



# Sprawozdanie Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. w 2017 roku

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

## Spis treści

### Sprawozdanie Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego SA w 2017 roku

List Przewodniczącego Rady Nadzorczej	3	VII. Sposób pracy	140
List Prezesa Zarządu	5	1. Kim są nasi pracownicy	140
<b>I. O nas</b>	<b>8</b>	2. Kultura innowacji i kompetentni pracownicy	143
1. Kim jesteśmy	8	3. Silny pracodawca	146
2. Co nas wyróżnia	16	4. Zaangażowanie społeczne pracowników	155
3. Etyka, wartości i Compliance	22	<b>VIII. Oświadczenie na temat informacji niefinansowych</b>	<b>161</b>
<b>II. Jak tworzymy wartość</b>	<b>25</b>	1. Model biznesowy	161
1. Rynek obecnie i w przyszłości	25	2. Kluczowe niefinansowe wskaźniki efektywności	163
2. Model tworzenia wartości	40	3. Stosowane polityki z zakresu zagadnień niefinansowych i procedury należytej staranności	163
3. Strategia biznesowa ING Banku Śląskiego S.A.	49	4. Opis istotnych ryzyk dla zagadnień niefinansowych	168
4. Strategia zrównoważonego rozwoju ING Banku Śląskiego S.A.	52	<b>IX. Ocena działalności Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. w 2017 roku sporządzona przez Radę Nadzorczą</b>	<b>171</b>
5. Realizacja założeń strategii zrównoważonego rozwoju ING Banku Śląskiego S.A.	52	<b>X. Oświadczenie Zarządu ING Banku Śląskiego S.A. o stosowaniu zasad ładu korporacyjnego</b>	<b>174</b>
<b>III. Nasze wyniki finansowe</b>	<b>58</b>	1. Zasady i zakres stosowania ładu korporacyjnego	174
1. Skonsolidowane wyniki Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A.	58	2. System kontroli i zarządzania ryzykiem w procesie sporządzania sprawozdań finansowych	176
2. Jednostkowe wyniki ING Banku Śląskiego S.A.	73	3. Akcje i akcjonariusze ING Banku Śląskiego S.A.	177
<b>IV. Doświadczenie klienta</b>	<b>85</b>	4. Statut i zasady jego zmiany	180
1. Dialog	85	5. Walne Zgromadzenie	181
2. Dostępność, szybkość i intuicyjność	90	6. Rada Nadzorcza	182
3. Prosta komunikacja	94	7. Zarząd	184
4. Nasi klienci – samodzielni, świadomi w wyborach	95	8. Wynagrodzenia członków Zarządu i Rady Nadzorczej	187
<b>V. Wsparcie rozwoju rynku i przedsiębiorczości</b>	<b>98</b>	9. Polityka różnorodności	190
1. Ułatwienia dla firm i przedsiębiorców	98	<b>XI. Pozostałe informacje</b>	<b>192</b>
2. Rozwój rynku poprzez dostęp do finansowania i wsparcie cyfryzacji gospodarki	102	1. Informacje dla inwestorów	192
3. Odpowiedzialne finansowanie	108	2. Stanowisko Zarządu odnośnie do możliwości realizacji wcześniej publikowanych prognoz	194
4. Rozwój przedsiębiorczości i wiedzy Polaków	109	3. Sezonowość lub cykliczność działalności w okresie sprawozdawczym	195
<b>VI. Bezpieczeństwo Banku i klientów</b>	<b>111</b>	4. Zawarte umowy	195
1. System zarządzania ryzykiem oraz kapitałem	111	5. Rodzaje stosowanych zabezpieczeń ryzyka kredytowego	195
2. Ryzyko kredytowe	119	6. Wszczęte postępowania sądowe	195
3. Ryzyko rynkowe	127	7. Perspektywy rozwoju działalności	196
4. Ryzyko płynności i finansowania	130	8. Podmiot uprawniony do badania sprawozdań finansowych	197
5. Ryzyko niefinansowe	132	<b>XII. O raporcie</b>	<b>198</b>
6. Ryzyko modeli	135	<b>XIII. Słownik</b>	<b>203</b>
7. Ryzyko biznesowe	136	<b>XIV. Indeks GRI</b>	<b>209</b>
8. Bezpieczeństwo transakcji i stabilność systemów IT	137	<b>XV. Oświadczenia Zarządu</b>	<b>216</b>
9. Bezpieczeństwo danych osobowych	138	1. Prawdziwość i rzetelność prezentowanych sprawozdań	216
		2. Wybór podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych	216

## List Przewodniczącego Rady Nadzorczej

Szanowni Interesariusze,

2017 rok przyniósł wyraźne ożywienie wzrostu gospodarczego. Dynamika PKB przyspieszyła z 2,9% w 2016 roku do 4,5%, dzięki zaskakująco wysokiej kontrybucji konsumpcji prywatnej. Z drugiej strony, dynamika inwestycji prywatnych, chociaż pozytywna, nadal była niezadowolająca. Inflacja, chociaż wyższa r/r, utrzymywała się w granicach celu inflacyjnego RPP, więc stopy procentowe były utrzymane na historycznie niskich poziomach. Czynniki te znalazły odzwierciedlenie w agregatach monetarnych. Środowisko niskich stóp procentowych przełożyło się na spowolnienie w dynamice depozytów. Zarówno gospodarstwa domowe, jak i klienci instytucjonalni poszukiwali alternatywnych sposobów oszczędzania. Silna konsumpcja prywatna przyczyniła się do utrzymania wysokiej dynamiki detalicznych złotych kredytów mieszkaniowych oraz do przyspieszenia wzrostu pozostałych kredytów detalicznych. Umiarkowane odbicie w inwestycjach prywatnych przełożyło się na nieznaczne przyspieszenie w akcji kredytowej dla przedsiębiorstw.

2017 rok stał pod znakiem zmian regulacyjnych. Część już obowiązuje, a część wejdzie w życie w 2018 roku. Już trzeci rok kontynuowana była dyskusja publiczna odnośnie kredytów mieszkaniowych denominowanych we franku szwajcarskim. Na początku 2018 roku komisja sejmowa ma wznowić pracę nad projektem nowelizacji ustawy o wsparciu kredytobiorców znajdujących się w trudnej sytuacji finansowej, którzy zaciągnęli kredyt mieszkaniowy. Zakłada on stworzenie przez banki nowego funduszu, który będzie finansował restrukturyzację walutowych kredytów mieszkaniowych. W trakcie 2017 roku zaczęła obowiązywać ustawa o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami, która określa zasady i tryb zawierania umów o kredyt na zakup nieruchomości. W listopadzie Rada Polityki Pieniężnej podjęła decyzję o obniżeniu od marca 2018 roku stopy rezerwy obowiązkowej od środków pozyskanych co najmniej na dwa lata z 0,5% do 0%. 2018 rok to również okres finalnego wdrożenia dyrektyw unijnych: MIFiD 2 (dotyczącej zasad dystrybucji produktów finansowych) oraz PSD 2 (dotyczącej usług płatniczych).

Nie bez wpływu na sektor finansowy, są również zmiany właścicielskie. Konsolidacja sektora trwała w 2017 roku i bez wątpienia będzie kontynuowana w 2018 roku.

Pomimo zmiennego otoczenia gospodarczego i regulacyjnego, Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego S.A. konsekwentnie realizowała swoją strategię biznesową, której celem jest wzrost skali działania poprzez pozyskiwanie nowych klientów oraz oferowanie wygodnych i nowoczesnych rozwiązań, i produktów zaprojektowanych tak, żeby spełnić oczekiwania klientów we wszystkich segmentach działalności. W 2017 roku, niezmiennie i konsekwentnie jak na przestrzeni ponad 10 lat, Grupa znacząco zwiększyła swój portfel kredytowy oraz depozytowy, jednocześnie zachowując dobrą jakość aktywów oraz utrzymując silną pozycję kapitałową i płynnościową. Rada Nadzorcza Banku czynnie wspierała Zarząd poprzez uważną analizę jego działań, a w przypadku kluczowych decyzji brała udział w ich podejmowaniu. Ze szczególną uwagą Rada Nadzorcza monitorowała obszary zarządzania ryzykiem rynkowym, płynnością oraz adekwatnością kapitałową. Angażowała się także w wytyczanie priorytetowych kierunków rozwoju Grupy. Członkowie Rady Nadzorczej należeli do Komitetu Audytu, Komitetu Ryzyka oraz Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji.

Na koniec 2017 roku Grupa obsługiwała 4,59 mln klientów, czyli o 6% więcej klientów niż na koniec roku poprzedniego. W segmencie detalicznym liczba klientów zwiększyła się o 6% do 4,53 mln, a w segmencie korporacyjnym o 14% do 55 tys. Na koniec 2017 roku kwota należności kredytowych od klientów ukształtowała się na poziomie ponad 87 mld zł i była o 12% wyższa niż przed rokiem. Jednocześnie, wartość zdeponowanych przez klientów środków wzrosła o 9% r/r i na koniec roku wyniosła prawie 103 mld zł. W konsekwencji, suma bilansowa Grupy ukształtowała się na poziomie 126 mld zł, tj. wzrosła o 7% w porównaniu do 2016 roku.

Grupa zakończyła rok z silną bazą kapitałową i płynnościową. Łączny współczynnik kapitałowy ukształtował się na bezpiecznym poziomie 16,7%. Dzięki szybszemu wzrostowi kredytów niż depozytów, relacja kredytów do depozytów na koniec roku wyniosła 83,8%, tj. o 2,3p.p. wyżej niż rok wcześniej.

2017 rok okazał się rekordowy dla Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego również pod kątem

rentowności. Zysk netto wzrósł o 12% r/r do poziomu 1 403 mln zł, a poziom zwrotu na kapitale własnym poprawił się do 12,6% z 11,7% rok wcześniej.

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

Z poważaniem,

**Antoni F. Reczek**

**Przewodniczący Rady Nadzorczej**

## List Prezesa Zarządu

### *Szanowni Państwo,*

oddaję w Państwa ręce raport roczny Grupy ING Banku Śląskiego S.A. za 2017 rok. Wierzę, że nasze wyniki finansowe oraz rezultaty komercyjne przekonają Was o tym, że kierunek rozwoju Grupy Kapitałowej i Banku jest właściwy. Potrzeby klienta, jakość obsługi, innowacyjne produkty i usługi – to są obszary, na których się skupiamy. Dzięki temu podejściu sukcesywnie wzmocniamy naszą pozycję konkurencyjną.

Skupiamy się na wzroście organicznym. Wzrost liczby klientów oraz ich zwiększająca się aktywność przekładają się na większe wolumeny biznesowe i poprawę wyników finansowych. Grupa obsługiwanych przez nas klientów przekroczyła 4,5 mln. Zaufało nam niespełna 4,2 mln klientów indywidualnych, ponad 354 tys. przedsiębiorców i ponad 55 tys. klientów korporacyjnych. Wzrost liczby klientów idzie w parze z ich satysfakcją z naszych usług. Potwierdzają to wyniki badań NPS, w których należymy do ścisłej krajowej czołówki.

Z satysfakcją klienta, jakością obsługi oraz konkurencyjnością, a z drugiej strony dbałością o koszty, nieodłącznie wiąże się digitalizacja i mobilność. Dostosowujemy nasze produkty i usługi do tego, jak w dzisiejszym świecie funkcjonują nasi klienci: online, mobilnie, zdalnie. Klientom indywidualnym zaoferowaliśmy płatności HCE oraz wielowalutową kartę płatniczą, która w połączeniu z aplikacją Moje ING pozwala na swobodne zarządzanie pieniędzmi z każdego miejsca na świecie. Kartę wielowalutową udostępniliśmy także klientom korporacyjnym. Dzięki niej mają dostęp do środków zgromadzonych na walutowych rachunkach firmy przez całą dobę. Klientom korporacyjnym zaoferowaliśmy również karty zbliżeniowe, które pozwalają na szybsze transakcje kartowe.

Chcemy wspierać naszych klientów w prowadzeniu biznesu i na bieżąco dostarczać im narzędzi i rozwiązań, które to ułatwiają. Udostępniliśmy przedsiębiorcom, także przyszłym, narzędzie online do przetestowania pomysłu na biznes. Aplikacja umożliwi im zebranie konkretnych wskazówek jak ukierunkować swój biznes. Jako jeden z pierwszych banków na rynku wdrożyliśmy usługę zakładania firmy przez Profil Zaufany, bez konieczności wizyty w urzędach. Wystarczy korzystać z systemu bankowości internetowej Moje ING. Wprowadziliśmy ofertę Firmowego Pakietu na Start, na który składa się terminal płatniczy oraz auto w leasingu od pierwszego dnia prowadzenia firmy. Wspieramy też innowacyjne przedsiębiorstwa, które nabywają technologie lub wdrażają własne rozwiązania. Udzieliliśmy najwięcej kredytów technologicznych w ramach umowy współpracy podpisanej z BGK. A przedsiębiorcy – nawet jeśli nie są klientami naszego banku – mogą skorzystać z naszego e-Wniosku, czyli narzędzia do wnioskowania o pożyczkę online. Wspieramy rozwój polskich start-upów i jednocześnie rozszerzamy ofertę dla przedsiębiorców. Nawiązaliśmy współpracę z InviPay – start-upem, który oferuje mikrofinansowanie.

Szybki rozwój technologii cyfrowych zmienia zachowania i oczekiwania klientów. Aby dostarczać nowe produkty i jednocześnie doskonalić oferowane usługi, wdrożyliśmy metodykę Agile. To praca oparta na większej swobodzie i elastyczności w określaniu priorytetów oraz odchodzenie od sztywnych podziałów na IT i zespoły biznesowe. Pozwala nam na krótszy czas wprowadzenia produktu na rynek i szybszą reakcję na zmieniające się potrzeby klientów i rynku. Ważnym elementem wspierającym nas we wprowadzaniu na rynek nowych produktów jest autorska metodyka PACE – oparta na pracy w małych, niezależnych i interdyscyplinarnych zespołach. PACE bazuje na bezpośredniej pracy z klientami, aby od początku wykluczać projekty, które nie odpowiadają na rzeczywiste potrzeby użytkowników. Pozwala eliminować błędne założenia na każdym etapie prac – od wizji do prototypów – i wprowadzać na rynek tylko właściwe rozwiązania.

Agile i PACE promują podejście, w którym na pierwszym miejscu stawiamy klienta i takie założenie było motywem przewodnim Globalnego Hackathonu Grupy ING w Polsce. Przez 24 godziny 400 uczestników w kilkudziesięciu zespołach pracowało nad 55 pomysłami, których celem było wzbogacenie ekosystemu usług finansowych ING.

Cyfryzacja usług bankowych służy naszym klientom, pozwala im lepiej i sprawniej poruszać się we współczesnym świecie. W ramach Centrum Innowacji, blisko współpracującego z fintechami, w zeszłym roku nasz bank sfinalizował inwestycję w fintech Twisto. Jej celem jest wprowadzenie na

polski rynek nowej metody płatności w internecie zgodnie z zasadą „Kup teraz, zapłać później”.

Zrównoważony rozwój stanowi ważny element długoterminowej strategii naszego banku. Szczególnie miejsce zajmuje w niej ochrona środowiska, dlatego w grudniu 2017 roku ogłosiliśmy Deklarację Ekologiczną. Zgodnie z nią w naszej działalności biznesowej priorytetem są projekty realizowane w trosce o środowisko naturalne. Będziemy zwiększać swoje zaangażowanie w finansowanie projektów opartych o zieloną energię, a jednocześnie stopniowo zmniejszać ekspozycję produktową i kredytową dotyczącą działalności wysokoemisyjnej. Kontynuowaliśmy wdrażanie rekomendacji uzyskanych od instytucji reprezentujących osoby z ograniczeniami, m.in. Polskiego Związku Głuchych i Fundacji Integracja, żeby usuwać bariery w dostępie do naszych usług. Prowadziliśmy, wspólnie z naszymi partnerami społecznymi, działania na rzecz edukacji finansowej i przedsiębiorczości wśród dzieci i młodzieży. Za nasze osiągnięcia społeczne otrzymaliśmy Złotego Bankiera w kategorii „Bank wrażliwy społecznie”.

Nasze osiągnięcia w zakresie wyników, jakości obsługi, nowych rozwiązań i technologii zostały docenione w 2017 roku, o czym świadczą liczne nagrody i wyróżnienia. Mam nadzieję, że nasze inicjatywy w zakresie digitalizacji oferty zostaną docenione przez naszych klientów oraz akcjonariuszy w przyszłości. Grupa została uhonorowana w 2017 roku m.in. tytułem „Gwiazdy Bankowości” za całokształt działalności w 2016 roku, przyznany przez Dziennik Gazetę Prawną i PwC oraz „Gwiazdą Jakości Obsługi 2017” w kategorii „Banki”, w X edycji Polskiego Programu Jakości Obsługi. Rozwiązanie dla klientów korporacyjnych – proces zdalnego otwarcia kont dla firm – został zaprezentowany podczas jesiennej edycji Finovate, najważniejszej międzynarodowej konferencji poświęconej innowacyjnym technologiom w finansach. Jesteśmy też doceniani za kontakt z klientami – otrzymaliśmy tytuł „Najbardziej Cyfrowego Banku” za naszą komunikację online z klientami, realizowaną za pośrednictwem strony internetowej, bankowości internetowej, aplikacji mobilnej i social media. Doświadczeniem z zakresu nowoczesnych technologii podzieliiliśmy się podczas Impact fintech' 17 – kongresu poświęconego przyszłości finansów.

Pomimo wysokiej konkurencji na rynku nasza Grupa utrzymuje dynamikę wzrostu i zwiększa swoje udziały rynkowe. Portfel należności od klientów osiągnął wartość 82,4 mld zł, czyli powiększył się o 9,5 mld zł w ciągu roku. Oznacza to przyrost o 17,3% r/r, czyli niemal dwukrotnie szybciej niż dynamika całego sektora. Był to bardzo udany rok w obszarze kredytów detalicznych. Sprzedaż kredytów hipotecznych wyniosła rekordowe 6,7 mld zł, co zapewniło nam udział rynkowy w sprzedaży na poziomie 15,3%. Dynamicznie rosła sprzedaż kredytów gotówkowych. W 2017 roku wzrosła o 10% r/r i osiągnęła wartość 4,3 mld zł. Udział sprzedaży kredytów detalicznych w kanałach zdalnych wyraźnie się zwiększył. Już 66% kredytów gotówkowych sprzedaliśmy w kanale internetowym.

Dużo uwagi poświęciliśmy ofercie oszczędnościowej i inwestycyjnej dla naszych klientów. Depozyty klientów przekroczyły 100 mld zł (wzrost o 9,1% r/r). Zwiększyliśmy sprzedaż produktów inwestycyjnych, głównie jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych oraz produktów naszego biura maklerskiego.

Istotnym elementem naszej oferty jest faktoring i leasing. Usługi te świadczymy poprzez nasze spółki zależne - ING Commercial Finance S.A. oraz ING Lease (Polska) Sp. z o.o. ING Commercial Finance utrzymało pozycję lidera rynku faktoringowego w Polsce. Obroty tej spółki wyniosły 27,8 mld zł (+14% r/r), co oznacza 15,0% udziału rynkowego. Silną pozycję na rynku leasingu zajmuje również ING Lease (Polska), która ma 5,5% udziału rynkowego. W 2017 roku wartość zrealizowanej sprzedaży wyniosła 3,7 mld zł, po wzroście aż o 23,3% r/r.

Dynamiczny wzrost akcji kredytowej nie odbywa się kosztem jakości tego portfela. Na koniec 2017 roku udział należności z przesłanką utraty wartości wyniósł 2,8% (wzrost o 0,2 p.p. r/r). Jest to poziom wyraźnie niższy niż średnia w sektorze, czyli 5,9%. Grupa utrzymuje odpowiednią pozycję płynnościową i kapitałową. Wskaźnik kredytów do depozytów wzrósł do 83,8% (o 2,3 p.p.), pozostając na bezpiecznym poziomie. Łączny współczynnik kapitałowy na koniec 2017 roku wyniósł 16,7% (poprawa o 2,0 p.p. r/r), a współczynnik kapitału Tier-1 15,8% (poprawa o 2,1 p.p. r/r) – wyraźnie powyżej wymaganego minimum.

Wzrost skali działania przekłada się na poprawę wyników finansowych Grupy. Kontynuowaliśmy naszą pracę nad poprawą efektywności. Wskaźnik kosztów do dochodów spadł do 44,6% (poprawa o 3,9 p.p.

r/r). Pomimo dużej transakcji jednorazowej o wartości niespełna 190 mln zł w 2016 roku, Grupa poprawiła w 2017 roku wynik netto o 12,0% r/r do 1 403,1 mln zł. Jest to najwyższy wynik netto w historii Grupy. Eliminując zdarzenia jednorazowe z wyników za 2016 i 2017 rok, zysk netto poprawiłby się aż o 25,6% r/r.

2017 rok cechował się wysokim wzrostem gospodarczym, chociaż jego struktura nie była zadowalająca. Z jednej strony był to wysoki udział konsumpcji i zapasów, a z drugiej strony niski udział inwestycji prywatnych. W 2018 roku spodziewamy się utrzymania wysokiej dynamiki wzrostu PKB przy wzroście znaczenia inwestycji. Dobra sytuacja gospodarcza sprzyjała obrotom na warszawskiej giełdzie. WIG wzrósł o 23,2%, a indeks sektorowy WIG-Banki o 35,4%. Kurs akcji ING Banku Śląskiego S.A. przekroczył granicę 200 zł, zamykając 2017 rok na poziomie 205,6 zł.

