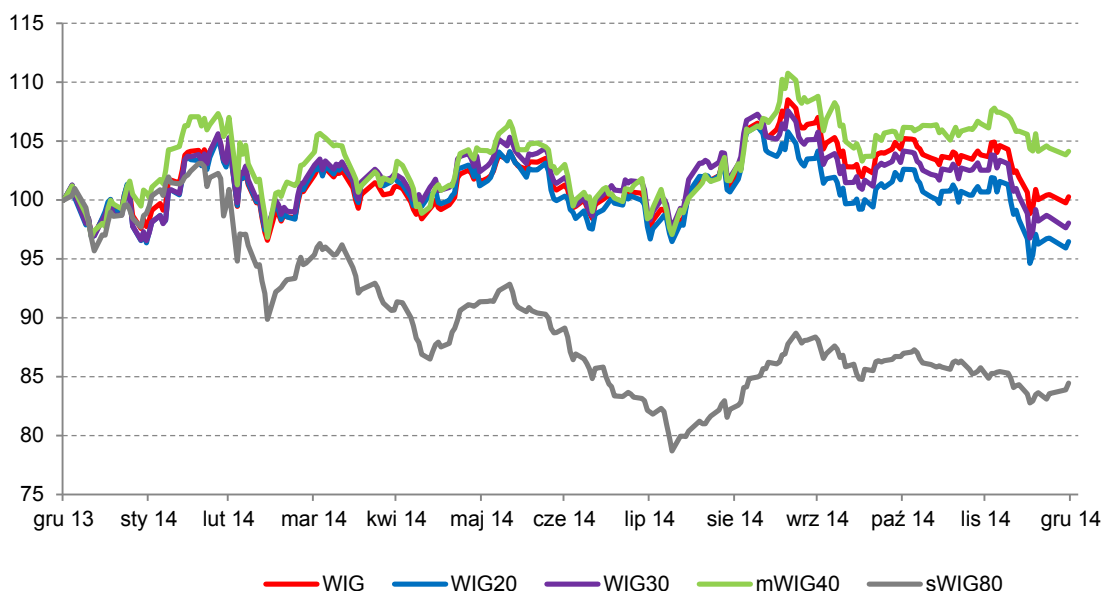
Na NewConnect w 2014 roku zadebiutowały 22 spółki, a 10 – najwięcej od początku istnienia tego rynku – przeniosło notowania na Główny Rynek GPW. Na koniec 2014 roku na rynku alternatywnym były notowane 431 spółki (445 na koniec 2013 roku). Łączna kapitalizacja spółek krajowych i zagranicznych wyniosła 9,1 mld zł (spadek o 17,3% w stosunku do końca 2013 roku).

Rok 2014 charakteryzował się spadkiem obrotów na Głównym Rynku. Wartość obrotów sesyjnych zmniejszyła się o 6,7% w stosunku do 2013 roku i wyniosła 205,3 mld zł. Wartość całkowitych obrotów (łącznie z transakcjami pakietowymi) spadła o 9,1% do poziomu 232,9 mld zł. Łączne obroty na alternatywnym rynku akcji spółek o dużym potencjale wzrostu – NewConnect zwiększyły się w stosunku do poprzedniego roku o 17,1% do 1,4 mld zł.

Wartość emisji notowanych na rynku Catalyst obligacji nieskarbowych wyniosła 64,1 mld zł wobec 59,0 mld zł na koniec 2013 roku. Spadła natomiast wartość obrotów – w całym 2014 roku wyniosły one 3,1 mld zł, czyli były o 28,0% niższe niż w poprzednim roku.

Wolumen obrotu kontraktami na indeksy w całym 2014 roku wzrósł o 6,0% względem 2013 roku, osiągając poziom 4,5 mln sztuk¹⁶.

Kształtowanie się głównych indeksów GPW w 2014 roku (30 grudnia 2013 roku = 100)



Otwarte Fundusze Emerytalne

Według stanu na koniec grudnia 2014 roku wartość środków zgromadzonych na kontach emerytalnych wyniosła 149,1 mld zł w porównaniu do 299,3 mld zł na koniec 2013 roku. Tak duży spadek aktywów wynika z przekazania 3 lutego 2014 roku części obligacyjnej OFE do ZUS-u. Na skutek przeniesienia 153 mld zł, stanowiących 51,5% aktywów, środki zgromadzone w OFE skurczyły się w ciągu jednego dnia z 298,6 mld zł do 145,6 mld zł. Po tej operacji, OFE stały się funduszami agresywnymi, których portfele składają się w przeważającej części z akcji (82,8% na koniec 2014 roku).

Fundusze Inwestycyjne

Pomimo niesprzyjającej koniunktury na GPW miniony rok był pozytywny dla rynku funduszy inwestycyjnych, choć nie wszystkie jego segmenty zapewniły odpowiedni zwrot. Utrzymujące się niskie stopy procentowe nie sprzyjały gromadzeniu oszczędności na rachunkach bankowych i skłoniły inwestorów do poszukiwania alternatywnych sposobów oszczędzania. W minionym roku na rynek TFI trafiło niespełna 11,5 mld zł nowych środków¹⁷, mniej niż w 2013 roku (21,5 mld zł), ale ani razu nie odnotowano miesięcznego ujemnego salda wpłat i umorzeń. Aktywa funduszy inwestycyjnych

¹⁶ Z korektą historycznych wolumenów kontraktów na WIG20 z mnożnikiem 10 zł

¹⁷ Źródło: http://www.izfa.pl/files_user/xls/Raport_flowy_31.12.2014.xls

osiągnęły na koniec 2014 roku poziom 209,0 mld zł¹⁸ i wzrosły w ciągu roku o 20,0 mld zł, czyli o 10,6%. W ubiegłym roku wyższą dynamiką charakteryzowały się aktywa funduszy rynku kapitałowego i pieniężnego niż funduszy rynku niepublicznego¹⁹ (11,0% wobec 9,7%).

W 2014 roku bardzo wysoką dynamiką wzrostu mogły poszczycić się fundusze gotówkowe i pieniężne. Ich aktywa zwiększyły się w ciągu minionych 12 miesięcy o 7,2 mld zł (+30,6% r/r). Inwestowali w nie głównie klienci indywidualni, którzy poszukiwali atrakcyjnej alternatywy dla niskooprocentowanych lokat bankowych. Fundusze gotówkowe i pieniężne zanotowały zarówno dodatni bilans sprzedaży, jaki i wynik z zarządzania, a ich udział w całym rynku zwiększył się o 2,2 punktu procentowego do 14,6%.

Niskie stopy procentowe oraz spodziewane ich dalsze obniżki spowodowały, że inwestorzy chętnie kupowali polskie obligacje, szczególnie te o długim terminie do wykupu i stałym oprocentowaniu. W rezultacie rentowność polskich papierów skarbowych spadła do najniższych poziomów w historii. W tych warunkach aktywa funduszy dłużnych osiągnęły wysoką dynamikę: +26,4% r/r (+8,3 mld zł), a cały segment umocnił swoją pozycję rynkową o 2,4 punktu procentowego (19,1% udziału w rynku). Bardzo wysoką dynamikę odnotowały w 2014 roku fundusze rynku surowców. Stanowią one jednak najmniejszy segment rynku. Ich aktywa zwiększyły się o 27,8%, ale w ujęciu kwotowym było to zaledwie 73 mln zł.

W warunkach słabej koniunktury, szczególnie na krajowym rynku akcji, fundusze akcyjne odnotowały zarówno ujemny wynik z zarządzania, jak i bilans sprzedaży. Aktywa w nich zgromadzone zmniejszyły się o 1,3 mld zł do 29,7 mld zł, a ich udział w całym rynku spadł o 2,2 pkt proc. do 14,2%. W grupie funduszy akcyjnych relatywnie nieźle radziły sobie fundusze inwestujące w średnie spółki (mWIG40 zyskał w 2014 roku 4,1%) oraz w akcje zagraniczne z rynków Indii, Turcji i Stanów Zjednoczonych.

Przed spadkiem (o 0,6 mld zł) nie obroniły się również aktywa funduszy mieszanych. W końcu grudnia 2014 roku ich wielkość wyniosła 34,9 mld zł, co odpowiadało udziałowi w całym rynku w wysokości 16,7% (-2,1 punktu procentowego w ciągu roku).

Segment funduszy rynku niepublicznego rósł głównie za sprawą funduszy typu private equity, które zwiększyły swoje aktywa o 5,2 mld zł (+9,2% r/r) oraz funduszy sekurytyzacyjnych: +1,2 mld zł, (+42,6% r/r). Te ostatnie były absolutnym liderem wzrostu w 2014 roku spośród wszystkich grup funduszy, ale nadal stanowią one jeden z najmniejszych segmentów na polskim rynku z udziałem w wysokości 1,9%. Głęboki spadek wartości zarządzanych środków dotknął w minionym roku fundusze nieruchomości (-15,6% r/r). Wynikało to z faktu, że część produktów uruchomionych kilka lat temu weszło w fazę końcową działalności, co wiązało się ze zwrotem klientom zainwestowanych środków.

Udział funduszy aktywów niepublicznych w całości rynku wyniósł na koniec 2014 roku 32,4% wobec 32,6% rok wcześniej.

6. Czynniki makroekonomiczne, które będą mieć wpływ na działalność ING Banku Śląskiego S.A. w 2015 roku

Jednym z globalnych czynników, które mogą odbić się na koniunkturze w Polsce, jest tempo normalizacji polityki pieniężnej w USA. W przypadku nasilania się oczekiwań co do wzrostów amerykańskich stóp procentowych, rosło będzie ryzyko dużego odpływu kapitału z Polski i innych gospodarek wschodzących. Innym czynnikiem jest spadek cen ropy, który ze względu na jego skalę, należy uznać za pozytywny szok podaży mogący przynieść korzyści gospodarce, uwalniając środki gospodarstw domowych przez obniżenie wydatków na paliwo, a przez obniżanie kosztów przedsiębiorstw, chroni ich rentowność w okresie spadających cen konsumpcyjnych.

Kluczowe wydaje się jednak czy w 2015 roku strefa euro zdoła wyrwać się z wieloletniego marazmu gospodarczego. Europejski Bank Centralny ma zamiar długo utrzymywać stopy procentowe praktycznie na poziomie 0% i oprócz tego uruchomił inne niekonwencjonalne instrumenty polityki pieniężnej, w tym wyczekiwany przez 2014 rok duży program skupu obligacji rządowych. Do tego trwają prace nad europejskim programem inwestycyjnym, który można uznać za odpowiednik polskich

¹⁸ Źródło: http://www.izfa.pl/files_user/xls/Raport_aktywa_31.12.2014.xls

¹⁹ Fundusze private equity, nieruchomości i sekurytyzacyjne

programów na bazie funduszy unijnych. Jednak wymierne efekty dla wzrostu gospodarczego tzw. planu Junckera prawdopodobnie przyjdą dopiero w 2016 roku. Wiele gospodarek strefy euro ze względu na wysokie zadłużenie i deficyt fiskalny ma ograniczone możliwości wsparcia wzrostu polityką fiskalną. W trakcie roku mogą utrzymywać się ryzyka natury politycznej (potencjalne kwestionowanie ram fiskalnych strefy euro przez Grecję i Hiszpanię generujące ryzyko wyjścia ze strefy euro w przypadku Grecji) podkopujące nastroje w biznesie strefy euro.

Z pomocą przychodzą strefie euro w 2015 roku osłabiające się euro (o 16% r/r względem US\$) i tańsza ropa. Relatywnie lepsza sytuacja niemieckiej gospodarki niż reszty strefy pozwoli na podtrzymywanie dynamiki polskiego eksportu. Uszczerbek w polskim eksporcie wynikający z konfliktu rosyjsko-ukraińskiego i embarga rosyjskiego był w 2014 roku kompensowany przez wzrosty wysyłki w innych kierunkach, takich jak Holandia, Włochy, Niemcy, ale też bardziej egzotycznych. Nawet niewielkie odbicie gospodarcze na zachodzie Europy powinno wystarczyć do dalszego niwelowania wpływu konfliktu.

W ujęciu międzynarodowym, Polska ma wciąż jedno z najwyższych realnych stóp procentowych, co będzie przyciągać kapitał portfelowy na rynek długu i rynek walutowy. Z drugiej strony, nominalne stopy procentowe znajdują się obecnie na najniższym poziomie od początku transformacji. W pewnym momencie może to prowadzić do zniechęcenia klientów detalicznych do utrzymywania depozytów i spowoduje poszukiwanie innych form oszczędzania i przechowywania wartości. Jednak w 2014 roku akumulacja depozytów przebiegała bez tego typu zaburzeń, mimo że jednocześnie dochodziło do silnego przyrostu ilości gotówki utrzymywanej poza kasami banków.

Warunki makroekonomiczne funkcjonowania banków zostaną określone przez utrzymywanie się na solidnym poziomie polskiego wzrostu gospodarczego. Prognozy ekonomistów ING wskazują, że gospodarka w trakcie 2015 roku może odnotowywać tempo wzrostu rzędu 3,2-3,6% r/r. Rynek pracy wykazuje nawet większe ożywienie niż sugerowałoby samo tempo wzrostu gospodarczego, a tworzone na podstawie badań ankietowych wskaźniki koniunktury sugerują, że przedsiębiorstwa otwierają się na dalsze zwiększanie zatrudnienia po dość ostrożnym podejściu w połowie 2014 roku, prawdopodobnie związanym z ryzykiem geopolitycznym i niepewnością co do kondycji strefy euro. Dane z końca 2014 roku pokazały utrzymującą się tendencję do obniżania się stopy bezrobocia (oczyszczonej z wahań sezonowych) i przyspieszenie w dynamice zatrudnienia po długim okresie stabilnego, ale niskiego wzrostu. Średnia przewidywana stopa bezrobocia w 2015 roku to 10,7%, czyli byłaby o 1,6 pkt proc. niższa niż w 2014 roku. Ważne jest też, że dynamika wynagrodzeń nie podążyła w 2014 roku w ślad za inflacją, co spowodowało, że dochody gospodarstw domowych znacząco rosły w ujęciu realnym.

W 2015 roku powinno dochodzić do dalszego zamykania się luki pomiędzy odradzającą się konsumpcją prywatną a wzrostem dochodów. Można odnieść wrażenie, że po spowolnieniu w latach 2012-2013 konsumenci zaczęli wykazywać ostrożniejsze podejście do wydatków, stąd przewidywanemu przekraczającemu 3% r/r tempu wzrostu konsumpcji prywatnej może towarzyszyć jedynie umiarkowany wzrost kredytu dla gospodarstw domowych.

Po silnym wzroście inwestycji w 2014 roku rzędu ponad 9% może przyjść czas na delikatne spowolnienie, poniżej 8%. Wysoki poziom środków własnych przedsiębiorstw i alternatywne formy finansowania mogą spowodować, że uruchamianie inwestycji nie pociągnie za sobą dwucyfrowych wzrostów kredytu dla przedsiębiorstw.

Deflacja może potrwać do trzeciego kwartału 2015 roku, aczkolwiek zależeć to będzie od zachowania cen ropy i złoteo. Oczekujemy, że w takich warunkach RPP dokona w okresie marzec-maj 2015 roku obniżek stóp łącznie o 25-50 pb. Finalna obniżka może więc wypaść na krótko przed lub jednocześnie z punktem zwrotnym w inflacji i koniunkturze (aktywność gospodarcza powinna podnieść się w drugiej połowie roku). Odbicie dynamiki CPI w drugiej połowie roku może dojść powyżej 1,5% r/r przez bardzo niską bazę w cenach żywności, słabość PLN i możliwe odbicie cen ropy w tym czasie.

Co do kursu walutowego możliwe jest utrzymywanie się przez większość roku tendencji aprecjacyjnej. Jednak zbliżanie się początku podwyżek stóp procentowych w USA oraz ryzyko geopolityczne związane z Rosją mogą przesunąć €/PLN w stronę 4,20. Podobnie negatywnie jest odbierana przez inwestorów ekspozycja części polskich gospodarstw domowych i banków na CHF. Zakładając, że przy intensywnych działaniach EBC w stronę osłabiania własnej waluty, kurs €/CHF będzie miał w tym roku

trudności z powrotem powyżej 1, może powracać temat efektu mocnego franka dla kondycji gospodarstw domowych, a przez to dla wyników gospodarki i jakości portfeli kredytowych, co będzie czynnikiem negatywnym dla PLN. Ożywienie gospodarcze i wyrwanie się z deflacji powinny uruchomić wyraźniejszy trend aprecjacyjny na PLN w drugiej połowie roku.

Istotnym czynnikiem niepewności jest także sytuacja geopolityczna i możliwe odnawianie się rosyjskiego kryzysu walutowego i płynnościowego w trakcie 2015 roku z uwagi na wysokie zapadalności długu korporacyjnego w walutach obcych w sytuacji, gdy w efekcie sankcji Rosja jest odcięta od finansowania w US\$ i €. To z kolei może osłabiać polską walutę, a także możliwości eksportowe w tym kierunku. Z drugiej strony polski rynek obligacji w trakcie kryzysu ukraińskiego, okazał się „bezpieczną przystanią” dla funduszy wycofujących się z innych, bardziej ryzykownych krajów regionu. Przyjmuje się, że dopiero dramatyczne zaostrzenie kryzysu na wschodzie grożące naruszeniem granic natowskich mogłoby pogorszyć status polskiego rynku obligacji.

Gospodarka Polski w latach 2006-2016²⁰

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015P	2016P
Przyrost PKB (%)	6,2	7,2	3,9	2,6	3,7	4,8	1,8	1,7	3,3	3,5	3,8
Dług sektora <i>general government</i> wg metodologii UE (% PKB)	47,7	45,0	47,1	50,9	54,9	56,2	54,9	57,1	48,5	48,6	47,2
Podaż pieniądza M3 (w mld zł)	495,3	561,6	666,2	720,3	783,6	881,5	921,4	978,9	1 059,2	1 170,4	1 246,1
Przyrost produkcji sprzedanej przemysłu (%)	12,0	9,4	3,0	-3,6	11,1	6,8	1,4	2,4	3,4	5,2	6,5
Inflacja (CPI) średnia w roku (%)	1,0	2,5	4,2	3,5	2,6	4,3	3,7	0,9	0,0	-0,2	1,4
Stopa bezrobocia (%)	14,8	11,2	9,5	12,1	12,4	12,5	13,4	13,4	11,5	10,5	10,2
Kurs PLN/USD (koniec roku)	2,91	2,76	2,94	2,85	2,96	3,42	3,10	3,01	3,51	4,05	4,39
Kurs PLN/EUR (koniec roku)	3,83	3,58	4,11	4,11	3,96	4,42	4,09	4,15	4,26	4,05	3,95
WIBOR 3M (średnia w roku)	4,20	4,80	6,34	4,31	3,93	4,58	4,87	2,97	2,49	1,79	1,82

²⁰ Prognoza 2015-2016 zaktualizowana w lutym 2015 roku.

II. GŁÓWNE OSIĄGNIĘCIA GRUPY KAPITAŁOWEJ ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A. W 2014 ROKU

1. Wzrost liczby klientów

W 2014 roku ING Bank Śląski S.A. zwiększył tempo wzrostu liczby klientów obsługiwanych przez Bank. W ciągu roku baza klientów powiększyła się o 191 tys., wobec przyrostu o 164 tys. rok wcześniej. Na koniec grudnia 2014 roku liczba klientów Banku wynosiła 3 765 tys. i dzieliła się na następujące segmenty działalności:

- 3 728 tys. klientów detalicznych, w tym:
 - 3 451 tys. klientów indywidualnych (przyrost w ciągu roku o 162 tys.)
 - 277 tys. przedsiębiorców
- 37 tys. klientów korporacyjnych (średnich i dużych firm oraz grup kapitałowych)

Stale rosnąca liczba klientów ING Banku Śląskiego S.A. (zarówno osób prywatnych jak i firm) jest efektem działań podejmowanych w zakresie umocnienia długoterminowych relacji z klientami. Relacje te bazują na godnej zaufania marce Banku, przejrzystej ofercie produktowej, która jest dostosowywana do zmieniających się w czasie preferencji klientów oraz na stale rozwijanym, nowoczesnym systemie dystrybucji i obsługi.

2. Poprawa pozycji na rynku kredytowym

Na koniec grudnia 2014 roku łączna wartość kredytów i innych należności udzielonych klientom Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. netto wyniosła 57 130,9 mln zł²¹ czyli przyrosła o 8 578,8 mln zł (tj. o 17,7%) w porównaniu ze stanem na koniec 2013 roku.

Szacuje się, że Grupa Kapitałowa dysponowała 5,7 – procentowym udziałem w łącznej wartości kredytów udzielonych klientom w ramach sektora banków komercyjnych²² (czyli o 0,5 p.p. wyższym niż na koniec 2013 roku).

Poprawa pozycji Grupy Kapitałowej Banku na rynku kredytowym nastąpiła w wyniku:

- Znacznego wzrostu należności kredytowych od gospodarstw domowych. W grudniu 2014 roku wartość ich ukształtowała się na poziomie 22 318,5 mln zł i wzrosła o 3 798,1 mln zł (czyli o 20,5%) w stosunku do stanu z końca 2013 roku. W 2014 roku nadal dominującym produktem w segmencie detalicznym decydującym o poziomie wzrostu należności kredytowych były złotowe kredyty hipoteczne, które na koniec grudnia 2014 roku wyniosły 14 841,9 mln zł (przyrost o 21,2% w porównaniu do końca poprzedniego roku), jednak coraz większe znaczenie zyskują kredyty gotówkowe, które w ciągu dwunastu miesięcy przyrosły o 24,7%, a ich wolumen osiągnął 3 766,6 mln zł.
- Dynamicznego przyrostu zaangażowania w odniesieniu do klientów korporacyjnych (instytucjonalnych²³) – należności kredytowe Grupy z tego tytułu wynosiły na koniec grudnia 2014 roku 34 812,4 mln zł, tj. były o 15,9% wyższe niż na koniec 2013 roku.

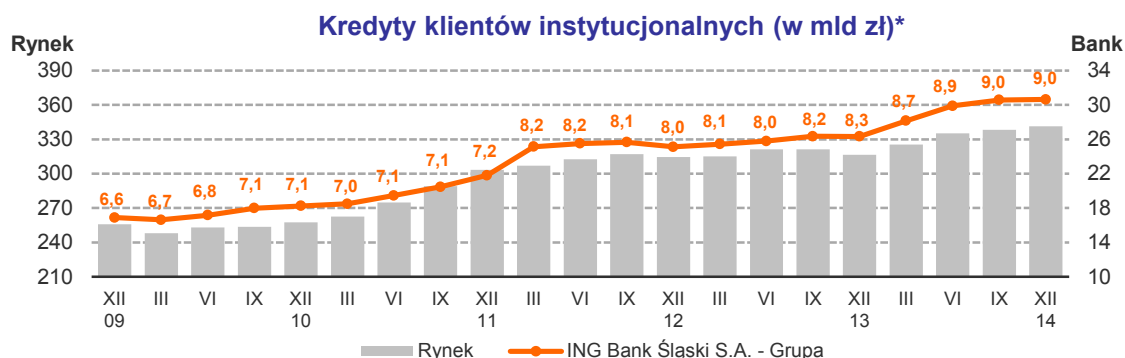
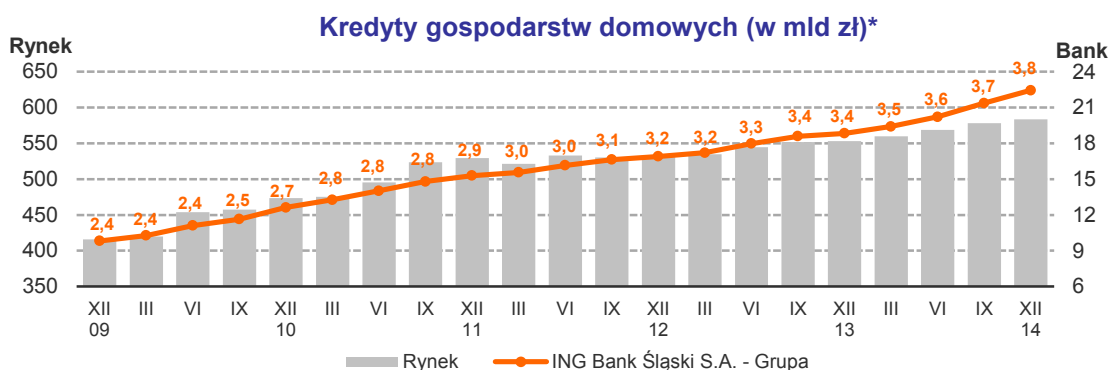
²¹ Kwota obejmuje kredyty i inne należności netto z wyłączeniem euroobligacji oraz należności od klientów z tytułu transakcji z przyrzeczeniem odkupu.

²² Sektor bankowy w rozumieniu banków komercyjnych, zgodnie z danymi publikowanymi przez NBP w pliku *Należności i zobowiązania banków*

²³ Łącznie dla: podmiotów gospodarczych, niemonetarnych instytucji finansowych, podmiotów sektora instytucji rządowych i samorządowych.

Kredyty i inne należności udzielone klientom Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. (w mln zł)

	31.12.2014	31.12.2013	31.12.2012	31.12.2011	31.12.2010	31.12.2009	31.12.2008	31.12.2007
Należności kredytowe gospodarstw domowych, w tym:	22 318,5	18 520,4	16 551,9	14 938,3	12 311,4	9 566,5	7 260,8	4 712,4
Kredyty i pożyczki	21 844,7	18 348,0	16 444,3	14 921,4	12 304,8	9 562,2	7 256,5	4 706,6
Należności leasingowe	423,3	140,0	87,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Należności faktoringowe	50,5	32,4	20,0	16,9	6,6	4,3	4,3	5,8
Należności kredytowe klientów instytucjonalnych ²⁴ , w tym:	34 812,4	30 031,7	28 653,7	23 518,8	18 929,1	17 137,7	16 669,9	11 666,7
Kredyty i pożyczki	25 267,2	21 860,3	21 166,6	21 076,6	17 492,8	16 110,0	15 742,8	11 398,9
- Podmioty gospodarcze	20 830,5	17 775,9	16 543,8	14 986,0	12 095,1	11 266,3	11 866,7	8 505,8
- Podmioty finansowe (inne niż banki)	1 777,5	1 457,1	1 533,2	2 821,5	2 583,1	2 543,8	2 923,1	2 226,8
- Podmioty sektora instytucji rządowych i samorządowych	2 659,2	2 627,3	3 089,6	3 269,1	2 814,6	2 299,9	953,0	666,3
Dłużne papiery wartościowe ²⁵	2 766,1	2 174,9	2 107,6	2 086,8	1 177,7	643,4	640,5	0,0
Należności leasingowe	3 912,3	3 450,8	3 076,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Należności faktoringowe	2 766,0	2 421,4	2 182,7	255,5	116,1	168,8	160,3	122,8
Pozostałe należności	100,8	124,3	119,9	99,9	142,5	215,5	126,3	145,0
Razem należności kredytowe netto	57 130,9	48 552,1	45 205,6	38 457,1	31 240,5	26 704,2	23 930,7	16 379,1
- Euroobligacje	3 923,9	3 685,8	3 779,7	3 872,6	3 268,5	3 261,9	1 654,0	0,0
Razem kredyty i inne należności udzielone klientom netto	61 054,8	52 237,9	48 985,3	42 329,7	34 509,0	29 966,1	25 584,7	16 379,1



* Liczby informują o udziałach Grupy ING Banku Śląskiego S.A. w rynku banków komercyjnych

²⁴ Z wyłączeniem należności od klientów z tytułu transakcji z przyrzeczeniem odkupu.

²⁵ Z wyłączeniem euroobligacji.

3. Wzmocnienie pozycji na rynku depozytów

ING Bank Śląski S.A. posiada jedną z największych w polskim sektorze bankowym bazę depozytów, która zapewnia wysoką płynność bilansu i komfort w zakresie kształtowania polityki kredytowej. Działania podjęte w 2014 roku zmierzały do dalszego jej wzmocnienia, zwłaszcza w zakresie stabilnych środków. Oznaczało to, że Bank aktywnie pozyskiwał środki przede wszystkim od klientów detalicznych, a także od mniejszych i średniej wielkości przedsiębiorstw.

Na koniec grudnia 2014 roku suma środków zgromadzonych na rachunkach Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. wyniosła 75 658,9 mln zł²⁶ wobec 67 547,9 mln zł na koniec 2013 roku (wzrost o 12,0%).

Na koniec 2014 roku Bank posiadał 8,0% ogólnej wartości depozytów zdeponowanych w sektorze banków komercyjnych²⁷ wobec udziału w rynku na poziomie 7,8% na koniec 2013 roku, co oznacza, że był czwartym co do wielkości bankiem depozytowym w Polsce.

W ciągu 2014 roku suma środków ulokowanych na rachunkach gospodarstw domowych wzrosła o 6 649,9 mln zł, tj. o 15,2%, i na koniec grudnia osiągnęła wartość 50 278,8 mln zł.

Poziom zobowiązań wobec klientów instytucjonalnych również wzrósł – w grudniu 2014 roku było to 25 380,1 mln zł wobec 23 919,0 mln zł na koniec poprzedniego roku (wzrost o 6,1%). W ciągu dwunastu miesięcy 2014 roku wzrosła wartość środków zdeponowanych przez średnie i duże firmy (o 16,1%), natomiast wartość depozytów największych korporacji pozostała na zbliżonym poziomie (spadek o 0,8%).

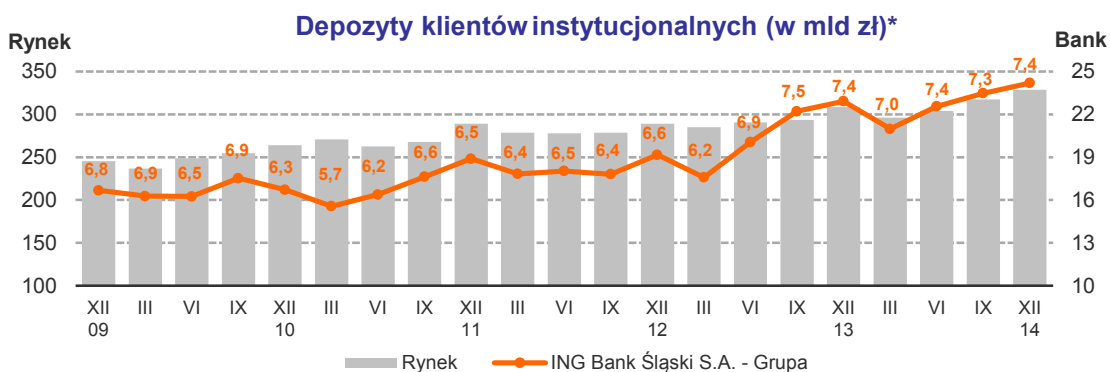
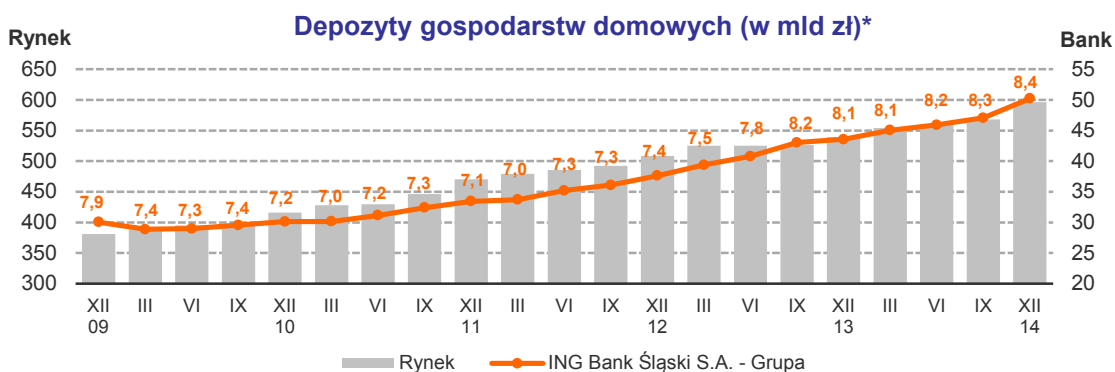
Zobowiązania wobec klientów Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. (w mln zł)

	31.12.2014	31.12.2013	31.12.2012	31.12.2011	31.12.2010	31.12.2009	31.12.2008	31.12.2007
Zobowiązania wobec gospodarstw domowych, w tym:	50 278,8	43 628,9	37 683,7	33 481,8	30 167,2	30 103,9	28 011,3	25 639,5
Depozyty	50 217,1	43 563,8	37 627,7	33 434,7	30 117,7	30 039,7	27 945,7	25 392,6
Pozostałe zobowiązania	61,7	65,1	56,0	47,1	49,5	64,2	65,6	246,9
Zobowiązania wobec klientów instytucjonalnych ²⁸ , w tym:	25 380,1	23 919,0	20 214,7	19 378,8	17 281,0	17 215,2	18 898,6	18 007,0
Depozyty	24 188,6	22 980,2	19 206,9	18 944,4	16 767,2	16 722,3	18 372,0	17 559,9
- Podmioty gospodarcze	20 177,3	17 746,3	13 739,9	13 887,3	12 483,6	11 861,7	11 173,5	12 760,8
- Podmioty finansowe (inne niż banki)	2 142,8	3 143,1	3 368,0	2 954,5	2 588,6	3 352,4	4 312,3	2 226,7
- Podmioty sektora instytucji rządowych i samorządowych	1 868,5	2 090,8	2 099,0	2 102,6	1 695,0	1 508,2	2 886,2	2 572,4
Pozostałe zobowiązania	1 191,5	938,8	1 007,8	434,4	513,8	492,9	526,6	447,1
Razem zobowiązania wobec klientów	75 658,9	67 547,9	57 898,4	52 860,6	47 448,2	47 319,1	46 909,9	43 646,5

²⁶ Kwota obejmuje depozyty i pozostałe zobowiązania z wyłączeniem zobowiązań wobec klientów z tytułu transakcji z przyrzeczeniem odkupu.

²⁷ Sektor bankowy rozumiany jako sektor banków komercyjnych, zgodnie z danymi publikowanymi przez NBP w pliku *Należności i zobowiązania banków*.

²⁸ Z wyłączeniem zobowiązań wobec klientów z tytułu transakcji z przyrzeczeniem odkupu.



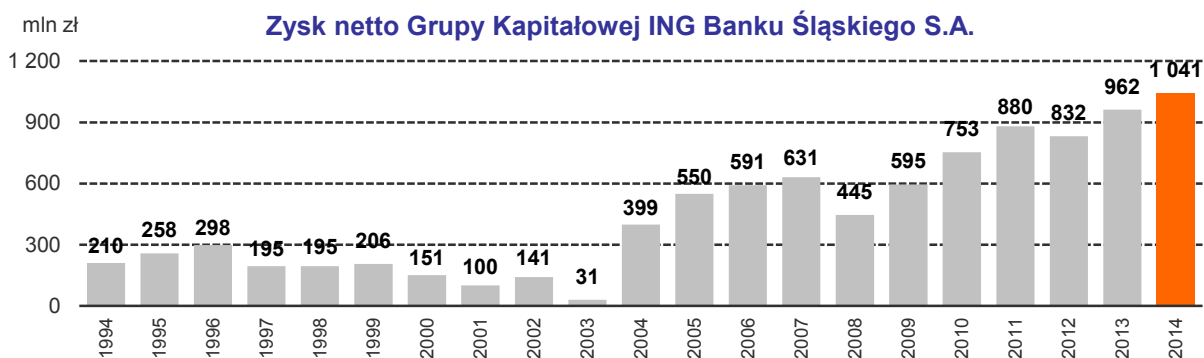
* Liczby informują o udziałach Grupy ING Banku Śląskiego S.A. w rynku banków komercyjnych

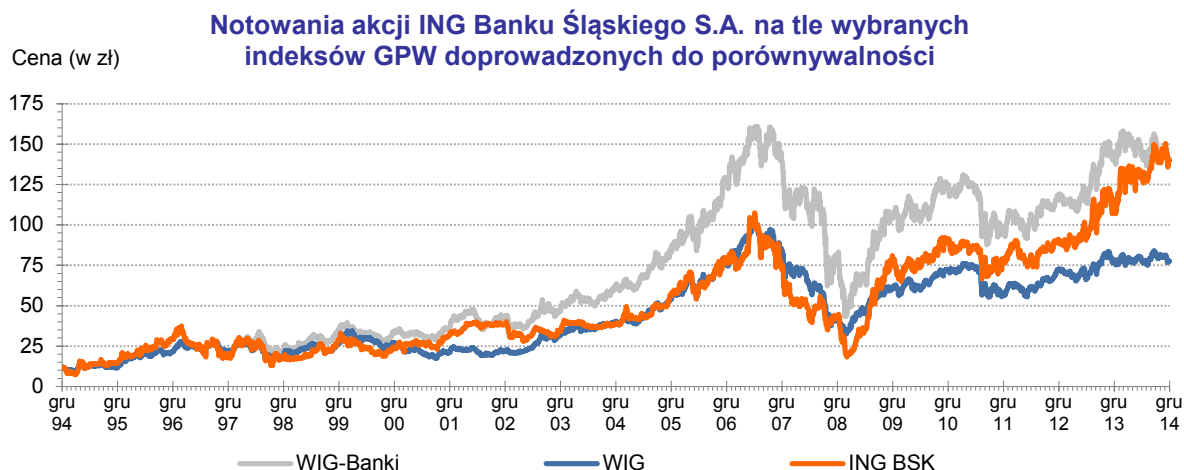
4. Najwyższy w historii Grupy wynik finansowy netto

W 2014 roku zysk netto Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. wyniósł 1 040,7 mln zł, czyli był o 8,2% wyższy od uzyskanego w poprzednim roku. Był to najwyższy w historii Grupy wynik finansowy netto.

Na koniec grudnia 2014 roku wskaźnik zwrotu na aktywach (ROA) wyniósł 1,1% (spadek o 0,1 p.p. w stosunku do 2013 roku), zaś wskaźnik zwrotu na kapitale (ROE) osiągnął poziom 11,1% (wobec 11,6% rok wcześniej). Jednocześnie, poprawiła się efektywność kosztowa Grupy – wskaźnik udziału kosztów w przychodach (C/I) wyniósł 54,4%, czyli był o 1,7 p.p. niższy niż na koniec 2013 roku.

Opis poszczególnych składowych wyniku znajduje się w rozdziale *Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. w 2014 roku*.





5. Nagrody i wyróżnienia

2014 rok przyniósł dla ING Banku Śląskiego S.A. liczne nagrody i wyróżnienia, m.in.:

Za atrakcyjność oferty produktowej i jakość obsługi klientów:

- I miejsce w kategorii „Bankowość mobilna” i III miejsce w kategorii „Banki w internecie” w rankingu Przyjazny Bank Newsweeka;
- nagroda „Najlepszy program / system / urządzenie IT w Polsce w 2014 roku do obsługi systemów kartowych” za Portfel Elektroniczny ING V.me by Visa, przyznana podczas międzynarodowej konferencji Central European Electronic Card Warsaw 2014;
- I miejsce w rankingu kont osobistych w kategorii „Najlepsza obsługa klienta” oraz II miejsce w kategorii „Najlepsze konto osobiste 2014”, przygotowanym przez redakcję portalu Money.pl;
- I miejsce w rankingu najlepszych ofert pożyczek (wg całkowitego kosztu kredytu), przygotowanym na podstawie kalkulatora Comperii;
- I miejsce w rankingu Gazety Finansowej, dla oferty Private Banking ING Banku Śląskiego, w kategorii „Najlepsze oferty Private Banking”;
- I miejsce w kategoriach „pożyczki gotówkowe”, „kredyty online” oraz „konto dla przedsiębiorcy”, w rankingach portalu TotalMoney.pl;
- I miejsca w rankingu portalu Money.pl, w kategoriach „Najlepsze konto firmowe 2014” i „Najlepsza obsługa klienta biznesowego”;
- nagroda „Produkt roku”, dla platformy handlowo-aukcyjnej Aleo, przyznana przez kapitułę konkursu IT@BANK;
- tytuł Lidera w kategorii „Największa sprzedaż gwarancji de minimis w odniesieniu do kapitałów

Za działania marketingowe:

- II miejsce w konkursie Lamparty 2014 wyróżniającym najlepsze kreacje marek bankowych;
- dwie srebrne statuetki Effie za kampanię Otwartego Konta Oszczędnościowego: „Tyle mamy oszczędności, ile mamy na koncie” oraz kampanię platformy Aleo: „Szef wszystkich szefów”.

