ING Bank Śląski S.A.

Sprawozdanie Zarządu z działalności w 2016 rok

Spis treści

Sprawozdanie Zarządu z działalności ING Banku Śląskiego SA w 2016 roku

List Przewodniczącego Rady Nadzorczej 2
List Prezesa Zarządu 3
I. Uwarunkowania makroekonomiczne rozwoju polskiego sektora bankowego w 2016 roku 6
1. Podstawowe trendy w polskiej gospodarce 6
2.Polityka pieniężna 8
3.Sektor bankowy 9
4.Rynek finansowania zabezpieczonego aktywami 12
5.Rynek kapitałowy 13
6.Czynniki makroekonomiczne, które będą mieć wpływ na działalność ING Banku Śląskiego S.A. w przyszłości 15
II. Główne osiągnięcia ING Banku Śląskiego S.A. w 2016 roku 17
1.Wzrost liczby klientów 17
2.Poprawa pozycji na rynku kredytowym 17
3.Utrzymanie silnej pozycji na rynku depozytów 18
4.Najwyższy w historii Banku wynik finansowy netto 19
5.Nagrody i wyróżnienia 20
III. Działalność ING Banku Śląskiego S.A. w 2016 roku 22
1.Bankowość detaliczna 22
2.Bankowość korporacyjna 29
3.Rynki pieniężne i kapitałowe 34
IV. Działalność spółek należących do Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. 36
1.Struktura Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. 36
2.ING Lease (Polska) Sp. z o.o. 36
3.ING Commercial Finance Polska S.A. 37
4.ING Usługi dla Biznesu S.A. 38
5.Nowe Usługi S.A. 38
6.Solver Sp. z o.o. 39
V. Sytuacja finansowa ING Banku Śląskiego S.A. w 2016 roku 40
1.Zysk brutto i netto 40
2.Wynik z tytułu odsetek 41
3.Przychody pozaodsetkowe 42
4.Koszty działania 42
5.Odpisy na utratę wartości i rezerwy 43
6.Podatek od niektórych instytucji finansowych 43
7.Podatek dochodowy 44
8.Udział poszczególnych segmentów działalności w tworzeniu wyniku finansowego 44
9. Podstawowe wskaźniki efektywności 45
10.Jednostkowe sprawozdanie z sytuacji finansowej 45
VI. Zarządzanie głównymi rodzajami ryzyka 49
1.Ryzyko kredytowe 49
2.Ryzyko rynkowe 56
3.Ryzyko stopy procentowej i ryzyko walutowe 57
4.Ryzyko płynności 59
5.Ryzyko operacyjne 60
6.Ryzyko braku zgodności (compliance) 61
7.Adekwatność kapitałowa 62
VII. Rozwój organizacji i infrastruktury ING Banku Śląskiego S.A. w 2016 roku 63
1.IT i Operacje 63
2.Rozwój elektronicznych kanałów dystrybucji 64
3.Sieć placówek bankowych 66
4.Zarządzanie kadrami 67
VIII. Kierunki rozwoju działalności ING Banku Śląskiego S.A. 71
1.Bankowość detaliczna 71
2.Bankowość korporacyjna 72
IX. Informacje dla inwestorów 74
1.Cena akcji ING Banku Śląskiego S.A. 74
2.Raitingi 74
3.Relacje inwestorskie 75
4.Polityka dywidendowa i dywidenda 76
5.Wynagrodzenia członków Zarządu i Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A. 77
IX. Społeczna odpowiedzialność biznesu (CSR) w ING Banku Śląskim S.A. w 2016 roku 81
1.Relacje z klientami 81
2.Relacje z dostawcami 86
3.Relacje z pracownikami 86
4.Działalność na rzecz społeczeństwa 87
5.Działalność na rzecz środowiska 89
6.Informacje dodatkowe 91
X. Oświadczenie Zarządu ING Banku Śląskiego S.A. o stosowaniu zasad ładu korporacyjnego w 2016 roku 92
1.Zasady i zakres stosowania ładu korporacyjnego 92
2.System kontroli i zarządzania ryzykiem w procesie sporządzania sprawozdań finansowych 94
3.Podmiot uprawniony do badania sprawozdań finansowych 95
4.Akcje oraz akcjonariusze ING Banku Śląskiego S.A. 96
5.Statut oraz sposób działania Walnego Zgromadzenia ING Banku Śląskiego S.A. 97
6.Działalność Rady Nadzorczej 98
7.Działalność Zarządu Banku 101
XI. Ocena działalności ING Banku Śląskiego S.A. w 2016 roku sporządzona przez Radę Nadzorczą 104
XII. Oświadczenia Zarządu ING Banku Śląskiego S.A. 108
1.Prawdziwość i rzetelność prezentowanych sprawozdań 108
2.Wybór podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych 108
3.Dodatkowe informacje 108

List Przewodniczącego Rady Nadzorczej

Szanowni Akcjonariusze,

Rok 2016 postawił wiele wyzwań przed sektorem bankowym w Polsce. Banki musiały zmierzyć się z otoczeniem historycznie niskich stóp procentowych, ze spowalniającym tempem wzrostu gospodarczego wynikającego z negatywnej dynamiki inwestycji, ze zniżkującą dynamiką akcji kredytowej, szczególnie w segmencie korporacyjnym. Na froncie regulacyjnym sektor finansowy został obciążony nowymi znacznymi kosztami - podatkiem od niektórych instytucji finansowych, a na największe banki został nałożony dodatkowy wymóg kapitałowy – bufor innej instytucji o znaczeniu systemowym. Drugi rok z rzędu sektor poniósł bezpośrednie koszty upadku banku spółdzielczego – był to Bank Spółdzielczy w Nadarzynie, oraz pośrednie koszty upadku kilku Spółdzielczych Kas Oszczędnościowo-Kredytowych. Nowa ustawa o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym, systemie gwarantowania depozytów oraz przymusowej restrukturyzacji spowodowała wzmożone prace w bankach nad dostosowaniem wewnętrznych procedur, w tym przyjęcia planu naprawy, do nowego porządku prawnego. Kontynuowana była dyskusja publiczna odnośnie kredytów mieszkaniowych denominowanych we franku szwajcarskim, a pod koniec 2016 roku Sejm skierował do dalszych prac sejmowych prezydencki projekt ustawy o zasadach zwrotu niektórych należności wynikających z umów kredytu i pożyczki. Planowane jest również przyjęcie ustawy o kredycie hipotecznym czy zmiany w ustawie o kredycie konsumenckim. Dodatkowo, wydarzenia gospodarcze i polityczne na świecie (takie jak *Brexit*, wybory prezydencie w USA czy obawy inwestorów o sytuację sektora bankowego we Włoszech i Niemczech) przełożyły się na zwiększoną zmienność rynków finansowych – walutowego, długu i kapitałowego. Czynniki te na pewno nie były bez znaczenia dla toczącej się w Polsce fali zmian właścicielskich w sektorze finansowym, a w szczególności wśród banków. Z drugiej strony, należy podkreślić silną dynamikę konsumpcji oraz silny rynek pracy zobrazowany przez spadającą stopę bezrobocia oraz rosnące wynagrodzenia.

Pomimo podwyższonej zmienności otoczenia gospodarczego i regulacyjnego, ING Bank Śląski S.A. konsekwentnie realizował swoją strategię biznesową, której celem jest wzrost skali działania poprzez pozyskiwanie nowych klientów oraz oferowanie wygodnych i nowoczesnych rozwiązań i produktów zaprojektowanych tak, żeby spełnić oczekiwania naszych klientów we wszystkich segmentach działalności. W 2016 roku, niezmiennie i konsekwentnie jak na przestrzeni ponad 10 lat, Bank znacząco zwiększył swój portfel kredytowy oraz depozytowy, jednocześnie zachowując dobrą jakość aktywów oraz utrzymując silną pozycję kapitałową i płynnościową. Rada Nadzorcza Banku czynnie wspierała Zarząd poprzez uważną analizę jego działań, a w przypadku kluczowych decyzji brała udział w ich podejmowaniu. Ze szczególną uwagą Rada Nadzorcza monitorowała obszary zarządzania ryzykiem rynkowym, płynnością oraz adekwatnością kapitałową. Angażowała się także w wytyczanie priorytetowych kierunków rozwoju Banku. Członkowie Rady Nadzorczej należeli do Komitetu Audytu, Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji oraz Komitetu Ryzyka.

Na koniec 2016 roku Bank obsługiwał 4,32 mln klientów, czyli o 6% więcej klientów niż na koniec roku poprzedniego, z czego 4,27 mln przypadało na segment detaliczny oraz 48 tys. na segment korporacyjny. Kwota należności kredytowych od klientów ukształtowała się na poziomie ponad 78 mld zł i była o 12% wyższa na koniec 2016 roku niż rok wcześniej. Jednocześnie wartość zdeponowanych przez klientów środków wzrosła o 9% i na koniec roku wyniosła ponad 95 mld zł. W konsekwencji suma bilansowa Banku ukształtowała się na poziomie 114 mld zł, tj. wzrosła o 7% w porównaniu do 2015 roku.

Bank zakończył rok z silną bazą kapitałową i płynnościową. Łączny współczynnik kapitałowy ukształtował się na bezpiecznym poziomie 16,6%. Dzięki szybszemu wzrostowi kredytów niż depozytów, relacja kredytów do depozytów na koniec roku wyniosła 77,9%, tj. o 2,6p.p. wyżej niż rok wcześniej.

Zysk netto Banku w 2016 rok wzrósł o 6% rok do roku, osiągając najwyższy poziom w historii – 1 209 mln zł. Mając na uwadze trudne otoczenie rynkowe, dowodzi to, że działania Zarządu w ramach strategii Banku pozwoliły na zneutralizowanie negatywnych czynników.

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

Z poważaniem,

Antoni F. Reczek

Przewodniczący Rady Nadzorczej

List Prezesa Zarządu

Szanowni Państwo,

Oddaję w Państwa ręce raport roczny ING Banku Śląskiego S.A. za rok 2016. Ufam, że osiągnięte rezultaty komercyjne oraz finansowe świadczą o tym, że kierunek rozwoju naszego Banku jest właściwy. Niezmiennie koncentrujemy się na potrzebach klienta, jakości obsługi, dobrej ofercie, nowoczesnych produktach i innowacjach, wierząc że wpływają one pozytywnie na naszą pozycję konkurencyjną.

Bank konsekwentnie udowadnia swoją umiejętność do organicznego wzrostu. Liczba klientów, którzy powierzają nam swoje finanse sukcesywnie rośnie i na koniec roku wyniosła 4,32 mln, z czego 4,27 mln to klienci detaliczni (osoby indywidualne i przedsiębiorcy), a 48 tys. to podmioty gospodarcze. W trakcie 2016 roku pozyskaliśmy 422 tys. nowych klientów detalicznych i 10 tys. nowych klientów korporacyjnych. Sukces jest tym większy, że powiększeniu bazy klientów towarzyszy wzrost satysfakcji osób, które obsługujemy. Potwierdzeniem tego jest nasz wynik w badaniu NPS, w którym plasujemy się gronie liderów.

Z satysfakcją klienta, jakością obsługi oraz konkurencyjnością, a z drugiej strony dbałością o koszty, nieodłącznie wiąże się digitalizacja. W minionym roku zaprezentowaliśmy klientom wiele nowych rozwiązań w tym zakresie. W bankowości detalicznej jednym z największym wydarzeń było udostępnienie nowej bankowości mobilnej *Moje ING* oraz jej wersji dla przedsiębiorców, z której skorzystało już 2,1 mln naszych klientów. Wdrożyliśmy również: system *Visiona* do obsługi kart, który zapewnia m.in. lepszą wydajność oraz sprawniejsze zarządzanie; *Trenera Finansowego*, który wspiera klientów w zarządzaniu ich pieniędzmi; *Profil zaufany* w Moje ING, dzięki któremu klienci mogą wygodnie korzystać z serwisów administracji publicznej; czy pilotaż *Remote Advisory*, dzięki któremu klienci w sposób zdalny wnioskują o kredyt hipoteczny. W bankowości korporacyjnej rozpoczęliśmy pilotaż nowego systemu bankowości internetowej dla firm *ING Business*, który został zaprezentowany w lutym 2016 roku na międzynarodowym konkursie technologicznym *Finovate* w Londynie. Ponadto, zaoferowaliśmy nowe funkcje aplikacji mobilnej m.in. *TouchID* - logowanie i autoryzacja transakcji oraz *3D Touch* – technologia, która wykrywa siłę, z jaką użytkownik naciska ekran, ułatwiając i przyspieszając wykonywanie wielu transakcji i czynności. Wdrożyliśmy również nowy proces zdalnego otwarcia konta *ING Direct Business*. Dla naszych największych klientów instytucjonalnych udostępniliśmy działający w Banku cyfrowy obieg dokumentacji bankowości transakcyjnej, co pozwala na przyspieszenie wymiany umów i formularzy oraz eliminuje dokumenty papierowe.

Cyfryzacja usług bankowych służy naszym klientom, pozwala im lepiej i sprawniej poruszać się we współczesnym świecie. Niemniej jednak ich potrzeby się zmieniają, a my musimy się do nich dostosowywać. Dlatego też stworzyliśmy nową jednostkę w Banku – *Centrum Innowacji*. Z jednej strony jest to ośrodek, który stymuluje organizację do działania po nowemu, dostarczając narzędzia i inicjując projekty, podczas gdy z drugiej strony blisko współpracuje z fintechami, regulatorami i agendami rządowymi, żeby zapewnić nam stały dopływ inspiracji i partnerskie relacje z tymi, którzy się w tym środowisku liczą. W ramach tej inicjatywy, uruchomiliśmy w naszym Banku *Akcelerator ING* – program zaprojektowany, żeby rozwijać nowatorskie pomysły i przekształcać je w produkty i usługi, z których chętnie będą korzystali nasi klienci. W ramach struktur Grupy ING N.V., pracownicy ING Banku Śląskiego S.A. już po raz czwarty wzięli udział w inicjatywie *Innovation Bootcamp*. Na 100 najlepszych pomysłów wytypowanych do kolejnego etapu, aż 17 pochodzi z Polski.

Jednak jako organizacja nie spoczywamy na laurach i wybiegamy myślami w przyszłość, starając się przewidywać różne scenariusze wydarzeń. Dlatego też w Banku został zainicjowany program *Fit for Future*, czyli program, dzięki któremu będziemy bardziej elastyczni, maksymalnie sprawni i lepiej przygotowani na zmiany zachodzące w naszym otoczeniu. W 2016 roku rozpoczęliśmy transformację Banku w kierunku organizacji *Agile*. Będziemy pracować przede wszystkim u podstaw naszej organizacji – zrewidujemy strukturę poszczególnych obszarów banku, opracujemy nowe kluczowe wskaźniki efektywności i wdrożymy system motywacyjny, który będzie bardziej adekwatny do tego modelu działania. W dalszej perspektywie nastąpi digitalizacja naszych procesów, dzięki czemu bank będzie działał jeszcze sprawniej.

Mam nadzieję, że nasze inicjatywy w zakresie cyfryzacji oraz innowacji zostaną docenione przez naszych klientów oraz akcjonariuszy w przyszłości, tak jak nasze osiągniecia w zakresie wyników, jakości obsługi, nowych rozwiązań i technologii zostały docenione w 2016 roku w licznych rankingach i konkursach. Bank został uhonorowany w 2016 roku m.in. tytułem „Najlepszy Bank 2016" nadawany przez Gazetę Bankową, „Złoty Bank" nadawany przez Puls Biznesu oraz portal Bankier.pl oraz „Gwiazda Jakości Obsługi 2016" w kategorii banków w IX edycji Polskiego Programu Jakości Obsługi. Działalność w obszarze nowych technologii została doceniona tytułem „Lidera informatyki XX-lecia" w kategorii „Bankowość i Finanse" oraz nagrodą „Złoty Bell" dla aplikacji mobilnych w kategorii „Mobilny Bank Roku 2015" na Gali Mobility Trends. Ponadto, nasze rozwiązanie w sferze finansowania dostawców – Aleo, zostało zaprezentowanej w Nowym Jorku w jesiennej edycji Finovate.

Pomimo burzliwego otoczenia, w jakim operuje ING Bank Śląski S.A., Bank utrzymuje wysoką konkurencyjność na rynku i powiększa swoje udziały rynkowe. W trakcie 2016 roku portfel kredytowy klientów zwiększył się o 8 mld zł do ponad 78 mld zł. Chociaż przyrost wyniósł 12% i był o ponad 2x szybszy niż dynamika całego sektora, jakość naszego portfela kredytowego pozostaje wysoka. Jesteśmy dumni z dynamiki należności od klientów detalicznych. Sprzedaż kredytów hipotecznych wzrosła o 9% względem 2015 i wyniosła 5,7 mld zł, a sprzedaż kredytów gotówkowych zwiększyła się o 28% aż do rekordowego poziomu 3,9 mld zł. W trakcie 2016 roku oszczędności klientów wzrosły o ponad 7 mld zł lub o 9% względem 2015 roku do poziomu ponad 95 mld zł. Dzięki szybszemu przyrostowi kredytów niż depozytów, czwarty rok z rzędu udało nam się poprawić strukturę naszego bilansu. Wskaźnik kredytów do depozytów wzrósł do poziomu 77,9%.

Należy podkreślić, że dynamiczny wzrost akcji kredytowej odbywał się przy zachowaniu ostrożnej polityki w zakresie oceny ryzyka, o czym świadczy dobra jakość portfela kredytów. Na koniec roku udział należności z przesłanką utraty wartości wyniósł 2,2% i był o 0,6 p.p. niższy niż na koniec 2015 roku. Jest to wynik również wyraźnie lepszy niż w sektorze, który na koniec 2016 roku wyniósł 6,1%. Ponadto pomimo dynamicznego wzrostu aktywów, Bank utrzymał odpowiednią pozycję kapitałową. Łączny współczynnik kapitałowy na koniec roku wyniósł 16,6%, a współczynnik kapitału Tier-1 ukształtował się na poziomie 15,4%.

W mojej opinii wyniki 2016 roku dowodzą, że większa skala działania pozytywnie przekłada się na wyniki finansowe Banku. Pomimo znaczących nowych obciążeń regulacyjnych – podatek od niektórych instytucji finansowych (280 mln zł) oraz nadzwyczajna składka do BFG w związku z upadkiem Banku Spółdzielczego w Nadarzynie (12 mln zł), Bank odnotowała najwyższy wynik netto w swojej historii. Wyniósł on 1 209 mln zł, czyli poprawił się o 6% względem wyniku netto osiągniętego rok wcześniej. Zwracam też Państwa uwagę na czynniki wspierające wynik: transakcja Visa (pozytywny wpływ na przychody w wysokości 190 mln zł) oraz transakcje sprzedaży należności nieregularnych (ok. 51 mln zł rozwiązania rezerw kredytowych). Przychody oczyszczone o zdarzenia jednorazowe wyniosły 3 946 mln zł (wzrost o 14%), a koszty wyniosły 1 998 mln zł (przyrost o 7%), co oznacza, że oczyszczony wskaźnik kosztów do dochodów wyniósł 50,6% w stosunku do 53,9% w 2015 roku.

Rok 2016 okazał się dużo bardziej łaskawy dla warszawskiej giełdy niż rok 2015, ale nadal trudno go zaliczyć do dobrych. Obawy inwestorów związane były ze spowalniającą dynamiką PKB w Polsce, problemem walutowych kredytów hipotecznych w sektorze bankowym oraz wydarzeniami światowymi, taki jak wybory prezydencie w USA, Brexit, sytuacja kapitałowa banków niemieckich i włoskich. Dzięki konsekwentnie realizowanej strategii akcje ING Banku Śląskiego S.A. zostały docenione przez inwestorów. Cena akcji Banku wzrosła o 38% w ciągu roku i na dzień 30 grudnia 2016 roku ukształtowała się na poziomie 161,40 zł. W tym samym czasie indeks branżowy – WIG Banki wzrósł o 3%, a szeroki rynek mierzony indeksem WIG urósł o 11%.

ING Bank Śląski S.A. jest organizacją, która szanuje Wartości ING: uczciwość, rozwagę i odpowiedzialność. To nasza obietnica względem otoczenia. Wobec siebie nawzajem zobowiązujemy się ponadto stosować Zachowania ING (podejmujesz inicjatywę i działasz skutecznie, pomagasz innym osiągać sukcesy, jesteś zawsze o krok do przodu). Potwierdzeniem wysokich standardów Banku jako pracodawcy jest certyfikat Top Employer Polska, który otrzymaliśmy już po raz siódmy. Po raz dziesiąty Bank został zaliczony do składu giełdowego indeksu spółek odpowiedzialnych społecznie RESPECT Index. Bank jest w gronie ośmiu spółek – i jedyną z branży finansowej – które są w składzie indeksu nieprzerwanie od momentu jego powstania.

Polski sektor bankowy czekają liczne wyzwania związane z otoczeniem regulacyjnym i prawnym. Uważam jednak, że Bank jest przygotowany na zmiany w otoczeniu zarówno pod względem kapitałowym, jak i płynnościowym oraz organizacyjnym. Chcemy by nasi klienci widzieli w nas partnerów i nawiązywali z nami długotrwałe relacje. Bank nieustannie będzie rozwijać oferowane produkty i usługi w odpowiedzi na zmieniające się potrzeby oraz postęp technologiczny. Liczymy, że podobnie jak w ubiegłych latach, takie podejście przyczyni się do wzrostu liczby klientów, ich satysfakcji ze świadczonych przez Bank usług oraz pozwoli rozwinąć działalność Banku w kluczowych obszarach.

Z wyrazami szacunku,

Brunon Bartkiewicz

Prezes Zarządu

I. Uwarunkowania makroekonomiczne rozwoju polskiego sektora bankowego w 2016 roku

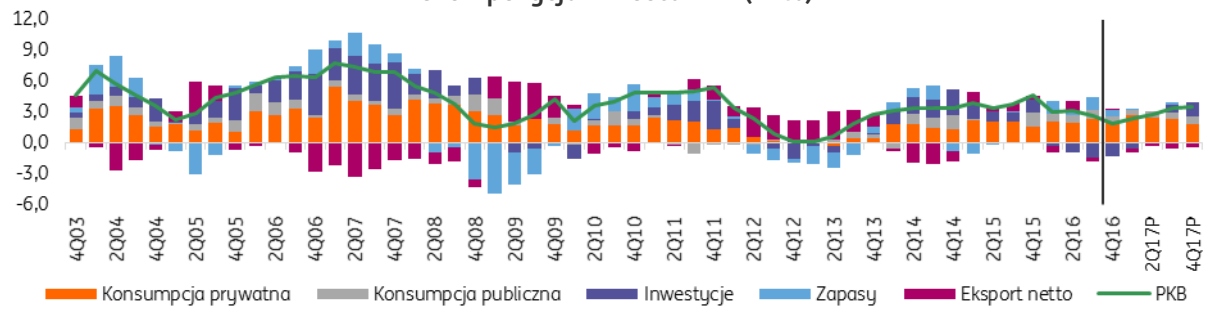
1. *Podstawowe trendy w polskiej gospodarce*

Produkt Krajowy Brutto

W 2016 roku wzrost polskiej gospodarki spowolnił do 2,8% r/r z 3,9% r/r w roku poprzednim. Było to głównie efektem załamania inwestycji publicznych współfinansowanych ze środków UE, spowodowanego przestojem w kontraktowaniu nowych projektów między perspektywami UE. Wzrost konsumpcji prywatnej związany z wypłatą świadczeń 500+ był niższy od oczekiwań – wg badań konsumentów istotna część gospodarstw domowych przeznaczyła uzyskane środki na zwiększenie oszczędności lub spłatę zadłużenia, co widać w spowolnieniu dynamiki kredytów konsumpcyjnych. Relatywnie słaby popyt wewnętrzny i słaby złoty pozwoliły na utrzymanie stosunkowo wysokiej nadwyżki w handlu zagranicznym (szacowanej na 0,5% PKB).

W kolejnych kwartałach wzrost PKB Polski najprawdopodobniej przyspieszy i w ocenie ekonomistów ING Banku Śląskiego S.A. w całym 2017 roku wyniesie średnio 3,1% r/r. Postęp w kontraktowaniu projektów współfinansowanych ze środków unijnych (około 100 mld zł) pozwala oczekiwać istotnego odbicia inwestycji publicznych w połowie roku. Równocześnie prywatne podmioty gospodarcze z niektórych sektorów, np. energetycznego, deklarują wzrost planów inwestycyjnych. Dynamika inwestycji ogółem prawdopodobnie okaże się jednak umiarkowana. Ekonomiści Banku szacują, że w 2017 roku przyspieszy do 1,3% r/r z -5,2% r/r w 2016 roku. Podmioty prywatne deklarują istotny wzrost niepewności w otoczeniu gospodarczym, który może skłaniać je do odkładania strategicznych decyzji. Skutkiem wzrostu popytu wewnętrznego w Polsce będzie najprawdopodobniej pogorszenie bilansu handlowego. Proces inwestycyjny w Polsce jest na ogół silnie importochłonny. Zgodnie z prognozami Banku wzrost importu zostanie częściowo skompensowany wyższym eksportem, na co wskazuje poprawa aktywności gospodarczej wśród głównych partnerów handlowych Polski.

Dekompozycja wzrostu PKB (w %)



Rynek pracy i poziom wynagrodzeń

W 2016 roku stopa bezrobocia obniżyła się o niemal 1,5 p.p. w porównaniu z poprzednim rokiem. Towarzyszyło temu jednak utrzymanie jedynie umiarkowanej presji płacowej – dynamika wynagrodzeń w sektorze przedsiębiorstw była zbliżona do 4% r/r (w porównaniu z 3,5% r/r w 2015 roku). Wyhamowaniu presji płacowej sprzyjała deflacja oraz wysoki napływ pracowników z Ukrainy. Zatrudnienie w sektorze przedsiębiorstw w 2016 roku wzrosło o blisko 3% r/r. Częściowo (nie mniej jak 1pp) było to jednak efektem zmian regulacyjnych, które spowodowały konwersję umów cywilnoprawnych (nie ujętych w statystykach) na umowy o pracę.

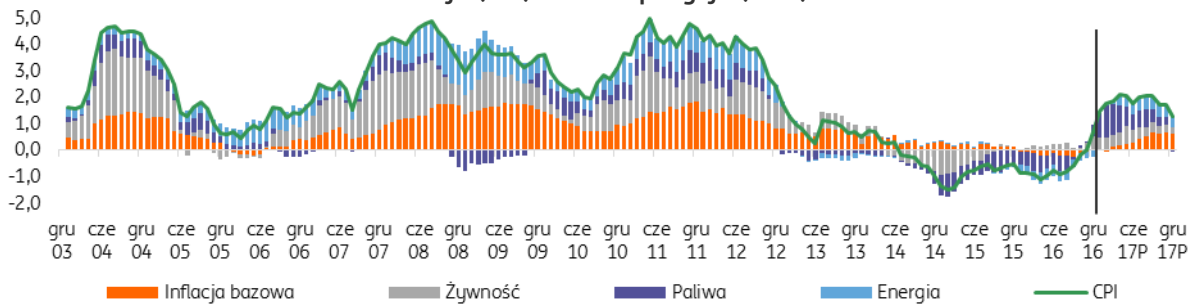
W 2017 roku ekonomiści ING Banku Śląskiego S.A. spodziewają się dalszego nasilenia się presji płacowej w krajowej gospodarce. W skutek obniżenia wieku emerytalnego w samym czwartym kwartalne 2017 roku odejdzie na emeryturę o 200 tys. osób więcej niż przeciętnie w ostatnich latach. Podmioty gospodarcze deklarują coraz większe trudności w znalezieniu pracowników. Problem ten mogą dodatkowo nasilić zmiany regulacyjne, np. relatywnie duża podwyżka płacy minimalnej i wprowadzenie minimalnej stawki godzinowej, a także wspomniane obniżenie wieku emerytalnego. Tylko częściowo będzie on hamowany napływem pracowników z Ukrainy, co ma związek ze zniesieniem obowiązku wizowego we wszystkich krajach UE dla Ukraińców.

Inflacja

Przez większą część 2016 roku w Polsce notowano deflację, spowodowaną niskimi cenami surowców energetycznych (zaniżającą komponenty paliw i energii w CPI), importem niskich cen z zagranicy oraz wolnym wzrostem kosztów pracy. Dopiero w czwartym kwartale wzrost cen ropy naftowej przełożył się na przyspieszenie dynamiki CPI powyżej zera. Pod koniec roku nałożył się na to efekt zmian regulacyjnych, podnoszący niektóre komponenty inflacji bazowej.

W ocenie ekonomistów Banku inflacja CPI w Polsce w pierwszej połowie 2017 roku przekroczy dolny próg celu Narodowego Banku Polskiego (1,5% r/r), a średnia inflacja w całym roku przewyższy 2,0% r/r. Odzwierciedla to silny wzrost cen paliw (co podwyższy CPI o 0,8 p.p. względem końca ubiegłego roku). Dodatkowym impulsem będzie zmiana cen innych źródeł energii np. elektrycznej. Oczekiwany jest również stopniowy wzrost inflacji bazowej, podyktowany m.in. silnym popytem wewnętrznym, a także presją kosztową (podwyżka płacy minimalnej wpłynie na ceny usług wrażliwych na koszty pracy).

Inflacja (CPI) - dekompozycja (w %)

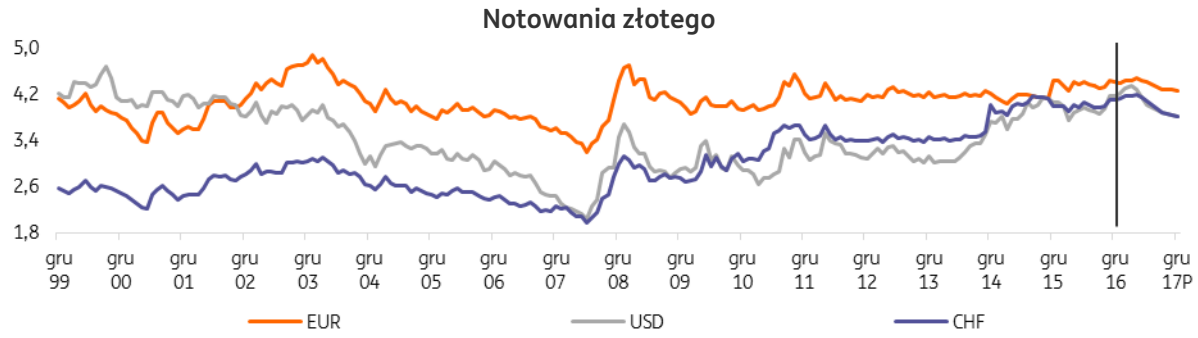


Wpływ sytuacji na globalnych rynkach finansowych na polską gospodarkę

W 2016 roku doszło do istotnego osłabienia krajowych obligacji oraz złotego. W dużym stopniu było to efektem wyprzedaży obligacji na rynkach globalnych, szczególnie w USA. Zwycięstwo Donalda Trumpa zapowiadającego silne poluzowanie fiskalne wzmocniło oczekiwania na szybsze podwyżki stóp procentowych przez Rezerwę Federalną. Ucierpiały także aktywa rynków wschodzących, co było związane z obawami o wprowadzenie polityki protekcjonistycznej przez USA, uderzającej w niektóre z nich. Istotną rolę odegrały też czynniki krajowe, w tym niepewność co do kształtu polityki gospodarczej Polski (szczególnie spekulacje, iż mogłoby dojść do przymusowego przewalutowania całego portfela hipotecznych kredytów walutowych na złote w jednym momencie) i obniżka ratingu Polski przez S&P. Krajowe aktywa okazały się szczególnie podatne na napięcia na tle regionu. W ocenie ekonomistów ING było to spowodowane pogorszeniem postrzegania Polski na rynkach międzynarodowych oraz wykorzystaniem krajowych instrumentów jako syntetycznego zabezpieczenia pozycji w innych gospodarkach regionu z uwagi na wyższą płynność krajowych aktywów.

S&P jest pierwszą i jak na razie jedyną agencją, która obniżyła rating Polsce. Ryzyko kolejnych obniżek ratingu Polski spadło: zagrożenie związane z destabilizacją sektora bankowego na skutek ustawy frankowej uległo osłabieniu. Nie zrealizowały się także obawy niektórych instytucji międzynarodowych odnośnie niezależności NBP. Dodatkowo, agencje ratingowe zakładają, że znaczny wzrost wydatków może zostać pokryty dochodami uzyskanymi z poprawy ściągalności podatków. Obniżenie wieku emerytalnego stanowi jednak zagrożenie, co powstrzymuje agencje od podwyższenia swoich ocen.

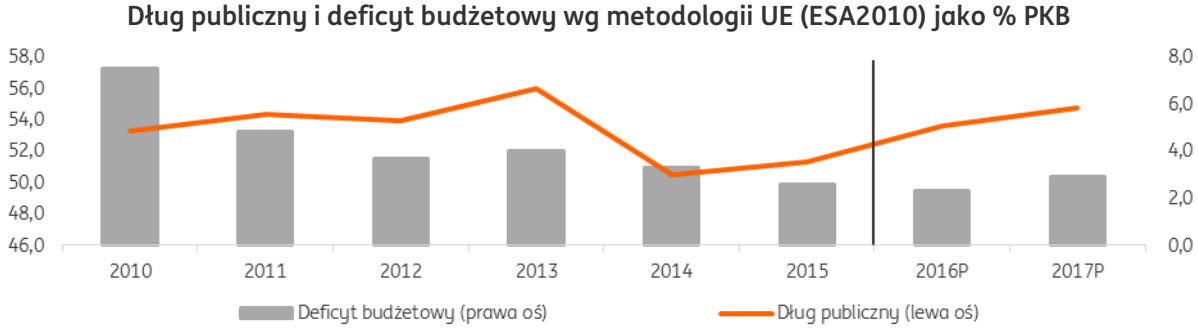
Zdaniem ekonomistów ING Banku Śląskiego S.A. złoty pozostanie relatywnie słaby wobec euro w pierwszej połowie 2017 roku. Na umocnienie krajowej waluty nie wskazuje ani niepewność w otoczeniu międzynarodowym (np. związana z obawami o stabilność polityczna UE po serii wyborów w kluczowych gospodarkach strefy euro), ani polityka Rady Polityki Pieniężnej, która prawdopodobnie zdecyduje się utrzymać stopy procentowe na niezmienionym poziomie do końca 2017 roku. Potencjał do umocnienia złotego powinien pojawić się w drugiej połowie roku wraz z oczekiwanym przyspieszeniem dynamiki PKB i wzrostem oczekiwań na podwyżki stóp przez RPP. W ocenie ekonomistów ING Banku Śląskiego S.A. dochodowości krajowych obligacji w 2017 roku będą nadal rosnąć. Odzwierciedla to perspektywę dalszego nasilenia się presji inflacyjnej w Polsce oraz zaostrzenia polityki pieniężnej przez Rezerwę Federalną i Europejski Bank Centralny.



Finanse publiczne

W 2016 roku sytuacja finansów publicznych była stabilna. Wzrost wydatków, spowodowany był głównie uruchomieniem programu 500+. Dochody budżetowe przez większą część roku przekraczały oczekiwania nawet o 5 pkt. proc., ale w grudniu 2016 roku zaskoczyły bardzo negatywnie. Częściowo było to spowodowane przyspieszeniem zwrotów VAT zaplanowanych wcześniej na styczeń, aby przenieść część deficytu z 2017 roku na 2016. Innym powodem było prawdopodobnie także odblokowanie opóźnionych zwrotów VAT. Deficyt budżetowy wg metodologii ESA2010 ukształtował się na poziomie ok. 2,9% PKB, o 0,3pp więcej niż zakładano w ustawie budżetowej. Ważnym czynnikiem utrzymania tego odsetka poniżej 3% PKB była nadwyżka sektora samorządów w wysokości 7 mld zł, spowodowana opóźnieniem inwestycji unijnych i wynikającym stąd brakiem konieczności zapewnienia wkładu własnego przez samorządy.

W 2017 roku głównym czynnikiem wzrostu wydatków publicznych będą wydatki socjalne związane z programem 500+, który będzie po raz pierwszy funkcjonował przez cały rok, oraz z obniżeniem wieku emerytalnego (od czwartego kwartału). Mimo to, ekonomiści ING Banku Śląskiego S.A. przewidują, że w 2017 roku deficyt budżetowy wg ESA2010 osiągnie poziom 2,9% PKB, poniżej unijnego progu 3% PKB uruchamiającego procedurę nadmiernego deficytu. Będzie to możliwe dzięki ograniczeniu wydatków na edukację oraz obsługę długu publicznego, niższy deficyt Funduszu Ubezpieczeń Społecznych (za sprawą korzystnej sytuacji na rynku pracy) oraz dzięki dalszej poprawie ściągalności podatków. Tym niemniej, dług publiczny, który na koniec 2016 roku wyniósł 53,6% PKB, zbliży się w 2017 roku do poziomu 55% PKB wg metodologii ESA2010. Wzrost zadłużenia oraz obniżenie wieku emerytalnego, które będzie generować istotny wzrost wydatków publicznych od 2018 roku, spowodowały wzrost obaw, wyrażanych m.in. przez agencje ratingowe, o stabilność finansów publicznych w średnim terminie.



2. *Polityka pieniężna*

W 2016 roku Rada Polityki Pieniężnej zdecydowała się utrzymać stopy procentowe na niezmienionym poziomie:

- referencyjna – 1,50%,
- redyskonta weksli – 1,75%,
- lombardowa – 2,50%,

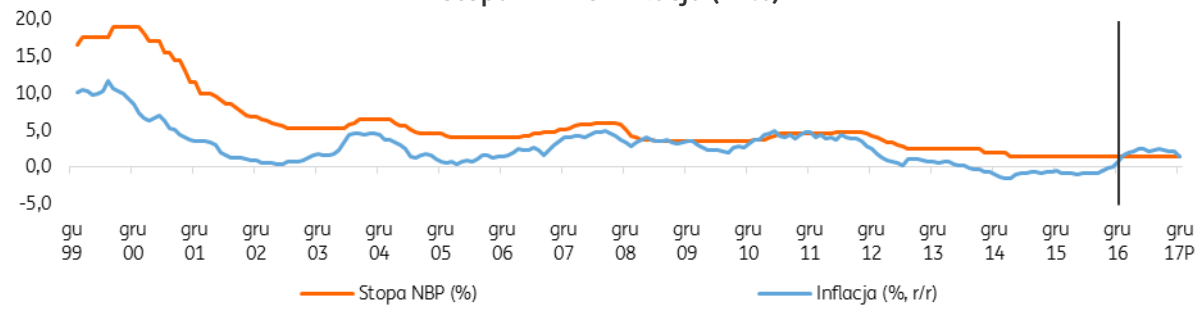
- depozytowa – 0,50%.

W ocenie RPP spowolnienie w krajowej gospodarce w drugiej połowie roku miało przejściowy charakter (związany z przestojem inwestycji publicznych współfinansowanych ze środków UE) i nie stanowiło argumentu za poluzowaniem polityki pieniężnej.

W ocenie ekonomistów ING Banku Śląskiego S.A. mimo wzrostu inflacji CPI w Polsce (około połowy roku zbliży się ona do celu inflacyjnego NBP 2,5% r/r, ale go nie przekroczy) Rada Polityki Pieniężnej nie zdecyduje się na zaostrzenie swojej polityki przed 2018 rokiem. Wzrost cen jest w znacznym stopniu podyktowany czynnikami zewnętrznymi (np. ceny ropy naftowej), pozostającymi poza kontrolą RPP. Rada wyraża także opinię, że należy utrzymać niezmienione stopy przez dłuższy czas aby zapewnić trwałą poprawę koniunktury w Polsce. Dodatkowo istnieje niepewność odnośnie zmian w otoczeniu zewnętrznym (np. polityki handlowej USA).

Analitycy ING Banku Śląskiego S.A. oceniają, że zacieśnienie polityki pieniężnej w 2017 roku kontynuować będzie Rezerwa Federalna, m.in. z uwagi na spodziewane poluzowanie fiskalne przez nową administrację prezydenta Trumpa. Europejski Bank Centralny prawdopodobnie w całym roku utrzyma parametry swojej polityki na niezmienionym poziomie, m.in. z uwagi na niepewność co do kształtu polityki gospodarczej państw strefy euro po wyborach w kluczowych państwach UE w tym roku. W drugiej połowie roku może jednak zaostrzyć swoją retorykę, przygotowując rynki na stopniowe ograniczanie skali swojego programu skupu aktywów, z uwagi na wzrost oczekiwań inflacyjnych oraz stopniową poprawę koniunktury.

Stopa NBP vs. inflacja (w %)



3. *Sektor bankowy*[1]

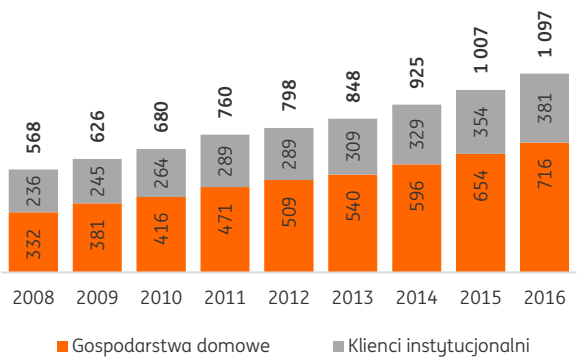
Na koniec grudnia 2016 roku podstawowe kategorie pieniężne kształtowały się następująco:

- Zobowiązania wobec gospodarstw domowych w porównaniu do końca 2015 roku przyrosły o 62,3 mld zł i osiągnęły wartość 716,0 mld zł, tj. były o 9,5% wyższe niż przed rokiem.
- Zobowiązania wobec klientów instytucjonalnych[2] ukształtowały się na poziomie 381,3 mld zł, czyli były o 7,8% wyższe niż na koniec 2015 roku. Wzrost wolumenu o 27,7 mld zł został osiągnięty przede wszystkim dzięki przyrostowi zobowiązań wobec instytucji samorządowych (o 27,0% tj. o 6,6 mld zł) oraz wobec przedsiębiorstw (o 7,9%, tj. o 19,7 mld zł). Zobowiązania wobec niekomercyjnych instytucji działających na rzecz gospodarstw domowych wzrosły w omawianym okresie o 13,5%, czyli o 2,7 mld zł, podczas gdy zobowiązania wobec niemonetarnych instytucji finansowych były na koniec grudnia 2016 roku niższe o 1,9 mld zł (3,4%) niż na koniec 2015 roku.

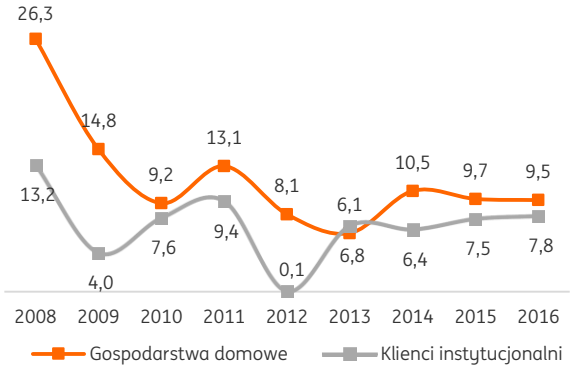
[1] Opisywane wielkości dotyczą należności i zobowiązań monetarnych instytucji finansowych od / wobec pozostałych sektorów krajowych. Źródło: NBP, plik NALEZ_ZOBOW_BANKI.xlsm – grudzień 2016 roku.

[2] 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)

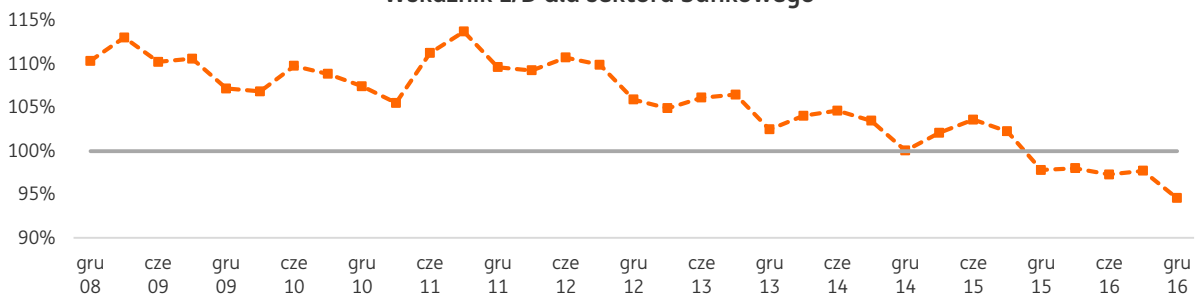


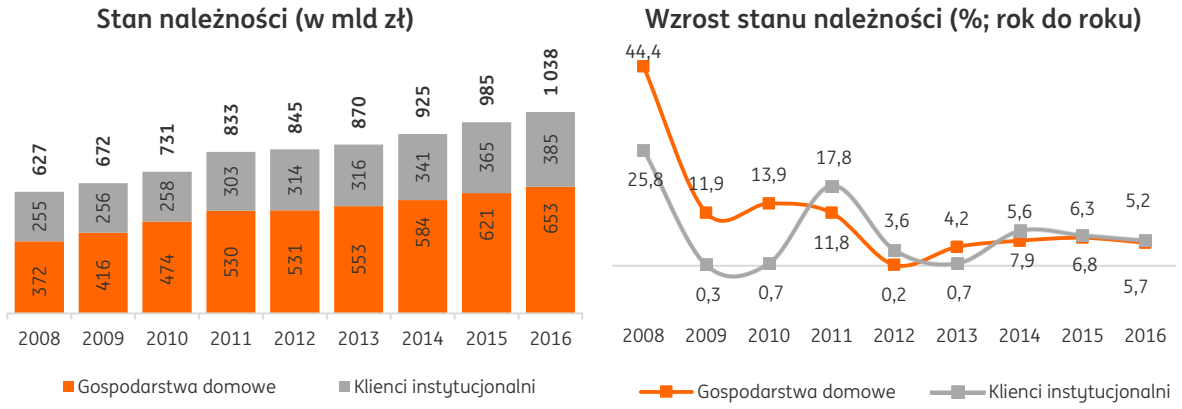
Wzrost stanu zobowiązań (%; rok do roku)



- Należności od gospodarstw domowych osiągnęły w grudniu 2016 roku poziom 652,7 mld zł i były o 5,2% wyższe niż przed rokiem. Kredyty mieszkaniowe, stanowiące główną część zaangażowania kredytowego banków w stosunku do gospodarstw domowych (stanowią 60% należności od tej grupy klientów), zwiększyły się o 5,0% do 394,3 mld zł. Struktura tego wzrostu nie była jednorodna, ponieważ kredyty złotówkowe wzrosły o 10,7% w stosunku do poprzedniego roku, a kredyty walutowe spadły o 2,3% w stosunku do poprzedniego roku za sprawą naturalnej amortyzacji portfela (częściowo zniesionej osłabieniem się złotówki w stosunku do franka szwajcarskiego i euro). Po wyeliminowaniu wpływu zmian kursowych, portfel kredytów mieszkaniowych zwiększył się w 2016 roku o ok. 3,6%. Ze wstępnych danych Związku Banków Polskich wynika, że w 2016 roku banki udzieliły kredytów hipotecznych w łącznej wysokości ok. 41,2 mld zł (40,3 mld zł w poprzednim roku), z czego 98,4% stanowiły kredyty złotowe. Pozostałe kredyty detaliczne, w tym kredyty konsumpcyjne, wzrosły o 5,5% (13,4 mld zł) względem końca 2015 roku i osiągnęły wartość 258,4 mld zł.
- Należności od klientów instytucjonalnych wzrosły w porównaniu do grudnia 2015 roku o 20,6 mld zł (5,7%) do poziomu 385,2 mld zł. Należności od przedsiębiorstw przyrosły o 13,9 mld zł (4,9%), a głównym motorem ich wzrostu były kredyty inwestycyjne, które zwiększyły się w ciągu roku o 13,1 mld zł (12,9%), wspierane przez kategorię pozostałych kredytów, które wzrosły o 1,2 mld zł (12,6%). Pozostałe kategorie kredytów dla przedsiębiorstw były względnie stabilne, a mianowicie kredyty na nieruchomości wzrosły o 0,4%, a kredyty o charakterze bieżącym spadły o 0,4%.
- Dynamiki stanów należności od pozostałych sektorów kształtowały się w analizowanym okresie następująco:
  - należności od niemonetarnych instytucji finansowych: +20,5% (wzrost o 8,5 mld zł),
  - należności od instytucji samorządowych i funduszy ubezpieczeń społecznych: -6,9% (spadek o 2,3 mld zł),
  - należności od instytucji niekomercyjnych działających na rzecz gospodarstw domowych: +7,0% (wzrost o 0,4 mld zł).