Grupa ING Banku Śląskiego S.A. jest organizacją, która szanuje Wartości ING: uczciwość, rozważę 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). Naszymi doświadczeniami w tym zakresie podzieliliśmy się podczas Open Eyes Economy Summit – międzynarodowego kongresu ekonomii wartości. Potwierdzeniem wysokich standardów Banku jako pracodawcy jest certyfikat Top Employer Polska, który otrzymaliśmy już po raz ósmy. Po raz jedenasty Bank został zaliczony do składu giełdowego indeksu spółek odpowiedzialnych społecznie RESPECT Index. Bank jest jedną z ośmiu spółek – i jedyną z branży finansowej – które są w składzie indeksu nieprzerwanie od momentu jego powstania. Dodatkowo podczas *Responsible Business Awards Gala* zostaliśmy wyróżnieni tytułem Lider Etyki w Biznesie.

Uważam, że Grupa jest odpowiednio przygotowana na zmiany w otoczeniu regulacyjnym oraz wyzwania konkurencyjne. Przygotowanie to obejmuje zarówno pozycję kapitałową i płynnościową, ale również gotowość organizacyjną. Chcemy być godnym zaufania partnerem dla naszych klientów, dzięki czemu nawiążemy z nimi długotrwałe relacje. Naszą odpowiedzią na postęp technologiczny i zmieniające się potrzeby klientów będą nowoczesne, innowacyjne produkty i usługi. Uważam, że przyczyni się to do wzrostu liczby klientów i ich satysfakcji. Stanowi to podstawę do dalszego wzrostu Grupy w kluczowych dla niej obszarach.

Z wyrazami szacunku,

**Brunon Bartkiewicz**

**Prezes Zarządu**

## **I. O nas**

### **1. Kim jesteśmy**

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

Jesteśmy obecni na polskim rynku od 1989 roku. Cieszymy się pozycją jednego z największych banków uniwersalnych w kraju. Obsługujemy zarówno klientów detalicznych, jak i podmioty gospodarcze. Na koniec 2017 roku prowadziliśmy obsługę w 357 oddziałach oraz 66 punktach ING Express. Ponadto udostępniamy nowoczesne systemy bankowości internetowej i mobilnej.

Sercem naszej organizacji są nasze lokalizacje w Warszawie i Katowicach. To tu podejmowane są najważniejsze decyzje dotyczące działalności operacyjnej naszego banku, tu również mają swoją siedzibę Zarząd i Rada Nadzorcza. ING Bank Śląski S.A. formalnie jest zarejestrowany w Katowicach. Na koniec grudnia 2017 roku zatrudnialiśmy jako Grupa ponad 8 tys. osób.

Nasz model biznesowy realizujemy poprzez:

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

Inspirujemy i wspieramy naszych klientów w podejmowaniu trafnych decyzji finansowych. Dajemy im narzędzia, dzięki którym bankowość staje się przyjazna, transparentna i dostępna 24 godziny na dobę. Wspieraniem w realizacji tej strategii jest silna marka. Jesteśmy drugą najbardziej rozpoznawalną marką bankową w Polsce. Potwierdza to badanie znajomości spontanicznej „Tracking marki” prowadzone przez Millward Brown (metoda CAPI, dane za styczeń 2018 roku). Nasza oferta jest atrakcyjna dla konsumenta – nr 1 w rozważaniu konta i oszczędności (metoda CAWI, dane za styczeń 2018) i zdecydowanie wyróżniamy się na tle konkurencji w dwóch kluczowych dla ING wymiarach wizerunkowych: „bank dla zaradnych i przedsiębiorczych” oraz „bank, który kieruje się potrzebami ludzi”. To kontynuacja drogi jaką wybraliśmy dla marki ING.

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

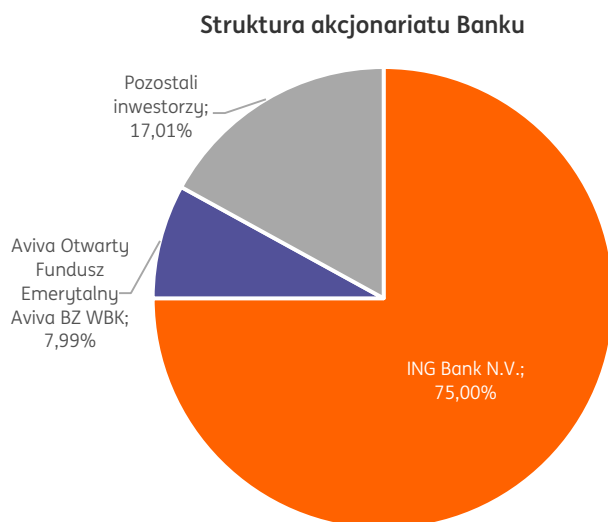
Akcje Banku są notowane na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie już od 1994 roku. Znajdujemy się w indeksie największych spółek giełdowych WIG 30 od początku istnienia tego indeksu (od września 2013 roku). Jako jedyna spółka z branży finansowej jesteśmy – nieprzerwanie od 11 edycji – również w gronie spółek należących do Respect Index (indeksu najbardziej odpowiedzialnych społecznie firm na warszawskiej giełdzie).

Jesteśmy godnym zaufania partnerem dla naszych interesariuszy. Potwierdzeniem tego jest m.in. wyróżnienie „The Safest Bank” (Najbezpieczniejszy bank) w Polsce przyznane przez Global Finance.



### *Kto jest właścicielem naszego banku*

Nasz bank jest spółką publiczną, co oznacza, że każdy może stać się jej współwłaścicielem poprzez zakup akcji na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie. Na koniec 2017 roku 75% akcji należało do ING Bank NV z Holandii, natomiast 7,99% było własnością AVIVA Otwarty Fundusz Emerytalny AVIVA BZ WBK (na podstawie Informacji rocznej o strukturze aktywów Aviva Otwartego Funduszu Emerytalnego Aviva BZ WBK na 29 grudnia 2017 roku).



Reszta akcji – czyli 17,01% jest w rękach pozostałych inwestorów, głównie innych otwartych funduszy emerytalnych i towarzystw funduszy inwestycyjnych.

Szczegółowe informacje dotyczące dominującego akcjonariusza Banku znajdują się w rozdziale „Oświadczenia Zarządu Grupy ING Banku Śląskiego S.A. o stosowaniu zasad ładu korporacyjnego” w punkcie „Charakterystyka akcjonariusza dominującego” na 178 stronie.

### *Jak działamy jako Grupa ING w Polsce*

ING Bank Śląski S.A. jest częścią większego organizmu - Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. Jako Grupa zdobyliśmy w ciągu 29 lat naszej działalności pozycję jednej z największych instytucji finansowych w Polsce, plasując się na piątej pozycji pod względem sumy bilansowej (ponad 126 mld zł na koniec 2017 roku) i czwartym pod względem salda komercyjnego (sumy depozytów i kredytów). Tworzymy Grupę wraz ze spółkami zależnymi, gdzie prowadzimy m.in. działalność:

- leasingową,
- faktoringową,
- pośrednictwa i obrotu nieruchomościami,
- wynajmu nieruchomości,
- doradztwa i pośrednictwa finansowego,
- usług kadrowo-płacowych oraz księgowych.

Spółki należące do Grupy są również fundatorami Fundacji ING Dzieciom oraz Fundacji Sztuki Polskiej ING.

#### Zmiany w strukturze Grupy - Solver Sp. z o.o.

19 maja 2017 roku Nadzwyczajne Zgromadzenie Wspólników Solver Sp. z o.o. podjęło uchwałę w sprawie dobrowolnego umorzenia udziałów poprzez obniżenie kapitału zakładowego Spółki oraz zmiany Umowy Spółki. W konsekwencji podjętej uchwały, pomiędzy Wspólnikiem (Fundacja ING Dzieciom) a Spółką została podpisana umowa przenosząca własność 11,07% udziałów w celu ich umorzenia, które nastąpiło za wynagrodzeniem po przeprowadzeniu postępowania konwokacyjnego, o którym mowa w art. 264 KSH. Na koniec 2017 roku, Bank posiada prawo do 100% głosów w Solver Sp. z o.o. (na koniec 2016 roku było to 88,93%).

## Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego S.A.

Sprawozdanie Zarządu z działalności w 2017 roku

### Przejęcie Bieszczadzkiej Spółdzielczej Kasy Oszczędnościowo-Kredytowej w Sanoku

ING Bank Śląski S.A. – na podstawie decyzji Komisji Nadzoru Finansowego – przejął Bieszczadzką Spółdzielczą Kasę Oszczędnościowo-Kredytową w Sanoku. Proces restrukturyzacji związany z przejęciem Bieszczadzkiej SKOK będzie wspierany przez Bankowy Fundusz Gwarancyjny w formie dotacji i gwarancji pokrycia strat kredytowych.

11 sierpnia 2017 roku Bank objął zarząd majątkiem Kasy, a przejęcie nastąpiło 1 września 2017 roku.

### Zmiany w strukturze Grupy - Twisto Polska Sp. z o.o.

11 października 2017 roku Bank objął udziały w podwyższonym kapitale spółki Twisto Polska Sp. z o.o. (wówczas Westport Investments Sp. z o.o.), co zostało zarejestrowane przez KRS 27 listopada 2017 roku. Na koniec 2017 roku Bank posiadał 20% udziałów w tej spółce.

Inwestycja w Twisto Polska jest częścią wartej 5 mln EUR rundy inwestycyjnej czeskiej spółki Twisto, której przewodzi międzynarodowa Grupa ING. Celem Twisto Polska jest wprowadzenie na polski rynek systemu odroczonej płatności za zakupy w Internecie - „kup teraz, zapłać później”. Dzięki wykorzystaniu zaawansowanych technologii, Twisto potrafi ocenić zdolność kredytową klienta w ciągu kilku milisekund bez konieczności podawania wrażliwych danych.

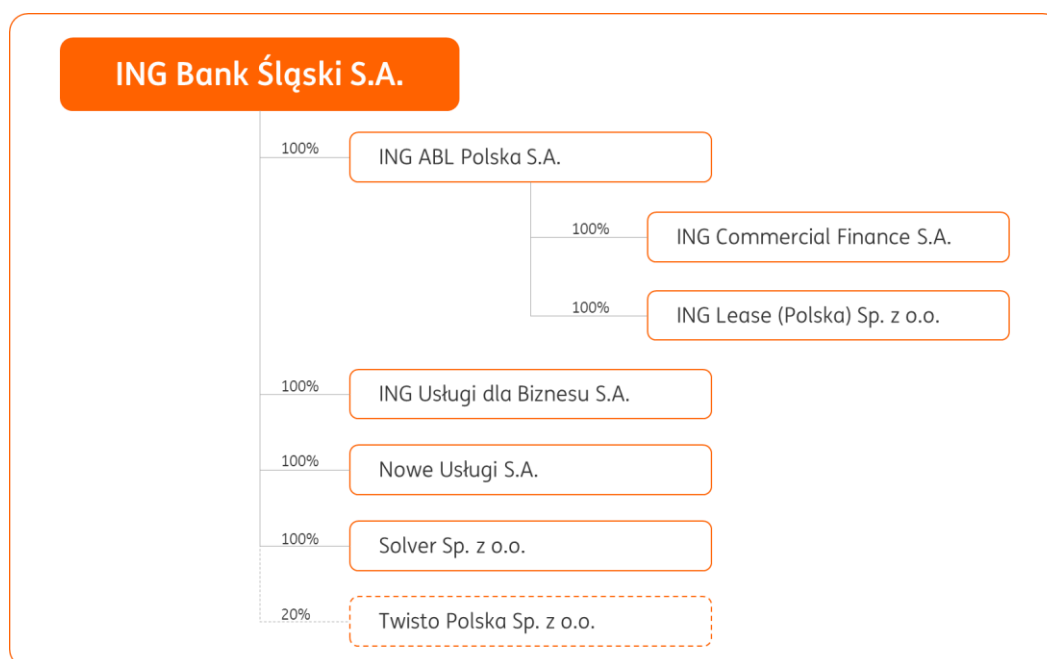
Inwestycja w podmiot oferujący usługę odroczonej płatności to realizacja strategii Banku dostarczania innowacyjnych rozwiązań odpowiadających na nowe potrzeby klientów. Uruchomienie w Polsce usługi Twisto „kup teraz, zapłać później” odbędzie się w 2018 roku.

### Zmiany w strukturze Grupy - ING Bank Hipoteczny S.A.

Komisja Nadzoru Finansowego zezwoliła na utworzenie banku hipotecznego pod nazwą „ING Bank Hipoteczny Spółka Akcyjna” z siedzibą w Katowicach. Bank powziął o tym informację 16 stycznia 2018 roku. Kapitał zakładowy ING Banku Hipotecznego S.A. wynosić będzie 120 mln zł. Kapitał zostanie w całości objęty przez ING Bank Śląski S.A. Akcje ING Banku Hipotecznego S.A. zostaną pokryte wkładem pieniężnym.

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

Skład Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. na dzień 31 grudnia 2017 roku przedstawiał się następująco:



## **Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego S.A.**

Sprawozdanie Zarządu z działalności w 2017 roku

---

### ING ABL Polska S.A.

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

### ING Commercial Finance S.A.

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

Od 2014 roku ING Commercial Finance jest liderem rynku faktoringu w Polsce, według danych Polskiego Związku Faktoringu. W 2017 roku obroty ING Commercial Finance wyniosły 27,8 mld zł, co stanowiło 15,0% obrotu na całym rynku. Spółka miała w 2017 roku prawie 1,7 tys. klientów (wzrost o 13% r/r) i wykupiła o 27% więcej faktur niż w 2016 roku.

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

ING Lease (Polska) jest obecna na rynku od 1996 roku, a od 2012 roku wchodzi w skład Grupy Kapitałowej Banku. Spółka ING Lease (Polska) oferuje wszystkie podstawowe rodzaje leasingu oraz pożyczkę, które pozwalają sfinansować zarówno ruchomości (w postaci samochodów osobowych, dostawczych, środków transportu ciężkiego, maszyn i urządzeń, sprzętu medycznego i IT), jak i nieruchomości. W skład grupy kapitałowej ING Lease (Polska) wchodzi dodatkowo 9 spółek zależnych, w których ING Lease (Polska) Sp. z o.o. posiada 100% udziałów.

W 2017 roku nowa produkcja leasingowa spółki wyniosła 3,7 mld zł (wzrost o 23% r/r). Pozwoliło to zająć ING Lease (Polska) 6. miejsce na rynku z udziałem rynkowym 5,5%. Na koniec 2017 roku spółka obsługiwała 17,8 tys. klientów (wzrost o 31% r/r), a wartość portfela przekroczyła 7,2 mld zł (wzrost o 9,8% r/r).

### ING Usługi dla Biznesu S.A.

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

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

### Nowe Usługi S.A.

Chociaż spółka została utworzona w maju 2014 roku, do maja 2016 roku nie prowadziła pełnej działalności gospodarczej. 31 maja 2016 roku – w wyniku podziału ING Securities S.A. na dwie części – część związana z edukacją i marketingiem została przeniesiona na Nowe Usługi S.A.

W zakresie działalności edukacyjnej spółka prowadzi portal edukacjagieldowa.pl. To strona o inwestowaniu i giełdzie, zarówno dla inwestorów początkujących jak i zaawansowanych. Spółka organizuje szkolenia online, prowadzone przez doświadczonych analityków biura maklerskiego ING Banku Śląskiego. Działalność marketingowa prowadzona jest w obszarze instrumentów finansowych – certyfikatów ING Turbo. To instrumenty emitowane przez ING Bank N.V., które są notowane na giełdzie w Warszawie. W ramach tej działalności spółka prowadzi infolinię ING Turbo, administruje stroną internetową ingturbo.pl oraz organizuje akcje marketingowe mające na celu popularyzację certyfikatów ING Turbo na polskim rynku.

### Solver Sp. z o.o.

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



- organizowaniu wypoczynku dla pracowników i ich rodzin oraz emerytów ING Banku Śląskiego S.A. Działalność ta prowadzona jest w Ośrodku Szkoleniowo – Wypoczynkowym „Pan Tadeusz” w Krynicy,
- wynajmie 6 lokali mieszkalnych w budynku przy ul. Klimczoka 4 w Katowicach.

### Oferowane produkty

Jesteśmy jednym z największych banków uniwersalnych w Polsce. Zajmujemy silną pozycję na podstawowych rynkach usług bankowych (kredyty i depozyty) i okołobankowych (leasing i faktoring). Prowadzimy działalność w oparciu o dwa segmenty: bankowość detaliczną oraz bankowość korporacyjną. Na koniec 2017 roku obsługiwaliśmy 4,59 mln klientów.

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

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



Przedsiębiorcy  
do 1,2 mln EUR



Średnie i duże firmy  
do 125 mln EUR



Klienci strategiczni  
powyżej 125 mln EUR

### Bankowość detaliczna

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

- Konta osobiste
- Pożyczki i kredyty
- Karty kredytowe
- Zarządzanie finansami
- Ubezpieczenia
- Oszczędności
- Rachunki maklerskie
- Inwestycje

### Bankowość korporacyjna

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

- Zarządzanie środkami finansowymi
- Finansowanie (kredyty i gwarancje)
- Obsługa handlu
- Corporate Finance
- Rynki finansowe
- Usługi powiernicze
- Usługi leasingowe i faktoringowe

- Rynki pieniężne i kapitałowe

#### *Zewnętrzne inicjatywy, do których należymy*

Grupa ING jest sygnatariuszem m.in.:

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

Należymy też do:

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

W Polsce jesteśmy członkiem:

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

#### *Nasi dostawcy*

Zgodnie z Polityką dokonywania zakupów, w 2017 roku kontynuowano działania w ramach kwalifikacji dostawców. Proces kwalifikacji dostawców ogranicza ryzyko współpracy z dostawcami zaangażowanymi w niepożądane działania przestępcze, finansowe i gospodarcze, w tym noszące znamiona przekupstwa i korupcji lub o niepewnej sytuacji finansowej, społecznej lub środowiskowej.

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

W 2017 roku nastąpił wzrost liczby dostawców zakwalifikowanych na poziomie lokalnym oraz globalnym. Na koniec 2017 roku 452 dostawców w obszarze zakupowym otrzymało status dostawcy zakwalifikowanego. W samym 2017 roku weryfikacji poddano 151 dostawców, z czego 136 (90%)

przeszło kwalifikację pozytywnie. Weryfikacja dostawców odbywa się w oparciu o ustalone kryteria zgodne z wartościami i zasadami etycznymi zawartymi w misji i strategii Banku.

Potencjalni dostawcy Banku nadal posiadali możliwość rejestracji z wykorzystaniem Formularza Samorejestracji na stronie internetowej ING Banku Śląskiego S.A. Kwalifikacje przeszło pozytywnie 46 potencjalnych dostawców, którzy następnie mogli uczestniczyć w procesach zakupowych Banku.

Dostawcy, którzy deklarują przestrzeganie kodeksu dla dostawców na <https://www.ingbank.pl/o-banku/dostawcy> oraz akceptują dokument opracowany przez Grupę ING „Warunki nawiązania współpracy dla dostawców ING” zobowiązują się tym samym do przestrzegania podstawowych norm.

Należą do nich: przestrzeganie w relacjach z pracownikami obowiązującego prawa, w tym praw pracowniczych, jak również respektowanie ich godności osobistej, prywatności oraz praw jednostki. Dostawca powinien też zapewnić swoim pracownikom bezpieczne i nieszkodliwe pod kątem zdrowotnym miejsce pracy oraz dbać o ochronę środowiska, dążąc do minimalizowania obciążenia środowiska w ramach prowadzonej działalności i podejmując działania zmierzające do jego poprawy. Powinien również przestrzegać zakazów pracy przymusowej, zatrudniania dzieci, korupcji i dyskryminacji.

Dostawcy ING Banku Śląskiego S.A. korzystali również z platformy handlowo – aukcyjnej dla firm pod nazwą Aleo. Po dokonaniu rejestracji na [www.aleo.com/pl](http://www.aleo.com/pl) dostawcy mieli możliwość udziału w aukcjach organizowanych w ramach bankowych postępowań ofertowych. W 2017 roku za pośrednictwem platformy zorganizowano ponad 132 aukcje. Dostawcy i klienci Banku mogli także w dalszym ciągu wykorzystywać platformę do wspierania własnych procesów zakupowych.

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

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

W 2017 roku 78% dostawców strategicznych oceniło współpracę z Bankiem na poziomie bardzo dobrym. Ponadto na podstawie otrzymanych kart kontrahenta analizujemy:

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

Dodatkowo dostawcy proszeni są o przedstawienie nam informacji odnośnie innowacji jakie wprowadzono lub planuje się wprowadzić w firmie. Przesłane materiały są przedmiotem dyskusji na spotkaniu podsumowującym poprzedni rok współpracy.

„W poszukiwaniu wspólnego mianownika – Zarządzanie dostawcami w ING Banku Śląskim” to tytuł konferencji, która odbyła się w siedzibie Banku w Katowicach 30 listopada 2017 roku. Było to spotkanie przedstawicieli Banku, dostawców i start-upów. Podczas wydarzenia otwarcie i szczerze uczestnicy rozmawiali o możliwościach, jakie ona daje, trudnościach, które odczuwają we współpracy oraz celach, które mogą zostać wspólnie osiągnięte. Dobra komunikacja jest podstawą znalezienia wspólnego mianownika, dlatego wybierając partnera Bank zwraca uwagę na finansowe, ale również na pozafinansowe aspekty tej współpracy. Od swoich dostawców oczekuje innowacyjnego podejścia i wsparcia, dzielenia się wiedzą, elastycznego reagowania na potrzeby Banku i budowania partnerskich relacji.