Za sposób funkcjonowania w otoczeniu i umiejętność skutecznego łączenia odpowiedzialności społecznej z biznesowymi wartościami:

- RESPECT Index - zaliczenie (po raz ósmy z rzędu) do składu giełdowego indeksu spółek odpowiedzialnych społecznie;
- II miejsce w kategorii „Banki i instytucje finansowe” oraz I miejsce w kategorii „Banki i instytucje finansowe”, za raport roczny w internecie, w konkursie „The Best Annual Report 2013”;

- nominacja do Nagrody Gospodarczej Prezydenta RP, w kategorii „Ład Gospodarczy i Społeczna Odpowiedzialność Biznesu”;
- międzynarodowe certyfikaty Top Employer Polska (przyznany po raz piąty) oraz Top Employer Europe, nadane przez Top Employers Institute.

Wysoko oceniono pozycję oraz kadrę zarządzającą ING Banku Śląskiego S.A.:

- I miejsce i tytuł „Najlepszy Bank w Polsce”, w konkursie Euromoney Awards for Excellence;
- nagroda „Most Innovative Bank in Poland 2014”, przyznana przez International Finance Magazine;
- tytuł „Bankowiec Roku”, przyznany przez miesięcznik Forbes Małgorzacie Kołakowskiej, Prezes Zarządu ING Banku Śląskiego;
- tytuł „Najlepszy Menedżer 2014,” przyznany przez redakcję tygodnika Bloomberg Businessweek Małgorzacie Kołakowskiej, Prezes Zarządu ING Banku Śląskiego;
- tytuł „Wizjoner rynku”, przyznany przez kapitułę konkursu IT@BANK Michałowi Bolesławskiemu, Wiceprezesowi Zarządu ING Banku Śląskiego;

Więcej informacji o nagrodach i wyróżnieniach znajduje się na stronie internetowej Banku w sekcji *O nas*.

III. DZIAŁALNOŚĆ ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A. W 2014 ROKU

1. Bankowość detaliczna

Celem ING Banku Śląskiego S.A. jest utrzymanie silnej pozycji na rynku bankowości detalicznej. Kluczową rolę w tym zakresie odgrywa szeroka i jasna oferta produktowa o dobrym stosunku jakości do ceny, a także rozbudowana i innowacyjna wielokanałowa sieć dystrybucji. Ponadto istotną rolę w tym zakresie odgrywają: stałe upraszczanie i automatyzacja procesów oraz zwiększanie znaczenia internetu i kanałów zdalnych.

Główne działania podjęte w 2014 roku w zakresie realizacji celów strategicznych skupiały się na:

- pełnym wykorzystaniu możliwości dystrybucyjnych,
- rozszerzeniu funkcjonalności kanałów zdalnych,
- wdrożeniu nowych rozwiązań płatniczych,
- zapewnieniu klientom dogodnych procesów on-line,
- ukierunkowaniu oddziałów na rolę doradcą.

Taka strategia przełożyła się na lepsze wyniki sprzedażowe oraz na wzrost sald depozytów i kredytów. Zwiększenie wskaźnika cross-sellingu dodatkowo zaskutkowało wzrostem i dywersyfikacją dochodów. Ponadto poprawie uległa również efektywność kosztowa wsparta przez rosnącą wydajność oddziałów, większe znaczenie zdalnych kanałów dystrybucji i obsługi, a także automatyzację operacji.

Zmiany w ofercie produktów i zasadach obsługi klientów

Oszczędności, inwestycje, rachunki

W marcu 2014 roku do oferty produktowej Banku dołączono *Indywidualne Konto Zabezpieczenia Emerytalnego (IKZE)* w PLN – produkt oszczędnościowy o charakterze długoterminowym. W ramach określonych limitów, kwoty uzyskane z oprocentowania środków zgromadzonych na IKZE są zwolnione od podatku od zysków kapitałowych.

W trosce o utrzymanie konkurencyjności podstawowego produktu depozytowego, tj. Otwartego Konta Oszczędnościowego, w 2014 roku Bank kontynuował oferowanie okresowych, promocyjnych warunków dla nowych środków w ramach oferty specjalnej, tj. *Bonus na start* oraz *OKO Bonus* poprzez kolejne ich edycje. Polegały one na oferowaniu podwyższonego oprocentowania nowym klientom lub dla nowych środków w określonym czasie.

W zakresie produktów o charakterze inwestycyjnym, w celu ułatwienia klientom zarządzania swoimi zasobami, wdrożono uproszczoną nawigację i obsługę funduszy inwestycyjnych w systemie ING BankOnline. Promowano także lokowanie środków w funduszach inwestycyjnych m.in. poprzez czasową ofertę specjalną, polegającą na zerowej stawce opłaty dystrybucyjnej przy nabywaniu przez klientów jednostek uczestnictwa wszystkich funduszy dostępnych za pośrednictwem Banku.

Do oferty dedykowanej klientom Personal Banking, Private Banking i Wealth Management wprowadzono trzy nowe subfundusze dostępne w ramach Altus Fundusz Inwestycyjny Otwarty Parasolowy zarządzany przez Altus TFI S.A. Natomiast szerokiemu kręgowi klientów indywidualnych zaproponowano nowe otwarte fundusze inwestycyjne zarządzane przez Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych PZU S.A. – PZU Parasol FIO oraz PZU Globalnych Możliwości SFIO.

Od października 2014 roku klienci mają możliwość korzystania z rachunku maklerskiego w ING Securities poprzez bankowość internetową. Bank zintegrował w pełni rachunek maklerski z rachunkiem bieżącym online. Jest to rozwiązanie nowoczesne, intuicyjne i proste w użyciu. Poprzez system bankowości internetowej ING Banku Śląskiego, Moduł Makler jest teraz dostępny w swojej pełnej funkcjonalności przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.

W 2014 roku Bank przeprowadził blisko 40 subskrypcji produktu strukturyzowanego Inwestycyjna Lokata Terminowa na łączną kwotę ok. 800 mln zł.

Bank ujedynolicił również ofertę w zakresie rachunków bieżących dla przedsiębiorców wprowadzając Konto Direct dla Firmy. Konto to zastąpiło oferowane dotąd cztery rodzaje rachunków uzależnionych od formy prawnej działalności (jednoosobowa działalność gospodarcza, spółka cywilna, spółka jawna, spółka partnerska prowadząca uproszczoną księgowość).

Produkty kredytowe

W 2014 roku silnie rozwinięto również ofertę kredytową Banku, co było elementem realizacji strategii zakładającej stały wzrost zaangażowania po stronie produktów kredytowych. Czynnikiem wspierającym była trwająca w maju i czerwcu br. kampania medialna „*Albo realizujemy albo snujemy. Weź pożyczkę i dopnij swego!*” promująca pożyczki dla klientów indywidualnych oraz przedsiębiorców.

Wprowadzono także szybki proces kredytowy pożyczki gotówkowej dostępny w systemie bankowości internetowej (oferta preapproved). Dla wybranej grupy Klientów jest przygotowywana oferta, która jest prezentowana po zalogowaniu się klienta do systemu ING BankOnline. Proces jest finalizowany w całości w ING BankOnline w kilku krótkich krokach. Analogiczna oferta jest również dostępna w bankowości mobilnej. Poza tym klientom indywidualnym zaoferowano możliwości wnioskowania o produkty kredytowe na uproszczonych zasadach.

Bank wprowadził również nowe propozycje produktów kredytowych dla segmentu przedsiębiorców tj.: *Linia na START* oraz *Oferta PREMIUM*. *Linia kredytowa na START* stanowi wsparcie procesu zakładania rachunków firmowych w ING Banku Śląskim S.A. Natomiast *Ofertę PREMIUM* cechują wyższe kwoty pożyczek bez zabezpieczeń. Stanowi ona wsparcie dla relacji z klientami prestiżowymi.

Ponadto, w ramach dopasowywania oferty do potrzeb przedsiębiorców, w czerwcu 2014 roku wdrożony został we współpracy z ING Lease nowy produkt - ING Auto w ING BankOnLine. Następnie we wrześniu uruchomiono program ING Profesjonalista – leasing sprzętu medycznego, sprzętu IT/biurowego oraz samochodów osobowych i ciężarowych do 3,5t dla Profesjonalistów.

Bank kontynuował także oferowanie atrakcyjnych warunków w zakresie oferty kredytów hipotecznych. W czerwcu 2014 roku wprowadzono specjalną ofertę kredytów hipotecznych *Mieszkaj bez kompromisów* przeznaczonych dla osób młodych. W ramach tej oferty klienci korzystają z atrakcyjnych warunków cenowych – 0% prowizji za udzielenie kredytu oraz stałej marży na poziomie 1,65 p.p. Warunkiem skorzystania z promocji jest posiadanie lub założenie rachunku ROR z regularnymi miesięcznymi wpływami oraz skorzystanie z oferty ubezpieczenia ochronnego. Do oferty mogą przystąpić klienci indywidualni wnioskujący o co najmniej 100 tys. zł kredytu, którzy samodzielnie lub wspólnie złożą wniosek o kredyt hipoteczny, ponadto przynajmniej jeden z kredytobiorców na dzień złożenia wniosku nie może mieć rocznikowo więcej niż 35 lat.

Ponadto w grudniu przeprowadzono akcję *Noworocznej Wyprzedaży Kredytów Hipotecznych*. Polegała ona na sprzedaży kredytów hipotecznych o podobnych parametrach co w ramach oferty *Mieszkaj bez kompromisów*, jednak bez ograniczenia wieku klienta. Akcja cieszyła się dużym powodzeniem wśród klientów.

Produkty ubezpieczeniowe

Celem Banku jest udostępnienie klientom możliwie szerokiej oferty z zakresu produktów finansowych, w tym również, jeśli jest to komplementarne z ofertą produktów stricte bankowych, produktów ubezpieczeniowych. Klienci mogą nabyć ubezpieczenie towarzyszące pożyczkom gotówkowym „Bezpieczna pożyczka” typu Silver lub Gold. W drugiej połowie roku przeprowadzono promocję *Więcej za mniej*, która polegała na obniżeniu opłat za ubezpieczenie w przypadku pożyczek gotówkowych na wyższe kwoty.

Bank uatrakcyjnił również ofertę ubezpieczeń związanych z kontami osobistymi (OC w życiu prywatnym, NNW), a także niepowiązanych z produktami bankowymi (umożliwienie klientom zakupu ubezpieczenia turystycznego).

Ponadto Bank rozpoczął przygotowywania do wdrożenia zapisów Rekomendacji „U” Komisji Nadzoru Finansowego poprzez przeprowadzenie cyklu szkoleń dla pracowników umożliwiających uzyskanie uprawnień do oferowania ubezpieczeń indywidualnych.

Działalność depozytowa²⁹

Na dzień 31 grudnia 2014 roku łączna wartość środków³⁰ powierzonych ING Bankowi Śląskiemu S.A. przez klientów detalicznych wynosiła 57 309,3 mln zł, w porównaniu z 50 222,7 mln zł w grudniu 2013 roku (wzrost o 14,1%). Główną ich część stanowiły depozyty bankowe.

²⁹ Ze względu na dostępność bardziej szczegółowych informacji produktowych opis na podstawie danych z systemu informacji zarządczej.

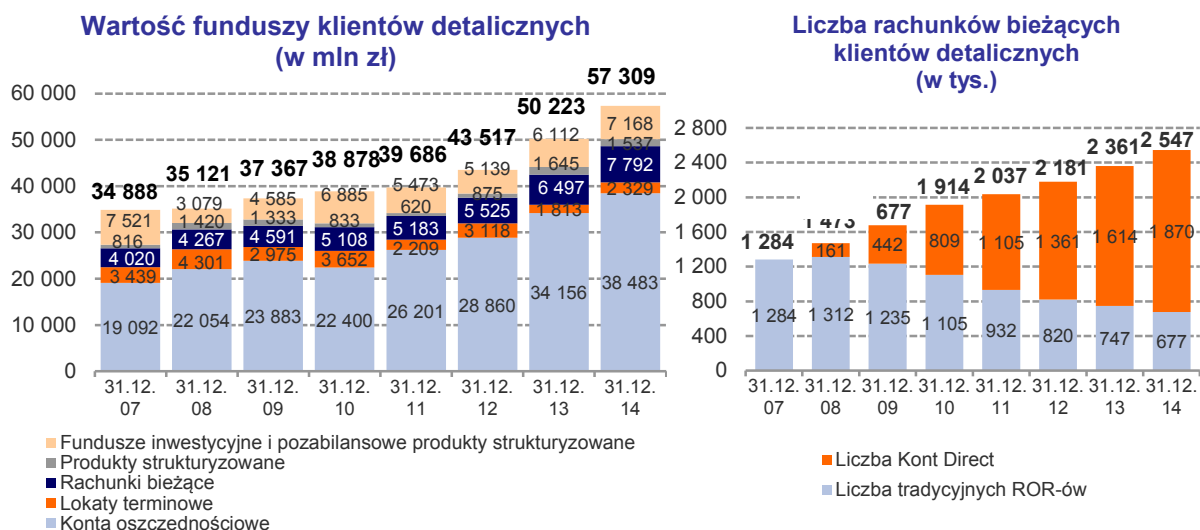
³⁰ Łączna wartość depozytów, produktów strukturyzowanych oraz funduszy inwestycyjnych dystrybuowanych przez Bank.

W 2014 roku Bank kontynuował budowanie solidnych fundamentów do dalszego wzrostu, tj. pozyskiwaniu stabilnych depozytów, w szczególności klientów detalicznych. Na koniec grudnia 2014 roku depozyty klientów detalicznych osiągnęły poziom 50 140,9 mln zł, czyli o 13,7% wyższy niż na koniec 2013 roku. Wynik ten został odzwierciedlony w 8,4 – procentowym udziale Banku w rynku depozytów gospodarstw domowych (wobec 8,1 – procentowego udziału na koniec poprzedniego roku).

Dominującym produktem, na którym klienci detaliczni lokują swoje środki, jest *Otwarte Konto Oszczędnościowe (OKO)*. W ciągu roku wartość środków zgromadzonych na OKO wzrosła o 12,7% i osiągnęła kwotę 38 482,9 mln zł. Dynamicznie wzrosła również wartość oszczędności zainwestowanych w fundusze inwestycyjne oraz pozabilansowe produkty strukturyzowane (wzrost o 17,3% w stosunku do końca 2013 roku).

W ciągu 2014 roku znacznie zwiększył się w Banku zakres obsługi rozliczeniowej klientów detalicznych. Na koniec grudnia 2014 roku ING Bank Śląski S.A. prowadził 2 547 tys. rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych klientów detalicznych (2 265 tys. klientów indywidualnych oraz 282 tys. przedsiębiorców) wobec 2 361 tys. na koniec 2013 roku (2 106 tys. klientów indywidualnych i 255 tys. przedsiębiorców). Oznacza to, że w ciągu roku Bank pozyskał netto 186 tys. rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych klientów detalicznych. Efektem zwiększonej liczby ROR-ów był wyraźny przyrost środków zgromadzonych na tych rachunkach. W grudniu 2014 roku odnotowano na nich kwotę 7 792,1 mln zł, czyli o 19,9% wyższą niż na koniec 2013 roku.

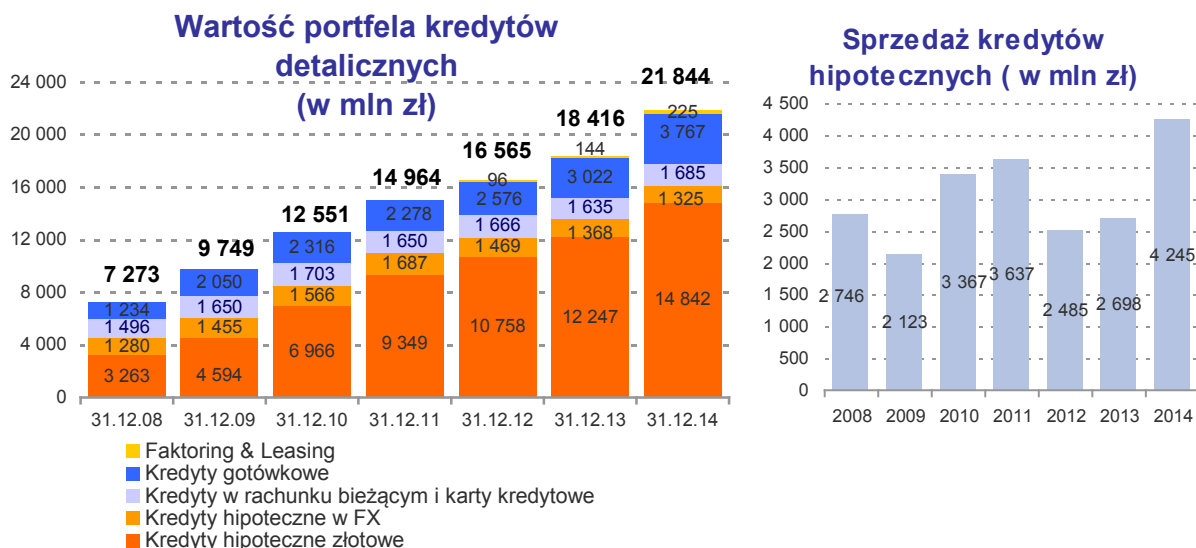
Utrzymał się jednocześnie trend w zakresie zmiany struktury rachunków bieżących. Na skutek sprzedaży głównie *Kont Direct*, jak i w wyniku konwersji przez klientów części tradycyjnych kont osobistych na konta internetowe, liczba *Kont Direct* wzrosła do 1 870 tys. w grudniu 2014 roku (w tym 1 632 tys. rachunków klientów indywidualnych i 238 tys. rachunków przedsiębiorców) z 1 614 tys. w grudniu 2013 roku (w tym odpowiednio: 1 412 tys. oraz 202 tys.). Udział *Kont Direct* w ogólnej liczbie ROR-ów klientów detalicznych wzrósł tym samym z 68,3% w grudniu 2013 roku do 73,4% w grudniu 2014 roku.



Działalność kredytowa³¹

Na koniec 2014 roku należności kredytowe od klientów detalicznych wyniosły 21 843,7 mln zł. W ciągu roku zaangażowanie kredytowe Banku w stosunku do tej grupy klientów wzrosło o 3 428,1 mln zł, tj. o 18,6%. Bank zwiększył swój udział w rynku należności kredytowych od gospodarstw domowych do poziomu 3,8% (wobec 3,4% w grudniu 2013 roku).

³¹ Ze względu na dostępność bardziej szczegółowych informacji produktowych opis na podstawie danych z systemu informacji zarządczej.



Zdecydowanie dominującą część portfela kredytów detalicznych stanowiły kredyty hipoteczne. Na koniec grudnia 2014 roku łączna wartość należności Banku z tytułu kredytów hipotecznych wyniosła 16 167,5 mln zł w porównaniu z 13 614,9 mln zł na koniec 2013 roku (przyrost o 2 552,5 mln zł, tj. 18,7%).

Zgodnie z danymi publikowanymi przez Związek Banków Polskich w 2014 roku ING Bank Śląski S.A. zajął trzecią pozycję na rynku posiadając 11,2% udziału w sprzedaży kredytów mieszkaniowych dla osób prywatnych.

Ponadto, w 2014 roku kontynuowano zwiększanie wagi niezabezpieczonych kredytów gotówkowych w portfelu Banku. Poprzez wzmożoną sprzedaż oraz aktywną promocję pożyczek w 2014 roku udzielono pożyczek gotówkowych na kwotę ponad 2,7 mld zł, tj. o 32% wyższą niż w analogicznym okresie poprzedniego roku. W grudniu 2014 roku wartość kredytów i pożyczek gotówkowych w portfelu Banku wyniosła 3 766,6 mln zł i przyrosła o 24,7% w stosunku do stanu z końca 2013 roku.

Systematycznie wzrasta również kwota należności leasingowych i faktoringowych klientów detalicznych – na koniec 2014 roku wartość ta ukształtowała się na poziomie 225,1 mln zł i była o 56,3% wyższa niż na koniec poprzedniego roku.

Karty bankowe

Od lat ING Bank Śląski S.A. jest jednym z najważniejszych wydawców kart płatniczych w Polsce, także w zakresie kart zbliżeniowych. Bank jako pierwszy w Polsce i jako jeden z pierwszych na świecie, wprowadził wypłaty gotówki z bankomatu za pomocą karty zbliżeniowej. Do końca 2014 roku ponad 400 urządzeń miało tę funkcjonalność, natomiast 416 maszyn umożliwiała recycling gotówki.

W pierwszej połowie roku jedną z istotniejszych zmian w obszarze płatności było wdrożenie komercyjnego Portfela elektronicznego ING V.me by Visa. Ta nowa metoda umożliwia dokonywanie szybkich, łatwych i wygodnych płatności kartowych w Internecie.

W grudniu 2014 roku Bank udostępnił kartę płatniczą Visa NFC. Jest ona instalowana na karcie SIM w telefonie i umożliwia płatności zbliżeniowe w sklepach oraz wypłatę gotówki w bankomatach zbliżeniowych ING. Pod koniec roku rozpoczęto również pilotaż nowego typu płatności BLIK – Polski Standard Płatności. Jest to wygodny sposób dokonywania płatności, wypłacania gotówki z bankomatu oraz płatności w internecie za pomocą telefonu.

Do końca grudnia 2014 roku ING Bank Śląski S.A. wydał klientom detalicznym blisko 2,7 mln kart płatniczych, w tym 2,1 mln kart zbliżeniowych (łącznie ze Zbliżakiem) – dla porównania w grudniu 2013 roku klienci detaliczni Banku posiadali 1,9 mln tego typu kart.

2. Bankowość korporacyjna

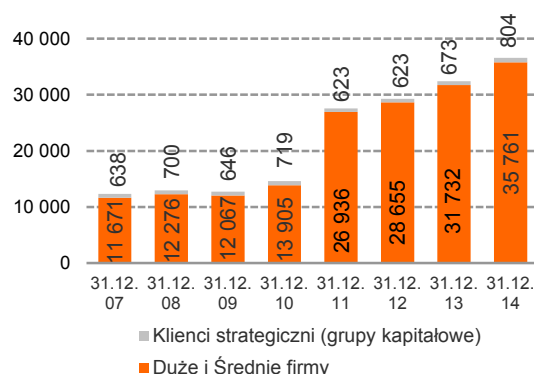
Liczba klientów

W grudniu 2014 roku z usług ING Banku Śląskiego S.A. korzystało 36,6 tys. klientów korporacyjnych, w tym:

- 32,3 tys. średnich firm,
- 3,5 tys. dużych podmiotów oraz
- 804 klientów strategicznych (grup kapitałowych).

W ciągu roku baza klientów korporacyjnych Banku powiększyła się o 4,2 tys. firm.

Liczba klientów instytucjonalnych



Zakres oferty i wprowadzone modyfikacje

Dla klientów korporacyjnych przy wyborze banku liczy się nie tylko renomą stabilnej, godnej zaufania instytucji, ale również wysoka jakość oferty. Jakość obsługi oraz satysfakcja klientów jest priorytetem dla Banku od lat. Regularnie przeprowadzane są badania satysfakcji klientów, których wyniki potwierdzają właściwy kierunek ewolucji usług i produktów oferowanych przez Bank. Ciągłe uatrakcyjnianie oferty, upraszczanie procesów oraz udoskonalanie kanałów obsługi leży w naturze prowadzonej działalności.

Bank kontynuował udostępnianie kolejnych opłatomatów. Są to specjalne kasy automatyczne, dzięki którym klienci mogą wygodnie, sprawnie i szybko dokonać części płatności urzędowych. ING Bank Śląski S.A. posiada największą sieć tego typu urządzeń w Polsce – do końca roku zainstalowano 14 opłatomatów. Ponadto, Bank oferuje klientom 108 wrzutni elektronicznych. Powiększa się też liczba klientów korzystających też z nowego rozwiązania gotówkowego – wrzutni light. Urządzenie to instalowane jest w siedzibie klienta, co zapewnia jeszcze większą wygodę i bezpieczeństwo transakcji. Wpłaty dokonywać można 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, a księgowanie na wskazane rachunki następuje natychmiast po dokonaniu wpłaty (w trybie on-line).

Udostępniono również usługę zdalnego zarządzania rachunkami SMART. Umożliwia ona zarządzanie rachunkami otwartymi w innych bankach poprzez prezentację w systemie *ING BusinessOnLine* wyciągów z tych rachunków. Rozwiązanie to w znaczący sposób ułatwia klientom korporacyjnym zarządzanie posiadanymi środkami finansowymi, ulokowanymi na wielu kontach, w wielu bankach.

Bank aktywnie wspiera swoich klientów w ich transakcjach biznesowych oferując łatwy i nowoczesny dostęp do produktów finansowania handlu. Klienci chętnie korzystają z możliwości szybkiego dostępu do tych produktów za pośrednictwem kanału internetowego. W grudniu 2014 roku ponad 97% zleceń otwarcia akredytywy zostało złożonych za pośrednictwem systemu *ING BusinessOnLine*. Dla gwarancji wskaźnik ten wyniósł 86%, natomiast w przypadku wniosków o wykup wierzytelności 91%. Jednocześnie Bank odnotował zwiększony popyt na produkty finansowania handlu. W 2014 roku, w porównaniu do 2013 roku, udzielono 15% więcej akredytyw importowych, wystawiono 22% więcej gwarancji oraz wykupiono 50% więcej wierzytelności.

W 2014 roku ING Bank Śląski S.A. kontynuował również automatyzację procesów kredytowych. Działania te przynoszą wymierne korzyści, czego wyrazem jest systematyczny wzrost udziału wniosków elektronicznych składanych za pośrednictwem aplikacji *ING Direct Business Credit* i *ING BusinessOnLine* w ogólnej liczbie składanych przez firmy wniosków kredytowych. Na koniec roku udział ten wyniósł 83%.

Na początku roku wdrożona została nowa aplikacja kredytowa *ING Monitoring*, umożliwiająca klientom za pomocą *ING BusinessOnLine* bieżące śledzenie i regulowanie zobowiązań wobec banku wynikających z aktywnych umów o produkty kredytowe. Na koniec roku już 78% klientów mogło korzystać z nowego rozwiązania.

Wprowadzone usprawnienia dotyczyły też systemu *ING Credit Management System (ING CMS)*. W 2014 roku w procesie *Fast Track* i *Normal Track* wdrożono nowy proces umożliwiający zawieranie w sposób elektroniczny umów dotyczących produktów kredytowych. W systemie *ING CMS*

elektroniczne podpisy mogą składać reprezentanci Banku. Z kolei reprezentanci klienta wykorzystują do tego celu nową funkcjonalność systemu *ING BusinessOnLine*.

System *ING BusinessOnLine* został wzbogacony o nowe funkcjonalności, m.in. udostępniono klientom archiwum elektroniczne, gdzie zamieszczono skany zawartych papierowo umów kredytowych oraz innych dokumentów.

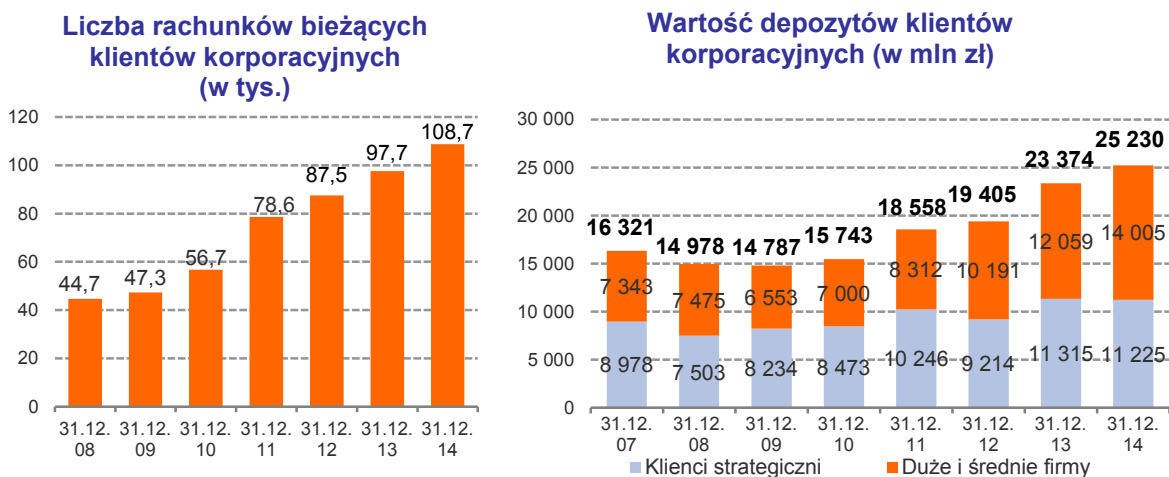
Gwarancje de minimis w ramach Portfelowej Linii Gwarancyjnej de minimis (PLD), jako forma pomocy dla małych i średnich firm oraz poręczenia w ramach Portfelowej Linii Poręczeniowej (PLP), wdrożone w Banku z dniem 15 marca 2013 roku na podstawie umowy z Bankiem Gospodarstwa Krajowego (BGK) nadal cieszą się dużym zainteresowaniem klientów, pomimo wprowadzonej na początku roku prowizji za gwarancję na rzecz BGK. ING Bank Śląski S.A. utrzymuje czwartą pozycję w rynku gwarancji z udziałem 9% pod względem kwoty udzielonych gwarancji. Według stanu na koniec grudnia 2014 roku Bank przyznał 1 301 gwarancji na kwotę 823 mln zł i udzielił kredytów na kwotę 1 566 mln zł.

Działalność depozytowo-rozliczeniowa³²

Wartość środków zdeponowanych przez klientów korporacyjnych na koniec 2014 roku wyniosła 25 230,2 mln zł i była o 7,9% wyższa niż rok wcześniej. Tym samym Bank posiadał 7,4% udziału w rynku depozytów klientów instytucjonalnych, tyle samo, co na koniec 2013 roku.

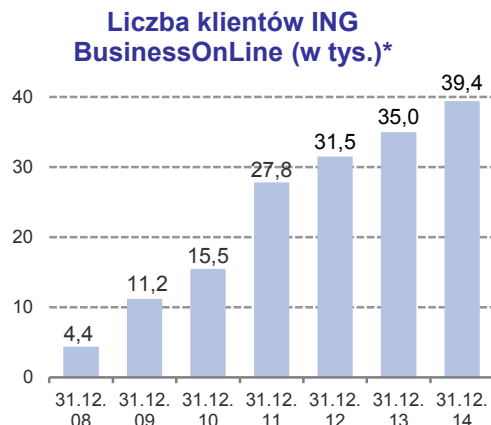
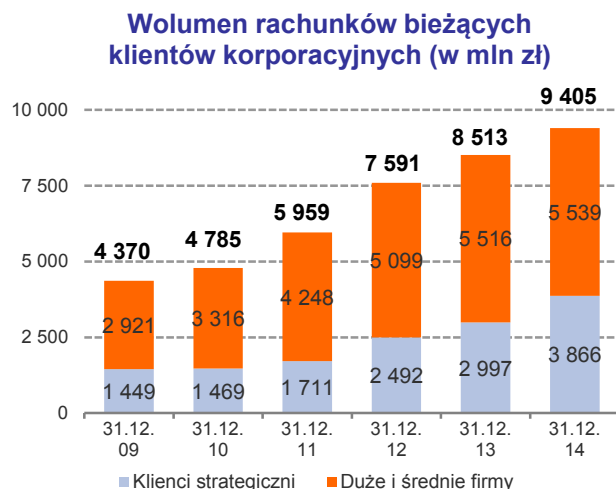
W ciągu roku zwiększyła się wartość środków zdeponowanych przez klientów z podsegmentu dużych i średnich firm – o 16,1%, natomiast wartość depozytów największych klientów korporacyjnych nieznacznie spadła – o 0,8%.

Wolumen środków na rachunkach bieżących wzrósł o 10,5%, przede wszystkim za sprawą depozytów największych firm, które przyrosły o 29,0%. Wartość środków na rachunkach bieżących dużych i średnich przedsiębiorstw nie uległa zmianie w stosunku do końca 2013 roku.



Na koniec 2014 roku ING Bank Śląski S.A. prowadził 109 tys. rachunków bieżących (złotowych i w walutach obcych) klientów korporacyjnych, czyli o 11,3% więcej niż w grudniu 2013 roku. Znaczna część klientów posiadających rachunek bieżący w ING Banku Śląskim S.A. wykorzystuje w swych kontaktach z Bankiem system bankowości internetowej *ING BusinessOnLine*. W grudniu 2014 roku korzystało z niego 39 tys. firm (wobec 35 tys. w grudniu 2013 roku).

³² Ze względu na dostępność bardziej szczegółowych informacji produktowych i klientów opis na podstawie danych z systemu informacji zarządczej.

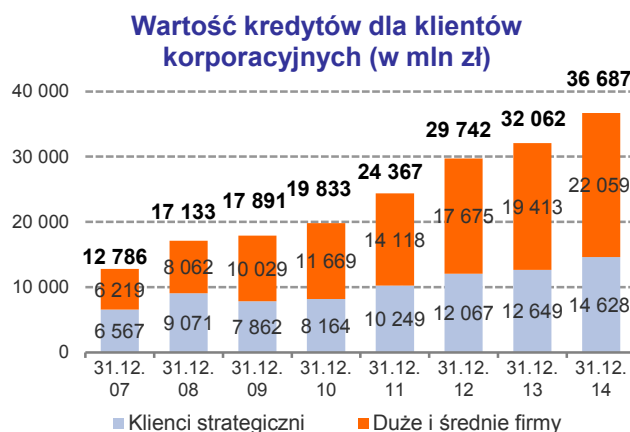


* W przypadku grup kapitałowych poszczególne spółki w ramach grupy wykazywane są oddzielnie. Dodatkowo, obejmuje część klientów detalicznych (wspólnoty mieszkaniowe) operacyjnie obsługiwanych przez segment korporacyjny.

Działalność kredytowa³³

W ciągu roku wartość finansowania klientów korporacyjnych przez Grupę ING Banku Śląskiego S.A. wzrosła o 4 625,5 mln zł, tj. o 14,4%. Szacuje się, że w grudniu 2014 roku Bank posiadał 9,0% udziału w rynku kredytów klientów instytucjonalnych.

W ramach segmentu korporacyjnego szybszym tempem wzrostu charakteryzował się wolumen kredytów udzielonych największym przedsiębiorstwom, tj. z podsegmentu klientów strategicznych - wzrost o 15,6%, podczas gdy finansowanie klientów z podsegmentu dużych i średnich firm wzrosło o 13,6%.



W roku 2014 Bank wygrał 97 przetargów na finansowanie jednostek samorządu terytorialnego o wartości ok. 900 mln zł. Wynik ten pozwolił na utrzymanie udziału Banku w kredytowaniu instytucji samorządowych na poziomie 7,5% na koniec grudnia 2014 roku.

3. Rynki pieniężne i kapitałowe

Działania ING Banku Śląskiego S.A. w zakresie rynków finansowych w 2014 roku obejmują dostosowywanie do zmian zachodzących na rynku i w otoczeniu regulacyjnym, optymalizację procesów, a także zmiany organizacyjne.

W 2014 roku Bank kontynuował intensywne prace mające na celu wdrożenie możliwości rozliczania transakcji poprzez *Central Clearing Counterparty*. Działania te przybliżają Bank do spełnienia wymagań określonych w *Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie transakcji na instrumentach pochodnych będących przedmiotem obrotu poza rynkiem regulowanym, partnerów centralnych i repozytoriów transakcji* (w skrócie EMIR). W ramach tych działań, Bank ukończył realizację zadań mających na celu dostosowanie prowadzonej działalności do spełnienia kolejnych wymagań określonych w regulacjach EMIR, które weszły w życie dnia 11 sierpnia 2014 roku (zakres

³³ Ze względu na dostępność bardziej szczegółowych informacji produktowych i klientów opis na podstawie danych z systemu informacji zarządczej.

wymogów: obowiązek raportowania wyceny transakcji oraz ich zabezpieczeń do repozytoriów transakcji). Kontynuowane są prace związane z przygotowaniem Banku do spełnienia wymogów związanych z obowiązkiem rozliczania określonych transakcji przez Izbę Rozliczeniową (wejście w życie obowiązku rozliczania w EU planowane na I kwartał 2015 roku).

Warto podkreślić, że w 2014 roku ING Bank Śląski S.A. podpisał umowę współpracy z wiodącą na światowych rynkach Izbą Rozliczeniową *London Clearing House* (LCH) i jako jedyny polski bank jest jej członkiem. Członkostwo w Izbie umożliwia bezpośrednie rozliczanie transakcji pochodnych.

W ramach poszerzania oferty Banku w elektronicznych kanałach dystrybucji i obsługi, w 2014 roku platforma FX Trader w *ING BusinessOnLine* została rozbudowana o kolejne funkcje. Udostępnienie nowych funkcjonalności to odpowiedź na oczekiwania klientów, ofertę konkurencji, a także kolejny etap realizacji celu „najlepszy internetowy bank na rynku”.

Najważniejsze zmiany to:

- wprowadzenie możliwości częściowego skrócenia transakcji FX Forward oraz NDF (*Non-Deliverable Forward*, tj. nierzeczywista terminowa transakcja walutowa rozliczana kasowo), czyli tzw. *partial rollback*,
- udostępnienie stałego podglądu kursu oferowanego na platformie FX Trader,
- wprowadzenie usługi Alerty FX (SMS/e-mail), umożliwiającej zamówienie powiadomienia dotyczącego pojawienia się oczekiwanego kursu walutowego na platformie FX Trader,
- dodanie narzędzia umożliwiającego samodzielne dokonanie informacyjnej wyceny prostych opcji waniliowych i prostych strategii opcyjnych online (opcje europejskie / amerykańskie oraz strategie Risk reversal / Participating Forward). Funkcjonalność umożliwia również wydrukowanie przeprowadzonej wyceny wraz z podstawowymi jej parametrami, profilem wypłaty wycenionego instrumentu i krótkim jego opisem.

W 2014 roku zaobserwowany został wzrost wolumenu transakcji robionych pod limit settlement na platformie FX Trader w *ING BusinessOnLine*, co potwierdza rosnące zainteresowanie klientów korporacyjnych elektronicznymi kanałami dystrybucji produktów rynków finansowych.

W ramach poszerzania oferty o nowe waluty, na początku lutego 2014 roku Bank umożliwił klientom korporacyjnym zawieranie transakcji FX spot, FX forward oraz lokat negocjowanych w juanie chińskim (CNY). Dla transakcji FX dostępne są pary walutowe: CNY/PLN, EUR/CNY, USD/CNY. Klienci mogą założyć w Banku rachunek rozliczeniowy w CNY, a następnie zlecać oraz otrzymywać przelewy walutowe, a także realizować płatności Trade Finance. Klienci mogą również zlecać płatności w juanie bez otwierania rachunków w tej walucie.