Wskaźnik L/D dla sektora bankowego





Na wyniki finansowe[3] sektora bankowego w 2015 i 2016 roku rzutowało wiele czynników zewnętrznych. W 2015 roku była to obniżka stóp procentowych przez NBP w marcu, ustawowe obniżenie maksymalnej stawki *interchange* dotyczącej prowizji związanych z kartami płatniczymi, wzrost kosztów regulacyjnych związanych z funkcjonowaniem Bankowego Funduszu Gwarancyjnego oraz dwa znaczące zdarzenia jednorazowe: dodatkowe płatności w związku z upadkiem SK Banku (Spółdzielczy Bank Rzemiosła i Rolnictwa w Wołominie) na rzecz zwrotu środków gwarantowanych w wysokości 2,0 mld zł oraz wpłata na nowoutworzony Fundusz Wsparcia Kredytobiorców w wysokości 600 mln zł. Wyniki niektórych banków były też wsparte transakcjami jednorazowymi związanymi ze sprzedażą udziałów w spółkach zależnych.

Natomiast w 2016 roku wyniki sektora zostały obciążone wprowadzeniem podatku od niektórych instytucji finansowych (około 3 mld zł), dodatkową płatnością w związku z upadkiem Banku Spółdzielczego w Nadarzynie w wysokości 144,5 mln zł oraz pozytywnym wpływem sprzedaży udziałów w spółce Visa Europe w wysokości 2,5 mld zł.

W 2016 roku wynik odsetkowy wzrósł o 7,6% w porównaniu do poprzedniego roku. Do wzrostu tej pozycji wyników przyczyniła się zarówno nieznaczna poprawa marży odsetkowej, ale przede wszystkim silniejszy wzrost aktywów odsetkowych (8,5%) w stosunku do zobowiązań odsetkowych (7,9%). Wynik z tytułu opłat i prowizji zmniejszył się o 5,4%. Całkowite dochody wzrosły o 6,7% do czego przyczyniła się transakcja sprzedaży posiadanych przez banki udziałów w Visa Europe.

Koszty działania wraz z amortyzacją wzrosły w porównaniu do 2015 roku o 2,4%, co m.in. wynikało z wprowadzenia podatku od niektórych instytucji finansowych księgowanego w tej linii rachunku wyników, wyższych kosztów regulacyjnych oraz płatności na rzecz BFG z tytułu upadku BS w Nadarzynie (na wysokość kosztów w 2015 roku miał również wpływ upadek SK Banku oraz utworzenie Funduszu Wsparcia Kredytobiorców). Efektem tych dynamik była poprawa stosunku kosztów do dochodów tj. proporcja ta spadła z 59,2% do 56,8%. Wyłączając z wyników sektora wymienione zdarzenia jednorazowe, ale pozostawiając wpływ podatku od niektórych instytucji finansowych, wskaźnik kosztów do dochodów wyniósł 58,9% w stosunku do 54,6% w 2015 roku. Wzrost kosztów miał charakter niezależny od sektora, który utrzymuje dyscyplinę kosztową i zmniejsza zarówno zatrudnienie (o ponad 2 tysiące etatów w porównaniu do grudnia 2015 roku), jak i liczbę placówek (o niespełna 200).

Koszty odpisów z tytułu utraty wartości kredytów i pożyczek zmniejszyły się w analizowanym okresie o 10,6%, co również jest związane z upadkiem SK Banku w 2015 roku.

W konsekwencji opisanych wyżej zjawisk zysk netto sektora wzrósł w stosunku do 2015 roku o 24,3% do poziomu 13,9 mld zł.

Podstawowe miary efektywności sektora bankowego kształtowały się następująco:

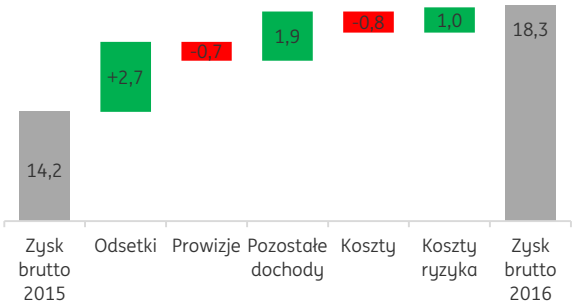
- zwrot z aktywów (ROA) wyniósł 0,8% w porównaniu do 0,7% przed rokiem,
- zwrot z kapitału (ROE) poprawił się do poziomu 7,8% z 6,6%.

[3] W oparciu o dane KNF dotyczące sektora bankowego z oddziałami zagranicznymi

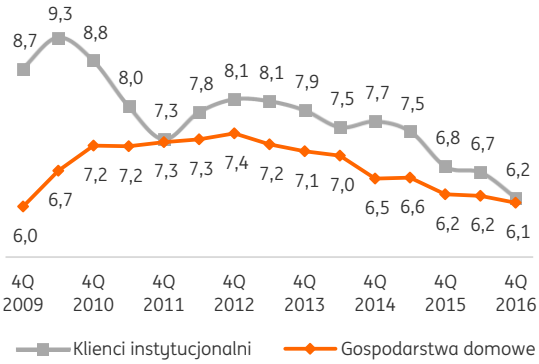
Udział należności z utratą wartości w całości należności wynosił w grudniu 2016 roku 6,1% (6,5% na koniec 2015 roku). Poprawa jakości portfela dotyczyła przede wszystkim należności od klientów instytucjonalnych. Udział należności z rozpoznaną utratą wartości w tym sektorze zmniejszył się z 6,8% na koniec 2015 roku do 6,2% w grudniu 2016 roku, głównie za sprawą poprawy tego wskaźnika w segmencie przedsiębiorstw z 10,0% do 9,0%.

W omawianym okresie udział należności od gospodarstw domowych z rozpoznaną utratą wartości nieznacznie zmalał z 6,2% do 6,1%. Udział nieregularnych kredytów mieszkaniowych utrzymał się na poziomie 2,9%, podczas gdy udział „złych" pozostałych należności gospodarstw domowych spadł z 11,4% do 10,9%.

Zysk brutto[4] sektora bankowego w okresie 2016 roku (w mld zł)



Udział należności z utratą wartości w sektorze bankowym (w %)



Do głównych zmian w wymogach nadzorczych wprowadzonych w 2016 roku przez Komisję Nadzoru Finansowego należy zaliczyć:

- Wydanie Rekomendacji C dotyczącej zarządzania ryzykiem koncentracji, której termin wprowadzenia wyznaczono do dnia 1 stycznia 2017 roku.
- Wprowadzenie do dnia 30 czerwca 2016 roku Rekomendacji W z 2015 roku dotyczącej zasad zarządzania ryzykiem modeli w bankach.
- Wejście w życie niektórych wymogów z Rekomendacji z 2015 roku dotyczącej bezpieczeństwa transakcji płatniczych wykonywanych w internecie przez banki, krajowe instytucje płatnicze, krajowe instytucje pieniądza elektronicznego i spółdzielcze kasy oszczędnościowo-kredytowe (pozostałe wymogi Rekomendacji weszły w życie w 2015 roku).

4. *Rynek finansowania zabezpieczonego aktywami*

Leasing

Rok 2016 był kolejnym bardzo udanym okresem dla branży leasingowej w Polsce. Łączna wartość umów podpisanych przez firmy leasingowe wzrosła w porównaniu do poprzedniego roku o 16,6% i osiągnęła nowy, rekordowy poziom 58,1 mld zł[5]. Na koniec 2016 roku łączna wartość aktywnego portfela umów leasingowych wyniosła 105,1 mld zł (wzrost o 19,7%), a dla porównania wartość udzielonych przez sektor bankowy kredytów inwestycyjnych w grudniu 2016 wyniosła 114,5 mld zł. Wynik ten potwierdza status leasingu, jako drugiego pod względem wartości po kredycie inwestycyjnym źródła finansowania przedsięwzięć inwestycyjnych w Polsce.

Największym segmentem rynku leasingowego (udział w sprzedaży wzrósł z 37,5% do 42,1%) stanowiły samochody o masie do 3,5 tony. Wartość środków przekazanych w ramach tej kategorii leasingu wyniosła 24,4 mld zł (+30,9% r/r). Główną kategorią napędzającą wzrost w tym segmencie były samochody osobowe (31,7% r/r) wspierane przez wzrost samochodów ciężarowych o masie do 3,5

[4] Zysk brutto z działalności kontynuowanej

[5] Wg danych Związku Polskiego Leasingu.

tony (wzrost 27,4% w przeciwieństwie do roku 2015, kiedy sprzedaż zmalała o 22,6% za sprawą wysokiej bazy roku 2014).

Wysoką dynamikę wzrostu zanotowało również w 2016 roku finansowanie transportu ciężkiego[6], które wyniosło 17,2 mld zł (27,7% r/r). Dynamikę tego segmentu rynku napędzała w 2016 roku wymiana używanego taboru na pojazdy z normą Euro 6 oraz procesy gospodarcze tj. rozwój strefy euro (wzrost eksportu) oraz silny popyt krajowy.

Segment maszyn i urządzeń (w tym IT) zanotował spadek w ujęciu rocznym w wysokości 3,4%. Łączna wartość sfinansowanych maszyn wyniosła 15,3 mld zł. Do spadku wartości sfinansowanych aktywów tego segmentu przyczynił się okres przejściowy pomiędzy kolejnymi perspektywami finansowymi ze środkami unijnymi, co w szczególności odbiło się na maszynach rolniczych finansowanych pożyczką.

Branża leasingowa odnotowała wysoki spadek segmentu nieruchomości. Wartość nieruchomości wyleasingowanych w 2016 roku wyniosła 719 mln zł, co oznacza spadek o niemal połowę względem poprzedniego roku. Na wynikach całorocznych ciąży głównie niski wynik sprzedaży pierwszego kwartału (sprzedaż o wartości 82,5 mln zł). Do spadku wartości tego segmentu przyczyniła się zarówno niższa średnia cena nieruchomości (5,3 mln zł wobec 8,1 mln zł w poprzednim roku), jak również mniejsza liczba umów (134 wobec 166 w 2015 roku).

Faktoring

Obroty firm faktoringowych zrzeszonych w Polskim Związku Faktorów (PZF) wzrosły w 2016 roku o 20,6% i osiągnęły nową, rekordową wartość 158,2 mld zł (131,1 mld zł w 2015 roku)[7]. Najszybciej rosnącymi segmentami rynku był faktoring eksportowy ze wzrostem obrotów w ujęciu rocznym o 31,1% oraz faktoring pełny, który wzrósł o 24,8%. Dane te potwierdzają odnotowany trend tj. klienci coraz częściej korzystają z usługi faktoringu, która eliminuje problem bezpieczeństwa ich obrotów handlowych. Do wzrostu obrotów przyczyniła się większa liczba klientów, która powiększyła się do niespełna 8 tys. (wzrost o 11,5%), jak również powiązany z tym wzrost liczby sfinansowanych faktur. Średnia wartość obrotów przypadająca na klienta wzrosła do ponad 20 mln zł, co oznacza lepsze wykorzystanie przyznanych limitów. Faktoring był najpopularniejszy (pod względem wartości obrotów) w sektorze produkcyjnym oraz dystrybucyjnym polskiej gospodarki.

5. *Rynek kapitałowy*

Giełda Papierów Wartościowych

Rok 2016 nie był jednoznacznie korzystny dla inwestorów na warszawskiej Giełdzie Papierów Wartościowych. Sytuacja na parkiecie była kształtowana przez wiele zdarzeń z różnych części świata. Do najważniejszych należy zaliczyć: *Brexit*, wybory prezydenckie w USA, referendum we Włoszech i sytuacja tamtejszego sektora bankowego, czy podwyżkę stóp procentowych w Stanach Zjednoczonych.

Z kolei czynnikami wewnętrznymi wpływającymi na koniunkturę na GPW była sytuacja polityczna w kraju (m.in. trwająca dyskusja na temat rozwiązania problemu walutowych kredytów hipotecznych, przegląd systemu emerytalnego i planowana likwidacja OFE), wprowadzenie podatku bankowego, niepewność w zakresie ocen ratingowych Polski, czy też słabe w stosunku do oczekiwań dane makroekonomiczne w drugiej połowie 2016 roku.

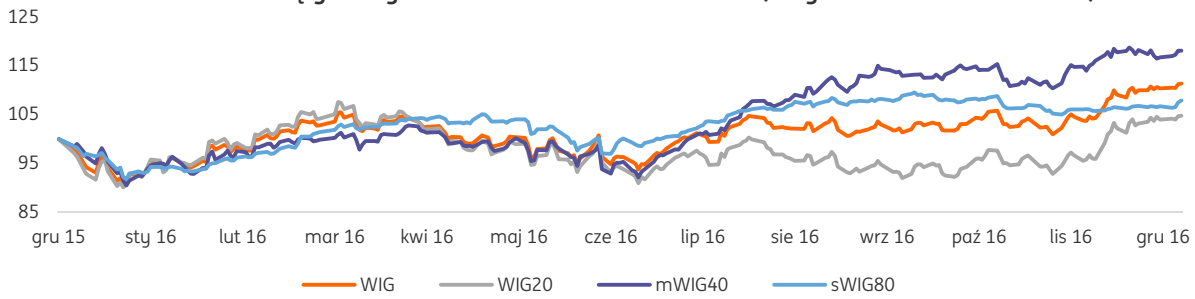
W ciągu 2016 roku indeks szerokiego rynku – WIG zyskał 11,4%. Gorszym wynikiem rok zamknęły indeksy grupujące spółki o największej kapitalizacji - WIG20 i WIG30 zyskały odpowiednio 4,8% i 8,1%. Wysoką dynamikę zanotowały indeksy skupiające mniejsze spółki – sWIG80 zyskał 7,9%, a mWIG40 18,2%. Wzrost zanotował także indeks rynku NewConnect – NCIndex wzrósł w porównaniu z końcem 2015 roku o 10,1%.

W 2016 roku największym wzrostem charakteryzował się sektor reprezentowany przez indeks WIG-górnictwo (+79,7%), a w dalszej kolejności WIG-informatyka (+33,7%) oraz WIG-paliwa (+26,9%).

[6] Ciągniki siodłowe, naczepy/przyczepy, pojazdy ciężarowe o masie całkowitej powyżej 3,5 tony, autobusy, samoloty, statki i środki transportu kolejowego.
[7] Wg danych Polskiego Związku Faktorów.

Największe spadki odnotowały natomiast WIG-chemia (-16,4%), WIG-energia (-12,9%) oraz WIG-telekomunikacja (-9,7%).

Kształtowanie się głównych indeksów GPW w 2016 roku (30 grudnia 2015 roku = 100)



Na koniec 2016 roku na Rynku Głównym GPW były notowane 487 spółki, z czego 53 zagraniczne. Liczba spółek notowanych na Rynku Głównym GPW nie zwiększyła w stosunku do poprzedniego roku się po raz pierwszy od 2003 roku. Kapitalizacja spółek krajowych wyniosła 557,1 mld zł, czyli była o 7,8% wyższa w porównaniu z grudniem 2015 roku. Łączna kapitalizacja spółek krajowych i zagranicznych wyniosła 1 115,7 mld zł, co oznaczało wzrost o 3,0% w stosunku do 2015 roku. W minionym roku miało miejsce 19 debiutów, wyłącznie spółek krajowych. Łączna wartość IPO na Głównym Rynku wyniosła 1,0 mld zł (1,9 mld zł w 2015 roku).

Na NewConnect w 2016 roku zadebiutowało 16 spółek, a 7 przeniosło notowania na Główny Rynek GPW. Na koniec grudnia 2016 roku na rynku alternatywnym było notowanych 406 spółek (418 na koniec 2015 roku), a ich łączna kapitalizacja wynosiła 9,8 mld zł.

Pomimo wzrostu kapitalizacji spółek, rok 2016 charakteryzował się spadkiem obrotów akcjami na Głównym Rynku. Wartość obrotów sesyjnych wyniosła 189,3 mld zł, co oznacza spadek o 6,9% w stosunku do poprzedniego roku. Wartość całkowitych obrotów (łącznie z transakcjami pakietowymi) spadła o 10,0% do poziomu 202,1 mld zł. Spadły również łączne obroty na alternatywnym rynku akcji NewConnect, które osiągnęły poziom 1,4 mld zł - o 29,6% mniej niż w poprzednim roku.

W 2016 roku znacząco wzrosła aktywność inwestorów na rynku obligacji. Wartość obrotów ogółem na GPW wzrosła do 1,4 mld zł, tj. o 57,7% w stosunku do 2015 roku. Na rynku Catalyst wartość obrotów nie wzrosła w równie wysokim stopniu, ale wciąż był to silny wzrost o 24,2% do łącznej wartości 3,1 mld zł. Wartość emisji notowanych na rynku Catalyst obligacji nieskarbowych wynosiła 81,8 mld zł wobec 69,5 mld zł na koniec 2015 roku.

Wolumen obrotu kontraktami terminowymi w 2016 roku spadł o 2,2% w stosunku do wartości zanotowanej rok wcześniej. Przeważającą część tego rynku stanowiły kontrakty terminowe na indeksy, których wolumen obrotów poprawił się o 5,0% w stosunku do poprzedniego roku.

Fundusze inwestycyjne[8]

Wartość rynku funduszy inwestycyjnych mierzona środkami pod zarządzaniem zgromadzonymi przez te instytucje wzrosła w 2016 roku do poziomu 258,9 mld zł (2,7% w stosunku do końca 2015 roku). Korzystna koniunktura na rynkach, w szczególności w drugiej połowie roku oraz dodatnie saldo wpływów do funduszy sprzyjały przede wszystkim funduszom niededykowanym (napływ netto +4,2 mld zł), w których na koniec 2016 roku było zgromadzone 135,6 mld zł (+7,0%). Środki zgromadzone w funduszach dedykowanych skurczyły się do poziomu 123,4 mld zł (-1,7%), głównie za sprawą wysokiej wartości umorzeń w grudniu 2016 roku (-7,8 mld zł, w skali roku -7,7 mld zł), co można łączyć z wprowadzeniem podatku CIT obejmującego część tego rynku.

Klienci funduszy detalicznych (niededykowanych) najchętniej lokują swoje środki w fundusze w względnie niskim profilu ryzyka. Najpopularniejszą kategorią funduszy detalicznych (niededykowanych) były fundusze obligacyjne (26,9% rynku funduszy detalicznych), które wzrosły o 10,2%. W dalszej kolejności były to fundusze pieniężne (24,8% funduszy detalicznych), które w warunkach niskich stóp procentowych, stanowiły atrakcyjną alternatywę dla depozytów bankowych, a ich aktywa zwiększyły się w ciągu roku o 7,6%. Kolejne były fundusze mieszane, które

[8] Na podstawie danych Izby Zarządzających Funduszami i Aktywami.

stanowiły 18,0% detalicznej części rynku (spadek aktywów o 2,2%) oraz fundusze akcyjne odpowiadające za 17,8% rynku (spadek aktywów o 4,4%). Znaczący wzrost odnotowały fundusze typu absolutnej stopy zwrotu, które zwiększyły swój udział w strukturze detalicznych funduszy o 1,9 p.p. do poziomu 7,4% (wzrost aktywów o 43,3%).

Otwarte Fundusze Emerytalne[9]

W grudniu 2016 roku aktywa funduszy emerytalnych wynosiły 153,4 mld zł, czyli o 12,9 mld zł (9,2%) więcej niż przed rokiem. Było to rezultatem sprzyjającej koniunktury na GPW. Z drugiej strony bilans wpłat i wypłat był ujemny. W 2016 roku do OFE trafiło tylko 3,2 mld zł, natomiast transfery do ZUS w ramach tzw. „suwaka" wyniosły 3,5 mld zł.

Zmiany zasad funkcjonowania OFE znalazły głębokie odzwierciedlenie w polityce inwestycyjnej tych instytucji. Według stanu na koniec grudnia 2016 roku, podobnie jak w 2015 roku, ok. 84% ich aktywów stanowiły akcje emitentów krajowych i zagranicznych. W ubiegłym roku dał się zauważyć nieznaczny wzrost nominalnego zaangażowania OFE w akcje zagraniczne. Na koniec 2016 roku wartość akcji zagranicznych w ich portfelach wynosiła 10,9 mld zł wobec 10,7 mld rok wcześniej (+1,8%).

Zgodnie z zapisami przeglądu systemu emerytalnego, rekomendowana jest likwidacja OFE. Ok. 25% środków zgromadzonych w OFE ma trafić do Funduszu Rezerwy Demograficznej, a ich wartość zewidencjonowana na subkontach prowadzonych przez ZUS. Pozostałe środki zgormadzone w OFE (ok. 75%) zostaną przekazane w zarządzanie funduszom inwestycyjnym, które powstaną z przekształcenia obecnych OFE.

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

W gospodarce globalnej trwa dywergencja polityk pieniężnych. Rezerwa Federalna w grudniu 2016 roku ponownie podwyższyła stopy procentowe o 25 p.b. (obecnie efektywnie wahają się one w przedziale 50-75 p.b.) i zasygnalizowała dalsze zacieśnianie stóp procentowych o 50-75 p.b. w 2017 roku. Z kolei Europejski Bank Centralny wydłużył czas trwania programu skupu aktywów do grudnia 2017 roku, jednocześnie zmniejszając skalę kupowanych aktywów (z 80 mld EUR do 60 mld EUR miesięcznie). W ocenie ekonomistów ING wzrost inflacji w strefie euro oraz stopniowa poprawa koniunktury będą skłaniać EBC do wygaszania QE w przyszłym roku. Bank prawdopodobnie będzie starał się przygotować rynki na taki scenariusz i zaostrzy swoją retorykę w drugiej połowie roku obecnego. Wskazuje to na dalszy wzrost długoterminowych stóp procentowych w USD i EUR w tym okresie. W ocenie analityków ING Banku Śląskiego S.A. w połączeniu z zachowawczą polityką RPP doprowadzi to do dalszego wystromienia złotowej krzywej stóp procentowych.

Dodatkowych źródeł niepewności dostarczają zmiany w polityce gospodarczej. Po inauguracji prezydentury Donalda Trumpa w USA oczekuje się ekspansji fiskalnej począwszy od 2018 roku, która krótkookresowo napędzi wzrost PKB w amerykańskiej gospodarce oraz jednoczesnego protekcjonizmu w relacjach handlowych (który negatywnie wpłynie na światowy wzrost). W Europie kształt polityki pozostaje niepewny ze względu na: 1) wybory w trzech głównych gospodarkach strefy euro: Holandii, Niemczech i Francji, 2) brak klarownego obrazu Brexit, 3) wzrostu poparcia dla ruchów populistycznych i nacjonalistycznych na przekroju całego kontynentu. Wspomniane wydarzenia mogą w istotny sposób negatywnie wpłynąć na kruchą poprawę aktywności w gospodarkach strefy euro obserwowaną w drugiej połowie 2016 roku. Ryzykiem jest również dalsza dezintegracja UE, co w horyzoncie nowej perspektywy unijnej może mieć wpływ na wielkość budżetu (w szczególności Funduszu Spójności) Unii.

W dłuższej perspektywie zaostrzenie relacji handlowych będzie także czynnikiem negatywnym dla gospodarek rozwijających się regionu BRICS. Pomimo poprawy aktywności w tych gospodarkach wciąż utrzymują się istotne nierównowagi strukturalne tj. problemy fiskalne w Brazylii czy Rosji, wysokie zadłużenie sektora przedsiębiorstw w Chinach.

W kraju głównym źródłem ryzyka dla gospodarki w 2017 roku będą finanse publiczne. Pierwszy pełny

[9] Na podstawie danych Komisji Nadzoru Finansowego.

rok funkcjonowania programu 500+ oraz jeden kwartał obowiązywania obniżonego wieku emerytalnego powiększą wydatki publiczne o ok. 10 mld zł (w stosunku rocznym). Dodatkowe koszty dla budżetu centralnego i samorządów pojawią się w związku ze współfinansowaniem przyspieszających inwestycji unijnych. Rząd planuje sfinansować te wydatki poprzez wzrost ściągalności podatków, przede wszystkim VAT. Dotychczasowe osiągnięcia w tym zakresie są niepewne, gdyż mogły częściowo wynikać z wstrzymywania zwrotów VAT przedsiębiorstwom przez administrację skarbową. Jeśli skuteczność uszczelniania systemu podatkowego okaże się mniejsza od oczekiwanej, to deficyt budżetowy może przekroczyć limit 3% PKB z Traktatu z Maastricht, a perspektywy fiskalne na 2018 rok istotnie się pogorszą, co mogłoby znaleźć negatywne odzwierciedlenie na rynku długu i walutowym.

Ryzykiem dla wzrostu gospodarczego w Polsce jest sytuacja na rynku pracy – po raz pierwszy odpłynie więcej pracowników niż na niego wejdzie. Jednocześnie w ocenie ekonomistów ING Banku Śląskiego S.A. znacznie zmniejszył się potencjał do napływu pracowników z sąsiednich państw do Polski. Ewentualne dalsze pogorszenie klimatu gospodarczego (np. z uwagi na ryzyko podatkowe) może wyhamować spodziewane w tym roku odbicie inwestycji prywatnych. W ocenie analityków ING pogorszenie postrzegania Polski przez inwestorów zagranicznych może też skutkować większą zmiennością kursu złotego w razie ponownego pogorszenia sytuacji na międzynarodowych rynkach finansowych.

Czynnikiem niepewności dla sektora bankowego pozostaje krajowe otoczenie regulacyjne. Zgodnie z zapowiedziami Ministerstwa Finansów do marca 2017 roku Komitet Stabilności Finansowej przedstawi rozwiązania mające na celu skłonienie banków do przewalutowania hipotecznych kredytów walutowych.

Gospodarka Polski w latach 2009-2018

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016P	2017P	2018P
Przyrost PKB (%)	3,9	2,6	3,7	5,0	1,6	1,4	3,3	3,9	2,8	3,1	3,7
Dług sektora *general government* wg metodologii UE (% PKB)	46,6	49,4	53,1	54,1	53,7	55,7	50,2	51,1	53,6	54,8	55,3
Podaż pieniądza M3 (w mld zł)	666	720	784	882	921	979	1 059	1 138	1 248	1 339	1 454
Przyrost produkcji sprzedanej przemysłu (%)	3,9	-3,6	11,0	7,2	1,4	2,3	3,4	4,9	2,9	4,3	4,2
Inflacja (CPI) średnia w roku (%)	4,2	3,4	2,6	4,3	3,7	0,9	0,0	-0,9	-0,6	2,0	2,5
Stopa bezrobocia (%)	9,5	12,1	12,4	12,5	13,4	13,4	11,4	9,7	8,3	7,3	6,2
Kurs PLN/USD (koniec roku)	2,96	2,85	2,96	3,42	3,10	3,01	3,51	3,90	4,18	3,78	3,63
Kurs PLN/EUR (koniec roku)	4,17	4,10	3,98	4,46	4,07	4,15	4,27	4,26	4,42	4,23	4,17
WIBOR 3M (koniec roku)	6,4	4,3	3,9	4,6	4,9	3,0	2,5	1,7	1,7	1,7	2,2

II. Główne osiągnięcia ING Banku Śląskiego S.A. w 2016 roku

1. *Wzrost liczby klientów*

W 2016 roku ING Bank Śląski S.A. utrzymał tempo wzrostu liczby klientów obsługiwanych przez Bank. W ciągu roku baza klientów powiększyła się o 262 tys., wobec przyrostu o 294 tys. rok wcześniej. Na koniec grudnia 2016 roku liczba klientów Banku wynosiła 4,32 mln i dzieliła się na następujące segmenty działalności:

- 4,27 mln klientów detalicznych, w tym:
  - 3,95 mln klientów indywidualnych (przyrost w ciągu roku o 234 tys.),
  - 326 tys. przedsiębiorców (przyrost w ciągu roku o 23 tys.),
- 48 tys. klientów korporacyjnych (średnich i dużych firm oraz grup kapitałowych; przyrost o 6 tys.).

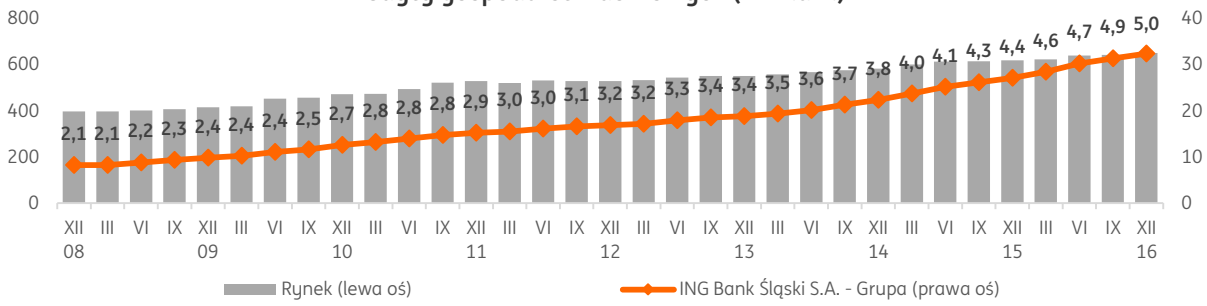
Stale rosnąca liczba klientów ING Banku Śląskiego S.A. (zarówno osób prywatnych jak i firm) jest efektem działań podejmowanych w zakresie umocnienia długoterminowych relacji z klientami. Relacje te bazują na godnej zaufania marce Banku, przejrzystej ofercie produktowej, która jest dostosowywana do zmieniających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

2. *Poprawa pozycji na rynku kredytowym*

Na koniec grudnia 2016 roku łączna wartość kredytów i innych należności udzielonych klientom ING Banku Śląskiego S.A. netto wyniosła 78,0 mld zł[10] i zwiększyła się w ciągu roku o 8,4 mld zł, tj. o 12,1%.

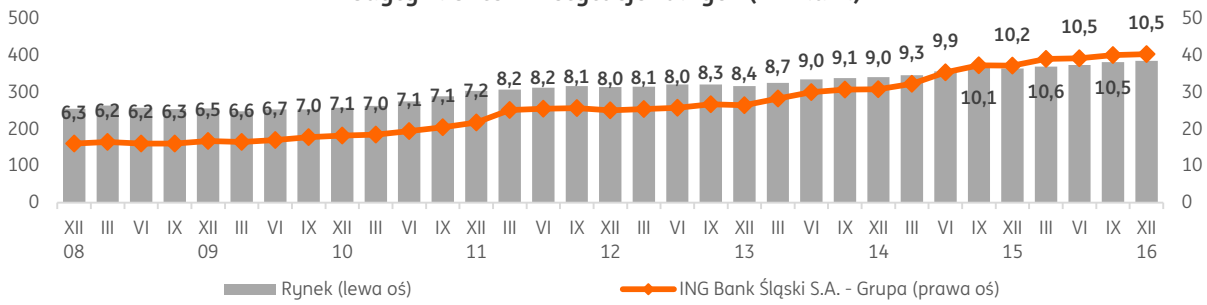
Szacuje się, że Bank dysponował 7,0-procentowym udziałem w łącznej wartości kredytów udzielonych klientom w ramach sektora banków komercyjnych[11] (czyli o 0,5 p.p. wyższym niż na koniec 2015 roku).

Kredyty gospodarstw domowych (w mld zł)*



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

Kredyty klientów instytucjonalnych (w mld zł)*



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

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

[11] Sektor bankowy w rozumieniu banków komercyjnych, zgodnie z danymi publikowanymi przez NBP w pliku *Należności i zobowiązania banków.*

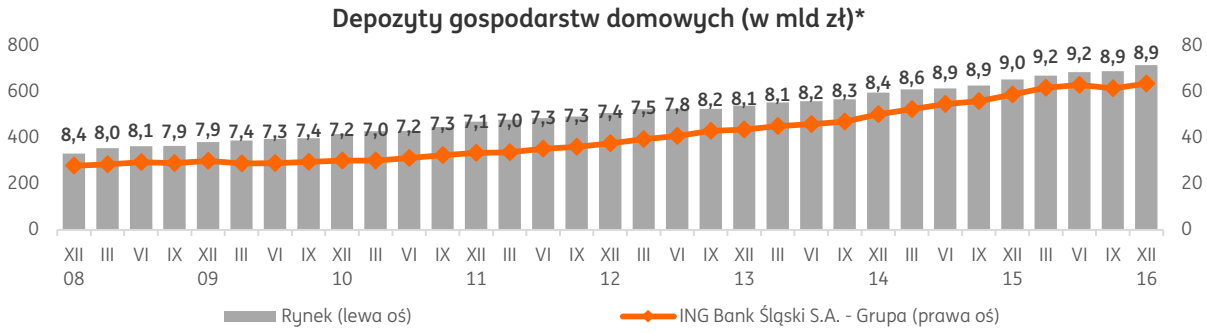
Zmiany w saldach poszczególnych kategorii należności kredytowych przedstawia poniższa tabela:

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

	31.12.2016	31.12.2015	Zmiana rok do roku	
	w mln zł	w mln zł	w mln zł	w %
Należności kredytowe gospodarstw domowych, w tym:	31 985,1	26 652,9	5 332,2	*20,0%*
Kredyty i pożyczki	31 985,1	26 652,9	5 332,2	*20,0%*
Należności kredytowe klientów instytucjonalnych[12], w tym:	42 142,9	39 142,4	3 072,4	*7,1%*
Kredyty i pożyczki	39 541,5	36 012,3	3 529,2	*9,8%*
- Podmioty gospodarcze	29 445,6	25 810,0	3 635,6	*14,1%*
- Podmioty finansowe (inne niż banki)	7 866,6	7 589,9	276,7	*3,6%*
- Podmioty sektora instytucji rządowych i samorządowych	2 229,3	2 612,4	-383,1	*-14,7%*
Dłużne papiery wartościowe[13]	2 512,8	3 055,6	-542,8	*-17,8%*
Pozostałe należności	88,6	74,5	14,1	*18,9%*
Razem należności kredytowe netto	**74 128,0**	**65 795,3**	**8 332,7**	***12,7%***
- Euroobligacje	3 910,0	3 838,1	71,9	*1,9%*
Razem kredyty i inne należności udzielone klientom netto	78 038,0	69 633,4	8 404,6	*12,1%*

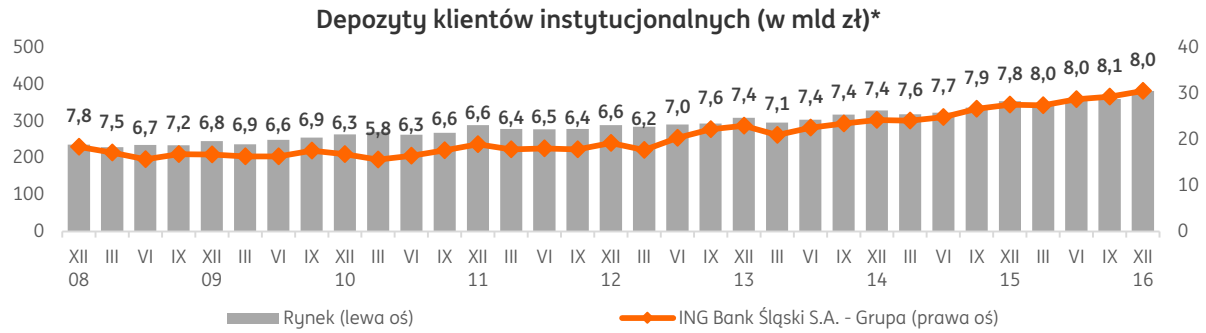
3. Utrzymanie silnej pozycji na rynku depozytów

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. Na koniec grudnia 2016 roku suma środków zgromadzonych na rachunkach ING Banku Śląskiego S.A. wyniosła 95,2 mld zł[14], co oznacza wzrost o 7,8 mld zł (8,9%) w porównaniu z saldem na koniec 2015 roku. Tym samym udział Banku w rynku depozytów zdeponowanych w sektorze banków komercyjnych[15] został utrzymany na poziomie 8,6%.



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

[12] Z wyłączeniem należności od klientów z tytułu transakcji z przyrzeczeniem odkupu.
[13] Z wyłączeniem euroobligacji.
[14] Kwota obejmuje depozyty i pozostałe zobowiązania z wyłączeniem zobowiązań wobec klientów z tytułu transakcji z przyrzeczeniem odkupu.
[15] Sektor bankowy rozumiany jako sektor banków komercyjnych, zgodnie z danymi publikowanymi przez NBP w pliku *Należności i zobowiązania banków.*



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

Zmiany w saldach poszczególnych kategorii zobowiązań wobec klientów przedstawia poniższa tabela:

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

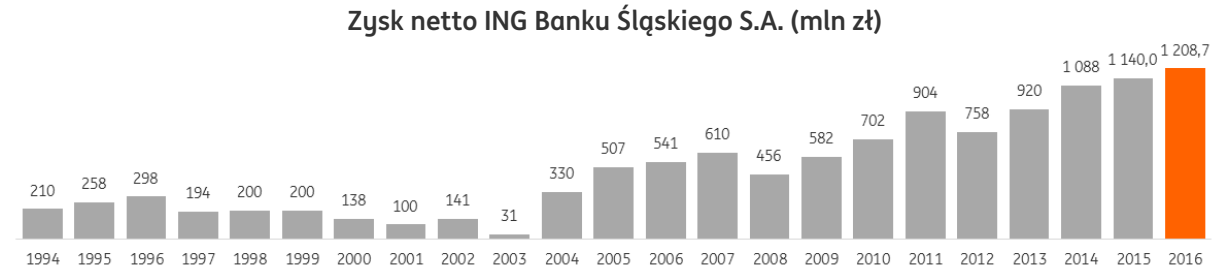
	31.12.2016	31.12.2015	Zmiana rok do roku	
	w mln zł	w mln zł	w mln zł	w %
Zobowiązania wobec gospodarstw domowych, w tym:	63 605,6	58 812,4	4 793,2	*8,1%*
Depozyty	63 548,0	58 751,6	4 796,4	*8,2%*
Pozostałe zobowiązania	57,6	60,8	-3,2	*-5,3%*
Zobowiązania wobec klientów instytucjonalnych[16], w tym:	31 562,8	28 571,3	2 991,5	*10,5%*
Depozyty	30 639,0	27 845,2	2 793,8	*10,0%*
- Podmioty gospodarcze	25 431,7	23 615,3	1 816,4	*7,7%*
- Podmioty finansowe (inne niż banki)	3 466,6	2 610,4	856,2	*32,8%*
- Podmioty sektora instytucji rządowych i samorządowych	1 740,7	1 619,5	121,2	*7,5%*
Pozostałe zobowiązania	923,8	726,1	197,7	*27,2%*
Razem zobowiązania wobec klientów	**95 168,4**	**87 383,7**	**7 784,7**	***8,9%***

4. *Najwyższy w historii Banku wynik finansowy netto*

W 2016 roku zysk netto ING Banku Śląskiego S.A. wyniósł 1 208,7 mln zł, czyli był o 6,0% wyższy od uzyskanego w poprzednim roku. Był to najwyższy w historii Banku wynik finansowy netto.

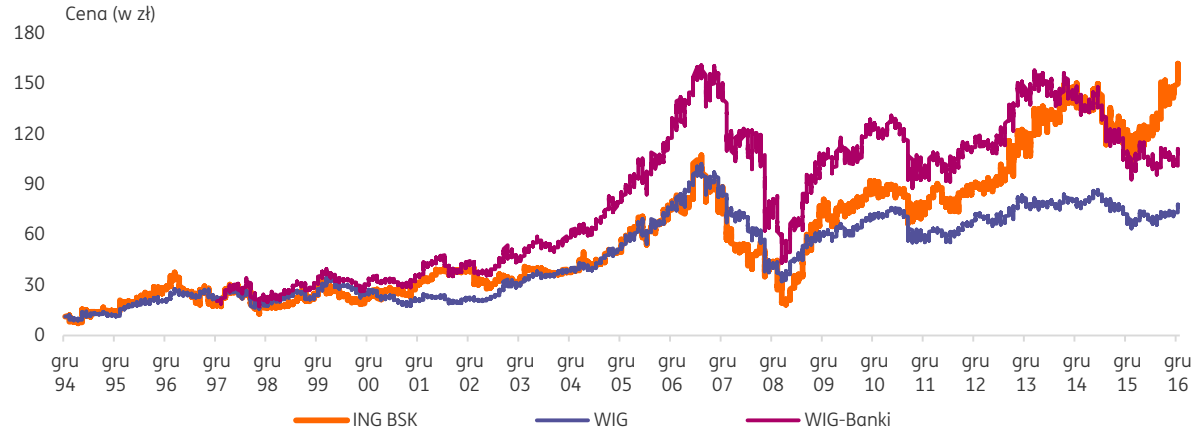
Na koniec grudnia 2016 roku wskaźnik zwrotu na aktywach (ROA) wyniósł 1,09% (spadek o 0,02 p.p. w stosunku do 2015 roku), zaś wskaźnik zwrotu na kapitale (ROE) osiągnął poziom 11,5% (wzrost o 0,1 p.p. w stosunku do 2015 roku).

Opis poszczególnych składowych wyniku oraz wskaźników znajduje się w rozdziale Sytuacja finansowa ING Banku Śląskiego S.A. w 2016 roku.



[16] Z wyłączeniem zobowiązań wobec klientów z tytułu transakcji z przyrzeczeniem odkupu.

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



5. *Nagrody i wyróżnienia*

2016 rok przyniósł dla ING Banku Śląskiego S.A. liczne nagrody i wyróżnienia, m.in.:

- Za atrakcyjność oferty produktowej i jakość obsługi klientów:
  - Nagroda główna oraz tytuł „Gwiazda Bankowości", przyznane za całokształt działalności w 2015 roku, w rankingu przygotowanym przez Dziennika Gazeta Prawna oraz PWC.
  - I miejsce w rankingu „Najlepszy Bank 2016", w konkursie przygotowanym przez Gazetę Bankową.
  - „Lider Informatyki XX-lecia", w kategorii „Bankowość i Finanse", za wdrożenie innowacyjnych rozwiązań w obszarze IT.
  - Nagroda „Złoty Bell", dla aplikacji mobilnych ING Banku Śląskiego, w kategorii „Mobilny Bank Roku 2015", przyznana podczas Gali Mobility Trends.
  - I miejsce w kategorii „Bankowość hipoteczna" oraz II miejsce w kategorii „Bank dla Kowalskiego" w rankingu „Przyjazny Bank Newsweeka".
  - I miejsce w rankingu rachunków maklerskich, przygotowanym przez Puls Biznesu.
  - I miejsce w rankingu rachunków dla dużych firm, przygotowanym przez portal TotalMoney.pl.
  - I nagroda w kategorii „Kredyt dla firmy", w rankingu „Portfel Roku Tygodnika Wprost", za usługę finansowanie dostawców.
  - II miejsce w kategorii „Największy wolumen i największa wartość transakcji OTC rozliczonych w KDPW_CCP w 2015 roku".
  - Tytuł „Złoty Bank", przyznany przez Puls Biznesu oraz portal Bankier.pl za najwyższą jakość obsługi .
  - „Gwiazda Jakości Obsługi 2016", w kategorii „Banki", w IX edycji Polskiego Programu Jakości Obsługi.
- Za działania marketingowe:
  - Nagroda zespołowa dla Departamentu Komunikacji Marketingowej, za wyjątkowe i efektywne działania marketingowe, przyznana podczas Marketing Summit 2016.
  - I miejsce w konkursie „Lamparty", wyróżniającym najlepsze kreacje marek bankowych.
  - Dwa srebrne Effie za kampanię „Kto oszczędza tego stać na niezależność" oraz serwis internetowy „Navidom".

- Srebrna statuetka na gali IAB MIXX Awards, za kampanię Moje ING, w kategorii „Product Launch".
- Trzy brązowe miecze KTR, w konkursie na najlepsze i najciekawsze prace budujące krajobraz komunikacji i marketingu w Polsce.
- „Złoty Bankier", za najlepszy bank w mediach społecznościowych.

- Za sposób funkcjonowania w otoczeniu i umiejętność skutecznego łączenia odpowiedzialności społecznej z biznesowymi wartościami:
  - RESPECT Index – dziesiąty raz z rzędu w składzie giełdowego indeksu spółek odpowiedzialnych społecznie.
  - Trzy nagrody w konkursie „Best Annual Report 2015" - II nagroda w kategorii głównej „Banki i instytucje finansowe" oraz dwa wyróżnienia: za najlepsze sprawozdanie z działalności oraz za duży progres w poprawie jakości sprawozdania finansowego.
  - Srebrne Pearl Awards, w kategorii „Społeczna Odpowiedzialność Biznesu", w konkursie custom publishing, za raport CSR ING Banku Śląskiego.
  - „Srebrny Listek CSR", przyznany przez tygodnik POLITYKA.
  - Międzynarodowy znak „Top Employers", przyznany po raz siódmy przez Top Employers Institute.
  - Certyfikat „Zielone Biuro", dla biura centrali banku przy ul. Puławskiej 2 w Warszawie.
- Wysoko oceniono kadrę zarządzającą ING Banku Śląskiego S.A.:
  - Tytuł „Bankowiec Roku", przyznany przez miesięcznik Forbes Małgorzacie Kołakowskiej, Prezes ING Banku Śląskiego (do 31 marca 2016 roku).
  - Tytuł „Wizjoner Rynku Bankowego 2015 roku", przyznany podczas konferencji Horyzonty Bankowości Małgorzacie Kołakowskiej, Prezes ING Banku Śląskiego (do 31 marca 2016 roku).
  - Tytuł „CMO Roku", przyznany przez magazyn „Media & Marketing Polska" Barbarze Pasterczyk, Dyrektor Departamentu Komunikacji Marketingowej w ING Banku Śląskim.

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

III. Działalność ING Banku Śląskiego S.A. w 2016 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 oraz doskonalenie komunikacji marketingowej i operacyjnej z klientami, 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 2016 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 i mobilnych,
- ukierunkowaniu oddziałów na rolę doradczą.

Strategia przełożyła się na lepsze wyniki sprzedażowe oraz na zrównoważony wzrost sald depozytów i kredytów. Zwiększenie wskaźnika uproduktowienia (x-buy) skutkowało 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.

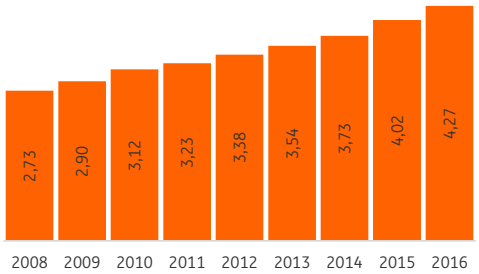
Liczba klientów

W grudniu 2016 roku z usług ING Banku Śląskiego S.A. korzystało 4,27 mln klientów detalicznych, w tym:

- 3,95 mln klientów indywidualnych oraz
- 326 tys. przedsiębiorców.

W ciągu roku Bank pozyskał 422 tys. nowych klientów detalicznych, co przyczyniło się do wzrostu liczby obsługiwanych klientów w stosunku do końca 2015 roku o 256 tys.

Liczba klientów detalicznych (mln)



Zmiany w ofercie produktów i zasadach obsługi klientów

Oszczędności, inwestycje

Główne działania podjęte w 2016 roku w zakresie oferty oszczędności i inwestycji koncentrowały się na:

- przebudowie oferty inwestycyjnej oraz sposobu komunikacji w obszarze zarządzania relacjami z klientem,
- kontynuacji działań o charakterze retencyjnym oraz stabilizującym portfel (wolumen) depozytów detalicznych, ze szczególnym uwzględnieniem portfela depozytów o charakterze długoterminowym,
- kontynuowanie oferowania okresowych, promocyjnych warunków dla nowych środków w ramach oferty specjalnej Bonus na start oraz OKO Bonus,
- kreowaniu, wdrażaniu oraz doskonaleniu działań w zakresie komunikacji marketingowej mających na celu (1) wspieranie sprzedaży produktów inwestycyjnych oraz (2) promowanie

regularnego oszczędzania i inwestowania,

- działaniach zmierzających do digitalizacji transakcji mających na celu zmniejszenie ilości transakcji gotówkowych realizowanych w kasach,
- kontynuowaniu edukacji „od oszczędzania do inwestowania" celem transformacji struktury środków powierzonych.

W 2016 roku kontynuowano - zapoczątkowane w 2015 roku - działania edukacyjne. Przez cały rok działania prowadzone były w mediach społecznościowych (video, artykuły) a od listopada rozpoczęto akcję z dużym partnerem mediowym Onet.pl pod nazwą „Mój lepszy plan". Akcji towarzyszyła promocja nowej usługi ING - Trenera Finansowego, którego celem jest edukacja oraz budowanie świadomości finansowej klientów. Trener wskazuje korzyści z inwestowania i zachęca klientów do przesunięcia części pieniędzy do inwestycji, aby pracowały lepiej.