Po raz pierwszy nagrodą „Dostawca Godny Polecenia” Bank wyróżnił firmy, z którymi współpraca to

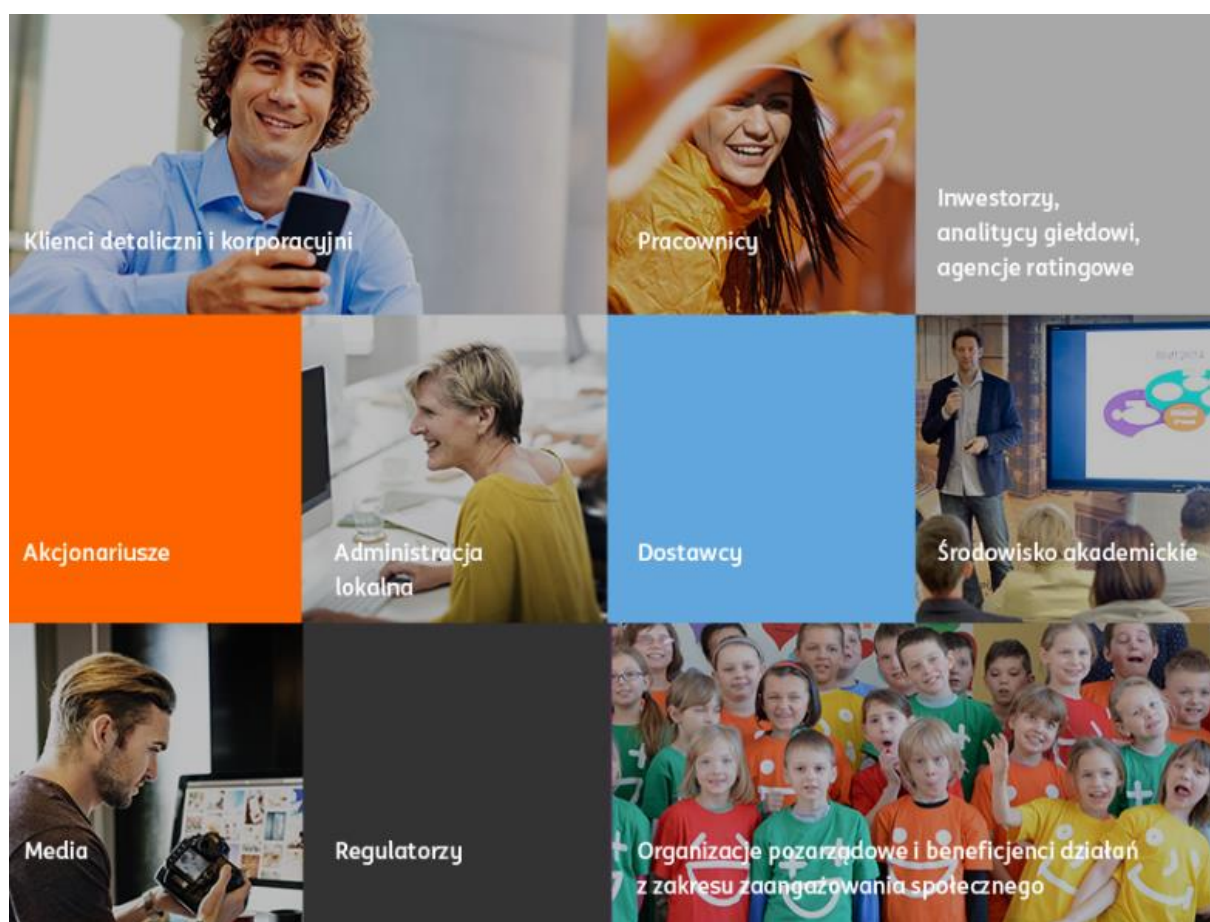
przykład trwałego i udanego partnerstwa. Będąc liderem w obszarze zarządzania relacjami z dostawcami ING wskazuje dobre praktyki i wyznacza standardy współpracy.

### *Relacje z otoczeniem*

Nasze działania mają wpływ na klientów, pracowników, akcjonariuszy, dostawców oraz szeroko rozumiane otoczenie społeczne. Mamy świadomość, że oczekiwania naszych interesariuszy są różne. W codziennej pracy staramy się je godzić. Dbamy o profesjonalną i przyjazną komunikację naszego banku, zarówno z otoczeniem wewnętrznym, jak i zewnętrznym. Korzystamy ze specjalistycznych narzędzi, aby wypracowywać jak najlepsze praktyki współpracy i dialogu z interesariuszami.

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

#### **Mapa interesariuszy ING Banku Śląskiego S.A.**



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

#### Klienci

Opinie i potrzeby naszych klientów zbieramy na bieżąco (tzw. głos klienta). Badania satysfakcji i inne badania np. Mystery Shopper, NPS czy FCR prowadzimy kwartalnie lub rocznie.

#### Inwestorzy i analitycy

Utrzymujemy stały kontakt oraz organizujemy kwartalne spotkania z zarządkiem przy okazji publikacji

wyników finansowych. Więcej informacji o relacjach inwestorskich Banku znajduje się w rozdziale „Pozostałe informacje” w punkcie „Informacje dla inwestorów” na stronie 192 oraz na stronie <http://www.ingbank.pl/relacje-inwestorskie>.

#### Media

Kontaktujemy się z mediami m.in. przez bieżącą odpowiedź na pytania, dystrybucję informacji prasowych oraz inicjowanie spotkań. Więcej informacji o biurze prasowym znajduje się na stronie <https://media.ingbank.pl/>.

#### Pracownicy

Prowadzimy naprzemiennie co roku badanie zdrowia organizacji (OHI) i badanie satysfakcji (WPC). W intranecie pracownicy dyskutują za pośrednictwem czatu oraz bloga z prezesem. Interesy pracowników i ich prawa reprezentują organizacje pracownicze – rada pracowników i związki zawodowe.

Rada pracowników przekazuje informacje i przeprowadza konsultacje w kwestiach najważniejszych dla pracowników. Rada składa się z 8 osób i spotyka się cyklicznie. W Banku funkcjonuje związek zawodowy NSZZ Solidarność, w którym zrzeszonych jest ponad 450 pracowników.

#### Wolontariusze ING

Komunikacja z Wolontariuszami ING jest dla nas bardzo ważna. Na bieżąco korzystamy ze wszystkich narzędzi dostępnych w Banku – intranetu, społeczności, platformy Dobry Pomysł. Raz do roku przeprowadzamy ankietę. Co roku Fundacja ING Dzieciom organizuje dla wolontariuszy szkolenie w ośrodku w Wiśle. W 2017 roku wzięło w nim udział ponad 100 pracowników. Bieżący dialog to jeden z elementów, który zwiększa zaangażowanie pracowników w projekty i lokalne akcje.

#### Dostawcy strategiczni

Ocena współpracy dostawców strategicznych jest badana raz do roku.

## **2. Co nas wyróżnia**

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

W 2017 roku, niezmiennie i konsekwentnie jak w ciągu ponad 11 lat, znacząco zwiększyliśmy swój portfel kredytowy oraz depozytowy. Jednocześnie zachowujemy dobrą jakość aktywów oraz utrzymujemy silną pozycję kapitałową i płynnościową.

### *Wzrost liczby klientów i wolumenów biznesowych*

#### Wysokie tempo akwizycji klientów

W 2017 roku utrzymaliśmy wysokie tempo wzrostu liczby klientów. W ciągu roku baza klientów powiększyła się o 267 tys., wobec przyrostu o 262 tys. rok wcześniej. Na koniec grudnia 2017 roku liczba klientów wynosiła 4,59 mln i dzieliła się na następujące segmenty działalności:

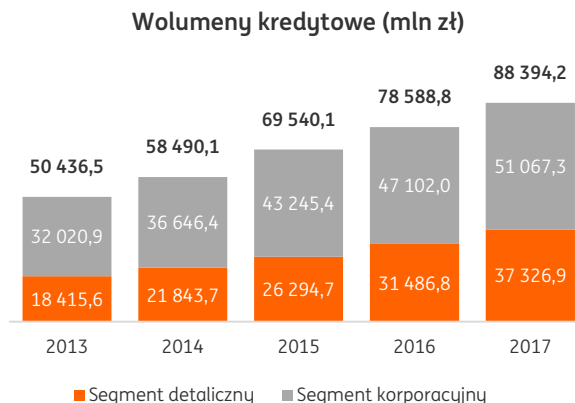
- 4,53 mln klientów detalicznych, w tym:
  - 4,18 mln klientów indywidualnych (przyrost w ciągu roku o 233 tys.),
  - 354 tys. przedsiębiorców (przyrost w ciągu roku o 28 tys.),
- 55 tys. klientów korporacyjnych (średnich i dużych firm oraz grup kapitałowych; przyrost o 7 tys.).



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

#### Przyrost wolumenów kredytowych

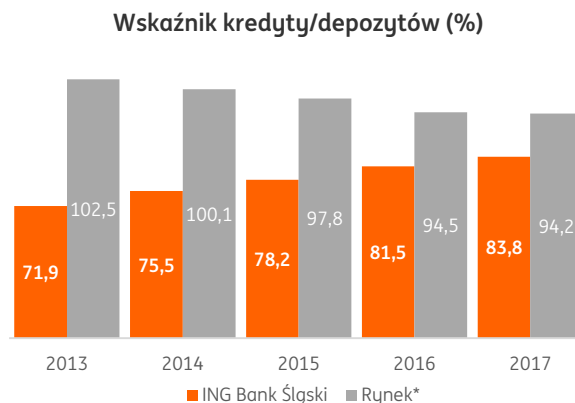
W 2017 roku dynamika przyrostu salda kredytów utrzymała się na wysokim poziomie i wyniosła 12,5% r/r. W tym samym czasie wolumen kredytów w polskim sektorze bankowym zwiększył się o 3,8% r/r. Wzrost szybszy niż sektor odnotowaliśmy zarówno w segmencie detalicznym, jak i w segmencie korporacyjnym. Wolumen kredytów detalicznych w naszym banku zwiększył się o 18,6% r/r. W przypadku kredytów korporacyjnych nasz wzrost ukształtował się na poziomie 8,4% r/r.



Nasze historyczne dokonania dowodzą, że konsekwentnie wspieramy rozwój polskiej gospodarki. Nieprzerwanie od 2008 roku wzrost naszego salda kredytów jest większy niż średnia w sektorze. Na przestrzeni lat 2008-2017 rośliśmy 2,3 razy szybciej niż rynek w obszarze kredytów detalicznych oraz 1,9 razy szybciej niż rynek w obszarze kredytów korporacyjnych.

#### Wzrost wskaźników kredyty/depozyty

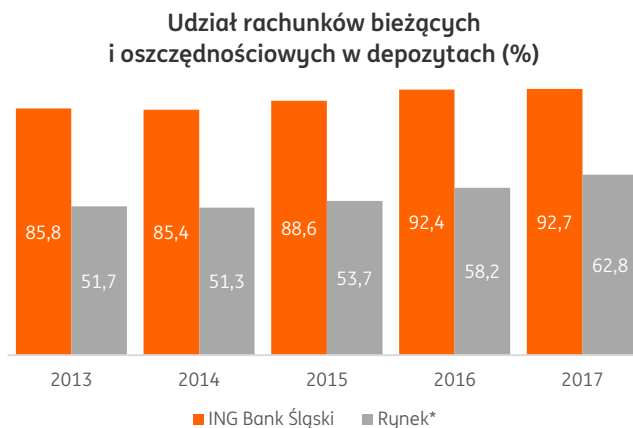
Szybsza dynamika kredytów niż depozytów spowodowała wzrost wskaźnika kredytów/depozytów z 81,5% na koniec 2016 roku do 83,8% na koniec 2017 roku (w czasie 2017 roku poziom wzrósł aż do 87,8% w III kw.). Był to czwarty rok z rzędu, w którym zanotowaliśmy wzrost tego wskaźnika, podczas gdy w sektorze wskaźnik ten obniża się nieprzerwanie od 2011 roku. Pomimo tych odmiennych tendencji, opisywana relacja dla naszego banku znajduje się na bezpiecznym poziomie i nadal jest poniżej średniej dla sektora.



\* na podstawie danych NBP

#### Rosnący udział rachunków bieżących i oszczędnościowych w strukturze depozytów

Coraz więcej naszych klientów traktuje ING Bank Śląski S.A. jako swój główny bank do codziennego bankowania. Dzięki temu konsekwentnie i stabilnie zwiększa się saldo depozytów zgromadzonych na rachunkach bieżących i oszczędnościowych. Stanowią one kluczowy element finansowania działalności Banku. Na koniec 2017 roku rachunki bieżące i oszczędnościowe stanowiły 95,0% depozytów gospodarstw domowych i 88,5% depozytów klientów instytucjonalnych. Średnia dla sektora wynosi odpowiednio 60,6% i 66,8%.



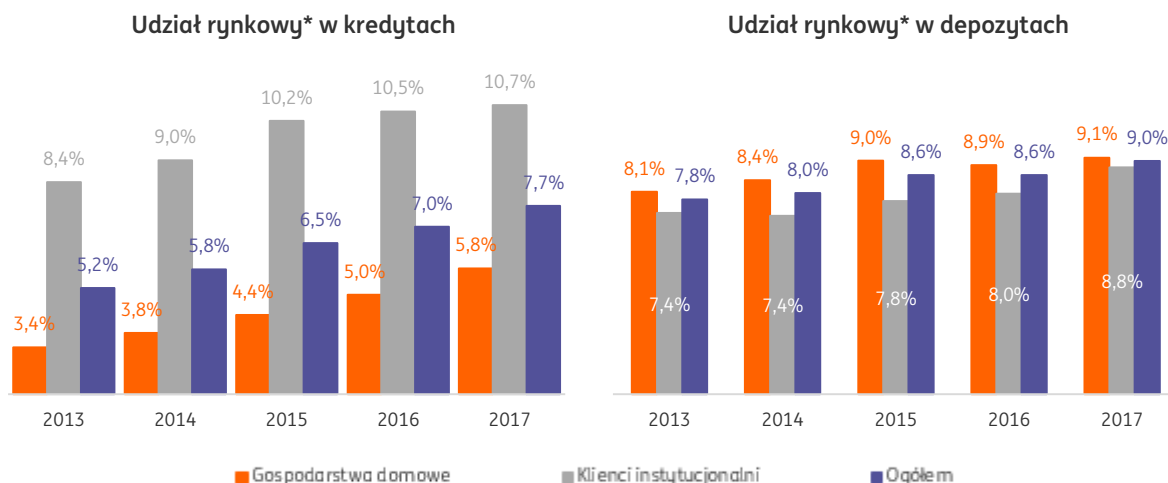
\* na podstawie danych NBP

### Umocnienie pozycji rynkowej

Na koniec 2017 roku zajęliśmy piąte miejsce na rynku z około 6,8% udziałem pod względem wielkości aktywów.

W 2017 roku zwiększyliśmy swoje udziały rynkowe w kredytach detalicznych oraz korporacyjnych do rekordowo wysokich poziomów, odpowiednio do 5,8% i 10,7%. Wyłączając z portfela kredytów detalicznych walutowe kredyty hipoteczne, udział rynkowy na koniec 2017 roku wyniósł 7,0% wobec 6,4% na koniec 2016 roku.

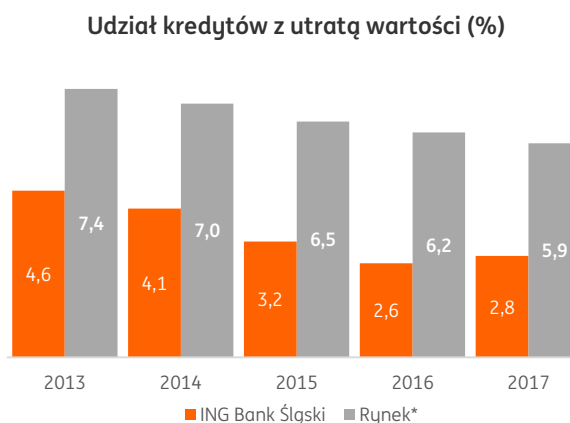
W obszarze depozytów klientów nasz udział rynkowy w segmencie korporacyjnym wzrósł do 8,8%, a w segmencie detalicznym ukształtował się na poziomie 9,1%.



\* na podstawie danych NBP

### Wysoka jakość aktywów

Wysoka dynamika należności od klientów nie jest realizowana kosztem jakości portfela. Udział kredytów z utratą wartości jest wyraźnie niższy niż średnia w sektorze. Na koniec 2017 roku udział kredytów z rozpoznaną utratą wartości wyniósł 2,8% w stosunku do 5,9% w sektorze. Jest to również widoczne w danych segmentowych. W segmencie bankowości korporacyjnej udział kredytów z utratą wartości wyniósł na koniec 2017 roku 3,5% względem 5,6% w sektorze, a dla segmentu bankowości detalicznej odpowiednio 1,9% i 6,1%.



\* na podstawie danych NBP

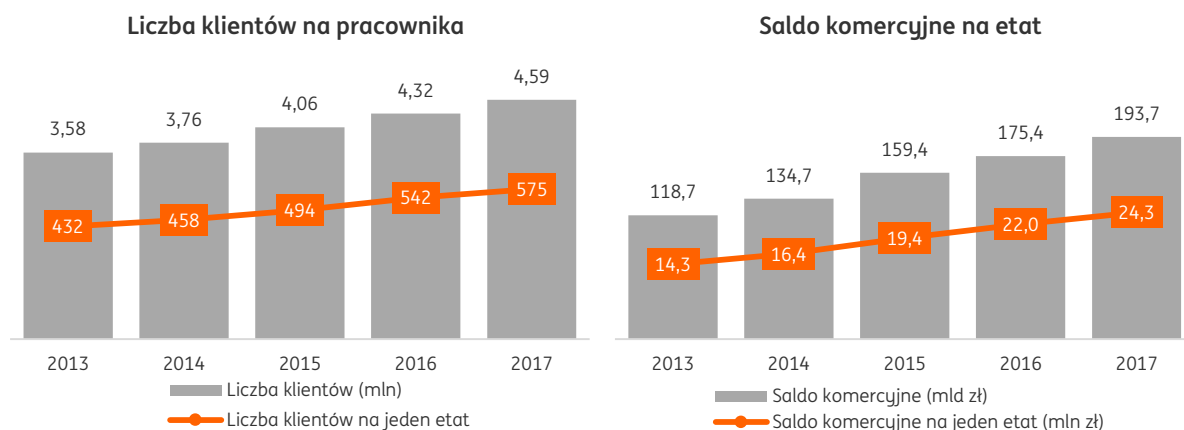
W segmencie detalicznym składa się na to zarówno lepsza jakość portfela kredytów hipotecznych (0,8% w stosunku do 2,8% w sektorze), ale również pozostałych kredytów detalicznych (odpowiednio 5,1% i 10,9%).

### Wzrost efektywności działania

#### Wzrost efektywności w przeliczeniu na pracownika

Jako organizacja staramy się stale poprawiać naszą efektywność działania. Optymalizujemy i automatyzujemy nasze operacje, tak aby nasze – relatywnie stałe w czasie – zasoby mogły służyć coraz większej liczbie klientów. Na koniec 2017 roku na jeden etat przypadało 575 klientów. Na koniec

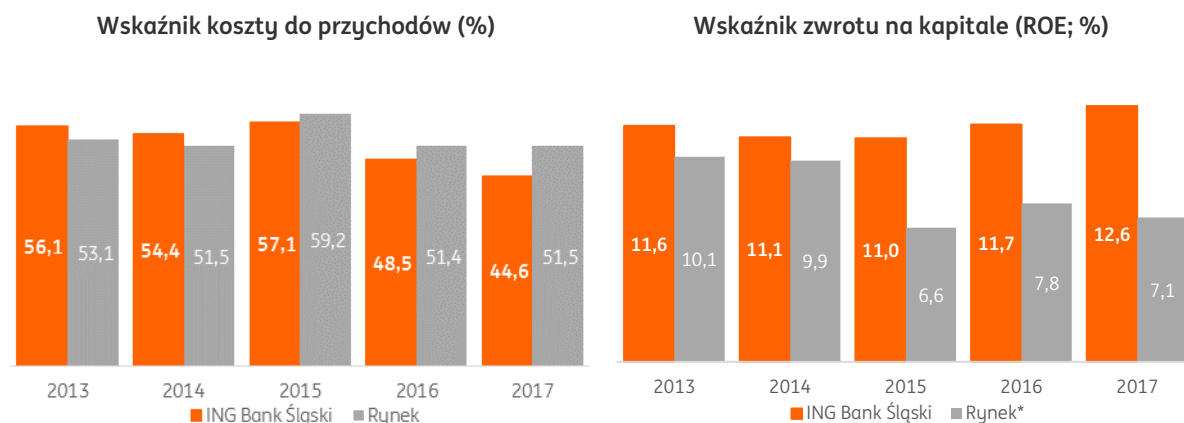
2016 roku relacja ta wynosiła 542, co oznacza poprawę o 6,1% r/r. Natomiast wartość sald komercyjnych (sumy depozytów i kredytów) w przeliczeniu na jeden etat poprawiła się o 10,3% r/r do 24,3 mln zł.



### Poprawa rentowności

W 2017 roku nasz zwrot z kapitałów (ROE) wyniósł 12,6%, czyli o 0,9 p.p. więcej niż w 2016 roku. W tym samym okresie, zwrot z kapitałów w sektorze spadł o 0,7 p.p. do 7,1%. Część tego spadku można przypisać dużej transakcji jednorazowej w sektorze w 2016 roku – sprzedaży udziałów w Visa Europe (2,5 mld zł przychodów w sektorze, z czego 189,6 mln zł przypadające na Bank). Zwrot z kapitałów Grupy skorygowany o zdarzenia jednorazowe wyniósł w 2017 roku 12,5% względem 10,3% w 2016 roku (wzrost o 2,2 p.p.).

Nieustannie pracujemy nad naszą efektywnością kosztową. Pozwoliło to na poprawę wskaźnika kosztów do przychodów o 3,9 p.p. względem 2016 roku do 44,6% w 2017 roku. Jest to poziom niższy (lepszy) niż średnia w sektorze (51,5%). Jest to też zdecydowana poprawa w okresie ostatnich pięciu lat – w 2013 roku sektor miał niższy (lepszy) wskaźnik koszty do przychodów niż Bank (odpowiednio 53,1% i 56,1%).