Dodatkowo, w 2014 roku do oferty Banku dla klientów korporacyjnych został wprowadzony nowy produkt – Biznes Depozyt Strukturyzowany. Jest on połączeniem cech tradycyjnego depozytu oraz inwestycji na rynku walutowym. Stanowi alternatywę dla lokat negocjowanych, dając możliwość uzyskania wyższego oprocentowania. Produkt jest kierowany do klientów posiadających nadwyżki finansowe i określone oczekiwania w zakresie kształtowania się kursu walutowego podczas trwania depozytu. Zwrot całości powierzonego kapitału jest gwarantowany w dacie zakończenia, natomiast odsetki są wypłacane zgodnie z formułą wypłaty ustaloną z klientem.

W 2014 roku ING Bank Śląski S.A. utrzymał silną pozycję rynkową w organizacji i obsłudze programów emisji nieskarbowych dłużnych papierów wartościowych dla podmiotów korporacyjnych. Bank m.in.:

- Współorganizował program emisji obligacji dla spółki Enea S.A. na kwotę 5 mld zł (rola Banku: Organizator, Agent ds. Płatności, Depozytariusz, Dealer, Agent Kalkulacyjny),
- Będąc liderem konsorcjum, przy współudziale dwóch banków, zorganizował program emisji obligacji Zarządcy Rozliczeń S.A. na kwotę 1,65 mld zł. W tym programie Bank pełni funkcje: Organizatora, Agenta Emisji, Agenta ds. Płatności, Depozytariusza i Gwaranta Emisji,
- Współorganizował program emisji obligacji dla Jastrzębskiej Spółki Węglowej S.A. na kwotę 1,2 mld zł (rola Banku: Organizator, Sub-Agent ds. Płatności, Sub-Depozytariusz, Agent Zabezpieczeń, Gwarant Programu Emisji),

- Zorganizował program emisji obligacji krótkoterminowych dla Eurocash S.A. na kwotę 500 mln zł, do którego przystąpiły dodatkowo trzy banki. W programie Bank pełni funkcje: Organizatora, Agenta Emisji, Agenta ds. Płatności, Depozytariusza oraz Dealera,
- Zorganizował samodzielnie program emisji obligacji dla ABC Data S.A. na kwotę 100 mln zł (rola Banku: Organizator, Agent ds. Płatności, Depozytariusz, Dealer),
- Zorganizował samodzielnie 10 programów emisji obligacji komunalnych na łączną kwotę ponad 232 mln zł.

W ramach istniejących programów, w listopadzie 2014 roku ING Bank Śląski S.A. przeprowadził emisję pięcioletnich obligacji TAURON Polska Energia S.A. na kwotę 1,75 mld zł. Była to największa emisja obligacji korporacyjnych w 2014 roku i druga największa w historii krajowego rynku papierów dłużnych – popyt zgłoszony przez inwestorów przekroczył łącznie 2 mld zł. ING Bank Śląski S.A. był liderem konsorcjum oferującego papiery.

Wg stanu na dzień 31 grudnia 2014 roku ING Bank Śląski S.A. obsługiwał obrót papierami wartościowymi 97 emitentów korporacyjnych, bankowych i municypalnych. Łączna wartość nominalna papierów dłużnych emitentów korporacyjnych (bez banków i JST) wyemitowanych za pośrednictwem Banku wyniosła 10,4 mld zł, w tym 6,7 mld zł z tytułu emisji papierów krótkoterminowych. Dzięki temu, w grudniu 2014 roku Bank zajął trzecie miejsce na rynku korporacyjnych papierów dłużnych (z udziałem 14,5%) oraz pierwsze miejsce na rynku papierów krótkoterminowych (z udziałem 35,2%).

W uznaniu dla aktywności na rynku obrotu obligacjami korporacyjnymi, ING Bank Śląski S.A. został wyróżniony jako lider na rynku Treasury BondSpot Poland i otrzymał dwie nagrody podczas gali Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie podsumowującej rok giełdowy 2014:

- za największe obroty na rynku kasowym,
- za największe obroty na rynku transakcji warunkowych.

Ponadto, w 2014 roku ING Bank Śląski S.A. zajął 5 miejsce (wśród 17 banków kandydujących) i utrzymał uprawnienia Dealera Rynku Pieniężnego na 2015 rok w rankingu Narodowego Banku Polskiego, oceniającego aktywność banków na rynku pieniężnym i walutowym. Ministerstwo Finansów przyznało także Bankowi status Dealera Skarbowych Papierów Wartościowych na 2015 rok. ING Bank Śląski S.A. zajął 3 miejsce wśród 16 banków kandydujących.

W ramach sprzedaży produktów strukturalnych na polskim rynku, Bank utrzymał swoją silną pozycję i został wyróżniony w branżowym ratingu „*Structured Retail Products*”, zajmując czwarte miejsce w kategorii *Best Selling Products* za „ILT Pewny Procent 18” oraz ósme miejsce za „ILT Pewny Procent 21”. Udział w rynku sprzedaży produktów strukturyzowanych w 2014 roku ukształtował się na poziomie 10%, co jest równoznaczne z zajęciem trzeciej pozycji.

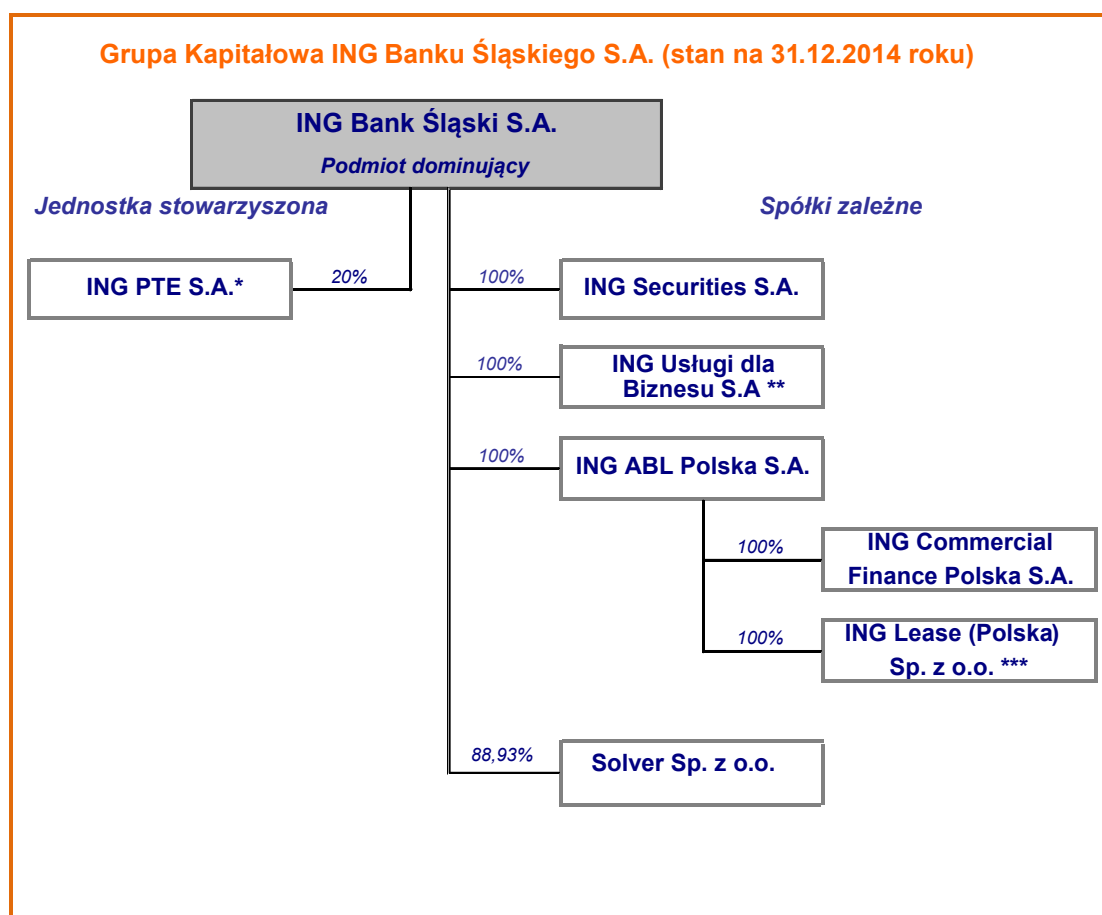
IV. DZIAŁALNOŚĆ SPÓŁEK NALEŻĄCYCH DO GRUPY KAPITAŁOWEJ ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A.

1. Struktura Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A.

W ramach Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. działają spółki operujące przede wszystkim na rynku finansowym. ING Bank Śląski S.A. – jako jednostka dominująca – podejmuje kluczowe decyzje dotyczące zarówno zakresu działalności, jak i finansów podmiotów tworzących Grupę. Z pozostałymi spółkami wiąże Bank silne więzi o charakterze handlowym. Spółki należące do Grupy Kapitałowej posiadają rachunki bieżące, a także deponują swoje wolne środki na lokatach terminowych w ING Banku Śląskim S.A. Bank kredytuje również działalność niektórych swoich spółek-córek. Transakcje ING Banku Śląskiego S.A. z podmiotami zależnymi odbywają się na zasadach rynkowych.

W 2014 roku nastąpiła zmiana w strukturze Grupy. 30 czerwca 2014 roku z rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego wykreślono Centrum Banku Śląskiego Sp. z o.o. Spółka została przejęta przez ING Bank Śląski S.A. oraz Solver Sp. z o.o.

Skład Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. na dzień 31 grudnia 2014 roku przedstawiał się następująco:



* W II kwartale 2014 roku Grupa dokonała reklasyfikacji udziałów w jednostce stowarzyszonej do kategorii aktywa przeznaczone do sprzedaży.

** UdB S.A. posiada 100% udziałów w spółce Nowe Usługi S.A. zarejestrowanej w I półroczu 2014 roku (spółka nie prowadzi jeszcze pełnej działalności).

*** W skład grupy kapitałowej ING Lease (Polska) Sp. z o.o. wchodzi 10 spółek celowych, w których ING Lease ma 100% udziałów.

2. ING Securities S.A.

ING Securities S.A. (Biuro Maklerskie) świadczy usługi maklerskie, zarówno dla klientów detalicznych jak i korporacyjnych. Na koniec czerwca 2014 roku ING Securities S.A. prowadził prawie 51,1 tys. rachunków inwestycyjnych, w tym blisko 37 tys. internetowych.

W lutym 2014 roku ING Securities wzbogacił ofertę o usługę *Forex*, udostępniając tym samym możliwość inwestycji na pozagiełdowym rynku walutowym. Dzięki nowoczesnej platformie transakcyjno-analitycznej *ING ProTrader*, dostępnej również na urządzeniach mobilnych, inwestorzy detaliczni mają dostęp do najpłynniejszego rynku finansowego świata, którego globalne dzienne obroty stukrotnie przekraczają obroty akcjami ze wszystkich giełd.

ING Securities S.A. prowadzi również szereg działań edukacyjnych wśród klientów, m.in. udostępnia *Analizy na żywo*. Polega to na spotkaniach online klientów z analitykiem Biura, tematyką spotkań jest bieżąca analiza rynku walutowego. Klienci mogą zadawać pytania oraz aktywnie uczestniczyć w dyskusji.

Ponadto, we współpracy z ING Bankiem N.V. w kwietniu 2014 roku uruchomiono wirtualną grę inwestycyjną. Jej celem jest edukacja i promocja notowanych na giełdzie *Certyfikatów ING Turbo*.

27 października 2014 roku zintegrowano aplikację do obsługi maklerskiej z systemem bankowości internetowej ING BankOnLine - tym samym klienci Banku i Biura Maklerskiego mają dostęp do pełnego zakresu usług za pomocą jednej platformy. Ponadto, klienci, którzy mają podpisaną umowę ramową z Bankiem mają możliwość szybkiego i łatwego otworzenia rachunku maklerskiego drogą elektroniczną.

W 2014 roku ING Securities S.A. uczestniczyła w kluczowych transakcjach na rynku:

- Enea S.A. - sprzedaż pakietu akcji, wartość transakcji 1 mld zł, rola Biura: Współprowadzący Księgę Popytu,
- LOTOS S.A. – emisja akcji z prawem poboru, wartość transakcji 966 mln zł, rola Biura: Współorganizator Emisji.

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

Spółka ING Lease (Polska) Sp. z o.o. jest obecna na rynku od 1996 roku. Oferuje wszystkie podstawowe rodzaje leasingu (operacyjny, finansowy, zwrotny), a także pożyczkę. Można je wykorzystać na sfinansowanie zarówno ruchomości (samochodów osobowych, dostawczych do 3,5 tony, maszyn i urządzeń, linii technologicznych, pojazdów użytkowych, sprzętu medycznego oraz IT), jak i nieruchomości (budynków biurowych, obiektów handlowych, centrów logistycznych). Spółka adresuje swoje usługi do wszystkich segmentów rynku: dużych, średnich i małych firm, a także klientów detalicznych (przedsiębiorców).

Na dzień 31 grudnia 2014 roku należności ING Lease od klientów wynosiły 5 387,4 mln zł³⁴ (przyrost o 9,2% w stosunku do stanu na koniec 2013 roku). Z danych Polskiego Związku Leasingu wynika, że ING Lease – posiadając 5,9% udziału w wartości zawartych umów leasingu i wydanych aktywów – było ósmą co do wielkości firmą leasingową w Polsce. Jednocześnie, Spółka zajmowała trzecią pozycję na rynku pod względem wielkości portfela leasingowego po 2014 roku (z udziałem na poziomie 6,9%).

Na początku 2014 roku spółka ING Lease wprowadziła zmiany do swojej oferty finansowania samochodów osobowych i dostawczych do 3,5 tony, w tym m.in. dostępność oferty również dla klientów prowadzących działalność gospodarczą poniżej 12 miesięcy. W maju 2014 roku produkt *ING Auto Leasing*, drugi rok z rzędu, został wyróżniony przez Gazetę Finansową najlepszym produktem dla MSP w kategorii „Leasing”. Ponadto, w 2014 roku spółka uruchomiła także zewnętrzną sieć sprzedaży, odpowiedzialną za sprzedaż produktu *ING Agro Leasing* dedykowanego dla przedsiębiorców rolnych i rolników indywidualnych.

³⁴ Opis na podstawie danych z systemu informacji zarządczej. Obejmuje należności od klientów korporacyjnych (w wysokości 5 162,2 mln zł) oraz od klientów detalicznych (w kwocie 225,2 mln zł).

4. ING Commercial Finance Polska S.A.

Spółka ING Commercial Finance Polska S.A. świadczy usługi faktoringowe i została włączona w struktury Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. na początku 2012 roku. Od tego czasu sukcesywnie poszerza skalę swojej działalności i liczbę obsługiwanych klientów.

W 2014 roku spółka ING Commercial Finance Polska S.A. rosła prawie dwukrotnie szybciej niż rynek i odnotowała obrót wynoszący 16,9 mld zł. Stanowi to wzrost o 31% w stosunku do poprzedniego roku. Dzięki utrzymaniu stabilnego wzrostu przez cały rok, Spółka już po trzecim kwartale 2014 roku wysunęła się na pozycję lidera rynku faktoringowego w Polsce. Co więcej, dzięki rekordowemu czwartemu kwartałowi (obroty na poziomie 4,8 mld zł) ING CF umocniło swoją pozycję na koniec roku 2014, uzyskując udział w obrotach rynkowych na poziomie 14,8%.

W 2014 roku ING Commercial Finance pozyskało 337 nowych klientów i na koniec roku liczba obsługiwanych klientów wynosiła 1 069, co stanowi wzrost o 184 klientów (+21%) w stosunku do końca roku 2013. W obrotach Spółki dominują klienci z sektorów: żywność i napoje (23%), energetyka i paliwa (10%), dom i ogród (9%), budownictwo (8%), hutnictwo (7,2%) oraz opakowania (6,2%).

ING Commercial Finance jest również liderem pod względem liczby sfinansowanych faktur. Na koniec 2014 roku ich liczba wyniosła 1 157 tys., co oznacza wzrost o 241 tys. (+26%) w stosunku do poprzedniego roku.

W 2014 roku ING Commercial Finance Polska S.A. kontynuowało strategię pełnej współpracy z ING Bankiem Śląskim S.A. w zakresie procesów sprzedażowych. Wszyscy klienci Banku mają możliwość prostego dostępu do produktów faktoringowych oferowanych przez ING Commercial Finance poprzez bankowy system *ING BusinessOnline*. Dostępna jest również szybka ścieżka decyzyjna w zakresie sprzedaży produktów faktoringowych (tzw. Fast Track).

5. ING Usługi dla Biznesu S.A.

Rok 2014 był pierwszym rokiem, w którym spółka ING Usługi dla Biznesu S.A. w pełni prowadziła działalność operacyjną w obu obszarach biznesowych, tj.:

- usług księgowych oraz kadrowo-płacowych oferowanych pod marką ING Księgowość,
- internetowej platformy handlowo-aukcyjnej dla przedsiębiorstw Aleo.

Głównym priorytetem w działalności Spółki była realizacja strategii wdrożenia i rozwoju serwisu *Aleo.com* nastawionej na budowanie popularności i marki portalu. W tym celu w pierwszej połowie roku przeprowadzona została, we współpracy z ING Bankiem Śląskim S.A., kampania marketingowa „SzeF wszystkich szefów”, w efekcie której na Aleo zarejestrowanych zostało ponad 39 tys. użytkowników, a portal znalazł się w czołówce najbardziej rozpoznawalnych serwisów internetowych dla firm. Dobry rynkowy odbiór premiery Aleo pozwolił na przyjęcie dodatkowego, międzynarodowego kierunku rozwoju. Serwis został przetłumaczony na język angielski oraz przygotowany do przyszłych wdrożeń w innych krajach. Równolegle, portal Aleo jest stale rozwijany, w celu dostarczenia jak najlepszej wartości biznesowej dla swoich klientów na rynku polskim.

Ponadto, w roku 2014 usługę ING Księgowość oferowano na terenie całego kraju. Oferta usług księgowych i kadrowo-płacowych skierowana jest niezmiennie do segmentu firm zobligowanych do prowadzenia pełnej księgowości, w których obsłudze ING Księgowość się specjalizuje. Model obsługi oparty jest na wykorzystaniu synergii pomiędzy obsługą księgową i bankową oraz wykorzystaniu nowoczesnych narzędzi internetowych ułatwiających współpracę klienta z biurem rachunkowym. Obecnie ING Księgowość obsługuje komercyjnie ponad 150 klientów.

6. ING Powszechne Towarzystwo Emerytalne S.A

ING Otwarty Fundusz Emerytalny, którym zarządza ING Powszechne Towarzystwo Emerytalne S.A., od początku swego istnienia jest jednym z czołowych funduszy emerytalnych w Polsce. Na dzień 31 grudnia 2014 roku ING OFE utrzymał pozycję lidera na rynku działających obecnie dwunastu funduszy emerytalnych zarówno w zakresie wartości aktywów w zarządzaniu, jak i liczby członków, i tak:

- Liczba członków. Fundusz posiadał 3 081,5 tys. członków, tj. należało do niego 18,5% wszystkich uczestników otwartych funduszy emerytalnych.
- Aktywa netto. Wynosiły one 35,9 mld zł, czyli przedstawiały 24,1% ogólnej wartości aktywów działających w Polsce otwartych funduszy emerytalnych (udział na niezmiennym poziomie w stosunku do końca 2013 roku).

Warto podkreślić, że z początkiem 2014 roku weszły w życie nowe przepisy regulujące działalność funduszy emerytalnych. W dniu 3 lutego 2014 roku otwarte fundusze emerytalne umorzyły 51,5% jednostek rozrachunkowych zapisanych na rachunku każdego członka funduszu i przekazały do ZUS aktywa odpowiadające równowartości umorzonych jednostek. Dotyczyło to głównie aktywów w postaci obligacji i bonów emitowanych przez Skarb Państwa lub Bank Gospodarstwa Krajowego. Spowodowało to zmniejszenie o ponad połowę wartości aktywów zarządzanych przez OFE.

Na dzień 31 grudnia 2014 roku, wartość jednostki rozrachunkowej ING OFE wynosiła 39,30 zł (spadek o 0,8% w stosunku do końca 2013 roku). Nieznacznie spadła również wartość jednostki rozrachunkowej ING DFE, na koniec grudnia 2014 roku osiągając poziom 16,35 zł w porównaniu do 16,47 zł rok wcześniej (-0,7%).

W dniu 6 maja 2014 roku ING Bank Śląski S.A. podpisał z ING Continental Europe Holdings B.V. (NN CEH) list intencyjny dotyczący sprzedaży posiadanego przez Bank pakietu 20% akcji ING Powszechnego Towarzystwa Emerytalnego S.A. na rzecz NN CEH (raport bieżący nr 15/2014 z dnia 7 maja 2014 roku). Umowa sprzedaży została podpisana przez strony w dniu 10 lutego 2015 roku (raport bieżący nr 03/2015 z dnia 11 lutego 2015 roku).

7. Solver Sp. z o.o.

Solver Sp. z o.o. prowadzi działalność gospodarczą w imieniu *Fundacji ING Dzieciom*. Obok organizacji turnusów edukacyjno-wypoczynkowych i rehabilitacyjnych dla dzieci objętych pomocą Fundacji, Spółka zajmuje się także organizacją wypoczynku dla pracowników Banku i ich rodzin oraz szkoleń dla pracowników Banku. Ponadto, przedmiotem dodatkowej działalności Spółki jest wynajem powierzchni oraz miejsc parkingowych, a także administracja pokojami hotelowymi.

V. SYTUACJA FINANSOWA GRUPY KAPITAŁOWEJ ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A. W 2014 ROKU

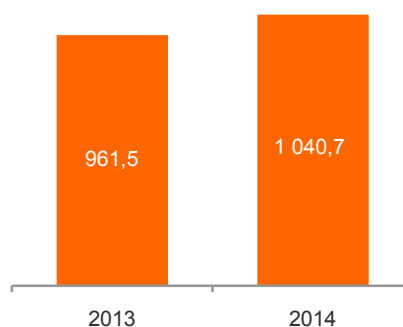
1. Zysk brutto i netto

W 2014 roku Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego S.A. uzyskała wynik finansowy brutto na poziomie 1 347,4 mln zł wobec 1 192,9 mln zł w poprzednim roku. Tym samym, po raz pierwszy w historii Grupy zysk netto przypadający na akcjonariuszy jednostki dominującej przekroczył 1 mld zł i wyniósł 1 040,7 mln zł wobec 961,5 mln zł wyniku netto za 2013 rok (wzrost o 8,2%).

Główne czynniki wpływające na wyniki finansowe Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. w 2014 roku to³⁵:

- Wzrost dochodów z działalności operacyjnej o 6,5% w stosunku do roku minionego. Na koniec 2014 roku suma dochodów Grupy ukształtowała się na poziomie 3 544,8 mln zł. Największy wpływ na wzrost poziomu dochodów miał przyrost wyniku odsetkowego netto (o 287,6 mln zł, tj. 14,1%). Wynik z tytułu opłat i prowizji również kontrybuował pozytywnie (przyrost o 41,0 mln zł, tj. 4,0%). Negatywną dynamiką wykazała się wartość pozostałych składników dochodów, przede wszystkim wyniku na inwestycjach (spadek o 93,2 mln zł, tj. 85,7%).
- Nieznaczny wzrost kosztów działania: 1 929,7 mln zł w 2014 roku wobec 1 868,4 mln zł w 2013 roku (wzrost o 3,3%).
- Stabilny poziom kosztów ryzyka. Saldo rezerw z tytułu utraty wartości aktywów wyniosło 267,7 mln zł – wzrost o zaledwie 0,2% w stosunku do roku poprzedniego.

Zysk netto Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. (w mln zł)



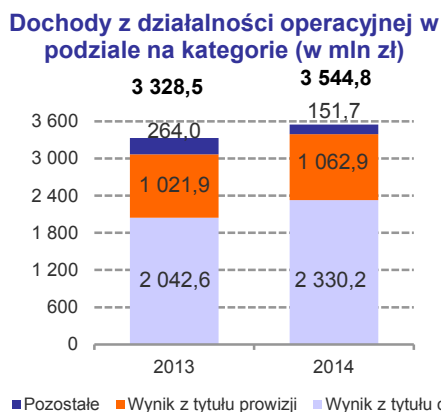
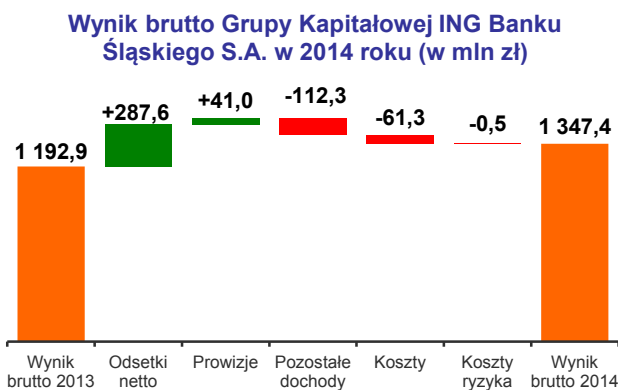
W 2014 roku wynik przed kosztami ryzyka Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. osiągnął poziom 1 615,1 mln zł, czyli był o 10,6% wyższy niż w 2013 roku.

Podstawowe wielkości skonsolidowanego rachunku zysków i strat w ujęciu analitycznym

	2014	2013	Zmiana 2014 / 2013	
	w mln zł	w mln zł	w mln zł	w %
Wynik z tytułu odsetek	2 330,2	2 042,6	287,6	14,1
Wynik z tytułu prowizji	1 062,9	1 021,9	41,0	4,0
Pozostałe dochody*	151,7	264,0	-112,3	-42,5
Dochody z działalności operacyjnej*	3 544,8	3 328,5	216,3	6,5
Koszty działania	1 929,7	1 868,4	61,3	3,3
Wynik przed kosztami ryzyka	1 615,1	1 460,1	155,0	10,6
Odpisy na utratę wartości i rezerwy	267,7	267,2	0,5	0,2
Wynik finansowy brutto	1 347,4	1 192,9	154,5	13,0
Podatek dochodowy	306,6	231,4	75,2	32,5
Wynik netto przypadający akcjonariuszom niekontrolującym	0,1	0,0	0,1	-
Wynik finansowy netto	1 040,7	961,5	79,2	8,2

*Dochody łącznie z udziałem w zyskach spółek wycenianych metodą praw własności.

³⁵ Omówione wielkości dotyczą rachunku wyniku w ujęciu analitycznym. Kategoria dochody z działalności operacyjnej obejmuje wynik na działalności podstawowej powiększony o udział w zyskach netto jednostek wykazywanych metodą praw własności.



Całkowite dochody Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. przypadające na akcjonariuszy jednostki dominującej (obejmujące oprócz zysku netto również inne pozycje o charakterze przychodowym lub kosztowym uwzględnione w kapitałach własnych) wyniosły 2 398,4 mln zł w porównaniu z 487,7 mln zł w 2013 roku.

2. Wynik z tytułu odsetek

Dochody odsetkowe netto Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. osiągnęły w 2014 roku poziom 2 330,2 mln zł wobec 2 042,6 mln zł (wzrost o 14,1%).

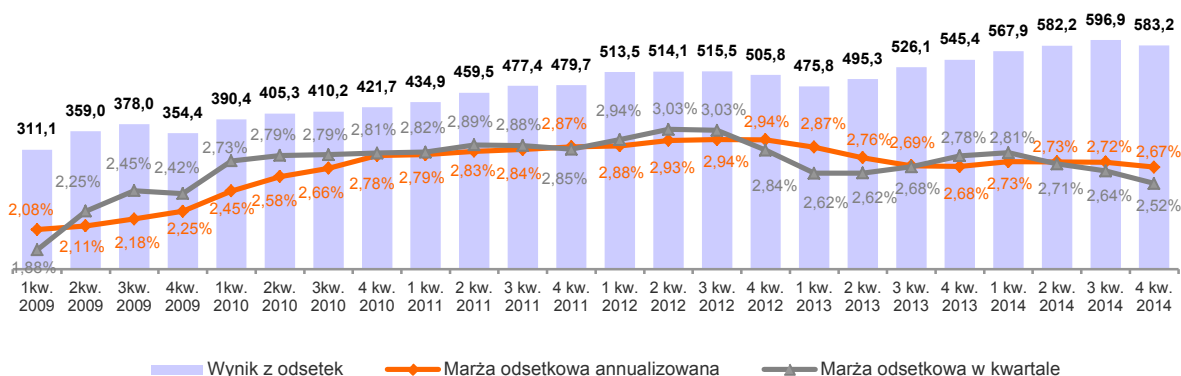
Wzrost dochodów odsetkowych wynika przede wszystkim z przyrostu wolumenów. Ponadto, wynik odsetkowy odnotowany w 2013 roku był pod presją szeregu obniżek rynkowych stóp procentowych, co w przypadku czasowego niedopasowania polityki cenowej w zakresie depozytów powodowało relatywnie wyższe koszty odsetkowe w stosunku do przychodów. W 2014 roku stopa referencyjna NBP została obniżona tylko raz – o 0,5 punktu procentowego – 8 października 2014 roku.

Średnia podstawowa stopa procentowa

	Segment		Bank ogółem
	Detal	Korporacje	
Depozyty			
złotowe	1,71%	1,70%	1,71%
walutowe	0,23%	0,03%	0,15%
Kredyty			
złotowe	5,90%	3,78%	4,73%
walutowe	1,37%	2,28%	2,08%
W tym: hipoteczne			
złotowe	4,35%	-	4,35%
walutowe	1,37%	-	1,37%

Udział kredytów i innych należności udzielonych klientom netto (z wyłączeniem euroobligacji) w aktywach wzrósł z 56,0% na koniec 2013 roku do 57,2% w grudniu 2014 roku. Marża odsetkowa pozostała na podobnym co rok wcześniej poziomie – 2,67 % w 2014 roku wobec 2,68% w roku 2013.

Wynik z odsetek Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. (w mln zł)



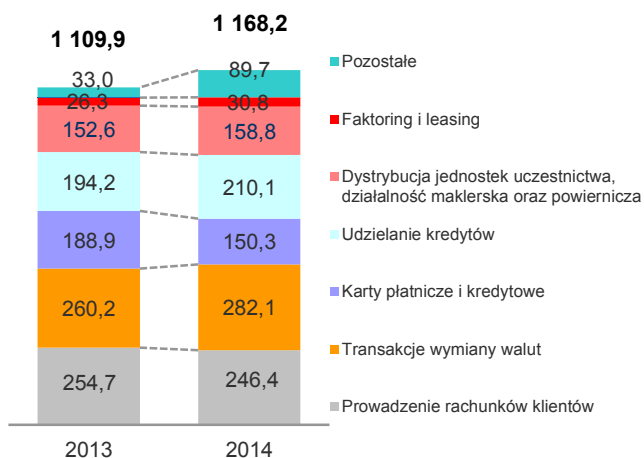
3. Dochody pozaodsetkowe

Dominującą część dochodów pozaodsetkowych Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. stanowiły dochody z tytułu opłat i prowizji. W 2014 roku wyniosły one 1 062,9 mln zł w porównaniu z 1 021,9 mln zł uzyskanymi w ciągu 2013 roku (wzrost o 4,0%).

Grupa zanotowała wzrost wartości prowizji z tytułu:

- oferowania produktów ubezpieczeniowych (o 43,9 mln zł),
- marży transakcyjnej na transakcjach wymiany walut (o 21,9 mln zł, tj. 8,4%),
- działalności kredytowej (o 15,9 mln zł, tj. 8,2%),
- dystrybucji jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych, działalności maklerskiej oraz powierniczej (o 4,1%),
- usług faktoringowych i leasingowych (o 17,1%).

Przychody prowizyjne Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. (w mln zł)



Niższe niż w poprzednim roku były natomiast:

- kwota opłat i prowizji związanych z kartami bankowymi (spadek o 38,6 mln zł, tj. 20,4%) – główną przyczyną spadku było wejście w życie 1 lipca 2014 roku przepisów obniżających opłaty interchange średnio o 0,7 p.p. (z poziomu 1,2%-1,3% do poziomu 0,5%-0,6%),
- kwota opłat i prowizji związana z prowadzeniem rachunków klientów (o 8,3 mln zł, tj. 3,3%) – jest to odzwierciedlenie ciągłego wzrostu udziału rachunków bieżących typu Direct w rachunkach ogółem. Na koniec 2014 roku rachunki typu Direct stanowiły 73% wszystkich rachunków, podczas gdy na koniec 2013 roku udział ten wynosił 68%.

Pozostałe dochody Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. ukształtowały się w 2014 roku na poziomie 151,7 mln zł i były istotnie mniejsze niż w roku 2013 roku (264,0 mln zł) – spadek o 42,5%. Taka dynamika pozostałych przychodów spowodowana jest tzw. efektem bazy. W roku 2013 pozostałe dochody zawierały wynik na transakcji sprzedaży części portfela instrumentów dłużnych dostępnych do sprzedaży, który, uwzględniając efekt zerwania pozycji zabezpieczającej części sprzedanych papierów, miał pozytywny wpływ na wynik brutto Banku w wysokości 100 mln zł, a na wynik netto 80,5 mln zł. Drugim istotnym czynnikiem spadku pozostałych dochodów były mniejsze o 25,8 mln zł, tj. o 67,7% dochody z tytułu udziału w jednostkach stowarzyszonych. W związku z podpisaniem w dniu 6 maja 2014 roku listu intencyjnego dotyczącego sprzedaży 20% akcji ING PTE, przeklasyfikowano te akcje do portfela aktywów przeznaczonych do sprzedaży. Tym samym, od drugiego półrocza 2014 roku zaprzestano wyceny tego portfela w aktywach oraz konsolidowania wyników ING PTE.

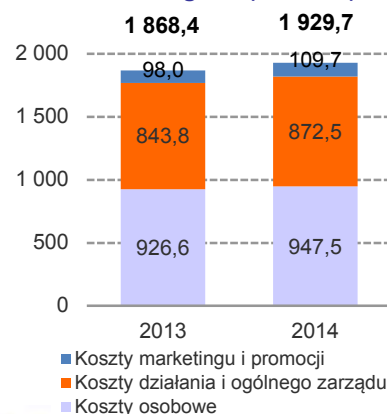
4. Koszty działania

W 2014 roku koszty działania Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. nieznacznie wzrosły i ukształtowały się na poziomie 1 929,7 mln zł wobec 1 868,4 mln zł rok wcześniej.

Główna ich część przypadła na koszty osobowe, które w 2014 roku wyniosły 947,5 mln zł wobec 926,6 mln zł w 2013 roku (wzrost o 2,2%). Ponadto, w związku ze zwiększeniem intensywności działań marketingowych, odnotowano także wzrost kosztów marketingu i promocji – o 12,7% – do łącznej kwoty 109,7 mln zł.

Wzrosła również suma kosztów działania i ogólnego zarządu (z wyłączeniem kosztów marketingu i promocji). Na koniec 2014 roku zamknęły się kwotą 872,5 mln zł wobec 843,8 mln zł rok wcześniej (wzrost o 3,4%).

Koszty Grupy w podziale na kategorie (w mln zł)

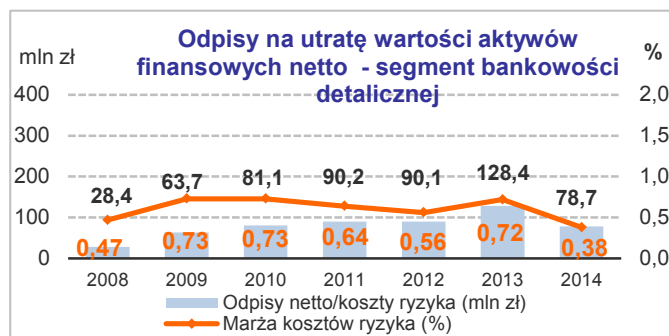
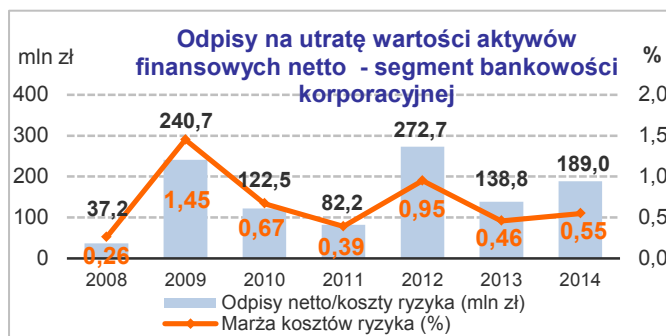


5. Odpisy na utratę wartości i rezerwy

W 2014 roku wartość uwzględnionych w wyniku odpisów na utratę wartości aktywów finansowych i rezerw na zobowiązania pozabilansowe ukształtowała się na takim samym poziomie jak rok wcześniej (267,7 mln zł wobec 267,2 mln zł).

Przeważającą część odpisów na utratę wartości stanowiły odpisy utworzone na należności z przesłanką utraty wartości w segmencie klientów korporacyjnych – 189,0 mln zł wobec 138,8 mln zł w roku 2013 (wzrost o 36,2%).

Natomiast w segmencie detalicznym odpisy na rezerwy kredytowe utworzone w 2014 roku były niższe w stosunku do tych utworzonych w 2013 roku – odpowiednio: 78,7 mln zł wobec 128,4 mln zł (spadek o 38,7%).



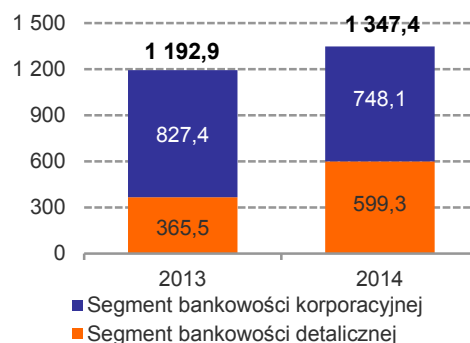
6. Udział poszczególnych segmentów branżowych w tworzeniu wyniku finansowego

Model biznesowy Banku dzieli się na dwa główne segmenty:

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

W 2014 roku segment bankowości detalicznej osiągnął 599,3 mln zł zysku brutto wobec 365,5 mln zł w poprzednim roku (wzrost o 64,0%). Tym samym udział segmentu detalicznego w całkowitym wyniku brutto Grupy wzrósł do 44,5% wobec 30,6% w roku 2013.

Wynik brutto z uwzględnieniem kosztów ryzyka w podziale na segmenty branżowe (w mln zł)



Na wynik segmentu bankowości detalicznej złożyły się:

- Wyższe przychody. Wyniosły one 1 839,3 mln zł i były o 12,3% wyższe w relacji do poprzedniego roku. Segment wypracował wyższe dochody z tytułu odsetek (o 26,2%) i nieco niższy wynik z tytułu prowizji i opłat (o 0,4%). Wzrost wyniku odsetkowego związany

jest ze wzrostem wolumenów, a także z nieco bardziej stabilnym w 2014 roku, w porównaniu do 2013 roku, otoczeniem w zakresie rynkowych stóp procentowych. W wyniku prowizyjnym pozytywne i negatywne czynniki wpływające na poziom wyniku zrównoważyły się. Do negatywnych czynników należy zaliczyć spadek prowizji z tytułu obrotu kartowego w związku z dalszym obniżeniem od 1 lipca 2014 roku interchange fee, natomiast do pozytywnych – wzrost przychodów prowizyjnych ze sprzedaży produktów ubezpieczeniowych.

- Nieznacznie wyższe koszty działania. Koszty ogółem segmentu ukształtowały się na poziomie 1 161,3 mln zł (czyli wzrosły o 1,4% w porównaniu z 2013 rokiem). Wpływ na ich poziom miały w dużym stopniu rosnące koszty marketingu i promocji, które wynikały ze wsparcia sprzedaży przede wszystkim pożyczek gotówkowych oraz kont oszczędnościowych.
- Niższe koszty ryzyka. W 2014 roku saldo odpisów na rezerwy kredytowe netto wyniosło 78,7 mln zł wobec 128,4 mln zł w poprzednim roku. Niższe odpisy na rezerwy były odzwierciedleniem bardzo dobrej jakości portfela kredytów detalicznych.