Usprawniono również procesy operacyjne dotyczące obsługi funduszy inwestycyjnych. Klienci indywidualni zyskali możliwość pełnej obsługi zleceń funduszowych, w tym także zawieranie tzw. „umowy pośrednictwa" w nowym serwisie bankowości internetowej Moje ING.

Inwestycje – działalność maklerska

W styczniu 2016 roku ING Bank Śląski S.A. uzyskał zezwolenie KNF na prowadzenie działalności maklerskiej w pełnym zakresie. Natomiast w czerwcu 2016 roku Bank przejął część przedsiębiorstwa ING Securities. W wyniku połączenia przejętego przedsiębiorstwa z funkcjonującym już w Banku Biurem Maklerskim, powstał nowy pion - Biuro Maklerskie ING Banku Śląskiego, oferujący pełny wachlarz usług maklerskich. Z końcem sierpnia 2016 roku zaprzestano świadczenia usług maklerskich klientom instytucjonalnym. Na tę decyzję miały wpływ wyzwania stojące przed sektorem finansowym, które wymagają nieustannego dostosowywania modelu biznesowego do zmian, które może przynieść przyszłość. Jednocześnie, kontynuowane jest świadczenie usług bankowości inwestycyjnej (M&A) oraz prowadzenie rachunków papierów wartościowych klientów instytucjonalnych Banku przez Centrum Usług Powierniczych.

W lipcu 2016 roku uruchomiony został moduł Makler w systemie Moje ING. Od tego momentu Klienci mogą inwestować wygodnie bez względu na to, z jakiego urządzenia korzystają – laptopa, smartfonu czy tabletu. Razem z modułem Makler został wdrożony nowy, uproszczony proces otwarcia konta maklerskiego w Moim ING.

Mobilna aplikacja maklerska (ING Makler Mobile) uplasowała się na bardzo dobrym 2-im miejscu pod względem ocen użytkowników w Google Play (ocena 4,1) w grupie aplikacji maklerskich.

W całym 2016 roku Biuro Maklerskie ING Banku Śląskiego osiągnęło drugi najlepszy wynik wśród wszystkich biur maklerskich pod kątem przyrostu netto nowych rachunków. W całym 2016 roku liczba otwartych rachunków wzrosła o 16%.

Rachunki i płatności

W 2016 roku Bank kontynuował działania promocyjne dla nowych jak i obecnych Klientów Indywidualnych. Przeprowadzone zostały również 2 edycje promocji „Poleć konto znajomemu" dedykowane dla klientów indywidualnych, które zachęcały obecnych klientów naszego Banku do aktywnego korzystania ze swojego rachunku i rekomendowania konta osobistego znajomym oraz zachęcały nowych klientów do otwarcia konta w naszym banku.

W 2016 roku dokonano istotnego usprawnienia procesu otwierania konta przez internet. Pozwoliło to na wzrost zadowolenia klientów rozpoczynających relację z Bankiem.

Od kwietnia 2016 roku Moje ING stało się podstawowym systemem dla klientów indywidualnych. W listopadzie udostępniono system Przedsiębiorcom - właścicielom jednoosobowych działalności gospodarczych. Klienci ze wspólnym loginem mają swoje finanse osobiste i firmowe w jednym miejscu – Moim ING. Rozwiązanie to umożliwia: rozdzielenie finansów osobistych i firmowych, prezentowanie adekwatnej oferty produktowej oraz oddzielenie analizy finansów firmy od analizy budżetu domowego. Z końcem roku z Moje ING skorzystało już ponad 2,1 mln użytkowników, w tym ponad 220 tys. przedsiębiorców.

W 2016 roku Moje ING było promowane w mediach: telewizji, internecie oraz z wykorzystaniem reklamy zewnętrznej w ramach kampanii „Moje zmienia wszystko. A Moje ING – nowa, osobista bankowość - pomaga podejmować decyzje finansowe" W kampanii ING zachęcał klientów do podejmowania niezależnych i odważnych decyzji zgodnych z własnymi aspiracjami, ale również popartych racjonalnymi argumentami. Pomocą w procesie podejmowania decyzji są funkcje Mojego ING. Tym samym, zgodnie z hasłem marki „Liczą się ludzie", nasi klienci otrzymali wsparcie nie tylko w postaci mobilizującego przekazu, ale także przyjaznej oferty.

Karty bankowe i płatności mobilne

W styczniu 2016 roku miała miejsce zmiana Tabeli Opłat i Prowizji, związana ze zmianą struktury darmowych bankomatów. Obok bankomatów ING Banku Śląskiego, klienci mogą za darmo wypłacać pieniądze także z bankomatach sieci Planet Cash. Natomiast wypłata z pozostałych bankomatów jest dla klientów bezpłatna tylko w przypadku pierwszej transakcji w miesiącu. Na koniec 2016 roku ING Bank Śląski posiadał sieć blisko 800 urządzeń zbliżeniowych.

ING Bank Śląski S.A. wdrożył nowoczesny system obsługi kart debetowych (Visiona), który m.in. wykorzystuje ulepszone standardy bezpieczeństwa i ochrony danych kartowych, a także będzie pozwalał wdrażać nowe produkty i usługi w zakresie płatności.

W grudniu 2016 roku wystartowała szeroka kampania komunikacyjna usługi BLIK kierowana do klientów płatności mobilnych oraz uruchomiono loterię promocyjną „Blikomania", w której mogą wziąć udział m.in. klienci ING Banku Śląskiego. Akcje będą kontynuowane w pierwszym kwartale 2017 roku. Obydwie inicjatywy wspierają zwiększenie transakcyjności usługi BLIK.

Do końca grudnia 2016 roku ING Bank Śląski S.A. wydał klientom detalicznym 3,1 mln kart płatniczych – dla porównania w grudniu 2015 roku klienci detaliczni Banku posiadali 2,9 mln tego typu kart.

Sieć urządzeń do samoobsługi gotówkowej

W maju 2016 roku ING Bank Śląski S.A. uruchomił dla Klientów we wszystkich bankomatach zlokalizowanych w oddziałach Banku usługę DCC (ang. Dynamic Currency Conversion). DCC to usługa, dzięki której Klient rozlicza transakcję w walucie swojego konta. Otrzymuje on na ekranie bankomatu ofertę możliwości przewalutowania wartości wypłaconej gotówki od razu podczas transakcji wypłaty z bankomatu – po aktualnym kursie ING Banku Śląskiego S.A. Usługa dostępna jest dla 6 najpopularniejszych walut: euro (EUR), dolar amerykański (USD), funt brytyjski (GBP), frank szwajcarski (CHF), korona szwedzka (SEK), korona norweska (NOK).

Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom Klientów, w czwartym kwartale 2016 roku ING Bank Śląski S.A. dał możliwość wypłaty większej ilości banknotów w urządzeniach gotówkowych (bankomaty). Obecnie podczas wykonywania transakcji wypłaty gotówki w sieci urządzeń ING Banku Śląskiego S.A. Klienci mogą wypłacić jednorazowo 40 sztuk banknotów.

Produkty kredytowe

Działalność w obszarze kredytów niezabezpieczonych dla klientów indywidualnych

W 2016 roku Bank silnie rozwinął również ofertę kredytową, co było elementem realizacji strategii zakładającej stały i zbilansowany wzrost zaangażowania po stronie produktów kredytowych. Czynnikiem wspierającym była m.in. kampanie medialne:

- „Pieniądze trzeba oddać, ale to co zyskasz to Twoje", w której zachęcaliśmy klientów do realizacji swoich planów i kontynuowaliśmy promocję idei rozsądnego pożyczania,
- „Połącz raty i zyskaj" – w ramach kampanii Bank zachęcał klientów posiadających kilka zobowiązań kredytowych w różnych bankach do połączenia ich w jedną ratę i uporządkowania swoich finansów,
- „Pożycz i zyskaj więcej" – w związku z tym, że zakup samochodu jest jednym z głównych celów pożyczkowych Polaków, bank zachęcał klientów planujących taki zakup do skorzystania z pożyczki pieniężnej ING Banku Śląskiego.

W listopadzie bank kontynuował kampanię nowej, osobistej bankowości - Moje ING. W nowej odsłonie

kampanii została zaprezentowana kolejna funkcjonalność systemu – „Pożyczka na klik" w Moim ING, która umożliwia szybki dostęp do dodatkowych pieniędzy, nawet poprzez smartfon.

Począwszy od maja 2016 roku dokumenty kredytowe (umowa) dla pożyczki gotówkowej i limitu zadłużenia są prezentowane klientowi w nowej szacie graficznej oraz w uproszczonej, pod względem językowym, formie. W maju udostępniono także nowy proces umożliwiający doubezpieczenie pożyczki pieniężnej w trakcie jej trwania (skorzystanie z oferty ubezpieczeniowej dla istniejących pożyczek, dotychczas jeżeli Klient nie zdecydował się na ubezpieczenie w momencie zaciągnięcia pożyczki nie mógł później zmienić swojej decyzji).

W systemie bankowości internetowej Moje ING dla klientów indywidualnych uzupełniono procesy sprzedaży o nowe/dodatkowe funkcjonalności (podwyższenie limitu zadłużenia, podwyższenie limitu do karty kredytowej, konsolidacja kredytów z innych banków) i tym samym obecnie wszystkie procesy (karta kredytowa, limit zadłużenia, pożyczka gotówkowa, w tym z ubezpieczeniem oraz z konsolidacją) są dostępne w pełni przez bankowość internetową. W 2016 roku 43% umów pożyczki zostało zawartych za pośrednictwem Internetu.

Działalność w obszarze kredytów niezabezpieczonych dla przedsiębiorców

Również w obszarze oferty kredytowej dla Przedsiębiorców Bank prowadził liczne działania promocyjne polegające na preferencyjnych warunkach w zakresie oferowanej marży oraz prowizji za udzielenie. Wprowadzono zmiany obejmujące korzystne warunki cenowe dla klientów posiadających już inne produkty w ING oraz przenoszących swoje zobowiązania z innych banków. W tym samym czasie Bank wprowadził również ofertę specjalną leasingu w programie ING Auto „Wakacje bez raty", a program został rozszerzony o dodatkowe przedmioty: samochody ciężarowe, ciągniki siodłowe oraz naczepy. Dzięki prostej formule programu klient nie musi przedstawiać dokumentów finansowych firmy, aby skorzystać z leasingu pojazdów.

Najważniejszym obszarem rozwijanym w całym 2016 roku była sprzedaż za pośrednictwem bankowości internetowej, która stanowi coraz większy udział w sprzedaży – na koniec roku aż 20% pożyczek było sprzedanych w tym kanale.

W segmencie Przedsiębiorców udostępniono możliwość obsługi wszystkich produktów niezabezpieczonych: pożyczki dla Przedsiębiorcy, linii kredytowej oraz karty kredytowej w jednym systemie, jak również umożliwiono obsługę ofert prescoringowych oraz wdrożono proces centralny obsługi wniosków kredytowych.

Działalność w obszarze produktów hipotecznych

Bank na bieżąco dopasowywał swoją ofertę kredytów hipotecznych do oczekiwań klientów. Oprócz oferty regularnej Bank wprowadzał kolejne edycje oferty specjalnej „Mieszkaj bez kompromisów", skierowanej do osób młodych poszukujących finansowania na zakup nieruchomości mieszkaniowej. Oferta ta została bardzo dobrze przyjęta przez rynek, klientów oraz kanały sprzedaży Banku. Dodatkowo, w trakcie roku, Bank wprowadził także trzy ograniczone w czasie oferty specjalne z atrakcyjną marżą kredytu.

W 2016 roku Bank dobrowolnie zobowiązał się do uwzględniania ujemnego oprocentowania kredytów hipotecznych indeksowanych kursem franka szwajcarskiego i wykonał zobowiązanie nałożone przez Prezesa UOKiK (dec. DDK-21/2015 z dn. 28/12/2015). Bank zwrócił klientom różnicę w racie między oprocentowaniem rzeczywiście pobranym, a tym, które uwzględniało ujemne oprocentowanie, za okresy odsetkowe przypadające przed 31 stycznia 2016 roku. W chwili obecnej bank na bieżąco uwzględnia w wysokości raty ujemne oprocentowanie tych kredytów. W wyniku rekomendacji KNF dotyczącej poziomu wydatków gospodarstw domowych, Bank dostosował metody obliczeniowe w zakresie zdolności kredytowej oraz oceny buforów stóp procentowych. Wprowadzone zostały zmiany związane z zabezpieczeniem na hipotece łącznej. W związku z wytycznymi Komisji Nadzoru Finansowego, Bank zrezygnował z udzielania kredytów, w których wkład własny stanowi inna lub druga nieruchomość. Niezależnie od ilości nieruchomości, które stanowią zabezpieczenie kredytu wymagane jest wniesienie wkładu własnego w wysokości 20% kwoty inwestycji.

Dla zapewnienia jak najlepszej obsługi Klientów, bank wprowadził rozwiązanie, które umożliwia zdalne złożenie wniosku hipotecznego. Klienci poprzez kontakt z Doradcą Contact Centre mogą przeprowadzić rozmowę i wybór oferty kredytowej, złożyć wniosek oraz przesłać wymagane dokumenty. Podpisanie

umowy kredytowej następuje w oddziale Banku. Rozwiązanie to zostało bardzo pozytywnie przyjęte przez klientów. Bank usprawnił funkcjonalność dotyczącą obsługi określania wartości nieruchomości. Działanie to przełożyło się na zwiększenie ilości decyzji automatycznych dla nieruchomości, uproszczenie mechanizmów do wyliczenia wartości nieruchomości i przyspieszenie procesu kredytowego. Dodatkowo bank realizował działania zmierzające do poprawy istniejących funkcjonalności w systemie kredytowym. Dostosowano aplikację do potrzeb użytkowników, dzięki czemu proces jest sprawniejszy i umożliwia szybszą obsługę klientów.

Działalność w obszarze produktów ubezpieczeniowych

Bank podejmował działania skoncentrowane w głównej mierze na realizacji kompleksowej akcji konwersji ubezpieczeń grupowych na indywidualne. Przedsięwzięcie to było podyktowane zmianami w przepisach prawa - zmianami w ustawie o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej oraz wprowadzeniem Rekomendacja U przez KNF. Główne działania związane z konwersją ubezpieczeń zostały zakończone w grudniu 2016 roku.

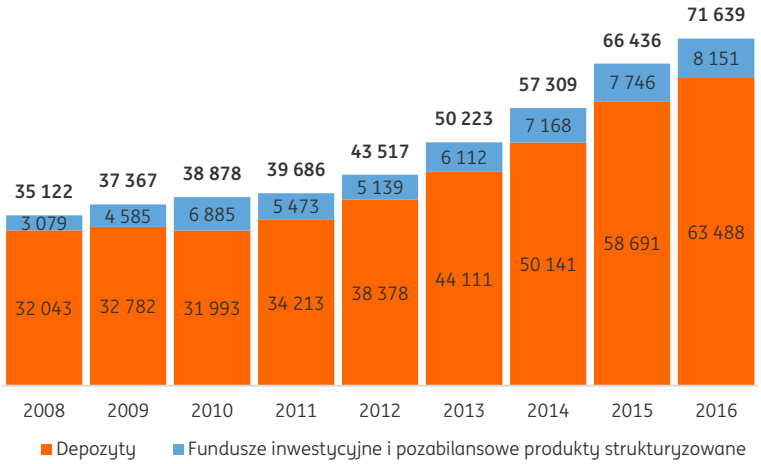
W 2016 roku wprowadzono do oferty ubezpieczeń nowe produkty: Best Doctors oferowane przez Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji Allianz Polska S.A. oraz ubezpieczenie do pożyczki gotówkowej oferowane we współpracy z Nationale-Nederlanden. Ubezpieczenie dostępne jest w dwóch wariantach różniących się zakresem ochrony – Pakiet Srebrny i Pakiet Złoty.

Działalność depozytowa[17]

Na dzień 31 grudnia 2016 roku łączna wartość środków powierzonych[18] ING Bankowi Śląskiemu S.A. przez klientów detalicznych wynosiła 71,6 mld zł, w porównaniu z 66,4 mld zł w grudniu 2015 roku (wzrost o 7,8%). Główną ich część stanowiły depozyty bankowe.

Po tym jak w trakcie 2016 roku Bank dokonał dostosowania cen oferowanych depozytów do otoczenia konkurencyjnego, wzrost bazy depozytowej okazał się niższy od tempa przyrostu wolumenów w sektorze. W konsekwencji przełożyło się to na spadek udziału w rynku depozytów gospodarstw domowych do 8,9% względem 9,0% na koniec 2015 roku.

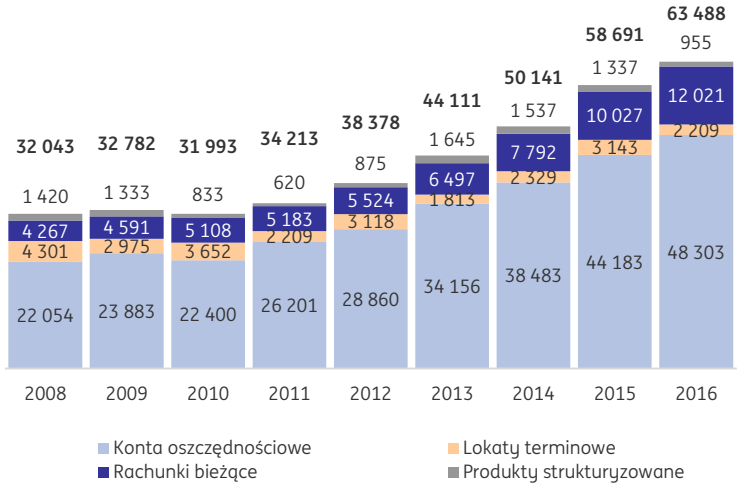
Środki powierzone klientów detalicznych (w mln zł)



	Zmiana rok do roku	
	mln PLN	%
	5 202	***7,8%***
	405	*5,2%*
	4 797	*8,2%*

[17] Ze względu na dostępność bardziej szczegółowych informacji produktowych opis na podstawie danych z systemu informacji zarządczej.
[18] Łączna wartość depozytów, produktów strukturyzowanych oraz funduszy inwestycyjnych dystrybuowanych przez Bank.

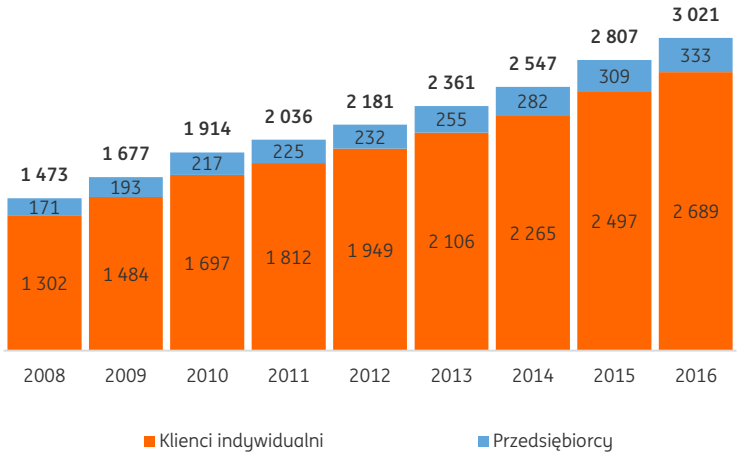
Depozyty klientów detalicznych - struktura produktowa (w mln zł)



	Zmiana rok do roku	
	mln PLN	%
	4 797	***8,2%***
	-382	*-28,6%*
	1 994	*19,9%*
	-935	*-29,7%*
	4 119	*9,3%*

W ciągu roku znacznie zwiększył się w Banku zakres obsługi rozliczeniowej klientów detalicznych. Na koniec grudnia 2016 roku ING Bank Śląski S.A. prowadził 3,0 mln rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych klientów detalicznych, w przeważającej części (80%) są to konta Direct.

Liczba rachunków bieżących klientów detalicznych (w tys.)



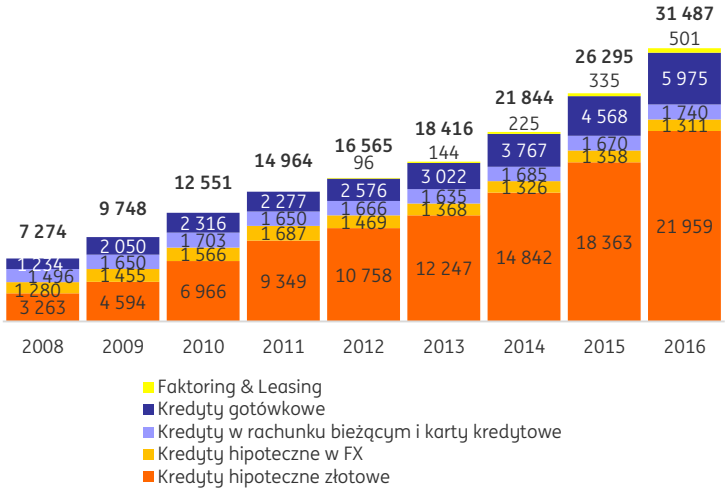
	Zmiana rok do roku	
	tys.	%
	215	***7,6%***
	23	*7,6%*
	191	*7,7%*

Działalność kredytowa[19]

Na koniec 2016 roku należności kredytowe od klientów detalicznych wyniosły 31,5 mld zł. W ciągu roku zaangażowanie kredytowe Banku w stosunku do tej grupy klientów wzrosło o 5,2 mld zł, tj. o 19,7%. Bank zwiększył swój udział w rynku należności kredytowych od gospodarstw domowych do poziomu 5,0% (wobec 4,4% w grudniu 2015 roku).

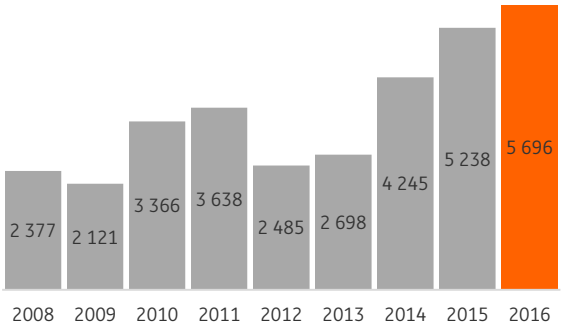
[19] Ze względu na dostępność bardziej szczegółowych informacji produktowych opis na podstawie danych z systemu informacji zarządczej.

Wartość portfela kredytów detalicznych (w mln zł)

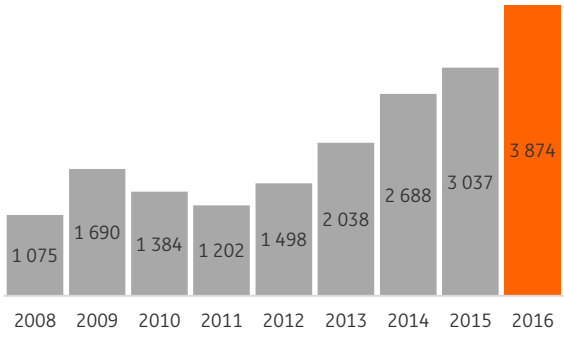


	Zmiana rok do roku	
	mln PLN	%
	5 192	***19,7%***
	167	*49,7%*
	1 407	*30,8%*
	69	*4,2%*
	-47	*-3,4%*
	3 596	*19,6%*

Sprzedaż kredytów hipotecznych (w mln zł)



Sprzedaż kredytów gotówkowych (w mln zł)



W 2016 roku Bank zwiększył sprzedaż kredytów hipotecznych w porównaniu z poprzednim rokiem o blisko 0,5 mld zł, tj. 8,7%. Zgodnie z wstępnymi danymi Związku Banków Polskich w 2016 roku ING Bank Śląski S.A. zajmował trzecią pozycję na rynku posiadając 13,9% udziału w sprzedaży kredytów mieszkaniowych dla osób prywatnych.

Rosnące saldo pożyczek gotówkowych jest efektem wzmożonych działań Banku w zakresie oferty oraz sprzedaży. W 2016 roku udzielono prawie 250 tys. pożyczek na kwotę ponad 3,9 mld zł, co oznacza wartościowy wzrost sprzedaży o 27,5% w stosunku do 2015 roku.

Karty bankowe i sieć urządzeń do samoobsługi gotówkowej

Bank stale rozwija sieć urządzeń samoobsługowych. Na koniec grudnia 2016 roku klienci Banku mogli korzystać z 1 145 urządzeń z logo ING (w tym 932 wpłatomatów, wliczając urządzenia dwufunkcyjne). Bank rozszerza też sieć urządzeń z unikalną na polskim rynku funkcjonalnością zbliżeniową – na koniec 2016 roku Bank oferował klientom 773 tych urządzeń.

Do końca grudnia 2016 roku ING Bank Śląski S.A. wydał klientom detalicznym ponad 3,1 mln kart płatniczych, w tym prawie 2,6 mln kart zbliżeniowych (łącznie ze Zbliżakiem). Dla porównania w grudniu 2016 roku klienci detaliczni Banku posiadali 2,9 mln kart, z czego 2,4 mln kart zbliżeniowych.

2. Bankowość korporacyjna

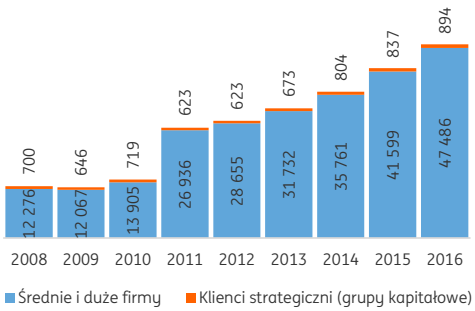
Liczba klientów

W grudniu 2016 roku z usług ING Banku Śląskiego S.A. korzystało 48,4 tys. klientów korporacyjnych, w tym:

- 47,5 tys. średnich i dużych firm oraz
- 894 klientów strategicznych (grup kapitałowych).

W ciągu roku Bank pozyskał 10,5 tys. nowych klientów korporacyjnych, co przyczyniło się do wzrostu liczby obsługiwanych klientów w stosunku do końca 2015 roku o ponad 5,9 tys. firm.

Liczba klientów korporacyjnych



Zakres oferty i wprowadzone modyfikacje

Dla klientów korporacyjnych przy wyborze banku liczy się nie tylko renoma stabilnej, godnej zaufania instytucji, ale również wysoka jakość oferty dopasowanej do specyficznych potrzeb. Ciągłe uatrakcyjnianie oferty, upraszczanie procesów oraz udoskonalanie kanałów obsługi jest nieodłącznym elementem prowadzonej przez Bank działalności.

Rachunki i rozliczenia

ING Bank Śląski S.A. dysponuje bardzo nowoczesną i kompleksową ofertą rozwiązań w zakresie obsługi transakcji gotówkowych firm. Bank kontynuuje rozwój sieci wrzutni elektronicznych, liczącej na koniec 2016 roku 136 urządzeń. Dodatkowo, w trakcie 2016 roku Bank zakończył proces wymiany wszystkich starych urządzeń na nowoczesne wrzutnie elektroniczne, dając tym samym jeden szybki i bezpieczny kanał realizacji wpłat zamkniętych. Systematycznie rośnie liczba klientów korzystających z wrzutni light. Są to urządzenia instalowane w siedzibie klienta, co zapewnia jeszcze większą wygodę i bezpieczeństwo transakcji. Na koniec grudnia 2016 roku było ich 42.

Ponadto, ING Bank Śląski S.A. udostępnił kolejne wpłatomaty mini i mikro, czyli niewielkie urządzenia instalowane w siedzibie firmy i umożliwiające dokonywanie wpłat w formie otwartej. Wszystkie urządzenia do wpłat gotówkowych są dostępne 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, a księgowanie na wskazane rachunki następuje natychmiast po dokonaniu wpłaty (w trybie on-line). Na koniec grudnia 2016 roku było ich w sumie 16.

Bank kontynuował udostępnianie kolejnych opłatomatów. Są to specjalne kasy automatyczne, dzięki którym klienci mogą wygodnie, sprawnie i szybko dokonać płatności urzędowych. ING Bank Śląski S.A do końca 2016 roku zainstalował na potrzeby klientów korporacyjnych 15 opłatomatów.

W ramach rozwoju produktów Bank udostępnił dla Klientów możliwość wypłaty środków za pomocą Systemu Wypłat Elektronicznych poprzez wszystkie bankomaty ING Banku Śląskiego. W ramach nowej usługi wypłata może być zlecona z poziomu systemu ING Business do kwoty 4 tys. zł i zrealizowana w dowolnym bankomacie banku. Informacje o wypłacie wraz ze szczegółami jest wysyłana do uprawnionego odbiorcy za pomocą wiadomości tekstowej SMS.

Ponadto, w czerwcu 2016 roku został wdrożony nowy proces zdalnego otwarcia Oferty ING Direct Business. Dzięki wykorzystaniu baz zewnętrznych oraz weryfikacji danych osobowych klienta, wypełnienie wniosku zajmuje tylko 5 minut. Do uzupełnienia wystarczy podać podstawowe dane firmy – REGON lub NIP oraz dowód osobisty reprezentantów podpisujących umowę rachunku. Po uzupełnieniu wniosku klient otrzymuje dostęp do bankowości internetowej ING Business, w której czeka na niego umowa do podpisu elektronicznego. Wniosek dostępny jest dla pracowników banku oraz bezpośrednio dla klientów na stronie internetowej banku. Wszystkie dokumenty i dostępy generowane są automatycznie, a sam rachunek jest aktywowany dla klienta w ciągu godziny po podpisaniu przez niego umowy. Podstawową zaletą tego procesu jest szybkość nawiązania relacji z klientem.

Równocześnie klienci mogli korzystać z otwarcia Oferty ING Direct Business z asystą doradców Business Centre. Dane do umowy pozyskuje doradca Business Centre a umowa podpisywana jest w systemie.

Karty

W trakcie 2016 roku ING Bank Śląski S.A. jako pierwszy bank w Polsce, zaoferował klientom korporacyjnym rozwiązanie ułatwiające zamawianie noclegów oraz rozliczanie wydatków związanych z podróżami służbowymi. Rozwiązanie to umożliwia dokonanie rezerwacji i rozliczeń hotelowych automatycznie, poprzez wygenerowanie jednorazowych wirtualnych kart kredytowych. W momencie dokonania rezerwacji, automatycznie jest generowana karta kredytowa, która jest ważna w dniach określonych przez rezerwującego i posiada limit dostosowany do konkretnej rezerwacji.

Ponadto, pod koniec kwietnia 2016 roku zmienił się proces obsługi wniosków o wydanie kart debetowych oraz personalizacji firmowych kart przedpłaconych i kart identyfikacji wpłat indywidualnych dla klientów korporacyjnych. Największą zmianą jest odejście od pobierania podpisu użytkownika karty na Formularzu Dane Osobowe dla Użytkownika Karty. W nowym procesie wnioskując o wydanie karty debetowej w systemie ING Business wystarczy, że klient do wniosku składanego elektronicznie dołączy uzupełniony Uproszczony Formularz Dane Osobowe.

W 2016 roku Bank, wspólnie z Klientami, przygotowywał nową usługę umożliwiającą akceptację płatności za pomocą terminali płatniczych. Nowa usługa zostanie wdrożona w pierwszym kwartale 2017 roku. W ciągu tego roku planujemy rozwój usługi o nowe funkcje oraz wdrożyć płatności internetowe.

Kredyty

W 2016 roku ING Bank Śląski S.A. kontynuował działania prowadzące do automatyzacji i optymalizacji procesów kredytowych. Działania te przynoszą wymierne korzyści, czego wyrazem jest m.in. systematyczny wzrost udziału elektronicznych wniosków kredytowych, składanych za pośrednictwem aplikacji ING Direct Business Credit i ING BusinessOnLine w ogólnej liczbie składanych przez firmy wniosków. Na koniec 2016 roku udział ten wyniósł 90,3%.

Po wprowadzeniu pod koniec trzeciego kwartału roku kolejnych nowych rozwiązań wzrósł również wyraźnie udział decyzji kredytowych podjętych w uproszczonej ścieżce kredytowej (tzw. Fast Track) – z 48,6% w pierwszych trzech kwartałach 2016 roku do 60,5% w czwartym kwartale.

Aplikacja ING Monitoring służąca do monitorowania wypełniania przez Klienta zobowiązań wynikających z podpisanych z bankiem umów kredytowych oraz monitorowania sytuacji ekonomiczno–finansowej Klienta, od momentu wdrożenia w 2014 roku jest systematycznie udoskonalana. W 2016 wprowadzono szereg zaplanowanych wcześniej modyfikacji oraz usprawnień, w tym w dużej mierze tych zgłaszanych przez Użytkowników. Przykładami są włączenie Jednostek Samorządów Terytorialnych pod zakres aplikacji ING Monitoring oraz automatyzacja procesu monitorowania dla Klientów o zaangażowaniu do 400 tys. zł.

W 2016 roku ogłoszono kilka naborów wniosków o dotacje w ramach centralnych Programów Operacyjnych. W dwóch naborach do Działania 3.2.2 „Kredyt na innowacje technologiczne" złożono w skali kraju 947 wniosków o dofinansowanie na kwotę ponad 3 mld zł. Spośród złożonych wniosków prawie 130 zostało złożone z promesami naszego banku. Nie tylko największa liczba wniosków zawierała promesy kredytowe naszego banku. Również wolumen dotacji, o który ubiegali się klienci naszego banku był najwyższy spośród wszystkich banków i był bliski 500 mln zł. Udział ING w liczbie wniosków złożonych stanowił około 14% wszystkich złożonych wniosków, a wolumen przekroczył 16% łącznego wolumenu dotacji, o jakie ubiegali się wnioskodawcy w tym Działaniu.

ING Bank Śląski utrzymuje piąte miejsce na rynku sprzedaży gwarancji de minimis BGK – udzielanych od 15 marca 2013 roku klientom korporacyjnym z udziałem 8% wg wartości udzielonych gwarancji. 1 stycznia 2016 roku został wdrożony Program gwarancji PLG-COSME, która zabezpiecza 80% kwoty kredytu (max. kwota kredytu to 600 tys. zł), na mocy podpisanej z BGK Umowy Portfelowej Linii Gwarancyjnej z regwarancją udzielaną przez Europejski Fundusz Inwestycyjny w ramach programu COSME. Od początku kwietnia 2016 roku został wdrożony Program gwarancji de minimis PLD POIG, która zabezpiecza do 60 % kwoty kredytu i do 3,5 mln zł dla innowacyjnych MSP. W sierpniu 2016 roku zostało podpisane ujednolicone Porozumienie windykacyjne z BGK do wszystkich udzielanych gwarancji BGK (PLD, PLD POIG i PLG-COSME). W trakcie 2016 roku odbyliśmy spotkania z BGK i ZBP, na których przekazaliśmy podsumowanie zgłoszonych inicjatyw usprawniających programy gwarancyjne BGK, mających na celu optymalizację procesu obsługi i zwiększenie sprzedaży tych

programów.

W obszarze współpracy ING Lease Sp. z o.o. i Europejskiego Banku Inwestycyjnego (EBI), w 2016 roku kontynuowana była obsługa transz obligacji, posiadanych przez Bank, a stanowiących zabezpieczenie Kontraktu Finansowego pomiędzy ING Lease Sp. z o.o. a EBI. W drugim kwartale 2016 roku została podpisana kolejna umowa Zastawu Finansowego na obligacjach w kwocie 60 mln EUR.

ING Bank Śląski S.A. kontynuuje projekt pozyskiwania danych elektronicznych o klientach ze źródeł zewnętrznych do systemów bankowych m.in. z początkiem 2016 roku została wdrożona funkcjonalność pobierania danych z KRS. W 2016 roku prowadzone były prace nad pozyskiwaniem danych z BIK oraz z ZUS, CEiDG/REGON i eKW. Celem projektu jest zautomatyzowanie sposobu pobierania danych na wybranych etapach procesu kredytowego, które mają na celu jego usprawnienie oraz poprawienie jego jakości, efektywności i bezpieczeństwa.

Projekt Easy Lending ma na celu między innymi opracowanie i wdrożenie nowego procesu kredytowego dla mniejszych zaangażowań kredytowych, opartego na nowym sposobie oceny zdolności kredytowej klientów oraz automatyzacji większości czynności procesowych. W trakcie 2016 roku w ramach tego projektu realizowano dwa pilotaże procesu prescoringu. Pierwszy pilotaż skierowany był do klientów Korporacyjnej Sieci Sprzedaży nie posiadających ekspozycji kredytowej w naszym Banku i miał charakter manualny. Zakończył się w kwietniu udzieleniem łącznie 354 pożyczek na łączną kwotę 64,2 mln zł. We wrześniu wystartował drugi pilotaż, skierowany do klientów posiadających ekspozycję kredytową w Banku oraz klientów jej nie posiadających, ponadto rozszerzono listę oferowanych produktów do czterech. W ramach drugiego pilotażu uruchomiono automat weryfikujący szereg kryteriów behawioralnych, sprawdzający historię klienta w BIK oraz wyliczający zdolność kredytową, część sprzedażową procesu pozostawiono manualną. Do końca 2016 roku uruchomiono 183 nowe kredyty na łączną kwotę ponad 35 mln zł oraz zrefinansowano lub odnowiono 31 kredytów na łączną kwotę ponad 5,8 mln zł. W pierwszym kwartale 2017 roku planowane jest uruchomienie pełnego automatu dla tego procesu. Równolegle prowadzone są prace nad kolejnymi wdrożeniami zgodnie z celami projektu.

Finansowanie handlu

Rok 2016 w zakresie Finansowania Handlu był przełomowy szczególnie dla Finansowania Dostawców. W czerwcu Bank zajął pierwsze miejsce w konkursie „Portfel Roku Tygodnika Wprost" w kategorii: produkt kredytowy dla przedsiębiorstw. Trzy miesiące później w Nowym Jorku rozwiązanie oferowane na platformie Aleo zostało zaprezentowane na międzynarodowej konferencji FinovateFall poświęconej nowościom w branży finansowej. Produkt jest przede wszystkim doceniane przez naszych klientów, którzy chętnie korzystają z tej usługi w ramach swojej codziennej pracy. Dzięki temu Bank osiągnął sześciokrotny wzrost zaangażowania względem roku 2015 oraz uzyskał ponad miliard złotych obrotu.

Rok 2016 był również pełen zmian i usprawnień w Finansowaniu Dostawców, m.in. Bank wzmocnił bezpieczeństwo za pomocą autoryzacji transakcji kodem SMS, zaoferował możliwość wcześniejszej spłaty zobowiązań wprost z platformy Aleo oraz wprowadził możliwość dwuosobowego potwierdzania transakcji.

W zakresie produktów pozabilansowych (akredytywy i gwarancje) w 2016 roku Bank utrzymał ok. 10% tempo wzrostu udzielanego zaangażowania. W poprzednim roku kontynuował popularyzację e-gwarancji i udostępnił klientom w zleceniach tę formę jako jeden ze sposobów wystawienia gwarancji.

W perspektywie roku 2017 działania w zakresie Finansowania Handlu będą się skupiać wokół: automatyzacji procesów obsługi akredytyw, gwarancji i finansowania dostawców w celu ograniczenia kosztów obsługi, rozszerzenia oferty Finansowania Dostawców na Aleo, dodania możliwości weryfikacji e-gwarancji on-line, udostępnienia akredytyw i gwarancji w nowym ING Business, udostępnienia w ING BusinessMoblile modułu podpisywania wniosków. W dłuższej perspektywie działania będą ukierunkowane na standaryzację procesów akredytyw, gwarancji oraz Finansowania Dostawców, weryfikację możliwości zastosowania technologii blockchain w obsłudze produktów finansowania handlu, analizę potrzeb przedsiębiorców w ramach wymiany handlowej z innymi krajami, analizę możliwości szerszej integracji produktów finansowania handlu z platformą Aleo.

Aleo

W 2016 roku spółka ING Usługi dla Biznesu S.A. kontynuowała działania ukierunkowane na zwiększanie liczby użytkowników aktywnie korzystających z platformy Aleo. Na koniec roku liczba przedsiębiorstw zarejestrowanych na platformie przekroczyła 57 tys. (wzrost o 19% r/r).Począwszy od marca 2016 roku Aleo oferuje swoje usługi w modelu freemium. Zasadniczy zakres usług obejmujący m. in. nieograniczony dostęp do publikacji elektronicznych zapytań ofertowych oraz możliwość składania ofert jest dostępny nadal bez opłat w ramach pakietu Start. Dla użytkowników wymagających szerszego zakresu funkcjonalnego oraz dodatkowego wsparcia przeznaczone są odpłatne konta Pro, Pro+ oraz Enterprise. W ramach obowiązującej promocji klienci ING Banku Śląskiego mogą korzystać bezpłatnie z pakietu Pro.

Platforma Aleo jest stale wzbogacana o nowe funkcje. W 2016 roku klientom posiadającym pakiet Pro, Pro+ oraz Enterprise udostępniliśmy wskaźniki kondycji finansowej innych firm w oparciu o dane firmy Bisnode. Dzięki temu mogą oni sprawdzać potencjalnych kontrahentów i podejmować lepsze decyzje biznesowe, a także publikować dane finansowe swojej firmy. Dostosowaliśmy również część serwisu niewymagającego logowania (np. stronę główną czy profile firm) do urządzeń mobilnych (RWD).

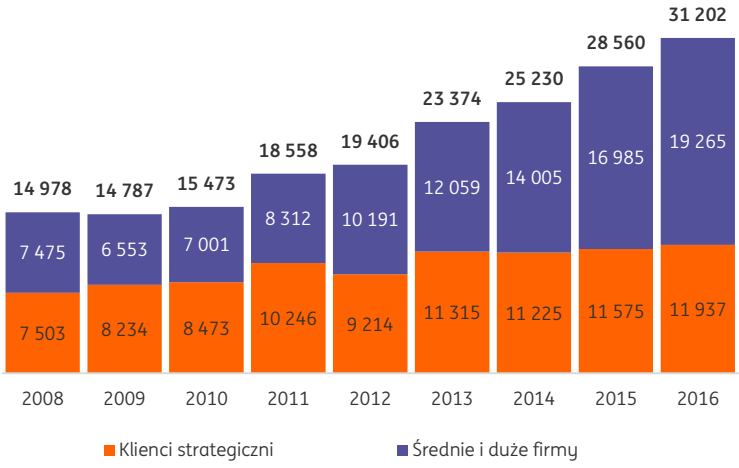
Kluczowy elementem oferty produktowej Aleo odnotowującym największy wzrost zainteresowania użytkowników oraz stanowiącym obecnie główny kierunek rozwoju, jest obsługiwana na platformie usługa finansowania dostawców, świadczona przez ING Bank Śląski S.A. W trakcie roku liczba aktywnych umów finansowania dostawców wzrosła blisko czterokrotnie, przekraczając 650.

W ramach usługi ING Księgowość działania koncentrowały się przede wszystkim na zwiększeniu efektywności obsługi klientów, automatyzacji procesów oraz współpracy z Korporacyjną Siecią Sprzedaży ING Banku Śląskiego S.A. w zakresie dystrybucji usług księgowych i kadrowo-płacowych. W efekcie nowego modelu dystrybucji wdrożonego w trakcie roku, ING Księgowość ukierunkowało swoje działania akwizycyjne na firmy o większym potencjalne dochodowym, w efekcie czego średnia dochodowość nowo pozyskanych klientów uległa podwojeniu względem starego portfela.

Działalność depozytowo-rozliczeniowa[20]

Suma środków zdeponowanych przez klientów korporacyjnych na koniec 2016 roku wyniosła 31,2 mld zł i była o 9,2% wyższa niż rok wcześniej. Tym samym Bank posiadał 8,0% udziału w rynku depozytów klientów instytucjonalnych (wzrost o 0,2 p.p. w stosunku do końca 2015 roku).

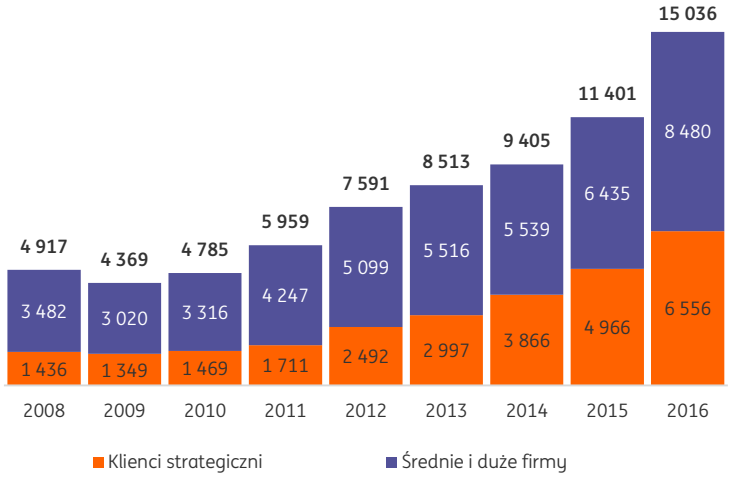
Wartość depozytów klientów korporacyjnych (w mln zł)



	Zmiana rok do roku	
	mln PLN	%
	2 642	***9,2%***
	2 280	*13,4%*
	362	*3,1%*

[20] Ze względu na dostępność bardziej szczegółowych informacji produktowych i klientowskich opis na podstawie danych z systemu informacji zarządczej.

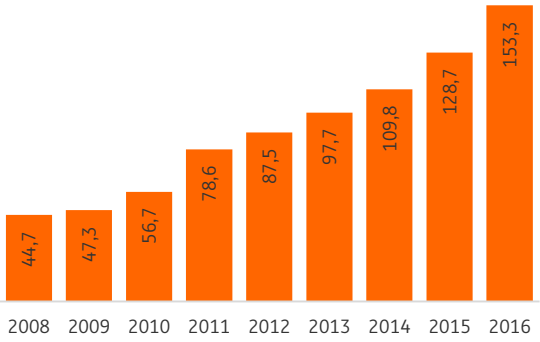
Wolumen rachunków bieżących klientów korporacyjnych (w mln zł)



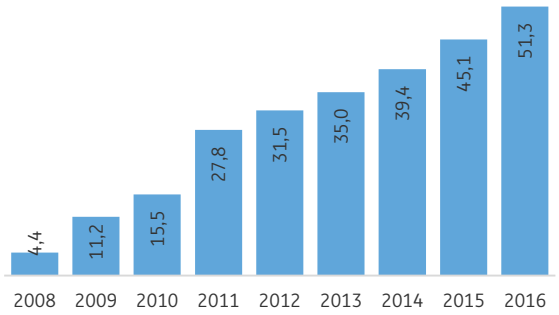
	Zmiana rok do roku	
	mln PLN	%
	3 635	***31,9%***
	2 045	*31,8%*
	1 590	*32,0%*

Na koniec 2016 roku ING Bank Śląski S.A. prowadził 153 tys. rachunków bieżących (złotowych i w walutach obcych) klientów korporacyjnych, czyli o 19,1% więcej niż w grudniu 2015 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 2016 roku korzystało z niego 51 tys. firm (wobec 45 tys. w grudniu 2015 roku).

Liczba rachunków bieżących klientów korporacyjnych (w tys.)



Liczba klientów ING BusinessOnLine (w tys.)*



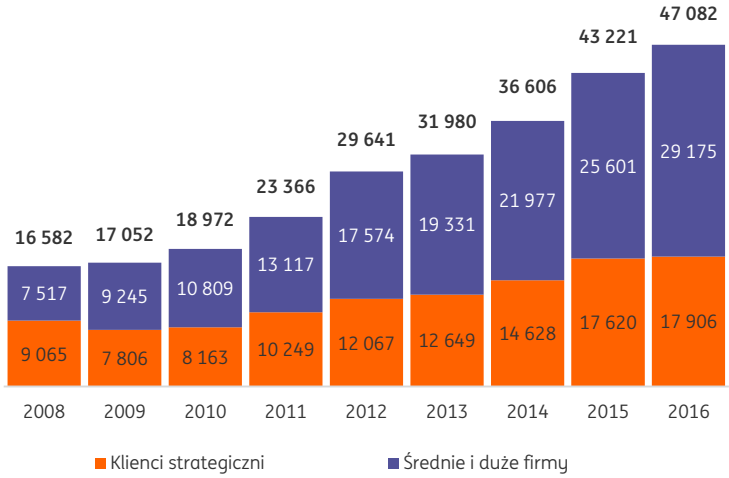
* W przypadku grup kapitałowych poszczególne spółki w ramach grupy wykazywane są oddzielnie. Dodatkowo, obejmuje część klientów detalicznych (wspólnoty mieszkaniowe) operacyjnie obsługiwanych przez segment korporacyjny.