\* na podstawie danych KNF

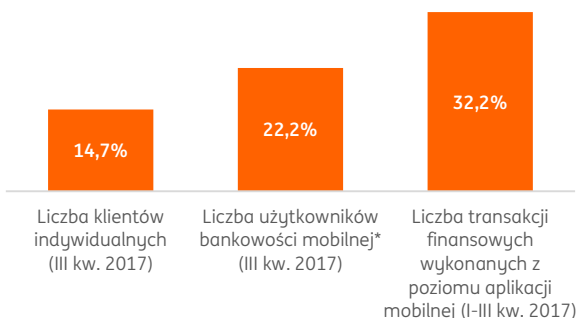
### *Wiodący gracz technologii cyfrowych i innowacyjnych rozwiązań*

#### Nowoczesna oferta bankowości elektronicznej

Naszym klientom oferujemy nowoczesne produkty i usługi, które są dopasowane do ich potrzeb. Zapewniamy dostęp do intuicyjnej bankowości internetowej i mobilnej. Nasi klienci detaliczni wykonali w 2017 roku ponad 99% przelewów poprzez kanały zdalne (internetowe). W 2017 roku już 66% kredytów gotówkowych dla klientów indywidualnych i przedsiębiorców sprzedaliśmy online.

Nasi klienci indywidualni wykazują się wyższą niż średnia na rynku chęcią korzystania z rozwiązań bankowości mobilnej. Wykonują wyraźnie więcej niż średnia transakcji z poziomu aplikacji mobilnej. Takie wnioski można wysnuć z analizy grupy porównawczej 11 banków, które przestały dane do raportów PRNews o liczbie transakcji wykonanych z poziomu aplikacji mobilnej. W rynku stworzonym przez te 11 banków, ING Bank Śląski ma 14,7% udział w liczbie klientów indywidualnych, 22,2% udział w liczbie użytkowników bankowości mobilnej\* oraz 32,2% udział w liczbie transakcji finansowych wykonanych z poziomu aplikacji mobilnej. Oznacza to, że na koniec III kw. 2017 roku 18,3% naszych klientów indywidualnych aktywnie korzystało z aplikacji mobilnej (12,1% średnio w grupie porównawczej), wykonując przeciętnie ponad 45 transakcji w trakcie pierwszych 9 miesięcy 2017 roku (prawie 33 średnio w grupie porównawczej).

#### Aktywność klientów w bankowości mobilnej – udziały Banku\*\*



\*którzy minimum raz w miesiącu logują się do banku z poziomu urządzenia mobilnego (lite, RWD, aplikacja); \*\*na podstawie raportów PRNews dla 11 banków, które przestały dane o liczbie transakcji wykonanych z poziomu aplikacji mobilnej

Oferujemy naszym klientom nowoczesne rozwiązania płatnicze np. BLIK. W 2017 roku wykonali oni prawie 2,1 mln transakcji w Internecie z wykorzystaniem tego systemu płatności – czyli blisko siedmiokrotnie więcej niż w roku poprzednim. Dynamika tego wzrostu jest dużo wyższa niż w pozostałych 8 bankach, które udostępniają BLIK. W całym 2016 roku, spośród wszystkich transakcji BLIKIEM w Internecie, nasi klienci wykonali zaledwie 6,7% transakcji. W pierwszym kwartale 2017 ich udział wyniósł już 7,6% a w ostatnim kwartale – wzrósł aż do 12,1%.

#### Nowatorskie rozwiązania w metodach pracy

Bank chcąc oferować swoim klientom nowoczesne i dopasowane do ich potrzeb rozwiązania musi zmieniać się też wewnętrznie. Dlatego wdrożyliśmy nowe metody pracy, które obejmują zarówno segment detaliczny, ale również segment korporacyjny naszej działalności.

Pierwszą znaczącą zmianą jest wdrożenie Agile – systemu pracy zaczerpniętego z branży IT. Zrobiliśmy to jako pierwsza instytucja finansowa w Polsce. W segmencie bankowości detalicznej Agile obowiązuje od początku 2017 roku, a w segmencie korporacyjnym od połowy 2017 roku. Agile to praca oparta na większej swobodzie i elastyczności w określaniu priorytetów oraz odchodzeniu od sztywnych podziałów na IT i zespoły biznesowe. To pozwala na krótszy czas wprowadzenia produktu na rynek i szybszą reakcję na zmieniające się potrzeby klientów i rynku. Wdrożyliśmy już pierwsze rozwiązania, które powstały w ramach modelu pracy Agile. Przykładami są m.in. mobilna autoryzacja w bankowości mobilnej, karta wielowalutowa czy zdalne otwarcie rachunku dla klientów korporacyjnych. Więcej informacji o Agile zawarliśmy w rozdziale „Sposób pracy” w punkcie „Agile” na stronie 143.

Drugą znaczącą zmianą jest zastosowanie autorskiej metodyki PACE – procesu wpierającego innowacyjność w Grupie ING. Jest to praca w małych, niezależnych i międzydyscyplinarnych zespołach, które skupiają osoby z różnych dziedzin. PACE bazuje na bezpośredniej pracy z klientami, aby od początku wykluczać projekty, które nie odpowiadają na rzeczywiste potrzeby użytkowników. Pozwala to eliminować błędne założenia na każdym etapie prac - od wizji do prototypów - i wprowadzać na rynek tylko właściwe rozwiązania.

#### *Nagrody i wyróżnienia*

Nasze codzienne starania w oferowaniu atrakcyjnych produktów dla naszych klientów, dbałość o wysoką jakość obsługi, działania i praktyki na rzecz zrównoważonego rozwoju oraz wyróżniające się wyniki komercyjne i finansowe są uhonorowane licznymi nagrodami i wyróżnieniami. Poniżej

przedstawiamy wybrane odznaczenia z 2017 roku. Ich pełna lista jest dostępna na stronie <https://www.ingbank.pl/o-banku/nagrody-i-wyroznienia>.

Za całokształt działań:

- Nagroda główna oraz tytuł „Gwiazda Bankowości”, przyznane za całokształt działalności w 2016 roku w rankingu przygotowanym przez Dziennika Gazeta Prawna oraz PWC.
- II miejsce w rankingu „Najlepszy Bank 2017”, w kategorii Duże banki komercyjne, w konkursie przygotowanym przez Gazetę Bankową.
- Tytuł „Najbardziej cyfrowego banku” przyznany w konkursie e-commerce Polska Awards.
- I miejsce w kategorii „Najbezpieczniejszy bank w Polsce” i III miejsce w kategorii „Najbezpieczniejsze banki w Europie Środkowo-Wschodniej” przyznane przez magazyn Global Finance.

Za atrakcyjność oferty produktowej i jakość obsługi klientów:

- I miejsce w rankingu rachunków maklerskich przygotowanym przez Puls Biznesu.
- II miejsce w rankingu rachunków maklerskich przygotowanym przez Bankier.pl.
- III miejsce dla Biura Maklerskiego ING Banku Śląskiego w Rankingu Domów Maklerskich, przygotowanym przez redakcję Bankier.pl na podstawie Ogólnopolskiego Badania Inwestorów.
- III miejsce w rankingu „Najlepszy bank dla firm”, opublikowanym przez miesięcznik Forbes.
- Wyróżnienie dla Programu ING Auto w kategorii „Leasing” w rankingu Najlepszych Produktów dla MSP 2017 w ramach plebiscytu „Turbinę Polskiej Gospodarki” organizowanego przez Gazetę Finansową.
- Nagroda „Digital Bank of Distinction” przyznana przez magazyn Global Finance za ING Business – nowoczesny system bankowości internetowej dla klientów korporacyjnych.
- II miejsce w kategorii „Największy wolumen i największa wartość transakcji OTC rozliczonych w KDPW\_CCP w 2016 roku”.
- Gwiazda Jakości Obsługi 2017 w kategorii „Banki” oraz Gwiazda Dekady Jakości Obsługi w X edycji Polskiego Programu Jakości Obsługi.
- ING Bank Śląski wśród zwycięzców Instytucji Roku 2016 w kategorii „Najlepsza jakość obsługi w placówce” w rankingu przeprowadzonym przez portal mojobankowanie.pl.
- Tytuł „Bank doceniony przez klientów” za I miejsce w kategorii „Ocena punktów styku”, przyznany na podstawie wyników badania ARC Rynek i Opinia: „Monitor satysfakcji klientów detalicznych banków”.
- Ocena “excellent” dla ING Commercial Finance Polska w kategorii „Import Factor of the Year 2016” w rankingu Factors Chain International.

Za działania i praktyki CSR:

- ING Bank Śląski po raz jedenasty w składzie RESPECT Index – giełdowego indeksu spółek spełniających najwyższe standardy odpowiedzialnego biznesu.
- Wyróżnienie w kategorii Lider Etyki w Biznesie przyznane podczas gali Responsible Business Awards.
- Trzecie miejsce w kategorii platynowej w Rankingu Odpowiedzialnych Firm 2017.

- I miejsce w kategorii „Bank wrażliwy społecznie” w konkursie Złoty Bankier.

Za komunikację z klientami, rynkiem oraz pracownikami:

- Wyróżnienie za projekt Po prostu, którego celem jest upraszczanie komunikacji z klientami w kategorii „Najbardziej Przyjazny Bank” w konkursie Lider Świata Bankowości i Ubezpieczeń.
- I miejsce w rankingu „Najlepszy Bank w Social Media” w konkursie Złoty Bankier.
- Główna nagroda w kategorii Banki i instytucje finansowe w konkursie „The Best Annual Report 2016” organizowanym przez Instytut Rachunkowości i Podatków.

Za działania marketingowe:

- Dwie srebrne statuetki za najbardziej efektywne kampanie reklamowe w kategoriach: „Finanse” i „Long term marketing excellence” w konkursie Effie Awards.
- Nagroda Kreatura 2017 w kategorii „Najlepsze działanie w kategorii social media w 2017 roku” za akcję społecznościową ING „Mural” - angażująca lokalną społeczność.
- I miejsce w konkursie „Lamparty”, wyróżniającym najlepsze kreacje marek bankowych.
- I miejsce dla spotu Moje zmienia wszystko w kategorii „Najlepszy spot reklamowy” w konkursie Złoty Bankier.
- Złoty Miecz w konkursie kreacji reklamowej Klubu Twórców Reklamy kategorii Digital & Mobile oraz nagroda specjalna od Facebooka za kampanię internetową promującą serwis Aleo.
- Brązowa statuetka w konkursie IAB Mixx Awards w kategorii „Business-to-Business” za kampanię Aleo: Szef Wszystkich Szefów rozkazuje celebrytom.

### **3. Etyka, wartości i compliance**

#### *Kultura organizacyjna*

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

Zasady etyki zawodowej naszych pracowników opierają się na „Wartościach i Zachowaniach ING”, które określa tzw. Pomarańczowy Kod. Przestrzeganie tych zasad to jeden z podstawowych obowiązków pracowników.

Na Pomarańczowy kod składają się Wartości ING (jesteśmy uczciwi, jesteśmy rozsądni/kierujemy się zdrowym rozsądkiem, jesteśmy odpowiedzialni) oraz Zachowania ING (podejmujesz inicjatywę i działasz skutecznie, pomagasz innym osiągnąć sukcesy, jesteś zawsze o krok do przodu).

Pomarańczowy kod jest ważnym elementem kultury naszej organizacji. Jest również obecny w wielu procesach bankowych np. w systemie oceny pracowników. Pracownicy wraz ze swoimi przełożonymi wyznaczają działania, poprzez które wspierają realizację Pomarańczowego kodu. Nasze wartości i zachowania są również elementem procesu rekrutacji.

### Poznaj pomarańczowy kod ING



Podejmujesz inicjatywę  
i działasz skutecznie



Pomagasz innym  
osiągać sukcesy



Jesteś zawsze  
o krok do przodu



Jesteśmy uczciwi



Jesteśmy rozważni.  
Kierujemy się  
zdrowym rozsądkiem



Jesteśmy  
odpowiedzialni

### Przeciwdziałamy korupcji

W ING Banku Śląskim nie tolerujemy korupcji. Podnosimy świadomość naszych pracowników w tym zakresie, aby lepiej rozpoznawali i przeciwdziałali korupcji. Stosujemy kilka prostych zasad:

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

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

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

W 2017 roku zostało udostępnione nowe szkolenie dotyczące „Przeciwdziałanie przekupstwom i korupcji”. W szkoleniu na przykładach zostały zaprezentowane zasady postępowania dotyczące przeciwdziałania przekupstwom i korupcji oraz zagrożenia związane z przyjmowaniem i przekazywaniem korzyści w relacjach z klientami lub partnerami biznesowym. Szkolenie było obowiązkowe dla wszystkich pracowników. W 2017 roku nie stwierdzono przypadków podejrzanych o przekupstwo lub korupcję.

### Przeciwdziałamy konfliktom interesów

Posiadamy wewnętrzne procedury i mechanizmy kontrolne, które mają przeciwdziałać konfliktom interesów. Dotyczą one:

- podziału odpowiedzialności w strukturze organizacyjnej Banku i relacji pomiędzy różnymi szczeblami zarządzania, a także powiązań personalnych między pracownikami,
- konsultowania przez pracowników i zawiadamiania Banku o podjęciu dodatkowej aktywności

zawodowej,

- realizacji prywatnych inwestycji przez pracowników posiadających dostęp do informacji poufnych, wewnętrznych lub stanowiących tajemnicę zawodową.

#### *Zgłaszamy naruszenia prawa i zasad etyki zawodowej*

Pracownicy mogą anonimowo zgłaszać podejrzenia popełnienia przestępstwa i łamanie zasad etyki zawodowej. Zgłoszenie mogą przekazać również imiennie i w takim przypadku zapewniamy poufność i dyskrecję, a także ochronę przed działaniami o charakterze represyjnym.

Zgłoszenia przyjmuje dyrektor Departamentu Compliance, który informuje prezesa zarządu i uzgadnia z nim działania. Jeśli zgłoszenie się potwierdzi, podejmowane są właściwe działania naprawcze oraz zapobiegawcze na przyszłość.

W 2017 roku zostało przekazanych 31 zgłoszeń. Po analizie nie stwierdzono istotnych naruszeń prawa lub zasad etyki zawodowej.

#### *Ład korporacyjny i nadzór*

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

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

Więcej informacji na temat ładu korporacyjnego i nadzoru zamieściliśmy w rozdziale „Oświadczenie Zarządu ING Banku Śląskiego S.A. o stosowaniu zasad ładu korporacyjnego” na stronie 174.



## II. Jak tworzymy wartość

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

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

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

### 1. Rynek obecnie i w przyszłości

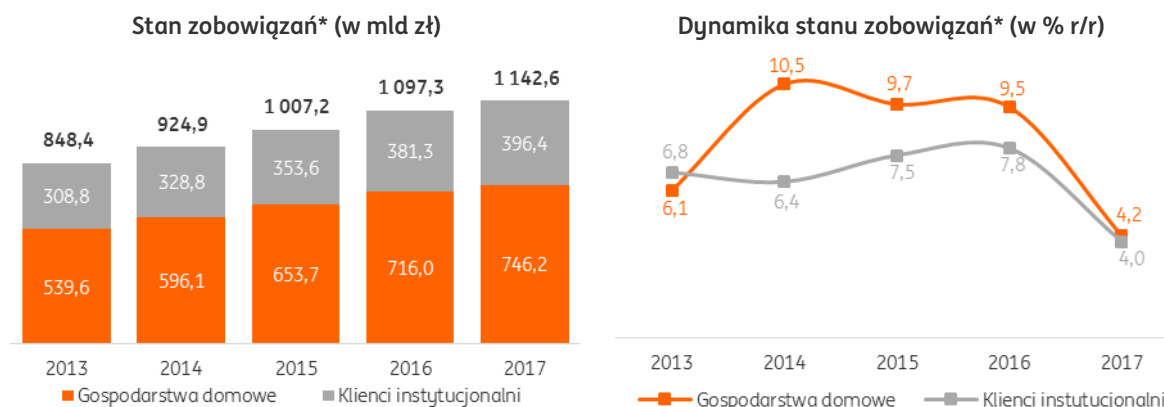
Na wyniki finansowe i kondycję sektora bankowego, w tym ING Banku Śląskiego S.A., w 2016 i 2017 roku miało wpływ wiele czynników zewnętrznych, których znaczenie jest istotne w kontekście przyszłej strategii rozwoju Banku. Mają one bezpośrednie przełożenie na rentowność banków.

#### Sektor bankowy

##### Zobowiązania

Na koniec grudnia 2017 roku podstawowe kategorie pieniężne kształtowały się następująco:

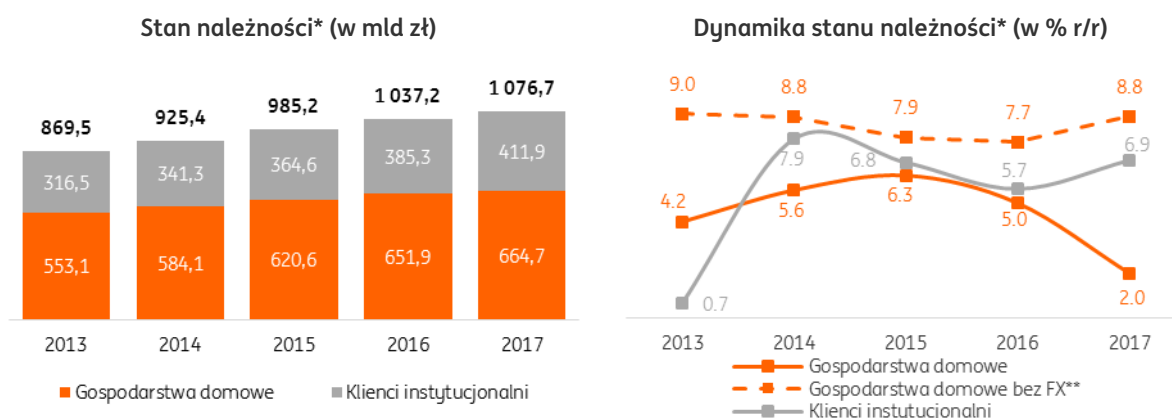
- Zobowiązania wobec gospodarstw domowych w porównaniu do końca 2016 roku wzrosły o 4,2% (30,1 mld zł) i osiągnęły wartość 746,2 mld zł.
- Zobowiązania wobec klientów instytucjonalnych ukształtowały się na poziomie 396,4 mld zł, czyli były o 4,0% wyższe niż na koniec 2016 roku. Wzrost wolumenu o 15,1 mld zł został osiągnięty przede wszystkim dzięki przyrostowi zobowiązań wobec przedsiębiorstw (o 2,4% tj. o 6,4 mld zł) oraz wobec niemonetarnych instytucji finansowych (o 6,8% tj. o 3,7 mld zł). Zobowiązania wobec instytucji samorządowych oraz Funduszu Ubezpieczeń Społecznych wzrosły w omawianym okresie o 9,1% czyli o 3,2 mld zł.



\* na podstawie danych NBP

## Należności

- Należności od gospodarstw domowych osiągnęły w grudniu 2017 roku poziom 664,7 mld zł i były o 2,0% wyższe niż przed rokiem. Kredyty mieszkaniowe, stanowiące główną część zaangażowania kredytowego banków w stosunku do gospodarstw domowych (stanowią 58,4% należności od tej grupy klientów), zmniejszyły się o 1,5% do 388,5 mld zł. Spadek był w głównej mierze spowodowany umocnieniem złotówki względem franka szwajcarskiego (13,4% r/r). W dalszej kolejności wpływ na tą dynamikę miała naturalna amortyzacja portfela frankowego, którego wartość spadła o 8,0% r/r (2,6 mld CHF). Portfel złotówkowych kredytów mieszkaniowych wzrósł o 10,6% r/r (24,6 mld zł). Po wyeliminowaniu wpływu zmian kursowych, portfel kredytów mieszkaniowych zwiększył się w 2017 roku o ok. 3,1%. Z danych Związku Banków Polskich wynika, że w 2017 roku banki udzieliły kredytów hipotecznych w łącznej wysokości 44,6 mld zł (39,5 mld zł w poprzednim roku, tj. +12,9% r/r). Pozostałe kredyty detaliczne, w tym kredyty konsumpcyjne, wzrosły o 7,2% (18,7 mld zł) względem końca 2016 roku i osiągnęły wartość 276,2 mld zł.
- Należności od klientów instytucjonalnych wzrosły w porównaniu do grudnia 2016 roku o 26,7 mld zł (6,9%) do poziomu 411,9 mld zł. Same należności od przedsiębiorstw przyrosły o 17,5 mld zł (5,9% r/r) do poziomu 315,4 mld.



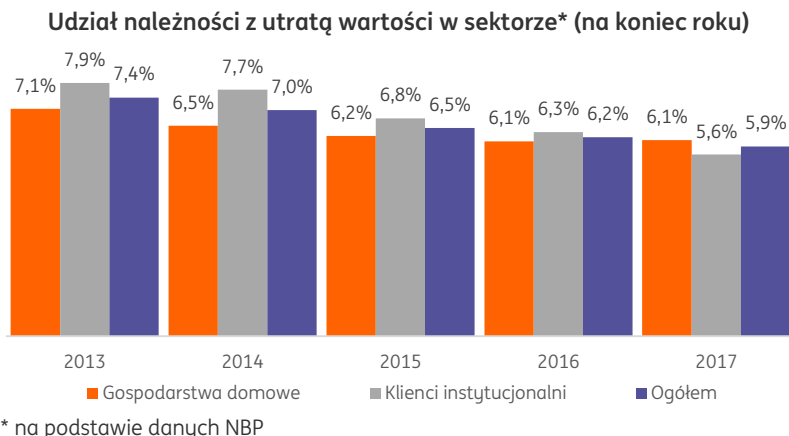
\* na podstawie danych NBP; \*\* z wyłączeniem portfela walutowych kredytów hipotecznych

Źródło: Narodowy Bank Polski oraz Komisja Nadzoru Finansowego

Ekonomiści naszego banku oczekują, że wysoka dynamika PKB, przyśpieszenie absorpcji środków z UE i poprawa w inwestycjach – zwłaszcza prywatnych – przełoży się na wolumeny kredytów i depozytów w gospodarce w 2018 roku. Ekonomiści szacują, że dynamika depozytów w sektorze wyniesie w 2018 roku 4,5% r/r i będzie równomiernie rozłożona w kredytach detalicznych i korporacyjnych (po 4,5% r/r). Dynamika kredytów w 2018 roku ma przyśpieszyć do 7,2% r/r. Kredyty detaliczne przyśpieszą do 5,3% r/r, a dynamika kredytów korporacyjnych wyniesie 10,0% r/r.