W ciągu 2014 roku segment bankowości korporacyjnej wypracował zysk brutto na poziomie 748,1 mln zł w porównaniu z 827,4 mln zł w 2013 roku (spadek o 9,6%). Wynik segmentu przedstawiał 55,5% wyniku brutto Grupy (69,4% w 2013 roku). Czynniki kreacji wyniku segmentu bankowości korporacyjnej:

- Przychody wyniosły 1 705,5 mln zł i były o 0,9% wyższe niż w 2013 roku. Wzrósł zarówno wynik odsetkowy (o 1,6%), jak i wynik z tytułu opłat i prowizji (o 7,3%). Pozostałe przychody spadły o 41,3%.
- Koszty segmentu ukształtowały się na poziomie 768,4 mln zł, czyli wzrosły o 6,2% w stosunku do 2013 roku.
- Koszty ryzyka. W 2014 roku saldo odpisów na należności z utratą wartości netto wyniosło 189,0 mln zł wobec 138,8 mln zł w 2013 roku – wzrost o 36,2%.

7. Podstawowe wskaźniki efektywności

W 2014 roku działania Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. zaskutkowały poprawą efektywności w wielu obszarach. Jest to szczególnie wyraźne w obszarze efektywności kosztowej. W 2014 roku wskaźnik udziału kosztów w dochodach wyniósł 54,4%, tj. w stosunku do roku poprzedniego poprawił się o 1,7 p.p. Również poprawił się stopień wykorzystania bazy depozytowej do udzielania kredytów – wskaźnik udziału kredytów w depozytach wyniósł 73,1%, czyli był o 3,8 p.p. wyższy niż rok wcześniej. Pomimo istotnie niższego poziomu rynkowych stóp procentowych Grupa zdołała utrzymać poziom marży odsetkowej na w zasadzie niezmiennym poziomie – 2,67% w 2014 roku wobec 2,68% w 2013 roku. Wskaźniki zwrotu na aktywach (ROA) oraz zwrotu z kapitału (ROE) nieco spadły, jednak w przypadku ROE bardzo istotny wpływ na ten trend miał znaczący wzrost wyceny portfela instrumentów zabezpieczających przepływy pieniężne, będącej składnikiem kapitału (1,3 mld zł na koniec 2014 roku wobec 0,2 mld zł na koniec 2013 roku). Przy wyłączeniu wyceny instrumentów zabezpieczających z kapitału wskaźnik ROE spadłby w ujęciu rocznym zaledwie o 0,1 p.p. (w 2014 roku wyniósłby 11,9%, natomiast w 2013 roku 12,0%). Łączny współczynnik kapitałowy w 2014 roku wyniósł 14,2% wobec 17,3% w 2013 roku. Należy przy tym podkreślić, że w 2014 roku współczynnik został wyliczony według wskazań Bazylei III, natomiast w 2013 roku według wymogów Bazylei II. Szacunkowa wartość współczynnika na koniec 2013 roku wyliczonego według Bazylei III wyniosłaby 14,9%.

Podstawowe wskaźniki efektywności (w %)

	2014	2013
Wskaźnik udziału kosztów w przychodach (C/I)	54,4	56,1
Wskaźnik zwrotu na aktywach (ROA)	1,1	1,2
Wskaźnik zwrotu z kapitału (ROE)	11,1	11,6
Wskaźnik marży odsetkowej	2,67	2,68
Wskaźnik Kredyty/Depozyty	73,1	69,3
Łączny współczynnik kapitałowy	14,2	17,3

Wskaźnik udziału kosztów w przychodach (C/I) – koszty działania / przychody łącznie z zyskiem netto jednostek stowarzyszonych wykazywanych metodą praw własności.

Wskaźnik zwrotu na aktywach (ROA) - zysk netto / średnie aktywa z 5 kolejnych kwartałów.

Wskaźnik zwrotu z kapitału (ROE) - zysk netto / średnia wartość kapitału z 5 kolejnych kwartałów.

Wskaźnik marży odsetkowej - wynik odsetkowy netto / średnie aktywa odsetkowe z 5 kolejnych kwartałów.

Wskaźnik Kredyty/Depozyty – kredyty i inne należności udzielone klientom netto z wył. euroobligacji w relacji do zobowiązań wobec klientów z uwzględnieniem finansowania zewnętrznego dla części portfela leasingowego (tzw. matched funding). Wartość euroobligacji wynosiła odpowiednio: w 2014 roku 3 923,9 mln zł, w 2013 roku 3 685,8 mln zł. Wartość finansowania zewnętrznego dla portfela leasingowego wynosiła: w 2014 roku 2 467,1 mln zł, a w 2013 roku 2 580,8 mln zł.

Łączny współczynnik kapitałowy – w 2014 roku wyliczony zgodnie z regulacjami Bazylei III, w 2013 roku zgodnie z regulacjami Bazylei II.

8. Skonsolidowane sprawozdanie z sytuacji finansowej

Wzrost skali działania Grupy, jaki dokonał się w 2014 roku, widoczny jest przede wszystkim we wzroście sumy jej aktywów i pasywów. W dniu 31 grudnia 2014 roku suma bilansowa Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. wynosiła 99 860,7 mln zł i była o 13 110,1 mln zł, tj. o 15,1% wyższa w porównaniu ze stanem z końca 2013 roku.

Wielkość sumy bilansowej Grupy, jak i struktura aktywów i pasywów, są zdeterminowane działalnością ING Banku Śląskiego S.A. Na koniec grudnia 2014 roku suma bilansowa ING Banku Śląskiego S.A. ukształtowała się na poziomie 96 742,4 mln zł (96,8% sumy bilansowej Grupy) wobec 83 670,5 mln zł (96,4% sumy bilansowej Grupy) w 2013 roku (wzrost o 15,6%).

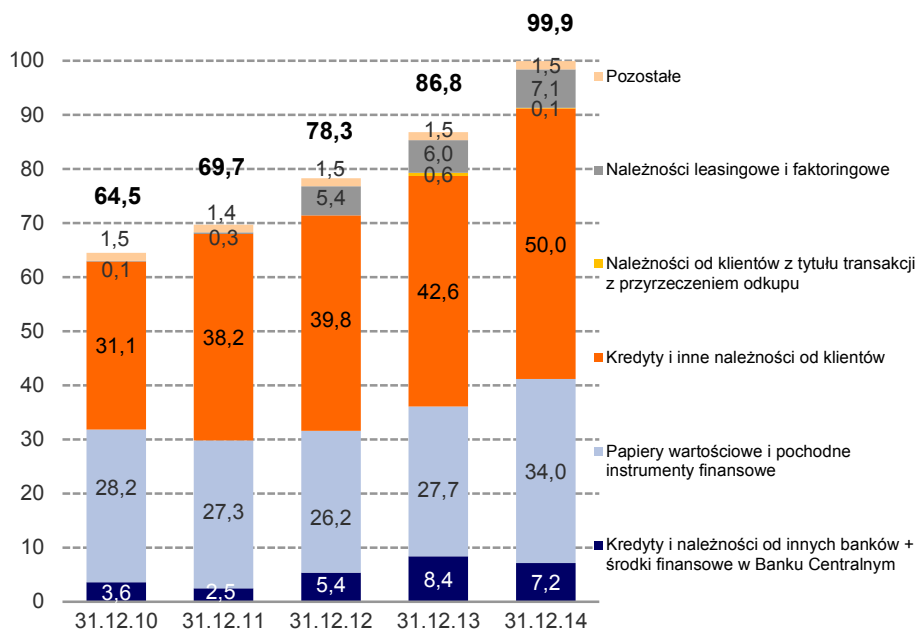
Aktywa

W 2014 roku utrzymał się trend w zakresie wzrostu udziału należności od klientów w aktywach Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. W ciągu roku kwota należności udzielonych klientom netto (z wyłączeniem portfela euroobligacji) wzrosła o 8 578,8 mln zł, tj. 17,7% i na dzień 31.12.2014 roku wyniosła 57 130,9 mln zł (57,2% całości aktywów Grupy Kapitałowej Banku). W roku 2013 suma należności kredytowych od klientów stanowiła 56,0% wszystkich aktywów.

W sprawozdaniu finansowym do kategorii „Kredyty i inne należności udzielone klientom” zaliczane są również należności z tytułu obligacji rządu polskiego denominowane w EUR, tzw. euroobligacje. Na koniec grudnia 2014 roku ich wartość wyniosła 3 923,9 mln zł, podczas gdy rok wcześniej 3 685,8 mln zł.

Ważną pozycję w bilansie Grupy Kapitałowej Banku stanowił portfel obligacji skarbowych (łącznie z euroobligacjami) oraz pochodnych instrumentów finansowych. Na koniec grudnia 2014 roku wartość tego portfela wynosiła 34 006,1 mln zł (34,1% aktywów) wobec 27 654,1 mln zł (31,9% aktywów) w grudniu 2013 roku. Przeważającą część tych aktywów stanowiły papiery dłużne, w tym aktywa inwestycyjne (aktywa dostępne do sprzedaży) o wartości 22 829,3 mln zł, tj. 67,1% portfela wszystkich instrumentów finansowych.

Struktura aktywów Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. (w mld zł)

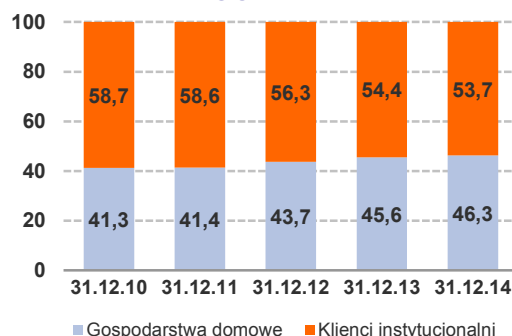


Należności Grupy od innych banków wyniosły 1 838,3 mln zł (1,8% aktywów) wobec 1 399,8 mln zł (1,6% aktywów) w grudniu 2013 roku.

Struktura walutowa należności od klientów

	31.12.2014		31.12.2013	
	w mln zł	w %	w mln zł	w %
W złotych	47 244,4	77,4	40 823,8	78,1
W walutach obcych	13 810,4	22,6	11 414,1	21,9
Razem	61 054,8	100,0	52 237,9	100,0

Struktura kredytów netto według grup klientów (w %)

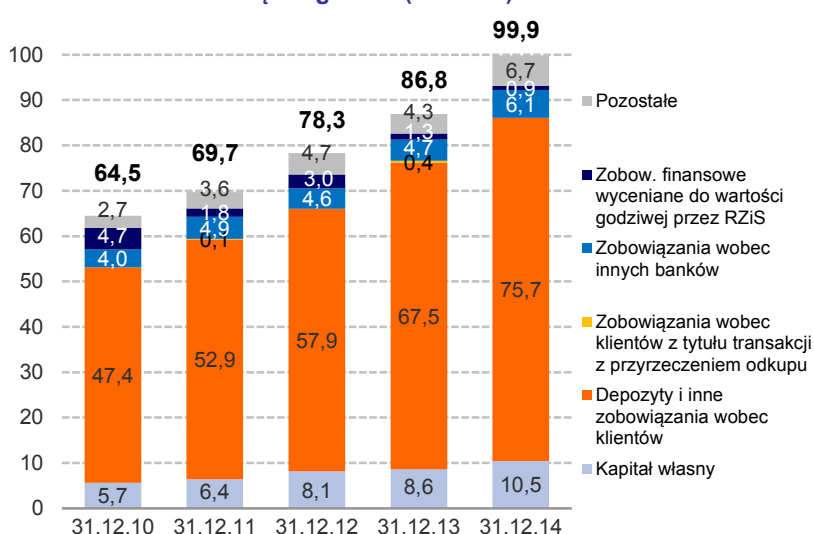


Pasywa

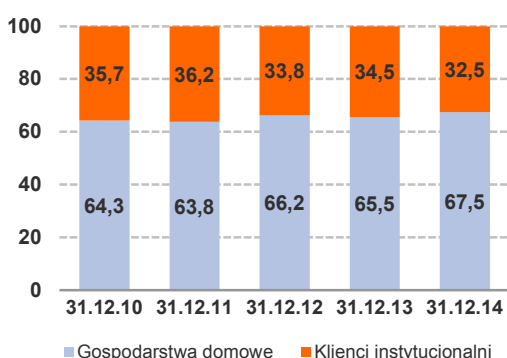
Dominującym źródłem finansowania działalności Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. były środki ulokowane w Banku przez klientów. W grudniu 2014 roku zobowiązania wobec klientów³⁶ osiągnęły poziom 75 658,9 mln zł wobec 67 547,9 mln zł na koniec 2013 roku. Na koniec 2014 roku zobowiązania wobec klientów stanowiły 75,8% pasywów ogółem, co oznacza spadek ich udziału o 2,1 p.p. w stosunku do końca 2013 roku.

Wzrosła również suma zobowiązań Grupy wobec innych banków. Na koniec 2014 roku wynosiła 6 123,4 mln zł w porównaniu z 4 609,8 mln zł na koniec 2013 roku. Udział środków pozyskanych od innych banków w pasywach ogółem wzrósł do 6,1% na koniec 2014 roku wobec 5,3% na koniec 2013 roku.

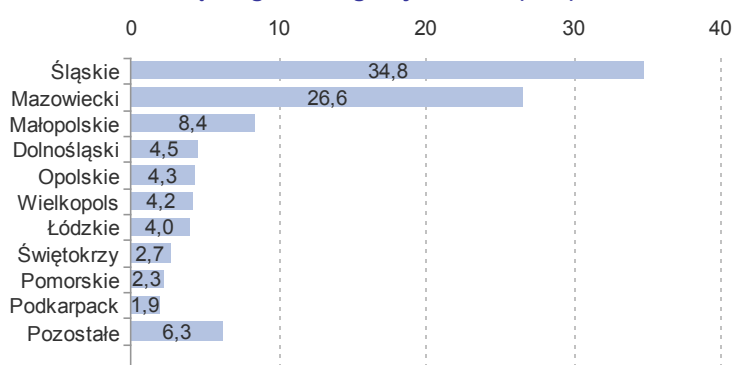
Struktura pasywów Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. (w mld zł)



Struktura depozytów według grup klientów (w %)



Struktura depozytów Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. wg województw (w %)



Na koniec 2014 roku kapitał własny przypadający na akcjonariuszy Banku ukształtował się na poziomie 10 454,0 mln zł wobec 8 626,3 mln zł w grudniu 2013 roku (wzrost o 1 827,7 mln zł, tj. 21,2%). Udział kapitałów własnych w finansowaniu działalności Grupy Kapitałowej Banku wzrósł tym samym do 10,5% wobec 9,9% na koniec 2013 roku. Główną przyczyną był wzrost wyceny portfela aktywów finansowych dostępnych do sprzedaży (AFS) o 287,5 mln zł oraz kapitału z aktualizacji wyceny instrumentów zabezpieczających przepływy pieniężne (MCFH) o 1 072,8 mln zł.

³⁶ Z wyłączeniem zobowiązań wobec klientów z tytułu transakcji z przyrzeczeniem odkupu.

VI. ZARZĄDZANIE GŁÓWNYMI RODZAJAMI RYZYKA

1. Ryzyko kredytowe

Informacje ogólne

ING Bank Śląski S.A. zarządza ryzykiem kredytowym w sposób zintegrowany, w oparciu o planowanie strategiczne, spójny system polityk i procedur oraz narzędzi służących do zarządzania ryzykiem, w tym identyfikacji, pomiaru i kontroli ryzyka.

Polityka kredytowa ING Banku Śląskiego S.A. jest realizowana w oparciu o zasady bezpiecznego i ostrożnego zarządzania ryzykiem kredytowym. Politykę kredytową prowadzi Zarząd Banku, który dla potrzeb bieżącego podejmowania decyzji w zakresie zarządzania ryzykiem kredytowym powołał Komitet Polityki Kredytowej.

Strategia zarządzania ryzykiem wskazuje cele do realizacji w perspektywie krótko-, średnio- i długoterminowej w obszarze zarządzania ryzykiem kredytowym, a także sposób ich realizacji. Elementem strategii jest apetyt na ryzyko, który przekłada strategię Banku na spójny zestaw miar portfelowych, definiowanych jako maksymalne limity dla portfela kredytowego, wraz ze zdefiniowanymi poziomami wczesnego ostrzegania. Strategia zarządzania ryzykiem kredytowym jest zatwierdzana przez Radę Nadzorczą. Rada Nadzorcza dokonuje również okresowej oceny realizacji przez Zarząd Banku założeń strategii.

Ryzyko kredytowe jest definiowane w ING Banku Śląskim S.A. jako możliwość nieodzyskania należnych Bankowi kwot z tytułu udzielonych produktów kredytowych, prowadząca w konsekwencji do niezyskania dochodu i/lub poniesienia straty finansowej.

Straty wynikające z działalności kredytowej są pochodną ryzyka oraz działań Banku zmierzających do ograniczenia strat. W celu utrzymywania strat na poziomie ustalonym w dokumentach planistycznych lub poniżej, Bank oddziałuje na poziom strat poprzez zaakceptowane limity ryzyka, kwotę ekspozycji na ryzyko, zabezpieczenie ponoszonego ryzyka oraz w przypadku, gdy ryzyko się zmaterializuje, poprzez bezpośrednie działania ograniczające straty.

Funkcjonujący w ING Banku Śląskim S.A. system zarządzania ryzykiem kredytowym, w tym struktura organizacyjna, organizacja procesu kredytowego, system regulacji wewnętrznych, stosowane narzędzia i modele, podlega bieżącej weryfikacji i dostosowaniu w celu zapewnienia realizacji strategii Banku, w tym apetytu na ryzyko. Celem jest jednoczesne zachowanie adekwatności prowadzonych działań w zakresie identyfikacji, oceny, pomiaru, monitorowania i zarządzania działalnością obciążoną ryzykiem kredytowym oraz zachowanie spójności i zgodności z wymogami regulacyjnymi.

Zarządzanie ryzykiem kredytowym prowadzone jest w ING Banku Śląskim S.A. w oparciu o zaawansowane modele oceny ryzyka kredytowego. Kalkulacja wymogów kapitałowych dla korporacyjnego portfela kredytowego odbywa się w oparciu o metodę zaawansowaną Wewnętrznych Ratingów (*Advanced IRB Approach*), natomiast dla portfela detalicznego trwa obecnie okres testu stosowania dla tej metody. Modele wykorzystywane przez Bank do zarządzania ryzykiem są systematycznie walidowane i rozwijane.

Bank aktywnie wykorzystuje testy warunków skrajnych do bieżącego zarządzania ryzykiem kredytowym.

ING Bank Śląski S.A. utrzymuje model zarządzania ryzykiem kredytowym oparty na trzech liniach obrony:

- pierwsza linia obrony: jednostki biznesowe – realizujące bieżące operacje komercyjne w ramach zatwierdzonych regulacji wewnętrznych i limitów ryzyka, przy odpowiedniej świadomości rodzaju i właścicielstwa podejmowanych ryzyk,
- druga linia obrony: ryzyko kredytowe – zapewniające utrzymanie działań jednostek biznesowych w ramach zatwierdzonych zasad i limitów,
- trzecia linia obrony: audyt wewnętrzny – realizujący okresowo szczegółową weryfikację zgodności działań podejmowanych przez pierwszą i drugą linię obrony z wymogami regulacyjnymi i najlepszymi standardami stosowanymi w bankowości.

Decyzje kredytowe są podejmowane w oparciu o kompleksową analizę ryzyka transakcji – w odpowiedniej ścieżce, w zależności od stopnia złożoności i kwoty transakcji, w tym dla ścieżek o wyższym poziomie automatyzacji w oparciu o jasno zdefiniowane kryteria, w tym kryteria behawioralne i na podstawie automatycznie wyliczonego limitu kredytowego w oparciu o algorytm zatwierdzony przez Komitet Polityki Kredytowej. Akceptacja wszystkich transakcji dokonywana jest zgodnie z jasno określonymi zasadami kompetencji kredytowych. Obowiązuje osobista odpowiedzialność decydentów za podjęte decyzje kredytowe.

Kompetencje decyzyjne w odniesieniu do sprzedaży i akceptacji ryzyka poszczególnych transakcji kredytowych realizowane przez jednostki biznesowe i jednostki transakcyjnego ryzyka kredytowego są oddzielone (w tym funkcjonalnie) od działań w obszarze kształtowania polityki kredytowej oraz procesów budowy i walidacji narzędzi wspierających proces zarządzania ryzykiem, realizowanych przez obszar polityki, modelowania i raportowania ryzyka.

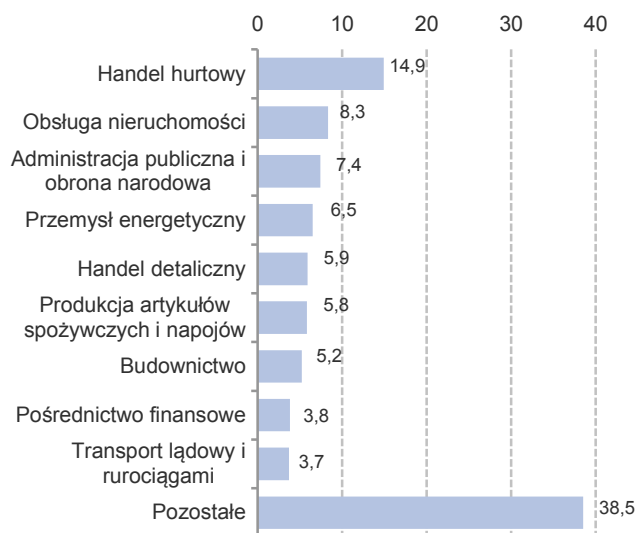
Polityka kredytowa

Wprowadzone w 2014 roku zmiany w polityce kredytowej ING Banku Śląskiego S.A. były ukierunkowane na zapewnienie prawidłowego i stabilnego funkcjonowania systemu zarządzania ryzykiem kredytowym w zmieniającym się otoczeniu prawnym, ekonomicznym i biznesowym. Uwzględniały one m.in. ogólną sytuację ekonomiczną w kraju i kondycję finansową poszczególnych grup kredytobiorców.

Celem tych modyfikacji było w szczególności:

- zwiększenie efektywności procesu kredytowego przy jednoczesnym zapewnieniu adekwatnych mechanizmów identyfikacji, pomiaru i kontroli ryzyka kredytowego,
- zwiększenie atrakcyjności oferty kredytowej dla klientów Banku przy założeniu utrzymania poziomu ryzyka kredytowego Banku na akceptowalnym poziomie,
- dostosowanie regulacji wewnętrznych Banku do m.in.:
 - rekomendacji wydanych przez KNF,
 - Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 575/2013 z dnia 26 czerwca 2013 roku w sprawie wymogów ostrożnościowych dla instytucji kredytowych i firm inwestycyjnych,
 - Standardów Technicznych Europejskiego Urzędu Nadzoru Bankowego w sprawie raportowania nadzorczego w zakresie transakcji z udzieloną ulgą w spłacie (*forbearance*) oraz ekspozycji niepracujących (*non-performing exposures*),
- dalszy rozwój systemów raportowania i monitorowania ryzyka kredytowego w celu wspierania szybkiej i efektywnej identyfikacji oraz pomiaru ryzyka w korporacyjnym portfelu kredytowym,
- wzmocnienie aktywnego zarządzania polityką sektorową przez odpowiednie zróżnicowanie zasad polityki kredytowej na bazie klasyfikacji branż do kategorii ryzyka sektorów gospodarki: preferowanych, pod obserwacją i niepreferowanych,
- wzmocnienie niezależności działań w zakresie kontroli i monitoringu ryzyka korporacyjnych ekspozycji kredytowych od funkcji sprzedaży i akceptacji ryzyka.

Koncentracja zaangażowań (bilansowych i pozabilansowych) wobec klientów korporacyjnych (w %)³⁷



³⁷ Zestawienie zawiera ekspozycję wobec klientów korporacyjnych z wyłączeniem banków obejmującą należności kredytowe brutto (kredyty, należności leasingowe, faktoringowe, obligacje korporacyjne) oraz ekspozycję pozabilansową

Główne zmiany w polityce kredytowej Banku w stosunku do klientów korporacyjnych dotyczyły przede wszystkim:

- aktualizacji ogólnych zasad zarządzania i ograniczania ryzyka kredytowego i rynkowego w Banku oraz zasad nadzoru w zakresie ryzyka kredytowego nad podmiotami zależnymi z grupy kapitałowej Banku,
- aktualizacji wymagań i kryteriów w odniesieniu do zarządzania ekspozycjami kredytowymi finansującymi nieruchomości oraz zabezpieczonymi hipotecznie, wynikających z rekomendacji KNF dotyczącej dobrych praktyk w zakresie zarządzania ekspozycjami kredytowymi zabezpieczonymi hipotecznie,
- wdrożenia zasad identyfikacji i raportowania ekspozycji kredytowych z udzielonym udogodnieniem w spłacie (*forbearance*) w sytuacji pojawienia się trudności finansowych klienta oraz raportowania ekspozycji niepracujących (*non-performing*),
- aktualizacji zasad w zakresie zarządzania ryzykiem kontrahenta,
- dostosowania polityki kredytowej Banku do specyfiki sytuacji wybranych grup klientów poprzez modyfikację ogólnych wytycznych dotyczących kierunków kredytowania Banku i wybranych wytycznych sektorowych,
- doprecyzowania i rozszerzenia listy przesłanek utraty wartości dla zapewnienia ich pełnej zgodności z międzynarodowymi standardami rachunkowości oraz wymaganiami nadzoru bankowego,
- uszczegółowienia zasad kalkulacji odpisów aktualizujących z tytułu utraty wartości ekspozycji kredytowych i rezerw na pozabilansowe zobowiązania kredytowe metodą zdyskontowanych przepływów pieniężnych dla portfela korporacyjnego ISFA (Individually Significant Financial Assets) oraz wprowadzenia zasad weryfikacji historycznej (*backtesting*) szacowanych przepływów pieniężnych przyjmowanych dla portfela ISFA,
- doprecyzowania zasad odwracania straty, czyli wyjścia klienta z portfela ISFA lub INSFA (Individually Non-Significant Financial Assets),
- wprowadzenia obowiązku rejestrowania odstępstw od ustalonych zasad identyfikacji utraty wartości ekspozycji kredytowych,
- wdrożenia zautomatyzowanego monitoringu bieżącego korporacyjnych ekspozycji kredytowych w aplikacji ING Monitoring na bazie listy sygnałów ostrzegawczych weryfikowanych w oparciu o informacje dostępne w systemach Banku,
- wzmocnienia jakości monitorowania ryzyka kredytowego poprzez modyfikację kryteriów wyznaczających częstotliwość monitorowania sytuacji ekonomiczno-finansowej wybranych grup podmiotów,
- wdrożenia zmodyfikowanych zasad i nowych narzędzi służących do oceny ryzyka społecznego i ryzyka środowiska w procesie kredytowym,
- wdrożenia zaktualizowanych zasad weryfikacji wartości nieruchomości i gromadzenia danych w bazie danych nieruchomości w związku z wymaganiami Rekomendacji J dotyczącymi zasad gromadzenia i przetwarzania przez banki danych o nieruchomościach oraz dobrych praktyk w zakresie zarządzania ekspozycjami kredytowymi zabezpieczonymi hipotecznie,
- aktualizacji procedur podejmowania szybkich środków zaradczych na wypadek zajścia nieprzewidzianych zdarzeń skutkujących spadkiem wartości nieruchomości, przeglądu i aktualizacji regulaminu Komitetu Polityki Kredytowej (KPK),
- kompleksowego przeglądu i aktualizacji standardów analizy kredytowej, w tym wzorów pełnych i uproszczonych aplikacji kredytowych,
- optymalizacji zasad udzielania transakcji w szybkiej ścieżce procesu kredytowego, w tym zwiększenia dostępności limitów oraz uzależnienia wysokości limitów od wewnętrznej klasyfikacji branży działalności klienta.

Ponadto, w ramach ściśle określonych limitów, rozpoczęto testowanie zautomatyzowanych ścieżek oceny ryzyka kredytowego (*easy lending*) dla niskich kwot transakcji zawieranych z klientami korporacyjnymi, ukierunkowanych na wzrost efektywności procesu kredytowego, przy jednoczesnej optymalizacji relacji ryzyko/zwrot na poziomie pojedynczej transakcji oraz ich portfela.

Główne zmiany w polityce kredytowej Banku w odniesieniu do klientów detalicznych dotyczyły przede wszystkim:

- rozszerzenia pilotażu uproszczonej oceny zdolności kredytowej w oparciu o wymagania Rekomendacji T,
- uatrakcyjnienia i zwiększenia konkurencyjności oferty kredytowej w segmencie produktów niezabezpieczonych w zakresie zaangażowań konsolidowanych z innych banków, wprowadzenia nowych ofert oraz rozszerzenia dostępności produktów kredytowych w zakresie kwoty kredytu dla wyższych segmentów klienta, rozszerzenia dostępności ofert kredytowych w kanale *ING BankOnLine*, wprowadzenia możliwości wnioskowania za pośrednictwem wniosku wortalowego na stronie internetowej Banku lub na portalu e-commerce, udostępnienia oferty kredytowej w bankowości mobilnej, wprowadzenia nowych rozwiązań w ofercie preapproved oraz prescored, uproszczenia wymogów dokumentowych dla wybranych źródeł dochodów,
- zmiany podejścia do definicji łącznego zaangażowania kredytowego, polegającej na uwzględnieniu w kwocie łącznego zaangażowania kredytowego również innych niż Bank podmiotów z grupy ING Banku Śląskiego (ING Lease, ING Commercial Finance),
- aktualizacji (podwyższenia) minimalnego poziomu kosztów utrzymania oraz weryfikacji poziomu wskaźnika uwzględniającego te koszty w kalkulacji zdolności kredytowej,
- wdrożenia zasad identyfikacji i raportowania ekspozycji kredytowych z udzielonym udogodnieniem (*forbearance*) w sytuacji pojawienia się trwałych trudności finansowych klienta oraz raportowania ekspozycji zagrożonych (*non-performing*),
- wprowadzenia nowych rozwiązań dotyczących parametrów polityki kredytowej oraz modyfikacji kryteriów decyzji automatycznej w aplikacji kredytowej w zakresie kredytowych produktów niezabezpieczonych,
- uatrakcyjnienia i zwiększenia konkurencyjności oferty kredytowej w segmencie przedsiębiorców poprzez wprowadzenie możliwości wnioskowania o linię kredytową przez przedsiębiorców rozpoczynających działalność gospodarczą, wprowadzenia nowych ofert oraz rozszerzenia dostępności produktów kredytowych w zakresie kwoty kredytu dla wybranej grupy klientów, dodania do oferty Banku podwyższenia kwoty kredytu dla linii kredytowych w ofercie prescoringowej, podwyższenie kwoty zaangażowania udzielanego bez zgody małżonka,
- dodania nowego kryterium dochodowego do wyznaczania maksymalnej kwoty limitu zaangażowań niezabezpieczonych w segmencie przedsiębiorców,
- pilotażu sprzedaży kredytów dla przedsiębiorców poprzez nowe kanały sprzedaży pośredników ogólnopolskich oraz przedstawicieli bankowych,
- zsynchronizowanie monitoringu sytuacji ekonomiczno-finansowej przedsiębiorców z monitoringiem odnowień linii kredytowej,
- wprowadzenia zmiany w hipotecznym procesie kredytowym w związku z wdrożeniem nowego systemu do obsługi wniosków kredytowych dla kredytów hipotecznych (wzrost automatyzacji procesu oraz różnicowanie parametrów polityki kredytowej dla kredytów hipotecznych) oraz wprowadzenia w formie pilotażu decyzji jednoosobowej,
- zawieszenia stosowania ubezpieczenia pomostowego kredytu/pożyczki oraz uwzględnienia zabezpieczenia pomostowego w postaci podwyższonej marży w liczeniu zdolności kredytowej,
- wdrożenia do regulacji hipotecznych części zapisów Rekomendacji J oraz Rekomendacji S, które weszły w życie w 2014 roku,
- wprowadzenia możliwości wnioskowania o kredyty hipoteczne poprzez system bankowości internetowej *ING BankOnLine*,
- wprowadzenia zasad oraz przeprowadzenia stress-testów w celu weryfikacji wysokości stosowanych parametrów DTI oraz LTV dla kredytów hipotecznych,
- rozpoczęcia wykorzystywania przez Bank wewnętrznego modelu oceny ryzyka zmian cen nieruchomości, jak również raportów przedstawiających ocenę ryzyka zmiany cen nieruchomości mieszkalnych przygotowanych przez Centrum AMRON,

- w zakresie monitoringu krótkoterminowych opóźnień w spłacie wdrożono nowy model współpracy z podmiotami zewnętrznymi, wdrożono nowe narzędzia do komunikacji z klientem w przypadku przyjęcia deklaracji spłaty oraz potwierdzenia dokonanej spłaty, wdrożono nowe zasady postępowania z klientami podwyższonego ryzyka oraz klientami Personal i Private Banking, zmodyfikowano zasady monitorowania przekroczeń salda na rachunkach bieżących,
- w zakresie restrukturyzacji główna zmiana dotyczyła dostosowania procesu do dyrektywy EBA definiującej pojęcie udogodnień udzielonych klientom w sytuacji wystąpienia trwałych trudności finansowych (*forbearance*).

Narzędzia pomiaru i monitorowania ryzyka kredytowego

W 2014 roku ING Bank Śląski S.A. kontynuował proces stałego utrzymywania zgodności z wymaganiami zaawansowanej metody wewnętrznych ratingów (AIRB) według Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 575/2013 z dnia 26 czerwca 2013 roku w sprawie wymogów ostrożnościowych dla instytucji kredytowych i firm inwestycyjnych oraz – tam gdzie to ma zastosowanie – według uchwały 76/2010 Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 10 marca 2010 roku w sprawie zakresu i szczegółowych zasad wyznaczania wymogów kapitałowych z tytułu poszczególnych rodzajów ryzyka. W ramach tych działań m.in.:

- usystematyzowano proces zarządzania modelami poprzez wprowadzenie kompleksowej „Polityki zarządzania modelami ryzyka i modelami wyceny” oraz „Polityki walidacji modeli ryzyka w ING Banku Śląskim S.A.”,
- we współpracy z Grupą ING sukcesywnie wprowadzane zaktualizowane wersje modeli ryzyka kredytowego, w tym modele PD i LGD dla aktywów SME,
- uzupełniono metodologię budowy modeli ryzyka kredytowego o kwestie związane ze zróżnicowaniem podejścia do modelowania w odniesieniu do tzw. podejścia *point-in-time* (PIT) i *through-the-cycle* (TTC),
- usystematyzowano proces okresowej analizy adekwatności długości okresu identyfikacji straty (*Loss Identification Period*) stosowanego w procesie kalkulacji rezerw dla korporacyjnego i detalicznego portfela IBNR,
- rozszerzono metodologię szacowania kapitału ekonomicznego (wewnętrznego) na ryzyko kredytowe w ING Banku Śląskim o ekonomiczny wymóg kapitałowy na ryzyko kredytowe z tytułu korekty wyceny kredytowej (CVA – *Credit Valuation Adjustment*) i z tytułu ekspozycji wobec kontrahenta centralnego oraz z tytułu pozostałych aktywów o charakterze niekredytowym,
- zaktualizowano metodologię szacowania kapitału ekonomicznego (wewnętrznego) poprzez wprowadzenie parametru LGD z okresu dekonjunktury (*downturn LGD*) w miejsce parametru LGD szacowanego w oparciu o średnie poziomy strat ponoszonych przez Bank w okresie pełnego cyklu ekonomicznego,
- w zakresie metodyki tworzenia odpisów aktualizujących (rezerw) z tytułu utraty wartości ekspozycji dla portfeli IBNR i INSFA wprowadzono podejście, w którym parametr LGD jest uzależniony od czasu przebywania ekspozycji w stanie niewykonania zobowiązania z uwzględnieniem dostępnych danych z bieżącego okresu,
- zmodyfikowano sposób raportowania ryzyka kredytowego portfela korporacyjnego ze szczególnym uwzględnieniem zmian poziomu aktywów ważonych ryzykiem (RWA) i identyfikacji parametrów ryzyka wpływających na te zmiany.

Zmiany organizacyjne w obszarze zarządzania ryzykiem

W 2014 roku w Pionie Zarządzania Ryzykiem Kredytowym i Rynkowym zostały wyodrębnione dwa obszary:

- obszar ryzyka transakcyjnego klientów korporacyjnych – realizujący funkcje:
 - akceptacji ratingu i akceptacji ryzyka kredytowego oraz zarządzania ryzykiem indywidualnych ekspozycji kredytowych oraz nadzorowanych portfeli,
 - zarządzania ryzykiem kredytowym portfela nieregularnego, w tym restrukturyzacji oraz windykacji trudnych kredytów,
- obszar polityki, modelowania i raportowania ryzyka kredytowego – realizujący funkcje:
 - określania polityki zarządzania ryzykiem kredytowym oraz nadzoru i kontroli jej realizacji, wdrażania polityk i procedur w zakresie zarządzania ryzykiem kredytowym oraz wytycznych w odniesieniu do kierunków kredytowania,
 - wdrażania, rozwoju i zarządzania regulacyjnymi modelami ryzyka kredytowego zgodnymi z wymogami organów nadzorczych oraz wewnętrznymi standardami Banku, rozwoju modeli prognostycznych oraz modeli predykcyjnych wykorzystywanych w celu wsparcia oceny ryzyka i rozwoju sprzedaży produktów bankowych,
 - pomiaru i raportowania ryzyka kredytowego.

Ponadto, funkcje polityki, modelowania i raportowania ryzyka kredytowego, realizowane dotychczas przez odrębne jednostki organizacyjne w odniesieniu do detalicznego i korporacyjnego portfela kredytowego, zostały połączone w ramach odpowiednich departamentów w celu wzmocnienia spójności i uzyskania efektu synergii działań w zakresie zarządzania ryzykiem kredytowym obu obszarów.

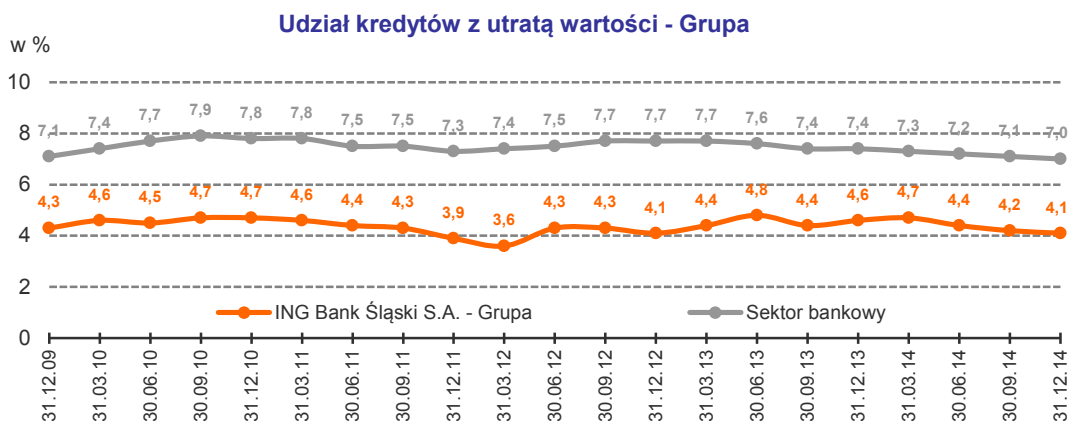
Jakość portfela kredytowego oraz stan rezerw celowych

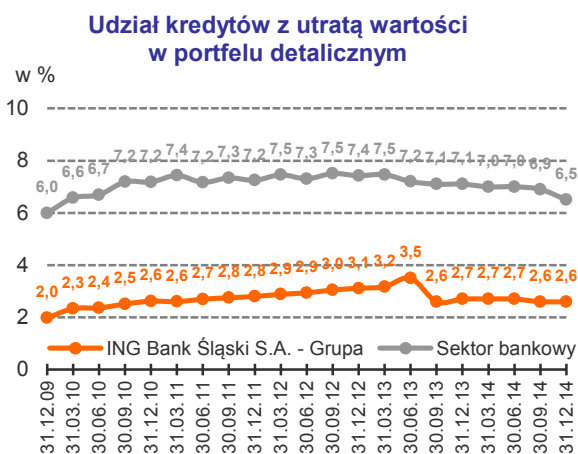
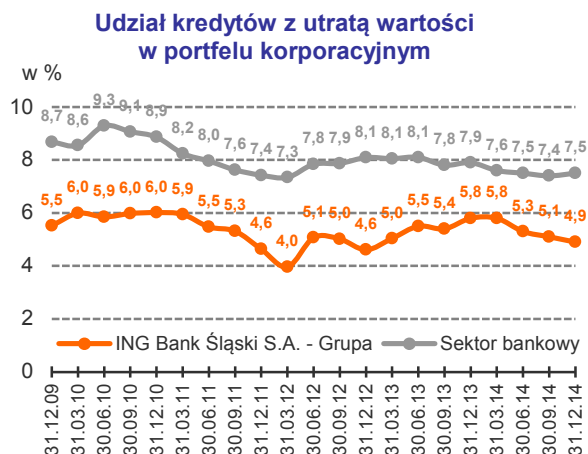
Na koniec grudnia 2014 roku łączna wartość brutto portfela kredytów i pożyczek udzielonych klientom Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. (z uwzględnieniem należności leasingowych i faktoringowych oraz obligacji korporacyjnych i komunalnych) wyniosła 58 750,4mln zł.