Działalność kredytowa[21]

Na koniec grudnia 2016 roku wartość finansowania udzielonego klientom korporacyjnym przez ING Bank Śląski S.A. wyniosła 47,1 mld zł. W ciągu roku kwota ta wzrosła o 3,9 mld zł (tj. o 8,9%). Szacuje się, że w grudniu 2016 roku Bank posiadał 10,5% udziału w rynku kredytów klientów instytucjonalnych (wobec 10,2% rok wcześniej).

[21] Ze względu na dostępność bardziej szczegółowych informacji produktowych i klientowskich opis na podstawie danych z systemu informacji zarządczej.

Wartość kredytów dla klientów korporacyjnych (w mln zł)



	Zmiana rok do roku	
	mln PLN	%
	3 861	***8,9%***
	3 574	*14,0%*
	287	*1,6%*

W 2016 roku Bank wygrał 8 przetargów na finansowanie Jednostek Samorządu Terytorialnego o wartości ponad 66 mln zł. Wynik ten pozwolił na utrzymanie udziału Banku w kredytowaniu instytucji samorządowych na poziomie 7,0% na koniec grudnia 2016 roku.

3. Rynki pieniężne i kapitałowe

Działania ING Banku Śląskiego S.A. w zakresie rynków finansowych w 2016 roku obejmowały dostosowywanie się do zmian zachodzących na rynku i w otoczeniu regulacyjnym, optymalizację procesów, a także zmiany organizacyjne.

Na koniec 2016 roku ING Bank Śląski S.A. obsługiwał obrót papierami wartościowymi 85 emitentów korporacyjnych, bankowych i municypalnych. Łączna wartość nominalna papierów dłużnych wyemitowanych za pośrednictwem ING Banku Śląskiego S.A., pozostających w obrocie na koniec ubiegłego roku, wynosiła 13,1 mld zł. Z tej kwoty 10,6 mld zł przypadało na emitentów korporacyjnych (bez banków i JST), w tym 2,6 mld zł z tytułu emisji papierów krótkoterminowych. W 2016 roku Bank zajął trzecie miejsce na rynku korporacyjnych papierów dłużnych (z udziałem 12,8% liczonym według wartości papierów korporacyjnych pozostających w obrocie) oraz drugie miejsce na rynku papierów krótkoterminowych (z udziałem 18,5% liczonym według wartości papierów korporacyjnych pozostających w obrocie).

W 2016 roku Bank prowadził prace związane z przygotowaniem się do spełnienia wymogów Dyrektywy MiFID II oraz Rozporządzenia MiFIR, których termin implementacji został przełożony na początek 2018 roku. W związku z wejściem w życie obowiązku rozliczania określonych transakcji na instrumentach pochodnych przez Izbę Rozliczeniową (CCP) dokonał wdrożenia wymogów Rozporządzenia EMIR w tym zakresie. W tym celu Bank jest bezpośrednim członkiem KDPW_CCP S.A. oraz, jako jedyny bank w Polsce, londyńskiej izby rozliczeniowej LCH.Clearnet Ltd. Jednocześnie trwały prace dostosowawcze do realizacji ostatniego etapu obowiązków Rozporządzenia EMIR tj. wymogów w zakresie zabezpieczenia ryzyka kredytowego dla transakcji bilateralnych, których termin implementacji nastąpi w 2017 roku.

28 listopada 2016 roku wdrożony został moduł marżowy dla Platformy wymiany walutowej FX Trader w Esquadra. Platforma przynosi szereg funkcjonalności biznesowych takich jak:

- elastyczne zarzadzanie kursami w zależności od kanału sprzedaży i pory dnia,
- efektywne zarządzanie marżami i kursami dla klientów,
- zarządzanie limitami dla poszczególnych par walutowych,
- zasilanie kursami w trybie on-line innych systemów,
- rozszerzenie godzin handlu,

- monitoring aktywności klientów na platformach elektronicznych,
- pełną kontrolę nad procesem kwotowania i sprzedaży.

Ponadto, w 2016 roku ING Bank Śląski S.A. posiadał uprawnienia Dealera Rynku Pieniężnego nadawane przez NBP, które będą utrzymane również w 2017 roku. Ministerstwo Finansów przyznało także Bankowi status Dealera Skarbowych Papierów Wartościowych na 2017 rok.

Do osiągnięć zespołu ekonomistów Banku w 2016 roku należy zaliczyć:

- Zajęcie 3 miejsca w rankingu agencji Reuters za trafność prognoz kluczowych wskaźników makroekonomicznych: dynamiki PKB, inflacji, stóp procentowych, bezrobocia oraz kursów walutowych.
- Przygotowanie 662 wystąpień w mediach, których ekwiwalent reklamowy (AVE) wyniósł ponad 11 mln zł wg monitoringu agencji Newton Media prowadzonego na zamówienie biura prasowego ING Banku Śląskiego.
- Uczestnictwo w 162 spotkaniach z klientami Pionu Rynków Finansowych oraz komentowanie w ich trakcie sytuacji makroekonomicznej i omawianie prognoz zespołu. Klientami byli przedstawiciele przedsiębiorstw i firm inwestycyjnych z Wielkiej Brytanii, Luksemburga oraz Polski.
- Wprowadzenie Tygodnika ING – nowego cyklicznego materiału analitycznego, opracowywanego na potrzeby Pionu Rynków Finansowych oraz klientów banku. Tygodnik ING uzupełnia dotychczasowe publikacje zespołu ekonomistów ING, m.in. dziennik ekonomiczny skierowany do szerokiej grupy klientów oraz wydawany w cyklu miesięcznym MonitorING Poland (w języku angielskim) a także kwartalnik MonitorING.PL (w języku polskim).
- Uczestnictwo w pracach zespołu opracowującego cykliczne międzynarodowe badania ING International Survey, prowadzonego w 13 państwach Europy. Zespół ekonomistów współorganizował 2 konferencje prasowe przedstawiające wyniki badania w Polsce.
- Przygotowanie scenariuszy makroekonomicznych na potrzeby *stress testów* Banku prowadzonych w ramach procesu ICAAP, regulacji BRRD oraz *stress testów* KNF.

IV. Działalność spółek należących do Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A.

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

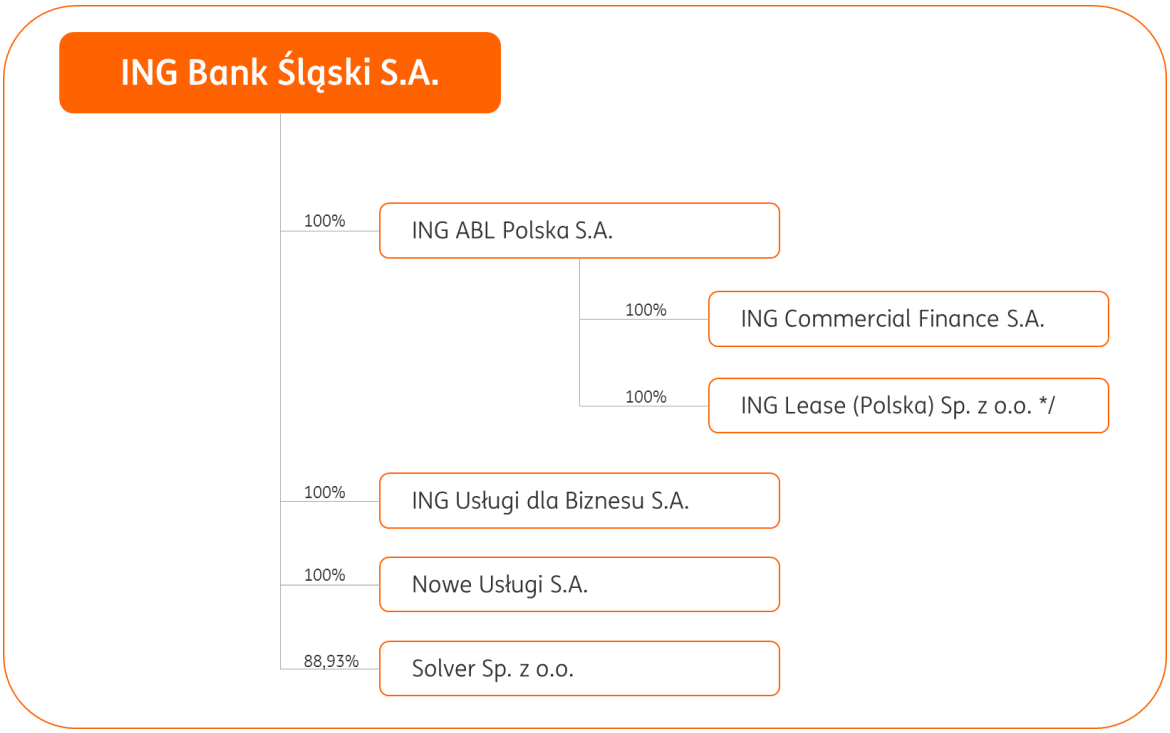
ING Bank Śląski S.A. jest uniwersalnym bankiem komercyjnym, oferującym pełny zakres usług bankowych świadczonych na rzecz klientów indywidualnych oraz instytucjonalnych, prowadzącym działalność w Polsce. Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego S.A. obejmuje instytucje finansowe działające na rynkach: bankowym, leasingu i faktoringu.

Bank oraz wszystkie podmioty zależne Banku, na zasadzie skonsolidowanej w rozumieniu art. 4 ust. 1 pkt 48 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady nr 575/2013 z dnia 26 czerwca 2013 roku w sprawie wymogów ostrożnościowych dla instytucji kredytowych i firm inwestycyjnych, mają siedzibę na terenie Rzeczpospolitej Polskiej.

W ramach Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. działają spółki zależne 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. 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 2016 roku nastąpiła zmiana w strukturze Grupy. ING Bank Śląski S.A. uzyskał zezwolenie KNF na prowadzenie działalności maklerskiej w pełnym zakresie w styczniu 2016 roku. 31 maja 2016 miał miejsce podział spółki ING Securities S.A. poprzez przeniesienie całego majątku ING Securities S.A. na ING Bank Śląski S.A. w obszarze działalności maklerskiej oraz na Nowe Usługi S.A. w obszarze pozostałej aktywności.

Skład Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. na dzień 31 grudnia 2016 roku przedstawiał się następująco:



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

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

Spółka ING Lease (Polska) Sp. z o.o. jest obecna na rynku od 1996 roku, a do Grupy ING Banku Śląskiego

S.A. została włączona w 2012 roku. Posiada ona w swej ofercie wszystkie podstawowe rodzaje leasingu (operacyjny, finansowy, zwrotny) oraz pożyczkę, które można wykorzystać na sfinansowanie zarówno ruchomości (w postaci samochodów osobowych i dostawczych do 3,5 tony, maszyn i urządzeń, linii technologicznych, pojazdów użytkowych, sprzętu medycznego i IT), jak i nieruchomości (budynków biurowych, obiektów handlowych, centrów logistycznych). Spółka kieruje swoje usługi do wszystkich segmentów rynku: dużych, średnich i małych firm, a także klientów z segmentu mikroprzedsiębiorstw.

Na dzień 31 grudnia 2016 roku portfel należności od klientów ING Lease wzrósł do poziomu 6,58 mld zł (przyrost o 13% w stosunku do stanu na dzień 31 grudnia 2015 roku). Wg ostatnich dostępnych danych Związku Polskiego Leasingu – ZPL (dane na 31 grudnia 2016) spółka posiada piąty co do wielkości portfel należności ze wszystkich firm leasingowych w Polsce.

Z danych ZPL na 31 grudnia 2016 wynika, że ING Lease plasuje się na 8. miejscu wśród firm leasingowych w Polsce pod względem wartości zawartych umów leasingu i wydanych aktywów w 2016 roku – co daje ok. 5,2% udziału w rynku.

W efekcie zmian wprowadzonych w ofercie oraz procesach spółka w dalszym ciągu dynamicznie rośnie w zakresie leasingu ruchomości w szczególności pojazdów oraz maszyn i urządzeń, utrzymując jednocześnie jedną z czołowych pozycji na rynku leasingu nieruchomości.

ING Lease chce utrzymać dynamiczny wzrost w zakresie sprzedaży leasingu pojazdów (w czwarym kwartale 2016 roku spółka odnotowała wzrost o 41% r/r). We wrześniu 2016 roku spółka ING Lease, bazując na wynikach przeprowadzonego badania potrzeb klientów w zakresie leasingu pojazdów, wprowadziła zmiany do swojej oferty finansowania samochodów osobowych i dostawczych do 3,5 tony zwiększając dostępność programu ING AUTO: wyższe limity finansowania, niższe minimalne udziały własne, finasowanie również starszych samochodów, zniesienie niektórych ograniczeń dla firm dopiero zaczynających działalność.

Ponadto spółka rozszerzyła swoją ofertę o program uproszczony ING TRUCK skierowany do przedstawicieli branży transportowej, umożliwiający finansowanie pojazdów transportu ciężkiego (tj. samochody ciężarowe, ciągniki siodłowe, przyczepy, naczepy) bez konieczności przedstawiania dokumentów finansowych.

Dynamiczny wzrost portfela oraz ilości obsługiwanych klientów (o 35% w stosunku do stanu na 31 grudnia 2015 roku) jest możliwy dzięki skupieniu się spółki również na zmianach w procesach, pozwalających na znaczące zwiększenie efektywności obsługi transakcji.

3. 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.

Obroty faktorów zrzeszonych w Polskim Związku Faktorów wyniosły w 2016 roku 158,2 mld zł i były o 21% wyższe niż w roku 2015. Dla ING Commercial Finance rok 2016 był rokiem rekordowych obrotów – po raz pierwszy w historii spółka przekroczyła granicę 20 mld zł osiągając obrót wynoszący 24,4 mld zł. Obrót ten był o 29% większy niż w roku poprzednim. Tak doskonały wynik pozwolił spółce umocnić się na pozycji lidera rynku faktoringowego w Polsce zwiększając udział rynkowy z 14,1% po roku 2015 do poziomu 15,9% na koniec 2016.

Łączna liczba obsługiwanych przez ING CF klientów na koniec roku 2016 wynosiła 1 495 i było to o 252 klientów więcej niż na koniec 2015 (+20%). W obrocie dominowali klienci z sektorów: spożywczego (18%), chemicznego (12%), elektronicznego (12%) oraz metalowego (8%).

ING CF wykupił w 2016 roku rekordową i największą na rynku liczbę faktur – 1,5 mln sztuk i było to o 16% więcej niż w roku 2015.

Na koniec grudnia 2016 ING Commercial Finance zatrudniał 97 pracowników i miał 13 placówek sprzedaży.

4. ING Usługi dla Biznesu S.A.

W 2016 roku spółka ING Usługi dla Biznesu S.A. kontynuowała działania ukierunkowane na zwiększanie liczby użytkowników aktywnie korzystających z platformy Aleo. Na koniec roku liczba przedsiębiorstw zarejestrowanych na platformie przekroczyła 57 tys. (wzrost o 19% r/r). Począwszy od marca 2016 roku Aleo oferuje swoje usługi w modelu freemium. Zasadniczy zakres usług obejmujący m. in. nieograniczony dostęp do publikacji elektronicznych zapytań ofertowych oraz możliwość składania ofert jest dostępny nadal bez opłat w ramach pakietu Start. Dla użytkowników wymagających szerszego zakresu funkcjonalnego oraz dodatkowego wsparcia przeznaczone są odpłatne konta Pro, Pro+ oraz Enterprise. W ramach obowiązującej promocji klienci ING Banku Śląskiego mogą korzystać bezpłatnie z pakietu Pro.

Zakres działalności platformy Aleo obejmuje również prowadzenie bloga *Firma kupuje*. Jego celem jest edukacja czytelników na temat potencjału strategicznego zakupów firmowych oraz dzielenie się najlepszymi praktykami zakupowymi. W trakcie 2016 roku na blogu ukazało się 39 nowych artykułów.

W 2016 roku Aleo przeprowadziło na reprezentatywnej grupie polskich firm badanie „Praktyki zakupowe firm oraz korzystanie z Internetu w tym zakresie" (zrealizowane przez GfK). W efekcie badania i przy współpracy z Deloitte 10 stycznia 2017 roku opublikowany został raport *Digitalizacja rynku B2B. Cyfrowe platformy zakupowe*. Raport opisuje zmiany i wskazuje najważniejsze trendy w zakupach B2B w perspektywie 2020 roku. [więcej na temat konferencji i raportu tutaj].

W ramach usługi ING Księgowość działania koncentrowały się przede wszystkim na zwiększeniu efektywności obsługi klientów, automatyzacji procesów oraz współpracy z Korporacyjną Siecią Sprzedaży ING Banku Śląskiego S.A. w zakresie dystrybucji usług księgowych i kadrowo-płacowych. W efekcie nowego modelu dystrybucji wdrożonego w trakcie roku, ING Księgowość ukierunkowało swoje działania akwizycyjne na firmy o większym potencjalne dochodowym, w efekcie czego średnia dochodowość nowo pozyskanych klientów uległa podwojeniu względem starego portfela.

5. Nowe Usługi S.A.

Spółka Nowe Usługi S.A. została utworzona w maju 2014. W okresie styczeń - maj 2016 roku spółka Nowe Usługi S.A. nie prowadziła działalności gospodarczej. W wyniku realizacji uchwały 19/2016 WZA spółki Nowe Usługi S.A., w sprawie podziału ING Securities S.A., w dniu 31 maja 2016 roku na spółkę Nowe Usługi S.A. została przeniesiona część działalności ING Securities S.A w zakresie edukacji i marketingu.

Działalność spółki Nowe Usługi S.A. koncentruje się na kilku obszarach związanych z funkcjonowaniem rynku kapitałowego:

- prowadzenie działalności marketingowej w obszarze inwestycji w certyfikaty ING Turbo. To instrumenty emitowane przez ING Bank N.V., które są notowane na giełdzie w Warszawie. W 2016 roku, w ramach tej działalności spółka Nowe Usługi S.A. zrealizowała szereg akcji marketingowych mających na celu popularyzację certyfikatów ING Turbo na rynku polskim, zorganizowała dla inwestorów ogólnopolska grę inwestycyjną. W ramach bieżących działań spółka Nowe Usługi S.A. obsługuje infolinię ING Turbo oraz administruje stroną internetową ingturbo.pl.
- obsługa merytoryczna i zarzadzanie zawartością strony internetowej edukacjagieldowa.pl. To strona o inwestowaniu i giełdzie, przeznaczona zarówno dla inwestorów początkujących jak i zaawansowanych. Na stronie na bieżąco publikowane są artykuły przygotowywane przez analityków biura maklerskiego ING Banku Śląskiego, dla inwestorów dostępna jest baza wiedzy „Giełdowe ABC", za pośrednictwem strony inwestorzy mogą zapisywać się na organizowane szkolenia on-line. W trakcie 2016 roku został zrealizowany projekt przebudowy strony mający na celu dostosowanie wyglądu do panujących na rynku trendów, poprawienie funkcjonalności, zwiększenie dostępności poprzez zastosowanie technologii RWD.
- organizacja szkoleń dla klientów prowadzonych przez doświadczonych analityków biura

maklerskiego ING Banku Śląskiego. W 2016 roku spółka Nowe Usługi S.A. zorganizowała cykl szkoleń w ramach Akademii Tworzenia Kapitału (6 spotkań z inwestorami w największych polskich miastach), przy współpracy z Giełdą Papierów Wartościowych przeprowadziła szkolenia w ramach Letniej Szkoły Giełdowej, organizowała szereg szkoleń on-line dla klientów.

6. *Solver Sp. z o.o.*

Solver Sp. z o.o. prowadzi działalność gospodarczą polegającą na :

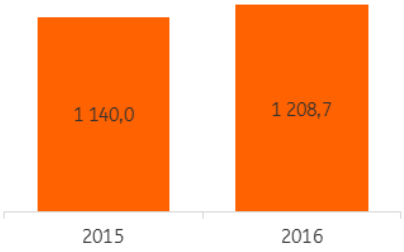
- organizowaniu turnusów uśmiechu dla dzieci z najuboższych regionów kraju w ramach działalności charytatywnej Fundacji ING Dzieciom. Działalność ta prowadzona jest w Ośrodku Szkoleniowo – Wypoczynkowym „Regle" w Wiśle; Realizując postanowienia Rady Nadzorczej, w dniu 14 lipca 2016 roku została podpisana umowa sprzedaży nieruchomości „Regle" w Wiśle do Fundacją ING Dzieciom.
- organizowaniu wypoczynku dla pracowników i ich rodzin oraz emerytów ING Banku Śląskiego S.A. Działalność ta prowadzona jest w Ośrodku Szkoleniowo – Wypoczynkowym „Pan Tadeusz" w Krynicy;
- wynajmie powierzchni dla ING Banku Śląskiego w budynku komercyjnym przy ul. Mickiewicza 3 i 3a w Katowicach. Realizując decyzję Rady Nadzorczej, w kwietniu 2016 roku podpisana została przedwstępna umowa sprzedaży budynku. Umowa przyrzeczona i przekazanie budynku nowemu właścicielowi nastąpiło 19 grudnia 2016 roku.
- administrowaniu pokojami hotelowymi przy ul. Limanowskiego w Warszawie;
- wynajmie 7 lokali mieszkalnych w budynku przy ul. Klimczoka 4 w Katowicach.

VI. Sytuacja finansowa ING Banku Śląskiego S.A. w 2016 roku

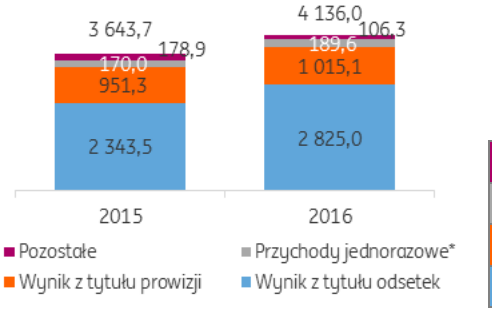
1. *Zysk brutto i netto*

W porównaniu z rokiem ubiegłym, w 2016 roku ING Banku Śląskiego S.A. odnotował wzrost wyniku finansowego o 6,0%, osiągając najwyższy w historii zysk netto w wysokości 1 208,7 mln zł.

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



Dochody z działalności operacyjnej w podziale na kategorie (w mln zł)



	Zmiana rok do roku	
	mln PLN	%
	492,3	**13,5%**
	-72,6	-40,6%
	19,6	11,5%
	63,8	6,7%
	481,5	20,5%

* 82,1 mln zł dywidendy z PTE ING w 2Q 2015, 87,9 mln zł przychodu ze sprzedaży udziałów w ING PTE w 3Q 2015 oraz 189,6 mln zł przychodu z transakcji Visa w 2Q 2016

Czynniki mające największy wpływ na kształtowanie się wyniku brutto w 2016 roku w porównaniu z rokiem ubiegłym przedstawia poniższy wykres:

Wynik brutto ING Banku Śląskiego S.A. w 2016 roku (w mln zł)

* suma 82,1 mln zł dywidendy z PTE ING w 2Q 2015 oraz 87,9 mln zł przychodu ze sprzedaży udziałów w ING PTE w 3Q 2015

Podstawowe wielkości jednostkowego rachunku zysków i strat w ujęciu analitycznym				
	2016	**2015**	**Zmiana rok do roku**	
	w mln zł	w mln zł	w mln zł	w %
Wynik z tytułu odsetek	2 825,0	2 343,5	481,5	20,5%
Wynik z tytułu prowizji	1 015,1	951,3	63,8	6,7%
Przychody jednorazowe*	189,6	170,0	19,6	11,5%
Pozostałe przychody	106,3	178,9	-72,6	-40,6%
Przychody ogółem	**4 136,0**	**3 643,7**	**492,3**	**13,5%**
Koszty działania	2 009,7	2 035,0	-25,3	-1,2%
*w tym koszty jednorazowe**	12,2	163,8	-151,6	-92,6%
Odpisy na utratę wartości i rezerwy	268,5	212,8	55,7	26,2%
Podatek bankowy	280,2	0,0	280,2	-
Wynik finansowy brutto	**1 577,6**	**1 395,9**	**181,7**	**13,0%**
Podatek dochodowy	368,9	255,9	113,0	44,2%
Wynik finansowy netto	**1 208,7**	**1 140,0**	**68,7**	**6,0%**
Skorygowany wynik netto*	**1 065,0**	**1 132,9**	**-54,4**	**-4,9%**

* Przychody: 82,1 mln zł dywidendy z PTE ING w 2Q 2015, 87,9 mln zł przychodu ze sprzedaży udziałów w ING PTE w 3Q 2015 oraz 189,6 mln zł wpływu transakcji Visa w 2Q 2015; Koszty: 157,4 mln zł nadzwyczajnej wpłaty do BFG związanej z bankructwem SK Banku w 4Q 2015, 6,4 mln zł wpłaty do Funduszu Wsparcia Kredytobiorców w 4Q 2015 oraz 12,2 mln zł nadzwyczajnej wpłaty do BFG związanej z bankructwem BS w Nadarzynie w 4Q 2016

W 2016 roku całkowite dochody ING Banku Śląskiego S.A. (obejmujące oprócz zysku netto również inne pozycje przychodów i kosztów uwzględnione w kapitałach własnych) wyniosły 312,8 mln zł w porównaniu z 756,6 mln zł w 2015 roku.

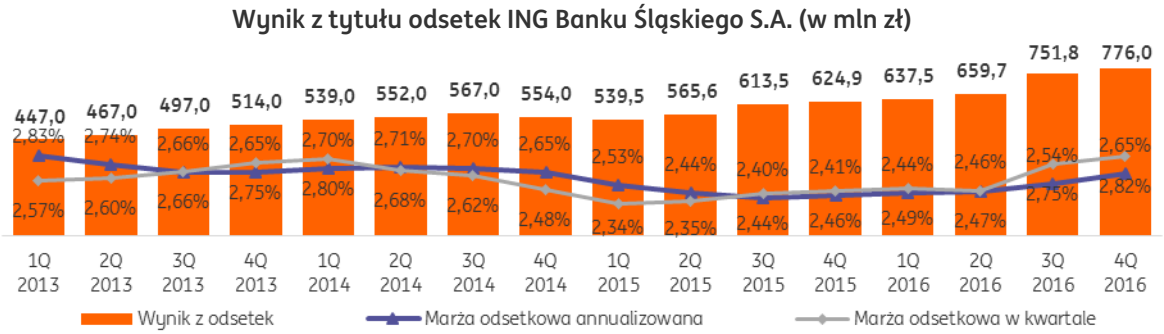
2. *Wynik z tytułu odsetek*

Wynik z tytułu odsetek ING Banku Śląskiego S.A. osiągnął w 2016 roku poziom 2 825,0 mln zł wobec 2 343,5 mln zł rok wcześniej (wzrost o 20,5%).

W trakcie 2016 roku stopa referencyjna NBP utrzymana była na stałym poziomie 1,5% względem średniego poziomu 1,58% w 2015 roku (w marcu 2015 roku została obniżona z 2,0% do 1,5%). Pomimo rekordowo niskich stóp procentowych, wynik odsetkowy wzrósł. Był to efekt zarówno wyższych wolumenów biznesowych (portfel kredytowy wzrósł o 8,3 mld zł (12,7%), a suma zobowiązań wobec klientów o 7,8 mld zł (8,9%)), jak i poprawy marży odsetkowej.

Średnia podstawowa stopa procentowa			
	Segment		**Bank ogółem**
	Detal	**Korporacje**	
Depozyty			
złotowe	0,89%	0,99%	0,91%
walutowe	0,11%	0,02%	0,07%
Kredyty			
złotowe	4,58%	2,97%	3,75%
walutowe	0,60%	1,85%	1,69%
w tym: hipoteczne			
złotowe	3,54%	-	3,54%
walutowe	0,60%	-	0,60%

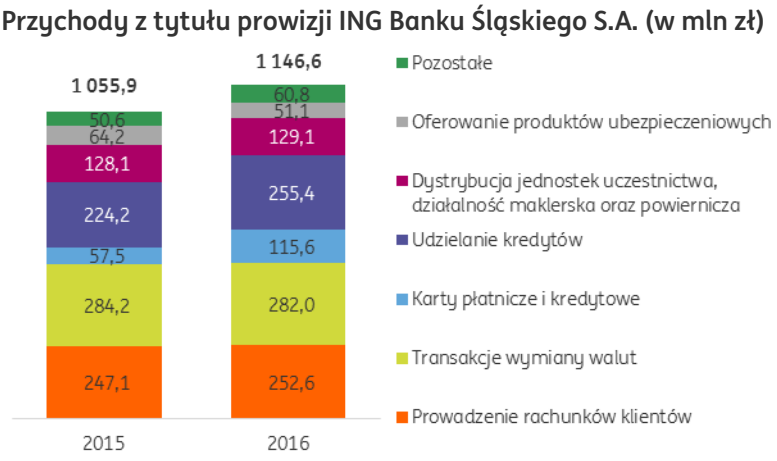
Dzięki dostosowaniu oferty depozytowej do warunków rynkowych, marża odsetkowa wzrosła o 23 p.b. do 2,65%.



3. *Przychody pozaodsetkowe*

Dominującą część przychodów pozaodsetkowych ING Banku Śląskiego S.A. stanowił wynik z opłat i prowizji. W 2016 roku wyniósł 1 015,1 mln zł i był o 63,8 mln zł (6,7%) wyższy niż w 2015 roku.

Najistotniejszy wzrost w ramach przychodów z tytułu opłat i prowizji wystąpił w pozycji przychodów z tytułu kart płatniczych i kredytowych, które zwiększyły się o 58,1 mln zł (101,0%). Związane jest to z większą liczbą wydanych kart, rosnącą transakcyjnością klientów oraz z wprowadzeniem opłaty za wypłatę gotówki z obcych bankomatów.



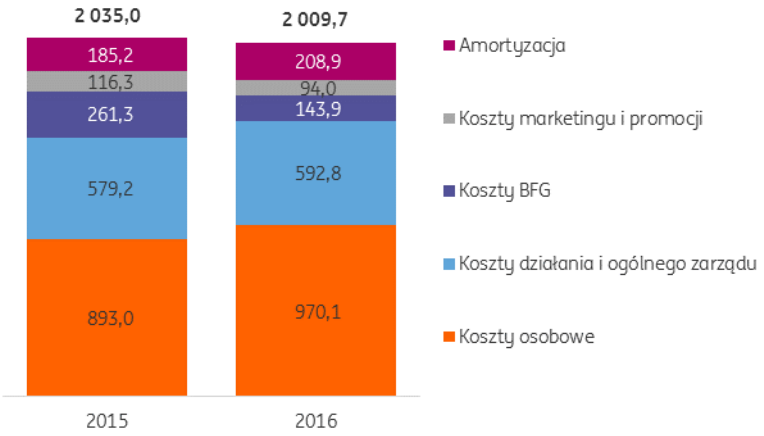
	Zmiana rok do roku	
	mln PLN	%
	90.7	***8.6%***
	10.2	*20.2%*
	-13.1	*-20.4%*
	1.0	*0.8%*
	31.2	*13.9%*
	58.1	*101.0%*
	-2.2	*-0.8%*
	5.5	*2.2%*

W 2016 roku pozostałe przychody Banku wyniosły 295,9 mln zł i były niższe o -53,0 mln zł w porównaniu do roku ubiegłego. Zarówno w 2015 jak i w 2016 roku na ich wysokość istotny wpływ miały transakcje jednorazowe. W 2015 roku Bank sprzedał 20% udziałów w ING PTE, w wyniku rozliczenia tej transakcji jednorazowy przychód wyniósł 170,0 mln zł (82,1 mln zł dywidendy w 2Q 2015 oraz 87,9 mln zł przychodu ze sprzedaży w 3Q 2015). W 2016 roku przychody jednorazowe ukształtowały się na poziomie 189,6 mln zł i były związane z rozliczeniem transakcji Visa (2Q 2016).

4. *Koszty działania*

Koszty działania w 2016 roku w porównaniu do 2015 roku kształtowały się następująco:

Koszty Banku w podziale na kategorie w mln zł



	Zmiana rok do roku	
	mln PLN	%
	-25,3	**-1,2%**
	23,7	*12,8%*
	-22,3	*-19,2%*
	-117,4	*-44,9%*
	13,6	*2,3%*
	77,1	*8,6%*

Zarówno w 2015, jak i w 2016 roku, poziom kosztów działania był pod wpływem zdarzeń jednorazowych. W 4Q 2016 roku w wyniku bankructwa Banku Spółdzielczego w Nadarzynie, Bank poniósł dodatkowe koszty na rzecz BFG w wysokości 12,2 mln zł. Natomiast w 4Q 2015 roku w wyniku bankructwa SK Banku (Spółdzielczy Bank Rzemiosła i Rolnictwa w Wołominie) koszty te ukształtowały się na poziomie 157,4 mln zł. Dodatkowo w 4Q 2015 roku Bank utworzył rezerwę na kontrybucję do powstałego pod koniec roku Funduszu Wsparcia Kredytobiorców w kwocie 6,4 mln zł. W konsekwencji, poziom kosztów działania po oczyszczeniu o zdarzenia jednorazowe ukształtował się w 2016 roku na poziomie 1 997,5 mln zł.

5. Odpisy na utratę wartości i rezerwy

W 2016 roku wartość uwzględnianych w wyniku odpisów na utratę wartości aktywów finansowych i rezerw na zobowiązania pozabilansowe ukształtowała się na poziomie 268,5 mln zł wobec 212,8 mln zł rok wcześniej.

Głównym powodem wzrostu wartości odpisów w 2016 roku było utworzenie dodatkowej rezerwy IBNR w wysokości 31,8 mln zł na część portfela walutowych kredytów hipotecznych w segmencie detalicznym. Bank po przeprowadzaniu analiz portfela pod kątem kluczowych metryk ryzyka zdecydował o skorygowaniu parametru ryzyka (PD). Ponadto, rosnąca wartość odpisów wynika również z rosnącego udziału kredytów niezabezpieczonych w strukturze portfela kredytów detalicznych. W trakcie 2016 roku bank przeprowadził również dwie transakcje sprzedaży detalicznych wierzytelności klasyfikowanych jako kredyty z utratą wartości lub w całości spisane z bilansu. Obie transakcje miały pozytywny wpływ na poziom odpisów o łącznej wartości 23,0 mln zł (w porównaniu do 21,0 mln zł w trakcie 2015 roku).

W segmencie korporacyjnym w 2016 roku spadek wartości odpisów był efektem poprawy jakości portfela kredytowego. Ponadto, w trakcie 2016 roku bank przeprowadził również dwie transakcje sprzedaży korporacyjnych wierzytelności klasyfikowanych jako kredyty z utratą wartości lub w całości spisane z bilansu. Obie transakcje miały pozytywny wpływ na poziom odpisów o łącznej wartości 55,7 mln zł (w porównaniu do 28,1 mln zł w trakcie 2015 roku).

6. Podatek od niektórych instytucji finansowych

W 2016 roku Bank odprowadził podatek od niektórych instytucji finansowych (tzw. podatek bankowy) w wysokości 280,2 mln zł. Podatek ten zgodnie z ustawą naliczany jest miesięcznie począwszy od lutego 2016 roku.

7. Podatek dochodowy

W 2016 roku ING Banku Śląskiego S.A. odnotował podatek dochodowy w wysokości 368,9 mln zł, tj. istotnie wyższy niż w roku poprzednim (przyrost o 44,2%). Efektywna stopa podatkowa w 2016 roku wyniosła 23,4%, podczas gdy rok wcześniej 18,3%.

Na podwyższenie stopy podatkowej w 2016 roku miał wpływ podatek bankowy, który zgodnie z art. 16 ust 1 pkt 70 Ustawy o CIT nie jest kosztem uzyskania przychodu. Na stosunkowo niski poziom podatku dochodowego w 2015 roku miała wpływ otrzymana przez Bank dywidenda z tytułu 20% udziałów w ING PTE w kwocie 82,1 mln zł. Zgodnie z art. 22 ust 4 Ustawy o CIT, nie podlegała opodatkowaniu.

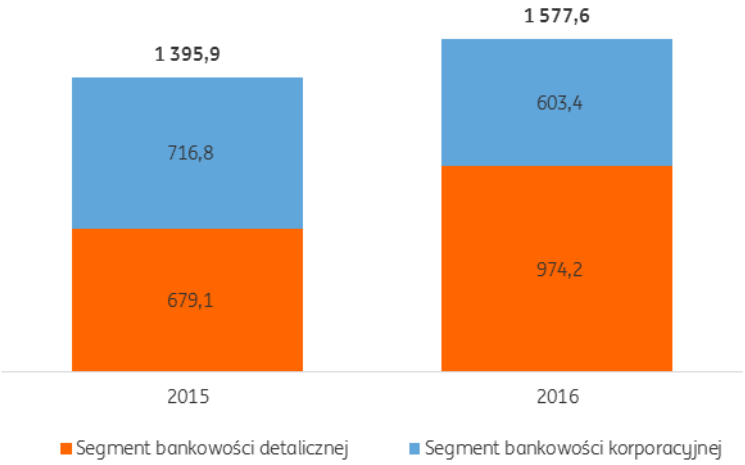
8. Udział poszczególnych segmentów działalności w tworzeniu wyniku finansowego

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 2016 roku wynik brutto Banku w podziale na segmenty działalności kształtował się następująco:

Wynik brutto w podziale na segmenty branżowe (w mln zł)



	Zmiana rok do roku	
	mln PLN	%
	181,7	***13,0%***
	-113,4	*-15,8%*
	295,1	*43,5%*

W 2016 roku wynik segmentu bankowości detalicznej stanowił 61,8% wyniku przed opodatkowaniem Banku, natomiast segmentu bankowości korporacyjnej 38,2% (w roku ubiegłym odpowiednio: 48,6% oraz 51,4%).

Czynniki wpływające na kształtowanie się wyniku brutto w segmencie bankowości detalicznej

	2016	**2015**	**Zmiana rok do roku**	
	w mln zł	w mln zł	w mln zł	w %
Wynik z tytułu odsetek	1 853,0	1 490,0	363,0	24,4%
Wynik z tytułu prowizji	368,7	347,5	21,2	6,1%
Pozostałe przychody	222,3	207,4	14,9	7,2%
Przychody ogółem	**2 444,0**	**2 044,9**	**399,1**	**19,5%**
Koszty działania	1 230,6	1 296,0	-65,4	-5,0%
Odpisy na utratę wartości i rezerwy	137,5	69,8	67,7	97,0%
Podatek bankowy	101,7	0,0	101,7	-
Wynik finansowy brutto	**974,2**	**679,1**	**295,1**	**43,5%**

Czynniki wpływające na kształtowanie się wyniku brutto w segmencie bankowości korporacyjnej				
	2016	2015	Zmiana rok do roku	
	w mln zł	w mln zł	w mln zł	w mln zł
Wynik z tytułu odsetek	972,0	853,5	118,5	13,9%
Wynik z tytułu prowizji	646,4	603,8	42,6	7,1%
Pozostałe przychody	73,6	141,5	-67,9	-48,0%
Przychody ogółem	**1 692,0**	**1 598,8**	**93,2**	**5,8%**
Koszty działania	912,9	739,0	173,9	23,5%
Odpisy na utratę wartości i rezerwy	131,0	143,0	-12,0	-8,4%
Podatek bankowy	178,5	0,0	178,5	-
Wynik finansowy brutto	**603,4**	**716,8**	**-113,4**	**-15,8%**

9. *Podstawowe wskaźniki efektywności*

Podstawowe wskaźniki efektywności (w %)			
	2016	2015	Zmiana rok do roku
Wskaźnik udziału kosztów w przychodach (C/I)	48,6%	55,8%	-7,3 p.p.
Wskaźnik zwrotu na aktywach (ROA)	1,09%	1,11%	-0,02 p.p.
Wskaźnik zwrotu z kapitału (ROE)	11,5%	11,4%	+0,1 p.p.
Wskaźnik marży odsetkowej	2,65%	2,41%	+0,24 p.p.
Wskaźnik Kredyty/Depozyty	77,9%	75,3%	+2,6 p.p.
Łączny współczynnik kapitałowy	16,6%	15,1%	+1,5 p.p.
Współczynnik kapitału Tier I	15,4%	15,1%	+0,3 p.p.

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. Wartość euroobligacji netto wynosiła odpowiednio: w 2016 roku 3 910,0 mln zł, w 2015 roku 3 838,1 mln zł.

Łączny współczynnik kapitałowy – fundusze własne / aktywa i zobowiązania pozabilansowe z uwzględnieniem wag ryzyka; wskaźnik wyliczony zgodnie z regulacjami Bazylei III.

Łączny współczynnik kapitałowy – stosunek kapitału Tier 1 / aktywa i zobowiązania pozabilansowe z uwzględnieniem wag ryzyka; wskaźnik wyliczony zgodnie z regulacjami Bazylei III.

10. *Jednostkowe sprawozdanie z sytuacji finansowej*

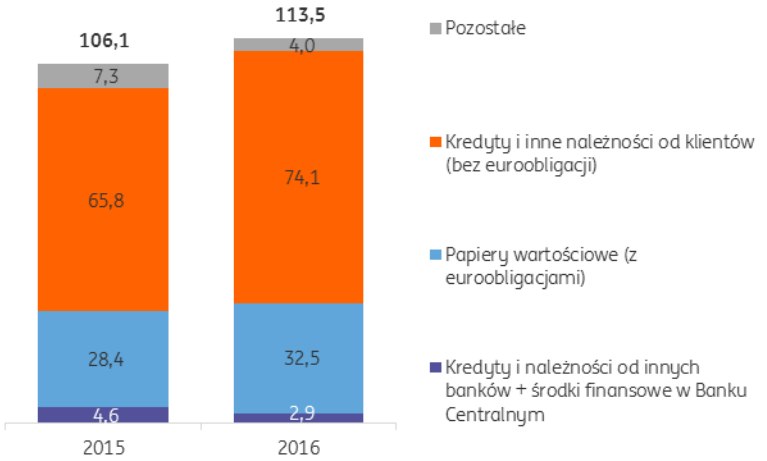
W dniu 31 grudnia 2016 roku suma bilansowa ING Banku Śląskiego S.A. wynosiła 113,5 mld zł i była o 7,4 mld zł tj. o 7,0% wyższa w porównaniu ze stanem na koniec 2015 roku.

Aktywa

Najistotniejszą pozycję w aktywach ING Banku Śląskiego S.A. stanowią kredyty i inne należności od klientów (z wyłączeniem euroobligacji). 31 grudnia 2016 roku stanowiły 65% wszystkich aktywów Banku.

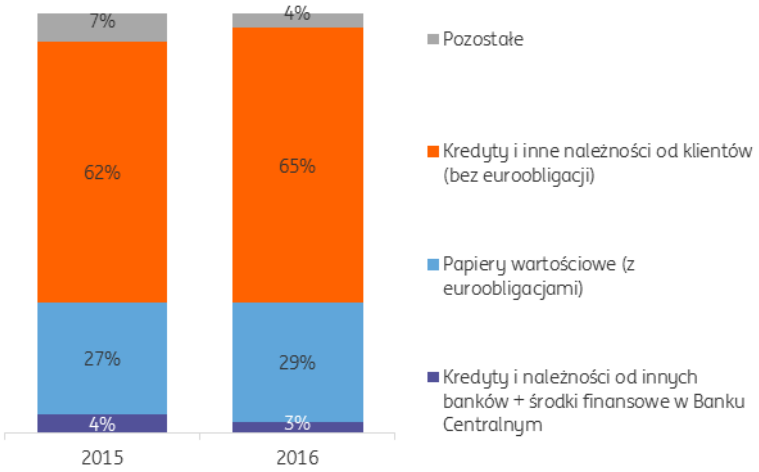
Ważną pozycję w bilansie Banku stanowił portfel papierów wartościowych (łącznie z euroobligacjami) – 32,5 mld zł (29% aktywów). Przeważającą część tego portfela stanowiły papiery dłużne, w tym aktywa inwestycyjne – 25,7 mld zł, z czego 20,6 mld zł aktywów dostępnych do sprzedaży oraz 5,2 mld zł aktywów finansowych utrzymywanych do terminu wymagalności.

Aktywa ING Banku Śląskiego S.A. (w mld zł)

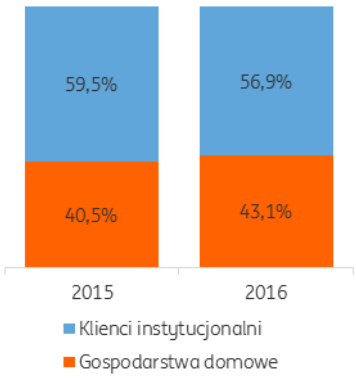


	Zmiana rok do roku	
	mld PLN	%
	7,4	**7,0%**
	-3,3	-44,9%
	8,3	12,7%
	4,0	14,1%
	-1,7	-36,2%

Struktura aktywów ING Banku Śląskiego S.A. (w %)



Struktura kredytów* netto według grup klientów (w %)



* Kredyty i inne należności od klientów z wyłączeniem euroobligacji

Strukturę walutową portfela należności od klientów netto (z wyłączeniem euroobligacji) przedstawia poniższa tabela:

Struktura walutowa należności od klientów netto (łącznie z euroobligacjami)

	2016		2015	
	w mln zł	w %	w mln zł	w %
W złotych	62 726,4	84,6	54 948,6	83,5
W walutach obcych	11 401,6	15,4	10 846,7	16,5
Razem	**74 128,0**	**100,0**	**65 795,3**	**100,0**

Wzrost i strukturę portfela należności od klientów netto w długim okresie przedstawia poniższa tabela:

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

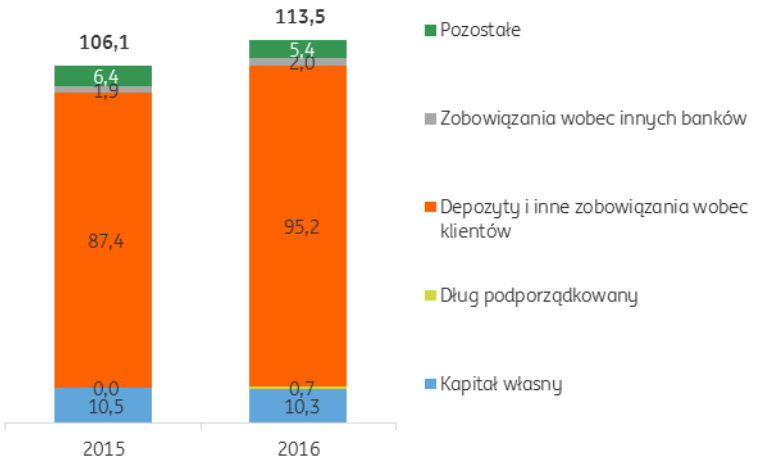
	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008
Należności kredytowe gospodarstw domowych, w tym:	31 985,1	26 652,9	21 884,6	18 379,8	16 461,3	14 939,4	12 267,2	9 516,1	7 204,5
Kredyty i pożyczki	31 985,1	26 652,9	21 884,6	18 379,8	16 461,3	14 939,4	12 267,2	9 516,1	7 204,5
Należności kredytowe klientów instytucjonalnych[22], w tym:	42 142,9	39 142,4	32 144,1	27 054,4	25 523,0	23 486,7	18 423,6	16 571,9	16 261,1
Kredyty i pożyczki	39 541,5	36 012,3	29 322,7	24 791,4	23 350,2	21 331,0	17 156,0	15 797,9	15 526,1
- Podmioty gospodarcze	29 445,6	25 810,0	20 582,2	17 253,9	15 852,4	15 238,1	11 753,9	10 954,3	11 647,1
- Podmioty finansowe (inne niż banki)	7 866,6	7 589,9	6 048,0	4 894,9	4 387,3	2 821,5	2 583,1	2 543,7	2 923,0
- Podmioty sektora instytucji rządowych i samorządowych	2 229,3	2 612,4	2 692,5	2 642,6	3 110,5	3 271,4	2 819,0	2 299,9	956,0
Dłużne papiery wartościowe[23]	2 512,8	3 055,6	2 766,1	2 175,7	2 107,6	2 086,8	1 177,7	643,4	640,5
Pozostałe należności	88,6	74,5	55,3	87,3	65,2	68,9	89,9	130,6	94,5
Razem należności kredytowe netto	**74 128,0**	**65 795,3**	**54 028,7**	**45 434,2**	**41 984,3**	**38 426,1**	**30 690,8**	**26 088,0**	**23 465,6**
- Euroobligacje netto	3 910,0	3 838,1	3 923,4	3 685,4	3 779,7	3 872,6	3 268,5	3 261,9	1 654,0
Razem kredyty i inne należności udzielone klientom netto	78 038,0	69 633,4	57 952,1	49 119,6	45 764,0	42 298,7	33 959,3	29 349,9	25 119,6

Pasywa

Dominującym źródłem finansowania działalności ING Banku Śląskiego S.A. były środki ulokowane w Banku przez klientów. W grudniu 2016 roku zobowiązania wobec klientów wynosiły 95,2 mld zł, tj. 84% wszystkich pasywów.