### Jakość aktywów

W zakresie jakości aktywów, w grudniu 2017 roku udział należności z utratą wartości w całości należności wynosił 5,9% (6,2% na koniec 2016 roku). Poprawa jakości portfela dotyczyła przede wszystkim należności od klientów instytucjonalnych, gdzie udział należności z utratą wartości kolejny rok z rzędu istotnie zmalał, o 70 p.b. r/r, osiągając poziom 5,6%.



Jakość portfela kredytów dla gospodarstw domowych uległa nieznacznemu pogorszeniu wobec stanu na koniec 2016 roku, tzn. wzrosła o 5 p.b. osiągając poziom 6,1%. Związane to było z rosnącym udziałem niemieszkaniowych kredytów detalicznych (tzw. pozostałych kredytów detalicznych) z utratą wartości w całej puli kredytów detalicznych z utratą wartości (z 71% na koniec 2016 roku do 73% na koniec 2017 roku). W obszarze kredytów mieszkaniowych, stosunek „złych” kredytów poprawił się o 12 p.b. r/r i wyniósł 2,8% na koniec 2017 roku. W 2017 roku zauważalna była także poprawa jakości pozostałych kredytów detalicznych, o 8 p.b. r/r, które zanotowały najniższy poziom udziału kredytów z utratą wartości od końca 2009 roku i osiągnęły poziom 10,8%.

### Wyniki finansowe

Ogólna kondycja sektora bankowego w 2017 roku była dobra, na co wpływ miały przyspieszające tempo wzrostu polskiej gospodarki, bardzo dobre dane z rynku pracy i stabilna sytuacja na rynku finansowym. Obserwowany był trend dalszego ograniczania zatrudnienia w sektorze bankowym, jak również zmniejszania liczby placówek.

W 2017 roku wynik finansowy netto sektora bankowego zmniejszył się o 2,3% r/r do 13,6 mld zł. Wynika to jednak ze zdarzeń jednorazowych, które miały miejsce w 2016 roku i zaburzyły porównywalność wyników względem 2017 roku. Na raportowany wynik brutto za 2016 rok w wysokości 18,1 mld zł wpływ miały:

- sprzedaż akcji Visa Europe w kwocie 2,5 mld zł, oraz
- dodatkowa kontrybucja do BFG w kwocie 0,1 mld zł.

Po oczyszczeniu ze zdarzeń jednorazowych, porównywalny wynik brutto w 2016 roku wyniósł 15,7 mld zł.

W 2017 roku wynik brutto sektora bankowego wyniósł 18,4 mld zł i był o 16,6% wyższy wobec porównywalnego wyniku brutto za 2016 roku (oraz o 1,4% wyższy niż raportowany wynik brutto rok wcześniej). Na wzrost wyniku brutto złożyło się szybsze tempo przyrostu porównywalnych przychodów ogółem (7,8% r/r) niż kosztów operacyjnych (4,1% r/r). Dodatnią kontrybucję do wyniku brutto sektora w 2017 roku (względem danych porównywalnych) zapewnił:

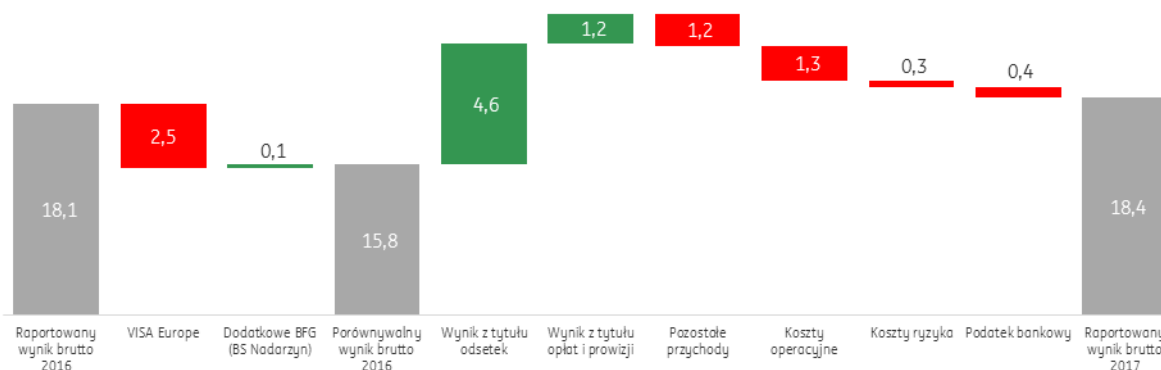
- wynik z tytułu odsetek (wzrost o 4,6 mld zł lub 12,1% r/r), oraz
- wynik z tytułu prowizji (wzrost o 1,2 mld zł lub 9,1% r/r).

Z drugiej strony, negatywny wpływ na niego miały:

- pozostałe dochody (spadek o 1,2 mld zł lub 14,2% r/r),
- koszty operacyjne (wzrost o 1,3 mld zł lub 4,0% r/r),

- koszty ryzyka (wzrost o 0,3 mld zł lub 2,9% r/r), oraz
- podatek bankowy (wzrost o 0,4 mld zł lub 13,5% r/r).

**Czynniki kształtujące wynik brutto sektora bankowego\* w 2017 roku (mld zł)**



\* na podstawie danych KNF

**Rynek finansowania zabezpieczonego aktywami**

**Leasing**

W roku 2017 rynek leasingu w Polsce wzrósł o 15,7% do poziomu 67,8 mld zł. W tym samym okresie łączna wartość aktywnego portfela umów leasingowych wyniosła 119,3 mld zł (wzrost o 13,5%). Dla porównania wartość udzielonych przez sektor bankowy kredytów inwestycyjnych wyniosła 127,0 mld zł na koniec grudnia 2017. 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 42,1% do 45,6%) stanowiły samochody o masie do 3,5 tony. Wartość środków przekazanych w ramach tej kategorii leasingu wyniosła 30,5 mld zł (+25,0% r/r). Główną kategorią napędzającą wzrost w tym segmencie były samochody osobowe (28,0% r/r).

Segment maszyn i urządzeń (w tym IT) zanotował wzrost w ujęciu rocznym w wysokości 14,6%. Łączna wartość sfinansowanych maszyn i urządzeń wyniosła 17,6 mld zł.

2017 rok był ważny dla segmentu nieruchomościowego, gdzie po wysokim spadku w 2016 roku, odnotowała wzrost o 26,5% r/r osiągając poziom 909,4 mln zł.

Źródło: Związek Polskiego Leasingu

**Faktoring**

Obroty na rynku faktorów, zrzeszonych w Polskim Związku Faktorów (PZF), urosły w 2017 roku o 16,7% r/r i osiągnęły 185,0 mld zł. Najczęściej wybieraną przez przedsiębiorców formą finansowania był faktoring pełny, w ramach którego obroty przekroczyły w 2017 roku 100 mld zł, a dynamika wzrostu na poziomie 19,5% była wyższa od całego rynku.

Liczba klientów firm zrzeszonych w PZF wyniosła 9 tys. po wzroście o 12,6% r/r, zaś liczba dłużników, których zobowiązania zostały przyjęte przekroczyła 250 tys. (172 tys. w 2016 roku).

W ujęciu sektorowym, najwięcej wierzycelności firmom faktoringowym powierzają przedsiębiorstwa produkcyjne i dystrybucyjne (odpowiednio 47,8% oraz 37,1%).

Źródło: Polski Związek Faktorów

## Rynek kapitałowy

### Giełda Papierów Wartościowych

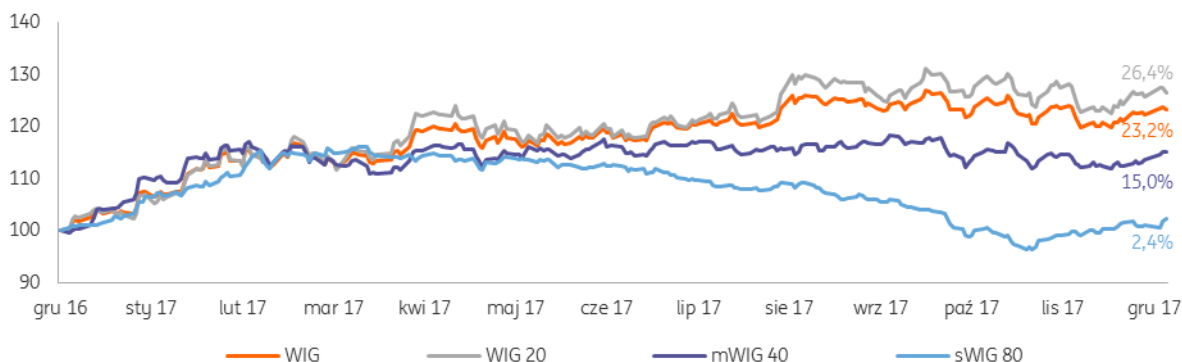
Rok 2017 był udany dla warszawskiego parkietu, któremu sprzyjała koniunktura na globalnych rynkach finansowych. W Stanach Zjednoczonych rynki kapitałowe osiągnęły historyczne maksima, zaś w Europie tylko giełda w Moskwie zakończyła rok poniżej poziomu z końca 2016 roku. W Polsce obserwowaliśmy najszybszy wzrost gospodarczy od 2012 roku, saldo obrotów zagranicznych zbliżone do równowagi oraz lepsze od zakładanego wykonanie budżetu, które wraz z rosnącymi płacami i zatrudnieniem oddziaływały pozytywnie na Giełdę Papierów Wartościowych w Warszawie.

Wartość indeksu szerokiego rynku WIG wzrosła w 2017 roku o 23,2% r/r i była już tylko o 3,5% niższa niż historycznie najwyższa wartość z 2007 roku. W tym samym okresie indeks rynku alternatywnego, NC Index, wzrósł o 9,2% r/r.

Wolumeny obrotów na głównym parkiecie wyniosły 261,0 mld zł, czyli urosły o 28,9% r/r. Mniej imponujący wzrost (o 7,9% r/r) zanotował rynek alternatywny New Connect osiągając obroty na poziomie 1,5 mld zł, zaś na Catalyst zanotowano spadek wolumenu obrotów o 11,1% do poziomu 2,8 mld zł.

Z perspektywy liczebności podmiotów notowanych na GPW 2017 rok był pierwszym, w którym więcej spółek zostało zdjętych (20) niż wprowadzonych na główny parkiet (15). Na koniec 2017 roku na głównym parkiecie notowane były 482 spółki, o 5 mniej niż rok wcześniej. Ich łączna kapitalizacja wzrosła do 1,4 bln zł (o 23,7% r/r). Większą liczbę IPO odnotował rynek NewConnect osiągając 19 debiutów w 2017 roku. Wartość notowanych emisji na rynku Catalyst wzrosła o 17,1% r/r do 95,8 mld zł.

**Główne indeksy GPW w 2017 roku (30 grudnia 2016 roku = 100)**



Źródło: Giełda Papierów Wartościowych

### Fundusze inwestycyjne

Wartość rynku funduszy inwestycyjnych mierzona środkami pod zarządzaniem zgromadzonymi przez te instytucje wzrosła w 2017 roku o 7,8% r/r do poziomu 279,0 mld zł. Korzystna koniunktura na rynkach sprzyjała funduszom niededykowanym, w których na koniec 2017 roku było zgromadzone 159,5 mld zł (+17,7% r/r). Zmiana ta jest w dużej mierze efektem napływów środków netto (16,4 mld zł). Środki zgromadzone w funduszach dedykowanych skurczyły się do poziomu 119,5 mld zł (3,9 mld zł tj. -3,1% r/r) co było w największym stopniu efektem odpływów netto (-2,4 mld zł).

Klienci funduszy niededykowanych najchętniej lokowali swoje środki w fundusze o względnie niskim profilu ryzyka. Najpopularniejszą kategorią były fundusze rynku pieniężnego (26,1% aktywów funduszy niededykowanych), które wzrosły o 27,0%. W dalszej kolejności były to fundusze dłużne (24,9% aktywów funduszy niededykowanych), które w warunkach niskich stóp procentowych, stanowiły atrakcyjną alternatywę dla depozytów bankowych, a ich aktywa zwiększyły się w ciągu roku o 11,8%. Kolejne były fundusze mieszane, które stanowiły 17,7% niededykowanej części rynku (wzrost aktywów o 18,5% r/r) oraz fundusze akcyjne odpowiadające za 17,5% rynku (wzrost aktywów o 18,4% r/r).

Źródło: Izba Zarządzających Funduszami i Aktywami

### Otwarte Fundusze Emerytalne

Na koniec grudnia 2017 roku aktywa funduszy emerytalnych wynosiły 179,6 mld zł, czyli o 26,1 mld zł (17,0%) więcej niż przed rokiem. Było to rezultatem sprzyjającej koniunktury na GPW. Z drugiej strony bilans wpłat i wypłat kolejny rok z rzędu był ujemny. W 2017 roku do OFE trafiło tylko 3,3 mld zł (wobec 3,2 mld zł w roku 2016), natomiast transfery do ZUS, zgodnie z szacunkiem Izby Gospodarczej Towarzystw Emerytalnych, w ramach tzw. „suwaka” wyniosły 6,1 mld zł (wobec 3,5 mld zł rok wcześniej). Wzrost wartości transferowanych środków w ramach mechanizmu „suwaka” jest spowodowany wejściem w życie od 1 października 2017 roku obniżonego wieku emerytalnego. W konsekwencji średnia miesięczna transferowana wartość środków wzrosła z 0,2 mld zł do 1,0 mld zł.

Mimo wcześniejszych zapowiedzi, w 2017 roku nie nastąpiła reforma systemu OFE.

Źródło: Izba Gospodarcza Towarzystw Emerytalnych oraz Komisja Nadzoru Finansowego

### *Wdrożenie MSSF 9*

Jedną z kluczowych zmian regulacyjnych 2018 roku, która będzie miała istotny wpływ na wyniki sektora bankowego (w tym i ING Banku Śląskiego S.A.) roku jest zastosowanie nowego MSSF 9 Instrumenty finansowe. Został on opublikowany przez Radę Międzynarodowych Standardów Rachunkowości w lipcu 2014 roku i został zatwierdzony do stosowania przez Unię Europejską w listopadzie 2016 roku. MSSF 9 zastępuje MSR 39 “Instrumenty Finansowe: Ujmowanie i wycena”. Zawiera on wymagania w zakresie:

- klasyfikacji,
- wyceny aktywów i zobowiązań finansowych,
- utraty wartości aktywów finansowych, oraz
- rachunkowości zabezpieczeń.

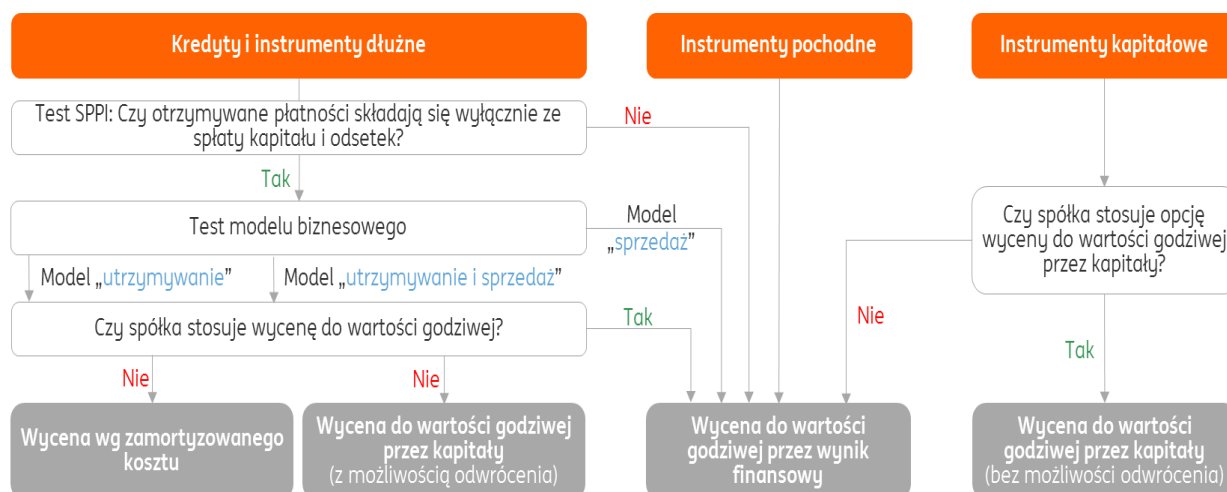
Nowy standard obowiązuje od 1 stycznia 2018 roku. Podjęliśmy decyzję że zastosujemy go retrospektywnie w odniesie do klasyfikacji, wyceny oraz utraty wartości poprzez korektę bilansu otwarcia na dzień 1 stycznia 2018, bez korygowania okresów porównawczych. Ma on zastosowanie zarówno do aktywów i pasywów finansowych, niemniej jednak największa zmiana dotyczy aktywów.

### Klasyfikacja aktywów finansowych

MSSF 9 wprowadza dwa kryteria, które determinują klasyfikację i w konsekwencji sposób wyceny aktywów finansowych:

- analiza charakterystyki kontraktowych przepływów pieniężnych aktywów, tzw. test SPPI, czyli płatności wyłącznie kapitału i odsetek od kwoty głównej pozostałej do spłaty (ang. Solely Payments of Principal and Interest), oraz
- ocena modelu biznesowego, czyli ustalenia jaki jest główny cel posiadania danego aktywa:
  - utrzymywanych w celu uzyskania przepływów pieniężnych wynikających z umowy – model „utrzymywanie”,
  - utrzymywanych w celu zarówno otrzymywania przepływów pieniężnych wynikających z umowy jak i sprzedaż składnika aktywów – model „utrzymywanie i sprzedaż”, oraz
  - utrzymywanych w innych celach biznesowych – model „sprzedaż”.

Schemat poniżej przedstawia uproszczoną ścieżkę klasyfikacji aktywów finansowych zgodną z MSSF 9, która służy ustaleniu według jakiej metody wyceny dane aktywo powinno być wyceniane:



### Wycena aktywów finansowych

MSSF 9 wprowadza trzy kategorie klasyfikacji aktywów finansowych z perspektywy wyceny:

- według zamortyzowanego kosztu,
- w wartości godziwej przez inne dochody całkowite, oraz
- w wartości godziwej przez wynik finansowy.

Po przeprowadzeniu takiej analizy (czyli testu SPPI i testu modelu biznesowego) według danych na 1 stycznia 2018 roku, sklasyfikowaliśmy:

- 104,0 mld zł aktywów finansowych (głównie kredytów i należności oraz innych instrumentów dłużnych sklasyfikowanych według MSR 39 jako Inwestycje wytrzymałe do terminu wymagalności) wycenianych według zamortyzowanego kosztu,
- 17,6 mld zł aktywów finansowych wycenianych w wartości godziwej przez inne dochody całkowite, w tym:
  - 17,5 mld zł aktywów (głównie instrumentów dłużnych sklasyfikowanych według MSR 39 jako Aktywa finansowe dostępne do sprzedaży) z możliwością odwrócenia wyceny przez wynik finansowy, oraz
  - 0,1 mld zł aktywów (instrumentów kapitałowych sklasyfikowanych według MSR 39 jako Aktywa finansowe dostępne do sprzedaży) bez możliwości odwrócenia wyceny przez wynik finansowy;
- 2,6 mld zł aktywów finansowych (głównie instrumentów pochodnych sklasyfikowanych według MSR 39 jako Aktywa finansowe przeznaczone do obrotu) wycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy.

### Utrata wartości aktywów finansowych

Zastosowanie zasad MSSF 9 będzie miało istotny wpływ na metodologię szacowania odpisów aktualizujących wartość portfela aktywów finansowych wycenianych według zamortyzowanego kosztu oraz według wartości godziwej przez inne dochody całkowite. Istotą nowej metodologii jest koncepcja oczekiwanej straty kredytowej, która zorientowana jest na przyszłość. Uwzględnia ona również różne scenariusze rozwoju sytuacji makroekonomicznej z określonym prawdopodobieństwem realizacji. Aby wyliczyć oczekiwaną stratę kredytową, dokonaliśmy podziału kredytów i innych instrumentów dłużnych na trzy etapy:

- Etap 1, w którym znalazły się aktywa pracujące, dla których nie nastąpił istotny wzrost ryzyka kredytowego od daty początkowego ujęcia. Dla tych aktywów wylicza się 12-miesięczną oczekiwaną stratę;
- Etap 2, w którym znalazły się aktywa pracujące, dla których nastąpił istotny wzrost ryzyka kredytowego od daty początkowego ujęcia. Dla tych aktywów wylicza się oczekiwaną stratę w całym okresie życia;
- Etap 3, w którym znalazły się aktywa z rozpoznaną utratą wartości. Dla tych aktywów wylicza się oczekiwaną stratę w całym okresie życia.

Oddzielną, niezależną kategorią od podziału na trzy etapy jest kategoria POCI (ang. purchased or originated credit impaired). Do tej kategorii zakwalifikowane są zakupione lub utworzone składniki aktywów finansowych dotkniętych utratą wartości. Pozycje te wyceniane są w wartości godziwej w momencie początkowego ujęcia, a oczekiwane straty są wyliczane w całym okresie życia.