Wartość kredytów z rozpoznaną utratą wartości ukształtowała się na poziomie 2 379,4 mln zł wobec 2 314,6 mln zł na koniec 2013 roku. Udział portfela z rozpoznaną utratą wartości w całości portfela kredytowego Grupy Kapitałowej Banku spadł z 4,6% w grudniu 2013 roku do 4,1% na koniec grudnia 2014 roku.

Warto podkreślić, iż jakość portfeli kredytowych Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. (zarówno detalicznego jak i korporacyjnego) wciąż pozostaje znacząco wyższa od średniej w całym sektorze bankowym. Udział należności z rozpoznaną utratą wartości na koniec grudnia 2014 roku w sektorze wyniósł 7,0%.

Na koniec grudnia 2014 roku Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego S.A. posiadała rezerwy na portfel kredytowy w wysokości 1 553,0 mln zł. Stopień pokrycia odpisami portfela z rozpoznaną utratą wartości wynosił 65,3%.





Wskaźniki rynkowe – szacunek na bazie danych publikowanych przez NBP

Jakość portfela kredytów i pożyczek udzielonych klientom Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. (w mln zł)³⁸

	31.12.2014	31.12.2013	31.12.2012
Zaangażowanie ogółem	58 750,4	49 982,2	46 509,7
Portfel bez rozpoznanej utraty wartości	56 371,0	47 667,6	44 614,7
Portfel z rozpoznaną utratą wartości	2 379,4	2 314,6	1 895,0
Odpis aktualizujący z tytułu utraty wartości i rezerwy	1 738,5	1 567,9	1 446,3
Odpis dotyczący portfela bez rozpoznanej utraty wartości	167,3	151,4	128,4
Odpis dotyczący portfela z rozpoznaną utratą wartości	1 553,0	1 403,0	1 295,6
Rezerwy na zobowiązania pozabilansowe	18,2	13,5	22,3
Udział portfela z rozpoznaną utratą wartości	4,1%	4,6%	4,1%
Współczynnik pokrycia portfela z rozpoznaną utratą wartości	65,3%	60,6%	68,4%
Zaangażowanie - bankowość korporacyjna	36 781,0	31 476,7	29 877,7
Portfel bez rozpoznanej utraty wartości	34 981,4	29 663,1	28 500,4
Portfel z rozpoznaną utratą wartości	1 799,6	1 813,6	1 377,3
Odpis aktualizujący z tytułu utraty wartości i rezerwy	1 171,9	1 081,0	975,8
Odpis dotyczący portfela bez rozpoznanej utraty wartości	79,5	47,9	58,0
Odpis dotyczący portfela z rozpoznaną utratą wartości	1 074,2	1 019,6	895,5
Rezerwy na zobowiązania pozabilansowe	18,2	13,5	22,3
Udział portfela z rozpoznaną utratą wartości	4,9%	5,8%	4,6%
Współczynnik pokrycia portfela z rozpoznaną utratą wartości	59,7%	56,2%	65,0%
Zaangażowanie - bankowość detaliczna	21 969,4	18 505,5	16 632,0
Portfel bez rozpoznanej utraty wartości	21 389,6	18 004,5	16 114,3
Portfel z rozpoznaną utratą wartości	579,8	501,0	517,7
Odpis aktualizujący z tytułu utraty wartości	566,6	486,9	470,5
Odpis dotyczący portfela bez rozpoznanej utraty wartości	87,8	103,5	70,4
Odpis dotyczący portfela z rozpoznaną utratą wartości	478,8	383,4	400,1
Udział portfela z rozpoznaną utratą wartości	2,6%	2,7%	3,1%
Współczynnik pokrycia portfela z rozpoznaną utratą wartości	82,6%	76,5%	77,3%

³⁸ Z uwzględnieniem należności leasingowych i faktoringowych oraz obligacji korporacyjnych i komunalnych.

2. Pozycje pozabilansowe (w tym zobowiązania warunkowe)

Na dzień 31 grudnia 2014 roku Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego S.A. posiadała:

- udostępnione i niewykorzystane linie kredytowe, zobowiązania do udzielenia kredytów (takie jak limity w rachunku bieżącym i limity kartowe) oraz z tytułu wystawionych gwarancji i akredytyw na łączną kwotę 23 802,6 mln zł (czyli o 25,0% wyższe niż na koniec 2013 roku),
- otrzymane zobowiązania warunkowe o wartości 43 228,2 mln zł (tj. o 18,0% wyższe niż rok wcześniej),
- pozabilansowe instrumenty finansowe (transakcje pochodne) o łącznej wartości 297 683,6 mln zł (tj. o 38,1% wyższe niż na koniec 2013 roku).

Pozycje pozabilansowe Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. (w mln zł)

	31.12.2014	31.12.2013
Zobowiązania warunkowe udzielone	23 802,6	19 046,8
Zobowiązania warunkowe otrzymane	43 228,2	36 631,9
Pozabilansowe instrumenty finansowe	297 683,6	215 504,3
Pozycje pozabilansowe razem	364 714,4	271 183,0

3. Zarządzanie ryzykiem rynkowym

Informacje ogólne

Ryzyko rynkowe jest rozumiane w ING Banku Śląskim S.A. szeroko i uwzględnia (zarówno na poziomie jednostkowym, jak i na poziomie skonsolidowanym) wrażliwość na zmiany parametrów rynkowych i zachowań płynnościowych klientów, gdzie:

- Wrażliwość obejmuje zarówno zmiany wyników ekonomicznych, jak i przedstawiane we właściwych sprawozdaniach wyników finansowych, zmiany poziomów pokrycia wymogów ustawowych i kapitału ekonomicznego, oraz zmiany zdolności Banku do pokrycia zobowiązań, gdy stają się one wymagalne,
- Stopy rynkowe obejmują kursy wymiany, stopy procentowe, ceny nieruchomości i papierów wartościowych, implikowaną zmienność kursów walutowych i stóp procentowych. Parametry rynkowe pochodzą ze stóp rynkowych i zawierają elementy takie jak zmienność i korelacja,
- Zachowanie płynnościowe klientów obejmuje charakterystykę depozytariuszy Banku pod względem odnawialności i wcześniejszych zerwań oraz charakterystykę dłużników Banku pod względem przedpłat, spłat po terminie i braku spłat.

Ogólne podejście do zarządzania ryzykiem rynkowym

Proces zarządzania ryzykiem rynkowym w ING Banku Śląskim S.A. obejmuje identyfikację, pomiar, monitorowanie i raportowanie ryzyka rynkowego, zarówno w samym Banku, jak i w jego podmiotach zależnych. Niezależny od jednostek Banku generujących ryzyko rynkowe, Departament Zarządzania Ryzykiem Rynkowym (DZRR) dostarcza członkom Rady Nadzorczej, członkom Zarządu, Komitetowi ALCO i Kierownictwu Pionu Rynków Finansowych oraz Departamentu Skarbu bieżące informacje na temat ryzyka rynkowego. Ważną rolę doradczą w procesie zarządzania ryzykiem rynkowym pełni większościowy akcjonariusz Banku – ING Bank N.V.

Departament Zarządzania Ryzykiem Rynkowym składa się z dwóch wydziałów:

- Wydziału Zarządzania Ryzykiem Handlowym i Kontroli Produktów Rynków Finansowych, który zajmuje się ryzykiem generowanym przez działalność handlową Banku,
- Wydziału Zarządzania Aktywami i Pasywami, który koncentruje się na zarządzaniu bilansem Banku i ryzykiem płynności.

Struktura ksiąg Banku oparta jest na intencjach zawieranych transakcji i odzwierciedla rodzaje oraz obszary ryzyka rynkowego występujące w Banku, które powinny być wewnętrznie transferowane i zabezpieczone. W szczególności, struktura ksiąg zawiera następujące cele działalności Banku:

- **Księga handlowa.** Obejmuje księgi obszaru Pionu Rynków Finansowych (walutowe, opcji walutowych oraz stopy procentowej). Księgi te zawierają pozycje utrzymywane w krótkim okresie w celu odsprzedaży bądź uzyskania korzyści finansowych na aktualnych lub oczekiwanych w krótkim okresie zmianach cen bądź pozycje zawarte w celach arbitrażowych. Przykłady to własne pozycje handlowe, pozycje wynikające z obsługi klienta i/lub animowania rynku.
- **Księga bankowa.** Obejmuje Komercyjne Księgi Bankowe oraz Księgi Bankowe Departamentu Skarbu. Komercyjne Księgi Bankowe to księgi bankowe pionów detalicznej oraz korporacyjnej działalności, zawierające komercyjne depozyty oraz kredyty. Ryzyko wynikające z tych pozycji jest transferowane do ksiąg bankowych Departamentu Skarbu poprzez transakcje wewnętrzne, gdzie dalej jest zarządzane w ramach przyjętych w banku limitów na ryzyko rynkowe.

Modele ryzyka

Modele ryzyka są dostosowane do profilu, skali oraz złożoności ryzyka rynkowego w ING Banku Śląskim S.A. Modele uwzględniają zarówno obecny, jak i planowany zakres działalności Banku. Wszystkie modele podlegają okresowemu (przynajmniej raz w roku) przeglądowi (w szczególności założenia przyjęte do modeli). Przegląd uwzględnia weryfikację historyczną.

Modele ryzyka obejmują:

- Modele VaR – stosowane do zarządzania ryzykiem stopy procentowej, ryzykiem walutowym oraz ryzykiem opcji walutowych,
- Modele ALM obejmujące:
 - Modele płynnościowe – regulacyjne oraz wewnętrzne modele stosowane do zarządzania ryzykiem płynności (obejmujące pozycje pasywne i aktywne),
 - Modele stopy procentowej – stosowane do zarządzania ryzykiem stopy procentowej, w tym do replikacji depozytów na żądanie,
 - Wewnętrzne modele adekwatności kapitałowej – stosowane do kalkulacji wymogów kapitałowych.

Szczegółowe podejście do cyklu życia modeli zawiera następujące elementy:

- Inicjacja budowy lub zmiany modelu,
- Budowa modelu i jego testowanie,
- Prevalidacja poprzedzająca akceptację modelu,
- Akceptacja modelu,
- Wdrożenie modelu,
- Walidacja implementacji modelu,
- Funkcjonowanie modelu oraz jego monitoring,
- Walidacja okresowa.

4. Zarządzanie ryzykiem stopy procentowej i ryzykiem walutowym

Informacje ogólne

Ryzyko stopy procentowej można zdefiniować jako ryzyko straty wskutek zmian określonych cech stóp procentowych. Zarządzanie ryzykiem stopy procentowej dotyczy wszystkich pozycji bilansowych i pozabilansowych Banku wrażliwych na zmiany stóp procentowych.

Ryzyko walutowe to ryzyko straty wskutek zmian kursów walutowych.

Ogólne podejście do zarządzania ryzykiem stopy procentowej i ryzykiem walutowym

Metody zarządzania ryzykiem stopy procentowej dopasowane są do struktury ksiąg w Banku. W ramach ksiąg bankowych kluczowym elementem jest system transferu ryzyka. Zadaniem procesu transferu ryzyka jest przeniesienie ryzyka stopy procentowej (w tym ryzyka bazowego) i ryzyka

płynności (rozumianego jako ryzyko przeszacowania premii za płynność) produktów ewidencjonowanych w księgach komercyjnych (kredyty, depozyty) do ksiąg Departamentu Skarbu, gdzie ryzyko to jest dalej zarządzane w ramach przyjętego w Banku apetytu na ryzyko. Transfer ryzyka obejmuje proces modelowania ryzyka (w szczególności ryzyka opcyjności) oraz przypisania cen wewnętrznych dla produktów ewidencjonowanych w księgach komercyjnych.

Dopuszczalny poziom ryzyka stopy procentowej (apetyt na ryzyko) jest wyrażony jako zbiór limitów służących do zarządzania poziomem ryzyka stopy procentowej. System limitów jest dostosowany do ogólnego poziomu ryzyka zatwierdzonego przez Radę Nadzorczą.

Bank zarządza ryzykiem walutowym poprzez wewnętrzny transfer tego ryzyka do Pionu Rynków Finansowych, gdzie ryzyko jest dalej zarządzane w ramach zaakceptowanego przez Zarząd Banku systemu limitów wewnętrznych na ryzyko walutowe, będący odzwierciedleniem ogólnego poziomu ryzyka zatwierdzonego przez Radę Nadzorczą.

W przypadku spółek zależnych, intencją Banku jest utrzymywanie ryzyka rynkowego na niskim poziomie, co ma swoje odzwierciedlenie w limitach na ryzyko walutowe i ryzyko stopy procentowej zaakceptowanych przez Zarząd Banku. W razie potrzeby spółki zależne domykają swoje pozycje walutowe oraz ekspozycje na stopę procentową z Bankiem.

Główne metody pomiaru ryzyka stopy procentowej i ryzyka walutowego

Podstawową metodologią wykorzystywaną do pomiaru ryzyka rynkowego w księgach Rynków Finansowych (handlowych), jak i Departamentu Skarbu (bankowych), jest wartość narażona na ryzyko (*Value at Risk* – VaR). Wskaźnik VaR określa potencjalną stratę, jaka zgodnie z oczekiwaniami nie powinna zostać przekroczona przy założeniu określonego poziomu ufności (prawdopodobieństwa). Bank wylicza VaR odrębnie dla poszczególnych portfeli stopy procentowej, transakcji walutowych i opcji walutowych. Departament Zarządzania Ryzykiem Rynkowym stosuje metodę symulacji historycznej dla ksiąg handlowych oraz ksiąg bankowych Departamentu Skarbu. Miara VaR nie prezentuje pełnego obrazu ryzyka ze względu na fakt, iż nie pokazuje potencjalnych strat w sytuacjach ekstremalnych. Aby pokryć to ryzyko, DZRR kalkuluje Stressed VaR oraz przeprowadza testy warunków skrajnych w zakresie ryzyka rynkowego. Dla ksiąg komercyjnych pomiar ryzyka rynkowego stopy procentowej odbywa się poprzez miarę luki wyceny (NPV Gap) modelowej pozycji biznesowej w stosunku do pozycji przetransferowanej do ksiąg Departamentu Skarbu.

Dodatkowo, do pomiaru ryzyka stopy procentowej dla pozycji w księdze bankowej (zarówno Departamentu Skarbu, jak i ksiąg komercyjnych) Bank stosuje:

- Pomiar wartości dochodu narażonego na ryzyko (metodą prostą i zaawansowaną, odpowiednio: *Earnings at Risk* – EaR, *Advanced Earning at Risk* - AEaR), przy wykorzystaniu scenariuszy szokowych,
- Pomiar wartości bieżącej netto zdyskontowanych przyszłych przepływów narażonych na ryzyko (*NPV at Risk*), która jest pomiarem wrażliwości wartości ekonomicznej pozycji stopy procentowej na nagłe zmiany stóp procentowych,
- Pomiar ryzyka rezydualnego, które nie zostało przekazane do ksiąg Departamentu Skarbu.

W I połowie 2014 roku Bank usprawnił proces transferu i centralizacji ryzyka rynkowego (w tym ryzyka bazowego) wdrażając aplikację RTS (*Risk Transfer System*). Ryzyko bazowe jest wyceniane, a następnie transferowane do ksiąg Departamentu Skarbu, gdzie jest aktywnie zarządzane. Pomiar tego ryzyka, jako części składowej ryzyka stopy procentowej, odbywa się poprzez miarę dochodu narażonego na ryzyko (*Earnings at Risk* – EaR). Bank stosuje pomiar ryzyka zmiany poziomu rezerwy rewaluacyjnej. Poziom rezerwy rewaluacyjnej wynikającej z utrzymywania portfela AFS jest wrażliwy na zmiany krzywej dochodowości wynikające ze zmiany stóp procentowych lub poziomów asset swap.

Bank wprowadza następujące miary ryzyka zmiany poziomu rezerwy rewaluacyjnej:

- IR RRaR (ang. *Interest Rate Revaluation Reserve at Risk*) pokazuje potencjalny wpływ zmiany stóp procentowych na poziom rezerwy rewaluacyjnej,
- CS RRaR (ang. *Credit Spread Revaluation Reserve at Risk*) pokazuje potencjalny wpływ zmiany spreadu kredytowego na poziom rezerwy rewaluacyjnej.

Zaangażowania i limity VaR w 2014 roku

W 2014 roku Bank utrzymywał swoje zaangażowanie handlowe na niskim poziomie w stosunku do obowiązujących limitów. Średnie wykorzystanie limitów dla większości rodzajów działalności handlowej kształtowało się na poziomie 30%. Średnie wykorzystanie limitów VaR dla ryzyka stopy procentowej księgi bankowej wynosiło mniej niż 23%.

W całym okresie wystąpiły trzy przypadki przekroczenia limitów VaR w portfelu handlowym stopy procentowej (wykorzystania limitu wyniosły 117%, 118% i 119%) oraz jeden przypadek przekroczenia limitu VaR na księdze bankowej (wykorzystanie limitu wyniosło 104%).

W 2014 roku zostały zmienione następujące limity VaR:

- dla portfela transakcji walutowych – limit podniesiony z 800 tys. EUR do 1 mln EUR,
- dla księgi bankowej – w związku z wdrożeniem metody symulacji historycznej dla ryzyka stopy procentowej na księdze bankowej ustalono limit VaR na poziomie 20 mln EUR.

5. Zarządzanie ryzykiem płynności

Informacje ogólne

Ryzyko płynności i finansowania jest rozumiane przez ING Bank Śląski S.A. jako ryzyko polegające na niemożności spełnienia, przy racjonalnej cenie, zobowiązań pieniężnych wynikających z pozycji bilansowych i pozabilansowych. Bank utrzymuje płynność w taki sposób, aby zobowiązania pieniężne Banku mogły być zawsze realizowane przy pomocy dostępnych środków oraz wpływów z zapadających transakcji.

Zarządzanie ryzykiem płynności można podzielić w zależności od terminu na:

- Operacyjne zarządzanie płynnością – skupione na bieżącym finansowaniu pozycji Banku oraz zarządzaniu pozycjami nostro,
- Strategiczne zarządzanie płynnością, które skupione jest na zapewnieniu, aby strukturalne (wszystkie terminy płatności) pozycje płynnościowe Banku były na akceptowalnym poziomie.

Ogólne podejście do zarządzania ryzykiem płynności

Ogólne podejście do zarządzania ryzykiem płynności i finansowania składa się z cyklu pięciu powtarzających się działań: identyfikacja ryzyka, ocena ryzyka, kontrola ryzyka, monitorowanie oraz raportowanie.

Źródłem dla obecnie stosowanego procesu wewnętrznej oceny adekwatności płynności (*Internal Liquidity Adequacy Assessment Process* – ILAAP) jest Bazylejski Komitet Nadzoru Bankowego. Spełnienie przez Bank zasad ILAAP może być postrzegane jako „zgodność z najlepszymi praktykami branżowymi, niewymagana w sposób bezpośredni przez polskie regulacje nadzorcze”. Należy podkreślić, że ILAAP oraz polskie regulacje nie są względem siebie w sprzeczności, wręcz przeciwnie – w wielu obszarach pokrywają się. Spełnienie wymagań ILAAP jest spójne z polityką ING Bank N.V.

Specyficznym elementem procesu jest zarządzanie ryzykiem płynności i finansowania związane ze stresem, rozumianym jako ryzyko braku możliwości spełnienia przez Bank własnych zobowiązań finansowych, gdy są one wymagane, z powodu braku odpowiedniego poziomu dostępnych środków pieniężnych, lub ich wygenerowanie nie jest możliwe za żadną cenę.

Plan awaryjnego finansowania zawiera wytyczne dotyczące aktywnej identyfikacji kryzysu płynności i działań, jakie należy podjąć, aby przetrwać kryzys.

Dopuszczalny poziom ryzyka płynności jest zdefiniowany poprzez dwuelementowy system:

- ogólny poziom akceptowalnego ryzyka Banku, który jest zatwierdzany przez Radę Nadzorczą (po rekomendacji Zarządu Banku). Rada Nadzorcza otrzymuje informacje o zgodności z tymi miarami co najmniej kwartalnie,
- zbiór limitów, oparty na strategicznych celach Banku, zidentyfikowanych ryzykach płynności oraz zasadach określonych przez organy regulacyjne. Limity są brane pod uwagę

w procesach planowania (tj. realizacja przyjętych planów nie może prowadzić do przekroczenia limitów). W większości przypadków limity mają zdefiniowany poziom ostrzegawczy ustalony powyżej (lub poniżej) limitów. Dopuszczalny poziom ryzyka płynności jest określany i aktualizowany co najmniej raz w roku.

Dodatkowym, istotnym elementem procesu są regularnie przeprowadzane testy warunków skrajnych. Bank wprowadził program stress testów, który gwarantuje, że stress testy są planowane, konstruowane, przeprowadzane i analizowane w celu wskazania źródeł potencjalnie ograniczonej płynności i określenia, jak można takim sytuacjom zapobiec, aby obecne ekspozycje pozostały w obrębie ustalonych limitów.

Główne metody pomiaru ryzyka płynności i portfele replikacyjne

ING Bank Śląski S.A. stosuje następujące miary ryzyka płynności:

- wskaźniki płynności wg NBP, EBA i DNB,
- miary płynności w ciągu dnia,
- koncentracje finansowania wg klienta i segmentu klienta,
- luka płynności strukturalnej,
- luka Cash&Collateral dla podstawowych walut (PLN, EUR, USD, CHF).

Podstawowym modelem w zakresie zarządzania ryzykiem płynności jest model służący do ustalania części stabilnej i chwiejnej bazy depozytowej. Do tego celu wykorzystywany jest wewnętrzny model statystyczny.

Ze względu na strukturę bilansu, a w szczególności bazy depozytowej Banku, Bank stosuje zaawansowane podejście do modelowania ryzyk związanych z depozytami płatnymi na żądanie – koncepcja portfeli replikacyjnych. Polega ona na „replikowaniu”, czyli odwzorowywaniu rzeczywistego okresu, przez który depozyty na żądanie są utrzymywane w Banku przez klientów jak również polityki cenowej Banku. Koncepcja ta umożliwia konwertowanie depozytów na żądanie w terminowe pozycje stopy procentowej. Sposób reinwestowania pozyskanych środków jest odmienny dla części „chwiejnej” i części „stabilnej”.

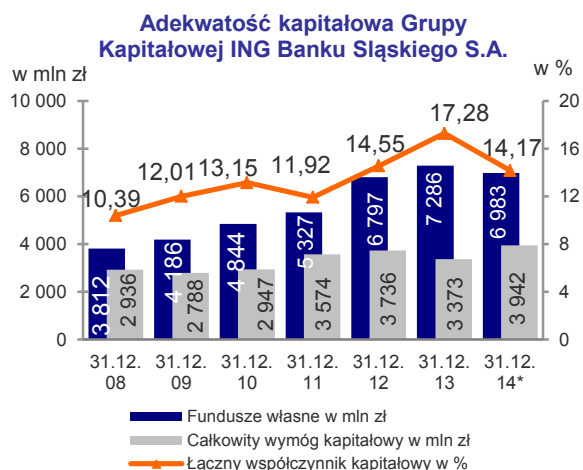
W I połowie 2014 roku Bank usprawnił proces transferu i centralizacji ryzyka rynkowego (w tym ryzyka płynności) wdrażając aplikację RTS (*Risk Transfer System*). W szczególności zmiana uwzględniła pełny transfer (modelowanego) ryzyka płynności do ksiąg Departamentu Skarbu.

Limity płynnościowe w 2014 roku

W 2014 roku nie wystąpiły przekroczenia limitów regulacyjnych w zakresie ryzyka płynności.

6. Adekwatność kapitałowa

Łączny współczynnik kapitałowy na koniec 2014 roku wyniósł 14,17%, co oznacza bezpieczną pozycję Grupy w kontekście kapitałów oraz możliwość dalszego rozwoju w zakresie akcji kredytowej. Spadek współczynnika o 3,11 p.p. w stosunku do końca 2013 roku wynika ze zmiany metodologii wyliczania wskaźnika kapitałowego. Poczynając od 1 stycznia 2014 roku w zakresie rachunku funduszy własnych i rachunku adekwatności kapitałowej obowiązują przepisy Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego Rady (UE) nr 575/2013 roku z dnia 26 czerwca 2013 roku (zw. CRR). Łączny współczynnik kapitałowy (dawniej współczynnik wypłacalności) według stanu na dzień 31 grudnia 2014 roku został obliczony zgodnie z wytycznymi zawartymi w CRR.



* Od 2014 roku łączny współczynnik kapitałowy liczony zgodnie z wytycznymi Bazylei III

7. Zarządzanie ryzykiem operacyjnym

ING Bank Śląski S.A. zarządza ryzykiem operacyjnym oraz przeciwdziałania oszustwom, kierując się wymogami wynikającymi z przepisów prawa, rekomendacjami i uchwałami Komisji Nadzoru Finansowego oraz innych regulatorów, a także stosując się do standardów Grupy ING.

ING Bank Śląski S.A. uznaje ryzyko operacyjne jako ryzyko bezpośredniej lub pośredniej straty materialnej lub utraty reputacji w wyniku niedostosowania lub zawodności wewnętrznych procesów, ludzi, systemów technicznych lub zdarzeń zewnętrznych.

Zarząd Banku, po uzyskaniu akceptacji Rady Nadzorczej, określił strategię zarządzania ryzykiem operacyjnym oraz przeciwdziałania oszustwom, wprowadzając spójny pakiet wewnętrznych dokumentów normatywnych regulujących zakres, zasady i obowiązki pracowników Banku związane z ograniczaniem skutków i prawdopodobieństwa wystąpienia incydentów w tym obszarze.

Zarząd Banku, w porozumieniu z Radą Nadzorczą, przyjął Deklarację apetytu na ryzyko niefinansowe w 2014 roku, w której określił maksymalne dopuszczalne limity strat oraz zakres ryzyka, jaki jest skłonny podjąć, realizując zaplanowane cele biznesowe, przy zachowaniu pełnej zgodności z prawem i wymogami regulacyjnymi. Poziom wykorzystania limitów był monitorowany i przedstawiony Zarządowi, Komitetowi Audytorskiemu oraz Radzie Nadzorczej Banku.

Szczególnie istotną rolę w zapewnieniu ciągłości i spójności zarządzania ryzykiem pełni Komitet Zarządzania Ryzykiem Niefinansowym Banku oraz wspierające go w realizacji funkcji nadzorczych i decyzyjnych Komitety Ryzyka Niefinansowego w liniach biznesowych.

W 2014 roku Bank, mając na uwadze bezpieczeństwo środków powierzonych przez klientów oraz utrzymanie poziomu ryzyka operacyjnego na akceptowalnym poziomie, kontynuował działania zmierzające do pełnego wdrożenia nowych wymogów regulacyjnych oraz usprawnienia systemu zarządzania ryzykiem. Do najważniejszych działań w tym zakresie zaliczyć można:

- wdrożenie zintegrowanego systemu wspierającego procesy zarządzania ryzykiem operacyjnym,
- przeprowadzenie testów funkcjonowania kontroli ograniczających kluczowe ryzyka w Banku,
- podjęcie przygotowań do przeciwdziałania ukierunkowanym atakom (APT) na infrastrukturę IT Banku, których celem jest zniszczenie lub kradzież danych,
- wprowadzenie do praktyki Banku wymogu Rekomendacji M Komisji Nadzoru Finansowego dotyczącego ujawnienia przez Bank informacji o rocznych stratach brutto z tytułu ryzyka operacyjnego,
- wdrażanie wymogów wynikających ze znowelizowanej Rekomendacji D Komisji Nadzoru Finansowego dotyczącej zarządzania obszarami technologii informacyjnej i bezpieczeństwa środowiska teleinformatycznego w bankach (główne prace skupiały się w obszarach zarządzania danymi, zarządzania siecią teleinformatyczną, wprowadzenia funkcjonalności wydruku podążającego),
- poprawę skuteczności przeciwdziałania cyber-przestępstwom związanym z transakcjami płatniczymi i kradzieżami tożsamości lub środków finansowych,
- odnowienie lokalnego programu ubezpieczeniowego Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. w zakresie odpowiedzialności cywilnej oraz ubezpieczenia majątku dostosowanego do bieżącej sytuacji rynkowej,
- prace przygotowawcze zmierzające do wdrożenia zaawansowanych metod pomiaru ryzyka operacyjnego (AMA) dla wyliczenia regulacyjnych wymogów kapitałowych,
- kontynuowanie analiz bezpieczeństwa kodów źródłowych aplikacji biznesowych oraz testów penetracyjnych aplikacji biznesowych i infrastruktury teleinformatycznej,
- podniesienie poziomu zabezpieczeń infrastruktury IT przeciwko atakom na dostępność usługi (DDoS),
- szereg analiz ryzyka krytycznych i ważnych aplikacji biznesowych oraz systemów informatycznych wykorzystywanych w Banku,

- pogłębione badanie podatności bezpieczeństwa systemów informatycznych (w szczególności systemów e-bankowości), testy penetracyjne oraz wzmożony monitoring systemów bankowości elektronicznej, co pozwoliło na skuteczne przeciwdziałanie zagrożeniom przestępczym oraz zapewnienie bezpieczeństwa realizowanych przez klientów transakcji,
- aktualizacja zakresu analiz scenariuszowych i dostosowanie ich do aktualnej strategii biznesowej Banku,
- doskonalenie mechanizmów utrzymania ciągłości kluczowych procesów oraz systemu zarządzania kryzysowego,
- monitorowanie i testowanie mechanizmów zapewniających bezpieczeństwo fizyczne osób i mienia Banku,
- podnoszenie świadomości pracowników w obszarze efektywnego zarządzania ryzykiem operacyjnym oraz przeciwdziałania oszustwom poprzez wprowadzenie nowych szkoleń obowiązkowych dla wszystkich zatrudnionych w Banku.

8. Zarządzanie ryzykiem braku zgodności (compliance)

ING Bank Śląski S.A definiuje ryzyko braku zgodności jako skutki nieprzestrzegania w działalności Banku przepisów prawa, regulacji wewnętrznych oraz przyjętych przez Bank standardów postępowania. Konsekwencjami tego ryzyka mogą być pogorszenie reputacji lub narażenie Banku na straty związane z roszczeniami prawnymi, karami finansowymi lub innego rodzaju sankcjami, nałożonymi przez regulatorów bądź organy kontrolne.

Podstawowymi celami Banku w zakresie zarządzania ryzykiem braku zgodności są: ochrona zaufania klientów i interesariuszy oraz ochrona reputacji Banku. Efektywne zarządzanie ryzykiem braku zgodności zapewnia Zarząd Banku, natomiast nadzór nad zarządzaniem tym ryzykiem sprawuje Rada Nadzorcza Banku, która na podstawie okresowych informacji zarządczych dokonuje oceny efektywności działań w tym zakresie.

Bank zarządza ryzykiem braku zgodności zgodnie z przepisami prawa i wymogami regulatorów, a także z uwzględnieniem standardów, określonych w tym zakresie w regulacjach Grupy ING. Zadania związane z zarządzaniem ryzykiem braku zgodności są wykonywane w ramach określonego przez Zarząd Banku modelu trzech linii obrony przed zagrożeniami.

Podstawowe zasady zarządzania ryzykiem braku zgodności w Banku określa zatwierdzona przez Zarząd Banku i zaakceptowana przez Radę Nadzorczą *Polityka zarządzania ryzykiem braku zgodności*. Polityka uwzględnia wymogi ustawy Prawo bankowe, uchwał oraz rekomendacji Komisji Nadzoru Finansowego, jak również standardy, określone przez Europejski Urząd Nadzoru Giełd i Papierów Wartościowych (ESMA) w „Wytycznych w sprawie określonych wymogów Dyrektywy MiFID dotyczących komórki ds. nadzoru zgodności z prawem”.

W związku z wydaniem w 2014 roku przez Komisję Nadzoru Finansowego „Zasad ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych” w Banku przeprowadzono przegląd rozwiązań organizacyjnych oraz regulacji wewnętrznych z zakresu zarządzania ryzykiem braku zgodności i opracowano wymagane zmiany dostosowawcze, uwzględniające wymogi określone przez KNF.

W 2014 roku Bank kontynuował realizację programów szkoleniowych, mających na celu podnoszenie wiedzy i świadomości pracowników na temat ryzyka braku zgodności oraz przestrzegania zasad etyki zawodowej.

VII. ROZWÓJ ORGANIZACJI I INFRASTRUKTURY GRUPY KAPITAŁOWEJ ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A. W 2014 ROKU

1. IT i Operacje

W 2014 roku działania w obszarze IT w ING Banku Śląskim S.A. skupiały się na tworzeniu innowacyjnych rozwiązań przy zachowaniu wysokiej niezawodności i bezpieczeństwa systemów bankowych. Do kluczowych zadań zrealizowanych w tym okresie należy zaliczyć:

- wdrożenie *V.me by Visa*, czyli elektronicznego portfela ułatwiającego dokonywanie szybkich i wygodnych płatności w internecie,
- rozwijanie wersji mobilnych systemów bankowości elektronicznej dla klientów wszystkich segmentów,
- wdrożenie nowej aplikacji ING PhotoDoc umożliwiającej doradcom i klientom banku skanowanie dokumentów i przekazywanie ich wprost do systemów bankowych,
- implementacja nowego rozwiązania do monitoringu procesów kredytowych klientów korporacyjnych (aplikacja ING Monitoring),
- implementacja real-time marketingu,
- rozpoczęcie prac nad nowoczesnym systemem bankowości elektronicznej (Moje ING) dla klientów detalicznych. Pod koniec roku, prototyp aplikacji oddano do testów w ręce wybranej grupy klientów.

Wśród innowacyjnych rozwiązań należy również wymienić pilotażowe uruchomienie tłumacza języka migowego w wybranych Oddziałach Banku.

Również w obszarze Operacji wdrożono wiele zmian, których celem był nieustanny rozwój i usprawnianie procesów. W 2014 roku kontynuowane były projekty:

- zcentralizowany proces obsługi gotówkowej (*Centralized Cash Processing*), w ramach którego wprowadzono kolejne maszyny pozwalające na zamknięty obieg gotówki tzw. recyklery (415 maszyn na koniec 2014 roku), a także wdrożono ponad 405 czytników zbliżeniowych na urządzeniach ATM / CDM,
- centralizacja reklamacji, której efektem jest wzrost wydajności procesu reklamacyjnego oraz skrócenie czasu rozpatrywania reklamacji,
- centralizacja obsługi produktów ubezpieczeniowych,
- centralizacja kontroli kont,
- konsolidacja biur centrali w Katowicach w ramach projektu *Reunion*.

Na początku 2014 roku w strukturę Pionu Operacji przyłączono Departament Monitoringu i Restrukturyzacji, którego zadaniem jest zapewnienie dobrej jakości detalicznego portfela kredytowego, przy zapewnieniu wysokiego standardu obsługi, dużej elastyczności i efektywności procesów, wymaganego stopnia kontroli i minimalizacji ryzyka operacyjnego. W Pionie Operacji skonsolidowana została obsługa operacyjna kredytów detalicznych, tj. decyzje kredytowe, administracja kredytowa oraz monitoring i windykacja.

W drugiej połowie roku Pion Operacji przejął odpowiedzialność za regulacje i procedury kredytowe oraz za regulacje kont, oszczędności i kart. Przesunięcie czynności z Pionu Detalicznego do Operacji pozwoli na optymalne wykorzystanie kompetencji i zasobów, standaryzację procedur i zadań oraz ujednoczenie umów i formularzy. W wyniku tej zmiany Operacje zyskują szersze możliwości optymalizacji procesów oraz szybciej reagują na potrzeby klientów, tym samym Bank poprawia jakość i efektywność obsługi.

2. Rozwój elektronicznych kanałów dystrybucji

Bankowość internetowa

W 2014 roku Bank przeprowadził szereg zmian mających na celu zwiększenie użyteczności systemu bankowości internetowej *ING BankOnLine*, dodanie nowych produktów oraz możliwości ich zakupu, a także większego spersonalizowania komunikacji z klientem. Do najważniejszych zaliczyć można:

- wprowadzenie prezentacji i sprzedaży spersonalizowanych ofert kredytowych,
- wdrożenie wniosku online o kredyt hipoteczny dla klientów indywidualnych,
- wdrożenie wniosku online o leasing dla przedsiębiorców,
- możliwość włączenia/wyłączenia płatności zbliżeniowych kartą płatniczą.

W 2014 roku rozwijał się też dedykowany dla klientów korporacyjnych system *ING BusinessOnLine*. Najważniejszym z wprowadzonych usprawnień jest udostępnienie *usługi SMART*. Rozwiązanie to polega na umożliwieniu zarządzania rachunkami otwartymi w różnych bankach w systemie *ING BusinessOnLine*. Narzędzie ułatwia i usprawnia zarządzanie rachunkami oraz znajdującymi się na nich środkami finansowymi. Ponadto wprowadzono możliwość elektronicznego podpisywania umów kredytowych oraz usług *ING Monitoring*.

Według stanu na koniec 2014 roku z *ING BankOnLine* korzystało 2,9 mln użytkowników, którzy średnio w miesiącu logowali się do aplikacji 24,2 mln razy.

Bankowość mobilna

Bank podjął również szereg inicjatyw rozszerzających funkcjonalność aplikacji mobilnych na smartfony *ING BankMobile* i tablety *ING BankMobile HD*, do których zaliczyć należy:

- udostępnienie opcji wykonania przelewu zwrotnego z historii rachunku oraz możliwości wykonywania przelewów do ZUS i Urzędu Skarbowego. W aplikacji *ING BankMobile* klienci mogą ponadto wyszukiwać transakcje w historii,
- wdrożenie nowej funkcji w aplikacji na smartfony *Paragony*. Klienci w prosty i szybki sposób mają możliwość zrobienia zdjęcia paragonu, a następnie przechowywania go bezpiecznie po stronie Banku,
- udostępnienie funkcji w aplikacji na smartfony *Podziel wydatki*. Umożliwia ona w prosty i wygodny sposób rozliczenie wspólnego wydatku w ramach grupy osób,
- udostępnienie zbliżeniowych płatności mobilnych NFC dla klientów korzystających z aplikacji na smartfonie z systemem operacyjnym Android,
- poszerzenie oferty, dzięki której wybrani klienci Banku otrzymują możliwość złożenia szybkiego wniosku o pożyczkę gotówkową,
- udoskonalenie aplikacji *ING BankMobile* na smartfony z systemem Windows Phone 8 – udostępniona została obsługa potwierdzeń transakcji w PDF oraz procentowy wskaźnik rachunku na kafelku Live-Tile dostępnym przed zalogowaniem,
- udostępnienie aplikacji bankowości mobilnej na telefony z systemem BlackBerry 10.