Kolejnym najistotniejszym źródłem finansowania był kapitał własny, który na koniec grudnia 2016 roku wynosił 10,3 mld zł i stanowił 9% sumy pasywów.

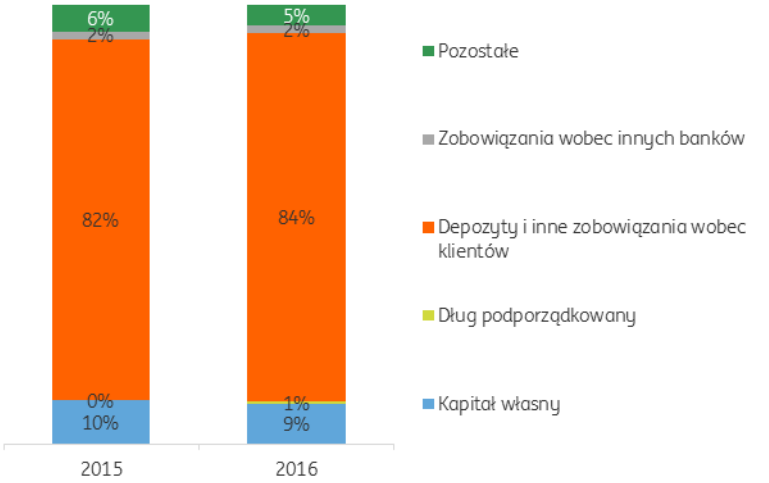
Pasywa ING Banku Śląskiego S.A. (w mld zł)



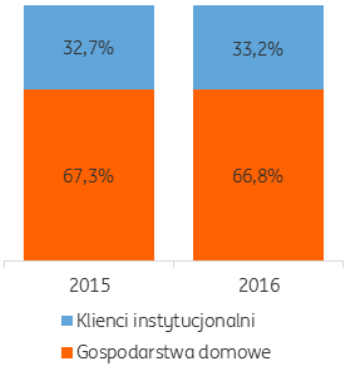
Zmiana rok do roku	
mln PLN	%
7,4	**7,0%**
-1,0	*-15,7%*
0,2	*8,9%*
7,8	*8,9%*
0,7	-
-0,2	*-1,8%*

[22] Z wyłączeniem należności od klientów z tytułu transakcji z przyrzeczeniem odkupu.
[23] Z wyłączeniem euroobligacji.

Struktura pasywów ING Banku Śląskiego S.A. (w %)



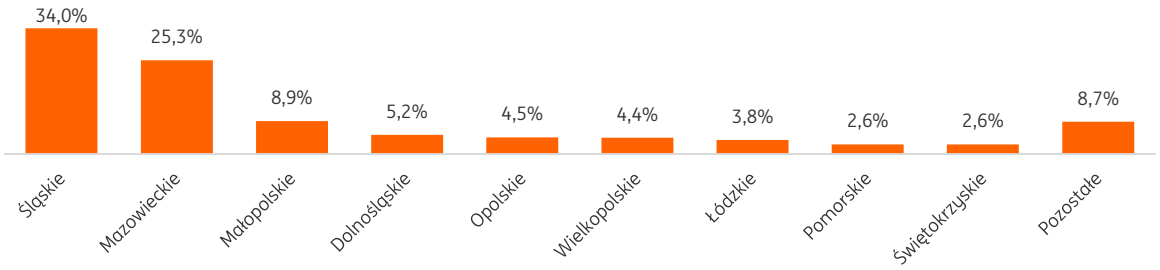
Struktura depozytów* według grup klientów (w %)



* Depozyty i inne zobowiązania względem klientów

Strukturę depozytów wg województw przedstawia poniższy wykres:

Struktura depozytów ING Banku Śląskiego S.A. wg województw



Wzrost i strukturę portfela zobowiązań wobec klientów w długim okresie przedstawia poniższa tabela:

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

	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008
Zobowiązania wobec gospodarstw domowych, w tym:	63 605,6	58 812,4	50 135,2	43 451,2	37 522,1	33 343,2	30 001,9	29 954,9	27 894,0
Depozyty	63 548,0	58 751,6	50 077,2	43 387,2	37 477,7	33 303,8	29 954,6	29 890,7	27 828,8
Pozostałe zobowiązania	57,6	60,8	58,0	64,0	44,4	39,4	47,3	64,2	65,2
Zobowiązania wobec klientów instytucjonalnych[24], w tym:	31 562,8	28 571,3	25 190,8	24 016,9	20 301,4	19 629,6	17 477,0	17 436,5	19 114,6
Depozyty	30 639,0	27 845,2	24 575,1	23 444,8	19 722,1	19 197,2	17 019,4	16 944,9	18 596,5
- Podmioty gospodarcze	25 431,7	23 615,3	20 238,5	17 863,1	13 850,5	13 969,6	12 554,4	11 906,2	11 230,5
- Podmioty finansowe (inne niż banki)	3 466,6	2 610,4	2 468,1	3 490,9	3 772,6	3 125,0	2 770,0	3 530,5	4 479,8
- Podmioty sektora instytucji rządowych i samorządowych	1 740,7	1 619,5	1 868,5	2 090,8	2 099,0	2 102,6	1 695,0	1 508,2	2 886,2
Pozostałe zobowiązania	923,8	726,1	615,7	572,1	579,3	432,4	457,6	491,6	518,1
Razem zobowiązania wobec klientów	**95 168,4**	**87 383,7**	**75 326,0**	**67 468,1**	**57 823,5**	**52 972,8**	**47 478,9**	**47 391,4**	**47 008,6**

[24] Z wyłączeniem zobowiązań wobec klientów z tytułu transakcji z przyrzeczeniem odkupu.

VII. 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.

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

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

Cel zarządzania ryzykiem kredytowym jest realizowany przez:

- wspieranie inicjatyw biznesowych,
- utrzymywanie strat kredytowych na założonym poziomie,
- ciągłą weryfikację, ocenę adekwatności i rozwój stosowanych procedur, modeli i innych elementów systemu zarządzania ryzykiem,
- dostosowywanie działalności do zmieniających się warunków zewnętrznych,
- utrzymywanie adekwatnego poziomu wymogów kapitałowych na ryzyko kredytowe oraz rezerw,
- zapewnienie zgodności z wymogami regulatora.

Strategia zarządzania ryzykiem wskazuje cele do realizacji w perspektywie krótko-, średnio- i długoterminowej w obszarze zarządzania ryzykiem kredytowym, a także sposób ich realizacji. Celem wyznaczania strategii jest zapewnienie optymalnego rozwoju portfela kredytowego, przy zachowaniu odpowiedniej jakości i dochodowości operacji kredytowych oraz alokacji kapitału. Elementem strategii jest apetyt na ryzyko, który przekłada strategię Banku na spójny zestaw miar portfelowych, obejmujących maksymalne limity dla portfela kredytowego. Strategia zarządzania ryzykiem kredytowym jest zatwierdzana przez Radę Nadzorczą. Rada Nadzorcza dokonuje również okresowej oceny realizacji przez Zarząd Banku założeń strategii.

Polityka kredytowa odzwierciedla strategię rynkową Banku. Wyznacza ona jakościowe granice akceptacji ryzyka kredytowego. Jest realizowana w oparciu o zasady bezpiecznego i ostrożnego zarządzania ryzykiem kredytowym. Prowadzi ją Zarząd Banku, który dla potrzeb bieżącego podejmowania decyzji w zakresie zarządzania ryzykiem kredytowym powołał Komitet Polityki Kredytowej.

Ryzyko kredytowe jest definiowane w ING Banku Śląskim S.A. jako ryzyko poniesienia przez Bank straty finansowej w wyniku nie wywiązania się dłużnika w całości i terminie ze swoich zobowiązań wobec Banku wynikających z ekspozycji kredytowej lub ryzyko zmniejszenia się wartości ekonomicznej ekspozycji kredytowej (bądź grupy ekspozycji kredytowych) w wyniku pogorszenia się zdolności dłużnika do obsługi zadłużenia w uzgodnionych terminach.

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 tego poziomu, Bank oddziałuje na wielkość strat poprzez zaakceptowane limity ryzyka, kwotę ekspozycji na ryzyko, zabezpieczenie ponoszonego ryzyka oraz w przypadku, gdy ryzyko się zmaterializuje, poprzez bezpośrednie działania ograniczające straty.

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, podlegają bieżącej weryfikacji i dostosowaniu w celu zapewnienia realizacji strategii Banku, w tym apetytu na ryzyko. W ten sposób Bank realizuje cel jednoczesnego zachowania adekwatności prowadzonych działań w zakresie identyfikacji, oceny, pomiaru, monitorowania i zarządzania działalnością obarczoną ryzykiem kredytowym oraz zachowania 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 (ang. Advanced IRB Approach). Również dla portfela detalicznego Bank dąży do uzyskania zgody Komisji Nadzoru Finansowego na stosowanie tej metody dla portfela kredytów hipotecznych oraz konsumpcyjnych. Modele wykorzystywane przez Bank do zarządzania ryzykiem są systematycznie walidowane i rozwijane.

Bank przeprowadza testy warunków skrajnych w celu:

- oceny i pomiaru wpływu niekorzystnych (skrajnych) warunków z otoczenia wewnętrznego i zewnętrznego na sytuację Banku (w tym na portfel kredytowy i adekwatność kapitałową),
- identyfikacji istotnych czynników ryzyka poprzez określenie wrażliwości Banku na zmiany określonych czynników,
- identyfikacji potencjalnych zagrożeń (możliwość opracowania strategii zabezpieczających).

Bank aktywnie wykorzystuje testy warunków skrajnych do bieżącego zarządzania ryzykiem kredytowym, w tym do ustalania limitów RAS, limitów wewnętrznych ograniczających ryzyko kredytowe oraz definiowania zasad kalkulacji wiarygodności i zdolności kredytowej.

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

- pierwsza linia obrony: jednostki biznesowe i operacyjne Banku – realizujące codzienną działalność operacyjną w ramach zatwierdzonej polityki kredytowej i limitów ryzyka, nadzorowane przez kierujących tymi jednostkami,
- druga linia obrony:
  - ryzyko kredytowe – prowadzące bieżącą identyfikację i pomiar ryzyka generowanego przez działalność komercyjną oraz kontrolujące jego pozostawanie w ramach zatwierdzonych parametrów ryzyka,
  - inspekcja kredytowa – prowadzący obiektywną ocenę skuteczności, adekwatności i efektywności działań podejmowanych w ramach procesu kredytowego oraz ich zgodności z regulacjami wewnętrznymi Banku,
- trzecia linia obrony: audyt wewnętrzny – prowadzący 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. Dla ścieżek o wyższym poziomie automatyzacji, analiza ryzyka transakcji bazuje na jasno zdefiniowanych kryteriach, w tym behawioralnych oraz na automatycznym wyliczeniu 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 są oddzielone 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 2016 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 oraz jego ciągłe doskonalenie. Podstawową przesłanką było również zapewnienie zgodności polityki z zatwierdzonym poziomem apetytu na ryzyko kredytowe. Zmiany uwzględniały m.in. ogólną sytuację ekonomiczną w kraju i kondycję finansową poszczególnych grup kredytobiorców.

Koncentracja zaangażowań (bilansowych i pozabilansowych) wobec klientów korporacyjnych (w %)[25]

Celem wprowadzanych modyfikacji było w szczególności:

- dalsze 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 zmian w otoczeniu prawnym, m.in.:
  - Ustawy z dnia 6 lipca 2016 roku o zmianie ustawy o kształtowaniu ustroju rolnego oraz Ustawy o Księgach Wieczystych i Hipotece,
  - rozporządzenia wykonawczego Komisji (UE) 2015/1278 z dnia 9 lipca 2015 roku zmieniającego rozporządzenie wykonawcze Komisji (UE) nr 680/2014 ustanawiające wykonawcze standardy techniczne dotyczące sprawozdawczości nadzorczej instytucji w odniesieniu do instrukcji, wzorów i definicji,
  - Rekomendacji C, dotyczącej zarządzania ryzykiem koncentracji, wydanej w maju 2016 roku,
- dalszy rozwój systemów raportowania i monitorowania ryzyka kredytowego w celu wspierania szybkiej i efektywnej identyfikacji oraz pomiaru ryzyka w korporacyjnym i detalicznym portfelu kredytowym,
- dalsze wzmocnienie aktywnego zarządzania polityką sektorową poprzez kwartalne przeglądy sytuacji w poszczególnych gałęziach gospodarki oraz odpowiednie zróżnicowanie zasad polityki kredytowej na bazie kwalifikacji klientów do określonych grup ryzyka sektorowego (sektory preferowane, neutralne, pod obserwacją i niepreferowane).

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

- modyfikacji zasad oceny zdolności i wiarygodności kredytowej podmiotów prowadzących działalność rolniczą - doprecyzowanie zakresu dokumentów wymaganych w procesie kredytowym, ustalenie zasad uznawania za wiarygodne dostarczanych danych finansowych na potrzeby ustalenia ratingu Kredytobiorcy,
- dalszej optymalizacji procesu kredytowego, w tym zwiększenia pułapu zaangażowań procesowanych w szybkiej ścieżce decyzyjnej w ramach założonych parametrów ryzyka,
- optymalizacji zasad i procesu oceny zdolności kredytowej Jednostek Samorządu

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

Terytorialnego oraz monitorowania ekspozycji kredytowych JST,

- dostosowania regulacji Banku do zmian wynikających z Ustawy o kształtowaniu ustroju rolnego oraz Ustawy o Księgach wieczystych i hipotece,
- wprowadzenia modyfikacji do standardowej dokumentacji kredytowej i zabezpieczeń wynikających z jej przeglądu związanego z procesem odnowienia certyfikatu przez zewnętrzną kancelarię prawną,
- dostosowania zapisów dokumentów o randze polityki do wymogów Rekomendacji C,
- rozszerzenia tzw. szybkiej ścieżki decyzyjnej o ekspercką ocenę odstępstw od założonych konserwatywnych parametrów ryzyka, co przełożyło się na udostępnienie ścieżki szerszej grupie klientów i zwiększyło efektywność procesu kredytowego,
- doprecyzowania zasad raportowania ekspozycji z przyznanym udogodnieniem w spłacie wynikającym z trudności finansowych klienta (ang. forborne exposures),
- modyfikacji zasad monitorowania klientów korporacyjnych, w tym optymalizacja procesu monitorowania klauzul finansowych,
- rozszerzenia zakresu wykorzystywania tzw. szybkiej ścieżki decyzyjnej (w ramach założonych parametrów ryzyka) dla dużych klientów korporacyjnych,
- doprecyzowania zasad zabezpieczenia ekspozycji kredytowych wobec nowopowstałych klientów korporacyjnych,
- doprecyzowania przesłanek utraty wartości w procesie tworzenia odpisów aktualizujących (rezerw) z tytułu utraty wartości ekspozycji kredytowych,
- optymalizacji procesu monitorowania poprawności funkcjonowania metody AIRB,
- wprowadzenia do regulacji banku zapisów wynikających z ustawy Prawo restrukturyzacyjne,
- dalszej optymalizacji procesu kredytowego poprzez wprowadzenie narzędzia do podejmowania decyzji kredytowych dla korporacyjnego portfela nieregularnego.

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

- podwyższenia maksymalnego limitu ekspozycji kredytowej oraz ekspozycji niezabezpieczonej dla wybranych klientów w segmencie przedsiębiorców,
- modyfikacji zasad kalkulacji zdolności kredytowej, w tym uwzględniania kosztów gospodarstwa domowego, wyznaczania bufora na ryzyko zmiennej stopy procentowej, uwzględniania możliwości przejścia na emeryturę w trakcie spłaty kredytu oraz wysokości parametru służącego do obliczenia obciążenia z tytułu posiadania firmowego kredytu odnawialnego,
- zwiększenia zakresu wykorzystania danych BIK Przedsiębiorca do oceny zdolności i wiarygodności kredytowej w segmencie klienta indywidualnego,
- wdrożenia i zwiększenia dostępności automatycznej decyzji kredytowej dla klientów prowadzących działalność gospodarczą w segmencie klienta indywidualnego,
- rezygnacji z uproszczonych metod określania wartości nieruchomości w formie „BION" na rzecz obowiązku dostarczenia przez kredytobiorcę operatu szacunkowego sporządzonego przez niezależnego rzeczoznawcę majątkowego,
- wprowadzenia w segmencie przedsiębiorców możliwości oceny historii kredytowej na podstawie oświadczenia klienta, w przypadku zaangażowań firmowych, dla których nie są dostępne dane w BIK,
- uszczelnienia procesu kredytowego poprzez wprowadzenie dodatkowych działań kontrolnych w przypadku wybranych kanałów dystrybucji lub grup klientów obarczonych wyższym

ryzykiem,

- ograniczenia dostępności zaangażowań udzielonych z zastosowaniem uproszczonych zasad oceny zdolności kredytowej,
- prowadzenia szeregu testów mających na celu optymalizację polityki kredytowej.

Ponadto, kontynuowano testy procesu wczesnej identyfikacji możliwości pogorszenia się sytuacji ekonomiczno-finansowej klientów korporacyjnych, który docelowo uzupełni aktualny proces monitoringu bieżącego klientów korporacyjnych.

Kontynuowano również testowanie, w ramach ściśle określonych limitów, zautomatyzowanych ścieżek oceny ryzyka kredytowego 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.

Modelowanie i raportowanie ryzyka kredytowego

W 2016 roku ING Bank Śląski S.A. kontynuował utrzymywanie 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 (CRR/CRD IV) oraz z innymi regulacjami i rekomendacjami Komisji Nadzoru Finansowego. W ramach tych działań m.in.:

- przeprowadzono rekalibrację detalicznych modeli PD oraz LGD dla kredytów konsumpcyjnych i kredytów hipotecznych oraz modelu LGD dla przedsiębiorców (ang. small business) wykorzystywanych w kalkulacji odpisów aktualizacyjnych (rezerw) z tytułu utraty wartości ekspozycji,
- przeprowadzono analizę adekwatności długości okresu identyfikacji straty (ang. Loss Identification Period) potwierdzającą wartość stosowaną w procesie kalkulacji rezerw dla korporacyjnego portfela IBNR,
- zaktualizowano zasady szacowania odpisów aktualizujących z tytułu utraty wartości ekspozycji kredytowych o nowe zasady przeprowadzania *backtestu* rezerw dla portfela korporacyjnego,
- rozszerzono zakres stosowania modelu PD dla korporacyjnego segmentu MSP na klientów prowadzących działalność rolniczą,
- przeprowadzono badanie zgodności z wymogami CRR za rok 2015 w ramach corocznej samooceny Banku w zakresie regulacji dla metody AIRB,
- przeprowadzono testy warunków skrajnych portfela korporacyjnego i detalicznego na potrzeby badania „2016 EU-Wide Stress Test" Europejskiego Nadzoru Bankowego (EBA) i KNF,
- opracowano i wdrożono nową metodologię przeprowadzania testów warunków skrajnych dla ryzyka kredytowego opartą o replikację w warunkach skrajnych czynników ryzyka występujących w modelach ryzyka,
- opracowano i wdrożono model behawioralny PD dla segmentu przedsiębiorców na potrzeby kalkulacji odpisów aktualizacyjnych (rezerw) i wyznaczania kapitału ekonomicznego.

Dodatkowo w ramach obszaru raportowania ryzyka kredytowego wprowadzono szereg zmian usprawniających i automatyzujących proces raportowania portfela korporacyjnego i detalicznego. Wprowadzono dedykowane raporty z zakresu rekoncyliacji oraz jakości danych wykorzystywanych w informacji zarządczej.

Wspólnie z Grupą ING kontynuowano prace nad dostosowaniem Banku do nowych standardów rachunkowości IFRS 9. Opracowany przez Grupę ING Standard modelowania zgodnego z IFRS 9 zakłada wykorzystanie istniejących w Banku modeli IRB dostosowanych do wymogów IFRS 9.

Dostosowując się do nowych wymagań w zakresie wymiany informacji z Biurem Informacji kredytowej, wynikających z Prawa bankowego, zwiększono częstotliwość aktualizacji danych w BIK.

Obecnie dane są aktualizowane dwa razy w tygodniu (poprzednio była to częstotliwość miesięczna).

W trakcie 2016 roku trwały prace nad wdrożeniem w Banku Rekomendacji W, która weszła w życie z dniem 30 czerwca 2016 roku oraz Rekomendacji C, która weszła w życie z dniem 1 stycznia 2017 roku.

Jakość portfela kredytowego oraz stan rezerw celowych

W 2016 roku jakość portfela kredytowego ING Banku Śląskiego S.A. poprawiła się – udział portfela z rozpoznaną utratą wartości w całości portfela kredytowego spadł z 2,8% w grudniu 2015 roku do 2,2% na koniec 2016 roku. Wartość kredytów z rozpoznaną utratą wartości ukształtowała się na poziomie 1 690,0 mln zł wobec 1 897,8 mln zł na koniec 2015 roku (spadek o 10,9%).

Jakość portfeli kredytowych ING Banku Śląskiego S.A. (zarówno detalicznego, jak i korporacyjnego) jest znacząco wyższa od średniej w całym sektorze bankowym. Udział należności z rozpoznaną utratą wartości w sektorze na koniec roku wyniósł 6,1%.

W 2016 roku na jakość portfela Banku, oprócz ostrożnej polityki kredytowej, miały również wpływ cztery transakcje sprzedaży wierzytelności klasyfikowanych jako kredyty z utratą wartości lub w całości spisane z bilansu. Największy wpływ na wskaźniki miały wpływ dwie transakcje z segmentu korporacyjnego przeprowadzone w trakcie drugiego i czwartego kwartału 2016 roku. Łączna kwota sprzedanych wierzytelności korporacyjnych wynosiła 421,0 mln zł i w całości pomniejszyła saldo należności z utratą wartości. Pozostałe dwie transakcje dotyczyły segmentu detalicznego. Zostały one sfinalizowane w trakcie pierwszego i trzeciego kwartału 2016 roku. Łączna kwota sprzedanych wierzytelności (kwoty główne, odsetki, pozostałe koszty wg stanu na dzień zawarcia umowy) detalicznych wynosiła 232,1 mln zł, z czego 143,5 mln zł pomniejszyło saldo należności z utratą wartości.

Na koniec grudnia 2016 roku ING Banku Śląskiego S.A. posiadał rezerwy na portfel kredytowy z rozpoznaną utratą wartości w wysokości 1 122,3 mln zł. Stopień pokrycia odpisami portfela z rozpoznaną utratą wartości wynosił 66,4%.

Jakość portfela kredytów i pożyczek udzielonych klientom ING Banku Śląskiego S.A.[26]

	2016	2015	Zmiana 2016 / 2015	
	w mln zł	w mln zł	w mln zł	w %
Zaangażowanie ogółem	**75 367,9**	**67 157,8**	**8 210,1**	**12,2%**
Portfel bez rozpoznanej utraty wartości	73 677,9	65 260,0	8 417,9	12,9%
Portfel z rozpoznaną utratą wartości	1 690,0	1 897,8	-207,8	-10,9%
Odpis aktualizujący z tytułu utraty wartości i rezerwy	1 355,3	1 463,1	-107,8	-7,4%
Odpis dotyczący portfela bez rozpoznanej utraty wartości	206,2	173,4	32,8	18,9%
Odpis dotyczący portfela z rozpoznaną utratą wartości	1 122,3	1 263,6	-141,3	-11,2%
Rezerwy na zobowiązania pozabilansowe	26,8	26,1	-0,7	-0,0%
Udział portfela z rozpoznaną utratą wartości	**2,2%**	**2,8%**		**-0,6 p.p.**
Współczynnik pokrycia portfela z rozpoznaną utratą wartości	**66,4%**	**66,6%**		**-0,2 p.p.**
Zaangażowanie - bankowość korporacyjna	**44 230,0**	**41 040,6**	**3 189,4**	**7,8%**
Portfel bez rozpoznanej utraty wartości	43 071,0	39 680,9	3 390,1	8,5%
Portfel z rozpoznaną utratą wartości	1 159,0	1 359,7	-200,7	-14,8%
Odpis aktualizujący z tytułu utraty wartości i rezerwy	824,8	948,1	-123,3	-13,0%
Odpis dotyczący portfela bez rozpoznanej utraty wartości	64,7	72,0	-7,3	-10,1%
Odpis dotyczący portfela z rozpoznaną utratą wartości	737,6	850,0	-112,4	-13,2%
Rezerwy na zobowiązania pozabilansowe	22,5	26,1	-3,6	-13,8%
Udział portfela z rozpoznaną utratą wartości	**2,6%**	**3,3%**		**-0,7 p.p.**
Współczynnik pokrycia portfela z rozpoznaną utratą wartości	**63,6%**	**62,5%**		**1,1 p.p.**
Zaangażowanie - bankowość detaliczna	**31 137,9**	**26 117,2**	**5 020,7**	**19,2%**
Portfel bez rozpoznanej utraty wartości	30 606,9	25 579,1	5 027,8	19,7%
Portfel z rozpoznaną utratą wartości	531,0	538,1	-7,1	-1,3%
Odpis aktualizujący z tytułu utraty wartości	530,5	515,0	15,5	3,0%
Odpis dotyczący portfela bez rozpoznanej utraty wartości	141,5	101,4	40,1	39,5%
Odpis dotyczący portfela z rozpoznaną utratą wartości	384,7	413,6	-28,9	-7,0%
Rezerwy na zobowiązania pozabilansowe	4,3	0,0	4,3	-
Udział portfela z rozpoznaną utratą wartości	**1,7%**	**2,1%**		**-0,4 p.p.**
Współczynnik pokrycia portfela z rozpoznaną utratą wartości	**72,4%**	**76,9%**		**-4,4 p.p.**

Pozycje pozabilansowe (w tym zobowiązania warunkowe)

Na dzień 31 grudnia 2016 roku ING Banku Śląskiego S.A. posiadał:

- 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 27,0 mld zł (czyli o 15,1% wyższe niż na koniec 2015 roku),
- otrzymane zobowiązania warunkowe o wartości 77,7 mld zł (tj. o 51,1% wyższe niż rok wcześniej),
- pozabilansowe instrumenty finansowe (transakcje pochodne) o łącznej wartości 439,6 mld zł (tj. o 22,6% wyższe niż na koniec 2015 roku).

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

	2016	2015
Zobowiązania warunkowe udzielone	26 994,5	23 453,5
Zobowiązania warunkowe otrzymane	77 680,1	51 424,8
Pozabilansowe instrumenty finansowe	439 561,7	358 622,2
Pozycje pozabilansowe ogółem	**544 236,3**	**433 500,5**

[26] Z uwzględnieniem należności leasingowych i faktoringowych oraz obligacji korporacyjnych i komunalnych.

2. Ryzyko rynkowe

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,
- parametry rynkowe obejmują kursy wymiany, stopy procentowe, ceny nieruchomości i papierów wartościowych, implikowaną zmienność kursów walutowych i stóp procentowych. 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 zabezpieczane. W szczególności, struktura ksiąg zawiera następujące cele działalności Banku:

- Księga handlowa. Obejmuje księgi obszaru Pionu Rynków Finansowych (walutowe oraz stopy procentowej). Księgi te zawierają pozycje utrzymywane w krótkim okresie w celu odsprzedaży bądź uzyskania korzyści finansowych na aktualnych lub oczekiwanych w krótkim okresie zmianach cen bądź pozycje zawarte w celach arbitrażowych. 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 oraz ryzykiem walutowym,
- 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 ekonomicznych wymogów kapitałowych.

Szczegółowe podejście do cyklu życia modeli zawiera następujące elementy:

- inicjacja budowy lub zmiany modelu,
- budowa modelu i jego testowanie,
- prewalidacja poprzedzająca akceptację modelu,
- akceptacja modelu,
- wdrożenie modelu,
- walidacja implementacji modelu,
- funkcjonowanie modelu oraz jego monitoring,
- walidacja okresowa.

3. *Ryzyko stopy procentowej i ryzyko walutowe*

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 (ang. 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, oraz transakcji 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, Departament Zarządzania Ryzykiem Rynkowym kalkuluje *Stressed VaR* oraz przeprowadza testy warunków skrajnych w zakresie ryzyka rynkowego.

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 Earnings at Risk* – AEaR), przy wykorzystaniu scenariuszy szokowych,
- pomiar wartości bieżącej netto zdyskontowanych przyszłych przepływów narażonych na ryzyko (ang. NPV at Risk), która jest pomiarem wrażliwości wartości ekonomicznej pozycji stopy procentowej na nagłe zmiany stóp procentowych,
- pomiar niedopasowania pozycji przetransferowanej do ksiąg Departamentu Skarbu do pozycji modelowej (w przypadku depozytów na żądanie),
- pomiar ryzyka rezydualnego, które nie zostało przekazane do ksiąg Departamentu Skarbu.

Proces transferu i centralizacji ryzyka rynkowego (w tym ryzyka bazowego) odbywa się za pomocą aplikacji RTS (ang. 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 (ang. Earnings at Risk – EaR). Bank stosuje pomiar ryzyka zmiany poziomu rezerwy rewaluacyjnej. Poziom rezerwy rewaluacyjnej wynikającej z utrzymywania portfela *AFS* (aktywa finansowe dostępne do sprzedaży) jest wrażliwy na zmiany krzywej dochodowości wynikające ze zmiany stóp procentowych lub poziomów *asset swap*.

Bank stosuje następujące miary ryzyka zmiany poziomu rezerwy rewaluacyjnej:

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

Zaangażowania i limity VaR w 2016 roku

W 2016 roku Bank utrzymywał swoje zaangażowanie handlowe w stosunku do obowiązujących limitów na:

- niskim poziomie w przypadku ryzyka walutowego – średnie wykorzystanie limitu VaR w wydziale wymiany walutowej wyniosło 6%
- znacznym poziomie w przypadku ryzyka stopy procentowej – średnie wykorzystanie limitu VaR wyniosło 49%.

W listopadzie 2016 zamknięta zastała działalność handlowa dla portfela opcji walutowych poprzez zawarcie transakcji przeciwstawnych do transakcji żyjących. Od tego momentu transakcje opcyjnie są zawierane jedynie na zasadach *back-to-back* (brak ryzyka rynkowego).

Średnie wykorzystanie limitów VaR dla ryzyka stopy procentowej księgi bankowej (pozycje Departamentu Skarbu) wynosiło mniej niż 63%.

W 2016 roku odnotowano trzy przekroczenia limitu VaR dla działalności handlowej na stopie

procentowej. Dwukrotnie przekroczenia te były autoryzowane przed ich wystąpieniem przez Wiceprezesa Zarządu nadzorującego Pion Ryzyka. W związku z aktywną działalnością handlową na stopie procentowej oraz dobrymi wynikami handlowymi limit VaR został podniesiony podczas rocznego przeglądu z 900 tys. EUR do 1 mln EUR.

4. *Ryzyko 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 5 powtarzających się działań: identyfikacja ryzyka, ocena ryzyka, kontrola ryzyka, monitorowanie oraz raportowanie.

Źródłem dla obecnie stosowanego procesu wewnętrznej oceny adekwatności płynności (ang. 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* opartych na Rekomendacji P wydanej przez Komisję Nadzoru Finansowego, 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 i EBA,
- miary płynności w ciągu dnia,
- koncentracje finansowania wg klienta i segmentu klienta,
- luka płynności strukturalnej,
- luka Cash&Collateral,
- luka płynności w scenariuszu skrajnym.

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, ING Bank Śląski S.A. 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".

Proces transferu i centralizacji ryzyka rynkowego (w tym ryzyka płynności) obsługiwany jest przez aplikację RTS (Risk Transfer System), w tym w szczególności pełny transfer (modelowanego) ryzyka płynności do ksiąg Departamentu Skarbu.

Limity płynnościowe w 2016 roku

W 2016 roku nie wystąpiły przekroczenia limitów regulacyjnych w zakresie ryzyka płynności.

5. Ryzyko operacyjne

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. W zakresie ryzyka operacyjnego uwzględniane są również czynniki i skutki wystąpienia ryzyka utraty reputacji oraz ryzyka prowadzenia działalności.

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.

Ponadto Zarząd Banku, w porozumieniu z Radą Nadzorczą, przyjął Deklarację apetytu na ryzyko niefinansowe w 2016 roku, w której określił maksymalne dopuszczalne limity strat, limity kapitałowe oraz zakres ryzyka, jaki jest skłonny podjąć, realizując zaplanowane cele biznesowe, przy zachowaniu pełnej zgodności z prawem i wymogami regulacyjnymi. Poziom wykorzystania limitów jest monitorowany i przedstawiany okresowo Zarządowi, Komitetowi Audytu, Komitetowi Ryzyka oraz Radzie Nadzorczej Banku. Deklaracja apetytu na ryzyko była aktualizowana w związku z włączeniem w struktury Banku ING Securities z dniem 1 czerwca 2016 roku.

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

W 2016 roku Bank, mając na uwadze bezpieczeństwo środków powierzonych przez klientów jak również zapewnienie im dostępu do oferowanych przez Bank usług oraz utrzymanie akceptowalnego poziomu ryzyka operacyjnego, kontynuował działania zmierzające do zapewnienia zgodności z nowymi wymogami regulacyjnymi oraz doskonalenia systemu zarządzania ryzykiem. Do najważniejszych działań w tym zakresie zaliczyć można:

- analizę kluczowych zagrożeń dla działalności Banku wynikających ze zmian w środowisku biznesowym,
- przeprowadzenie testów funkcjonowania kontroli ograniczających kluczowe ryzyka w Banku,
- monitorowanie i testowanie mechanizmów utrzymania ciągłości kluczowych procesów, systemu zarządzania kryzysowego oraz mechanizmów zapewniających bezpieczeństwo fizyczne osób i mienia Banku,
- dalszy wzrost skuteczności przeciwdziałania cyber-przestępstwom związanym z transakcjami płatniczymi i kradzieżami tożsamości lub środków finansowych, przede wszystkim przeciwdziałania atakom ukierunkowanym (ang. APT) na infrastrukturę IT Banku,
- przeprowadzenie szeregu analiz ryzyka technicznych aplikacji istotnych dla prowadzenia działalności biznesowej oraz aplikacji wsparcia, w tym pogłębione badanie podatności bezpieczeństwa systemów informatycznych (w szczególności systemów transakcyjnych i e-bankowości), testy penetracyjne oraz monitoring systemów bankowości elektronicznej,
- kontynuację szczegółowych analiz ryzyka w poszczególnych procesach Banku,
- przegląd zakresu analiz scenariuszowych i dostosowanie ich do strategii biznesowej Banku,
- aktualizację regulacji w zakresie oceny ryzyka i testów kluczowych kontroli oraz bezpieczeństwa IT i zarządzania danymi,
- wprowadzenie nowych regulacji w zakresie ryzyka informacji,
- wprowadzenie nowych standardów bezpieczeństwa IT,
- odnowienie lokalnego programu ubezpieczeniowego Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. w zakresie odpowiedzialności cywilnej oraz ubezpieczenia majątku dostosowanego do bieżącej sytuacji rynkowej,
- rozwój zintegrowanego systemu wspierającego procesy zarządzania ryzykiem operacyjnym,
- podnoszenie świadomości pracowników w obszarze bezpieczeństwa informacji, z uwzględnieniem bezpieczeństwa IT, przez prowadzenie w 2016 roku projektu szkoleniowego „Liderzy bezpieczeństwa",
- podnoszenie świadomości klientów w zakresie bezpieczeństwa płatności oraz innych zagrożeń powiązanych z usługami bankowymi,
- brak tolerancji wobec jakichkolwiek form działalności przestępczej, potwierdzone przypadki przestępstw są zgłaszane organom ścigania.

6. *Ryzyko braku zgodności (compliance)*

ING Bank Śląski S.A. zarządza ryzykiem braku zgodności kierując się wymogami wynikającymi z przepisów prawa, rekomendacji i uchwał Komisji Nadzoru Finansowego oraz innych regulatorów, a także stosując się do standardów Grupy ING. Zarządzanie ryzykiem braku zgodności jest realizowane w ramach określonego przez Zarząd Banku modelu trzech linii obrony przed zagrożeniami.

Zarządzanie ryzykiem braku zgodności ma na celu ochronę zaufania klientów oraz interesariuszy Banku w tym ochronę jego reputacji. Za efektywne zarządzanie ryzykiem braku zgodności odpowiedzialny jest Zarząd Banku, w imieniu którego bezpośredni nadzór sprawuje Prezes Zarządu. Rada Nadzorcza sprawuje nadzór nad zarządzaniem ryzykiem braku zgodności.

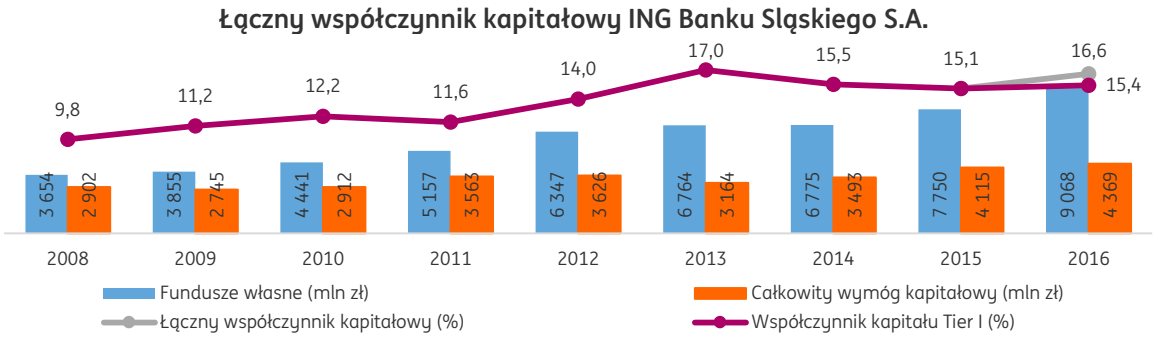
W celu efektywnego zarządzania ryzykiem braku zgodności Bank kontynuował działania w zakresie:

- monitorowania kontroli 1 linii obrony oraz wykonywania niezależnych testów kluczowych kontroli ograniczających ryzyko braku zgodności,
- analizy kluczowych zagrożeń dla działalności Banku wynikających ze zmian w środowisku biznesowym,
- wydawania zaleceń i rekomendacji w procesie opiniowania zmian produktowych, legislacyjnych oraz materiałów marketingowych,
- opracowania i monitorowania realizacji programów szkoleniowych, w celu podnoszenie wiedzy i świadomości pracowników na temat ryzyka braku zgodności oraz przestrzegania zasad etyki zawodowej,
- opracowania lub aktualizacji regulacji wewnętrznych dotyczących zakresu ryzyka braku zgodności.

W 2016 roku nie wystąpiły istotne zdarzenia ryzyka braku zgodności, poziom ryzyka braku zgodności utrzymywał się na poziomie średnim.

7. *Adekwatność kapitałowa*

Łączny współczynnik kapitałowy na koniec 2016 roku wyniósł 16,6%, a współczynnik kapitałów Tier I ukształtował się na poziomie 15,4%. Wartości te oznaczają bezpieczną pozycję Banku w kontekście kapitałów oraz możliwość dalszego rozwoju w zakresie akcji kredytowej.



Począwszy od stycznia 2016 roku Bank uwzględnia w kalkulacji funduszy własnych 60% niezrealizowanych zysków oraz 100% niezrealizowanych strat z wyceny aktywów finansowych dostępnych do sprzedaży ujętych w kapitale z aktualizacji wyceny (zgodnie z art. 171a Prawa Bankowego). W roku 2015 w kalkulacji funduszy własnych Bank ujmował odpowiednio 40% niezrealizowanych zysków i 100% niezrealizowanych strat z wyceny.

Ponadto, w dniu 23 lutego 2016 roku ING Bank Śląski zawarł z ING Bank N.V. umowę pożyczki podporządkowanej na kwotę 150,0 mln EUR. Decyzją Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 19 kwietnia 2016 roku Bank uzyskał zgodę na zaliczenie kwoty pożyczki do kapitału Tier II, co przełożyło się pozytywnie na łączny współczynnik kapitałowy na koniec 2016 roku.

VIII. Rozwój organizacji i infrastruktury ING Banku Śląskiego S.A. w 2016 roku

1. *IT i Operacje*

Działania w obszarze IT w ING Banku Śląskim S.A. koncentrują się na tworzeniu wartościowych rozwiązań biznesowych przy zachowaniu wysokiej jakości, dostępności oraz najwyższych standardów w zakresie bezpieczeństwa. Wśród kluczowych zadań zrealizowanych w 2016 roku warto podkreślić:

- wymianę systemu do obsługi kart debetowych,
- udostępnienie nowej funkcjonalności w bankomatach oddziałowych tzw. *dynamic currency conversion*, pozwalającej na przewalutowanie wartości wypłaconej gotówki od razu podczas wypłaty z bankomatu,
- zmianę podstawowego systemu bankowości internetowej dla klientów detalicznych z ING BankOnline na Moje ING oraz jego dalsza rozbudowa m.in. o:
    - obsługę wniosków dotyczących programu „Rodzina 500+",
    - wdrożenie modułu maklerskiego wraz z integracją ING Securities z bankiem,
    - udostępnienie modułu dedykowanego przedsiębiorcom prowadzącym jednoosobową działalność gospodarczą, zawierający szereg ułatwień np. szybkie przelewy do ZUS czy analizę wpływów i wydatków,
    - funkcję trenera finansowego doradzającego klientom jak zarządzać posiadanymi środkami, wspierającego osiąganie celów oszczędnościowych i doradzającego w jaki sposób inwestować,
    - możliwość założenia za pośrednictwem bankowości internetowej profilu zaufanego pozwalającego wygodnie korzystać z serwisów administracji publicznej,
- wdrożenie nowej bankowości mobilnej dla klientów detalicznych na systemy: Android, iOS, Windows Phone,
- uruchomienie nowej bankowości internetowej dla klientów korporacyjnych i strategicznych,
- zwiększenie wydajności obsługi transakcji krajowych Elixir poprzez migrację ich obsługi do Systemu Płatności Krajowych,
- wdrożenie nowego systemu do obsługi elektronicznego obiegu dokumentów (IWA2),
- optymalizację infrastruktury IT poprzez wymianę sprzętu do składowania i przechowywania danych (ang. storage) dla systemu centralnego oraz dzięki zakończeniu migracji aplikacji do prywatnej chmury ING Banku Śląskiego S.A.

W minionym roku wdrożono także zmiany, które pozwoliły na zwiększenie dostępności systemów transakcyjnych, w tym bankowości internetowej (system Quark dla MojeING). Równolegle zaimplementowano szereg rozwiązań zwiększających bezpieczeństwo m.in.:

- podniesiono wersję domeny *Active Directory*, z której korzystają wszystkie systemy i pracownicy banku,
- wdrożono *direct access*,
- skrócono cykl instalacji poprawek,
- wykonano segmentację sieci bankowej.

Trwają prace nad wykorzystaniem środowiska BigData do zwiększenia bezpieczeństwa systemów bankowych oraz do budowy modeli pozwalających na lepsze dostosowanie oferty bankowej do profilu klienta.

Również w obszarze Operacji wdrożono wiele zmian, których celem był nieustanny rozwój i usprawnianie procesów. W 2016 roku kontynuowane były m.in. następujące projekty:

- Kontynuowano modernizację infrastruktury urządzeń gotówkowych:
  - na koniec 2016 roku ING Bank Śląski S.A dysponował siecią 773 maszyn własnych do samoobsługi gotówkowej z zainstalowanymi czytnikami zbliżeniowymi oraz zamkniętym obiegiem gotówki (tzw. recyclery) oraz siecią 139 wrzutni elektronicznych w tym 9 wrzutni umieszczonych w postumencie urządzenia dualnego ATM/CDM,
  - rozwój sieci urządzeń gotówkowych zlokalizowanych poza placówkami banku oraz ich przekazanie do obsługi przez firmę zewnętrzną – w formule co-branding (372 maszyn),
  - uruchomienie pierwszych urządzeń wypłacających walutę EUR (3 maszyny),
  - nastąpiła dywersyfikacja urządzeń dla klientów korporacyjnych i strategicznych zainstalowanych bezpośrednio w lokalizacjach klientów – 41 wrzutni elektronicznych, 35 wrzutni light, 15 kas automatycznych - opłatomatów oraz 14 wpłatomaty mini i 2 wpłatomaty mikro.
- Wdrożono outsourcing dokumentacji oraz procesów operacyjnych:
  - obsługi logów kasjerskich,
  - dokumentacji depozytowej i kredytowej.
- Rozwinięto aplikację zapewniającą dostęp do zewnętrznych baz danych (takich jak: BIK, CEiDG, PESEL, RDO, MSiG, KRS, KRD, REGON, DHL), co pozwoliło na uproszczenie architektury, optymalizację kosztów obsługi oraz zmniejszenie pracochłonności (dane pozyskiwane w formie elektronicznej zamiast dokumentów papierowych).
- Wdrożono nową platformę płatności krajowych ELIXIR, dzięki której skrócono czas obsługi transakcji przychodzących i przyspieszono czas obsługi transakcji wychodzących.
- W ramach projektu *Visiona* wymieniono aplikację do procesowania transakcji kartowych (debetowych i przedpłaconych). Dodatkowo wdrożono funkcje *host to host (H2H)* – rozliczanie wypłat klientów w sieci bankomatów z pominięciem organizacji płatniczych Visa i MasterCard, co wpłynęło na obniżenie kosztów.
- Wdrożono nowy model obsługi reklamacji, w wyniku którego połączono w zespoły interdyscyplinarne wiedzę i doświadczenie pracowników Operacji i Departamentu Contact Centre w obsłudze klienta (obsługa reklamacji, wiadomości pisanych przez klientów w bankowości elektronicznej oraz mobilnej). Celem projektu jest obsługa klienta przy pierwszym kontakcie oraz wzajemna wymiana wiedzy i kompetencji.
- Powołano projekt *Enterprise Risk Management*, który ma na celu budowę i wdrożenie modelu zarządzania ryzykiem niefinansowym dla wszystkich procesów. Model ten tworzony jest we współpracy z innymi jednostkami Grupy ING i zakłada wzmocnienie roli jednostek biznesowych w zarządzaniu kluczowymi ryzykami i kontrolami w procesach. Skutkuje to przejęciem przez Pion Operacji zadań z obszaru zarządzania ryzykiem niefinansowym.
- Przygotowano rozwiązanie systemowe do obsługi rozliczeń na Rynku Instrumentów Finansowych Towarowej Giełdy Energii S.A. (Bank jako rozliczający uczestnik Izby Rozliczeniowej i Rozrachunkowej IRGiT S.A.).

2. *Rozwój elektronicznych kanałów dystrybucji*

W ramach segmentu detalicznego celem działań w 2016 roku w zakresie bankowości internetowej i mobilnej w było udostępnienie klientom nowych narzędzi ułatwiających zdalne korzystanie z usług banku i zwiększenie możliwości sprzedaży produktów banku w kanałach internetowych. Najważniejszymi związanymi z tym innowacjami było udostępnienie klientom indywidualnym systemu Moje ING jako prymarnego systemu bankowości internetowej.

W 2016 roku bank nadal rozwijał system Moje ING o nowe rozwiązania zorientowane na zwiększenie satysfakcji klientów, m.in: (1) propozycja przyszłych, przewidywanych płatności w Zaplanowane, czyli

funkcja przedstawiająca klientowi informację o transakcjach wykonywanych przez niego regularnie wraz z możliwością ich zlecenia w formie przelewu bądź stałego zlecenia, (2) możliwość otwarcia konta dla firm przez klienta indywidualnego, (3) możliwość składnia wniosków o świadczenie 500+ oraz zakładania Profilu zaufanego, (4) wdrożenie nowego procesu aktywacji i odblokowania bankowości internetowej, (5) tymczasowe blokowanie oraz odblokowanie kart debetowych, (6) zastrzeganie dokumentów tożsamości, (7) możliwość dodania lub odwołania pełnomocnika do kont osobistych, oszczędnościowych i lokat.