#### Wpływ wdrożenia MSSF 9

Efekt netto zmiany metodologii z MSR 39 na MSSF 9 będzie miała negatywny wpływ (rozumiany jako efekt bilansu otwarcia na dzień 1 stycznia 2018 roku) na poziom kapitałów własnych. Szacujemy, że wyniesie on 246,3 mln zł.

Dodatkowo, zmiana metodologii wpływa również negatywnie na współczynniki kapitałowe Banku i Grupy. Szacujemy, że całkowity negatywny wpływ na współczynnik Tier 1 Grupy wyniesie 33 p.b. Zwracamy uwagę, że Bank skorzystał z opcji zastosowania progresywnego 5-letniego okresu przejściowego (jaką daje Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2017/2395), który złagodzi wpływ nowego modelu odpisów MSFF 9 na kapitał podstawowy Tier 1. Zgodnie z rozporządzeniem, korekty MSSF 9 powiązane z ryzykiem kredytowym, takie jak:

- odpisy aktualizujące,
- aktywa z tytułu podatku odroczonego dotyczące odpisów aktualizujących, czy
- korekta niedoboru z tytułu ryzyka kredytowego wobec oczekiwanych strat według metody AIRB,

będą podlegać okresom przejściowym. Oznacza to, że skala ich wpływu na współczynniki kapitałowe będzie stopniowo rosła, z 5% w 2018 do 100% od początku 2023 roku, zgodnie z wartościami z tabeli poniżej.

Okres:	1	2	3	4	5	6
Rok:	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Korekty MSSF 9 podlegające okresom przejściowym	5%	15%	30%	50%	75%	100%
Korekty MSSF 9 niepodlegające okresom przejściowym	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>Łączny efekt</b>	<b>~20%</b>					<b>100%</b>

Z drugiej strony, korekty MSSF 9, które nie są powiązane z ryzykiem kredytowym, takie jak:

- wycena inwestycji kapitałowych, czy
- pozostałe aktywa z tytułu podatku odroczonego,

będą od razu w pełnej wysokości odzwierciedlone we współczynnikach kapitałowych. W związku z tym, szacujemy że negatywny wpływ MSSF 9 na współczynnik Tier 1 Grupy 1 stycznia 2018 roku wyniesie 3 p.b.

Więcej szczegółów odnośnie wdrożenia MSSF 9 w Banku znajduje się w Rocznym Skonsolidowanym Sprawozdaniu Finansowym Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za 2017 rok na stronie 11.



### Zmiany regulacji dotyczących sektora bankowego

Poniżej w tabeli przedstawiamy kluczowe zmiany w regulacjach dotyczące sektora bankowego.

Nazwa	Termin wejścia w życie 2017	Opis
Rozporządzenie Ministra Rozwoju i Finansów z 21 listopada 2017 roku w sprawie <b>zaniechania poboru podatku dochodowego od niektórych dochodów (przychodów) związanych z kredytem hipotecznym udzielonym na cele mieszkaniowe</b>	Charakter czasowy i obowiązuje w przedziale od 1 stycznia 2017 roku do 31 grudnia 2018 roku	Na jego podstawie zaniechaniem poboru podatku PIT objęte zostaną: <ul style="list-style-type: none"><li>kwoty umorzone przez kredytodawcę z tytułu kredytów zaciągniętych na zaspokojenie własnych potrzeb mieszkaniowych kredytobiorców, jeżeli podatnicy nie skorzystali z umorzenia innego hipotecznego kredytu otrzymanego na własne cele mieszkaniowe, oraz</li><li>kwoty przychodu z tytułu spłaty kwoty kredytu zaciągniętego na własne cele mieszkaniowe i zabezpieczonego hipotecznie, poniżej jego wartości nominalnej w związku z zastosowaniem przez kredytodawcę ujemnego oprocentowania.</li></ul> W przypadku podatku CIT nastąpi zaniechanie poboru podatku od dochodów stanowiących równowartość umorzonych zobowiązań z tytułu kredytów, od tej części kapitału, od której następuje zaniechanie poboru podatku PIT na podstawie omawianego rozporządzenia. Rozwiązanie to ma mieć zastosowanie do podatników podatku CIT uprawnionych na podstawie odrębnych ustaw do udzielania kredytów.
Rekomendacja C <b>dotycząca zarządzania ryzykiem koncentracji</b>	1 stycznia 2017 roku	Rekomendacja KNF stanowi uzupełnienie i rozwinięcie zagadnień z zakresu zarządzania ryzykiem koncentracji w bankach.
Ustawa z 30 listopada 2016 roku o <b>zmianie ustawy o usługach płatniczych oraz niektórych innych ustaw</b>	8 lutego 2017 roku z 18-miesięcznym okresem przejściowym na wykonywanie przez banki najistotniejszych obowiązków	Ustawa wdraża przepisy dyrektywy 2014/92/UE (PAD). Nowelizacja rozszerza obowiązki informacyjne wobec konsumenta m.in. dotyczące opłat pobieranych z tytułu usług związanych z rachunkiem. Nowe przepisy określają także zasady dostępu konsumentów do tzw. rachunku podstawowego oraz zasady przenoszenia rachunków płatniczych prowadzonych dla konsumentów.
Ustawa z 9 marca 2017 roku o <b>wymianie informacji podatkowych z innymi państwami</b>	1 maja 2017 roku z okresem przejściowym na realizację obowiązków raportowych przez banki	Tzw. ustawa CRS wdraża Dyrektywę 2014/107/UE. Przepisy ustawy wprowadzają obowiązki instytucji finansowych w zakresie automatycznej wymiany informacji podatkowych o rachunkach raportowanych.

Rozporządzenie Ministra Rozwoju i Finansów z 6 marca 2017 roku w sprawie <b>systemu zarządzania ryzykiem i systemu kontroli wewnętrznej, polityki wynagrodzeń oraz szczegółowego sposobu szacowania kapitału wewnętrznego w bankach</b>	1 maja 2017 roku	Rozporządzenie zastąpiło uchwałę 258/2011 KNF. Przepisy rozporządzenia określają szczegółowy sposób funkcjonowania w bankach systemu zarządzania ryzykiem i systemu kontroli wewnętrznej. Zakres regulacji obejmuje również szczegółowy zakres polityki wynagrodzeń i sposób jej ustalania, a także szczegółowy sposób szacowania kapitału wewnętrznego.
Ustawa z 10 lutego 2017 roku o zmianie ustawy o obrocie instrumentami finansowymi oraz niektórych innych ustaw	5 maja 2017 roku	Ustawa wdraża przepisy dyrektywy 2014/57/UE z dnia 16 kwietnia 2014 roku w sprawie sankcji karnych za nadużycia na rynku (MAD) oraz służy stosowaniu rozporządzenia nr 596/2014 w sprawie nadużyć na rynku (MAR).
Ustawa z 11 maja 2017 roku o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym	21 czerwca 2017 roku, z okresem przejściowym na dostosowanie składu komitetu audytu do nowych wymogów	Nowe przepisy wiążą się z regulacjami prawa unijnego (wdrożenie dyrektywy 2014/56/UE i stosowanie rozporządzenia 537/2014). Ustawa dotyczy m.in. zadań komitetu audytu w jednostkach zainteresowania publicznego (co obejmuje także banki) i relacji z firmą audytorską uprawnioną do badania sprawozdań finansowych.
Ustawa z 23 marca 2017 roku o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami	22 lipca 2017 roku (dotyczy większości przepisów)	Ustawa określa zasady i tryb zawierania umów o kredyt hipoteczny. Nowe przepisy regulują prawa i obowiązki kredytodawcy i kredytobiorcy, pośrednika kredytu hipotecznego i agenta. Obejmują swoim zakresem informacje udzielane przed zawarciem umowy o kredyt hipoteczny oraz postępowanie w trakcie realizacji umowy.
Rekomendacja H dotycząca systemu kontroli wewnętrznej w bankach	31 grudnia 2017 roku	Rekomendacja stanowi zbiór dobrych praktyk w zakresie systemu kontroli wewnętrznej banków, które stanowią rozwinięcie obowiązujących przepisów.
<b>2018</b>		
Ustawa z 27 października 2017 roku o zmianie ustawy o podatku dochodowym od osób fizycznych, ustawy o podatku dochodowym od osób prawnych oraz ustawy o zryczałtowanym podatku dochodowym od niektórych przychodów osiąganych przez osoby fizyczne	1 stycznia 2018 roku	Do głównych zmian mających wpływ na kwestie podatkowe m.in. sektora finansowego można zaliczyć: <ul style="list-style-type: none"> <li>● znowelizowanie zasad uwzględniania w podstawie opodatkowania banków tworzonych rezerw na ryzyko związane z działalnością banków oraz tworzonych w bankach stosujących Międzynarodowe Standardy Rachunkowości odpisów na oczekiwane straty kredytowe – MSSF 9;</li> <li>● wyodrębnienie w ustawie o podatku dochodowym od osób prawnych źródła przychodów w postaci zysków kapitałowych oraz rozdzielenie dochodów uzyskiwanych z tego źródła od pozostałych dochodów podatnika;</li> <li>● modyfikację przepisów ograniczających wysokość odliczanych odsetek (kosztów finansowania dłużnego), tzw. cienka kapitalizacja – z tej zmiany wyłączone zostały instytucje finansowe;</li> </ul>

- wprowadzenie przepisów limitujących wysokość kosztów uzyskania przychodów związanych z umowami o usługi niematerialne (np. umowy licencyjne, usługi doradcze, zarządzania i kontroli) oraz związanych z korzystaniem z wartości niematerialnych i prawnych, a także przepisów precyzujących pojęcie „nabycia” wartości niematerialnej i prawnej;
- zmianę przepisu umożliwiającego zaliczenie do kosztów uzyskania przychodów strat z tytułu odpłatnego zbycia wierzytelności uprzednio zaliczonej do przychodów należnych poprzez ograniczenie wysokości tej straty do kwoty uprzednio wykazanego przychodu.

<p>Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 1286/2014 z 26 listopada 2014 roku w sprawie <b>dokumentów zawierających kluczowe informacje, dotyczących detalicznych produktów zbiorowego inwestowania i ubezpieczeniowych produktów inwestycyjnych</b></p>	<p>Rozporządzenie stosuje się od 1 stycznia 2018 roku</p>	<p>Rozporządzenie wprowadza wspólny standard dokumentów zawierających kluczowe informacje o tzw. detalicznych produktach zbiorowego inwestowania i ubezpieczeniowych produktach inwestycyjnych. Obejmuje to przykładowo fundusze inwestycyjne, depozyty strukturyzowane (połączenie depozytów bankowych z rozwiązaniami inwestycyjnymi) czy polisy ubezpieczeniowe z elementem inwestycyjnym.</p>
<p>Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 600/2014 i Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/65/UE w sprawie <b>rynków instrumentów finansowych</b></p>	<p>Rozporządzenie MIFIR jest bezpośrednio stosowane od 3 stycznia 2018 roku. Dyrektywa wymaga implementacji do prawa polskiego.</p>	<p>Pakiet przepisów zawartych w rozporządzeniu (MIFIR) i Dyrektywie (MIFID II), a także wydanych na ich podstawie aktach wykonawczych ustanawia nowe regulacje w zakresie świadczenia usług inwestycyjnych. Przepisy unijne nakładają na podmioty rynku finansowego obowiązki w zakresie m.in. ochrony inwestora i przejrzystości rynkowej.</p>
<p>Ustawa z 24 listopada 2017 roku o zmianie niektórych ustaw <b>w celu przeciwdziałania wykorzystywaniu sektora finansowego do wyłudzeń skarbowych</b></p>	<p>Większość przepisów ustawy weszła w życie 13 stycznia 2018 roku. Ustawa zawiera okresy przejściowe na dostosowanie się banków do nowych obowiązków.</p>	<p>Ustawa przewiduje dokonywanie przez Szefa Krajowej Administracji Skarbowej (KAS) analizy ryzyka wykorzystywania banków do popełniania przestępstw skarbowych. W tym celu będzie on korzystał z analizy przygotowywanej przez izbę rozliczeniową, która będzie ustalać w swoim systemie teleinformatycznym wskaźnik ryzyka w oparciu o dane pochodzące z banków i spółdzielczych kas oszczędnościowo-kredytowych.</p>
<p>Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 roku w sprawie <b>ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych</b></p>	<p>Rozporządzenie stosuje się od 25 maja 2018 roku</p>	<p>Ogólne rozporządzenie o ochronie danych osobowych stanowi nową, całościową regulację dotyczącą przetwarzania przez przedsiębiorców danych osobowych osób fizycznych. Nowe przepisy określają zasady przetwarzania danych osobowych, prawa osoby, której dane dotyczą, obowiązki administratora i podmiotu przetwarzającego, a także kompetencje organów nadzoru. Rozporządzenie tworzy obowiązek zgłaszania incydentów i naruszenia ochrony danych osobowych do organu nadzorczego.</p>

Ustawa z 15 grudnia 2017 roku o <b>zmianie ustawy o podatku od towarów i usług oraz niektórych innych ustaw</b>	1 lipca 2018 roku	Nowelizacja wprowadza mechanizm tzw. podzielonej płatności podatku od towarów i usług (ang. split payment). W ramach tego rozwiązania, płatność za nabyty towar lub usługę jest dokonywana w taki sposób, że zapłata odpowiadająca wartości sprzedaży netto jest płacona przez nabywcę na rachunek rozliczeniowy lub jest rozliczana w inny sposób, natomiast pozostała zapłata odpowiadająca kwocie podatku VAT, jest płacona na specjalny rachunek bankowy – rachunek VAT. Wiąże się to z obowiązkami banków dotyczącymi prowadzenia rachunków VAT.
Ustawa z 15 grudnia 2017 roku o <b>dystrybucji ubezpieczeń</b>	1 października 2018 roku	Nowe przepisy wynikają z wdrożenia dyrektywy 2016/97 w sprawie dystrybucji ubezpieczeń. Ustawa obejmuje obowiązki podmiotów prowadzących dystrybucję ubezpieczeń. Przewiduje w szczególności obowiązki informacyjne wobec klientów, odpowiedni system wynagrodzeń i obowiązki szkoleniowe.
Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2366 z 25 listopada 2015 roku w sprawie <b>usług płatniczych w ramach rynku wewnętrznego</b>	Dyrektywa oczekuje na wdrożenie do polskiego prawa	Dyrektywa PSD II ustanawia nowe regulacje dotyczące świadczenia usług płatniczych. Przepisy dyrektywy wprowadzają m.in. obowiązek stosowania przez dostawców usług płatniczych mechanizmów tzw. silnego uwierzytelniania użytkownika. Zmieniony zostanie również rozkład odpowiedzialności pomiędzy bankiem i użytkownikiem za nieautoryzowane transakcje płatnicze.
Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/849 z 20 maja 2015 roku w sprawie <b>zapobiegania wykorzystywaniu systemu finansowego do prania pieniędzy lub finansowania terroryzmu</b>	Dyrektywa oczekuje na wdrożenie do polskiego prawa	Dyrektywa zapobiegająca praniu pieniędzy (AMLD) wprowadza m.in. rozszerzenie obowiązków związanych z dokonywaniem przez banki oceny ryzyka prania pieniędzy i finansowania terroryzmu, w tym zmiany w procedurze stosowania środków bezpieczeństwa finansowego. Przewiduje również wprowadzenie rejestru informacji o beneficjentach rzeczywistych osób prawnych i innych podmiotów prawnych.
Rekomendacja Z dotycząca <b>zasad ładu wewnętrznego w bankach</b>		Projektowana rekomendacja KNF stanowi zbiór dobrych praktyk w zakresie zasad ładu wewnętrznego. Na ład wewnętrzny składają się w szczególności system zarządzania bankiem, organizacja banku, zasady działania, uprawnienia, obowiązki i odpowiedzialność oraz wzajemne relacje rady nadzorczej, zarządu i osób pełniących kluczowe funkcje w banku.

### Zmiany w wymogach kapitałowych

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

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

- współczynnik kapitału podstawowego Tier 1 (CET1) na poziomie: 4,5% + 56%\*add-on + wymóg połączonego bufora.

Przy czym wymóg połączonego bufora to suma:

- bufora zabezpieczającego,  
Bufor zabezpieczający został wprowadzony w 2016 roku zgodnie z ustawą o nadzorze makroostrożnościowym nad systemem finansowym i zarządzaniu kryzysowym w systemie finansowym. W latach 2016-2017 wynosił 1,25%, w 2018 roku wzrósł do 1,875%, a od początku 2019 roku kształtuje się na poziomie 2,5%.
- bufora antycyklicznego,  
Zgodnie z ustawą o nadzorze makroostrożnościowym nad systemem finansowym i zarządzaniu kryzysowym w systemie finansowym, bufor antycykliczny wynosi obecnie 0%.
- bufora innej instytucji o znaczeniu systemowym,  
Pod koniec 2017 roku KNF dokonał aktualizacji listy banków, które uznał za instytucje o znaczeniu systemowym. Aktualnie znajduje się na niej 12 banków (10 komercyjnych i 2 spółdzielcze). Na te instytucje został nałożony dodatkowy wymogu kapitałowego zarówno na poziomie skonsolidowanym jak i jednostkowym. Maksymalna wysokość nałożonego bufora (OSII) wynosi 2%. KNF zdecydowała o nałożeniu buforów w wysokości od 0% – w wypadku banków spółdzielczych – do 0,75% w wypadku dwóch banków komercyjnych. Pięć banków komercyjnych otrzymało bufor na poziomie 0,25%, a pozostałe trzy banki komercyjne (w tym ING Bank Śląski S.A.) 0,50%. Szczegółowe informacje znajdują się na stronie KNF pod adresem: [https://www.knf.gov.pl/knf/pl/komponenty/img/Komunikat\\_OSII\\_2017.pdf](https://www.knf.gov.pl/knf/pl/komponenty/img/Komunikat_OSII_2017.pdf).
- bufora ryzyka systemowego.  
Bufor ryzyka systemowego obowiązuje od 1 stycznia 2018 roku. Został wprowadzony przez Rozporządzenia Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 1 września 2017 roku w sprawie bufora ryzyka systemowego. Jego wysokość wynosi obecnie 3%.

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

Dla Grupy ING Banku Śląskiego S.A. powyższe wymagania oznaczają następujące minimalne współczynniki:

- CET1  $\geq$  9,875% (od 2019 roku: 10,5%),
- T1  $\geq$  11,375% (od 2019 roku: 12,0%),
- TCR  $\geq$  13,375% (od 2019 roku: 14,0%).

#### *Trwająca restrukturyzacja sektora SKOK oraz banków spółdzielczych*

Zapewnienie bezpieczeństwa zgromadzonych depozytów w szeroko rozumianym sektorze bankowym pozostaje niezmiennie jednym z priorytetów zarówno sektora, jak i regulatorów sektora. Co ważne, nie tylko w oczach naszych klientów, ale również zgodnie z polskim prawem, oszczędności zgromadzone zarówno w bankach komercyjnych (takich jak ING Bank Śląski S.A.), jak i bankach spółdzielczych oraz spółdzielczych kasach oszczędnościowo-kredytowych (SKOK) dają takie samo bezpieczeństwo. Wszystkie są objęte jednolitymi gwarancjami Bankowego Funduszu Gwarancyjnego.

W 2017 roku KNF wspólnie z BFG kontynuowały restrukturyzację sektora SKOK. W trakcie 2017 roku ich liczba zmniejszyła się o sześć do łącznie 35 kas na koniec roku. W czterech została ogłoszona

upadłość, co wiązało się to z koniecznością wypłacenia przez BFG gwarancji, w sumie o wartości ok. 550 mln zł. Dwie kolejne kasy zostały przejęte przez banki, Bieszczadzka SKOK przez ING Bank Śląski S.A., a Lubuska SKOK przez Bank Spółdzielczy we Wschowie. Na początku 2018 roku SKOK Bogdanka - zgodnie z decyzją KNF z 6 lutego 2018 roku - została przejęta przez SKOK Kozienice. W trzech kolejnych kasach nadal funkcjonował zarząd komisaryczny.

W odniesieniu do banków spółdzielczych, ich liczba w trakcie 2017 roku zmniejszyła się o 5 do 550 na koniec roku. Restrukturyzacja tych pięciu banków spółdzielczych odbyła się w ramach sektora - wszystkie zostały przejęte przez inne banki spółdzielcze.

### Produkt Krajowy Brutto

Rok 2017 przyniósł istotne odbicie wzrostu gospodarczego. Dynamika PKB przyspieszyła z 2,7% r/r w IV kw. 2016 roku do ponad 5% r/r w IV kw. 2017 roku (w całym 2017 roku PKB wzrosło o 4,5% r/r). Było to głównie zasługą szybko rosnących wydatków konsumpcyjnych gospodarstw domowych, które były wspierane dobrą sytuacją na rynku pracy oraz świadczeniami z programu 500+. Wpływ tych ostatnich okazał się silniejszy i bardziej długotrwały od oczekiwań. Inwestycje zanotowały odczuwalne odbicie dopiero w drugiej połowie 2017 roku, a zwłaszcza w ostatnim kwartale roku (wzrost o 11,4% r/r w porównaniu z 3,3% r/r w III kw. 2017 roku). Było to skutkiem finalizowania inwestycji w energetyce oraz nakładów na infrastrukturę drogową i samorządową. W tym okresie wzrosły również inwestycje przedsiębiorstw, o czym świadczy wzrost wartości udzielonych im kredytów.