Do końca 2014 roku aplikację *ING BankMobile* na smartfony oraz *ING BankMobile HD* na tablety zostały w sumie pobrane 785 tys. Aktywnie korzystało z nich 480 tys. klientów.

Starania Banku w zakresie dostarczenia jak najwyższej jakości obsługi bankowości mobilnej zostały docenione zarówno przez klientów, jak i niezależne gremia. Wyniki badania satysfakcji klienta pokazują, że ponad 90% klientów deklaruje, że poleciłoby aplikację *ING BankMobile* swoim bliskim. W rankingu Przyjazny Bank „Newsweeka” 2014 bankowość mobilna ING Banku Śląskiego zajęła pierwsze miejsce. Doceniono ją głównie za przyjazną nawigację i interfejs.

W plebiscycie Komputer Świat, aplikacja mobilna ING Banku Śląskiego zajęła drugie miejsce w kategorii Internet. *ING BankMobile* stała się tym samym najlepszą aplikacją bankową biorącą udział w konkursie. W Plebiscycie zostały wyłonione rozwiązania, które w 2014 roku cieszyły się największym uznaniem wśród konsumentów.

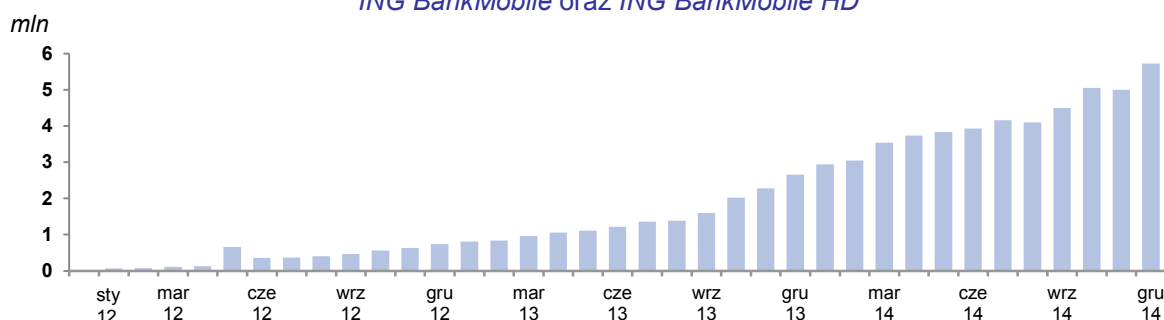
Liczba klientów³⁹ systemów bankowości elektronicznej w ING Banku Śląskim S.A.

	31.12.14	31.12.13	31.12.12	31.12.11	31.12.10	31.12.09
ING BankOnLine, ING BusinessOnLine	2 846 079	2 575 708	2 350 269	2 115 325	1 879 525	1 559 504
HaloŚląski	1 819 028	1 605 063	1 433 433	1 285 261	1 072 099	786 008
ING BankMobile, ING Bank Mobile HD*	764 457	364 867	123 269			
ING BusinessMobile	6 703	3 712				

*/ Liczba pobrań aplikacji

Aplikacje mobilne Banku – *ING BankMobile* oraz *ING BankMobile HD* – coraz częściej wykorzystywane są przez klientów do wykonywania codziennych transakcji. W samym grudniu 2014 roku zanotowano 5,7 mln logowań (ponad 2 razy więcej niż w grudniu 2013 roku).

Liczba logowań do aplikacji mobilnych *ING BankMobile* oraz *ING BankMobile HD*



Na koniec grudnia 2014 roku ING Bank Śląski S.A. posiadał łącznie 1 066 urządzeń do samoobsługi gotówkowej, w tym: 294 standardowe bankomaty, 174 standardowe wpłatomaty oraz 598 urządzeń dualnych. Sieć ta jest ciągle rozwijana. Na koniec 2014 roku Bank posiadał 416 urządzeń obsługujących recykling gotówki, a także 403 urządzenia z funkcjonalnością zbliżeniową (unikalną na polskim rynku).

3. Sieć placówek bankowych

Na dzień 31 grudnia 2014 roku ING Bank Śląski S.A. posiadał 401 oddziałów detalicznych (w tym 114 oddziałów bezkasowych), tj. o 16 mniej niż na koniec 2013 roku. Prawie każdy oddział Banku posiada całodobową strefę samoobsługową, w której klienci mogą samodzielnie dokonywać zarówno wypłat, jak i wpłat gotówkowych.

Bank w dalszym ciągu prowadzi proces modernizacji oddziałów detalicznych, wprowadzając w nich bardziej nowoczesny wygląd oraz nowe rozwiązania funkcjonalne wspierające obowiązujący model obsługi klienta. Na koniec 2014 roku Bank posiadał 173 placówki w nowym standardzie. Ponadto kontynuowane są działania mające na celu relokowanie oddziałów do najatrakcyjniejszych biznesowo lokalizacji w poszczególnych miastach i regionach. Bank utrzymuje liczbę oddziałów detalicznych na stabilnym poziomie, jednocześnie sukcesywnie kontynuując modernizację tradycyjnych placówek.

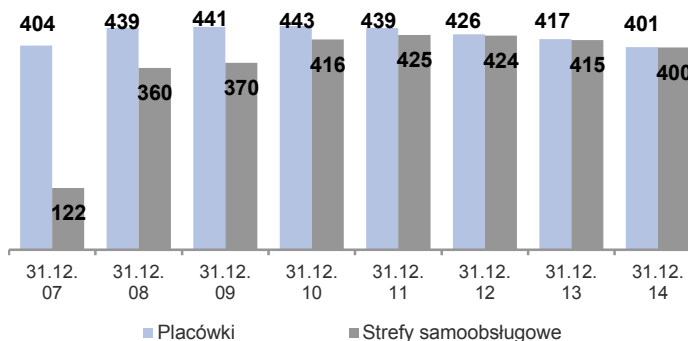
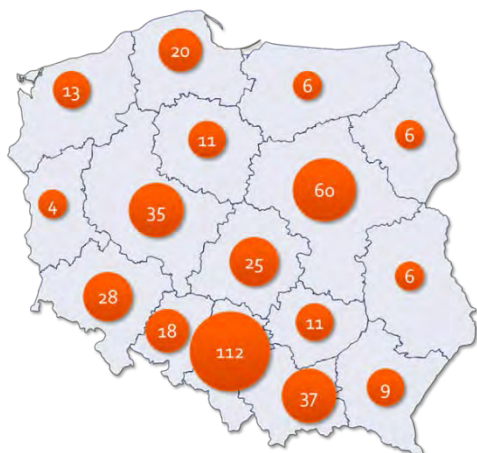
Bank chce być obecny tam, gdzie są klienci, dlatego w 2014 roku rozwijano nowy kanał dystrybucji ING Express. Są to punkty sprzedażowe zlokalizowane w popularnych centrach handlowych, których głównym zadaniem jest pozyskiwanie nowych, aktywnych klientów. Na koniec 2014 roku sieć ING Express liczyła 55 punktów.

Obsługę klientów korporacyjnych z segmentu średnich i dużych firm Bank prowadził za pośrednictwem 33 oddziałów korporacyjnych i 15 centrów bankowości korporacyjnej. Przy czym,

³⁹ Liczba klientów nie jest tożsama z liczbą użytkowników, jeden klient może posiadać kilku użytkowników w danym systemie.

prawie wszystkie z nich działały w tych samych lokalizacjach co oddziały detaliczne. Najwięksi klienci korporacyjni byli natomiast obsługiwani przez Departament Klientów Strategicznych z siedzibą w Warszawie i jego biuro regionalne w Katowicach.

Sieć placówek ING Banku Śląskiego S.A. (stan na 31 grudnia 2014 roku)



4. Zarządzanie kadrami

Stan zatrudnienia

Na dzień 31 grudnia 2014 roku Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego S.A. zatrudniała 8 157 osób. W stosunku do grudnia ubiegłego roku liczba pracowników zmalała o 109 osób (tj. o 1,3%). Spadek zatrudnienia związany był przede wszystkim z realizacją procesów optymalizacyjnych w ING Banku Śląskim S.A. w obszarach ryzyka, operacji oraz w sieci detalicznej.

W grudniu 2014 ING Bank Śląski S.A. zatrudniał 7 687 osób, czyli o 112 osób (tj. o 1,4%) mniej w porównaniu z grudniem 2013 roku.

Zatrudnienie w Grupie Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A.

	31.12.2014		31.12.2013	
	w osobach	w %	w osobach	w %
Bankowość detaliczna	3 877	50,4	3 946	50,6
Bankowość korporacyjna i rynki finansowe	1 107	14,4	1 085	13,9
Operacje/IT/Usługi	1 961	25,5	1 883	24,1
Ryzyko/Organizacja/Finanse/Sprawy kadrowe	742	9,7	885	11,4
Bank ogółem	7 687	100,0	7 799	100,0
ING Securities S.A.	124	26,4	120	25,7
Centrum Banku Śląskiego Sp. z o.o.	-	0,0	14	3,0
ING Lease (Polska) Sp. z o.o.	160	34,0	154	33,0
ING Commercial Finance Polska S.A.	91	19,4	88	18,8
Solver Sp. z o.o.	38	8,1	48	10,3
ING ABL Polska S.A.	1	0,2	1	0,2
ING Usługi dla Biznesu S.A.	56	11,9	42	9,0
Spółki zależne	470	100,0	467	100,0
Grupa ING Banku Śląskiego S.A.	8 157		8 266	

Polityka wynagrodzeń

W 2014 roku ING Bank Śląski S.A. utrzymał dotychczasową politykę wynagrodzeń, której zadaniem jest efektywne wspieranie celów strategicznych. Założenia polityki to konkurencyjny, rynkowy poziom wynagrodzeń oraz transparentność i spójność oferowanych pracownikom płac.

Z dniem 1 kwietnia 2014 przeprowadzono w Banku proces podwyżek wynagrodzeń zasadniczych, który miał na celu dostosowanie płac do poziomu rynkowego. Wysokość podwyżki była uzależniona od poziomu wynagrodzenia i wyników oceny rocznej pracownika.

Bank dokonał kolejnego rozliczenia premii pracowników objętych *Polityką zmiennych składników wynagrodzeń osób zajmujących stanowiska kierownicze mających istotny wpływ na profil ryzyka ING Banku Śląskiego S.A.* Zgodnie z zasadami Polityki, wynagrodzenie zmienne podlega odroczeniu i w co najmniej 50% wypłacane jest w akcjach fantomowych, uprawniających do otrzymania środków pieniężnych, których wysokość uzależniona jest od wartości akcji ING Banku Śląskiego S.A. W pierwszym półroczu dokonano wypłaty pierwszej części premii odroczonej osób zajmujących stanowiska kierownicze.

Zakończono prace mające na celu wdrożenie do regulacji wewnętrznych postanowień Rozporządzenia Komisji (UE) nr 604/2014 w odniesieniu do kryteriów jakościowych i właściwych kryteriów ilościowych ustalania kategorii pracowników, których działalność zawodowa ma istotny wpływ na profil ryzyka instytucji. Wynikiem tych prac jest rozszerzona lista osób mających istotny wpływ na profil ryzyka Banku. Zostaną one objęte zasadami wynagrodzeń zmiennych od 1 stycznia 2015 roku.

Rekrutacja i budowa wizerunku instytucji jako pożądanego pracodawcy (employer branding)

W 2014 roku ING Bank Śląski S.A. kontynuował działania na rzecz budowy wizerunku pożądanego pracodawcy (*employer branding*) adresowane do profesjonalistów i studentów. W ramach rekrutacji skierowanych do osób z doświadczeniem, rozbudowano komunikację z rynkiem kandydatów m.in. o social media: Goldenline oraz, po raz pierwszy, LinkedIn. Dodatkowo, pod koniec 2014 roku został wdrożony nowy zewnętrzny system rekrutacyjny – *eRecruiter*.

Działania dedykowane osobom wchodzącym na rynek pracy (studentom i absolwentom) realizowane przez Bank w 2014 roku to m.in.:

- Udział w studenckich targach pracy,
- Program Ambadorski (dla studentów reprezentujących Bank na uczelniach),
- Program praktyk „Praktyka z Lwem”, skierowany do studentów od drugiego roku, wiążących swoją przyszłą karierę zawodową z bankowością. W 2014 roku w Programie uczestniczyło 56 studentów,
- Program stażowy *ChallengING IT* – czwarta edycja programu dedykowanego studentom zainteresowanym rozwojem w obszarze IT,
- *Corporate Readiness Certificate* – współpraca z ING Services oraz IBM w ramach programu edukacyjnego IT na dwóch uczelniach na Śląsku,
- Współpraca z biurami karier i organizacjami studenckimi (AIESEC, Wiggor, BEST, CEMS, Paneuropa).

Rozbudowana oferta oraz jakość praktyk z obszaru zasobów ludzkich realizowanych w ING Banku Śląskim S.A. zostały docenione przez zewnętrzne instytucje badawcze i rankingowe. W lutym 2014 roku ING Bank Śląski S.A. już po raz piąty otrzymał certyfikat Top Employer Polska (2014), a także Top Employer Europe. Tytuł europejski został przyznany Bankowi po raz pierwszy dzięki równoległym certyfikacjom dla innych jednostek z Grupy ING we Francji, Hiszpanii, Belgii i Włoszech. Nagroda przyznawana przez Top Employers Institute – niezależną międzynarodową organizację, potwierdza przynależność ING Banku Śląskiego S.A. do grupy wiodących pracodawców na świecie. Kolejny raz Bank znalazł się w pierwszej trójce certyfikowanych firm na rynku polskim.

Po raz kolejny ING Bank Śląski S.A. znalazł się także w pierwszej dziesiątce najbardziej pożądanym pracodawców przez studentów. W badaniu przeprowadzonym przez międzynarodową organizację studencką AIESEC, Bank zajął siódme miejsce. Studenci z 39 uczelni wyższych w całej Polsce

wskazali firmy, które w ich opinii są najbardziej pożądanym pracodawcą w kraju. Istotą badania jest szeroka analiza zapatrywań środowiska studenckiego na rynek pracy.

Rozwój pracowników i szkolenia

W 2014 roku ING Bank Śląski S.A., zgodnie z założoną strategią, kontynuował działania w obszarze rozwoju pracowników.

Zdefiniowane potrzeby rozwojowe były realizowane w oparciu o szeroki wachlarz narzędzi: szkoleń, warsztatów, seminarium, wykładów, podnoszenia kwalifikacji, procesów coachingowych, mentoringowych, staży rozwojowych, udziału w projektach i samokształcenia. Pracownicy mogli poszerzać swoją wiedzę i kompetencje przede wszystkim podczas szkoleń i warsztatów. W 2014 roku główny nacisk położony został na szkolenia specjalistyczne, sprzedażowe, a także produktowe, realizowane w formie szkoleń stacjonarnych, szkoleń e-learningowych i w formule blended-learningowej. W działaniach brali udział pracownicy detalicznej i korporacyjnej sieci sprzedaży oraz pracownicy jednostek centrali, w tym managerowie i osoby nowozatrudnione.

Oprócz katalogu działań dostępnych dla każdego pracownika, Bank realizował działania dedykowane dla konkretnych jednostek organizacyjnych (programy rozwojowe). Co więcej, Bank kontynuował szkolenia w obszarze bezpieczeństwa i compliance – regularnie realizowane dla wszystkich pracowników.

Bank wspiera również samodzielne podnoszenie kwalifikacji przez pracowników, realizowane w formie certyfikacji, studiów podyplomowych czy standardów Związku Banków Polskich.

Ponadto w 2014 w zakresie programów rozwojowych:

- Zakończono i podsumowano program Kompas Kompetencji Menedżerskich, którego zadaniem jest przygotowanie pracowników sprzedaży do objęcia w przyszłości stanowisk menedżerskich w Sieci Detalicznej. Do momentu zakończenia programu 8 uczestników awansowało na stanowisko Dyrektora Obszaru w Sieci Detalicznej.
- Kontynuowano *ING International Talent Programme*. Celem programu jest pozyskanie utalentowanych absolwentów z maksymalnie dwuletnim doświadczeniem zawodowym, posiadających potencjał do objęcia kluczowych stanowisk menedżerskich w perspektywie 5-7 lat. Program zapewnia rozwój uczestników na bazie zróżnicowanych doświadczeń i indywidualnego programu rozwojowego, zgodnego z potrzebami organizacji oraz profilem uczestnika.
- Organizowano *Pomarańczowe Spotkania* skierowane do pracowników wyróżniających się dużym potencjałem i zaangażowaniem. Podczas spotkań pracownicy mają okazję do wymiany pomysłów z najwyższą kadrą menedżerską Banku. W ciągu roku odbyło się 13 spotkań z członkami Zarządu, w których wzięło udział 100 pracowników.

Rozwój pracowników był wspierany poprzez narzędzia on-line np. Navigatora Rozwoju (aplikację zawierającą m.in. propozycję transferów dla pracowników Banku i Spółek).

Informatyzacja procesów HR

W 2014 roku kontynuowano poszerzanie funkcjonalności systemu SAP HR, między innymi w zakresie obsługi procesu wynagrodzeń zmiennych osób zajmujących stanowiska mające istotny wpływ na profil ryzyka Banku. Za pośrednictwem wdrożonego Modułu Zmiennych Składników Wynagrodzeń w okresie od marca do maja 2014 roku dokonano wypłaty wynagrodzeń zmiennych dla uprawnionych osób.

VIII. KIERUNKI ROZWOJU DZIAŁALNOŚCI ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A.

Strategia Banku pierwszego wyboru bazuje na trzech filarach:

- **Klient w centrum** – wszystkie działania organizacji koncentrują się na dostosowaniu produktów i modelu obsługi do potrzeb klientów z poszczególnych segmentów.
- **Doskonałość operacyjna** – utrzymanie pozycji najlepszego banku internetowego i mobilnego, ciągłe doskonalenie procesów.
- **Najlepszy pracodawca (Top Employers)** – pozyskanie i zachowanie najlepszej kadry poprzez wspieranie rozwoju zawodowego pracowników i wykorzystywanie nowoczesnych narzędzi komunikacji.

Dążąc do wzrostu wartości firmy w długim okresie, Bank podejmuje działania zmierzające do wzmocnienia, a następnie utrzymania wiodącej pozycji w polskim sektorze bankowym poprzez harmonijny rozwój podstawowych obszarów działalności biznesowej: bankowości detalicznej i korporacyjnej. Kontynuowany jest rozwój wielokanałowego, zintegrowanego modelu sprzedaży i obsługi klienta ze szczególnym akcentem na rozwijanie systemów bankowości elektronicznej.

Bankowość detaliczna

W 2015 roku ING Bank Śląski S.A. będzie dążył do umocnienia swojej pozycji na konsolidującym się rynku oraz podejmował działania zmierzające do uzyskania statusu banku pierwszego wyboru wśród jak najszerszego grona swoich klientów. Podobnie jak w latach poprzednich, w centrum uwagi wciąż pozostanie poprawa poziomu obsługi klienta oraz zrównoważony wzrost wolumenów, zarówno po stronie oszczędności, jak i kredytów. Ponadto w 2015 roku zostanie położony większy nacisk na wykorzystanie cyfryzacji i innowacji bankowych dla pełniejszego zaspokojenia wciąż zmieniających się potrzeb klienta.

Realizacja celów strategicznych będzie wspierana jasną i przejrzystą ofertą produktową o dobrym stosunku jakości do ceny, szeroką i innowacyjną wielokanałową siecią dystrybucji, efektywnymi procesami oraz silną rozpoznawalnością marki.

Główne cele strategiczne na rok 2015 obejmują:

- zwiększenie liczby pozyskiwanych klientów,
- uzyskanie statusu głównego banku dla możliwie szerokiego grona dotychczasowych klientów poprzez wykorzystanie zróżnicowanych kanałów dystrybucji dla zapewnienia klientom najdogodniejszego, z ich punktu widzenia, sposobu obsługi,
- dalszą poprawę poziomu obsługi klienta,
- uzyskanie zrównoważonego wzrostu w głównych kategoriach produktowych:
 - utrzymanie silnej pozycji na rynku depozytów gospodarstw domowych przy większym nacisku na sprzedaż produktów inwestycyjnych i strukturyzowanych jako produktów alternatywnych w warunkach niskich stóp procentowych,
 - dalszy wzrost wolumenów kredytów niezabezpieczonych oraz kredytów hipotecznych.

W celu realizacji wyżej wymienionych priorytetów, Bank będzie poszerzał funkcjonalność zdalnych kanałów dystrybucji, doskonalił procesy internetowe oraz wdrażał nowe produkty (szczególnie w zakresie rozwiązań płatniczych). Oddziały zostaną w większym stopniu ukierunkowane na rolę doradczą.

Efektom realizacji strategii Banku będzie wzrost wolumenów, poprawa wskaźnika cross-sellingu (szczególnie zwiększenie sprzedaży produktów ubezpieczeniowych i inwestycyjnych), a także, co za tym idzie, wzrost i dywersyfikacja dochodów. Poprawie efektywności kosztowej sprzyjać będzie z kolei rosnąca wydajność oddziałów, większe znaczenie zdalnych kanałów dystrybucji i obsługi oraz automatyzacja operacji.

Bankowość korporacyjna

W 2015 roku działania ING Banku Śląskiego S.A. w zakresie bankowości korporacyjnej zmierzać będą przede wszystkim do:

- Umacniania i rozwoju długofalowych, partnerskich relacji z klientami strategicznymi wspartych dogłębną znajomością biznesu, w który klient jest zaangażowany,
- Pogłębionej sprzedaży produktów z obszaru kredytów, cash management i rynków finansowych, jak również produktów komplementarnych, takich jak: faktoring, leasing, usługi Corporate Finance,
- Uzyskania wyższej niż średnia dla rynku dynamiki przyrostu środków zgromadzonych na rachunkach bieżących klientów,
- Zwiększenia udziału w rynku kredytów, przy jednoczesnej dbałości o jakość portfela. Bank będzie aktywnie monitorował rynek i poszczególne sektory, aby szybko wychwytywać oznaki dekonjunktury, czy zagrożeń płynnościowych w poszczególnych branżach,
- Poprawy pozycji konkurencyjnej w działalności kredytowej poprzez dopasowanie oferowanych marż i struktur do warunków rynkowych,
- Wzmocnienia współpracy ze spółkami Grupy z obszaru finansowania zabezpieczonego aktywami (leasing i faktoring),
- Zwiększenia udziału na rynku leasingu poprzez dynamiczny wzrost transakcji zawieranych przez bankowe kanały dystrybucji w segmentach pojazdów oraz maszyn i urządzeń przy jednoczesnym zachowaniu wiodącej pozycji na rynku finansowania taboru kolejowego oraz nieruchomości,
- Wspomagania polskich spółek działających na rynkach międzynarodowych w obszarze obsługi bankowej,
- Zwiększenia zaangażowania w relacje z międzynarodowymi podmiotami zajmującymi się outsourcingiem procesów biznesowych,
- Zachowania silnej pozycji rynkowej w obszarze emisji nieskarbowych dłużnych papierów wartościowych dla podmiotów korporacyjnych,
- Poszerzania oferty o produkty i usługi znajdujące się poza tradycyjnym obszarem działalności bankowej,
- Utrzymania pozycji lidera w zakresie satysfakcji klientów z jakości oferty i poziomu obsługi.

Podstawowymi instrumentami realizacji przyjętych celów w zakresie bankowości korporacyjnej i oraz produktów rynków finansowych będą:

- Transaction Banking 3.0 – kompleksowa platforma do rozwoju produktów, kanałów oraz modyfikacji procesów, wspierająca ciągły rozwój i innowacyjność rozwiązań oferowanych klientom. Zakres projektu obejmuje ponad 100 inicjatyw związanych z rozwojem produktów i kanałów dystrybucji oraz usprawnieniem procesów. Do najważniejszych można zaliczyć:
 - Innowacje w zakresie płatności/rozliczeń (płatności mobilne, rozliczenia e-commerce, rozwój kart, e-invoicing, zaawansowane rozwiązania gotówkowe, dedykowane platformy zakupowe/rozliczeniowe),
 - Dalszy rozwój kanałów: webservices, payment factory, SWIFTNet, e-Custody, bankowość mobilna, nowe standardy w komunikacji SWIFTowej,
 - Rozwiązania rozliczeniowe związane z giełdami towarowymi,
 - Rozwój pożyczek papierów wartościowych.
- Financial Markets 3.0 – udostępnienie klientom zautomatyzowanej, funkcjonującej 24 godziny na dobę platformy internetowej e-FM, dzięki której klienci będą mieli możliwość nabywania instrumentów rynków finansowych takich jak fx forward, fx option, a także zapoznawania się z komentarzami ekonomicznymi oraz prognozami rynkowymi.
- Rozwój oferty produktowej – wprowadzenie nowych i modyfikacja istniejących produktów kredytowych, w tym oferty dedykowanej dla sektora rolnego.

- Smart Lending – projekt grupujący szereg inicjatyw w obszarze kredytowym, mających na celu usprawnienie procesu decyzyjnego i w konsekwencji zwiększenie konkurencyjności oferty Banku.
- Rozwój i automatyzacja procesów kredytowych:
 - Wprowadzenie szybkiej ścieżki dla małych ekspozycji kredytowych zwanej Easy Lending (druga połowa 2015 roku) oraz przemodelowania granic pomiędzy ścieżkami Fast Track i Normal Track, w celu udostępnienia Fast Track większej liczbie klientów.
 - Automatyzacja procesu prescoringu planowana na drugą połowę 2015 roku, poprzedzona pilotażową akcją prescoringową, która rozpoczęła się na przełomie 2014 i 2015 roku.
 - Wprowadzenie kredytów do bankowości mobilnej.
 - Automatyzacja uruchomienia kredytów w wysokości do 1 mln zł na podstawie statusu klienta w aplikacji ING Monitoring, dalsza automatyzacja i standaryzacja ścieżek reakcji na zdarzenia w cyklu życia kredytu.

IX. INFORMACJE DLA INWESTORÓW

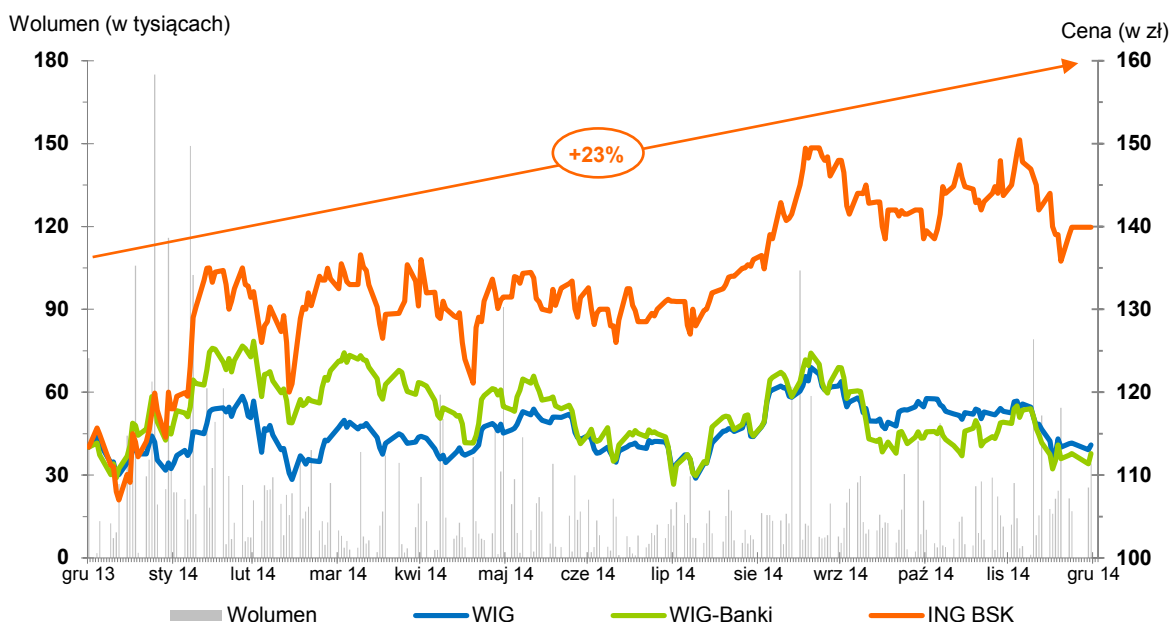
1. Cena akcji ING Banku Śląskiego S.A.

W 2014 roku kurs akcji ING Banku Śląskiego S.A. w momencie zamknięcia sesji na GPW wahał się w przedziale od 107,00 zł (zanotowany dnia 10 stycznia) do 150,45 zł (na sesji w dniu 4 grudnia). W dniu 30 grudnia 2014 roku cena akcji ING Banku Śląskiego S.A. wyniosła 139,90 zł, czyli była o 23,4% wyższa niż w ostatnim dniu notowań 2013 roku (dla porównania subindeks WIG-Banki spadł w tym czasie o 0,7%).

Na koniec 2014 roku wartość rynkowa Banku ukształtowała się na poziomie 18,2 mld zł, podczas gdy jego wartość księgową wynosiła 10,5 mld zł.

ING Bank Śląski S.A. wchodzi w skład indeksów WIG30, mWig40 oraz RESPECT Index od momentu ich powstania.

Notowania akcji ING Banku Śląskiego S.A. w 2014 roku na tle wybranych indeksów GPW doprowadzonych do porównywalności



2. Ratingi

ING Bank Śląski S.A. współpracuje z agencjami ratingowymi Fitch Ratings oraz Moody's Investors Service.

Agencja Fitch Ratings Ltd. nadaje ING Bankowi Śląskiemu S.A. rating pełny na podstawie umowy pomiędzy Bankiem i Agencją. Pod koniec 2014 roku agencja Fitch przeprowadziła roczny przegląd ratingowy Banku, w wyniku którego wszystkie dotychczasowe ratingi zostały utrzymane (komunikat prasowy agencji Fitch z dnia 26 listopada 2014 roku oraz pełny raport dotyczący ratingu Banku z dnia 13 stycznia 2015 roku).

Ocena ratingowa Banku nadana przez agencję Fitch na dzień publikacji Sprawozdania przedstawiała się następująco:

Fitch Ratings Ltd.

Rating podmiotu (<i>Long-term IDR</i>)	A
Perspektywa utrzymania powyższej oceny	Negatywna
Rating krótkoterminowy (<i>Short-term IDR</i>)	F1
Viability rating	bbb+
Ocena wsparcia	1



Rating podmiotu („*Long-term IDR*”) oraz rating krótkoterminowy („*Short-term IDR*”) określają zdolność podmiotu do terminowego regulowania zobowiązań finansowych. Rating długoterminowy („*Long-term IDR*”) na poziomie A odzwierciedla wysoką zdolność Banku do terminowego wywiązywania się z długoterminowych zobowiązań finansowych. Krótkoterminowy rating („*Short-term IDR*”) na poziomie F1 oznacza najwyższą ocenę zdolności do terminowego regulowania krótkookresowych (do 13 miesięcy) zobowiązań finansowych. W przypadku obu ratingów agencja Fitch uwzględniła wysokie prawdopodobieństwo uzyskania potencjalnego wsparcia ze strony dominującego akcjonariusza Banku ING Bank N.V. (ING Bank Śląski S.A. posiada najwyższy rating wsparcia – na poziomie 1). Viability rating na poziomie bbb+ oznacza, że w ocenie Agencji, indywidualna wiarygodność kredytowa Banku, tj. nie uwzględniająca jakiegokolwiek wsparcia (rozumiana jako zdolność do terminowego regulowania zobowiązań) jest na wysokim poziomie. W ocenie Agencji, Bank charakteryzuje się silną pozycją kapitałową oraz płynnościową.

Agencja Moody's Investors Service Ltd. nadaje natomiast ING Bankowi Śląskiemu S.A. rating na podstawie ogólnodostępnych, publicznych informacji. Bank posiadał następujące oceny wiarygodności finansowej wystawione przez Agencję:

Moody's Investors Service Ltd.

Długookresowy rating depozytów (<i>LT rating</i>)	Baa1
Krótkookresowy rating depozytów (<i>ST rating</i>)	P-2
Siła finansowa Banku (<i>BFSR</i>) / Ocena indywidualna (<i>BCA</i>)	D+ / baa3
Perspektywa długookresowego ratingu depozytów (<i>Outlook</i>)	Negatywna
Perspektywa siły finansowej (<i>BFSR Outlook</i>)	Stabilna

Powyższe ratingi zostały potwierdzone przez agencję Moody's w listopadzie 2014 roku (opinia kredytowa – *Credit Opinion* – z dnia 21 listopada 2014 roku).

3. Relacje inwestorskie

ING Bank Śląski S.A. dąży do najwyższych standardów w zakresie komunikacji z rynkiem kapitałowym. Przykłada szczególną wagę do rzetelności informacji, transparentności oraz równego traktowania wszystkich interesariuszy, a także przestrzega wszystkich zapisów prawa w zakresie obowiązków informacyjnych spółek notowanych na giełdzie. Istotne informacje finansowo-biznesowe w postaci raportów finansowych, raportów bieżących, prezentacji inwestorskich oraz edytowalnych plików z kluczowymi danymi dotyczącymi spółki są równolegle udostępniane szerokiemu rynkowi kapitałowemu. Komunikacją z inwestorami oraz analitykami akcji zajmuje się dedykowana jednostka – Biuro Relacji Inwestorskich umiejscowione w Pionie Finansów.

W 2014 roku przedstawiciele Zarządu Banku lub Biura Relacji Inwestorskich uczestniczyli w dwóch krajowych i trzech zagranicznych konferencjach inwestorskich, w trakcie których spotkali się z ponad 40-oma inwestorami. Dodatkowo, przedstawiciele Banku odbyli ponad 70 indywidualnych spotkań lub telekonferencji z inwestorami, analitykami oraz reprezentantami agencji ratingowych.

Podobnie jak w poprzednich latach, w celu przedstawienia kwartalnych wyników finansowych i biznesowych, w 2014 roku zorganizowano w siedzibie Banku cztery konferencje (oraz telekonferencje) dla analityków i inwestorów. Każdorazowo w takiej konferencji uczestniczy około 30 przedstawicieli domów maklerskich oraz inwestorów.

W 2014 roku Bank kontynuował rozwój kanałów komunikacji z interesariuszami, w tym podstawowego narzędzia, jakim jest strona internetowa: <http://www.ingbank.pl/relacje-inwestorskie>. W wyniku wprowadzonych zmian, strona internetowa Banku dotycząca relacji inwestorskich została przeorganizowana, co poprawiło jej czytelność i ułatwiło nawigację. Ponadto, dzięki zastosowaniu technologii RWD, jest ona obecnie dostosowana do urządzeń mobilnych. Poprzez stronę internetową inwestorzy mają łatwy dostęp do wszystkich kluczowych informacji i materiałów dotyczących ING Banku Śląskiego S.A..

ING Bank Śląski S.A. należy do grona spółek będących przedmiotem obserwacji i analiz rynkowych. Na koniec 2014 roku, analitycy reprezentujący łącznie 15 krajowych i zagranicznych instytucji finansowych publikowali raporty i rekomendacje dla akcji Banku.



W sierpniu 2014 roku uruchomiony został „Raport roczny *on-line* Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za 2013 rok”. To już trzeci raport roczny w formie *on-line*. Serwis internetowy jest dostępny pod adresem <http://www.raportroczny.ingbank.pl/> i w interaktywnej formie prezentuje treści opublikowanych raportów rocznych. ING Bank Śląski S.A. otrzymał I nagrodę w konkursie „The Best Annual Report 2013” organizowanym przez Instytut Rachunkowości i Podatków w kategorii „Banki i instytucje finansowe” za raport roczny w internecie.

4. Emisja drugiej serii obligacji własnych

W dniu 19 grudnia 2014 roku przeprowadzona została druga emisja obligacji w ramach *Programu emisji własnych dłużnych papierów wartościowych ING Banku Śląskiego S.A.* ustanowionego w 2012 roku. Obligacje wyemitowano jako obligacje na okaziciela, z pięcioletnim okresem zapadalności. Obligacje są denominowane w złotych polskich i zostały zaofiarowane w trybie emisji niepublicznej. Łączna wartość nominalna obligacji drugiej serii wynosi 300 mln zł, wartość nominalna jednej obligacji wynosi 100 tysięcy złotych, a cena emisyjna równa jest wartości nominalnej obligacji. Wykup obligacji zostanie dokonany przez zapłatę kwoty pieniężnej równej wartości nominalnej obligacji. Datą wykupu obligacji jest 19 grudnia 2019 roku.

Oprocentowanie obligacji jest zmienne, płatne w okresach półrocznych i oparte o sześciomiesięczny WIBOR, powiększony o marżę w wysokości 0,75 procent w skali roku. Pierwsza data płatności odsetek przypada w dniu 19 czerwca 2015 roku.

Pozyskane w wyniku emisji środki zostały wykorzystane w bieżącej działalności Banku, ponadto pozwoliły na zdwersyfikowanie źródeł oraz poprawę struktury finansowania Banku.

Pierwszą emisję obligacji w ramach Programu, Bank przeprowadził w dniu 6 grudnia 2012 roku. Łączna wartość nominalna objętych wówczas przez inwestorów obligacji wyniosła 565 mln zł. Wykup tej transzy obligacji zaplanowany jest na 6 grudnia 2017 roku.

Obligacje ING Banku Śląskiego S.A. notowane są w ramach alternatywnego systemu obrotu na Catalist. Pierwsze notowanie obligacji Banku odbyło się w dniu 22 lutego 2013 roku.

5. Wynagrodzenia członków Zarządu i Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A.

Zgodnie z *Regulaminem Wynagradzania Członków Zarządu ING Banku Śląskiego S.A.*, będącym realizacją *Polityki zmiennych składników wynagrodzeń osób zajmujących stanowiska kierownicze mających istotny wpływ na profil ryzyka ING Banku Śląskiego S.A.*, wynagrodzenie członka Zarządu Banku składa się z:

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

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

ING Bank Śląski S.A. zapewnia członkom Zarządu następujące świadczenia dodatkowe:

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

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

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

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

z wyjątkiem członka Zarządu pełniącego funkcje kontrolne, w przypadku którego cele opierają się przynajmniej w 75% na celach wynikających z danej funkcji i obejmują zadania jakościowe. Dodatkowo zadania o charakterze finansowym, nie mogą być powiązane z wynikami uzyskiwanymi w obszarach kontrolowanych przez tego członka Zarządu.

Bank przeprowadza test kapitału celem zapewnienia, że całkowita pula premiowa dotycząca wszystkich pracowników nie ogranicza zdolności ING Banku Śląskiego S.A. do utrzymania adekwatnej bazy kapitałowej i uruchamia fundusz premiiowy po osiągnięciu założonego warunku.

40% premii podlega odroczeniu, a w przypadku przekroczenia określonej w Regulaminie kwoty – 60%. Wyniki oceny realizowanych celów są weryfikowane w okresie odroczenia tj. przez trzy kolejne lata, by ocenić wpływ działań pracownika na długoterminowe wyniki Banku.