Funkcje dla Przedsiębiorców: (1) możliwość zamówienia karty Visa Business Zbliżeniowej, MasterCard Business w PLN i MasterCard Business w EUR, (2) pierwsze funkcje dla Przedsiębiorców z obszaru zarządzania finansami - kategoryzacja transakcji na rachunkach firmowych w PLN, analiza wpływów i wydatków dla rachunków firmowych w PLN oraz Kalendarium Przedsiębiorcy - nowa funkcja polegająca na wyświetlaniu komunikacji przypominających o zbliżających się terminach płatności na ZUS i US, (3) sprzedaż kredytowych produktów prescorowanych - karty kredytowej, limitu oraz kredytu, (4) sprzedaż karty debetowej.

Bank rozwijał aplikacje ING BankMobile w zakresie oferty prescorowanej produktów kredytowych oraz wparcia w migracji klientów do nowego systemu (m.in. funkcjonalność bezpośredniego przechodzenia użytkownika z aplikacji mobilnej ING BankMobile do Mojego ING. Dzięki temu możliwe stało się logowanie do Mojego ING za pomocą loginu i PINu). Jednocześnie w sierpniu 2016 roku wyłączona została możliwość pobierania aplikacji ING BankMobile HD na tablety. Klienci korzystający z tej aplikacji mogą teraz korzystać z systemu Moje ING, który również jest dostosowany do obsługi przez tablety.

W połowie roku ING Bank Śląski S.A. udostępnił nową aplikację mobilną dla klientów indywidualnych – Moje ING Mobile. Od początku wdrożenia aplikacji Moje ING mobile jest stale rozwijana o nowe funkcjonalności z uwzględnieniem opinii naszych klientów. Poprawiliśmy wydajności, wdrożyliśmy możliwość płatność kodem BLIK, udostępniliśmy możliwość sprawdzenia stanu karty kredytowej przed zalogowaniem oraz dostosowaliśmy aplikacje do obsługi przez Przedsiębiorców. Na koniec 2016 roku nowa aplikacja mobilna została pobrana 388 tys. razy, a z obu aplikacji korzysta aktywnie już 840 tys. klientów. W związku z dopasowaniem do nowego systemu Moje ING oraz nastąpiło przeprojektowanie i adaptacja serwisu ingbank.pl.

Starania Banku w zakresie dostarczenia jak najwyższej jakości obsługi bankowości mobilnej zostały docenione statuetką Złoty Bell w kategorii „Mobilny Bank Roku 2015".

Na koniec 2016 roku z systemów bankowości elektronicznej ING Banku Śląskiego S.A. korzystało ponad 3,4 mln klientów. Do końca roku 2016 aplikacje Moje ING Mobile, ING BankMobile (na smartfony) oraz ING BankMobile HD (na tablety) zostały w sumie pobrane 2,0 mln razy.

Liczba klientów[27] systemów bankowości elektronicznej w ING Banku Śląskim S.A.

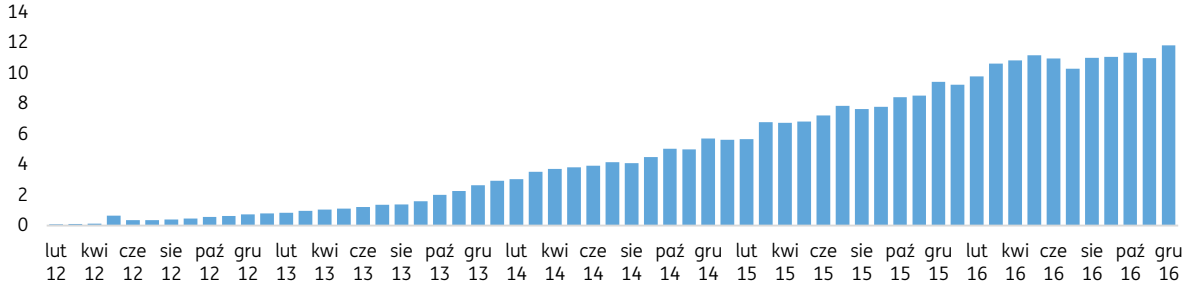
	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009
ING BankOnLine, Moje ING, ING BusinessOnLine	3 446 610	3 178 500	2 846 079	2 575 708	2 350 269	2 115 325	1 879 525	1 559 504
HaloŚląski	2 245 801	2 083 323	1 819 028	1 605 063	1 433 433	1 285 261	1 072 099	786 008
ING BankMobile, Moje ING Mobile*	1 985 853	1 231 376	764 457	364 867	123 269			
ING BusinessMobile	12 109	9 541	6 703	3 712				

* Liczba pobrań aplikacji

Aplikacje mobilne Banku – Moje ING Mobile, ING BankMobile oraz ING BankMobile HD – coraz częściej wykorzystywane są przez klientów do wykonywania codziennych transakcji. W samym grudniu 2016 roku zanotowano 11,8 mln logowań (wobec 9,5 mln w grudniu 2015 roku).

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

Liczba logowań do aplikacji mobilnych
Moje ING Mobile, ING BankMobile oraz ING BankMobile HD (mln)



W ramach segmentu korporacyjnego, w 2016 roku ING Bank Śląski uruchomił nową wersję bankowości internetowej dla klientów korporacyjnych i strategicznych Banku.

Od października 2016 roku Klienci ING Banku Śląskiego korzystają z nowej wersji systemu ING Business. Nowa wersja systemu zaprojektowana została w konwencji Customer Design dzięki czemu użytkownicy z niej korzystający kluczowe wykorzystywane przez nich funkcje mają dostępne tuż po zalogowaniu. Nowa odsłona bankowości internetowej cechuje się dużymi możliwościami personalizacji: każdy użytkownik może dostosować system do swoich potrzeb przy użyciu widżetów przeznaczonych dla konkretnych produktów. W systemie zaimplementowane zostały funkcje wyszukiwania kontekstowego, dzięki którym dostęp do danych jest błyskawiczny. System uzyskał odświeżony wygląd dzięki zastosowaniu spójnych wytycznych graficznych. System zaprojektowany i wykonany został zgodnie z wytycznymi RWD dzięki czemu korzystanie z aplikacji na tabletach jest proste i efektywne.

W trzecim kwartale Bank udostępnił klientom aktualizację aplikacji mobilnej ING Business na system iOS. Najważniejszą nowością jest wprowadzenie funkcji 3D Touch, wyczuwającej siłę z jaką użytkownik naciska na ekran. Mocniejsze naciśnięcie ikony aplikacji pozwala szybko przejść do aktualnych kursów walut lub zlecić nowy przelew. W samej aplikacji użytkownicy mogą teraz wywołać szybki podgląd szczegółów rachunku, zlecenia, operacji oraz odbiorców. Jest to kolejny krok, po możliwości logowania za pomocą TouchID (odcisk palca), ulepszający użyteczności aplikacji mobilnej.

Na koniec 2016 roku z ING Business korzystało 49,2 tys. klientów, w tym 12,0 tys. z jej wersji mobilnej.

3. Sieć placówek bankowych

Na koniec 2016 roku ING Bank Śląski S.A. posiadał 384 oddziałów detalicznych (w tym 102 oddziałów bezkasowych, gdzie obsługa gotówkowa odbywa się wyłącznie w wielofunkcyjnych urządzeniach do obsługi gotówkowej lub w bankomatach). Oddziały Banku wyposażone są w całodobowe strefy samoobsługowe, w których klienci mogą samodzielnie dokonywać zarówno wypłat, jak i wpłat gotówkowych.

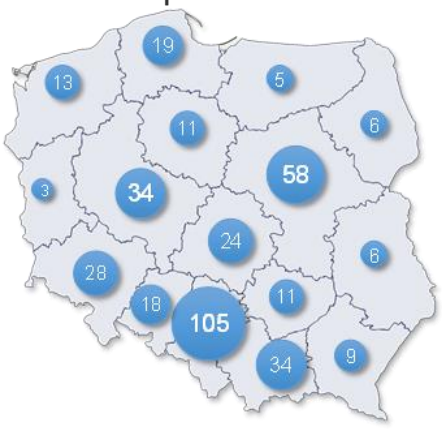
Bank w dalszym ciągu prowadzi proces modernizacji oddziałów detalicznych polegający na zmianie wyposażenia i wystroju. Równolegle prowadzony jest również przegląd stosowanych funkcjonalności oraz wprowadzanie nowych elementów do modelu oddziału – wyposażenie oddziałów w nowoczesne narzędzia.

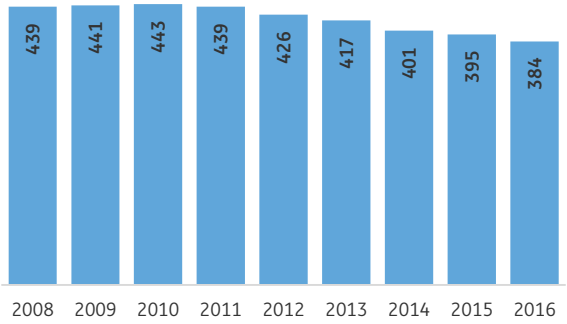
Na koniec 2016 roku Bank posiadał 250 placówek w nowym standardzie. Ponadto kontynuowane są działania mające na celu relokowanie oddziałów do najatrakcyjniejszych biznesowo lokalizacji w poszczególnych miastach i regionach. Bank planuje utrzymanie liczby oddziałów na stabilnym poziomie, zbliżonym do stanu obecnego, jednocześnie kontynuując modernizację tradycyjnych placówek.

20 grudnia 2016 roku Bank otworzył nową placówkę w Warszawie, Al. Jerozolimskie 54 na Dworcu Centralnym PKP. Oddział ten jest zbudowany w sposób elastyczny i modułowy zapewniający możliwość dodawania funkcjonalności w zależności od pojawiających się potrzeb, w szczególności rozwiązań atrakcyjnych dla ”przedsiębiorczych”. W placówce udostępniamy klientom punkty spotkań w różnej formie, stoły *coworkingowe*, dostęp do drukarki oraz możliwość skorzystania z ładowarek.

Obsługę klientów korporacyjnych z segmentu średnich i dużych firm Bank prowadził za pośrednictwem 36 oddziałów korporacyjnych i 15 centrów bankowości korporacyjnej. Przy czym, prawie wszystkie z nich działały w tych samych lokalizacjach co oddziały detaliczne. Najwięksi klienci korporacyjni byli natomiast obsługiwani przez Departament Klientów Strategicznych w Warszawie oraz w Katowicach.

Sieć placówek ING Banku Śląskiego S.A. (stan na 31 grudnia 2016 roku)





4. *Zarządzanie kadrami*

Stan zatrudnienia

Na dzień 31 grudnia 2016 roku ING Bank Śląski S.A. zatrudniał 7 669 osób (7 619 etatów). W stosunku do grudnia ubiegłego roku liczba pracowników zmniejszyła się o 59 osób (tj. o 0,8%). Zanotowany spadek zatrudnienia w Banku wynika przede wszystkim ze zrewidowania struktury organizacyjnej oraz realizacji projektów mających na celu usprawnienie procesów i ich digitalizację.

W 2016 roku miało również miejsce przejęcie spółki ING Securities S.A, co wiązało się z przekazaniem od 1 czerwca 2016 roku 100 pracowników do Banku w trybie artykułu 23^1 kodeksu pracy.

Zatrudnienie w ING Banku Śląskim S.A.

	2016		2015	
	w osobach	w %	w osobach	w %
Bankowość detaliczna	3 821	49,8	3 892	50,4
Bankowość korporacyjna i rynki finansowe	1 184	15,5	1 185	15,3
Operacje/IT/Usługi	1 879	24,5	1 887	24,4
Ryzyko/Organizacja/Finanse/Sprawy kadrowe	785	10,2	764	9,9
Bank ogółem	**7 669**	**100,0**	**7 728**	**100,0**

Polityka wynagrodzeń

W 2016 roku ING Bank Śląski S.A. utrzymał dotychczasową politykę wynagrodzeń, której zadaniem jest efektywne wspieranie celów strategicznych. Założenia polityki to rynkowy poziom oraz transparentność i spójność oferowanych pracownikom wynagrodzeń.

Polityka zmiennych składników wynagrodzeń osób zajmujących stanowiska kierownicze mających istotny wpływ na profil ryzyka ING Banku Śląskiego S.A. podlega regularnemu przeglądowi pod kątem zmian w prawie i wymogów regulacyjnych. W styczniu 2016 roku dostosowano treść Polityki do postanowień *Ustawy z 5 sierpnia 2015 roku o nadzorze makroostrożnościowym nad systemem finansowym i zarządzaniu kryzysowym w systemie finansowym*. Zmiana dotyczyła sposobu ustalenia kursu wymiany waluty stosowanego do przeliczenia równowartości wynagrodzenia w euro dla celów obowiązku przekazywania Komisji Nadzoru Finansowego danych o liczbie osób, których łączne wynagrodzenie w poprzednim roku wyniosło co najmniej równowartość 1 mln EUR.

W marcu 2016 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 części nieodroczonej premii za 2015 rok oraz części odroczonej premii za lata 2014, 2013 oraz 2012 osób zajmujących stanowiska kierownicze. Tym samym nastąpiło całkowite rozliczenie premii za rok 2012 dla osób zajmujących stanowiska kierownicze.

Podczas Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia, które miało miejsce 31 marca 2016 roku:

- uregulowana została kwestia wynagrodzeń członków Rady Nadzorczej Banku. Uchwałą nr 27 Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia została przyjęta *Polityka wynagradzania członków Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A.*, która doprecyzowała sposób wynagradzania, w szczególności w przypadku łączenia kilku funkcji w Radzie.
- przedstawiono raport z funkcjonowania polityki wynagradzania w ING Banku Śląskim S.A. w roku 2015 zgodnie z wytycznymi *Zasad ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych*.

W listopadzie 2016 roku zakończono projekt mający na celu dostosowanie regulacji wewnętrznych do *Wytycznych Europejskiego Urzędu Nadzoru Bankowego dotyczących prawidłowej polityki wynagrodzeń*, o których mowa w art. 74 ust. 3 i 75 ust. 2 dyrektywy 2013/36/UE i ujawniania informacji zgodnie z art. 450 rozporządzenia (UE) nr 575/2013, wchodzących w życie 1 stycznia 2017 roku.

Jednocześnie do systemu regulacji wewnętrznych wprowadzono nowy dokument - *Politykę wynagradzania w Grupie Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A.* Polityka ta określa kluczowe założenia kształtowania polityki wynagrodzeń w Banku stosowanej w celu przyciągania i utrzymania pracowników poprzez zapewnianie konkurencyjnego rynkowo poziomu wynagrodzeń. Polityka ma zastosowanie do wszystkich pracowników Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. z wyłączeniem członków Zarządu ING Banku Śląskiego S.A. W regulacjach wewnętrznych, które staną się obowiązujące od 1 stycznia 2017 roku, unormowano kwestie dotyczące kryteriów kwalifikacji wynagrodzenia jako stałego i zmiennego, odpraw oraz innych składników wynagrodzeń, a także wprowadzono zmiany w zasadach wynagrodzeń zmiennych dla osób, których działalność zawodowa ma istotny wpływ na profil ryzyka Banku (ang. Identified Staff). Do ww. wytycznych Europejskiego Urzędu Nadzoru Bankowego dostosowano również *Metodologię aktualizacji Wykazu Identified Staff ING Banku Śląskiego S.A.* W regulacjach wewnętrznych odzwierciedlenie znalazło również nowe podejście do oceny pracowniczej obowiązujące w całej Grupie ING. Podejście to w intuicyjny sposób łączy ocenę wyników pracy ze zwiększoną rolą kategorii niefinansowych, oraz kreację silnej kultury organizacyjnej.

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

W 2016 roku ING Bank Śląski S.A. podejmował działania na rzecz budowy wizerunku pożądanego pracodawcy (*employer branding*) adresowane do profesjonalistów i studentów.

Inicjatywy skierowane do osób z doświadczeniem obejmowały: udział w targach pracy, wypracowanie nowego profilu pracodawcy na portalach z ofertami pracy, komunikację z kandydatami za pomocą Social Media. Bank stworzył także nowy model procesu rekrutacji dla obszaru IT i Contact Center, zwiększający efektywność dotarcia do kandydatów.

Kontynuowano działania dedykowane osobom wchodzącym na rynek pracy (studentom i absolwentom) m.in.:

- Udział we wiosennych i jesiennych edycjach targów pracy (14 wydarzeń, 3 dedykowane IT).
- Program Ambasadorski – 12 studentów reprezentujących Bank na uczelniach pod opieką mentorską pracowników Banku, którzy wspierają ambasadorów w poznawaniu ING i kształtowaniu ścieżek kariery.
- Promocja ING na uczelniach - strefy kariery ING, seria warsztatów / szkoleń merytorycznych dla studentów, współpraca z kołami naukowymi, organizacjami studenckimi i samorządami studenckimi wybranych uczelni.
- 10 edycja Praktyki z Lwem, programu skierowanego do studentów z różnych kierunków i specjalności wiążących swoją przyszłą karierę zawodową z bankowością. Praktyki

zrealizowało 51 studentów w całym kraju.

- Program stażowy ChallengING, który kontynuowano w obszarze IT oraz rozszerzono o zagadnienia *customer intelligence*. W ramach dwóch ścieżek programu zatrudniono 11 uczestników, którzy pracują według metodologii Agile.
- ING International Talent Programme, realizowany na 5 ścieżkach biznesowych (Ryzyko, IT, Bankowość Detaliczna i Korporacyjna, Finanse), dający uczestnikom możliwość udziału w ważnych z perspektywy Banku projektach, licznych działaniach rozwojowych oraz stażach zagranicznych.
- Spotkania z Lwem – seria warsztatów prowadzonych przez ekspertów Banku, zrealizowanych dla grupy ponad 1 000 studentów, pokazujący praktyczne aspekty bankowości a także tematykę z zakresu IT.
- Corporate Readiness Certificate – współpraca z ING Services oraz IBM w ramach programu edukacyjnego IT na dwóch śląskich uczelniach.

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 2016 roku ING Bank Śląski S.A. już po raz siódmy otrzymał certyfikat Top Employer Polska (2016). Nagroda przyznawana przez Top Employers Institute – niezależną międzynarodową organizację, potwierdza przynależność ING Banku Śląskiego S.A. do grupy wiodących pracodawców na świecie. Równolegle ING Bank Śląski otrzymał po raz drugi certyfikat Top Employers Europe. Bank został wyróżniony w konkursie "Siła Przyciągania", w kategorii „Najlepsza inicjatywa budująca zaangażowanie i lojalność" za platformę do wyrażania uznania (Kudos). Otrzymaliśmy także wyróżnienie Silesia HR Trends dla dziesięciu Top Pracodawców Województwa Śląskiego, a w rankingu „Pracodawca roku" organizacji studenckiej AIESEC ING Bank Śląski uzyskał 5 miejsce.

Rozwój pracowników i szkolenia

W 2016 roku ING Bank Śląski S.A. realizował politykę rozwojowo – szkoleniową w oparciu o założenia firmy uczącej się przy wykorzystaniu podejścia *continuous learning*.

Zgodnie z założeniami, działania rozwojowe wspierały realizację Strategii Banku i Strategii HR w ramach następujących priorytetów:

- Budowanie przywództwa przyszłości.

  W ramach tego priorytetu realizowane były mi.in: program rozwojowy dla wyższej kadry menedżerskiej, program dla nowo powołanych menedżerów, programy rozwojowe dla menedżerów w różnych obszarach Banku, indywidualne działania dla menedżerów na wszystkich szczeblach zarządzania, wspierające ich rozwój.

- Stwarzanie klimatu do rozwoju innowacyjności i zmiany.

  Szereg działań szkoleniowych dotyczył dostarczania wiedzy specjalistycznej i eksperckiej (np. wysokospecjalistyczne szkolenia, krajowe i zagraniczne konferencje branżowe, adresowane głównie do specjalistów dziedzinowych, a także certyfikacje głównie w zakresie audytu, bankowości doradczej czy technologii IT). Realizowane były działania rozwojowe wspierające metodologię tworzenia innowacji i pracy Agilowej. Równolegle Bank kontynuował organizację spotkań z inspirującymi osobami, w 2016 roku odbyły się trzy takie spotkania. Działania były uzupełniane przez programy staży rozwojowych i ministaży.

- Przyciąganie i zatrzymywanie świetnych ludzi, pomaganie w wypełnianiu ich potencjału.

  Działania w ramach tego priorytetu koncentrowały się wokół wzmacniania kompetencji i zachowań pracowników, przede wszystkim poprzez realizację procesów szkoleniowych w obszarze produktów i jakości sprzedaży, a także bogatą ofertę działań rozwojowych. Realizowane były także procesy wymiany wiedzy i pracy z drugą osobą – coachingi, mentoringi oraz indywidualne konsultacje.

Duże znaczenie miały także działania wspierające wdrożenie nowego sposobu zarządzania wynikami

w organizacji. Powstała strona intranetowa, na której publikowane są najważniejsze informacje, a także zrealizowano warsztaty dla wyższej kadry menedżerskiej.

Bank promuje rozwój przy użyciu różnorodnych narzędzi, dobranych zgodnie z realną potrzebą i najbardziej skutecznych, w tym naukę na stanowisku pracy, formalną i nieformalną wymianę wiedzy, pracę z drugą osobą, a także samokształcenie. W rozwoju wykorzystywane są nowoczesne technologie, przede wszystkim w zakresie dzielenia się wiedzą, takie jak czaty, webinary oraz fora wymiany wiedzy. Różnorodność narzędzi skutkuje faktem, iż prawie każdy z pracowników wziął udział w przynajmniej jednym działaniu rozwojowym.

Działania rozwojowe dostarczane były zarówno wewnętrzne, jak i z wykorzystaniem oferty szkoleń, warsztatów i konferencji zewnętrznych. Bank wspiera również samodzielne podnoszenie kwalifikacji przez pracowników, realizowane w formie certyfikacji, studiów podyplomowych czy standardów ZBP.

IX. 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 Employer) – 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.

1. Bankowość detaliczna

W 2016 roku ING Bank Śląski S.A. dążył do umocnienia swojej pozycji na konsolidującym się rynku oraz uzyskania statusu banku pierwszego wyboru. Podobnie jak w latach poprzednich, w centrum uwagi wciąż pozostawała poprawa poziomu obsługi klientów oraz zrównoważony wzrost wolumenów, zarówno po stronie oszczędności, jak i kredytów. Dodatkowo Bank zwracał większą uwagę na możliwości jakie dają cyfryzacja i innowacje w zaspokajaniu zmieniających się potrzeb klienta.

Kluczowe zasady, które aktywnie wspierają realizację celów strategicznych sprawdziły się i dlatego pozostają bez zmian: jasna i przejrzysta oferta produktowa o dobrym stosunku jakości do ceny, szeroka i innowacyjna wielokanałowa sieć dystrybucji (384 oddziałów, sieć pośredników, kanały zdalne: Contact Centre, bankowość elektroniczna i mobilna), wydajne i praktyczne procesy internetowe, wiedza o klientach przełożona na spersonalizowaną komunikację oraz dopasowaną ofertę, silna rozpoznawalność marki oraz uzyskujący dobre wyniki zespół pracowników.

Główne cele na 2017 rok to:

- Wzrost liczby klientów dla których jesteśmy bankiem pierwszego wyboru z równoczesnym zwiększeniem wskaźnika x-buy przy zachowaniu nowoczesnej relacji i zadowolenia klienta,
- Koncentracja na sprzedaży produktów priorytetowych ze szczególnym uwzględnieniem pożyczki gotówkowej i produktów inwestycyjnych,
- Zrównoważony wzrost zarówno po stronie depozytowej jak i kredytowej,
- Poprawa efektywności pracy poprzez realizację nowego sposobu organizacji pracy (Agile).

Wyżej wymienione działania będą wsparte dalszym rozwojem digitalizacji procesów sprzedażowych oraz konsekwentnym budowaniem marki ING.

W celu realizacji wyżej wymienionych priorytetów, ING Bank Śląski S.A. będzie zmierzał do pełnego wykorzystania potencjału wielokanałowego systemu dystrybucji i zapewnienia klientom najwyższego poziomu obsługi. Rozszerzenie funkcjonalności kanałów zdalnych, wdrożenie nowych rozwiązań płatniczych, zapewnienie klientom dogodnych procesów on-line oraz ukierunkowanie oddziałów na rolę doradczą przyczyni się do zwiększenia transakcyjności klientów.

Taka strategia powinna przełożyć się na lepsze wyniki sprzedażowe oraz na wzrost sald depozytów i kredytów oraz wzrost liczby klientów, dla których ING jest głównym bankiem. Zwiększenie wskaźnika x-buy (sprzedaż produktów ubezpieczeniowych oraz inwestycyjnych) będzie dodatkowo skutkować wzrostem i dywersyfikacją dochodów. Natomiast poprawie efektywności kosztowej sprzyjać będzie rosnąca wydajność oddziałów, większe znaczenie zdalnych kanałów dystrybucji i obsługi, a także automatyzacja operacji.

2. Bankowość korporacyjna

Przyzwyczajenia ze sfery prywatnej coraz częściej wpływają na sposób, w jaki z usług bankowych chcą korzystać klienci korporacyjni. W celu utrzymania przewagi konkurencyjnej na tym rynku, Bank wprowadza niezbędne modyfikacje do strategii. W szczególności kładzie coraz większy nacisk na zdalne kanały dystrybucji: bankowość internetową, mobilną oraz obsługę telefoniczną. Celem jest, aby zdecydowana większość dyspozycji klientów była składana za pośrednictwem tych kanałów. Bank będzie również dążyć do tego, aby znacząca część nowych relacji z klientami oraz sprzedaży produktów nawiązywana była za pośrednictwem kanałów zdalnych. W ramach tych działań trwają także prace mające na celu wdrożenie identyfikacji klientów z wykorzystaniem wideokonferencji.

Również w obszarze rozwiązań gotówkowych Bank będzie budował zdalne procesy obsługi oraz rozwijał urządzenia dedykowane w celu optymalizacji procesów gotówkowych po stronie Banku i naszych klientów.

Coraz ważniejszym kanałem kontaktu z klientami jest bankowość internetowa. Bank tworzy wszechstronną platformę transakcyjną i komunikacyjną. Jak największa liczba produktów i usług powinna być dostępna na tej platformie. Nowa wersja platformy internetowej dla klientów korporacyjnych ING Business, wykorzystuje najnowsze rozwiązania w zakresie użyteczności oraz dopasowana jest do zmieniających się potrzeb i zachowań użytkowników. Dostępna jest z różnych urządzeń, dzięki zastosowaniu technologii RWD.

Bank będzie też rozszerzać swoją ofertę w obszarze obsługi płatności. W 2017 roku zaoferuje klientom usługi akceptacji kart płatniczych (ang. acquiring). W ramach nowej usługi Bank będzie udostępniał terminale płatnicze, umożliwiając akceptację płatności kartowych i mobilnych (Blik, Visa, MasterCard) oraz sprzedaż usług dodatkowych, jak np. doładowań telefonów GSM. W kolejnych etapach Bank planuje rozszerzyć ofertę o akceptację płatności w internecie, program lojalnościowy i wiele innych. Oferta kierowana jest do klientów firmowych ze wszystkich segmentów, niezależnie od wielkości i formy działalności.

W ramach działań dostosowania do wymagań PSD (ang. Payment Services Directive) bank wprowadzi szereg udogodnień dla swoich klientów. Planujemy również rozwój płatności natychmiastowych w EUR aby dać szybkie i bezpieczne rozliczenia naszym klientom.

W zakresie finansowania, Bank planuje dalszą współpracę ze spółkami zależnymi z obszaru finansowania zabezpieczonego aktywami (leasing i faktoring). Celem jest wypracowanie spójnego podejścia do oferowania produktów kredytowych, leasingowych i faktoringowych w sposób gwarantujący przejrzystą komunikację i optymalne dopasowanie oferty do potrzeb konkretnych klientów oraz zapewniającego jak najbardziej efektywne wykorzystanie posiadanych przez Grupę zasobów.

Bank będzie kontynuować prace mające na celu usprawnianie i automatyzację w obszarze produktów poprzez wprowadzanie elektronicznych rozwiązań, dzięki wykorzystaniu szans, jakie niesie cyfryzacja poszczególnych obszarów e-państwa. Oznacza to że w obszarze współpracy z instytucjami zewnętrznymi w najbliższym czasie będziemy kontynuować:

- Oferowanie programów gwarancyjnych BGK, które cieszą się dużym zainteresowaniem klientów. Jednocześnie będziemy uczestniczyć w wypracowaniu z ZBP i BGK założeń tych programów na lata przyszłe. Naszym celem jest taka współpraca z BGK, która umożliwi obniżenie pracochłonności i zwiększenie sprzedaży tych programów w oparciu o innowacyjne i elektroniczne rozwiązania.

- Realizację zadań polegających na udostępnianiu w systemach bankowych funkcjonalności pobierania danych ze źródeł zewnętrznych, które przyczynią się do skracania i zwiększania bezpieczeństwa procesów kredytowych.

Pokazane wyniki uzyskane w bankowości korporacyjnej, odnoszące się do kredytów unijnych są ściśle skorelowane z realizacją programów operacyjnych. Finansowanie kredytami wynika z potrzeb

beneficjentów na finansowanie wkładu własnego bądź prefinansowania części pomostowej kredytów. Zgodnie z zamierzeniami instytucji wdrażających programy unijne w roku 2017 powinien nastąpić wzrost wykorzystania środków unijnych. Będzie się to wiązać z większym zapotrzebowaniem na finansowanie kredytowe. Tendencja ta powinna się utrzymywać do końca Perspektywy Finansowej 2014-2020. Można jednocześnie oczekiwać, że wraz z rozwojem zapotrzebowania na instrumenty kredytowe następować będzie automatyzacja procesów pozyskania kredytów. Ujednolicenie wymagań stawianych w finansowaniu umożliwiać będzie standaryzację produktów i znaczny postęp w zdalnej obsłudze programów wspieranych z środków unijnych. Oczekiwanie to jest zbieżne z procesami w zakresie automatyzacji oferty kredytowej Banku.

Opisane powyżej plany Bank będzie kontynuować odpowiednio do postępów elektronizacji poszczególnych obszarów e-państwa i instytucji wdrażających wyżej wymienione programy.

W obszarze procesów realizując strategię *Fit for Future* zaplanowane są dalsze wdrożenia prowadzące do automatyzacji i digitalizacji procesu sprzedaży i obsługi produktów kredytowych:

- W ramach projektu Easy Lending:
    - W pierwszym kwartale 2017 roku planujemy uruchomienie w pełni automatycznego procesu prescoringu.
    - W połowie 2017 roku wdrożenie procesu wnioskowania i automatycznej decyzji dla klientów Korporacyjnej Sieci Sprzedaży o ekspozycji kredytowej nie przekraczającej 1,2 mln zł. Proces ma również umożliwić zdalną obsługę klientów zmigrowanych z segmentu detalicznego.
    - Pod koniec 2017 roku do zautomatyzowanego procesu obsługi planujemy również włączyć klientów nowych.
    - Kolejne wdrożenia będą miały charakter uzupełniający i będą nimi: automatyczne odnowienie rocznych kredytów odnawialnych, automatyzacja przeglądu zabezpieczeń, nowy proces monitoringu, restrukturyzacji i windykacji.
- Pozostałych procesów kredytowych:
    - wprowadzenie rozwiązań usprawniających pracę doradców tj. przenoszenie informacji z dostarczanych przez klientów danych finansowych do systemu obsługującego proces kredytowy tzw. OCR,
    - automatyzacja rozliczania spełnienia przez klientów warunków umownych dokumentowych w aplikacji ING Monitoring,
    - automatyzacji realizacji Dyspozycji klienta w ramach Umowy Wieloproduktowej,
    - dalsze upraszczanie procesów posprzedażowego monitorowania oraz obsługi klientów.

W kolejnych latach będziemy kontynuować rozpoczęte prace zmierzające do ograniczania kosztów procesu, digitalizacji i automatyzacji.

X. Informacje dla inwestorów

1. *Cena akcji ING Banku Śląskiego S.A.*

Dane na temat akcji ING Banku Śląskiego S.A. (skonsolidowane)	2016	2015
Cena akcji na koniec roku (zł)	161,40	117,15
Maksymalna cena akcji (zł)	162,00	150,00
Minimalna cena akcji (zł)	101,55	108,25
Liczba akcji	130 100 000	130 100 000
Kapitalizacja na koniec roku (mld zł)	21,0	15,2
Średni wolumen obrotu	24 545	29 150
Zysk na akcję (zł)	9,63	8,66
Wartość księgowa na akcję (zł)	80,51	82,07
Dywidenda na akcję wypłacona w danym roku (zł)	4,30	4,00
Wskaźnik C/Z (x)*	16,8	13,5
Wskaźnik C/WK (x)*	2,00	1,43

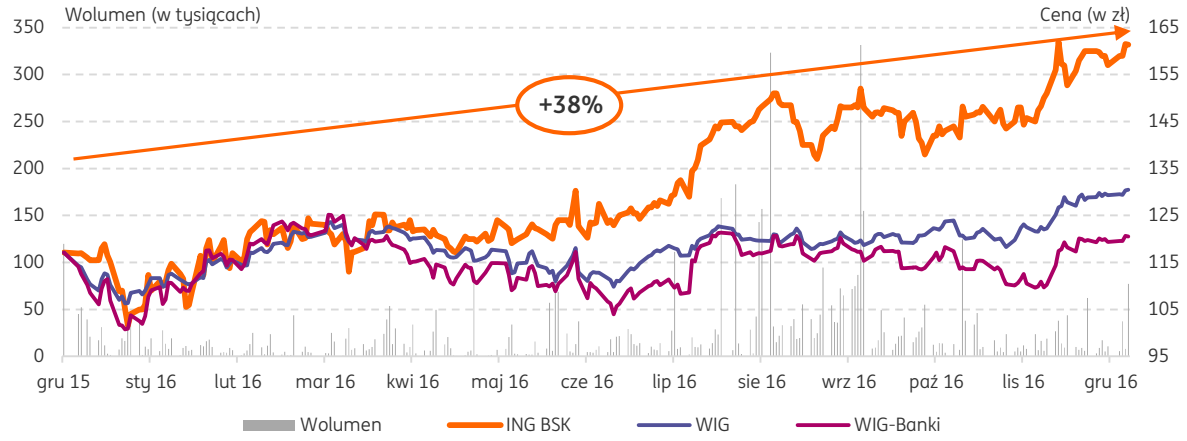
* wskaźnik obliczony w oparciu o cenę akcji na koniec roku

W 2016 roku kurs akcji ING Banku Śląskiego S.A. na zamknięcie sesji na GPW wahał się w przedziale od 101,55 zł (zanotowany dnia 21 stycznia) do 162,00 zł (zanotowany dnia 6 grudnia). W dniu 30 grudnia 2016 roku cena akcji ING Banku Śląskiego S.A. wyniosła 161,40 zł, czyli była o 37,8% wyższa niż w ostatnim dniu notowań 2015 roku (dla porównania subindeks WIG-Banki wzrósł w tym czasie o 2,9%).

Na koniec 2016 roku wartość rynkowa Banku ukształtowała się na poziomie 21,0 mld zł, podczas gdy jego wartość księgowa wynosiła 10,5 mld zł.

ING Bank Śląski S.A. wchodzi w skład indeksów WIG30, mWIG40 oraz RESPECT Index od momentu ich powstania.

Notowania cen akcji ING Banku Śląskiego S.A. w 2016 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 nadaje ING Bankowi Śląskiemu S.A. rating pełny na podstawie umowy pomiędzy Bankiem a Agencją. W komunikacie z dnia 20 kwietnia 2016 roku Agencja podwyższyła długoterminowy rating ING Banku Śląskiego S.A. (*Long-Term IDR*) do poziomu A z poziomu A-. Perspektywa ratingu jest stabilna. Zmiana ratingu była następstwem analogicznego działania ratingowego wobec głównego akcjonariusza Banku – ING Bank N.V. Dodatkowo Agencja podtrzymała ocenę wsparcia na poziomie 1.

Na przełomie października i listopada agencja przeprowadziła roczny przegląd ratingów. W efekcie wszystkie ratingi Banku zostały potwierdzone – komunikat prasowy agencji z dnia 9 listopada 2016 roku. Agencja Fitch w swoim komunikacie podkreśliła, że utrzymane ratingi dla ING Banku Śląskiego S.A. odzwierciedlają solidną sytuację finansową i silną pozycję kapitałową Banku, wysoką jakość aktywów oraz stabilne źródło finansowania Banku oparte na depozytach klientów.

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

Fitch Ratings	
Rating podmiotu (*Long-term IDR*)	A
Perspektywa utrzymania powyższej oceny	Stabilna
Rating krótkoterminowy (*Short-term IDR*)	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 zobowiązań finansowych (do 13 miesięcy). 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 indywidualna wiarygodność kredytowa Banku, tj. nieuwzględniająca 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 Sevice nadaje natomiast ING Bankowi Śląskiemu S.A. rating na podstawie ogólnodostępnych, publicznych informacji. Agencja Moody's w swoim komunikacie z dnia 23 stycznia 2017 roku potwierdziła wszystkie ratingi Banku podkreślając, że rating banku odzwierciedla dobre wyniki finansowe, w tym lepsza niż średnia w sektorze jakość aktywów oraz samofinansujący profil działalności.

Na dzień publikacji Sprawozdania Bank posiadał następujące oceny wiarygodności finansowej wystawione przez Agencję:

Moody's Investors Service	
Długookresowy rating depozytów (*LT rating*)	A3
Krótkookresowy rating depozytów (*ST rating*)	P-2
Ocena indywidualna (*BCA*)	baa3
Skorygowana ocena indywidualna (*Adjusted BCA*)	baa2
Perspektywa ratingu (*Outlook*)	Stabilna
Ocena ryzyka kontrahenta (*CR Assessment*) długoterminowa/krótkoterminowa	A2 / P-1

Poniższe zestawienie pokazuje porównanie ratingów długoterminowych dla Polski, ING Banku Śląskiego S.A i ING Bank N.V. na dzień publikacji Sprawozdania:

Agencja ratingowa	Polska	ING Bank Śląski S.A.	ING Bank N.V.
Fitch Ratings	A-	A	A+
Moody's Investors Service	A2	A3	A1
Standard & Poor's	A- (waluta krajowa) BBB+ (waluta obca)	-	A

3. *Relacje inwestorskie*

ING Bank Śląski S.A. dąży do najwyższych standardów w zakresie komunikacji z rynkiem kapitałowym. Bank przykłada szczególną wagę do rzetelności informacji, transparentności oraz do równego traktowania wszystkich interesariuszy oraz przestrzega wszystkich zapisów prawa w zakresie

obowiązków informacyjnych spółek notowanych na giełdzie. Istotne informacje finansowo-biznesowe w postaci raportów finansowych, raportów bieżących, prezentacji inwestorskich oraz edytowalnych plików z kluczowymi danymi dotyczącymi Spółki są udostępniane szerokiemu rynkowi kapitałowemu. Komunikacją z inwestorami oraz analitykami akcji zajmuje się dedykowana jednostka – Biuro Relacji Inwestorskich (e-mail: investor@ingbank.pl, tel.: +48 (22) 820 44 16).

W 2016 roku przedstawiciele Zarządu oraz Biura Relacji Inwestorskich odbyli ponad 70 indywidualnych i grupowych spotkań z inwestorami, uczestniczyli także w kluczowych konferencjach inwestorskich.

Regułą jest też, że raz na kwartał w dniu publikacji sprawozdania kwartalnego organizowane są otwarte spotkania dla inwestorów i analityków. Każdorazowo w takiej konferencji uczestniczy około 30 przedstawicieli domów maklerskich oraz inwestorów.

Bank przykłada dużą wagę do jakości komunikacji z interesariuszami za pośrednictwem strony internetowej: www.ingbank.pl/relacje-inwestorskie. Znajdują się tam aktualne informacje, dotyczące m.in. notowań akcji ING BSK na GPW, akcjonariatu spółki, Walnych Zgromadzeń, historii wypłaty dywidendy czy ratingów. Na stronie internetowej publikowane są również raporty bieżące, okresowe i roczne, prezentacje wynikowe, arkusze .xls z kluczowymi informacjami finansowymi i biznesowymi oraz relacje video z cokwartalnych spotkań poświęconych wynikom Banku. Dzięki zastosowaniu technologii RWD, strona internetowa jest dostosowana również do urządzeń mobilnych – tabletów i smartfonów.

ING Bank Śląski S.A. należy do grona spółek będących przedmiotem obserwacji i analiz rynkowych. Na koniec 2016 roku, analitycy reprezentujący 18 krajowych i zagranicznych instytucji finansowych publikowali raporty i rekomendacje dla akcji Banku.

Na stronie internetowej w oddzielnej zakładce Analitycy znajdującej się pod adresem: http://www.ingbank.pl/relacje-inwestorskie/analitycy Bank na bieżąco aktualizuje zestawienie rekomendacji wydanych przez analityków wraz ze średnią ceną docelową oraz konsensu rynkowego opartego na średniej oczekiwań. Struktura rekomendacji dla akcji ING Banku Śląskiego na dzień 31 grudnia 2016 roku przedstawia się następująco:

Rekomendacja	Kupuj / Akumuluj	Trzymaj / Neutralnie	Redukuj / Sprzedaj
Liczba rekomendacji	6	8	4

4. *Polityka dywidendowa i dywidenda*

W dniu 15 września 2016 roku Rada Nadzorcza zatwierdziła zaproponowaną przez Zarząd Banku Politykę dywidendową ING Banku Śląskiego S.A., która zakłada:

- stabilne realizowanie wypłat dywidend w długiej perspektywie z zachowaniem zasady ostrożnego zarządzania oraz wszelkich wymogów regulacyjnych, do których zachowania Bank jest zobowiązany,
- możliwość realizowania wypłat dywidendy z nadwyżki kapitału powyżej minimalnych współczynników adekwatności kapitałowej oraz powyżej określonego przez Komisję Nadzoru Finansowego dla celów wypłaty dywidendy przez Bank minimalnego poziomu współczynnika kapitału Tier 1 na poziomie 13,25%.

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

- aktualną sytuację ekonomiczno-finansową Banku i Grupy Kapitałowej Banku, w tym ograniczenia w sytuacji generowania strat finansowych lub niskiej rentowności (niski zwrot z aktywów / kapitału),
- założenia strategii zarządzania Banku oraz Grupy Kapitałowej Banku, w tym strategii zarządzania ryzykiem,
- stanowisko KNF w sprawie polityki dywidendowej banków,
- ograniczenia wynikające z art. 56 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 roku o nadzorze

makroostrożnościowym nad systemem finansowym i zarządzaniu kryzysowym w systemie finansowym.

W związku z ogłoszeniem przez KNF w dniu 6 grudnia 2016 roku stanowiska w sprawie polityki dywidendowej banków na rok 2017, w której przedmiotowy współczynnik został podniesiony dodatkowo o nałożony na Bank bufor OSII, Zarząd Banku podjął decyzję o uwzględnieniu powyższego faktu w polityce dywidendowej Banku i przesłał do Rady Nadzorczej Banku wniosek celem zatwierdzenia minimalnej wysokości współczynnika kapitału Tier 1 dla celów wypłaty dywidendy na poziomie 13,75%.

Do dnia zatwierdzenia niniejszego sprawozdania Zarząd ING Banku Śląskiego S.A. nie podjął decyzji w sprawie rekomendacji Walnemu Zgromadzeniu propozycji podziału zysku za rok 2016.

Zgodnie z decyzją Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia z dnia 31 marca 2016 roku w dniu 5 maja 2016 roku Bank wypłacił dywidendę za 2015 rok w łącznej wysokości 559,4 mln zł, tj. 4,30 zł brutto na jedną akcję. Dniem nabycia prawa do dywidendy był 20 kwietnia 2016 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 (Złoty Pakiet Karty Rodzinnej).

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

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

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

Cele niefinansowe stanowią minimum 50% wszystkich celów, z wyłączeniem członków Zarządu 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 premiowy po osiągnięciu założonego warunku.

40% premii podlega odroczeniu, a w przypadku przekroczenia określonej w Regulaminie kwoty – 60%. Wyniki oceny realizowanych celów są weryfikowane w okresie odroczenia tj. przez trzy kolejne lata, by ocenić wpływ działań pracownika na długoterminowe wyniki Banku. W przypadku Prezesa Zarządu Banku odroczeniu podlega minimum 50% kwoty wynagrodzenia zmiennego.

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 2016 roku (w tys. zł)

Imię i nazwisko	Okres od – do	Wynagrodzenia	Nagrody*	Inne korzyści**	Razem
Małgorzata Kołakowska	01.01.2016 - 31.03.2016	572,4	1 483,3	80,2	2 135,9
Brunon Bartkiewicz	19.04.2016 – 31.12.2016	1 765,8	-	140,9	1 906,6
Mirosław Boda	01.01.2016 - 31.12.2016	1 236,0	968,2	219,3	2 423,6
Michał Bolesławski	01.01.2016 - 31.12.2016	1 285,5	1 020,1	217,6	2 523,2
Joanna Erdman	01.01.2016 - 31.12.2016	1 197,0	695,1	202,6	2 094,7
Ignacio Juliá Vilar	01.01.2016 - 30.04.2016	381,5	985,8	352,1	1 719,4
Justyna Kesler	01.01.2016 - 31.12.2016	1 197,0	953,5	225,1	2 375,6
Patrick Roesink	01.01.2016 - 31.12.2016	954,3	111,0	722,3	1 787,6
Marcin Giżycki	01.08.2016 - 31.12.2016	510,0***	87,7***	67,7	665,4***
Razem		**9 099,5**	**6 304,7**	**2 227,8**	**17 632,0**

* W skład nagród wchodzą: 1) Premia wynikająca z Programu Zmiennych Składników Wynagrodzeń: za rok 2015 gotówka nieodroczona, za rok 2014 I transza gotówka odroczona, za rok 2013 II transza gotówka odroczona oraz za rok 2012 III transza gotówka odroczona; oraz 2) Akcje Fantomowe wynikające z Programu Zmiennych Składników Wynagrodzeń: za rok 2014 przetrzymane, za rok 2013 I transza odroczone oraz za rok 2012 II transza odroczone.
** Inne korzyści obejmują m.in. ubezpieczenia, wpłaty na fundusz inwestycyjny, opieka medyczna, ubezpieczenie medyczne, usługi doradztwa podatkowego, składki na ubezpieczenie społeczne w kraju macierzystym, inne świadczenia przyznane przez Radę Nadzorczą Banku.
*** w tym, kwota 125,0 tys. zł wynagrodzenia oraz kwota 87,7 tys. zł nagrody dotyczą należnego za rok 2016 świadczenia w związku z zajmowaniem stanowiska Prezesa Zarządu ING Securites S.A.

Świadczenia za rok 2016 dla Członków Zarządu ING Banku Śląskiego S.A. wynikające z Programu Zmiennych Składników Wynagrodzeń nie zostały jeszcze przyznane. Zgodnie z obowiązującym w Banku systemem wynagrodzeń, Członkom Zarządu Banku może przysługiwać bonus za rok 2016, którego wypłata będzie miała miejsce w latach 2017-2021. W związku z tym została utworzona rezerwa na wypłatę bonusa za rok 2016 dla Członków Zarządu, która wynosiła 9,0 mln zł na dzień 31 grudnia 2016 roku. Ostateczną decyzję odnośnie wysokości tego bonusa podejmie Rada Nadzorcza Banku.

Świadczenia należne i wypłacone członkom Zarządu ING Banku Śląskiego S.A. w 2015 roku (w tys. zł)					
Imię i nazwisko	**Okres od – do**	**Wynagrodzenia**	**Nagrody***	**Inne korzyści****	**Razem**
Małgorzata Kołakowska	01.01.2015 - 31.12.2015	1 801,5	1 433,9	502,2	3 737,6
Mirosław Boda	01.01.2015 - 31.12.2015	1 232,2	957,7	218,8	2 408,7
Michał Bolesławski	01.01.2015 - 31.12.2015	1 266,0	1 023,8	399,1	2 688,9
Joanna Erdman	01.01.2015 - 31.12.2015	1 128,0	565,6	307,1	2 000,7
Ignacio Juliá Vilar	01.01.2015 - 31.12.2015	1 121,7	906,2	947,7	2 975,6
Justyna Kesler	01.01.2015 - 31.12.2015	1 184,3	953,6	222,7	2 360,6
Oscar Swan	01.01.2015 - 30.06.2015	584,3	898,8	248,7	1 731,8
Patrick Roesink	01.07.2015 - 31.12.2015	464,7	0,0	505,6	970,3
Razem		**8 782,7**	**6 739,6**	**3 351,9**	**18 874,2**

* W skład nagród wchodzą nagrody wypłacone w 2015 roku, ale należne za okresy do 31.12.2014: 1) Premia wynikająca z Programu Zmiennych Składników Wynagrodzeń: za rok 2014 gotówka nieodroczona, za rok 2013 I transza gotówka odroczona oraz za rok 2012 II transza gotówka odroczona; 2) Akcje Fantomowe wynikające z Programu Zmiennych Składników Wynagrodzeń: za rok 2013 przetrzymane oraz za rok 2012 I transza odroczone, oraz 3) Premia odroczona za rok 2011.
** Inne korzyści obejmują m.in. ubezpieczenia, wpłaty na fundusz inwestycyjny, opiekę medyczną, ubezpieczenie medyczne, usługi doradztwa podatkowego, składki na ubezpieczenie społeczne w kraju macierzystym i inne świadczenia przyznane przez Radę Nadzorczą oraz instrumenty finansowe zrealizowane w ramach Długoterminowych Planów Motywacyjnych Grupy ING.