Ekonomiści naszego banku spodziewają się, że w 2018 roku wzrost PKB pozostanie wysoki (4,4% r/r wobec 4,5% r/r w 2017 roku). W mniejszym stopniu będzie go jednak napędzać konsumpcja a w większym inwestycje. Stanie się tak za sprawą przyspieszenia absorpcji funduszy unijnych oraz ożywienia inwestycji prywatnych (moce wytwórcze przedsiębiorstw są bliskie wyczerpania). Inwestycje współfinansowane z UE osiągną wysoki poziom nominalny (odbicie ich dynamiki w 2017 roku to raczej efekt niskiej bazy z 2016 roku). Płatności dla beneficjentów funduszy UE wypłacane przez BGK wyniosą w całym roku ok. 40 mld zł, czyli o 33% więcej niż w 2017 roku. W efekcie dynamika inwestycji w aktywa trwałe przekroczy 8% r/r wobec 5,4% r/r w 2017 roku. Inne czynniki dobrej koniunktury to wysoki wzrost płac oraz korzystna sytuacja gospodarcza głównych partnerów handlowych Polski.

### Prognozy makroekonomiczne

	2013	2014	2015	2016	2017	2018P	2019P
Przyrost PKB (%)	1,4	3,3	3,8	2,9	4,5	4,4	3,6
Dług sektora general government wg metodologii UE (% PKB)	55,7	50,2	51,1	54,1	52,0	50,2	48,8
Przyrost produkcji sprzedanej przemysłu (%)	2,3	3,4	4,9	3,0	6,5	4,7	3,8
Inflacja (CPI) średnia w roku (%)	0,9	0,0	-0,9	-0,6	2,0	2,0	2,7
Stopa bezrobocia (%)	13,4	11,4	9,7	8,3	6,6	5,5	5,4
Kurs USD/PLN (koniec roku)	3,01	3,51	3,90	4,18	3,48	3,15	3,07
Kurs EUR/PLN (koniec roku)	4,15	4,27	4,26	4,42	4,17	4,10	4,15
WIBOR 3M (koniec roku)	3,0	2,5	1,7	1,7	1,7	1,7	2,0

### Środowisko niskich stóp procentowych

Istotnym czynnikiem funkcjonowania Banku w 2017 roku, podobnie jak rok wcześniej, miało utrzymywanie się niskiego poziomu stóp procentowych. Referencyjna stopa NBP przez cały rok wynosiła 1,5% a Rada Polityki Pieniężnej podkreślała brak konieczności zaostrzania polityki pieniężnej. Takiemu stanowisku sprzyjał łagodny przebieg inflacji CPI, która w 2017 roku oscylowała wokół 2% i tylko w jednym miesiącu - listopadzie osiągnęła cel inflacyjny NBP (2,5%). Głównym czynnikiem

inflacji były rosnące ceny żywności i paliw, natomiast szybki wzrost wynagrodzeń (ponad 7% r/r w ostatnim kwartale 2017 roku) w niewielkim stopniu przełożył się na inflację bazową.

W 2018 roku Rada Polityki Pieniężnej utrzyma – zdaniem ekonomistów ING Banku Śląskiego S.A. - stopy procentowe na niezmiennym poziomie. Podwyżki stóp można spodziewać się dopiero w pierwszej połowie 2019 roku. Utrzymaniu dotychczasowej polityki pieniężnej będzie sprzyjać stabilizacja inflacji wokół poziomu 2% r/r, czyli poniżej celu NBP (2,5%). W 2018 roku inflacje ceny żywności – w opinii ekonomistów Banku – spadnie, podążając za trendem już widocznym na rynkach międzynarodowych. Z drugiej strony, utrzymanie się wysokiej presji płacowej w Polsce oraz presja płacowa za granicą (m.in. w następstwie reform środowiskowych w Chinach) spowodują wzrost inflacji bazowej. Jej wpływ na główny wskaźnik inflacji będzie jednak ograniczony ze względu na wzrost produktywności oraz import niskiej inflacji ze strefy euro.

Warto podkreślić także, że dobra koniunktura w gospodarkach strefy euro i USA, miała do tej pory stosunkowo słabe przełożenie na globalny wzrost inflacji ze względu na duży poziom niewykorzystanej siły roboczej w efekcie przebytego wcześniej kryzysu, umiędzynarodowienie rynku usług oraz taniego dolara. W efekcie Europejski Bank Centralny (EBC) wolno wygasza program skupu aktywów (według prognoz ING zakończy się on dopiero w IV kw. 2018 roku) i odwleka podwyżki stóp procentowych do 2019 roku. Z kolei Rezerwa Federalna systematycznie podwyższa stopy procentowe – prognozy Grupy ING zakładają wzrost rzędu 75 p.b. w 2018 roku (do 2,25%).

### *Kondycja finansów publicznych*

Sytuacja fiskalna Polski systematycznie poprawia się, dzięki dobrej koniunkturze oraz uszczelnieniu systemu podatkowego, zwłaszcza w odniesieniu do VAT. Dzięki temu w 2017 roku udało się obniżyć deficyt strukturalny o 0,9 p.p. (do 2,3% PKB), wciąż jednak osiągnięcie średnioterminowego celu polityki fiskalnej (tzw. MTO zakładającego deficyt rzędu 1% PKB) pozostaje odległe. Okres dobrej koniunktury nie został odpowiednio wykorzystany do przygotowania się na przyszłe cykliczne pogorszenie sytuacji finansów publicznych. Ekonomiści ING spodziewają się, że w 2018 roku proces równoważenia finansów publicznych będzie dalej postępował a deficyt strukturalny spadnie poniżej 2% PKB. Będzie to możliwe dzięki dalszemu uszczelnianiu systemu podatkowego. Na początku 2018 roku małe i mikroprzedsiębiorstwa zostały objęte obowiązkiem wypełniania tzw. jednolitego pliku kontrolnego (JPK), który ułatwia kontrole podatkowe. W połowie roku wejdzie zaś w życie w wybranych branżach tzw. płatność podzielona podatku VAT. Efektem poprawy sytuacji fiskalnej Polski jest spadek jej ryzyka kredytowego.

Napięta sytuacja na linii Komisja Europejska-Polska (m.in. uruchomienie artykułu 7) oraz obawy o otoczenie instytucjonalne jak dotychczas mają ograniczone przełożenie na oceny ratingowe. Niekorzystna percepcja wśród zachodnich gospodarek może mieć negatywne przełożenie na dostęp Polski do środków z budżetu Unii na lata 2021-2027.

### *Międzynarodowe otoczenie gospodarcze*

USA oraz europejskie gospodarki weszły w fazę szybszego wzrostu, najprawdopodobniej przekraczającego tzw. poziom potencjalny. W strefie euro poprawa sentymentu w drugiej połowie 2017 roku widoczna była wśród wszystkich państw członkowskich - także na peryferiach. Niemniej jednak wyższej dynamice PKB nie towarzyszy redukcja długu publicznego i prywatnego w krajach przeżywających największe trudności (Grecja, Portugalia, Włochy). Problemy fiskalne najprawdopodobniej skłaniać będą władze EBC do odwleknięcia normalizacji polityki pieniężnej w czasie.

Wbrew obawom zmiany polityczne w drugiej połowie 2017 roku były relatywnie łagodne, chociaż pokazały istotne rozdrobnienie scen politycznych m.in.:

- w Niemczech, gdzie koalicja CDU/CSU-SPD utworzyła nowy gabinet,
- w Czechach zwycięski ruch ANO ma problem ze sformowaniem gabinetu,
- wciąż nierozwiązany jest spór z władzami Katalonii,

- wynik włoskich wyborów parlamentarnych (marzec 2018 roku) najprawdopodobniej nie pozwoli na wyłonienie na tyle silnego gabinetu, aby mógł przeprowadzić reformy strukturalne.

Wysoka niepewność towarzyszy także negocjacom ws Brexit – nie znany jest ostateczny wynik rozmów a ich wynik waha się od scenariusza porzucenia koncepcji wyjścia z UE aż do tego, w którym Wielka Brytania wyjdzie ze Wspólnoty bez nowych umów handlowych.

Drugim źródłem niepokoju pozostaje ryzyko wojny handlowej między USA, a Chinami, krajami NAFTA i Niemcami. Dotychczasowe działania administracji Donalda Trumpa m.in. nałożenie ceł na panele solarne oraz sprzęt AGD z Chin, spotkało się z działaniami werbalnymi ze strony Pekinu (zapowiedź obniżenia udziału aktywów denominowanych w USD w rezerwach Banku Chin – PBoC). Dalsza eskalacja konfliktu może spowodować pogorszenie perspektyw światowego wzrostu.

Pomimo krótkookresowej korekty na światowych parkietach kursy akcji dalej pozostają wysokie względem wyników osiąganych przez firmy. Coraz większego niepokoju dostarcza ekspansja kredytowa amerykańskich przedsiębiorstw a także rynek nieruchomości w USA i w Europie, gdzie wzrost cen istotnie przekracza dynamikę inflacji, a w jednostkowych przypadkach także wynagrodzeń.

Rynki finansowe są także bardzo wrażliwe na ewentualny skok inflacji i stóp w USA. Wcześniejsza ekspansywna polityka banków centralnych i niskie stopy zmusiły wiele instytucji finansowych (np. fundusze emerytalne i ubezpieczycieli) do inwestowania w aktywa o ponadstandardowym profilu ryzyka. Gdyby pojawił się wzrost inflacji i istotnie zmieniła się oczekiwana ścieżka stóp wówczas przecena niektórych rynków aktywów może dotknąć duże instytucje finansowe spoza sektora bankowego i stać się zagrożeniem dla stabilności globalnego systemu finansowego.

### *Wyzwania sektora finansowego*

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

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

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

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

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

## **2. Model tworzenia wartości**

Wspólnie z zarządem i wyższą kadrą menedżerską stworzyliśmy szczegółowy model tworzenia wartości. Powstał on na bazie metodyki Międzynarodowej Rady Raportowania Zintegrowanego.

Model tworzenia wartości jest naszą odpowiedzią na pytania: jaką wartość tworzymy dla klientów,



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

W procesie tworzenia modelu wartości przeprowadziliśmy analizę potencjału, jakim dysponujemy w organizacji, jakie ponosimy nakłady na działania operacyjne oraz jakie wyniki i efekty osiągamy z perspektywy kapitału finansowego i niefinansowego. Podobnie jak każda instytucja bankowa inwestujemy nasze zasoby, co przekłada się na wymierne korzyści – wzrost i poprawę kapitałów.

### *Wykorzystywane kapitały*

W naszym modelu tworzenia wartości identyfikujemy następujące kapitały:

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

Kluczowe charakterystyki:

- Zatrudnienie w Grupie wyniosło 8 032 osób (2016 rok: 8 025).
- Blisko 6 tys. pracowników wzięło w 2017 roku udział w badaniu OHI.
- Średni staż pracy wyniósł 12,2 lat, w tym kadry managerskiej 15,4 lat (2016 rok: odpowiednio 11,4 lat i 15,4 lat).
- Liczba projektów rozwijanych we współpracy z naszymi klientami:
  - W akceleratorach - 8,
  - PACE Everyday - 7,
  - PACE Upskilling - 7.

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

Kluczowe charakterystyki:

- Wartość zgromadzonych depozytów – 104,5 mld zł (2016 rok: 95,8 mld zł).
- Wartość kapitałów własnych – 11,8 mld zł (2016 rok: 10,5 mld zł).
- Zysk netto przypadającym akcjonariuszom Banku – 1 403,1 mln zł (2016 rok: 1 253,0 mln zł).
- Zwrot z kapitału (ROE) – 12,6% (2016 rok: 11,7%).

3. intelektualny - to nasze umiejętności i wiedza, które wykorzystujemy do tworzenia nowoczesnych produktów i usług odpowiadających na obecne i przyszłe potrzeby klientów.

Kluczowe charakterystyki:

- W latach 2016 / 2017 odbył się Innovation Bootcamp - 119 zgłoszonych pomysłów pochodziło z Polski (na 787 zgłoszonych przez wszystkie jednostki Grupy ING), w TOP 100 znalazło się 20 pomysłów z Polski, w TOP 22 – 3.
- W drugiej edycji Akceleratora w Banku wzięło udział 8 zespołów, 26 uczestników, 10 ekspertów (PACE Coach + Service Designer) z Banku.
- Pracujemy zgodnie z metodyką Agile – 1,1 tys. osób podzielone na ponad 110 zespołów zorganizowanych w ramach 15 tribe'ów.
- W ciągu roku każdy pracownik uczestniczy średnio w 34 godzinach szkoleń (2016 rok: 32 godziny).

4. środowiskowy - to środowisko naturalne, na które głównie oddziałujemy pośrednio poprzez

finansowane przez nas projekty. Nasz bezpośredni wpływ staramy się minimalizować.

Kluczowe charakterystyki:

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

5. społeczny - to relacje z interesariuszami z naszego otoczenia: klientami, pracownikami, dostawcami, społecznościami lokalnymi i organizacjami społecznymi oraz charytatywnymi.

Kluczowe charakterystyki:

- Liczba klientów – 4,6 mln (2016 rok: 4,3 mln).
- Dwie fundacje korporacyjne – Fundacja ING Dzieciom i Fundacja Sztuki Polskiej ING.
- Liczba godzin poświęcona przez pracowników na wolontariat – 4,9 tys. (2016 rok: 4,2 tys.).
- Liczba dostawców zakwalifikowanych – 452 (2016 rok: 316).

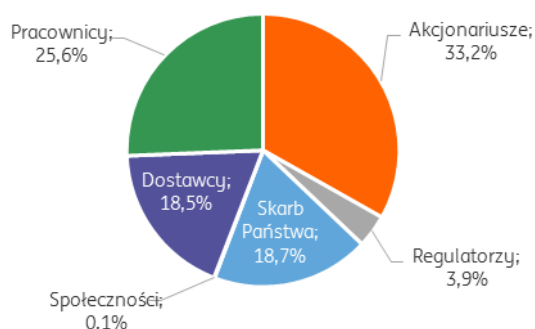
### Dystrybucja przychodu gotówkowego

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

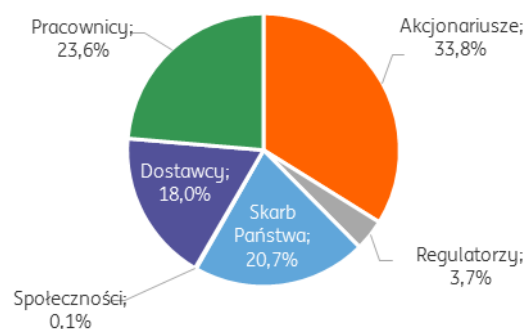
Przychód gotówkowy						
	2017	2016	2015	2014	2013	Zmiana 2017 do 2016
	w mln zł					
<b>Przychód gotówkowy</b>	<b>4 152,4</b>	<b>3 813,3</b>	<b>3 356,8</b>	<b>3 102,0</b>	<b>2 897,3</b>	<b>8,9%</b>
Wynik odsetkowy	3 452,8	2 953,4	2 467,1	2 330,2	2 042,6	16,9%
Wynik prowizyjny	1 182,8	1 064,8	1 017,2	1 062,9	1 021,9	11,1%
Pozostałe dochody	120,3	306,3	293,8	151,7	264,0	-60,7%
Amortyzacja	-182,3	-210,6	-189,2	-175,1	-164,0	-13,4%
Koszty ryzyka	-421,2	-300,6	-232,1	-267,7	-267,2	40,1%

### Dystrybucja przychodu gotówkowego pomiędzy interesariuszy

w 2016 roku



w 2017 roku



### Model tworzenia wartości



#### Jak działa nasz bank

#### **Łatwe oszczędzanie, łatwa pożyczanie**

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

#### **Płatności i transakcje**

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

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

#### **Jakość obsługi klienta**

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

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



## Doświadczenie klienta

Kapitał ludzki, finansowy, intelektualny i społeczny

### **Dostępność, szybkość i intuicyjność**

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

Jak to mierzyliśmy w 2017 roku?

- 357 oddziałów i 66 punktów ING Express (2016 rok: odpowiednio 384 i 65).
- We wszystkich oddziałach prowadzimy obsługę w języku migowym (2016 rok: 100%).
- 1 081 bankomatów, w tym 876 obsługujących wypłaty zbliżeniowo (2016 rok: odpowiednio 1 145 i 773).
- 99,9% przelewów zleconych przez bankowość elektroniczną (2016 rok: 99,6%).
- 99,8% czasu dostępności serwisu internetowego (2016 rok: 99,9%).
- 46,9% klientów detalicznych aktywnie korzystało z bankowości elektronicznej w IV kw. 2017 roku (IV kw. 2016 roku: 44,8%).
- 29,5% klientów korporacyjnych korzysta z bankowości mobilnej (2016 rok: 24,9%).
- Średni czas oczekiwania na połączenie z doradcą Contact Centre wynosił 20 sekundy (2016 rok: 24 sekundy).
- 80% problemów rozwiązanych podczas pierwszej rozmowy telefonicznej z Contact Centre (2016 rok: 82%).
- Contact Center udzielił ponad 52 tys. odpowiedzi w serwisie Facebook (2016 rok: 24 tys.).
- 56% reklamacji rozpatrzyliśmy w ciągu 24 godzin (2016 rok: 64%).

### **Dialog i prosta komunikacja**

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

Jak to mierzyliśmy w 2017 roku?

- Ponad 1,4 tys. komunikatów i dokumentów dostosowanych do zasad prostego języka od początku projektu w listopadzie 2015 roku (2016 rok: ponad 800).
- Wskaźnik NPS w segmencie detalicznym – 31 (2016 rok: 33).
- Wskaźnik NPS w segmencie średnich i dużych firm – 36 (2016 rok: 37).
- 214 tys. fanów na profilu ING Banku Śląskiego w serwisie Facebook (2016 rok: 192 tys.).
- 80 tys. użytkowników odwiedzających co miesiąc Społeczność ING (2016 rok: 55 tys.).
- Liczba projektów rozwijanych we współpracy z naszymi klientami:
  - w akceleratorach - 8,
  - PACE Everyday - 7,
  - PACE Upskilling - 7.

### **Samodzielność i świadomość w wyborach**

Przygotowujemy klientów do samodzielnych i świadomych decyzji finansowych – pomagają w tym

programy edukacji finansowej oraz oferowane przez Bank rozwiązania technologiczne.

Jak to mierzyliśmy w 2017 roku?

- 94,6 tys. klientów skorzystało z modułu Trenera Finansowego i otrzymało wskazówki w zakresie swoich finansów (2016 rok: 3 tys.).
- 82,1 tys. klientów detalicznych miało dyspozycję regularnego inwestowania (2016 rok: 66,3 tys.).
- Mieliśmy ponad 18,3 tys. aktywnych rachunków maklerskich (2016 rok: 12,5 tys.).
- Mieliśmy ponad 125 tys. użytkowników detalicznych internetowego kantoru, którzy zrealizowali ponad 433 tys. transakcji.
- Mieliśmy 8,0 tys. użytkowników korporacyjnych internetowego kantoru, którzy zrealizowali 226,5 tys. transakcji.
- Klienci detaliczni podłączyli ponad 54 tys. kart wielowalutowych do kont walutowych.
- Zorganizowaliśmy 4 webinaria edukacyjne dla klientów detalicznych – łączna liczba odostępów wyniosła aż 3,6 mln.
- 20 spotkań regionalnych i sektorowych dla klientów korporacyjnych (2016 rok: 70).
- Zrealizowaliśmy 313 lekcji w ramach BAKCYLA w 2017 roku (2016 rok: 106 lekcji).

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

- Postęp technologiczny.
- Cyfryzacja usług bankowych.
- Nowe kanały interakcji.
- Nowe potrzeby klientów.
- Spersonalizowane podejście do klienta.
- Niska świadomość społeczna w zakresie finansów.
- Rosnąca konkurencja sektora pozabankowego (telekomy, sieci społecznościowe, parabanki).

#### **Więcej informacji**

Więcej informacji w zakresie Doświadczenie klienta zamieszczamy na stronie 85 w rozdziale „Doświadczenie klienta”.



Wsparcie rozwoju rynku i przedsiębiorczości

Kapitał ludzki, finansowy, intelektualny i społeczny

#### **Dostęp do finansowania**

Rozwijamy elektroniczne kanały wnioskowania o finansowanie. Sprawnie podejmujemy decyzje kredytowe.

Jak to mierzyliśmy w 2017 roku?

- Udzieliliśmy 6,7 mld zł kredytów hipotecznych osiągając 15,3% udziału rynkowego (2016 rok: odpowiednio 5,7 mld zł i 13,9%).
- Udzieliliśmy 279 tys. pożyczek gotówkowych, z czego 63,2% w kanale elektronicznym, o łącznej wartości 4,3 mld zł (2016 rok: odpowiednio 249 tys., 41,4%, 3,9 mld zł).

- W ramach oferty pre-approved udzieliliśmy 19,7% pożyczek gotówkowych w segmencie detalicznym (2016 rok: 10,1%).
- W ramach pilotażu Easy Lending udzieliliśmy 600 kredytów dla średnich i dużych firm.
- 10,7% udziału rynkowego w kredytach korporacyjnych (2016 rok: 10,5%).
- Udział wniosków kredytowych składanych online w segmencie korporacyjnym wyniósł 93,1% (2016 rok: 91,2%).
- 15,0% udziału rynkowego w obrotach faktoringowych (2016 rok: 15,4%).
- 5,5% udziału rynkowego w wartości zawartych umów leasingu i wydanych aktywów (2016 rok: 5,2%).
- Średni czas trwania procesu Fast Track do decyzji z limitami trwał 1,69 dnia roboczego (2016 rok: 1,98).

### **Ułatwienia dla firm i przedsiębiorców**

W naszych działaniach wykraczamy poza tradycyjną bankowość. Tworzymy platformy, które inspirują i wspierają naszych przedsiębiorczych klientów w ich rozwoju.

Jak to mierzyliśmy w 2017 roku?