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

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

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

Świadczenia należne i wypłacone członkom Zarządu ING Banku Śląskiego S.A. w 2014 roku (w tys. zł)

Imię i nazwisko	Okres od – do	Wynagrodzenia	Nagrody*	Inne korzyści**	Razem
Małgorzata Kotakowska	01.01.2014 - 31.12.2014	1 779,0	1 220,4	846,6	3 846,0
Mirosław Boda	01.01.2014 - 31.12.2014	1 215,7	833,5	215,0	2 264,2
Michał Bolesławski	01.01.2014 - 31.12.2014	1 242,0	885,1	490,2	2 617,3
Joanna Erdman	01.01.2014 - 31.12.2014	1 032,0	200,9	217,6	1 450,5
Ignacio Juliá Vilar	01.01.2014 - 31.12.2014	1 007,5	683,5	790,1	2 481,1
Justyna Kesler	01.01.2014 - 31.12.2014	1 167,8	820,3	448,4	2 436,5
Oscar Swan	01.01.2014 - 31.12.2014	1 155,8	747,3	447,9	2 351,0
Razem		8 599,8	5 391,0	3 455,8	17 446,6

*/ W skład nagród wchodzi nagrody wypłacone w 2014 roku, ale należne za okresy do 31.12.2013:

- Premia wynikająca z Programu Zmiennych Składników Wynagrodzeń: za rok 2013 gotówka nieodroczone oraz za rok 2012 I transza gotówka odroczone,
- Akcje Fantomowe wynikające z Programu Zmiennych Składników Wynagrodzeń za rok 2012 – przetrzymane,
- Premia odroczone za lata 2010, 2011.

**/ Inne korzyści obejmują m.in. ubezpieczenia, wpłaty na fundusz inwestycyjny, opiekę medyczną i inne świadczenia przyznane przez Radę Nadzorczą oraz instrumenty finansowe zrealizowane w ramach Długoterminowych Planów Motywacyjnych Grupy ING.

Świadczenia za rok 2014 dla członków Zarządu ING Banku Śląskiego S.A. wynikające z Programu Zmiennych Składników Wynagrodzeń nie zostały jeszcze przyznane.

Zgodnie z obowiązującym w Banku systemem wynagrodzeń, członkom Zarządu Banku może przysługiwać premia za rok 2014, której część zostanie wypłacona w 2015 roku, a część będzie odroczone na lata kolejne (2016 – 2019). Maksymalna możliwa do uzyskania wysokość premii za 2014 rok, na którą została utworzona rezerwa, wynosi 8,3 mln, w tym na wypłatę gotówkową w 2015 roku 2,5 mln zł, a na część premii z odroczonym terminem płatności 5,8 mln zł. Ostateczną decyzję odnośnie wysokości premii podejmie Rada Nadzorcza Banku.

Świadczenia należne i wypłacone członkom Zarządu ING Banku Śląskiego S.A. w 2013 roku (w tys. zł)

Imię i nazwisko	Okres od – do	Wynagrodzenia	Nagrody*	Inne korzyści**	Razem
Małgorzata Kołakowska	01.01.2013 - 31.12.2013	1 752,0	885,2	603,4	3 240,6
Mirosław Boda	01.01.2013 - 31.12.2013	1 200,0	563,4	306,6	2 070,0
Michał Bolesławski	01.01.2013 - 31.12.2013	1 224,0	623,8	455,7	2 303,5
Joanna Erdman	01.04.2013 - 31.12.2013	720,0	0,0	136,9	856,9
Ignacio Juliá Vilar	01.01.2013 - 31.12.2013	955,8	226,1	904,6	2 086,5
Justyna Kesler	01.01.2013 - 31.12.2013	1 152,0	598,2	394,5	2 144,7
Oscar Swan	01.01.2013 - 31.12.2013	1 140,0	573,2	463,7	2 176,9
Razem		8 143,8	3 469,9	3 265,4	14 879,1

*/ Premia wynikająca z Programu Zmiennych Składników Wynagrodzeń za rok 2012 - gotówka nieodroczone oraz premia odroczone za lata 2009, 2010 i 2011.

**/ Inne korzyści obejmują m.in. ubezpieczenia, wpłaty na fundusz inwestycyjny, opiekę medyczną i inne świadczenia przyznane przez Radę Nadzorczą oraz instrumenty finansowe zrealizowane w ramach Długoterminowych Planów Motywacyjnych Grupy ING.

Na koniec 2013 roku rezerwa na wypłatę gotówkową premii za rok 2013 dla członków Zarządu wynosiła 3,5 mln zł, również rezerwa z tytułu przyznanych akcji fantomowych do realizacji w latach kolejnych wyniosła 3,5 mln zł.

Umowy o pracę przewidują świadczenia na rzecz wszystkich Członków Zarządu Banku w wysokości 3-krotności miesięcznego wynagrodzenia zasadniczego z ostatnich trzech miesięcy pracy poprzedzających rozwiązanie stosunku pracy, w przypadku m.in. zakończenia kadencji i nie powołania na kolejną kadencję lub odwołania z funkcji.

Powyższe nie ma zastosowania w przypadku odwołania z przyczyn określonych w art. 52 Kodeksu pracy lub w przypadku m.in. rozwiązania stosunku pracy w związku z rezygnacją członka Zarządu, czy zawieszenia członka Zarządu lub zawieszenia całego Zarządu przez Komisję Nadzoru Finansowego na podstawie przepisów Prawa Bankowego.

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

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

W 2014 roku, łączna kwota wynagrodzeń (definiowana jak wyżej) należnych i wypłaconych przez ING Bank Śląski S.A. członkom Rady Nadzorczej wyniosła 508,6 tys. zł, podczas gdy w 2013 roku było to 498,0 tys. zł.

Wynagrodzenie członków Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A. w 2014 roku (w tys. zł)

Imię i nazwisko	Okres od – do	Wynagrodzenia i nagrody	Inne korzyści	Razem
Brunon Bartkiewicz	01.01.2014 - 31.12.2014	0,0	0,0	0,0
Roland Boekhout	01.01.2014 - 31.12.2014	0,0	0,0	0,0
Anna Fornalczyk	01.01.2014 - 10.04.2014	59,2	0,0	59,2
Aleksander Galos	10.04.2014 - 31.12.2014	108,3	0,0	108,3
Nicolaas Cornelius Jue	01.01.2014 - 31.12.2014	0,0	0,0	0,0
Ad Kas	01.01.2014 - 31.12.2014	0,0	0,0	0,0
Mirosław Kośmider	01.01.2014 - 10.04.2014	43,9	0,0	43,9
Aleksander Kutela	10.04.2014 - 31.12.2014	86,7	0,0	86,7
Wojciech Popiołek	01.01.2014 - 10.04.2014	37,2	0,0	37,2
Antoni Reczek	10.04.2014 - 31.12.2014	173,3	0,0	173,3
Razem		508,6	0,0	508,6

Wynagrodzenie członków Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A. w 2013 roku (w tys. zł)

Imię i nazwisko	Okres od – do	Wynagrodzenia i nagrody	Inne korzyści	Razem
Brunon Bartkiewicz	01.01.2013 - 31.12.2013	0,0	0,0	0,0
Roland Boekhout	01.01.2013 - 31.12.2013	0,0	0,0	0,0
Anna Fornalczyk	01.01.2013 - 31.12.2013	210,0	0,0	210,0
Ralph Hamers	01.01.2013 - 19.04.2013	0,0	0,0	0,0
Nicolaas Cornelius Jue	01.01.2013 - 31.12.2013	0,0	0,0	0,0
Ad Kas	19.04.2013 - 31.12.2013	0,0	0,0	0,0
Mirosław Kośmider	01.01.2013 - 31.12.2013	156,0	0,0	156,0
Wojciech Popiołek	01.01.2013 - 31.12.2013	132,0	0,0	132,0
Razem		498,0	0,0	498,0

Żaden z członków Zarządu Banku ani też Rady Nadzorczej nie posiadał akcji ING Banku Śląskiego S.A. na koniec 2014 roku.

6. Dywidenda

Zgodnie z decyzją Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia z dnia 10 kwietnia 2014 roku w dniu 3 czerwca 2014 roku Bank wypłacił dywidendę za 2013 rok w łącznej wysokości 572,4 mln zł, tj. 4,40 zł brutto na jedną akcję. Dniem nabycia prawa do dywidendy był 14 maja 2014 roku.

Zgodnie z informacją zawartą w raporcie bieżącym nr 2/2015 z dnia 11 lutego 2015 roku, Zarząd ING Banku Śląskiego S.A. zamierza zaproponować Walnemu Zgromadzeniu podjęcie uchwały o przeznaczeniu na wypłatę dywidendy około 50% zysku netto Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za 2014 rok. Zakładając, że Walne Zgromadzenie przychyli się do propozycji Zarządu kwota przeznaczona na dywidendę będzie wynosiła około 520,4 mln zł (4,00 zł na akcję).

X. SPOŁECZNA ODPOWIEDZIALNOŚĆ BIZNESU (CSR) W ING BANKU ŚLĄSKIM S.A. W 2014 ROKU

W swojej codziennej działalności ING Bank Śląski S.A. uwzględnia potrzeby swoich interesariuszy, interes społeczny i wymogi ochrony środowiska naturalnego. Od lat buduje przejrzyste i etyczne relacje z klientami, inwestorami, partnerami biznesowymi, dostawcami oraz pracownikami.

Pracownicy ING Banku Śląskiego S.A. kierują się na co dzień Wartościami ING – uczciwością, szacunkiem, otwartością, odpowiedzialnością i zdrowym rozsądkiem. Taka postawa sprzyja rozwijaniu długofalowych relacji opartych na zaufaniu, budowaniu przewagi konkurencyjnej i podejmowaniu właściwych decyzji.

Bank opiera swoją działalność na międzynarodowych standardach – Powszechnej Deklaracji Praw Człowieka oraz Global Compact ONZ. Stosuje również Zasady Dobrej Praktyki Bankowej i, z racji obecności na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie, dba o równe traktowanie wszystkich akcjonariuszy oraz przykładą wagę do szerokiego dostępu do informacji i efektywnej komunikacji z uczestnikami rynku kapitałowego. ING Bank Śląski S.A. jest też, niezmiennie od 2009 roku, obecny w Respect Index, indeksie spółek odpowiedzialnych społecznie notowanych na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie.

Przykładem dialogu, jaki ING Bank Śląski S.A. prowadzi ze swoimi interesariuszami jest proces przygotowania *Raportu społecznej odpowiedzialności biznesu (CSR) ING Banku Śląskiego S.A. za lata 2013-2014*. Zgodnie z zaleceniami GRI (Global Reporting Initiative) G4, w drugiej połowie 2014 roku przeprowadzono badanie istotności, którego celem było wyłonienie istotnych aspektów działalności Banku. Na badanie złożyły się m.in. panel z udziałem przedstawicieli kluczowych interesariuszy, badania ankietowe dla pracowników oraz dla inwestorów i analityków giełdowych. Badanie istotności odbyło się przy wykorzystaniu standardu angażowania interesariuszy AA 1000SES (AccountAbility Stakeholder Engagement Standard). Poprzedni raport CSR Banku za lata 2011-2012 zdobył uznanie zewnętrznych gremiów nie tylko za swoją zawartość merytoryczną, ale również za odważną formę graficzną.

W minionym roku tygodnik POLITYKA już po raz drugi przyznał ING Bankowi Śląskiemu S.A., jako jedynej instytucji finansowej, Złoty listek CSR, podkreślając wkład laureatów w kształtowanie odpowiednich warunków dla zrównoważonego rozwoju społecznego i ekonomicznego. Bank zajął ponadto pierwsze miejsce w Rankingu Odpowiedzialnych Firm w kategorii Bankowość, sektor finansowy i ubezpieczeniowy, opublikowanym po raz ósmy przez Dziennik Gazetę Prawną.

W 2014 roku ING Bank Śląski S.A. otrzymał nominację do Nagrody Gospodarczej Prezydenta RP w kategorii Ład Gospodarczy i Społeczna Odpowiedzialność Biznesu. Bank został zgłoszony do konkursu przez Urząd Marszałkowski w Katowicach, a kapituła konkursu spośród 121 zgłoszonych firm wybrała 15 najlepszych.

W ubiegłym roku Bank znalazł się wśród 60 wystawców edycji Targów CSR. Imprezie towarzyszyło ogłoszenie raportu Forum Odpowiedzialnego Biznesu *Odpowiedzialny biznes w Polsce 2013. Dobre praktyki*, w którym znalazło się również 13 praktyk ING Banku Śląskiego S.A.

1. Relacje z klientami

ING Bank Śląski S.A. buduje relacje z klientami w oparciu o dialog, którego forma dostosowana jest do ich potrzeb. Bank kładzie nacisk na udostępnianie dogodnych kanałów kontaktu i stałe ich udoskonalanie. Badania opinii oraz analiza reklamacji są prowadzone w sposób systematyczny i stanowią ważne źródło informacji zwrotnej.

Komunikacja z klientami

W kontaktach z klientami indywidualnymi ING Bank Śląski S.A. wykorzystywał w 2014 roku zarówno tradycyjne kanały obsługi, takie jak wizyta w oddziale, mail czy telefon, jak również nowe media różnego typu np. media społecznościowe.



W ubiegłym roku Bank uruchomił nowy kanał kontaktu z klientami – mini placówki (ING Express) w centrach handlowych. Z kolei wychodząc naprzeciw potrzebom klientów starających się o kredyt hipoteczny, udostępnił zdalne komunikowanie się z doradcą ds. kredytów detalicznych. Z dowolnego oddziału Banku w Polsce klient może swobodnie porozmawiać ze specjalistą za pomocą internetowego komunikatora Lync.

ING Bank Śląski S.A., jako pierwszy bank w Polsce, uruchomił – od czerwca 2014 roku – pilotaż obsługi w języku migowym. Osoby niesłyszące mogły skorzystać z niej w dwóch placówkach, w Katowicach i Warszawie.

W ubiegłym roku duży nacisk Bank położył na wzmacnianie relacji z klientami, czego przykładem jest składanie im życzeń urodzinowych oraz przesyłanie podziękowań w 5., 10. i 15. rocznicę korzystania przez nich z usług ING Banku Śląskiego S.A.

Istotną zmianą w relacji z klientami detalicznymi było uproszczenie stosowanych przez Bank komunikatów. Nowy standard opracowany we współpracy ze specjalistami od języka został wprowadzony we wszystkich jednostkach Banku. Kierowane do klienta treści np. odpowiedzi na reklamację oraz ich prezentacja są teraz przygotowane z myślą o ich czytelności.

ING Bank Śląski S.A. zmodyfikował stronę internetową www.ingbank.pl przy wykorzystaniu technologii Responsive Web Design (RWD). Dzięki temu rozmieszczenie treści na portalu odbywa się automatycznie, w zależności od wielkości ekranu, z którego korzysta klient (telefon, tablet, laptop, PC).

Komunikacja z klientami za pomocą mediów społecznościowych zyskała w 2014 roku jeszcze bardziej na znaczeniu:

- forum ING Banku Śląskiego S.A. (www.forum.ingbank.pl) odwiedzało miesięcznie ok. 60 tys. osób;
- profil w serwisie Facebook (www.facebook.com/INGBankSlaski) na koniec roku odnotował ponad 157 tys. fanów;
- kanał wideo w serwisie YouTube (www.youtube.com/ingbsk) miał 6,4 mln wyświetleń;
- konto na Twitterze (www.twitter.com/INGBankSlaski) na koniec roku miało 800 obserwujących.

W kontaktach z klientami korporacyjnymi ING Bank Śląski S.A. wykorzystywał zarówno tradycyjne kanały obsługi (wizyta w oddziale, mail, telefon), jak również nowe media różnego typu. W 2014 roku klienci zyskali możliwość korzystania z automatycznej pożyczki udzielanej za pośrednictwem systemu bankowości internetowej. Jako jedyny bank na rynku ING Bank Śląski S.A. oferuje klientom korporacyjnym korzystanie z wrzutni i wpłatomatów light – bezpośrednio w ich siedzibie.

W 2014 roku klienci korporacyjni Banku, podobnie jak w latach ubiegłych, brali udział w cyklu spotkań o charakterze edukacyjnym. W konferencjach branżowych organizowanych przy współpracy z Centrum Adama Smitha uczestniczyli przedstawiciele sektora rolnego. Z kolei do firm rodzinnych skierowana była konferencja poświęcona tematyce właściwego przygotowania i przeprowadzania procesu sukcesji, w której udział wzięli również eksperci z Instytutu Biznesu Rodzinnego i kancelarii prawnych. Świetną okazją do poszerzenia wiedzy zakupowo-sprzedazowej były także spotkania dot. oferty Aleo.

Badania satysfakcji klientów

Klienci oceniają ING Bank Śląski S.A. przede wszystkim na podstawie doświadczeń zebranych podczas kontaktu z Bankiem. Dlatego forma komunikacji we wszystkich kanałach obsługi jest stale poddawana ulepszeniom. Bank regularnie sprawdza też, czy klienci są zadowoleni z usług.

W 2014 roku ING Bank Śląski S.A. przeprowadził badanie potrzeb i oczekiwań klientów indywidualnych odwiedzających oddziały. Na tej podstawie został zmodyfikowany model obsługi klienta. Z kolei proces budowania relacji z klientem był monitorowany za pomocą badań Mystery Shopper.

Bank kontynuował badania procesów, ze szczególną koncentracją na kanale zdalnym. Wsparciem w tych działaniach była wdrożona w 2014 roku innowacyjna metoda badania Customer Effort Score (CES). Jest to wskaźnik, który określa, jak duży wysiłek podjął klient, żeby np. otworzyć konto przez internet.

Cennym źródłem informacji o satysfakcji klienta detalicznego było nadal badanie poziomu rekomendacji (NPS). W 2014 roku podjęto szereg działań mających na celu zmniejszenie ilości klientów oceniających Bank najsurowiej (tzw. Krytyków).

Badania satysfakcji są również regularnie prowadzone wśród klientów korporacyjnych. Umożliwia to stały monitoring opinii klientów na temat oferty i jakości obsługi oraz różnych aspektów współpracy z Bankiem. W 2014 roku szczególną uwagę poświęcono kwestiom związanym z bankowością mobilną oraz obsłudze za pośrednictwem contact centre. Przeanalizowano również proces składania przez klientów wniosków elektronicznych.

W segmencie klientów strategicznych ING Bank Śląski S.A. kontynuował badanie satysfakcji z wykorzystaniem metodologii NPS. W 2014 roku zrealizowano dwie fale badania – na blisko 300 wysłanych ankiet uzyskano 70 odpowiedzi.

Analiza reklamacji

Poprzez reklamacje klienci wskazują, co należy zmienić w produktach i usługach Banku. Dlatego ING Bank Śląski S.A. dba o to, aby czas oczekiwania na odpowiedź na reklamację był jak najkrótszy. W 2014 roku już 54% reklamacji było rozpatrywanych w ciągu 24 godzin (40% w 2013 roku). Ten wynik zapewnia ING miejsce w czołówce banków europejskich.

Dzięki elektronicznym kanałom obsługi reklamacji klienci mają możliwość złożenia i uzyskania odpowiedzi na reklamację 24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu. W minionym roku 56% odpowiedzi na reklamacje Bank udzielił za pomocą bankowości internetowej.

W 2014 roku poprawiła się satysfakcja klientów z procesu reklamacyjnego – wynik badania NPS wzrósł do +27% (z +15% w 2013 roku).

Bank stale pracuje nad tym, by odpowiedzi na reklamacje były bardziej czytelne. Również sam sposób składania reklamacji za pomocą bankowości internetowej stał się bardziej przyjazny dla klienta – treść zgłoszenia może teraz liczyć 3 200 znaków (wcześniej 640 znaków).

Podobnie jak w ubiegłych latach przyczyny reklamacji były wnikliwie analizowane. Dzięki informacjom płynącym z reklamacji wprowadzono m.in. praktykę zatrzymywania nieodebranej gotówki w bankomatach po 30 sekundach od udostępnienia środków.

2. Relacje z dostawcami

W roku 2014 potencjalni dostawcy nadal mogli korzystać z formularza samorejestracji na stronie internetowej ING Banku Śląskiego S.A. Proces kwalifikacji przeszedł pozytywnie 94 dostawców, którzy następnie mogli uczestniczyć w procesach zakupowych Banku.

W minionym roku kontynuowano działania związane z upublicznianiem *Kodeksu postępowania dla dostawców ING Banku Śląskiego S.A.* Zorganizowano akcję informacyjną do dostawców, z którymi Bank ma podpisane umowy, polegającą na wysłaniu im kodeksu. Tym samym Bank podkreślił znaczenie wyboru dostawców na zasadzie równej szansy i w oparciu o obiektywne kryteria, a także uczciwej i otwartej współpracy respektującej warunki umów i zapisy *Kodeksu postępowania dla dostawców ING Banku Śląskiego S.A.*

Kodeks jest integralną częścią umów podpisywanych przez Bank z dostawcami. Tym samym każdy dostawca oświadcza, że w swym działaniu przestrzega norm określonych przez kodeks. Należą do nich: przestrzeganie w relacjach z pracownikami obowiązującego prawa, w tym praw pracowniczych, jak również respektowanie ich godności osobistej, prywatności oraz praw jednostki. Dostawca powinien też zapewnić swoim pracownikom bezpieczne i nieszkodliwe pod kątem

zdrowotnym miejsce pracy oraz dbać o ochronę środowiska, dążąc do minimalizowania obciążenia środowiska w ramach prowadzonej działalności i podejmując działania zmierzające do jego poprawy. Powinien również przestrzegać zakazów pracy przymusowej, zatrudniania dzieci, korupcji i dyskryminacji.

Dostawcy ING Banku Śląskiego S.A. aktywnie korzystali też z Aleo, platformy handlowo-aukcyjnej dla firm. Bank usprawnił proces rejestracji, rezygnując z obowiązkowego uwierzytelniającego przelewu na 1 zł. Wciąż można go dokonać, jeśli firma chce od początku posiadać status „zweryfikowany”. Po dokonaniu rejestracji na www.aleo.com/pl dostawcy mieli możliwość udziału w aukcjach organizowanych w ramach bankowych postępowań ofertowych. Za pośrednictwem platformy zorganizowano w ubiegłym roku ponad 100 aukcji. Dostawcy i klienci Banku mogli również wykorzystywać platformę do wspierania własnych procesów zakupowych. W wyniku badania wśród użytkowników Aleo na koniec 2014 roku wdrożono nową stronę główną oraz zmieniono funkcjonalności portalu.

3. Relacje z pracownikami

Dla pracowników wszystkich szczebli ING Bank Śląski S.A. tworzy warunki umożliwiające rozwój oraz wzmacniające ich zaangażowanie w codzienną pracę. Najważniejsze aspekty działalności Banku na rzecz pracowników zostały przedstawione w punkcie *Zarządzanie kadrami*.

Pracownicy ING Banku Śląskiego S.A. co roku mają możliwość anonimowego wyrażania opinii na temat swojej pracy w badaniu kultury organizacyjnej WPC. W 2014 roku wzięło w nim udział 85% zatrudnionych. Uczestnicy badania wysoko ocenili działalność Banku w obszarach zorientowania na klienta, przywództwa i strategii, pracy zespołowej i efektywności oraz zarządzania ludźmi. Podobnie jak rok wcześniej, badanie wskazuje również na bardzo wysoki poziom trwałego zaangażowania (84%). Pozyskane tą drogą opinie pracowników Banku stanowią podstawę do określenia priorytetów działania na rok następny.

W 2014 roku ING Bank Śląski S.A. już po raz piąty został wyróżniony certyfikatem *Top Employer* przyznawanym firmom najlepiej realizującym politykę personalną. Bank został też wymieniony w raporcie Forum Odpowiedzialnego Biznesu *Odpowiedzialny Biznes w Polsce*. W kategorii *Praktyki z zakresu pracy* zaprezentowane zostały staże wewnętrzne dla pracowników i udogodnienia dla pracowników, którzy są rodzicami oraz – jako praktyki długoterminowe – szkolenia z pierwszej pomocy oraz konkurs na inicjatywy wolontariackie (*Dobry Pomysł*). Z kolei w kategorii *Zaangażowanie społeczne i rozwój społeczności lokalnej* wymienione zostały: udział pracowników w akcjach krwiodawstwa oraz w imprezie sportowej Biegnij Warszawo, program wolontariacki Globalne Wyzwanie, a także – w ramach praktyk długoterminowych – Praktyka z Lwem, przeznaczona dla studentów.

4. Działalność na rzecz społeczeństwa

W 2014 roku ING Bank Śląski S.A. kontynuował działania na rzecz edukacji i rozwoju przedsiębiorczości wśród uczniów szkół ponadgimnazjalnych.

W kwietniu Bank po raz jedenasty zaangażował się w ogólnopolski Dzień Przedsiębiorczości organizowany przez Fundację Młodzieżowej Przedsiębiorczości przygotowując 71 miejsc dla jednodniowych praktykantów – uczniów szkół ponadgimnazjalnych.

W ubiegłym roku Bank wspólnie z Fundacją ING Dzieciom kontynuował realizację programu Wolontariat ING:

- projekty na rzecz społeczności lokalnych – w ramach konkursu *Dobry Pomysł* pracownicy zrealizowali 47 akcji w szpitalach, szkołach, przedszkolach i świetlicach środowiskowych w całej Polsce;
- projekty na rzecz wybranego partnera społecznego – w ramach 19 akcji grupowych pracownicy podejmowali działania m.in. w domach dziecka i ośrodkach terapeutycznych. W największej z nich, z udziałem pracowników IT wzięło udział ok. 60 pracowników;

- spotkania z dziećmi i kiermasze w ramach Globalnego Wyzwania – w 42 różnorodnych inicjatywach, połączonych z czytaniem książki terapeutycznej *Lucjan lew, jakiego nie było* udział wzięło ok. 520 osób. Przy tej okazji, dzieci uczestniczące w spotkaniach oraz lokalne biblioteki, świetlice środowiskowe, szpitale, szkoły i przedszkola otrzymały łącznie 2 600 bezpłatnych egzemplarzy wydanej przez Bank książki.

Łącznie we wszystkich akcjach, w ramach programu Wolontariat ING, udział wzięło ok. 1 300 pracowników Banku.

Zgodnie z długoletnią tradycją działań społecznych, pracownicy angażowali się również w zbiórki charytatywne na rzecz dzieci – podopiecznych Fundacji ING Dzieciom. We wrześniu odbyła się zbiórka artykułów szkolnych *Pomarańczowy plecak*, a w grudniu, w ramach akcji *Pomocnicy św. Mikołaja* pracownicy przygotowali ok. 700 paczek świątecznych.

Wiosną i jesienią 2014 roku tradycyjnie odbywały się akcje krwiodawstwa. W 10 tego typu akcjach udział wzięło 180 pracowników Banku, którzy oddali łącznie 82 litry krwi.

Działalność Fundacji ING Dzieciom

Fundacja ING Dzieciom kontynuowała programy zmierzające do wyrównywania szans poprzez edukację dzieci z najuboższych obszarów i dzieci chorych:

- Świetlice internetowe ING – w ciągu 2014 roku zmodernizowano 6 już istniejących świetlic internetowych. Łącznie w całej Polsce działa 30 placówek;
- Turnusy Uśmiechu – w 22 turnusach uczestniczyło prawie 1 100 dzieci. Były to turnusy profilowane: edukacyjne, rehabilitacyjno-terapeutyczne oraz kolonie letnie i zimowe dla podopiecznych Fundacji ze szkół podstawowych, świetlic środowiskowych, grup terapeutycznych;
- Wolontariat ING – w ramach programu wolontariatu pracowniczego Fundacja wsparła organizacje pożytku publicznego oraz miejskie i gminne ośrodki pomocy społecznej, z którymi współpracują bankowi wolontariusze. Przeznaczyła na ten cel ponad 400 tys. zł.

Pracownicy ING Banku Śląskiego S.A. dofinansowali działalność Fundacji poprzez odpisy 1% podatku – 32,7 tys. zł, a także comiesięczne odpisy od wynagrodzeń – 19,0 tys. zł.

Działalność Fundacji Sztuki Polskiej ING

W 2014 roku Fundacja Sztuki Polskiej ING ponownie realizowała wraz z Muzeum Sztuki w Łodzi *Wspólny projekt*. To cykliczny konkurs skierowany do artystów poniżej 30 roku życia. Spośród około 90 zgłoszeń, pięciosałobowa komisja wybrała projekt dźwiękowy Tomasza Koszewnika, studenta Uniwersytetu Artystycznego w Poznaniu.

Projekt został zrealizowany w ścisłej współpracy z muzykami. Polegał na odegraniu koncertów w nieoczywistych miejscach (np. w pokoju hotelowym czy prywatnym mieszkaniu). Widzowie nie mieli kontaktu z muzykiem, dźwięki słyszeli poprzez ściany czy otwarte okna. Wymusiło to zupełnie inny, uważny odbiór tych koncertów. Odbiorcami byli też przypadkowi ludzie.

W ramach wystawy kolekcji ING w Amsterdamie w Cobra Museum w Amstelveen, zaprezentowano 3 prace wideo, 2 fotografie oraz 2 obrazy ze zbiorów Fundacji Sztuki Polskiej ING. Przy okazji wystawy wydano również katalog prezentujący większą liczbę prac (ponad 20) z tej kolekcji. Katalog jest dystrybuowany przez prestiżowe wydawnictwo Frame.

W 2014 roku kolekcja poszerzyła się o 13 nowych obiektów, w tym m.in. autorstwa uhonorowanego Paszportem Polityki Jakuba Woynarowskiego.

Fundacja prowadziła działania edukacyjne skierowane do pracowników ING Banku Śląskiego S.A.. Przy okazji wystawy w Amsterdamie powstał film animowany stworzony przez artystów (Rafał Dominik oraz Tymek Borowski) prezentujący w jaki sposób działa fundacja. Film jest dostępny na kanale YouTube ING Banku Śląskiego S.A.

5. Działalność na rzecz środowiska

W październiku 2014 roku audytorzy TÜV Nord dokonali w ING Banku Śląskim S.A. audytu nadzoru Systemu Zarządzania Środowiskowego wg normy ISO 14001 (SZŚ). Audyt zakończył się wynikiem pozytywnym.

Bank kontynuował wdrażanie rozwiązań technicznych i technologii związanych z oszczędzaniem energii elektrycznej. W 36 oddziałach wykonano modernizację instalacji elektrycznej. W 2014 roku dzięki nowym standardom technicznym zużycie energii elektrycznej w instalacji oświetlenia zmniejszyło się o 10%. W nowych placówkach zastosowano energooszczędne oprawy oświetleniowe oraz samoczynne systemy sterujące oświetleniem. W kolejnych 36 oddziałach wprowadzono oświetlenie reklamy zewnętrznej w technologii LED. Obecnie funkcjonuje ono w 138 oddziałach.

W ramach projektu Ekosfera 2015, Bank demontował urządzenia klimatyzacyjne zawierające freon, zamieniając je na klimatyzatory z bezpiecznym dla środowiska czynnikiem chłodzącym R22. W kwietniu 2014 roku nowy budynek centrali Banku w Warszawie, przy pl. Unii Lubelskiej, dzięki nowoczesnym rozwiązaniom technicznym oszczędzającym m.in. energię, ciepło, wodę, otrzymał prestiżowy Certyfikat Zielonego Biura.

Od 2014 roku wszyscy pracownicy centrali ING Banku Śląskiego S.A. w Warszawie oraz Katowicach korzystają z systemu wydruku podążającego. Zastosowane rozwiązanie umożliwiło wydruk dokumentu dopiero po przyłożeniu karty identyfikacyjnej pracownika do drukarki. W rezultacie zastosowanego rozwiązania wydruki ograniczono o blisko 650 tys. kartek. W ubiegłym roku Bank wprowadził również inne wewnętrzne rozwiązania przyjazne dla środowiska m.in. elektroniczną wersję gazet (e-prasa), elektroniczne bilety PKP oraz aplikację do rejestrowania oraz rozliczania podróży służbowych.

W ramach inicjatywy *Pomarańczowy rower* kontynuowano montaż stojaków rowerowych dla pracowników i klientów Banku oraz udostępniono rowery dla pracowników. W 2014 roku zamontowano 150 nowych stojaków w 39 lokalizacjach oraz udostępniono pracownikom 20 pomarańczowych rowerów, po 5 w lokalizacjach w Katowicach, Warszawie, Szczecinie i Łodzi.

W 2014 roku ING Bank Śląski S.A. kontynuował następujące działania edukacyjne:

- Godzina dla Ziemi – w ramach akcji zgasty światła w budynkach centrali w Katowicach i Warszawie oraz w kilkunastu oddziałach Banku w całej Polsce;
- Bądź eko, oddaj telefony – w Banku zebrano 212 telefonów i 70 ładowarek. Uzyskane ze sprzedaży telefonów środki pieniężne przekazano na rzecz Fundacji ING Dzieciom;
- Tydzień dla Ziemi – w ramach ogólnopolskiej kampanii *Zmieniaj nawyki – nie klimat!*, przygotowano dla pracowników specjalny poradnik, wiedzę ekologiczną mogli również sprawdzić w eko-quizie;
- Oszczędzamy papier – w ramach konkursu, pracownicy zgłosili 149 pomysłów dotyczących oszczędzania papieru.

6. Informacje dodatkowe

Informacje na temat społecznej odpowiedzialności biznesu realizowanej w ING Banku Śląskim S.A. dostępne są na stronie internetowej www.ingbank.pl w zakładce *Odpowiedzialny biznes*.

Bank udostępnił również dedykowany tej tematyce kontakt/adres e-mail: csr@ingbank.pl.

XI. OŚWIADCZENIE ZARZĄDU ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A. O STOSOWANIU ZASAD ŁADU KORPORACYJNEGO W 2014 ROKU

Zgodnie z § 91 ust.5 pkt 4) Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 19 lutego 2009 roku w sprawie informacji bieżących i okresowych przekazywanych przez emitentów papierów wartościowych oraz warunków uznawania za równoważne informacji wymaganych przepisami prawa państwa niebędącego państwem członkowskim (Dz.U. z 2014 r. poz. 133) oraz § 29 ust. 5 Regulaminu Giełdy oraz Uchwałą nr 1013/2007 Zarządu GPW S.A. z dnia 11 grudnia 2007 roku, Zarząd ING Banku Śląskiego S.A. przedstawia Oświadczenie o stosowaniu zasad ładu korporacyjnego w 2014 roku.

1. Zasady i zakres stosowania ładu korporacyjnego

Zbiór zasad ładu korporacyjnego, którym podlega ING Bank Śląski S.A. (dalej: „Bank”) zawarty jest w dokumencie „Dobre praktyki spółek notowanych na GPW” stanowiącym załącznik do Uchwały Nr 19/1307/2012 Rady Giełdy z dnia 21 listopada 2012 r. w sprawie uchwalenia zmian Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW. Tekst powyższego zbioru zasad jest publicznie dostępny na stronie internetowej Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie S.A. pod adresem <http://corp-gov.gpw.pl>.

Bank w dniu 7 marca 2014 roku poinformował raportem nr 01/2014 (EBI), że podtrzymuje decyzję podjętą w roku 2013 (raport bieżący nr 8/2013 z dnia 18 marca 2013 roku) o niestosowaniu zasady IV.10. „Dobrych praktyk spółek notowanych na GPW”, zgodnie z którą akcjonariusze mogą wypowiadać się w toku obrad Walnego Zgromadzenia przebywając w miejscu innym niż miejsce obrad. Zarząd Banku podjął tę decyzję z uwagi na ryzyka natury prawnej i organizacyjno-technicznej związane z zapewnieniem akcjonariuszom nieuczestniczącym osobiście w obradach Walnego Zgromadzenia dwustronnej komunikacji w czasie rzeczywistym, przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, które mogą mieć negatywny wpływ na przebieg Walnego Zgromadzenia. W ocenie Zarządu aktualnie obowiązujące zasady udziału w Walnych Zgromadzeniach Banku należyte zabezpieczają interesy akcjonariuszy, umożliwiając im realizację wszystkich praw wynikających z posiadanych akcji.

Niezależnie od tego Bank informuje, w zakresie rekomendacji nr 12, że w roku 2014 przeprowadził transmisję obrad Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia, umożliwiając wszystkim zainteresowanym możliwość śledzenia przebiegu obrad, natomiast nie organizował obrad Walnego Zgromadzenia w sposób umożliwiający akcjonariuszom wykonanie prawa głosu poza miejscem odbywania Walnego Zgromadzenia, przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej (e-WZ). Uwzględniając powyższe wyjaśnienia Zarząd Banku składa następujące oświadczenie o stosowaniu zasad ładu korporacyjnego:

Zarząd ING Banku Śląskiego S.A. oświadcza, że Bank przestrzegał w 2014 roku zasad ładu korporacyjnego określonych w „Dobrych praktykach spółek notowanych na GPW”, w zakresie przyjętym przez Bank.

W okresie objętym niniejszym raportem nie stwierdzono przypadków naruszenia przyjętych przez Bank zasad ładu korporacyjnego.

Jednocześnie Bank informuje, że począwszy od 1 stycznia 2015 roku w ING Banku Śląskim S.A. stosowane są „Zasady ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych” wprowadzone przez Komisję Nadzoru Finansowego, w zakresie określonym w Oświadczeniu Zarządu Banku z dnia 30 grudnia 2014 roku, zamieszczonym na stronie internetowej ING Banku Śląskiego S.A.

2. Systemy kontroli i zarządzania ryzykiem w procesie sporządzania sprawozdań finansowych

Kontrola wewnętrzna

Proces sporządzania sprawozdań finansowych jest realizowany w ramach Pionu Finansów, jako jeden z kluczowych elementów zgodności z normami. Podstawowymi elementami pozwalającymi na realizację procesu jest przyjęta przez Zarząd Banku Polityka rachunkowości oraz organizacja rachunkowości w Banku, określająca główne zasady ewidencji zdarzeń gospodarczych Banku.

W konsekwencji ewidencji zdarzeń powstają księgi Banku, będące w dalszej kolejności podstawą sporządzenia sprawozdań finansowych.

W procesie sporządzania sprawozdań finansowych zidentyfikowano następujące rodzaje ryzyka:

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

W celu ograniczenia wyżej wymienionego ryzyka określono strukturę procesu sporządzania sprawozdań finansowych w dwóch warstwach: aplikacyjnej i merytorycznej.

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

Dla potrzeb prawidłowości zarządzania procesem sporządzania sprawozdań finansowych, został przygotowany opis procesu wg przyjętych w Banku zasad, który zawiera wszelkie czynności występujące w procesie, określenie ich wykonawców, sytuacje „jeśli..., to...”. Ponadto, opis zawiera wskazanie kluczowych punktów kontrolnych. Do kluczowych kontroli wbudowanych w proces sporządzania sprawozdań finansowych zaliczono m.in.:

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

Opis przyjętych przez Bank szacunków, zgodnych z MSR/MSSF, został ujęty w polityce rachunkowości. Dla uniknięcia ryzyka błędnych szacunków zostały przyjęte m.in. następujące rozwiązania:

- dla oszacowania utraty wartości kredytów – wdrożono określone modele i aplikacje oraz wewnętrzne regulacje oceny ryzyka kredytowego,
- dla wyceny dłużnych instrumentów finansowych notowanych na aktywnych rynkach lub dla których wycena bazuje na tych notowaniach – zaimplementowano wymaganą funkcjonalność systemów podstawowych, a ponadto wprowadzono kontrolę sprawowaną przez jednostki zarządzania ryzykiem rynkowym,
- dla wyceny instrumentów finansowych nienotowanych na aktywnych rynkach – zaimplementowano modele wyceny, które podlegały wcześniejszemu niezależnemu sprawdzeniu przed ich zastosowaniem,
- dla oszacowania rezerwy na odprawy emerytalne i rentowe – zlecono wykonanie szacunku niezależnemu aktuariuszowi,
- dla oszacowania rezerwy na premie dla pracowników i kadry kierowniczej – stosowane są wyliczenia zgodnie z przyjętym w Banku regulaminem premiowania z zastosowaniem prognozy wyników Banku,
- dla wyceny nieruchomości inwestycyjnej i nieruchomości własnych – przyjęto jako zasadę uzyskiwanie wyceny od niezależnych ekspertów; w przypadku nieruchomości inwestycyjnej o istotnej wartości – na bazie rocznej, w pozostałych przypadkach 3-5 lat.