Na koniec 2015 roku rezerwa na premię za rok 2015 dla członków Zarządu wynosiła 9,0 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 2016 roku, łączna kwota wynagrodzeń (definiowana jak wyżej) należnych i wypłaconych przez ING Bank Śląski S.A. członkom Rady Nadzorczej wyniosła 645,4 tys. zł, podczas gdy w 2015 roku było to 620,9 tys. zł.

Świadczenia należne i wypłacone członkom Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A. w 2016 roku (w tys. zł)				
Imię i nazwisko	**Okres od – do**	**Wynagrodzenia i nagrody***	**Inne korzyści**	**Razem**
Brunon Bartkiewicz	01.01.2016 – 04.03.2016	0,0	0,0	0,0
Małgorzata Kołakowska	01.04.2016 – 31.12.2016	0,0	0,0	0,0
Roland Boekhout	01.01.2016 - 31.12.2016	0,0	0,0	0,0
Christopher Steane	31.03.2016 – 31.12.2016	0,0	0,0	0,0
Ad Kas	01.01.2016 - 31.12.2016	0,0	0,0	0,0
Diederik van Wassenaer	01.01.2016 - 31.03.2016	0,0	0,0	0,0
Aleksander Galos	01.01.2016 - 31.12.2016	172,6	0,0	172,6
Aleksander Kutela	01.01.2016 - 31.12.2016	171,2	0,0	171,2
Antoni Reczek	01.01.2016 - 31.12.2016	301,6	0,0	301,6
Razem		**645,4**	**0,0**	**645,4**

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

Świadczenia należne i wypłacone członkom Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A. w 2015 roku (w tys. zł)				
Imię i nazwisko	**Okres od – do**	**Wynagrodzenia i nagrody***	**Inne korzyści**	**Razem**
Brunon Bartkiewicz	01.01.2015 - 31.12.2015	0,0	0,0	0,0
Roland Boekhout	01.01.2015 - 31.12.2015	0,0	0,0	0,0
Aleksander Galos	01.01.2015 - 31.12.2015	173,3	0,0	173,3
Nicolaas Cornelius Jue	01.01.2015 - 31.03.2015	0,0	0,0	0,0
Ad Kas	01.01.2015 - 31.12.2015	0,0	0,0	0,0
Aleksander Kutela	01.01.2015 - 31.12.2015	172,0	0,0	172,0
Antoni Reczek	01.01.2015 - 31.12.2015	275,6	0,0	275,6
Diederik van Wassenaer	31.03.2015 - 31.12.2015	0,0	0,0	0,0
Razem		**620,9**	**0,0**	**620,9**

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

Na koniec 2016 roku żaden z członków Zarządu Banku ani też Rady Nadzorczej nie posiadał akcji ING Banku Śląskiego S.A. ani udziałów w spółkach powiązanych Banku.

XI. Społeczna odpowiedzialność biznesu (CSR) w ING Banku Śląskim S.A. w 2016 roku

Społeczna odpowiedzialność biznesu jest obecna w każdym aspekcie działalności ING Banku Śląskiego S.A. Swoje działania Bank kształtuje w stałym i bliskim kontakcie z kluczowymi interesariuszami: klientami, pracownikami, inwestorami, dostawcami, organizacjami pozarządowymi i środowiskiem akademickim. Tematom, które są dla interesariuszy najbardziej istotne, nadaje strategiczny wymiar, dzięki czemu może je skutecznie realizować i ewaluować.

Działalność ING Banku Śląskiego S.A. odbywa się ze świadomością i poszanowaniem międzynarodowych standardów – Powszechnej Deklaracji Praw Człowieka oraz Global Compact ONZ. Bank stosuje Zasady Dobrej Praktyki Bankowej. Dba też o równe traktowanie wszystkich akcjonariuszy oraz przykłada 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. Jest jedną z ośmiu spółek i jedyną z branży finansowej, która utrzymała się w indeksie przez wszystkie 10 edycji.

Przejrzyste i etyczne relacje z interesariuszami były priorytetem w ING Banku Śląskim S.A. w 2016 roku. Pracownicy działają zgodnie z Pomarańczowym Kodem, na który składają się Wartości ING (jesteśmy uczciwi, jesteśmy rozważni/kierujemy się zdrowym rozsądkiem, jesteśmy odpowiedzialni) oraz Zachowania ING (podejmujesz inicjatywę i działasz skutecznie, pomagasz innym osiągać sukcesy, jesteś zawsze o krok do przodu). W 2016 roku dla wszystkich pracowników przygotowano kalendarze biurkowe, które propagowały działanie zgodnie z Zachowaniami ING. Większość inicjatyw komunikacyjnych związanych z wdrożeniem standardów Pomarańczowego Kodu toczyła się w Banku w 2015 roku. Rok później zostały one docenione w konkursie Szpalty Roku 2016, organizowanym przez Stowarzyszenie Prasy Firmowej, gdzie Bank zdobył Złote Szpalty w kategorii Strategia content marketing dla pracowników.

W 2016 roku Bank rozpoczął proces rewizji Strategii społecznej odpowiedzialności biznesu (CSR) ING Banku Śląskiego S.A. Jego kolejne etapy obejmowały zestawienie wyników badania istotności (prowadzonego wśród kluczowych interesariuszy banku) z benchmarkiem branżowym, Celami Zrównoważonego Rozwoju ONZ, założeniami strategii biznesowej oraz innymi kluczowymi dla organizacji dokumentami. Umożliwiło to szczegółową analizę Strategii CSR na lata 2012-2015 pod kątem jej aktualności oraz dało podstawy do opracowania nowego dokumentu. Prace nad nim miały formę warsztatów i angażowały pracowników różnych szczebli – począwszy od specjalistów, poprzez kadrę kierowniczą aż po członków Zarządu Banku.

W minionym roku tygodnik POLITYKA i firma Deloitte przyznali ING Bankowi Śląskiemu S.A. Srebrny listek CSR, podkreślając, że jego laureaci budują przejrzyste i etyczne relacje z otoczeniem. Nasze ubiegłoroczne dokonania zostały też docenione w raporcie Forum Odpowiedzialnego Biznesu – „Odpowiedzialny biznes w Polsce 2015. Dobre praktyki", w którym znalazła się rekordowa liczba 31 praktyk ING Banku Śląskiego S.A. Swoimi doświadczeniami na tym polu Bank dzielił się również podczas Targów CSR, organizowanych przez Forum Odpowiedzialnego Biznesu, w których uczestniczył jako wystawca w listopadzie 2016 roku.

Również sposób w jaki Bank komunikuje swoją aktywność w zakresie społecznej odpowiedzialności biznesu został doceniony. W listopadzie Raport CSR ING Banku Śląskiego za lata 2013-2014 zdobył srebrne Pearl Awards w kategorii Społeczna Odpowiedzialność Biznesu, w nowojorskim konkursie *custom publishing*. Ten sam raport w konkursie Szpalty Roku 2016 zdobył Złote Szpalty w kategorii Strategia *content marketing* dla klientów oraz wyróżnienie w kategorii Publikacja jednorazowa.

1. Relacje z klientami

W ING Banku Śląskim S.A. dialog z klientami jest wykorzystywany nie tylko do zbierania informacji o ich potrzebach i opiniach. Nowe produkty i usługi, jak również ich modyfikacje, powstają przy dużym udziale klientów. Bank wykorzystuje przy tym aktualne kanały komunikacyjne oraz innowacyjne metodologie wdrażania produktów.

W 2016 roku Bank powołał Centrum Innowacji, jednostkę raportującą bezpośrednio do Zarządu. Jej misją jest: budowanie kultury innowacji w całej organizacji, odbieranie i wykorzystywanie sygnałów z otoczenia, proaktywne działanie w funkcjonującym ekosystemie innowacji, wdrażanie innowacyjnych rozwiązań poprzez niskobudżetowe eksperymenty i testy oraz wsparcie w procesie transformacji. Równocześnie w ramach Grupy ING wprowadzono jednolite podejście do wdrażania innowacji – tzw. metodykę PACE, opartą na Design Thinking, Lean Startup up i Agile. Towarzyszyły temu szkolenia dla kadry zarządzającej i pracowników oraz rozwój nowych kompetencji trenerskich, facylitatorskich i coachingowych z tej innowacyjnej metody pracy.

W 2016 roku pracę rozpoczął Akcelerator ING, czyli intensywny, 16-tygodniowy program, stworzony, by przyspieszyć innowacje w Banku. Akcelerator to 4 małe i niezależne zespoły, które pracują podobnie jak start-upy, tworząc nowe produkty. Odbyła się też kolejna edycja Innovation Bootcamp - konkursu, w którym pracownicy zgłaszali pomysły, a następnie najlepsze były wdrażane w organizacji. Nawiązana została współpraca ze start-upami. Bankowa społeczność osób interesujących się innowacjami liczy już ponad 400 osób.

Komunikacja z klientami

W 2016 roku Bank kontynuował ulepszanie modelu komunikacji mówionej. Nowy standard opracowany we współpracy ze specjalistami od języka dotyczy zarówno pracy doradców w oddziałach, jak i pracowników Contact Centre. Tym ostatnim pomaga np.: dostosować się do określonych typów klientów, czy przeprowadzać charakterystyczne punkty rozmowy. Dzięki temu klient ma poczucie, że po drugiej stronie słuchawki też jest człowiek, który wysłucha, wyjaśni to, co niejasne i w prosty sposób rozwiąże jego problem. To kolejny etap bankowego projektu Po Prostu.

W jego ramach ING Bank śląski S.A. w dalszym ciągu upraszczał również pisemną komunikację z klientem. Pracownicy uczestniczyli w warsztatach i szkoleniach z prostego pisania, przeredagowywali umowy, pisma i formularze. W efekcie Bank zebrał wysokie noty w raporcie przygotowanym przez językoznawców z Pracowni Prostej Polszczyzny – „Prosto po polsku – przyjazne upomnienia". Raport przedstawia wnioski i rekomendacje z badania monitów, jakie firmy wysyłają do swoich klientów. Według raportu przypomnienia i monity Banku można przeczytać „w biegu" (wskaźnik Quick Reading) i nie trzeba znać żargonu bankowego, aby je zrozumieć (wskaźnik FOG). Teksty nie zawierają też długich zdań i mają niewiele długich wyrazów. Ponadto bankowe pisma są przejrzyste pod względem kompozycji oraz konkretne pod względem treści („brak mówienia o mówieniu"). Bank najlepiej ze wszystkich badanych firm unikał gramatycznych zawiłości, które utrudniają odbiorcy przetwarzanie informacji.

W dobie nowoczesnych technologii klienci oczekują szybkiego i wygodnego dostępu do rozwiązań, które pozwolą im oszczędzić czas. Od maja 2016 roku w ING Banku Śląskim S.A. pilotażowo działa zdalna obsługa kredytów hipotecznych. W departamencie Contact Centre powstał zespół doradców, którzy asystują klientom w załatwieniu wszystkich formalności związanych z kredytem hipotecznym: telefonicznie przedstawiają ofertę, kompletują dokumenty w bankowości internetowej Moje ING i przyjmują wniosek kredytowy, a umowę podpisują, łącząc się z klientem przez video. W lipcu 2016 roku powstało też Zdalne Centrum Premium do obsługi klientów zamożnych. To pilotażowy projekt w Contact Centre. Specjalnie przeszkoleni doradcy mają teraz szersze możliwości doradcze: oprócz porady ogólnej oferują zdalną obsługę indywidualną oraz umożliwiają klientom zdalne nabywanie produktów inwestycyjnych.

Od kwietnia 2016 roku podstawowym systemem bankowości internetowej dla klientów indywidualnych ING Banku Śląskiego S.A. stało się Moje ING. Do końca roku Bank rozwijał system Moje ING o kolejne rozwiązania m.in.

- Moduł Trenera Finansowego, który pomaga przeanalizować sytuację finansową i na tej podstawie wskazuje rozwiązania w zakresie kontroli wydatków, oszczędzania czy pomnażania pieniędzy.
- Moduł Makler, dzięki któremu klienci mogą inwestować wygodnie bez względu na to, z jakiego urządzenia korzystają – laptopa, smartfonu czy tabletu. Równocześnie uproszczono proces otwarcia konta maklerskiego.

- Usprawniono procesy sprzedaży rachunku bieżącego oraz oszczędnościowego w walucie, produktów inwestycyjnych wraz z Inwestycyjną Lokatą Terminową, dyspozycji regularnego inwestowania oraz ofertę kredytów up-sale prescorowanych.
- Płatności z wykorzystaniem kodów BLIK oraz usługę Pay by Link, zintegrowaną z Moje ING.

W listopadzie Bank udostępnił Moje ING również przedsiębiorcom – właścicielom jednoosobowych działalności gospodarczych. Klienci ze wspólnym loginem mają dostęp do swoich finansów osobistych i firmowych w jednym miejscu, przy jednoczesnym ich rozdzieleniu. Również analiza finansów firmy oddzielona jest od analizy budżetu domowego. Z końcem roku z Mojego ING skorzystało już ponad 2,1 mln użytkowników, w tym ponad 220 tys. przedsiębiorców.

W 2016 roku wdrożona została nowa aplikacja mobilna Moje ING mobile. Poza funkcjami systemu Moje ING dostępne są w niej także dodatkowe funkcje: logowanie kodem PIN lub Touch ID, prezentacja salda konta i karty kredytowej na ekranie przed zalogowaniem, płatności Blik i powiadomienia PUSH.

Komunikacja z klientami za pomocą mediów społecznościowych obejmowała w roku 2016 zarówno najpopularniejsze w Polsce portale społecznościowe, jak i własną Społeczność ING. Odbywa się 24h na dobę, 7 dni w tygodniu:

- Społeczność ING (www.spolecznosc.ingbank.pl), odwiedzało miesięcznie ok. 55 tys. użytkowników,
- profil w serwisie Facebook (www.facebook.com/INGBankSlaski), na koniec roku miał ponad 192 tys. fanów,
- kanał wideo w serwisie YouTube (www.youtube.com/ingbsk), na koniec roku miał 52 mln wyświetleń i ponad 18 tys. subskrybentów,
- konto na Twitterze (www.twitter.com/INGBankSlaski), na koniec roku miało 10 tys. obserwujących,
- konto na Instagramie (www.instagram.com/ingbankslaski) , na koniec roku miało ponad 3 tys. obserwujących,
- profil na Linkedinie (www.linkedin.com/company/698107), na koniec roku miał ponad 5 tys. obserwujących.

W 2016 roku we wszystkich oddziałach ING Banku Śląskiego S.A. w dalszym ciągu dostępna była obsługa klientów w polskim języku migowym za pomocą videotłumacza.

Bank kontynuował cykl spotkań z przedsiębiorcami „Biznes polega na chwytaniu okazji, a Twój biznes polega na Tobie". W jego ramach swoim doświadczeniem dzielili się prelegenci Grzegorz Albrecht i Jakub Bączek. W 2016 roku ponad 650 przedsiębiorców z Rzeszowa, Szczecina, Bydgoszczy i okolic otrzymało praktyczne wskazówki, jak prowadzić firmę, wykorzystać szanse i trendy, czy wprowadzać zmiany.

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 2016 roku Bank uruchomił nową wersję bankowości internetowej dla klientów korporacyjnych i strategicznych banku – ING Business. Nowa wersja zaprojektowana została w konwencji Customer Design. Cechuje się dużymi możliwościami personalizacji: każdy użytkownik może dostosować system do swoich potrzeb przy użyciu widżetów przeznaczonych dla konkretnych funkcji. Dzięki temu już po zalogowaniu może korzystać z kluczowych dla siebie elementów – są one dostępne na głównym ekranie. W systemie zaimplementowane zostały funkcje wyszukiwania kontekstowego, dzięki którym dostęp do danych jest błyskawiczny.

Bank zaktualizował też aplikację mobilną ING Business na system iOS. Najważniejszą nowością jest wprowadzenie funkcji 3D Touch, wyczuwającej siłę, z jaką użytkownik naciska na ekran. Mocniejsze naciśnięcie ikony aplikacji pozwala szybko przejść do aktualnych kursów walut lub zlecić nowy przelew. W samej aplikacji użytkownicy mogą teraz wywołać szybki podgląd szczegółów rachunku, zlecenia, operacji oraz odbiorców. Jest to kolejny krok, po możliwości logowania za pomocą TouchID (odcisk palca), ulepszający użyteczności aplikacji.

W czerwcu 2016 roku Bank wdrożył nowy proces zdalnego otwarcia ING Direct Business. Wypełnienie wniosku zajmuje tylko 5 minut: wystarczy mieć podstawowe dane firmy – REGON lub NIP – oraz dowód osobisty reprezentantów podpisujących umowę rachunku. Po uzupełnieniu wniosku klient trzymuje dostęp do bankowości internetowej ING Business, w której czeka na niego umowa do podpisu elektronicznego. Wśród innych usprawnień zdalnych procesów była m.in. automatyczna aktualizacja KRS.

ING Bank Śląski w 2016 roku udostępnił swoim klientom kolejne wrzutnie elektroniczne. Zakończony został też proces wymiany wszystkich starych urządzeń na nowoczesne wrzutnie, dając tym samym szybki i bezpieczny kanał realizacji wpłat zamkniętych.

Bank w dalszym ciągu prowadził – pod marką Aleo – bloga Firma kupuje. Do tej pory na blogu ukazało się 39 artykułów na temat potencjału strategicznego zakupów firmowych oraz dotyczących najlepszych praktyk zakupowych. W 2016 roku użytkownicy Aleo wzięli udział w badaniu „Praktyki zakupowe firm oraz korzystanie z Internetu w tym zakresie" (zrealizowanym przez GfK). W efekcie przy współpracy z Deloitte opracowany został raport „Digitalizacja rynku B2B. Cyfrowe platformy zakupowe". Raport opisuje zmiany i wskazuje najważniejsze trendy w zakupach B2B w perspektywie 2020 roku.

W 2016 roku klienci korporacyjni i strategiczni Banku brali udział w spotkaniach o edukacyjnych, takich jak:

- konferencje branżowe: dla telekomunikacji, dla branży spożywczej, budowlanej (podczas Europejskiego Kongresu Gospodarczego), dla firm z sektora rolnego;
- konferencja na temat Brexitu z udziałem analityka ING z Wielkiej Brytanii;
- konferencja na temat właściwego przygotowania i przeprowadzania procesu sukcesji – temat od lat cieszy się niesłabnącym powodzeniem wśród klientów. W konferencji wzięli udział eksperci z Instytutu Biznesu Rodzinnego oraz kancelarii prawnych;
- wykład psychologa biznesu, poświęcony zwiększaniu efektywności w prowadzeniu firmy.

Badania satysfakcji klientów

W 2016 roku jednym z priorytetów ING Banku Śląskiego S.A. nadal była wysoka jakość obsługi klientów we wszystkich kanałach. Bank regularnie zbierał i analizował ich opinie, które następnie były wykorzystywane do wprowadzania zmian i usprawnień.

W przypadku klientów indywidualnych Bank wykorzystywał metodologię Mystery Shopping. Przy jej pomocy sprawdzano poziom obsługi w oddziałach detalicznych, punktach sprzedaży ING Express, centrach kredytowych oraz w zewnętrznej sieci sprzedaży. Analogicznie, metodami Mystery Caller i Mystery Mailer, Bank weryfikował jakość pracy doradców w Contact Centre.

Wysoką jakość pracy doradców potwierdziły przyznane w 2016 roku nagrody:

- Gwiazda Jakości – przyznana przez portal jakoscobslugi.pl;
- I miejsce w rankingu „Instytucja roku - jakość obsługi w placówce" – przyznane przez portal mojebankowanie.pl;
- II miejsce w rankingu „Instytucja roku – zdalne kanały kontaktu" – przyznane przez portal mojebankowanie.pl;
- Złoty Bankier w kategorii „Najlepsza wielokanałowa jakość obsługi" – przyznany przez serwis bankier.pl;
- I miejsce w kategorii Bankowość hipoteczna - w rankingu „Przyjazny bank Newsweeka";
- II miejsce w kategorii Bank dla Kowalskiego – w rankingu „Przyjazny bank Newsweeka".

Bank kontynuował też cykliczne badanie poziomu rekomendacji i satysfakcji metodą NPS (Net Promoter Score) dla klientów, którzy założyli rachunek osobisty, oszczędnościowy, zaciągnęli pożyczkę, kontaktowali się z Bankiem w oddziale, za pomocą bankowości mobilnej, bankowości internetowej lub

złożyli reklamację. Jest to kluczowy wskaźnik, dzięki któremu monitorowany jest poziom rekomendacji klientów ING Banku Śląskiego S.A. W 2016 roku Bank otrzymał w ten sposób prawie 59 tysięcy ankiet z ocenami i opiniami klientów.

W trakcie badania respondent dysponuje skalą oceny od 0 do 10. W zależności od tego, jak klient ocenia Bank, zostaje zaklasyfikowany do jednej z trzech grup:

- Promotorzy (ocena od 9 do 10) – klienci, którzy chętnie polecają Bank i wyrażają pozytywne opinie,
- Pasywni (ocena od 7 do 8) – klienci, którzy niekoniecznie polecą Bank, ale wyrażają negatywnych opinii,
- Krytycy (ocena od 0 do 6) – klienci, o których lojalność i satysfakcję trzeba zawalczyć.

Wskaźnik NPS jest to różnica pomiędzy procentem promotorów a procentem krytyków.

Weryfikacji poddawana jest też skłonność klientów do polecania ING w stosunku do konkurencji. W każdym kwartale zewnętrzna agencja badawcza przeprowadza wywiady telefoniczne, na losowo wybranej grupie klientów (tak samo licznej dla każdego z banków). Wyniki potwierdzają, że ING Bank Śląski S.A. należy do liderów tego badania.

Regularnie przeprowadzany jest ponadto pomiar łatwości współpracy z Bankiem za pomocą wskaźnika Customer Effort Score (Wskaźnik Wysiłku Klienta). Ocenia on poziom łatwości bądź trudności nabywania produktów Banku (rachunek osobisty i pożyczka gotówkowa) poprzez internet oraz korzystania z bankowości internetowej.

Bank kontynuuje również badanie wskaźnika FCR, czyli First Contact Resolution. Jest to wskaźnik, który daje informację, czy klienci realizują swoje potrzeby przy pierwszym kontakcie z Bankiem zdalnie, w Contact Centre czy bezpośrednio w oddziale.

Badania satysfakcji są również regularnie prowadzone wśród klientów korporacyjnych oraz w segmencie klientów strategicznych. Umożliwia to stały monitoring opinii klientów na temat oferty i jakości obsługi oraz różnych aspektów współpracy z Bankiem. W obu segmentach Bank realizuje też badanie satysfakcji z wykorzystaniem metodologii NPS.

Analiza reklamacji

Sposób obsługi reklamacji, podobnie jak w ubiegłych latach, był dostosowywany do potrzeb klientów.

W 2016 roku wzrosła liczba zarejestrowanych reklamacji, jednak wzrost ten był mniejszy niż wzrost liczby klientów i transakcji – w 2016 roku liczba reklamacji wzrosła o 3% w porównaniu do 2015 roku. Mimo wzrostu liczby reklamacji w minionym roku udało się poprawić odsetek reklamacji rozpatrzonych w ciągu 24 godzin do poziomu 64% (63% w 2015 roku). Pozwoliło to na uzyskanie wyniku badania NPS na poziomie 22% (27% w 2015 roku).

Dzięki informacjom płynącym z reklamacji wyeliminowano część reklamacji związanych z transakcjami we wpłatomatach oraz uproszczono zasady promocji, co z kolei spowodowało spadek liczby zgłoszeń związanych z oszczędnościami. Sygnały klientów ING Banku Śląskiego S.A. zgłaszane w reklamacjach wpłynęły również na:

- Wprowadzenie do oferty "wypukłych" (embosowanych) kart debetowych. Pozwala to zmniejszyć liczbę wymienianych kart w związku z ich szybkim zużyciem. Zastosowanie wypukłego nadruku jest najbardziej trwałą metodą personalizacji karty – zapobiega ścieraniu się numeru i danych posiadacza.
- Realizowanie od połowy 2016 roku większości transakcji zbliżeniowych w trybie online - transakcje widoczne są na rachunku klienta od momentu jej wykonania. Dzięki temu klienci mają większą kontrolę nad wydatkami. Wpływa to na zmniejszenie liczby reklamacji z powodu przekroczenia dostępnego salda.
- Wprowadzenie możliwości niepobierania opłaty za wpłatę w kasie w sytuacji, gdy klient nie może skorzystać z wpłatomatu lub z karty debetowej.

- Rozszerzenie możliwości rozpatrywania reklamacji w obecności klienta o sprawy zgłaszane przez klienta korporacyjnego.
- Skrócenie czasu obsługi reklamacji transakcji bankomatowych, wykonanych kartą Mastercard, z 60 do 30 dni.

2. Relacje z dostawcami

W 2016 roku wdrożono w ING Banku Śląskiem S.A. proces kwalifikacji dostawcy, jednolity dla całej Grupy ING. Jego celem jest uzyskanie wszelkich istotnych informacji na temat dostawców, wybranych do współpracy z Bankiem. Tym samym Bank podkreślił znaczenie wyboru dostawców na zasadzie równych szans oraz podejmowania decyzji zakupowych wyłącznie na podstawie obiektywnych kryteriów.

Potencjalni dostawcy Banku nadal mogli korzystać też z Formularza samorejestracji na stronie internetowej ING Banku Śląskiego S.A. Kwalifikacje przeszło pozytywnie 78 potencjalnych dostawców, którzy następnie mogli uczestniczyć w procesach zakupowych Banku.

Każdy dostawca Banku oświadcza, że działa zgodnie z normami określonymi przez Kodeks postępowania dla dostawców ING Banku Śląskiego S.A. Jego przestrzeganie jest warunkiem koniecznym przy nawiązywaniu współpracy z Bankiem oraz w jej trakcie. Do podstawowych norm należy: przestrzeganie w relacjach z pracownikami obowiązującego prawa, w tym praw pracowniczych, jak również respektowanie ich godności osobistej, prywatności oraz praw jednostki. Dostawca powinien też zapewnić swoim pracownikom bezpieczne i nieszkodliwe pod kątem zdrowotnym miejsce pracy oraz dbać o ochronę środowiska, dążąc do minimalizowania obciążenia środowiska w ramach prowadzonej działalności i podejmując działania zmierzające do jego poprawy. Powinien również przestrzegać zakazów pracy przymusowej, zatrudniania dzieci, korupcji i dyskryminacji.

Co roku w Banku jest tworzona lista dostawców strategicznych, z którymi współpraca podlega kompleksowej ocenie. W 2016 roku 78% dostawców strategicznych (tj. ilościowo 71 z 90 oceniających) oceniło współpracę z Bankiem na poziomie bardzo dobrym. Aby ułatwić pracownikom współpracującym z dostawcami ocenę obszarów ich działania oraz identyfikację ryzyk związanych z powierzoną usługą, opracowany został Drogowskaz – szczegółowy dokument zawierający wskazówki dla przeprowadzenia takiej oceny.

Dostawcy ING Banku Śląskiego S.A. nadal korzystali też z Aleo, platformy handlowo-aukcyjnej dla firm. Po dokonaniu rejestracji na www.aleo.com/pl dostawcy mieli możliwość udziału w aukcjach organizowanych w ramach bankowych postępowań ofertowych. W 2016 roku za pośrednictwem platformy zorganizowano ponad 80 aukcji. Dostawcy i klienci Banku mogli także w dalszym ciągu wykorzystywać platformę do wspierania własnych procesów zakupowych.

3. Relacje z pracownikami

ING Bank Śląski jest członkiem międzynarodowej Grupy ING. Dotychczas każda ze spółek Grupy prowadziła odrębne działania employer brandingowe. W 2016 roku Grupa ING wyszła z inicjatywą wyłonienia globalnego *Employer Value Proposition* (EVP), opartego na wspólnych wartościach i kulturze organizacyjnej.

Bank wdraża obecnie EVP, co wiąże się z przyjęciem nowej strategii rekrutacyjnej oraz employer brandingiem. Bank chce dawać satysfakcję młodym, którzy oczekują wpływu na wykonywaną pracę i szybkich efektów. Przyciąga kulturą organizacyjną opartą na wartościach i zachowaniach Pomarańczowego Kodu oraz ciekawą pracą. Wewnętrznie wdraża jednolite podejście do zarzadzania (ang. Performance Management). Dodatkowo ING przestaje być bankiem o standardowej strukturze organizacyjnej, gdzie pracownicy są przypisani do poszczególnych pionów. To sprawia, że środowisko pracy jest nowoczesne i innowacyjnie.

Pracownicy ING Banku Śląskiego S.A. mają możliwość cyklicznego wyrażania opinii na temat swojej pracy w anonimowym badaniu kultury organizacyjnej WPC. W 2016 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 dwa lata 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.

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 2016 roku ING Bank Śląski S.A. już po raz siódmy otrzymał certyfikat Top Employer Polska (2016). Nagroda przyznawana przez Top Employers Institute – niezależną międzynarodową organizację, potwierdza przynależność Banku do grupy wiodących pracodawców na świecie.

Ponadto ING Bank Śląski S.A. został wymieniony w raporcie Forum Odpowiedzialnego Biznesu Odpowiedzialny Biznes w Polsce. W kategorii „Praktyki z zakresu pracy" zaprezentowane zostały: Działania *employer branding*, Innowacje jako integralny element kultury organizacji, IT TECH DAY, cykl szkoleń z zakresu compliance i ryzyka oraz – jako praktyki długoletnie – staże wewnętrzne dla pracowników, szkolenia z zakresu pierwszej pomocy, ekologiczna edukacja oraz Pomarańczowe Rowery dla pracowników, jak również udogodnienia dla rodziców. Z kolei w kategorii Zaangażowanie społeczne i rozwój społeczności lokalnej wymienione zostały: udział w programie edukacyjnym Warszawskiego Instytutu Bankowości (Bakcyl), akcja edukacyjna „Od oszczędzania do inwestowania", zaangażowanie pracowników w akcje charytatywne, a także – w ramach praktyk długoletnich – Praktyka z Lwem, przeznaczona dla studentów oraz inicjatywy wolontariackie (Dobry Pomysł, Biegnij Warszawo, krwiodawstwo).

4. *Działalność na rzecz społeczeństwa*

W 2016 roku ING Bank Śląski S.A. angażował się w program Bakcyl - wspólny projekt sektora bankowego na rzecz edukacji finansowej młodzieży ze szkół gimnazjalnych, prowadzony przez Warszawski Instytut Bankowości. W jego ramach pracownicy Banku - wolontariusze prowadzą lekcje finansów w szkołach: „Twoje pieniądze", „Pożyczaj z głową", „Mądre inwestowanie", „Finanse na cale życie". Cykl czterech lekcji stanowi podstawę edukacji finansowej dla młodego człowieka rozpoczynającego start w dorosłość.

ING Bank Śląski reprezentowało w programie 43 wolontariuszy, którzy przeprowadzili blisko 60 lekcji w gimnazjach na terenie województwa śląskiego, łódzkiego, mazowieckie i pomorskiego.

W ubiegłym roku, wspólnie z Fundacją ING Dzieciom, Bank kontynuował realizację programu wolontariatu pracowniczego - Wolontariat ING:

- projekty na rzecz społeczności lokalnych – w ramach konkursu Dobry Pomysł pracownicy zrealizowali 50 akcji w szpitalach, szkołach, przedszkolach i świetlicach środowiskowych w całej Polsce;
- projekty doraźne na rzecz wybranego partnera społecznego – w ramach 10 akcji grupowych pracownicy podejmowali działania m.in. w świetlicach środowiskowych i ośrodkach terapeutycznych;
- kiermasze charytatywne – pracownicy zorganizowali 4 kiermasze świąteczne oraz 1 kiermasz pod nazwą „Pomoc koleżeńska".

Łącznie we wszystkich powyższych akcjach, w ramach programu Wolontariat ING, udział wzięło ok. 1 440 pracowników Banku.

Zgodnie z długoletnią tradycją działań społecznych, pracownicy angażowali się w 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 przygotowywali paczki świąteczne dla potrzebujących dzieci.

W październiku 2016 roku 440 pracowników Banku wzięło udział w kolejnej edycji imprezy sportowej Biegnij Warszawo. Za każdego biegacza z drużyny ING Bank przekazał Fundacji ING Dzieciom pieniądze. Na konto Fundacji wpłynęło łącznie 44 300 zł. Kwota ta zostanie przekazana na realizację projektów

prowadzonych przez lokalne organizacje pozarządowe, wyłonionych w konkursie na inicjatywę sportową dla dzieci i młodzieży.

Wiosną i jesienią 2016 roku tradycyjnie odbywały się akcje krwiodawstwa. W 4 tego typu akcjach udział wzięło 75 pracowników Banku, którzy oddali łącznie 33 litry krwi.

Działalność Fundacji ING Dzieciom

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

- Wolontariat ING – w ramach prowadzonego wspólnie z Bankiem programu wolontariatu pracowniczego Fundacja wsparła organizacje pożytku publicznego oraz miejskie i gminne ośrodki pomocy społecznej, z którymi współpracują bankowi wolontariusze. Przeznaczyła na ten cel 361 759,40 zł (więcej w części Działalność na rzecz społeczeństwa);
- Turnusy Uśmiechu – w 11 turnusach uczestniczyło prawie 550 dzieci. Były to turnusy profilowane: terapeutyczno-rehabilitacyjne oraz zimowiska dla podopiecznych Fundacji z placówek szkolnictwa specjalnego, grup terapeutycznych i świetlic środowiskowych;
- Świetlice internetowe ING – w ciągu 2016 roku zmodernizowano 1 świetlicę internetową. Łącznie w całej Polsce działa 30 placówek.

Pracownicy ING Banku Śląskiego S.A. dofinansowali działalność Fundacji poprzez odpisy 1% podatku – na łączną kwotę 19 682,30 zł – a także poprzez comiesięczne odpisy od wynagrodzeń – na kwotę 16 264 zł.

Działalność Fundacji Sztuki Polskiej ING

W 2016 roku jubileuszowa wystawa „Sztuka w naszym wieku", realizowana rok wcześniej z okazji 15-lecia Fundacji, miała swoje kolejne edycje. Została pokazana w galeriach miejskich BWA w Katowicach oraz w Tarnowie. Każdej odsłonie towarzyszył program oprowadzań oraz warsztatów dla dzieci i młodzieży.

Fundacja wprowadziła też do dystrybucji książkę „Sztuka w naszym wieku" i zrealizowała spotkania autorskie w Warszawie, Krakowie, Tarnowie, Katowicach, Opolu, Lublinie i Lesznie.

Fundacja Sztuki Polskiej ING rozpoczęła pracę nad dwoma nowymi projektami, których finał planowany jest na 2017 rok:

- bogato ilustrowana książką dla dzieci, która poprzez proste historie o kilkuletnim rodzeństwie przybliży dzieciom istotę działań artystów,
- strona www o sztuce współczesnej, której celem jest przekazanie wiedzy o społecznym funkcjonowaniu sztuki i najnowszych zjawiskach artystycznych, a także zachęcenie do uczestnictwa w wernisażach, wystawach oraz do samodzielnego i świadomego funkcjonowania w świecie sztuki.

W 2016 roku kolekcja Fundacji Sztuki Polskiej ING poszerzyła się o nowe dzieła sztuki. Do kolekcji trafiły następujące prace: Bez tytułu, relief wykonany w technice druku 3D autorstwa Janka Simona, praca video pt. Gift for God Łukasza Surowca, cykl fotograficzny A-Z (Gabloty Edukacyjne) Andrzeja Tobisa oraz cykl fotograficzny Winners Rafała Milacha.

W 2016 roku Fundacja Sztuki Polskiej ING realizowała cykl działań edukacyjnych skierowanych do pracowników Banku. Złożyły się nią następujące działania:

- cotygodniowe oprowadzania po kolekcji zorganizowane dla chętnych pracowników, którzy podczas 15-20-minutowych spotkań z poszczególnymi pracami z kolekcji poznają je w kontekście twórczości ich autora, nurtu, który reprezentuje i nawiązań historycznych;
- oprowadzania i wizyty na wystawach i interesujących wydarzeniach związanych ze sztuką współczesną;
- I Przegląd Sztuki Biurowej zakończony konkursem, w ramach którego pracownicy tworzyli dzieła inspirowane środowiskiem biurowym;

- warsztaty dla dzieci pracowników.

5. Działalność na rzecz środowiska

Globalny program środowiskowy

Na początku 2016 roku ING Bank Śląski S.A. wraz z innymi spółkami Grupy ING przystąpił do Environmental Programme, a w maju przyjął Deklarację środowiskową ING. Dokument obliguje Bank do podjęcia działań, które zminimalizują jego bezpośredni i pośredni negatywny wpływ na środowisko naturalne. W zarządzaniu bezpośrednim wpływem na środowisko Bank koncentruje się na następujących obszarach: energia, podróże służbowe, kompensacja emisji dwutlenku węgla, zużycie wody, zużycie papieru i zarządzanie odpadami.

W 2016 roku działania skoncentrowane były w dużej mierze na redukcji śladu węglowego (o 50 proc. do 2020 roku) oraz zmniejszeniu zużycia energii i wody (o 20 proc. do 2020 roku). W trakcie tego roku ING Bank Śląski S.A. zmniejszył swój ślad węglowy o ponad 70 proc. Przeprowadzona została analiza zużycia wody dla budynków centrali i regionów, co pomogło w opracowaniu nowych standardów modernizacji budynków centrali i oddziałów Banku. W 2016 roku zmniejszyło się zużycie wody w Banku o 3,24 proc. w stosunku do 2015 roku.

Kultura OFFowa

W 2016 roku w ING Banku Śląskim S.A. wprowadzono Kulturę OFFową – projekt wspierający działania związane z *Environmental Programme*. Jego celem jest zachęcenie pracowników Banku do aktywnego udziału w zrównoważonym zarządzaniu w przestrzeni biurowej.

Kulturę OFFową podzielono na 4 etapy. Latem tematem była klimatyzacja. Nad regulatorami temperatury pojawiła się naklejki, które zwracały uwagę na to, jak optymalnie ustawiać temperaturę w biurze. W kolejnym etapie zwrócono uwagę na ekomarnotrastwo wody i energii elektrycznej oraz czasu – w aneksach kuchennych, na czajnikach i dystrybutorach wody, pojawiła się informacja o nalewaniu i gotowaniu takiej ilości wody, jaka jest potrzebna. W przekazaniu treści pomogło parafrazowanie słów znanych osób – Johna Lennona i Alberta Einsteina. W okresie jesienno-zimowym tematem akcji było prawidłowe korzystanie z ogrzewania. Przy regulatorach temperatury pojawiły się naklejki z parafrazą znanych cytatów, ale również informacje o tym, jakie są korzyści z racjonalnego korzystania z ogrzewania i jakie temperatury są odpowiednie do pracy w biurze.

Każda odsłona Kultury Offowej poza elementem zaskoczenia, jakim są nalepki z cytatami wzmacniana jest również aktualnością w intranecie. Ostatni etap projektu przewidziany jest na 2017 rok i będzie poświęcony wodzie.

Zielone Biuro Warszawa – recertyfikacja

W maju 2016 roku obiekt centrali w Warszawie przy ul. Puławskiej 2 został ponownie poddany niezależnej ocenie pod kątem zastosowanych rozwiązań technicznych oszczędzających energię elektryczną, ciepło, wodę, papier oraz związanych z segregacją odpadów. W wyniku pozytywnej oceny budynek otrzymał prestiżowy Certyfikat Zielonego Biura. Podobny certyfikat rok wcześniej przyznano budynkom centrali w Katowicach (przy ul. Sokolskiej 34 i przy ul. Chorzowskiej 50).

Zakup certyfikatów pochodzenia energii elektrycznej

Mając na względzie podpisaną Deklarację środowiskową ING, Bank szukał sposobów na realizacje celu dotyczącego zmniejszenia śladu węglowego, który w Polsce ma najwyższy procent. Ostatecznie w wyniku zakupu certyfikatów pochodzenia energii elektrycznej, w 2016 roku 100 % energii zużywanej w banku pochodzi ze źródeł odnawialnych. Zakup zielonej energii będzie ponawiany w kolejnych latach. Pozytywnym działaniem wynikającym z zakupu zielonej energii jest zmniejszenie śladu węglowego w 2016 roku o ponad 70% w porównaniu z danymi z 2014 roku.

Woda

W 2016 roku Bank podjął decyzję o wprowadzeniu dla sanitariatów i kuchni nowego standardu

wyposażenia uwzględniającego aspekt wodooszczędności. W oddziałach i biurach banku będą stosowane m.in. spłuczki dwuspłukowe i baterie wodooszczędne. Energooszczędne i wodooszczędne zmywarki będą standardowym wyposażeniem kuchni w budynkach centrali i regionów. Wymiana będzie następowała na bieżąco, przy kolejnych remontach pomieszczeń kuchennych i łazienek. Przy okazji kolejnej akcji Kultury OFFowej będziemy promować m.in. korzystanie ze zmywarek w kuchniach oraz rozsądne gospodarowanie wodą.

Oświetlenie

Bank wprowadził w ubiegłym roku nowy standard oświetlenia w oddziałach i centrali: oprawy w technologii LED. Oprawy w tej technologii zamontowano m.in. na remontowanych piętrach w centrali na ul. Sokolskiej i ul. Chorzowskiej, a także w nowym oddziale detalicznym w Katowicach na ul. Sokolskiej oraz w oddziale banku na terenie Dworca Centralnego w Warszawie. Wcześniej technologię LED wykorzystaliśmy m.in. w oświetleniu reklamy zewnętrznej. Oprawy LED będą systematycznie montowane przy okazji kolejnych modernizacji.

W garażu budynku przy ul. Sokolskiej w Katowicach, zamontowaliśmy LED-owe oświetlenie podążające (strefowe czujki). Oświetlenie włącza się w reakcji na ruch (człowieka, auta) i gaśnie przy bezruchu. Dzięki takiemu rozwiązaniu ograniczamy zużycie energii elektrycznej. Podobne oświetlenie jest zastosowane na klatkach schodowych i łącznikach w Katowicach na ul. Sokolskiej.

Wydruk podążający w budynkach biur regionu

Po wdrożeniu wydruku podążającego w budynkach centrali w Katowicach oraz Warszawie, system został wprowadzony w kolejnych lokalizacjach, w których znajduje się kilka jednostek Banku. Zastosowane rozwiązanie umożliwia wydruk dokumentu dopiero po przyłożeniu karty identyfikacyjnej pracownika do drukarki. W konsekwencji w 2016 roku nie zostało wydrukowanych ponad milion kartek papieru w formacie A4.

Prenumerata

W grudniu 2016 roku Bank wycofał dla pracowników centrali w Katowicach i Warszawie papierową wersję dwumiesięcznika wewnętrznego Baśka. Ograniczony został również – o 70% - nakład papierowy Baśki dla pracowników sieci detalicznej i korporacyjnej. Ponadto zmniejszeniu uległa ilość prasy codziennej prenumerowanej w wersji papierowej, którą pracownicy mogą zamówić na 2017 rok – na rzecz elektronicznej.

Carpooling

Podczas Tygodnia Zrównoważonego Transportu w Banku promowany był wśród pracowników carpooling – wspólne dojazdy do pracy. Kierowca oferuje wolne miejsce w samochodzie i wraz z pasażerami wspólnie umawiają się na dojazdy w określone miejsce np. do pracy. Wcześniej dokładnie ustalają godzinę wyjazdu i miejsca spotkań. W wewnętrznym magazynie przytoczone zostały argumenty za i przeciw tego typu rozwiązaniu. Udostępniliśmy również bazę, w której każdy pracownik może zaoferować wspólną podróż (jako pasażer lub kierowca). W serwisie zgłoszone zostało 29 najpopularniejszych wspólnych tras, którymi podróżują pracownicy Banku.

Pomarańczowy rower

W ramach inicjatywy Pomarańczowy rower przy naszych placówkach sukcesywnie montujemy stojaki rowerowe dla pracowników i klientów Banku. W 2016 roku zamontowaliśmy 162 nowe stojaki w 53 lokalizacjach oraz udostępniliśmy pracownikom kolejne pomarańczowe rowery. Od początku trwania akcji mamy już 501 stojaków w 145 lokalizacjach oraz 60 rowerów w 12 biurach regionu i centralach w Katowicach i Warszawie.

Samochody elektryczne i hybrydowe

W 2016 roku pracownicy dostali możliwość wyboru samochodów służbowych z silnikiem hybrydowym. Bank rozpoczął też – wraz z leasingodawcą – analizę możliwości wprowadzenia samochodów elektrycznych do floty ING. Równocześnie rozpatrywane są lokalizacje, w których będzie

możliwe zamontowanie punktów szybkiego ładowania samochodów elektrycznych. Wyniki analizy będą dostępne w 2017 roku.

Eko edukacja pracowników – konkursy, artykuły

Wśród akcji edukacyjnych adresowanych w 2016 roku do pracowników Banku, a dotyczących zrównoważonego rozwoju, w gazecie wewnętrznej Baśka znalazły się następujące artykuły:

- Zrównoważony transport – tematem było powiązanie pomiędzy działaniami Banku w kwestii transportu oraz ochroną środowiska. Autorzy przypomnieli o obowiązującej polityce samochodowej, która ogranicza rodzaj leasingowanych samochodów m.in. pod względem typu czy pojemności silników; o możliwości użytkowania pomarańczowych rowerów udostępnianych pracownikom centrali oraz większości biur regionu; promowali carpooling jako bardziej ekonomiczny i ekologiczny sposób podróżowania.
- Ekozarządzanie nieruchomościami – tekst dotyczy wdrożonych technologii ograniczających zużycie energii elektrycznej, modernizacji klimatyzacji i demontażu urządzeń zawierających szkodliwy dla środowiska czynnik R22 z freonem. Informuje o pozytywnym zakończeniem zewnętrznego audytu Systemu Zarządzania Środowiskowego ISO 14001. Prezentuje również cele środowiskowe, związane z zarządzaniem nieruchomościami.
- Nasz cel: zrównoważone zarządzanie biurem – traktuje o korzyściach dla Banku jak i dla środowiska, jakie przynosi zrównoważone zarządzanie biurem. Ograniczanie negatywnego wpływu na środowisko ma w Banku miejsce poprzez zrównoważone zarządzanie zużyciem energii i wody, zrównoważone korzystanie z zasobów biurowych oraz gospodarowanie odpadami biurowymi. Prowadzona jest selektywna zbiórka odpadów (w centralach), zbierana jest makulatura, komputery wymieniane na sprzęt nowszej generacji, zrezygnowano z plastikowych naczyń (kubków i sztućców jednorazowego użytku).
- Dajcie się ponieść Kulturze OFFowej – autorzy ostrzegają przed ekomarnotrastwem, czyli działaniami, które powodują stratę naturalnych zasobów i mają negatywny wpływ na środowisko. Zachęcali też pracowników do zmiany zachowań i nawyków na bardziej przyjazne dla środowiska.
- Wyrzucamy odpowiedzialnie – przypomina rodzaje frakcji poddanych segregacji oraz do jakich pojemników należy je wrzucać. Poza odpadami wyrzucanymi do pojemników w aneksach kuchennych, w Banku zbierana jest również makulaturę oraz baterie.
- Potrójna odpowiedzialność – w ostatnim numerze w 2016 roku podsumowane zostały całoroczne eko-działania. Były to projekty minimalizujące negatywny wpływ na środowisko naturalne i stwarzając optymalne warunki środowiskowe dla samych pracowników. Działania realizowane są zgodnie z założeniami zrównoważonego rozwoju, czyli opierając się na zasadzie potrójnej odpowiedzialności: ekologicznej, ekonomicznej i społecznej.

W 2016 roku na intranetowej społeczności Aktywni ING + przeprowadzony został też Konkurs ekologiczny. W jego ramach pracownicy zamieszczali zdjęcia z wakacji, na których widać, że spędzali wakacje w sposób ekologiczny lub korzystali z ekośrodków transportu. Wakacyjny konkurs fotograficzny miał na celu promowanie ekologicznych sposobów na odpoczynek. Pracownicy dzielili się swoimi pomysłami w kategorii ekologiczny środek transportu, ekologiczna wakacyjna aktywność i polecali sobie miejsce na ekowypoczynek. Wielu podzieliło się swoimi pomysłami na ekowakacje. Podczas takich akcji szerzymy ideę zdrowego trybu życia oraz budujemy świadomość na temat ograniczenia negatywnego wpływu na środowisko w okresie urlopowym. Dziesięć nagrodzonych osób zgromadziło w sumie 391 lajków.

6. *Informacje dodatkowe*

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

XII. Oświadczenie Zarządu ING Banku Śląskiego S.A. o stosowaniu zasad ładu korporacyjnego w 2016 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 (t.j. Dz.U. z 2014 r. poz. 133 ze zm.), Zarząd ING Banku Śląskiego S.A. przedstawia Oświadczenie o stosowaniu zasad ładu korporacyjnego w 2016 roku.

Organami Banku są Walne Zgromadzenie, Rada Nadzorcza, Zarząd Banku. Przyjęty przez polskie prawo ustrój spółki akcyjnej zakłada rozdział funkcji zarządczych i nadzorczych, wobec czego zarząd i rada nadzorcza są oddzielnymi organami o odrębnych kompetencjach. Pracami Rady Nadzorczej kieruje Przewodniczący Rady Nadzorczej, który reprezentuje Radę na zewnątrz i wobec pozostałych organów Banku. Z kolei działalnością Zarządu Banku kieruje Prezes Zarządu, który organizuje jego pracę i przewodniczy posiedzeniom, reprezentuje Zarząd wobec Walnego Zgromadzenia i Rady Nadzorczej.

1. Zasady i zakres stosowania ładu korporacyjnego

Zbiór zasad ładu korporacyjnego, którym w 2016 roku podlegał ING Bank Śląski S.A. zawarty jest w dokumencie „Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW 2016" wprowadzonym Uchwałą Nr 26/413/2015 Rady Nadzorczej Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie S.A. z dnia 13 października 2015 roku. Tekst tego dokumentu jest dostępny na stronie internetowej Banku pod adresem: http://www.ingbank.pl/o-banku/lad-korporacyjny.

W zakresie stosowania powyższego dokumentu Bank złożył raport 01/2016 (EBI) w dniu 5 stycznia 2016 roku. W tym raporcie Bank poinformował o niestosowaniu zasad zawartych w „Dobrych Praktykach Spółek Notowanych na GPW 2016" w następującym zakresie:

Zasada I.Z.1.15. wskazująca, że spółka zamieszcza na stronie internetowej informację zawierającą opis stosowanej przez spółkę polityki różnorodności w odniesieniu do władz spółki oraz jej kluczowych menedżerów; opis powinien uwzględniać takie elementy polityki różnorodności, jak płeć, kierunek wykształcenia, wiek, doświadczenie zawodowe, a także wskazywać cele stosowanej polityki różnorodności i sposób jej realizacji w danym okresie sprawozdawczym; jeżeli spółka nie opracowała i nie realizuje polityki różnorodności, zamieszcza na swojej stronie internetowej wyjaśnienie takiej decyzji.

Komentarz Banku dotyczący sposobu stosowania powyższej zasady:

Bank od lat stosuje dobre praktyki wspierające różnorodność, promujące równe traktowanie i zapobiegające dyskryminacji. Dotychczas wiele elementów praktyk znajdowało się w różnych procedurach lub procesach.

We wrześniu 2016 roku Zarząd Banku zatwierdził *Politykę Różnorodności*, która definiuje obszary i określa sposób zarządzania różnorodnością w ING Banku Śląskim. Jej celem jest zintegrowanie wszystkich działań, w tym procesów, procedur i innych dokumentów, które mają związek z zarządzaniem różnorodnością w ING Banku Śląskim tak, aby wszystkim pracownikom i kandydatom do pracy zapewnić równe traktowanie oraz przyjazne środowisko pracy. Zarządzanie różnorodnością jest elementem realizacji strategii Banku.

Polityka służy budowaniu świadomości organizacji, w której stosuje się zasady równego traktowania w miejscu pracy, co oznacza niedyskryminowanie w jakikolwiek sposób, zarówno bezpośrednio, jak i pośrednio ze względu na: płeć, wiek, niepełnosprawność, stan zdrowia, rasę, narodowość, pochodzenie etniczne, religię, wyznanie, bezwyznaniowość, przekonania polityczne, przynależność związkową, orientację seksualną, tożsamość płciową, status rodzinny, styl życia, formę, zakres, i podstawę zatrudnienia, pozostałe typy współpracy oraz inne przesłanki narażające na zachowania dyskryminacyjne. Polityka różnorodności znajduje zastosowanie w stosunku do wszystkich pracowników, niezależnie od zajmowanego stanowiska, ze szczególnym uwzględnieniem władz Banku i kluczowych managerów. Zarządzanie różnorodnością dotyczy wszystkich szczebli organizacji, a zaczyna się już w chwili procesu rekrutacyjnego.

W swojej strategii, procesach i działaniach Bank dba o równe traktowanie a zasady te znajdują odzwierciedlenie w szczegółowych regulacjach oraz procesach. Dodatkowo regularnie w cyklach sześciomiesięcznych monitorowane są ustalone wskaźniki pokazujące sposób realizacji Polityki Różnorodności.

W efekcie wprowadzenia Polityki różnorodności Zasada I.Z.1.15. jest stosowana w Banku w pełnym zakresie.

Zasada VI.Z.2.: Aby powiązać wynagrodzenie członków zarządu i kluczowych menedżerów z długookresowymi celami biznesowymi i finansowymi spółki, okres pomiędzy przyznaniem w ramach programu motywacyjnego opcji lub innych instrumentów powiązanych z akcjami spółki, a możliwością ich realizacji powinien wynosić minimum 2 lata.

Komentarz Banku dotyczący sposobu stosowania powyższej zasady:

Bank przyjął i stosuje *Politykę zmiennych składników wynagrodzenia osób zajmujących stanowiska kierownicze mających istotny wpływ na profil ryzyka ING Banku Śląskiego S.A.* („Polityka"), która reguluje okres pomiędzy przyznaniem a możliwością realizacji instrumentów finansowych w ramach wynagrodzeń zmiennych zgodnie z obowiązującymi regulacjami oraz wytycznymi w zakresie wynagrodzeń zmiennych dla instytucji finansowych w Polsce (Uchwała KNF nr 258/2011, Dyrektywa CRD III, Dyrektywa CRD IV, Wytyczne CEBS/EBA). Zgodnie z Polityką minimum 40% wynagrodzenia zmiennego kadry zarządzającej podlega odroczeniu przez okres 3 lat (a w przypadku Prezesa Zarządu Banku minimum 50%), przy czym wynagrodzenie to wypłacane jest w trakcie okresu odroczenia w trzech kolejnych latach w równych częściach, o ile nie wystąpiły przesłanki do obniżenia lub niewypłacenia części wynagrodzenia. W przypadku istotnej części wynagrodzenia zmiennego (minimum 50%) przyznawanej w akcjach fantomowych, dla których instrumentem bazowym są akcje Banku, ma zastosowanie roczny okres przetrzymania odpowiednio dla każdej transzy. Powyższe zapisy mają na celu powiązanie poziomu wynagrodzeń kadry zarządzającej z długoterminowymi celami strategicznymi Banku. Intencją Banku jest stosowanie wyżej wymienionej zasady w zakresie wynikającym z przywołanych wyżej regulacji.

Sposób i zakres stosowania w Banku Zasady VI.Z.2. nie uległ zmianie.

Ponadto Bank nie stosuje w pełnym zakresie Rekomendacji IV.R.2 Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW 2016, ograniczając się do przeprowadzania transmisji obrad Walnego Zgromadzenia w sieci Internet. Decyzja ta, analogicznie jak w latach ubiegłych, jest uzasadniona brakiem możliwości całkowitego wyeliminowania ryzyk natury prawnej i organizacyjno-technicznej związanych z zapewnieniem akcjonariuszom nieuczestniczącym osobiście w obradach Walnego Zgromadzenia dwustronnej komunikacji w czasie rzeczywistym oraz głosowania przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, które mogą mieć negatywny wpływ na przebieg Walnego Zgromadzenia.

Jednocześnie Bank informuje, że w ING Banku Śląskim S.A. stosowane są „Zasady ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych" wprowadzone uchwałą nr 218/2014 Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 22 lipca 2014 roku (Dz. Urz. KNF poz. 17) (dalej: „ZŁK"), w zakresie określonym w Oświadczeniu Zarządu Banku z dnia 30 grudnia 2014 roku, zamieszczonym na stronie internetowej Banku.

Aktualnie, po wprowadzeniu w Statucie Banku zmian określonych w Uchwale Nr 26 Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia Banku z dnia 31 marca 2015 roku, w Banku stosowane są wszystkie zasady określone w ZŁK, z zastrzeżeniem, że zasada wprowadzona w § 8 ust. 4 ZŁK, z uwagi na brak możliwości całkowitego wyeliminowania ryzyk natury prawnej i organizacyjno-technicznej, które mogą mieć negatywny wpływ na przebieg Walnego Zgromadzenia stosowana jest przez Bank w zakresie ograniczonym do transmisji obrad Walnych Zgromadzeń Banku za pośrednictwem sieci Internet.

Jednocześnie Uchwałą Nr 25 z dnia 31 marca 2015 roku Zwyczajne Walne Zgromadzenie Banku zaakceptowało Oświadczenie Zarządu Banku z dnia 30 grudnia 2014 roku, a nadto zadeklarowało gotowość stosowania ZŁK w części odnoszącej się do akcjonariuszy oraz do relacji Banku jako instytucji nadzorowanej z jego akcjonariuszami, na zasadach określonych w tej uchwale. Tekst uchwały dostępny jest na stronie internetowej Banku pod adresem: http://www.ingbank.pl/_fileserver/item/1105190.

Tekst „Zasad Ładu Korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych" dostępny jest na stronie internetowej Banku pod adresem: http://www.ingbank.pl/o-banku/lad-korporacyjny.

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

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

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

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 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 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.

W dniu 27 listopada 2015 roku Rada Nadzorcza Banku dokonała wyboru firmy KPMG Audyt spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp.k. z siedzibą w Warszawie jako podmiotu uprawnionego do przeprowadzenia badania sprawozdań finansowych ING Banku Śląskiego S.A. oraz Grupy Kapitałowej Banku za lata 2016-2017. Umowa pomiędzy Bankiem i firmą KPMG została podpisana w dniu 13 czerwca 2016 roku. Umowa pomiędzy Bankiem i firmą KPMG została podpisana w dniu 13 czerwca 2016 roku.

Wynagrodzenie netto audytora		
	Rok obrotowy kończący się 31 grudnia 2016 r.	**Rok obrotowy kończący się 31 grudnia 2015 r.**
Badanie rocznego sprawozdania finansowego	400, tys. zł + zwrot udokumentowanych kosztów bezpośrednich (maksymalnie 60 tys. zł)	450,0 tys. zł + zwrot udokumentowanych kosztów bezpośrednich (maksymalnie 60 tys. zł)
Inne usługi poświadczające	Z tytułu przeglądu sprawozdania finansowego 169,0 tys. zł. Pozostałe 110 tys. zł.	Z tytułu przeglądu sprawozdania finansowego 146,0 tys. zł. Pozostałe 90 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 2016 roku posiadał 75% udziału w kapitale zakładowym ING Banku Śląskiego S.A. oraz 75% udziału w ogólnej liczbie głosów na Walnym Zgromadzeniu - niezmiennie od marca 2005 roku. Reszta akcji Banku (25,0%) znajduje się w wolnym obrocie (*free float*). Posiadają je inwestorzy instytucjonalni, w szczególności polskie fundusze emerytalne, oraz krajowe i zagraniczne fundusze inwestycyjne, a także inwestorzy indywidualni. Największym z nich na koniec 2016 roku był Aviva Otwarty Fundusz Emerytalny Aviva BZ WBK, który zgodnie z Informacją roczną o strukturze aktywów Aviva Otwartego Funduszu Emerytalnego Aviva BZ WBK na dzień 30 grudnia 2016 roku posiadał 8,30% udział w kapitale zakładowym i ogólnej liczbie głosów na WZ. Na dzień sprawozdania Bank nie posiada informacji aby inny akcjonariusz przekroczył próg 5% udziale w kapitale spółki.

W ciągu 2016 roku wartość kapitału zakładowego ING Banku Śląskiego S.A., jak i udział głównego akcjonariusza w kapitale nie uległy zmianie.

Struktura akcjonariatu ING Banku Śląskiego S.A.					
Nazwa akcjonariusza	**Liczba akcji i głosów na WZ**	**Udział w kapitale zakładowym i ogólnej liczbie głosów na WZ**	**Nazwa akcjonariusza**	**Liczba akcji i głosów na WZ**	**Udział w kapitale zakładowym i ogólnej liczbie głosów na WZ**
	31 grudnia 2016 roku			31 grudnia 2015 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[28]	10 796 936	8,30%	Aviva Otwarty Fundusz Emerytalny Aviva BZ WBK[29]	7 826 379	6,02%
Pozostali	21 728 064	16,70%	Pozostali	24 698 621	18,98%
Razem	**130 100 000**	**100,00%**	**Razem**	**130 100 000**	**100,00%**

ING Bank N.V. należy do Grupy ING – grupy instytucji finansowych o zasięgu globalnym, oferującej usługi bankowości detalicznej i korporacyjnej ponad 35 milionom klientów. Podmioty Grupy ING zatrudniają ponad 52 tysiące pracowników prowadząc działalność w ponad 40 krajach w Europie, Ameryce Północnej i Południowej, na Bliskim Wschodzie oraz w Azji i Australii. Grupa ING prowadzi swoje operacje w czterech obszarach: Liderów Rynkowych (Market Leaders), w skład których wchodzą operacje w Holandii, Belgii i Luksemburgu; Kraje Pretendenci (Challengers), w skład których wchodzą operacje w Niemczech, Austrii, Hiszpanii, Włoszech, Francji, Australii oraz Czechach; Rynki Wzrostu (Growth Markets), w skład których wchodzą operacje w Polsce, Rumunii, Turcji oraz w Azji; oraz globalną

[28] Na podstawie Informacji rocznej o strukturze aktywów Aviva Otwartego Funduszu Emerytalnego Aviva BZ WBK na dzień 30 grudnia 2016 roku.
[29] Na podstawie Informacji rocznej o strukturze aktywów Aviva Otwartego Funduszu Emerytalnego Aviva BZ WBK na dzień 31 grudnia 2015 roku.

sieć bankowości korporacyjnej dla klientów strategicznych (Wholesale Banking).

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

ING Groep N.V. jest spółką publiczną notowaną na giełdzie w Amsterdamie, Brukseli oraz w Nowym Jorku. ING Groep N.V ma rozproszony akcjonariat. Na koniec 2016 roku tylko dwóch akcjonariuszu posiadało udział w kapitale spółki powyżej 3%. Byli to BlackRock Inc. (5,07%) oraz Artisan Investments GP LLC (3,01%). W 2016 roku Grupa ING wygenerowały zysk netto na poziomie 4 651 mln EUR względem 4 010 mln EUR w 2015 roku, przy aktywach ogółem na poziomie 845 mld EUR (16% spadku względem 2015 roku).

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

Statut 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 2016 roku dokonano zmian w Statucie Banku w zakresie przedmiotu działalności Banku:

- rozszerzono zakres instrumentów finansowych, które mogą być nabywane i zbywane przez Bank na własny rachunek w ramach czynności niestanowiących działalności maklerskiej,
- wprowadzono do katalogu usług finansowych świadczonych przez Bank usługi raportowania do repozytoriów transakcji oraz usługi związane z bezpośrednim lub pośrednim rozliczaniem instrumentów finansowych przez kontrahentów centralnych (CCP) w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 648/2012,
- przedmiot działalności Banku rozszerzono o prowadzenie ksiąg akcyjnych.

Ponadto wskazano w Statucie, że Bank może wykonywać czynności określone w ustawie z dnia 11 lutego 2016 roku o pomocy państwa w wychowywaniu dzieci, związane ze składaniem wniosków o świadczenie wychowawcze (500+).

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.

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 wchodzą 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 od 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 wchodzą 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" i są szczegółowo określone w Regulaminie Rady Nadzorczej.

W ciągu 2016 roku w składzie Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A. zaszły następujące zmiany:

- w dniu 4 marca 2016 roku Pani Małgorzata Kołakowska złożyła rezygnację z funkcji Prezesa Zarządu Banku, z dniem 31 marca 2016 roku. Powodem złożenia rezygnacji było objęcie przez

nią, z dniem 1 kwietnia 2016 roku stanowiska Global Head of Network, Wholesale Banking w Grupie ING,

- w dniu 4 marca 2016 roku Pan Brunon Bartkiewicz, Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej złożył rezygnację z funkcji Członka Rady, ze skutkiem natychmiastowym, w związku z ubieganiem się o stanowisko Prezesa Zarządu Banku,
- w dniu 24 marca 2016 roku Pan Diederik van Wassenaer złożył rezygnację z funkcji członka Rady Nadzorczej, ze skutkiem na dzień 31 marca 2016 roku,
- w dniu 31 marca 2016 roku, Zwyczajne Walne Zgromadzenie powołało w skład Rady Nadzorczej Panią Małgorzatę Kołakowską (z dniem 1 kwietnia 2016 roku) oraz Pana Christophera Steane'a (z dniem 31 marca 2016 roku). Ponadto podczas posiedzenia w dniu 31 marca 2016 roku Rada Nadzorcza wybrała Pana Rolanda Boekhouta na Wiceprzewodniczącego Rady.

Uwzględniając powyższe zmiany, na koniec grudnia 2016 roku Radę Nadzorczą ING Banku Śląskiego S.A. stanowili:

- p. Antoni Reczek - Przewodniczący, Członek Niezależny,
- p. Roland Boekhout - Wiceprzewodniczący,
- p. Aleksander Galos - Sekretarz, Członek Niezależny,
- p. Ad Kas - Członek,
- p. Małgorzata Kołakowska - Członek,
- p. Aleksander Kutela - Członek, Członek Niezależny,
- p. Christopher Steane - Członek.

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, Komitet Wynagrodzeń i Nominacji oraz Komitet Ryzyka.

Komitet Audytu

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

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

Zgodnie z Regulaminem w skład Komitetu Audytu wchodzi przynajmniej 3 członków Rady Nadzorczej, w tym przynajmniej dwóch członków spełniających kryteria niezależności, spośród których przynajmniej jeden powinien posiadać kwalifikacje i doświadczenie w zakresie rachunkowości lub rewizji finansowej. Aktualnie w skład Komitetu Audytu wchodzi dwóch niezależnych członków Rady Nadzorczej, co spełnia wymogi określone w Zasadach Ładu Korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych.

Skład Komitetu Audytu na koniec grudnia 2016 roku stanowili:

- p. Antoni Reczek – Przewodniczący, Członek Niezależny,
- p. Aleksander Galos – Członek, Członek Niezależny,
- p. Ad Kas – Członek,
- p. Małgorzata Kołakowska - 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 wspiera 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 uchwalany przez Radę Nadzorczą Regulamin Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A.

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

W okresie od 1 stycznia 2016 roku do 31 marca 2016 roku Komitet Wynagrodzeń i Nominacji pracował w następującym składzie:

- Aleksander Kutela - Przewodniczący, Członek Niezależny,
- Brunon Bartkiewicz - Członek,
- Roland Boekhout - Członek,
- Diederik van Wassenaer - Członek.

W 2016 roku nastąpiły następujące zmiany w składzie Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji:

- w dniu 4 marca 2016 roku Rada Nadzorcza przyjęła rezygnację Pana Brunona Bartkiewicza z funkcji Wiceprzewodniczącego Rady Nadzorczej, a zarazem członka Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji, ze skutkiem na dzień 4 marca 2016 roku;
- w dniu 24 marca 2016 roku Rada Nadzorcza przyjęła rezygnację Pana Diederika van Wassenaera z funkcji członka Rady Nadzorczej, a zarazem Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji, ze skutkiem na dzień 31 marca 2016 roku;
- w dniu 31 marca 2016 roku Rada Nadzorcza powołała w skład Komitetu Panią Małgorzatę

Kołakowską (ze skutkiem na dzień 1 kwietnia 2016 roku) i Pana Christophera Steane'a (ze skutkiem na dzień 31 marca 2016 roku).

Tym samym na dzień 1 kwietnia 2016 roku skład Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji przedstawiał się następująco:

- Aleksander Kutela - Przewodniczący, Członek Niezależny,
- Roland Boekhout - Członek,
- Małgorzata Kołakowska - Członek,
- Christopher Steane - Członek.

W związku z Wytycznymi EBA dotyczącymi prawidłowej polityki wynagrodzeń, o których mowa w art. 74 ust. 3 i 75 ust. 2 dyrektywy 2013/36/UE, i ujawniania informacji zgodnie z art. 450 rozporządzenia (UE) nr 575/2013 (Roz. 4, Tytuł I, pkt 2.4.1 (50)), w listopadzie 2016 roku Rada Nadzorcza zatwierdziła zmiany w składzie Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji tak, aby był zgodny z ww. wymogami, tj. aby większość członków Komitetu, w tym jego przewodniczący, miała status członków niezależnych.

W wyniku powyższych zmian skład Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji przedstawiał się następująco:

- Aleksander Kutela – Przewodniczący, Członek Niezależny,
- Małgorzata Kołakowska – Członek,
- Aleksander Galos – Członek, Członek Niezależny.

Skład ten nie uległ zmianie do końca 2016 roku.

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

Komitet Ryzyka

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

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

Zgodnie z Regulaminem w skład Komitetu Ryzyka wchodzi przynajmniej 3 członków Rady Nadzorczej.

W 2016 roku Komitet Ryzyka powołany został w następującym składzie:

- p. Ad Kas – Przewodniczący,
- p. Roland Boekhout – Członek,
- p. Antoni Reczek – Członek, Członek Niezależny,
- p. Christopher Steane – Członek.

Komitet Ryzyka 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 od 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. Dwóch 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.

W dniu 4 marca 2016 roku Pan Ignacio Juliá Vilar złożył rezygnację z funkcji Wiceprezesa Zarządu Banku, z dniem 30 kwietnia 2016 roku, w związku z planowanym objęciem funkcji Chief Innovation Officer oraz Head of Retail Segment w Grupie ING, z dniem 1 maja 2016 roku.

W związku z rezygnacją Pani Małgorzaty Kołakowskiej z funkcji Prezesa Zarządu Banku, Rada Nadzorcza w dniu 4 marca 2016 roku powołała Pana Brunona Bartkiewicza na stanowisko Prezesa Zarządu Banku, pod warunkiem uzyskania wymaganej zgody Komisji Nadzoru Finansowego. W dniu 19 kwietnia 2016 roku Komisja Nadzoru Finansowego wyraziła zgodę na powołanie Pana Brunona Bartkiewicza na stanowisko Prezesa Zarządu Banku.

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 kolegialnie, z zastrzeżeniem spraw, które stosownie do postanowień regulacji wewnętrznych Banku zostały powierzone poszczególnym członkom Zarządu.

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

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

Członkowie Zarządu Banku nadzorują poszczególne Piony i jednostki organizacyjne, zgodnie z ustalonym przez 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 2016 roku		Na dzień publikacji raportu	
p. Brunon Bartkiewicz	**Prezes Zarządu Banku,** nadzorujący część jednostek bezpośrednio nadzorowanych przez Zarząd Banku (takie jak: Biuro Zarządu Banku, Biuro Prasowe, Departament Audytu Wewnętrznego, Departament Prawny, Departament Compliance, Departament Przeciwdziałania Oszustwom, Centrum Innowacji, Stanowisko Administratora Bezpieczeństwa Informacji, jednostki HR)	p. Brunon Bartkiewicz	**Prezes Zarządu Banku,** nadzorujący część jednostek bezpośrednio nadzorowanych przez Zarząd Banku (takie jak: Biuro Zarządu Banku, Biuro Prasowe, Departament Audytu Wewnętrznego, Departament Prawny, Departament Compliance, Departament Przeciwdziałania Oszustwom, Stanowisko Administratora Bezpieczeństwa Informacji, 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 oraz następujące podmioty zależne: ING Usługi dla Biznesu S.A., ING ABL Polska S.A. (ING Lease (Polska) Sp. z o.o. oraz ING Commercial Finance Polska S.A.)	p. Michał Bolesławski	**Wiceprezes Zarządu Banku,** nadzorujący Pion Korporacyjnej Sieci Sprzedaży oraz następujące podmioty zależne: ING Usługi dla Biznesu S.A., ING ABL Polska S.A. (ING Lease (Polska) Sp. z o.o. oraz ING Commercial Finance Polska S.A.)
p. Joanna Erdman	**Wiceprezes Zarządu Banku,** nadzorująca Pion Klientów Strategicznych i Pion Rynków Finansowych oraz podmiot zależny – Nowe Usługi S.A.	p. Joanna Erdman	**Wiceprezes Zarządu Banku,** nadzorująca Pion Klientów Strategicznych i Pion Rynków Finansowych oraz podmiot zależny – Nowe Usługi S.A.
p. Marcin Giżycki	**Wiceprezes Zarządu Banku,** nadzorujący Pion Bankowości Detalicznej	p. Marcin Giżycki	**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, Departament Bezpieczeństwa IT oraz stanowisko Pełnomocnika Zarządu ds. Systemu Zarządzania Środowiskowego oraz podmiot zależny – Solver Sp. z o.o.	p. Justyna Kesler	**Wiceprezes Zarządu Banku,** nadzorująca: Pion Operacji, Pion Usług i Pion IT, jak również Departament Zarządzania Projektami, Departament Bezpieczeństwa IT, Centrum Kontroli Procesów oraz stanowisko Pełnomocnika Zarządu ds. Systemu Zarządzania Środowiskowego oraz podmiot zależny – Solver Sp. z o.o.
p. Patrick Roesink	**Wiceprezes Zarządu Banku,** nadzorujący Pion Ryzyka, Departament Walidacji Modeli oraz Departament Inspekcji Ryzyka Kredytowego	p. Patrick Roesink	**Wiceprezes Zarządu Banku**, nadzorujący Pion Ryzyka, Departament Walidacji Modeli oraz Departament Inspekcji Ryzyka Kredytowego

XIII. Ocena działalności ING Banku Śląskiego S.A. w 2016 roku sporządzona przez Radę Nadzorczą

Spowolnienie wzrostu polskiej gospodarki w 2016 roku do 2,8% z 3,6% rok wcześniej wiązało się ze spadkiem popytu na kredyty dla przedsiębiorstw (szczególnie widoczne w drugiej połowie roku), najprawdopodobniej wynikające z wstrzymywaniem inwestycji przez podmioty gospodarcze. Z drugiej strony, popyt na kredyty ze strony gospodarstw domowych utrzymał się na poziomie zbliżonym do 2015 roku. Badania ING wskazują, że obniżyło się zainteresowanie krótkoterminowymi pożyczkami, ale dotknęło głownie pozabankowych firm pożyczkowych. Najprawdopodobniej było to związane z wypłatą świadczeń 500+, stanowiących istotne wsparcie dla budżetów mniej zamożnych gospodarstw domowych. Według badań GUS podmioty gospodarcze w coraz większym stopniu decydowały się na finansowanie inwestycji ze środków własnych. W efekcie dynamika depozytów przedsiębiorstw spadała przez większą część 2016 roku. Dynamika depozytów gospodarstw domowych pozostała na stosunkowo wysokim poziomie. Było to efektem dobrej sytuacji na rynku pracy (i dalszego wzrostu funduszu płac) oraz wypłaty świadczeń 500+ (z których istotna część została przez gospodarstwa domowe zaoszczędzona).

Na wyniki banków miały również wpływ czynniki o charakterze regulacyjnym i ustawowym. W obszarze polityki pieniężnej NBP nie zachodziły zmiany po tym jak w marcu 2015 zostały obniżone stopy procentowe po raz ostatni do rekordowo niskiego poziomu, stopa referencyjna do 1,5%, a stopa lombardowa do 2,5%. Od lutego 2016 roku obowiązuje ustawa o podatku od niektórych instytucji finansowych. Tzw. podatek bankowy obciążył koszty sektora kwotą ok. 3,2 mld zł. Ponadto, drugi rok z rzędu banki musiały ponieść bezpośrednie koszty upadłości banku spółdzielczego. Bankructwo Bank Spółdzielczego w Nadarzynie obciążyły koszty sektora kwotą ok. 150 mln zł.

Pomimo tych dodatkowych obciążeń, ING Bank Śląski S.A. osiągnął w 2016 roku zysk netto w wysokości 1 208,7 mln zł wobec 1 140,0 mln zł w 2015 roku (wzrost o 6,0%). Wzrost ten został osiągnięty dzięki:

- zwiększeniu dochodów. W 2016 roku dochody Banku ukształtowały się na poziomie 4 136,0 mln zł wobec 3 643,7 mln zł w poprzednim roku (wzrost o 13,5%). Głównym czynnikiem był wzrost wyniku odsetkowego netto o 20,5%, co było związane zarówno z zwiększeniem wolumenów biznesowych, jak i poprawą marży odsetkowej wynikającej z dostosowania oferty depozytowej do warunków rynkowych. Wynik z tytułu opłat i prowizji zwiększył się o 6,7% głównie za sprawą wyższych przychodów z kart płatniczych i kredytowych. Wsparciem dla dochodów była również finalizacja transakcji sprzedaży udziałów w Visa – wpływ w wysokości 189,6 mln zł,

oraz częściowo zniesiony przez:

- wzrost poziomu kosztów działalności. Wprawdzie koszty Banku spadły o 25,3 mln zł do 2 009,7 mln zł (1,2%), ale wynikało to z dodatkowych jednorazowych obciążeń jakie Bank poniósł w 2015 roku (dodatkowa składka na BFG w związku z upadłością SK Banku i rezerwa na Fundusz Wsparcia Kredytobiorców w 2015 roku oraz dodatkowa składka do BFG w związku z upadłością BS w Nadarzynie w 2016 roku). Po wyeliminowaniu czynników jednorazowych, koszty wzrosły o 126,3 mln zł do 1 997,5 mln zł (6,7%) w związku z wyższym poziomie kosztów osobowych (77,1 mln zł r/r), powtarzalnych kosztów BFG (27,8 mln zł r/r) oraz amortyzacji (23,7 mln zł r/r) wynikających z większej skali działalności.
- przyrostu salda odpisów na rezerwy kredytowe. Wzrost salda rezerw o 55,7 mln zł (o 26,2%) do 268,5 mln zł w znacznej części wynika z utworzenia rezerwy IBNR na część portfela kredytów hipotecznych w CHF w związku z oczekiwaniem jego wyższej szkodowości wynikającej z osłabienia PLN względem CHF (rezerw w wysokości 31,8 mln zł). Pozostała część wzrostu salda rezerw jest związana z przyrostem portfela kredytowego. Podobnie jak w roku wcześniej na saldo rezerw miały również wpływ transakcje sprzedaży wierzytelności. Obniżyły one saldo o 51,1 mln zł względem 37,0 mln zł w 2015 roku. Jakość portfela kredytowego utrzymuje się na wysokim poziomie (udział kredytów z utratą wartości ukształtował się na poziomie 2,2% w grudniu 2016 roku), a o adekwatności poziomu rezerw kredytowych świadczy wskaźnik pokrycia rezerwami należności z rozpoznaną utratą wartości w wysokości

66,4%.

- kosztom związanym z tzw. podatkiem bankowym. Od lutego 2016 roku Bank ponosi dodatkowy koszty związany z tzw. podatkiem bankowym. W całym 2016 roku ukształtował się na poziomie 280,2 mln zł. Poza samą płatnością należy zauważyć, że opłata ta nie stanowi kosztu uzyskania przychodu, co w przeważającej części stoi za wzrostem efektywnej stopy podatkowej do 23,4% z 18,3% w 2015 roku.

Rada Nadzorcza – w ramach działalności Komitetu Ryzyka i Komitetu Audytu – w sposób ciągły nadzoruje procesy związane z zarządzaniem poszczególnymi rodzajami ryzyka w ING Banku Śląskim S.A.

W 2016 roku rozpoczął formalnie swoją działalność Komitet Ryzyka powołany przez Radę Nadzorczą 26 listopada 2015 roku w związku ze zmianami wprowadzonymi do Prawa bankowego pod koniec ubiegłego roku. Komitet Ryzyka przejął część zadań realizowanych do tej pory przez Komitet Audytu, a konkretnie Komitet zapewnia Radzie Nadzorczej wsparcie w zakresie monitorowania i nadzoru nad procesem zarządzania ryzykiem, w tym ryzykiem operacyjnym, ryzykiem kredytowym i ryzykiem rynkowym, a także procesem szacowania kapitału wewnętrznego, zarządzania i planowania kapitałowego oraz ryzyka modeli i obszaru adekwatności kapitałowej.

W pierwszym roku swojej działalności Komitet Ryzyka rekomendował Radzie Nadzorczej zatwierdzenie: strategii zarządzania ryzykiem na lata 2016-2018 wraz z planem finansowania stanowiących część strategii ING Banku Śląskiego S.A. na lata 2016-2018, limitów kluczowych parametrów apetytu na ryzyko kredytowe (ang. high-level RAS) na rok 2016 dla obszaru detalicznego i korporacyjnego oraz na ryzyko rynkowe, a także deklaracji apetytu na ryzyko niefinansowe Banku na rok 2016 wraz z późniejszymi zmianami.

Komitet zaakceptował także zmiany do obowiązujących w Banku regulacji z zakresu zarządzania ryzykiem, w tym zmiany do*: Polityki ujawniania informacji o charakterze jakościowym i ilościowym dotyczących adekwatności kapitałowej oraz zmiennych składników wynagrodzeń w ING Banku Śląskim S.A., Regulaminu korzystania z produktów bankowych przez członków organów Banku i osoby zajmujące stanowiska kierownicze oraz podmioty powiązane z nimi kapitałowo lub organizacyjnie, a także przez inne podmioty określone Regulaminem, Polityki zarządzania modelami ryzyka i modelami wyceny w ING Banku Śląskim S.A., Polityki zarządzania ryzykiem operacyjnym w ING Banku Śląskim S.A., Ogólnych zasad zarządzania i ograniczania ryzyka kredytowego i rynkowego w ING Banku Śląskim S.A.*, (w tym zmianę tytułu dokumentu na *Ogólne zasady zarządzania i ograniczania ryzyka kredytowego, rynkowego i operacyjnego w ING Banku Śląskim S.A.*), *Polityki zarządzania ryzykiem płynności i finansowania w ING Banku Śląskim S.A., Polityki zarządzania kapitałami i procesem ICAAP w ING Banku Śląskim S.A.* (w tym zmianę tytułu dokumentu na *Polityka zarządzania kapitałem w ING Banku Śląskim S.A.*), oraz zmiany do *Polityki przeprowadzania testów warunków skrajnych w ING Banku Śląskim S.A.*

Ponadto Komitet Ryzyka zarekomendował Radzie Nadzorczej zatwierdzenie *Planu naprawy dla Grupy kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A.* opracowanego zgodnie z wymogami Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/59/UE z dnia 15 maja 2014 roku oraz ustawy o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym z 10 czerwca 2016 roku transponującej wymogi tej dyrektywy do prawa polskiego.

Na każdym ze swych posiedzeń Komitet Ryzyka zapoznawał się z dokumentem Raport Ryzyka oraz z okresową informacją zarządczą o stanie ryzyka operacyjnego i ryzyka braku zgodności (ang. Non-Financial Risk Dashboard), która w ciągu 2016 roku została włączona do Raportu Ryzyka. Komitet otrzymywał również kwartalne raporty dotyczące wykorzystania limitów poziomu tolerancji ryzyka niefinansowego. Dokumenty te są stałym punktem posiedzenia Rady Nadzorczej.

W 2016 roku Komitet zapoznał się także z informacją o działaniach Departamentu Przeciwdziałania Oszustwom oraz informacją o działaniach Administratora Bezpieczeństwa Informacji.

Ocena skuteczności środków stosowanych w celu ograniczania ryzyka oraz ocena jakości zarządzania ryzykiem braku zgodności należy do zadań Komitetu Audytu. W tym kontekście na każdym ze swych posiedzeń Komitet Audytu zapoznawał się z dokumentem Raport ryzyka braku zgodności (w tym z Raportem za cały rok 2015), a także z raportem z wykorzystania limitów rzeczywistych strat finansowych określonych w *Deklaracji apetytu na ryzyko niefinansowe ING Banku Śląskiego S.A. na rok 2016* oraz z okresową informacją zarządczą o stanie ryzyka operacyjnego i ryzyka braku zgodności (ang. Non-Financial Risk Dashboard). Dokumenty te są także stałym punktem posiedzenia Rady

Nadzorczej. Ponadto, Komitet rekomendował Radzie zatwierdzenie Deklaracji apetytu na ryzyko niefinansowe Banku na rok 2016 (wraz z późniejszymi zmianami), a także zmian do *Polityki zarządzania ryzykiem operacyjnym w ING Banku Śląskim S.A.* Komitet Audytu rekomendował także zatwierdzenie *Polityki – ogólne zasady ograniczania i zarządzania konfliktami interesów związanymi z podziałem odpowiedzialności w ING Banku Śląskim S.A.*

W ramach monitorowania skuteczności systemów kontroli wewnętrznej oraz audytu wewnętrznego w ciągu 2016 roku Komitet Audytu rekomendował Radzie Nadzorczej zatwierdzenie: *Raportu rocznego dotyczącego standardów kontroli wewnętrznej ING Banku Śląskiego S.A. na 31 grudnia 2015 roku*, wyników przeglądu profili kompetencyjnych oraz poziomu i struktury zatrudnienia Departamentu Audytu Wewnętrznego, a także *Raportu z realizacji zadań audytorskich 2016 – status i aktualizacja, w tym zmian do Planu Audytu 2016.* Komitet Audytu także rekomendował Radzie Nadzorczej zatwierdzenie strategii realizacji zadań audytorskich z długoterminowym planem audytów wewnętrznych na lata 2017-2019 oraz planem audytów wewnętrznych na 2017 rok. Ponadto Komitet Audytu pozytywnie zaopiniował kandydatury na stanowiska Dyrektora Departamentu Compliance i Dyrektora Departamentu Audytu Wewnętrznego, rekomendując Radzie Nadzorczej ich zatwierdzenie.

W 2016 roku Komitet rekomendował Radzie Nadzorczej zatwierdzenie planu kapitałowego ING Banku Śląskiego S.A. na lata 2016-2018, *Polityki dywidendowej ING Banku Śląskiego S.A.*, a także zmian do *Polityki planowania w ING Banku Śląskim S.A.* i *Polityki niezależności audytora zewnętrznego ING Banku Śląskiego S.A.* Komitet zapoznał się także z informacją w sprawie kształtowania się wskaźników kapitałowych wraz z prognozą.

W celu realizacji wymogu wynikającego z Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 575/2013 z 26 czerwca 2013 roku w sprawie wymogów ostrożnościowych dla instytucji kredytowych i firm inwestycyjnych, zmieniającego rozporządzenie (UE) nr 648/2012 oraz Rekomendacji M Komisji Nadzoru Finansowego dotyczącej zarządzania ryzykiem operacyjnym w bankach (załącznik do Uchwały nr 8/2013 Komisji Nadzoru Finansowego z 8 stycznia 2013 roku) Komitet Audytu rekomendował Radzie Nadzorczej zatwierdzenie zaktualizowanej *Polityki ujawniania informacji o charakterze jakościowym i ilościowym dotyczących adekwatności kapitałowej oraz zmiennych* składników wynagrodzeń w ING Banku Śląskim S.A. (stanowiącej aktualizację dotychczasowej Polityki ujawniania informacji o charakterze jakościowym i ilościowym dotyczących adekwatności kapitałowej oraz zakresu informacji podlegających ogłaszaniu w ING Banku Śląskim S.A.).

W ramach monitorowania procesu sprawozdawczości finansowej Komitet Audytu cyklicznie analizuje sprawozdania finansowe Banku oraz wyniki badania tych sprawozdań, przy czym Przewodniczący Komitetu Audytu odbywa cykliczne spotkania z Wiceprezesem Zarządu nadzorującym Pion Finansów, podczas których zapoznaje się z okresowymi wynikami finansowymi Banku przed ich publikacją.

Rada Nadzorcza zajmuje się także kwestiami dotyczącymi klientów i pracowników. Podczas każdego ze swoich posiedzeń Rada Nadzorcza zapoznaje się z raportem dotyczącym reklamacji składanych przez klientów. Rada Nadzorcza analizuje przyczyny reklamacji i ma możliwość oceny działań podejmowanych przez Bank w celu ich rozstrzygnięcia. Każdego roku Rada Nadzorcza zapoznaje się z wynikami badania poziomu satysfakcji wśród pracowników – w 2016 roku Rada Nadzorcza otrzymała raport z badania zdrowia organizacji za 2015 rok (tzw. badanie OHI), który wskazywał na bardzo wysoki poziom stanu zdrowia organizacji (83 punkty na 100 możliwych). W ramach Rady Nadzorczej funkcjonuje także Komitet Wynagrodzeń i Nominacji, który monitoruje m.in. procesy rotacji pracowników, a także wyniki badań ich satysfakcji. Z raportu fluktuacji, z jakim zapoznał się Komitet w 2016 roku, wynika, że wskaźnik fluktuacji w Banku utrzymuje się na stabilnym poziomie, przy czym liczba pracowników, którzy zdecydowali się odejść z Banku, maleje. Komitet regularnie monitoruje system wynagrodzeń funkcjonujący w Banku, w tym politykę płacową i premiową.

Zdaniem Rady Nadzorczej, system zarządzania ryzykiem w 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 2016 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 2016 roku Bank uwzględniał w swej polityce kredytowej sytuację występującą w gospodarce i stosował zaostrzone 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 Banku należności kredytowe z rozpoznaną utratą wartości stanowiły 2,2% 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 2016 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 2016 roku relacja kredytów do depozytów ukształtowała się na poziomie 77,9%. Silną pozycję płynnościową Bank zawdzięcza jednej z największych wśród polskich banków (i stale rosnącej) bazie stabilnych depozytów gospodarstw domowych,
- dysponował wysokim poziomem kapitałów własnych. W grudniu 2016 roku współczynnik wypłacalności ING Banku Śląskiego S.A. ukształtował się na poziomie 16,6%, a współczynnik kapitału Tier I na poziomie 15,4%.

Ponadto, obowiązujące w Banku procedury audytu wewnętrznego oraz zarządzania ryzykiem braku zgodności (compliance) skutecznie zabezpieczają działalność Banku przed nieoczekiwanymi zdarzeniami w tym zakresie.

Oczekiwane przyspieszenie tempa wzrostu gospodarczego w roku 2017 oraz utrzymanie stabilnego poziomu stóp procentowych może przyczynić się do zwiększenia się popytu na kredyty i wzrostu ich wolumenu w sektorze bankowym, jednakże nowe regulacje dotyczące detalicznych kredytów hipotecznych w walutach obcych mogą ograniczyć ich zdolność do budowania bazy kapitałowej niezbędnej do utrzymania wzrostu akcji kredytowej. W związku z tym, zdaniem Rady Nadzorczej, uwaga Banku powinna nadal być skoncentrowana na działaniach zwiększających jego bezpieczeństwo oraz konkurencyjność w zakresie produktów i jakości obsługi klientów, takich jak:

- adekwatne zarządzanie kapitałem w celu zapewnienia bezpiecznego wzrostu akcji kredytowej, jak również spełnienia wszystkich obecnych i przyszłych wymogów regulacyjnych,
- 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 klientowskich oraz zwiększonej transakcyjności,
- zwiększenie akcji kredytowej, przy jednoczesnym zachowaniu zasad ostrożnej oceny ryzyka klientów. Takie podejście przyczyni się od utrzymania wysokiej jakości portfela oraz do wzrostu wyniku odsetkowego,
- utrzymanie odpowiedniego poziomu stabilnych depozytów. Zapewni to niezbędną płynność dla akcji kredytowej,
- efektywne wykorzystanie posiadanych zasobów. Dalsze zwiększanie efektywności kosztowej poprzez zwiększoną skalę operacji w oparciu o dostępne zasoby, przy jednoczesnym zachowaniu wysokiej jakości procesów.

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 założenie, że także w 2017 roku Bank będzie kontynuował swoją strategię, mając również na uwadze utrzymanie adekwatnej pozycji kapitałowej.

XIV. Oświadczenia Zarządu ING Banku Śląskiego S.A.

1. *Prawdziwość i rzetelność prezentowanych sprawozdań*

Wedle najlepszej wiedzy Zarządu Banku dane finansowe za 2016 rok oraz dane porównywalne zaprezentowane w rocznym jednostkowym sprawozdaniu finansowym 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 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) Banku w 2016 roku.

2. *Wybór podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych*

Podmiot uprawniony do badania sprawozdania finansowego, dokonujący badania rocznego sprawozdania finansowego, został wybrany zgodnie z przepisami prawa. Podmiot ten oraz biegli rewidenci spełniali warunki do wyrażenia bezstronnej i niezależnej opinii o badanym rocznym sprawozdaniu finansowym, zgodnie z obowiązującymi przepisami i standardami zawodowymi

3. *Dodatkowe informacje*

Zawarte umowy

Zarząd Banku oświadcza, że na dzień 31 grudnia 2016 roku ING Bank Śląski S.A. nie posiadał:

- znaczących umów pożyczek, poręczeń i gwarancji niedotyczących działalności operacyjnej,
- znaczących umów o subemisje,
- znaczących umów gwarancji udzielonych podmiotom zależnym,
- zobowiązań w stosunku do banku centralnego
- umów, o których mowa w art. 141t ust. 1 ustawy Prawo Bankowe.

Na dzień 31 grudnia 2016 roku Bank posiadał zobowiązania umowne wynikające z wyemitowanych obligacji własnych w wysokości 866,4 mln zł.

ING Commercial Finance Polska S.A. dysponuje, na podstawie umowy podpisanej 22 kwietnia 2016 roku, otwartą linią kredytową w Banku o łącznej wartości 3 500,0 mln zł, która może zostać wykorzystana w postaci limitu w rachunku bądź ciągnień terminowych. Linia może zostać wykorzystana w złotówkach bądź walutach obcych w granicach limitów. Cena wykorzystanego limitu jest równa stopie rynkowej właściwej dla danej waluty i stałej marży Banku. Kwota limitu wykorzystana na koniec 2016 roku wynosi 2 786,1 mln zł. Umowa jest zawarta do 31 stycznia 2018 roku i automatycznie jest przedłużana na kolejny rok o ile strony nie postanowią inaczej.

Rodzaje stosowanych zabezpieczeń ryzyka kredytowego

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

W związku z wprowadzoną z dniem 27 listopada 2015 roku zmianą przepisów Prawa bankowego, Bank nie wystawia bankowych tytułów egzekucyjnych.

Wartość postępowań dotyczących zobowiązań lub wierzytelności toczących się w 2016 roku nie przekroczyła 10% kapitałów własnych Banku. W ocenie Banku żadne z pojedynczych postępowań toczących się w 2016 roku przed sądem, organem właściwym dla postępowania arbitrażowego lub

organem administracji publicznej, jak również wszystkie postępowania łącznie nie stwarzają zagrożenia dla płynności finansowej Banku.

Na koniec 2016 roku wartość zabezpieczeń Basel2 ustanowionych na rachunkach lub aktywach kredytobiorców wyniosła 69 557,2 mln zł i w 83,4% były to hipoteki.

Niniejsze Sprawozdanie Zarządu z działalności ING Banku Śląskiego S.A. w 2016 roku liczy 110 kolejno ponumerowanych stron.

Podpisy członków Zarządu ING Banku Śląskiego S.A.:

Brunon Bartkiewicz Prezes Zarządu Banku	**Mirosław Boda** Wiceprezes Zarządu Banku
Michał Bolesławski Wiceprezes Zarządu Banku	**Joanna Erdman** Wiceprezes Zarządu Banku
Marcin Giżycki Wiceprezes Zarządu Banku	**Justyna Kesler** Wiceprezes Zarządu Banku
Patrick Roesink Wiceprezes Zarządu Banku	

2 marca 2017 roku