Szczegółowy opis zasad rachunkowości został ujęty w Rocznym Skonsolidowanym Sprawozdaniu Finansowym, w części „Polityki rachunkowości oraz dodatkowe noty objaśniające” oraz „Znaczące zasady rachunkowości”.

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

3. Podmiot uprawniony do badania sprawozdań finansowych

Wyboru niezależnego biegłego rewidenta do badania sprawozdań finansowych dokonuje Rada Nadzorcza Banku na podstawie rekomendacji Komitetu Audytu, uwzględniając konieczność konsolidacji sprawozdań finansowych oraz związane z tym jednolite podejście Grupy ING odnośnie zasad zmian audytora, spełniające wymogi wynikające z obowiązujących przepisów UE.

W dniu 18 stycznia 2013 roku Rada Nadzorcza ING Banku Śląskiego S.A. dokonała wyboru firmy KPMG Audyt Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Sp.k. z siedzibą w Warszawie jako podmiotu uprawnionego do przeprowadzenia badania sprawozdań finansowych ING Banku Śląskiego S.A. oraz Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za lata 2013 - 2015.

Wynagrodzenie netto audytora

	Rok obrotowy kończący się 31 grudnia 2014 r.	Rok obrotowy kończący się 31 grudnia 2013 r. ⁴⁰
Badanie rocznego skonsolidowanego sprawozdania finansowego	1\ 943,0 tys. zł + zwrot udokumentowanych kosztów bezpośrednich (maksymalnie 72 tys. zł) 2\ 76,5 tys. zł	1\ 733,0 tys. zł + zwrot udokumentowanych kosztów bezpośrednich (maksymalnie 70 tys. zł) 2\ 24,5 tys. zł
Inne usługi poświadczające	Z tytułu przeglądu sprawozdania finansowego 146,0 tys. zł.	Z tytułu przeglądu sprawozdania finansowego 202,0 tys. zł.
	Pozostałe 115 tys. zł.	Pozostałe 115 tys. zł.
Usługi doradztwa podatkowego	-	-
Pozostałe usługi pokrewne	135 tys. zł	72 tys. zł

4. Akcje oraz akcjonariusze ING Banku Śląskiego S.A.

ING Bank Śląski S.A. jest spółką zależną od ING Bank N.V., który według stanu na dzień 31 grudnia 2014 roku posiadał 75% udziału w kapitale zakładowym ING Banku Śląskiego S.A. oraz 75% udziału w ogólnej liczbie głosów na Walnym Zgromadzeniu. ING Bank N.V. należy do Grupy ING – globalnej instytucji finansowej, prowadzącej działalność na rynku bankowym, ubezpieczeniowym oraz w obszarze zarządzania aktywami.

Zgodnie ze statutem, kapitał zakładowy Banku dzieli się na 130 100 000 akcji o wartości nominalnej 1 zł każda.

W ciągu 2014 roku wartość kapitału zakładowego ING Banku Śląskiego S.A., jak i udział głównego akcjonariusza w kapitale nie uległy zmianie.

⁴⁰ Wiersz *Badanie rocznego skonsolidowanego sprawozdania finansowego*:
pozycja 1/ Badanie rocznego sprawozdania finansowego ING Banku Śląskiego S.A., ING Securities S.A., ING Lease Polska Sp. z o.o., ING ABL Polska S.A., ING Commercial Finance S.A. i spółek zależnych ING Lease Polska Sp. z o.o.
pozycja 2/ Wynagrodzenie audytorów z tytułu badania sprawozdań rocznych spółek zależnych: Centrum Banku Śląskiego Sp. z o.o. i ING Usługi dla Biznesu S.A. (KPMG nie badał sprawozdań finansowych tych spółek)

Struktura akcjonariatu ING Banku Śląskiego S.A.

Nazwa akcjonariusza	Liczba akcji i głosów na WZ	Udział w kapitale zakładowym i ogólnej liczbie głosów na WZ	Nazwa akcjonariusza	31 grudnia 2013 roku	
				Liczba akcji i głosów na WZ	Udział w kapitale zakładowym i ogólnej liczbie głosów na WZ
	31 grudnia 2014 roku			31 grudnia 2013 roku	
ING Bank N.V.	97 575 000	75,00%	ING Bank N.V.	97 575 000	75,00%
Aviva Otwarty Fundusz Emerytalny Aviva BZ WBK ⁴¹	7 370 000	5,66%	Aviva Otwarty Fundusz Emerytalny Aviva BZ WBK ⁴²	6 548 964	5,03%
Pozostali	25 155 000	19,34%	Pozostali	25 976 036	19,97%
Razem	130 100 000	100,00%		130 100 000	100,00%

Akcje Banku są akcjami zwykłymi na okaziciela. Z akcjami Banku nie są związane żadne specjalne uprawnienia kontrolne. Statut Banku nie wprowadza także jakichkolwiek ograniczeń odnośnie przenoszenia prawa własności akcji wyemitowanych przez Bank, wykonywania prawa głosu, jak również nie zawiera postanowień, zgodnie z którymi prawa kapitałowe związane z papierami wartościowymi są oddzielone od posiadania papierów wartościowych.

Statut nie przyznaje Zarządowi żadnych szczególnych uprawnień w zakresie emisji lub wykupu akcji.

Na dzień publikacji raportu, ING Bank Śląski S.A. nie posiadał informacji na temat umów, w wyniku których mogą w przyszłości nastąpić zmiany w proporcjach akcji posiadanych przez dotychczasowych akcjonariuszy.

5. Statut oraz sposób działania Walnego Zgromadzenia ING Banku Śląskiego S.A.

Zasady zmian statutu

Zmiana Statutu Banku wymaga uchwały Walnego Zgromadzenia oraz wpisu do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego. W zakresie określonym w przepisie art. 34 ust. 2 Prawa bankowego zmiana Statutu wymaga uzyskania zgody Komisji Nadzoru Finansowego.

Zmiana Statutu w zakresie zmiany przedmiotu działalności Banku nie wymaga dokonania wykupu akcji tych akcjonariuszy, którzy nie zgadzają się na zmianę, jeżeli uchwała Walnego Zgromadzenia dotycząca tej zmiany będzie powzięta większością 2/3 głosów, przy obecności osób reprezentujących przynajmniej połowę kapitału zakładowego.

W 2014 roku dokonano zmian w Statucie Banku w zakresie przedmiotu działalności. Zmiana brzmienia § 8 ust. 2 pkt 11 odzwierciedlała zmiany terminologii używanej do określenia czynności bankowych w przepisach powszechnie obowiązującego prawa i polegała na zastąpieniu dotychczasowego postanowienia o wydawaniu przez Bank kart płatniczych oraz wykonywaniu operacji przy ich użyciu postanowieniem o świadczeniu usług płatniczych. Zmiana brzmienia § 8 ust. 3 pkt 11 Statutu Banku związana była z wprowadzeniem do katalogu usług świadczonych przez Bank pośrednictwa w udzielaniu i zaciąganiu pożyczek instrumentów finansowych, a w pozostałym zakresie miała charakter porządkowy, przez wyodrębnienie redakcyjne katalogu innych usług finansowych świadczonych przez Bank.

Sposób działania Walnego Zgromadzenia i jego zasadnicze uprawnienia oraz prawa akcjonariuszy

Walne Zgromadzenie jest zwoływane przez ogłoszenie na stronie internetowej Banku oraz w sposób określony dla przekazywania informacji bieżących przez spółki publiczne i działa według zasad określonych w przepisach Kodeksu Spółek Handlowych oraz w Statucie Banku jako Zgromadzenie Zwyczajne lub Nadzwyczajne.

⁴¹ Na podstawie listy akcjonariuszy zarejestrowanych na Zwyczajnym Walnym Zgromadzeniu ING Banku Śląskiego S.A. w dniu 10 kwietnia 2014 roku.

⁴² Na podstawie zawiadomienia otrzymanego przez Zarząd ING Banku Śląskiego S.A. w dniu 3 lipca 2013 roku od Aviva Powszechne Towarzystwo Emerytalne Aviva BZ WBK S.A. (Raport bieżący nr 17/2013 z dnia 3 lipca 2013 roku).

Walne Zgromadzenia zwoływane są w terminie umożliwiającym wzięcie udziału wszystkim uprawnionym i zainteresowanym akcjonariuszom.

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

- Żądać umieszczenia określonych spraw w porządku obrad najbliższego Walnego Zgromadzenia.
- Zgłaszać przed terminem Walnego Zgromadzenia projekty uchwał dotyczące spraw wprowadzonych do porządku obrad

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

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

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

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

Walne Zgromadzenia odbywają w siedzibie Spółki, która mieści się w Katowicach. Obrady Walnego Zgromadzenia są transmitowane w sieci Internet. W obradach Zgromadzenia – jako obserwatorzy – mogą uczestniczyć zainteresowani przedstawiciele mediów.

Zasady uczestnictwa akcjonariuszy w Walnym Zgromadzeniu oraz tryb postępowania podczas Walnego Zgromadzenia, a także sposób komunikacji akcjonariuszy z Bankiem określa Regulamin Walnego Zgromadzenia.

Zmiany Regulaminu wchodzi w życie począwszy od następnego Walnego Zgromadzenia.

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

6. Działalność Rady Nadzorczej

Skład Rady Nadzorczej

Rada Nadzorcza składa się z 5 do 11 członków powoływanych przez Walne Zgromadzenie na pięcioletnią kadencję. Walne Zgromadzenie ustala liczbę członków Rady w danej kadencji. Członkowie Rady mogą być za każdym razem odwołani uchwałą Walnego Zgromadzenia.

Stosownie do zasad *Corporate Governance*, w skład Rady Nadzorczej Banku wchodzi niezależni członkowie. Zgodnie ze Statutem przynajmniej dwóch członków Rady powinno być wolnych od jakichkolwiek powiązań z Bankiem, jego akcjonariuszami lub pracownikami, jeżeli te powiązania mogłyby istotnie wpłynąć na zdolność takiego członka do podejmowania bezstronnych decyzji (Członkowie Niezależni). Minimalna liczba Członków Niezależnych Rady oraz szczegółowe kryteria niezależności wynikają z przyjętych przez Bank „Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na Giełdzie Papierów Wartościowych”.

W ciągu 2014 roku w składzie Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A. zaszły następujące zmiany:

- w dniu 28 marca 2014 roku Pani Anna Fornalczyk, Pan Mirosław Kośmider i Pan Wojciech Popiołek złożyli rezygnację z kandydowania do Rady Nadzorczej kolejnej kadencji, w związku z utratą statusu niezależnego Członka Rady, w trakcie jej trwania, w przypadku wyboru na kolejną kadencję,

- w związku z upływem kadencji Rady Nadzorczej, w dniu 10 kwietnia 2014 roku, Walne Zgromadzenie powołało Radę Nadzorczą na kolejną kadencję, obejmującą lata 2014-2019. Na swym posiedzeniu w dniu 10 kwietnia 2014 roku Rada Nadzorcza ukonstytuowała się następująco:
 - p. Antoni Reczek Przewodniczący, Członek Niezależny,
 - p. Brunon Bartkiewicz Wiceprzewodniczący,
 - p. Aleksander Galos Sekretarz, Członek Niezależny,
 - p. Roland Boekhout Członek,
 - p. Nicolaas Cornelis Jue Członek,
 - p. Ad Kas Członek,
 - p. Aleksander Kutela Członek, Członek Niezależny.

Panowie Brunon Bartkiewicz, Roland Boekhout, Nicolaas Cornelis Jue i Ad Kas pełnili funkcje w Radzie poprzedniej kadencji.

Kompetencje członków Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A. zostały przedstawione na stronie internetowej Banku www.ingbank.pl/o-banku#zarzad=2.

Uprawnienia i obowiązki Rady Nadzorczej

Podstawową misją Rady Nadzorczej jest wykonywanie funkcji nadzorczej – Rada sprawuje stały nadzór nad działalnością Banku we wszystkich dziedzinach. Do szczególnych kompetencji i obowiązków Rady Nadzorczej należy ocena sprawozdania z działalności Banku oraz sprawozdania finansowego za ubiegły rok obrotowy, wniosków Zarządu dotyczących podziału zysku albo pokrycia straty, a także składanie Walnemu Zgromadzeniu corocznego pisemnego sprawozdania z wyników tej oceny.

Oprócz wyżej wymienionych uprawnień i obowiązków, Rada Nadzorcza podejmuje uchwały w sprawach określonych w Statucie Banku.

Uchwały Rady Nadzorczej zapadają bezwzględną większością głosów, zaś w przypadku równości, rozstrzyga głos Przewodniczącego Rady.

Uchwały Rady Nadzorczej mogą być podejmowane, jeżeli na posiedzeniu obecna jest więcej niż połowa członków Rady, w tym jej Przewodniczący lub Wiceprzewodniczący, o ile wszyscy członkowie Rady zostali zaproszeni.

Posiedzenia Rady Nadzorczej odbywają się co najmniej 5 razy w roku.

Uchwały Rady Nadzorczej mogą – w przypadkach określonych w Statucie i na zasadach ustalonych w Regulaminie Rady Nadzorczej – zapadać bez odbycia posiedzenia, w trybie pisemnym lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość.

Szczegółowe zasady funkcjonowania Rady Nadzorczej określają Statut Banku oraz uchwalany przez Radę, Regulamin Rady Nadzorczej.

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

Komitet Audytu

Komitet Audytu wspiera Radę w zakresie monitorowania procesu sprawozdawczości finansowej, monitorowania i nadzoru nad audytem wewnętrznym i zewnętrznym oraz systemem zarządzania w Banku i jednostkach od niego zależnych, a w szczególności adekwatności i skuteczności systemu kontroli wewnętrznej i systemu zarządzania ryzykiem w tym ryzykiem operacyjnym, ryzykiem braku zgodności, ryzykiem kredytowym i ryzykiem rynkowym, relacji Banku z podmiotami powiązanymi, jak również relacji pomiędzy Bankiem i podmiotem wykonującym badanie sprawozdań finansowych Banku.

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

W skład Komitetu Audytu wchodzi przynajmniej 3 członków Rady Nadzorczej, w tym przynajmniej jeden członek spełniający warunki niezależności oraz posiadający kwalifikacje w dziedzinie rachunkowości lub rewizji finansowej. W 2014 roku Komitet Audytu pracował w następującym składzie:

- p. Mirosław Kośmider – Przewodniczący do 10 kwietnia 2014 roku,
- p. Antoni Reczek – Przewodniczący od 10 kwietnia 2014 roku,
- p. Brunon Bartkiewicz – Członek,
- p. Aleksander Galos – Członek od 28 listopada 2014 roku,
- p. Nicolaas Cornelis Jue – Członek,
- p. Ad Kas – Członek.

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

Komitet Wynagrodzeń i Nominacji

Komitet Wynagrodzeń i Nominacji wspomaga Radę w zakresie monitorowania i nadzorowania obszaru kadrowego i płacowego Banku, a w szczególności planów sukcesji, procesów rotacji pracowników, badania satysfakcji pracowników Banku oraz polityki wynagradzania i premiowania, w tym polityki zmiennych składników wynagrodzeń

Działalność Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji szczegółowo opisuje uchwalony przez Radę Nadzorczą Regulamin Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji ING Banku Śląskiego S.A.

W skład Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji wchodzi przynajmniej 3 członków Rady Nadzorczej, w tym przynajmniej jeden Członek Niezależny Rady.

W 2014 roku Komitet Wynagrodzeń i Nominacji pracował w następującym składzie:

- p. Anna Fornalczyk – Przewodnicząca do 10 kwietnia 2014 roku,
- p. Aleksander Galos – Przewodniczący od 10 kwietnia 2014 roku,
- p. Brunon Bartkiewicz – Członek,
- p. Roland Boekhout – Członek od 10 kwietnia 2014 roku,
- p. Nicolaas Cornelis Jue – Członek do 10 kwietnia 2014 roku,
- p. Aleksander Kutela – Członek od 10 kwietnia 2014 roku,
- p. Wojciech Popiołek – Członek do 10 kwietnia 2014 roku.

Komitet Wynagrodzeń i Nominacji odbywa posiedzenia co najmniej raz na kwartał. Wykonując swoje zadania Komitet może korzystać z pomocy ekspertów.

7. Działalność Zarządu Banku

Skład Zarządu

Zarząd Banku składa się z 3 do 8 członków powoływanych przez Radę Nadzorczą. Liczba członków Zarządu w danej kadencji ustalana jest przez Radę Nadzorczą.

Kadencja Zarządu trwa pięć lat. W przypadku dokonania zmiany w składzie Zarządu w trakcie jego kadencji, mandat członka Zarządu powołanego w trakcie kadencji wygasa z upływem kadencji Zarządu.

Przynajmniej połowa członków Zarządu powinna być obywatelami polskimi. Dwoch członków Zarządu, w tym Prezes oraz Wiceprezes Zarządu odpowiedzialny za zarządzanie ryzykiem kredytowym, powoływanych jest za zgodą Komisji Nadzoru Finansowego. Pozostałych członków Zarządu Rada Nadzorcza powołuje po zasięgnięciu opinii Prezesa Zarządu. Członkowie Zarządu mogą być w każdej chwili odwołani przez Radę Nadzorczą. Odwołanie Wiceprezesa Zarządu następuje po zasięgnięciu przez Radę Nadzorczą opinii Prezesa Zarządu.

Z kompetencjami poszczególnych członków Zarządu można się zapoznać na stronie internetowej ING Banku Śląskiego S.A. www.ingbank.pl/o-banku#zarzad=1.

Kompetencje Zarządu

Zarząd zarządza Bankiem i reprezentuje go na zewnątrz. Wszelkie sprawy niezastrzeżone, na mocy przepisów prawa lub Statutu, do kompetencji innych organów Banku, należą do zakresu działania Zarządu. Zarząd działa kolegiально, z zastrzeżeniem spraw, które stosownie do postanowień regulacji wewnętrznych Banku zostały powierzone poszczególnym członkom Zarządu.

Zarząd Banku formułuje strategię działania Banku w ramach kroczącego, trzyletniego planu działania, który wymaga zatwierdzenia przez Radę Nadzorczą.

Zarząd podejmuje uchwały, jeżeli na posiedzeniu jest obecna więcej niż połowa jego członków, a wszyscy członkowie Zarządu zostali zaproszeni. Uchwały Zarządu zapadają bezwzględną większością głosów. W przypadku równości głosów, rozstrzyga głos Prezesa Zarządu.

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

Organizację prac Zarządu, zakres spraw wymagających uchwały Zarządu oraz tryb jego funkcjonowania określa Regulamin Zarządu uchwalony przez Zarząd i zatwierdzony przez Radę Nadzorczą. Kompetencje poszczególnych członków Zarządu określone są w Regulaminie Organizacyjnym oraz regulacjach dotyczących funkcjonowania ich obszarów wprowadzonych przez Zarząd.

Zakres odpowiedzialności członków Zarządu Banku

Na 31 grudnia 2014 roku		Na dzień publikacji raportu	
● p. Małgorzata Kołakowska	Prezes Zarządu Banku , nadzorująca część jednostek bezpośrednio nadzorowanych przez Zarząd Banku (takie jak: Biuro Zarządu Banku, Biuro Prasowe, Departament Audytu Wewnętrznego, Departament Prawny, Departament Compliance, jednostki zarządzania ryzykiem niefinansowym, jednostki HR)	● p. Małgorzata Kołakowska	Prezes Zarządu Banku , nadzorująca część jednostek bezpośrednio nadzorowanych przez Zarząd Banku (takie jak: Biuro Zarządu Banku, Biuro Prasowe, Departament Audytu Wewnętrznego, Departament Prawny, Departament Compliance, jednostki zarządzania ryzykiem niefinansowym, jednostki HR)
● p. Mirosław Boda	Wiceprezes Zarządu Banku , nadzorujący Pion Finansów i Departament Skarbu	● p. Mirosław Boda	Wiceprezes Zarządu Banku , nadzorujący Pion Finansów i Departament Skarbu
● p. Michał Bolesławski	Wiceprezes Zarządu Banku , nadzorujący Pion Korporacyjnej Sieci Sprzedaży	● p. Michał Bolesławski	Wiceprezes Zarządu Banku , nadzorujący Pion Korporacyjnej Sieci Sprzedaży
● p. Joanna Erdman	Wiceprezes Zarządu Banku , nadzorująca Pion Klientów Strategicznych i Pion Rynków Finansowych	● p. Joanna Erdman	Wiceprezes Zarządu Banku , nadzorująca Pion Klientów Strategicznych i Pion Rynków Finansowych
● p. Ignacio Juliá Vilar	Wiceprezes Zarządu Banku , nadzorujący Pion Bankowości Detalicznej	● p. Ignacio Juliá Vilar	Wiceprezes Zarządu Banku , nadzorujący Pion Bankowości Detalicznej
● p. Justyna Kesler	Wiceprezes Zarządu Banku , nadzorująca: Pion Operacji, Pion Usług i Pion IT jak również Departament Zarządzania Projektami oraz stanowisko Pełnomocnika Zarządu ds. Systemu Zarządzania Środowiskowego	● p. Justyna Kesler	Wiceprezes Zarządu Banku , nadzorująca: Pion Operacji, Pion Usług i Pion IT jak również Departament Zarządzania Projektami oraz stanowisko Pełnomocnika Zarządu ds. Systemu Zarządzania Środowiskowego
● p. Oscar Swan	Wiceprezes Zarządu Banku , nadzorujący Pion Zarządzania Ryzykiem Kredytowym i Rynkowym oraz Departament Walidacji Modeli	● p. Oscar Swan	Wiceprezes Zarządu Banku , nadzorujący Pion Zarządzania Ryzykiem Kredytowym i Rynkowym oraz Departament Walidacji Modeli

XII. OCENA DZIAŁALNOŚCI GRUPY KAPITAŁOWEJ ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A. W 2014 ROKU SPORZĄDZONA PRZEZ RADĘ NADZORCZĄ

Po dwóch latach niskiego jak na kraj rozwijający się wzrostu gospodarczego, rok 2014 był okresem ożywienia polskiej gospodarki. Według szacunków Głównego Urzędu Statystycznego dynamika produktu krajowego brutto wzrosła do poziomu 3,3% wobec 1,7% odnotowanej w 2013 roku. Pozytywnie zareagował rynek pracy – w ciągu roku stopa bezrobocia obniżyła się do poziomu 12,3% z 13,5% odnotowanego na koniec 2013 roku. Należy przy tym zauważyć, że zaledwie w ciągu pierwszego półrocza 2014 roku rynek pracy powrócił do poziomów zatrudnienia sprzed okresu spowolnienia w latach 2012-2013. Odnotowano również realny średnioroczny wzrost płac o 3,9% wobec 1,6% w poprzednim roku. Nowością dla polskiej gospodarki była deflacja, która w ujęciu rok do roku rozpoczęła się w lipcu 2014 roku i trwała nieprzerwanie do końca roku. W efekcie średnioroczna zmiana cen wyniosła 0%, wobec umiarkowanego wzrostu na poziomie 0,9% odnotowanego w 2013 roku.

Bezpośredni wpływ na kondycję sektora bankowego miały zmiany o charakterze ustawowym oraz w ramach polityki pieniężnej Banku Centralnego. Od 1 lipca 2014 roku weszły w życie przepisy ograniczające wysokość opłat z tytułu transakcji kartowych z 1,2-1,3 % do 0,5-0,6%. Na początku października zostały obniżone podstawowe stopy procentowe NBP, przy czym, w przypadku stopy lombardowej cięcie było nieproporcjonalnie głębsze – o 1 punkt procentowy wobec 0,5 punktu procentowego dla pozostałych stóp. W efekcie stopa referencyjna NBP ukształtowała się na poziomie 2%, natomiast stopa lombardowa 3%.

W 2014 roku Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego S.A. osiągnęła zysk netto w wysokości 1 040,7 mln zł wobec 961,5 mln zł w 2013 roku (wzrost o 8,2%). Wzrost ten został osiągnięty poprzez:

- wzrost poziomu dochodów. W 2014 roku dochody Grupy ukształtowały się na poziomie 3 544,8 mln zł wobec 3 328,5 mln zł w poprzednim roku (wzrost o 6,5%). Głównym czynnikiem był wzrost wyniku odsetkowego netto o 14,1%, przede wszystkim w związku z istotnym zwiększeniem wolumenów biznesowych. Również wynik z tytułu opłat i prowizji zanotował pozytywną dynamikę 4,0%,
- optymalne zarządzanie kosztami. W 2014 roku koszty operacyjne Grupy Kapitałowej Banku wyniosły 1 929,7 mln zł, natomiast rok wcześniej kwota kosztów poniesionych przez Grupę wyniosła 1 868,4 mln zł (wzrost o 3,3%). Ten umiarkowany wzrost podyktowany był przede wszystkim wzrostem wydatków związanych z rozwojem biznesu,
- stabilne saldo odpisów na rezerwy kredytowe. W 2014 roku Grupa zaraportowała koszty ryzyka na poziomie 267,7 mln zł, tj. zaledwie o 0,5 mln zł wyższym niż rok wcześniej. Jednocześnie wzrósł wskaźnik pokrycia rezerwami należności z rozpoznaną utratą wartości do poziomu 65,3% w porównaniu do 60,6% na koniec roku poprzedniego.

Rada Nadzorcza – w ramach działalności Komitetu Audytu – w sposób ciągły nadzoruje procesy związane z zarządzaniem poszczególnymi rodzajami ryzyka w ING Banku Śląskim S.A. zarówno w ujęciu jednostkowym, jak i na szczeblu całej Grupy Banku.

W ramach monitorowania skuteczności systemów kontroli wewnętrznej oraz audytu wewnętrznego w ciągu 2014 roku Komitet Audytu rekomendował Radzie Nadzorczej zatwierdzenie następujących dokumentów: Sprawozdanie Departamentu Audytu Wewnętrznego z realizacji Roczno Planu Audytów Wewnętrznych w 2013 roku, Raport półroczny Departamentu Audytu Wewnętrznego z oceny systemu kontroli wewnętrznej ING Banku Śląskiego S.A. na dzień 31 grudnia 2013 r., zaktualizowany Plan audytów wewnętrznych na 2014 rok, Strategia realizacji zadań audytorskich z długoterminowym planem audytów wewnętrznych na lata 2015-2019 oraz planem audytów wewnętrznych na 2015 rok. Komitet Audytu rekomendował Radzie Nadzorczej zatwierdzenie wyników przeglądu profili kompetencji Departamentu Audytu Wewnętrznego.

Ponadto, Komitet rekomendował Radzie Nadzorczej przyjęcie do wiadomości wyników przeglądu zewnętrznego co do zgodności funkcji audytu wewnętrznego z zapisami Standardów IIA (Institute of Internal Auditors). W opinii oceniającego, firmy Deloitte, struktura funkcji audytu, jej polityki i procedury, a także procesy, w których zostały wdrożone, we wszystkich istotnych aspektach

spełniają wymogi poszczególnych standardów i zapisów Kodeksu Etyki. Działalność Departamentu Audytu Wewnętrznego Banku jest „generalnie zgodna” z zapisami Standardów IIA.

Na każdym ze swych posiedzeń Komitet Audytu zapoznawał się z okresową informacją zarządczą o stanie ryzyka operacyjnego i ryzyka braku zgodności (ang. *Non-Financial Risk Dashboard*). Komitet otrzymywał również kwartalne raporty dotyczące wykorzystania limitów poziomu tolerancji ryzyka niefinansowego. Obydwa te dokumenty są stałym punktem posiedzenia Rady Nadzorczej. Ponadto, Komitet rekomendował Radzie zatwierdzenie Deklaracji apetytu na ryzyko niefinansowe Banku na rok 2014.

Komitet Audytu wspiera Radę Nadzorczą także w zakresie monitorowania i nadzoru nad systemem zarządzania ryzykiem finansowym (kredytowym oraz rynkowym). W ramach tych działań, Komitet Audytu na każdym swoim posiedzeniu zapoznaje się z okresowym Raportem Ryzyka prezentującym obszar zarządzania kredytowym ryzykiem detalicznym i korporacyjnym, jak również zarządzania ryzykiem rynkowym.

Komitet zajmuje się również nadzorem nad procesami szacowania kapitału wewnętrznego, zarządzania kapitałowego oraz planowania kapitałowego. W 2014 roku Komitet rekomendował Radzie Nadzorczej zatwierdzenie uaktualnionych dokumentów: *Polityka zarządzania kapitałami i procesem ICAAP w ING Banku Śląskim S.A.*, *Polityka oceny istotności ryzyk w ING Banku Śląskim S.A.*, *Polityka zarządzania ryzykami trudnomierzalnymi w ING Banku Śląskim S.A.*, *Polityka przeprowadzania testów warunków skrajnych w ING Banku Śląskim S.A.*, *Polityka zarządzania ryzykiem płynności i finansowania w ING Banku Śląskim S.A.* Komitet Audytu zapoznał się także z Raportem z przeglądu procesu ICAAP w ING Banku Śląskim S.A. za 2014 r., wydając Radzie Nadzorczej odpowiednią rekomendację w tym zakresie. Ponadto, Komitet zaakceptował deklarację apetytu na ryzyko (ang. RAS) obejmującą kluczowe limity dotyczące ryzyka kredytowego i rynkowego na 2014 rok, rekomendując Radzie Nadzorczej jej zatwierdzenie. Komitet Audytu rekomendował Radzie Nadzorczej zatwierdzenie Strategii Korporacyjnego Ryzyka Kredytowego, w tym m.in. nowych limitów dla maksymalnego poziomu LtV i minimalnego poziomu wkładu własnego, zgodnie z wymogiem Rekomendacji „S” KNF.

W celu realizacji wymogu wynikającego z Uchwały Nr 385/2008 Komisji Nadzoru Finansowego, Komitet Audytu rekomendował Radzie Nadzorczej zatwierdzenie zaktualizowanej *Polityki ujawniania informacji o charakterze jakościowym i ilościowym dotyczących adekwatności kapitałowej oraz zakresu informacji podlegających ogłaszaniu w ING Banku Śląskim S.A.*

Zdaniem Rady Nadzorczej, system zarządzania ryzykiem w Grupie ING Banku Śląskiego S.A. obejmuje wszystkie istotne rodzaje ryzyka, a w procesach ich identyfikacji, pomiaru i zarządzania wykorzystywane są instrumenty i techniki właściwe dla danego rodzaju ryzyka. W 2014 roku ING Bank Śląski S.A. spełniał wszystkie wymogi bezpiecznego działania i adekwatności kapitałowej, a w szczególności:

- prowadził ostrożną politykę kredytową. Procesy i procedury kredytowe były zgodne z wymogami nadzorczymi i z najlepszymi wzorcami występującymi na rynku. W 2014 roku Bank uwzględniał w swej polityce kredytowej sytuację występującą w gospodarce i stosował zastrzeżone procedury w odniesieniu do branż generujących podwyższony poziom ryzyka. Bank posiadał zdywersyfikowany portfel kredytowy, w którym znaczny udział posiadały wysokiej jakości kredyty udzielone podmiotom gospodarczym. W skali Grupy Kapitałowej Banku należności kredytowe z rozpoznaną utratą wartości stanowiły 4,1% całości zaangażowania, czyli istotnie mniej niż średnio w całym sektorze bankowym,
- posiada spełniające najwyższe standardy rynkowe procedury i systemy w obszarze zarządzania ryzykiem rynkowym (m.in. stopy procentowej oraz walutowym). W ciągu 2014 roku aktywnie zarządzano poszczególnymi kategoriami ryzyka rynkowego tak, aby ich poziom mieścił się w granicach obowiązujących w Banku limitów. Bank posiada zrównoważoną pod względem walutowym strukturę bilansu, m.in. charakteryzującą się niskim udziałem należności walutowych w ogólnych należnościach z tytułu kredytów hipotecznych,
- utrzymywał dobrą sytuację płynnościową. Na koniec 2014 roku relacja kredytów do depozytów ukształtowała się na poziomie 73%. Do tak dobrej sytuacji płynnościowej przyczyniła się jedna z największych wśród polskich banków (i stale rosnąca) baza stabilnych depozytów gospodarstw domowych,

- dysponował wysokim poziomem kapitałów własnych. W grudniu 2014 roku współczynnik wypłacalności Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. ukształtował się na poziomie 14,2%. Jednocześnie, będące w posiadaniu Spółki fundusze własne w całości przypadały na kapitał wysokiej jakości, tj. kapitał kategorii 1.

Oczekiwana kontynuacja ożywienia gospodarczego oraz dalszy spadek, a następnie stabilizacja na stosunkowo niskim poziomie, stóp procentowych powinny przyczynić się do zwiększenia popytu na kredyty i wzrostu ich wolumenu w sektorze bankowym w 2015 roku. W związku z tym, zdaniem Rady Nadzorczej, uwaga Banku powinna nadal być skoncentrowana na działaniach zwiększających jego konkurencyjność i prowadzących do dalszego wzrostu, takich jak:

- wykorzystanie dobrego momentu w gospodarce i zwiększenie akcji kredytowej, przy jednoczesnym utrzymaniu wysokiej jakości portfela. Pozwoli to na osiągnięcie wyniku odsetkowego umożliwiającego zrekompensowanie wpływu niskich stóp procentowych na wyniki Banku,
- utrzymanie wysokiego poziomu stabilnych depozytów. Zapewni to niezbędną płynność do rozwoju akcji kredytowej,
- dalszy rozwój oferty produktowej oraz elektronicznych kanałów obsługi. W warunkach silnej konkurencji szansą na wzrost przychodów jest poszerzanie bazy klientów poprzez zdobywanie nowych oraz zwiększanie lojalności dotychczasowych. Polityka taka prowadzi do wyższych sald klientów oraz zwiększonej transakcyjności, co może w pewnym stopniu zrekompensować ubytek przychodów związanych z niskim poziomem stóp procentowych oraz kolejną obniżką poziomu opłat od transakcji kartowych,
- efektywne wykorzystanie posiadanych zasobów. Istotną kwestią dla Banku będzie dalsza poprawa relacji Koszty/Dochody. Podniesienie efektywności kosztowej poprzez zwiększoną skalę operacji w oparciu o dostępne zasoby, przy jednoczesnym zachowaniu wysokiej jakości procesów,
- adekwatne zarządzanie kapitałem w celu zapewnienia bezpiecznego wzrostu akcji kredytowej, jak również spełnienia wszystkich obecnych i przyszłych wymogów regulacyjnych.

W ocenie Rady Nadzorczej, dotychczasowa strategia zwiększania skali działania realizowana przez Bank w ciągu kilku ostatnich lat sprawdziła się, o czym świadczą osiągnięte wyniki finansowe i komercyjne. Uzasadnia to opinię, że również w 2015 roku Bank będzie kontynuował swoją strategię i optymalnie wykorzysta możliwości związane z trwającym ożywieniem gospodarczym, czego efektem będzie dalszy dynamiczny wzrost - z korzyścią dla klientów, akcjonariuszy i pracowników.

XIII. OŚWIADCZENIA ZARZĄDU ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A.

1. Prawdziwość i rzetelność prezentowanych sprawozdań

Wedle najlepszej wiedzy Zarządu Banku dane finansowe za 2014 rok oraz dane porównywalne zaprezentowane w rocznym skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. we wszystkich istotnych aspektach zostały sporządzone zgodnie z obowiązującymi zasadami rachunkowości i odzwierciedlają w sposób prawdziwy, rzetelny i jasny sytuację majątkową i finansową Grupy Kapitałowej Banku oraz osiągnięty przez nią wynik finansowy. Zawarte w niniejszym dokumencie sprawozdanie Zarządu zawiera prawdziwy obraz rozwoju, osiągnięć oraz sytuacji (wraz z opisem podstawowych rodzajów ryzyka) Grupy Kapitałowej Banku w 2014 roku.

2. Wybór podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych

Podmiot uprawniony do przeglądu śródrocznych sprawozdań finansowych oraz dokonujący badania rocznego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej Banku, został wybrany zgodnie z przepisami prawa i regulacjami Banku. Podmiot ten oraz biegli rewidenci spełnili warunki konieczne do wydania bezstronnego i niezależnego raportu z przeglądu, zgodnie z właściwymi przepisami prawa polskiego.

3. Dodatkowe informacje

Zawarte umowy

Zarząd Banku oświadcza, że na dzień 31 grudnia 2014 roku ING Bank Śląski S.A. nie posiadał:

- znaczących umów pożyczek, poręczeń i gwarancji niedotyczących działalności operacyjnej,
- zobowiązań w stosunku do banku centralnego.

Na dzień 31 grudnia 2014 roku Bank posiadał zobowiązania umowne wynikające z wyemitowanych obligacji własnych w wysokości 866,5 mln zł.

Liczba i wartość tytułów egzekucyjnych

W celu zabezpieczenia ryzyka związanego z działalnością kredytową Bank przyjmuje prawne zabezpieczenie osobiste i rzeczowe w różnej formie, np. gwarancji bankowej, poręczenia wg prawa cywilnego, weksła własnego in blanco, poręczenia wekslowego, przelewu wierzytelności, hipoteki, zastawu rejestrowego, zastawu zwykłego, przewłaszczenia na zabezpieczenie, przeniesienia określonej kwoty na rachunek Banku, blokady środków na rachunku bankowym.

Na dzień 31 grudnia 2014 roku w sprawach dotyczących kredytów na działalność gospodarczą, liczba wystawionych przez Bank tytułów egzekucyjnych wynosiła 548 i obejmowała zadłużenie na łączną kwotę 505,7 mln zł.

W odniesieniu do klientów detalicznych, w ciągu 2014 roku Bank wystawił natomiast 4 352 bankowe tytuły egzekucyjne na łączną kwotę 92,8 mln zł oraz wystosował 4 944 pozwy o łącznej wartości 30,9 mln zł.

Wartość postępowań dotyczących zobowiązań lub wierzytelności toczących się w 2014 roku nie przekroczyła 10% kapitałów własnych Banku.

W ocenie Banku żadne z pojedynczych postępowań toczących się w 2014 roku przed sądem, organem właściwym dla postępowania arbitrażowego lub organem administracji publicznej, jak również wszystkie postępowania łącznie nie stwarzają zagrożenia dla płynności finansowej Banku.

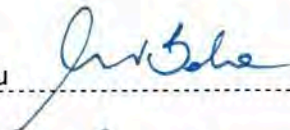
Niniejsze Sprawozdanie Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. w 2014 roku liczy 97 kolejno ponumerowanych stron.

Podpisy członków Zarządu ING Banku Śląskiego S.A.:

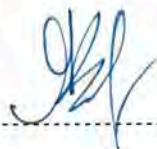
Małgorzata Kołakowska
Prezes Zarządu Banku



Mirosław Boda
Wiceprezes Zarządu Banku



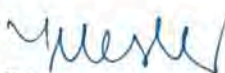
Michał Bolesławski
Wiceprezes Zarządu Banku



Joanna Erdman
Wiceprezes Zarządu Banku



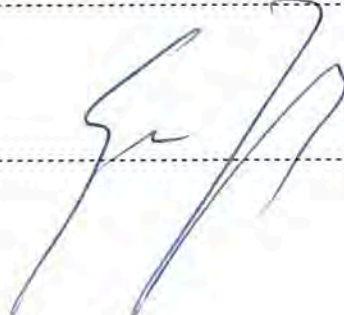
Justyna Kesler
Wiceprezes Zarządu Banku



Oscar Edward Swan
Wiceprezes Zarządu Banku



Ignacio Juliá Vilar
Wiceprezes Zarządu Banku



24 lutego 2015 roku