- 1,7 tys. klientów korzystających z faktoringu (2016 rok: 1,5 tys.).
- 2,0 mln faktur sfinansowanych faktoringiem (2016 rok: 1,5 mln).
- 17,8 tys. klientów korzystających z leasingu (2016 rok: 13,6 tys.).
- 140 wrzutni, 72 wrzutni light, 23 wpłatomatów mini, 6 wpłatomatów mikro i 15 kas automatycznych (2016 rok: odpowiednio 137, 41, 14, 2 i 15).
- Zainstalowaliśmy 2,5 tys. terminali płatniczych, przez które zostało zrealizowane 944 tys. transakcji.
- 65 tys. użytkowników platformy transakcyjnej Aleo (2016 rok: 57 tys.).

### **Cyfryzacja gospodarki**

Popularyzujemy nowoczesne rozwiązania i wspieramy cyfryzację gospodarki.

Jak to mierzyliśmy w 2017 roku?

- Około 80 tys. złożonych wniosków o świadczenie 500+ (2016 rok: 73 tys.).
- 127 tys. użytkowników profilu zaufanego, z którego skorzystano 223 tys. razy (2016 rok: odpowiednio 7 tys. i 2 tys.).
- Ponad 951 tys. użytkowników BLIKA (2016 rok: 595 tys.).
- Prawie 2,1 mln transakcji BLIKIEM w Internecie (2016 rok: 276 tys.).

### **Trendy i wyzwania rynkowe jakie obserwujemy w obszarze Wsparcie rozwoju rynku i przedsiębiorczości**

- Brak stabilności regulacyjnej.
- Większe koszty produktów i usług.
- Ryzyko spadku rentowności.

### **Więcej informacji**

Więcej informacji w zakresie Wsparcia rozwoju rynku i przedsiębiorczości zamieszczone na stronie 98 w rozdziale „Wsparcie rozwoju rynku i przedsiębiorczości”.



## Bezpieczeństwo klienta

Kapitał ludzki i intelektualny

### **Stabilność systemów IT i bezpieczeństwo transakcji**

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

Jak to mierzyliśmy w 2017 roku?

- Odsetek pracowników przeszkolonych z zakresu bezpieczeństwa:
  - 93% z zakresu bezpieczeństwa informacji (2016 rok: 98%),
  - 97% z zakresu Compliance (2016 rok: 98%),
  - 98% z przeciwdziałania oszustwom (2016 rok: 94%),
  - 91% z zakresu ryzyka operacyjnego (2016 rok: 90%).
- 99,8% czasu dostępności serwisu internetowego (2016 rok: 99,9%).
- Średnio dziennie w 2017 roku wykonaliśmy 5 telefonów i wysłaliśmy 8 SMS-ów z informacją o podejrzeniu nieautoryzowanej transakcji (średnia za 2015-2016: odpowiednio 5 i 8).

### **Bezpieczeństwo danych osobowych**

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

Jak to mierzyliśmy w 2017 roku?

- Brak uzasadnionych skarg dotyczących naruszenia prywatności klienta (2016 rok: 0).
- 100% pracowników przeszkolonych z zakresu bezpieczeństwa danych osobowych (2016 rok: 95%).

### **Trendy i wyzwania rynkowe jakie obserwujemy w obszarze Bezpieczeństwo klienta**

- Postęp technologiczny.
- Cyfryzacja usług bankowych.
- Wzrost znaczenia bezpieczeństwa w sieci.

### **Więcej informacji**

Więcej informacji w zakresie Bezpieczeństwa klienta zamieszczamy na stronie 111 w rozdziale „Bezpieczeństwo Banku i klientów”.



## Sposób pracy

Kapitał ludzki, intelektualny i społeczny

### **Solidny pracodawca**

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

Jak to mierzyliśmy w 2017 roku?

- Wskaźnik trwałego zaangażowania pracowników – 85% w 2016 roku.
- Blisko 6 tys. pracowników wzięło w 2017 roku udział w badaniu OHI.

- Stosunek wynagrodzenia pracowników najniższego szczebla do rynku – 143% (2016 rok: 104%).
- Kobiety stanowią 52% pracowników na stanowiskach kierowniczych (2016 rok: 52%).
- Średni staż pracy wyniósł 12,2 lat, w tym kadry managerskiej 15,4 lat (2016 rok: odpowiednio 11,4 lat i 15,4 lat).

### **Kultura innowacji**

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

Jak to mierzyliśmy w 2017 roku?

- W latach 2016-2017 odbył się Innovation Bootcamp - 119 zgłoszonych pomysłów pochodziło z Polski (na 787 zgłoszonych przez wszystkie jednostki Grupy ING), w TOP 100 znalazło się 20 pomysłów z Polski, w TOP 22 – 3.
- 550 pracowników przeszkolonych z PACE (2016 rok: 225), podczas 52 szkoleń z PACE.
- Zorganizowaliśmy 2 Startup Demodays, na które zaprosiliśmy 15 start-up'ów.
- Pracujemy zgodnie z metodyką Agile – 1,1 tys. osób podzielone na ponad 110 zespołów zorganizowanych w ramach 15 tribe'ów.
- W drugiej edycji Akceleratora w Banku wzięło udział 8 zespołów, 26 uczestników, 10 ekspertów (PACE Coach + Service Designer) z Banku.

### **Kompetentni pracownicy**

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

Jak to mierzyliśmy w 2017 roku?

- W ciągu roku każdy pracownik uczestniczył średnio w 34 godzinach szkoleń (2016 rok: 32 godziny).
- Na każdego pracownika przypada średnio 18 działań rozwojowych (2016 rok: 15).
- 99,9% pracowników wzięło udział w przynajmniej jednym szkoleniu (stacjonarnym lub e-learningowym) (2016 rok: 99,95%).
- 55% menadżerów liniowych i 62% specjalistów przeszło szkolenia z asysty w Moim ING, a szkolenie z asysty w transakcjach przeszło 50% menadżerów liniowych i 63% specjalistów.

### **Trendy i wyzwania rynkowe jakie obserwujemy w obszarze Sposób pracy**

- Konieczność elastycznej reakcji na zmiany i rosnącą konkurencję.

### **Więcej informacji**

Więcej informacji w zakresie Sposobu pracy zamieszczamy na stronie 140 w rozdziale „Sposób pracy”.



Stabilność i przewidywalność

Kapitał finansowy, środowiskowy i społeczny

### **Konsekwentny i stabilny rozwój**

Konsekwentnie realizujemy naszą strategię biznesową. Dbamy o bezpieczeństwo depozytów i zwrot



dla akcjonariuszy.

Jak to mierzyliśmy w 2017 roku?

- Stosunek kosztów do dochodów – 44,6% (2016 rok: 48,5%).
- Zwrot na kapitale własnym – 12,6% (2016 rok: 11,7%).
- Wskaźnik kredyty/depozyty - 83,8% (2016 rok: 81,5%).
- Udziały rynkowy w kredytach – 7,7% (2016 rok: 7,0%).
- Udziały rynkowy w depozytach – 9,0% (2016 rok: 8,6%).
- łączny współczynnik kapitałowy (TCR) – 16,7% (2016 rok: 14,7%).

### **Odpowiedzialne inwestowanie**

Odpowiedzialnie inwestujemy powierzone nam depozyty. Przy podejmowaniu decyzji kredytowych bierzemy pod uwagę aspekt społeczny i środowiskowy.

Jak to mierzyliśmy w 2017 roku?

- Marża kosztów ryzyka – 0,50% (2016 rok: 0,40%).
- Udział kredytów z utratą wartości – 2,8% (2016 rok: 2,6%).
- Wskaźnik pokrycia kredytów z utratą wartości rezerwami – 57,1% (2016 rok: 60,4%).
- 92% umów z kontrahentami uwzględnia klauzulę odnoszącą się do poszanowania środowiska naturalnego (2016 rok: 92%).
- Wszystkie projekty segmente korporacyjnym (w ramach ścieżki Fast Track i Normal Track) były zbadane pod kątem zgodności z polityką ESR (2016 rok: 100%).

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

- Niepewność sytuacji rynkowej.
- Niskie stopy procentowe.
- Zwiększająca się liczba regulacji dotyczących sektora finansowego.
- Zmienność rynków finansowych.
- Szanse i potrzeby rynkowe związane z koniecznością ochrony środowiska (gospodarka niskoemisyjna, gospodarka okrężna, polityki sektorowe).

### **Więcej informacji**

Więcej informacji w zakresie Stabilności i przewidywalności zamieszczamy na stronie 58 w rozdziale „Nasze wyniki finansowe” oraz na stronie 98 w rozdziale „Wsparcie rozwoju rynki i przedsiębiorczości”.

## **3. Strategia biznesowa ING Banku Śląskiego S.A.**

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

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

W praktyce oznacza to, że – z myślą o kliencie i jego satysfakcji – upraszczamy nasze działania i sposób porozumiewania się. Zwiększamy naszą dostępność, kładąc nacisk na dowolność formy kontaktu

i pory, w której klient może do nas dotrzeć. Jesteśmy organizacją ludzi zaangażowanych, którzy czerpią satysfakcję z doskonalenia się. I z tego, że wspieramy w rozwoju naszych klientów. Chcemy, aby wybierali świadomie.

▶ Cel

Wspieramy i inspirujemy ludzi do bycia o krok do przodu w życiu i w biznesie

▶ Nasze obietnice



▶ Priorytety strategiczne

Wyróżniamy się jakością

1. Chcemy być głównym bankiem dla naszych klientów
2. Rozwijamy nasze kompetencje, by lepiej rozumieć klientów
3. Wdrażamy innowacje, aby zaspokajać potrzeby klientów
4. Myślimy niestandardowo i oferujemy nowe usługi wykraczające poza tradycyjną bankowość

▶ Kierunki działania

Usprawnianie i upraszczanie | Doskonałość operacyjna | Skuteczność działania | Szerokie możliwości produktowe

### Nasze obietnice

#### Prosta i zrozumiała bankowość

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

#### Dostępność zawsze i wszędzie

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

#### Wspieranie i inspirowanie

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

#### Ciągłe doskonalenie

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

### Priorytety strategiczne

#### Chcemy być głównym bankiem dla naszych klientów

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

#### Rozwijamy nasze kompetencje, aby lepiej rozumieć klientów

Tworzenie nowych rozwiązań jest podstawowym zadaniem naszej organizacji. Dlatego szukamy dla

siebie nowego sposobu działania. Takiego, który będzie optymalny dla organizacji złożonej z ambitnych i zaangażowanych ludzi, dbających o rozwój własny i innych. Takiego, który jeszcze bardziej włączy klientów w proces tworzenia i modyfikowania produktów.

Wdrażamy innowacje, aby zaspokajać potrzeby klientów

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

Myślimy niestandardowo i oferujemy nowe usługi wykraczające poza tradycyjną bankowość

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

*Rozliczenie priorytetów strategicznych za 2017 rok*

W ramach realizacji strategii biznesowej wyznaczaliśmy sobie kilka kluczowych obszarów, nad którymi pracowaliśmy w 2017 roku. Wyniki realizacji priorytetów prezentuje poniższa tabela:

Nasze priorytety w 2017 roku		
Nasz priorytet	Realizowany poprzez	Wyniki realizacji
<b>Bezpieczny bank</b>	Optymalny i stabilny bilans	Wzrost należności netto od klientów o 9,5 mld zł i 12,1% r/r Wzrost wskaźnika kredyty do depozytów do 83,8% (+2,3 p.p. r/r) Udział rachunków bieżących w depozytach wzrósł do 31,4% (+2,8 p.p. r/r) Poprawa łącznego współczynnika kapitałowego do 16,7% (+2,0 p.p. r/r)
<b>Otwarty dla każdego</b>	Wzrost liczby klientów	408,1 tys. brutto nowych klientów detalicznych Ponad 4,5 mln klientów detalicznych (+260,5 tys. r/r) 55,5 tys. klientów korporacyjnych (+6,9 tys. r/r)
<b>Nowoczesny i innowacyjny</b>	Lider technologii cyfrowych	Sprzedż detalicznych kredytów gotówkowych przez Internet wyniosła 66,2% (41,4% w 2016 roku) Udział wniosków kredytowych składanych online w segmencie korporacyjnym wyniósł 93,1% (91,2% w 2016 roku)
<b>Sprawny i niezawodny</b>	Wysoka efektywność działania	Wskaźnik koszty do przychodów spadł do 44,6% (-3,9 p.p. r/r) Wskaźnik zwrotu z kapitału (ROE) poprawił się do 12,6% (+0,9 p.p. r/r) Saldo komercyjne na etat wzrosło do 24,3 mln zł (+10,3% r/r)
<b>Licz się ludzie</b>	Solidny pracodawca	Po raz jedenasty zostaliśmy zakwalifikowani do RESPECT Index Dostaliśmy po raz ósmy certyfikat Top Employer Blisko 6 tys. pracowników wzięło w 2017 roku udział w badaniu OHI

*Priorytety strategiczne i główne ryzyka w 2018 rok*

Nasze priorytety strategiczne na 2018 rok

- Wzrost liczby klientów wspierany przez rozwiązania cyfrowe i wysoką satysfakcję klientów,
- Zmotywowani pracownicy, zaangażowani w realizację strategii Banku,
- Lider w zakresie stosowania sztucznej inteligencji i zarządzanie danymi,

- Optymalny i stabilny bilans,
- Poprawa efektywności operacyjnej.

#### Ryzyka w realizacji strategii biznesowej w 2018 roku

- Nowe regulacje i praktyki mające na celu zwiększenie ochrony interesów klientów,
- Zmiany w zakresie adekwatności kapitałowej,
- Wprowadzenie rachunku podstawowego,
- Regulacje w zakresie restrukturyzacji portfela walutowych kredytów hipotecznych,
- Wprowadzenie podzielonej płatności podatku od towarów i usług (ang. split payment).

#### **4. Strategia zrównoważonego rozwoju ING Banku Śląskiego S.A.**

30 maja 2017 roku Zarząd przyjął nową Strategię zrównoważonego rozwoju ING Banku Śląskiego S.A. na lata 2017-2019, którą od razu zaczęliśmy wdrażać. Po pół roku podsumowaliśmy pierwsze efekty. Okazało się, że cele postawione do 2019 roku, udało nam się w większości osiągnąć już w tym krótkim czasie.

Pod koniec 2017 roku postanowiliśmy włączyć strategię zrównoważonego rozwoju w strategię biznesową. Dodatkowo chcieliśmy, aby całą strategię można było łatwo komunikować zarówno wśród pracowników jak i interesariuszy zewnętrznych. Zależy nam, aby pracownicy aktywnie włączali się w realizację tej strategii.

Te wszystkie elementy skłoniły nas do podjęcia decyzji o uproszczeniu strategii i postawieniu nowych celów. Proces ten rozpoczęliśmy w grudniu 2017 roku.

Jednak w związku z tym, że strategia na lata 2017-2019 została w większości zrealizowana, prezentujemy jej efekty.

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

Główne kierunki Strategii zrównoważonego rozwoju na lata 2017-2019:

- Angażujemy ludzi w edukację finansową, dzięki czemu będą lepiej radzić sobie w życiu i w biznesie.
- Wspieramy ludzi przedsiębiorczych w realizacji ich zamierzeń.
- Usuwamy bariery w dostępie do usług bankowych.
- Zapewniamy bezpieczną digitalizację usług.
- Wspieramy naszych klientów biznesowych i partnerów w prowadzeniu działalności w sposób zrównoważony.

**Kierunek: Angażujemy jak najszerszy krąg ludzi w edukację finansową, dzięki czemu będą lepiej radzić sobie w życiu i w biznesie**

<b>Miernik (cele szczegółowe na 2019) – w stosunku do 2016</b>	<b>Realizacja do końca roku 2017 roku</b>
Atrybut marki „ING pomaga podejmować lepsze decyzje finansowe” na poziomie TOP 2	Atrybut marki na koniec 2017 roku na poziomie TOP 2 w badaniu CAPI i na poziomie TOP 1 w badaniu CAWI.
Utrzymanie satysfakcji klientów: TOP 1 w NPS global, NPS Jakość Obsługi w Oddziale na poziomie 60%	W 2017 roku osiągnęliśmy bardzo dobry wynik na poziomie 59%. Już od stycznia 2018 roku modyfikujemy badanie, aby było lepiej dopasowane do naszych priorytetów i sposobu pracy oraz abyśmy lepiej słuchali głosu klienta.
Utrzymanie poziomu satysfakcji klientów korporacyjnych i strategicznych, wzrost NPS	W 2016 roku zaczęliśmy regularnie badać wskaźniki NPS dla wybranych usług i procesów, dodając sukcesywnie kolejne punkty styku klienta z Bankiem: otwarcie rachunku, korzystanie z bankowości internetowej, kontakt ze wsparciem telefonicznym Business Centre. Odsetek średnich i dużych firm oceniających współpracę z Bankiem na co najmniej 8 (8, 9 i 10) w skali 1-10 wyniósł 75% w stosunku do 76% w 2016 roku. Był jednak wyższy od poziomu rynkowego o 12%. NPS w subsegmentie średnich i dużych przedsiębiorstw utrzymał się na podobnym poziomie – 36, w stosunku do 37 w 2016 roku.
Zero tolerancji dla nieuczciwej sprzedaży. Brak takich praktyk w Banku; miernik: utrzymanie śladowej liczby reklamacji klientów detalicznych i korporacyjnych dotyczących nieuczciwej sprzedaży	Utrzymaliśmy śladową liczbę reklamacji dotyczących nieuczciwej sprzedaży. Reklamacje te stanowiły w 2017 roku 0,05% wszystkich reklamacji klientów detalicznych i korporacyjnych (0,04% w 2016 roku).
Wzrost liczby beneficjentów objętych działaniami edukacyjnymi	Partnerstwa z organizacjami specjalizującymi się w edukacji finansowej dzieci i młodzieży. W 2017 roku rozpoczęliśmy współpracę z Centrum Edukacji Obywatelskiej, w ramach programu Młodzi Przedsiębiorcy. Przystąpiło do niego 610 uczniów ze 130 szkół. Program wspieraliśmy również merytorycznie dokładając moduł szkoleniowy o zrównoważonym rozwoju. W ramach wspólnego programu sektora usług finansowych Bankowcy dla Edukacji Finansowej Młodzieży - BAKCYL – prowadzonego przez Warszawski Instytut Bankowości – wolontariusze z ING przeprowadzili 294 lekcje dla średnio 21 uczestników, to oznacza, że z lekcji skorzystało 6 111 uczestników. Nasz bank otrzymał wyróżnienie dla banku partnerskiego za udział w programie BAKCYL, w trakcie pierwszego Kongresu Edukacji Finansowej 28 marca 2017 roku. Wyróżnienie odebrali również najbardziej aktywni wolontariusze, którzy przeprowadzili ponad 20 lekcji. W ramach współpracy z kolejnym partnerem Stowarzyszeniem Wiosna realizowaliśmy dwa programy: <ul style="list-style-type: none"><li>● Paczka Biznesu – 1 370 przeszkolonych wolontariuszy, 103 szkolenia – celem była praca wolontariuszy z rodzinami nad rozwijaniem umiejętności gospodarowania budżetem domowym.</li><li>● Akademia Przyszłości – objęliśmy patronatem 10 kolegiów czyli szkół w całej Polsce – celem było</li></ul>

wsparcie dzieci – podopiecznych kolegów w rozwoju i pokonywaniu trudności szkolnych.

W ramach konkursu na inicjatywy wolontariackie, organizowanego wspólnie z Fundacją ING Dzieciom - Dobry Pomysł, w 2017 roku wolontariusze ING zrealizowali łącznie 68 projektów, z czego 38 projektów było związanych z edukacją finansową.

Nasz bank był partnerem międzynarodowych konferencji, na których poruszane były tematy edukacji finansowej, nowoczesnej bankowości, ekonomii wartości czy zrównoważonego rozwoju – Europejski Kongres Gospodarczy, Open Eyes Economy, Start-up Days, Impact Fintech. W maju 2017 roku ING w Polsce zorganizowało międzynarodowy maraton programowania, w którym udział wzięło 400 koderów, pod hasłem „jak wygląda otwarty ekosystem usług finansowych”.

### Kierunek: Wspieramy ludzi przedsiębiorczych w realizacji ich zamierzeń

Miernik (cele szczegółowe na 2019) – w stosunku do 2016	Realizacja do końca roku 2017 roku
5-procentowy wzrost udziału w rynku w segmencie przedsiębiorców	W 2017 roku wzrost udziału w rynku (mierzony ilością klientów - średnich i dużych firm - posiadających rachunki bieżące) wyniósł aż 7%.
Utrzymanie tempa pozyskiwania klientów korporacyjnych	W 2017 roku utrzymaliśmy założone wysokie tempo pozyskania klientów. Pozyskaliśmy 11,9 tys. średnich i dużych firm, o 13% więcej niż w 2016 roku.
Atrybut marki „ING – bank dla ludzi zaradnych i przedsiębiorczych” na poziomie TOP 2	Atrybut marki na koniec 2017 roku na poziomie TOP 1 zarówno w badaniu CAPI jak i CAWI.
Wzrost liczby interakcji z klientami w oparciu o asystę online – bezpośrednią lub zdalną	Inspirujemy i motywujemy klientów do korzystania z nowoczesnych rozwiązań – bankowości internetowej i mobilnej – także podczas wizyty w banku. W 2017 roku zaproponowaliśmy klientom innowacyjną formę obsługi w oddziale – „asystę”. W ramach „asysty” klienci samodzielnie kupują produkty i poznają kolejne funkcjonalności Mojego ING. Nasi specjaliści są przewodnikami klientów w Moim ING, promują także nowoczesne formy płatności oraz korzystanie z bankomatów i wpłatomatów. W 2017 roku blisko 40% sprzedaży w oddziale zrealizowaliśmy w ramach „asysty”.
Bankowość korporacyjna – 50% sprzedaży zdalnej i 90% obsługi zdalnej	W zakresie celu 50% sprzedaży zdalnej, 32,2% nowych klientów pozyskaliśmy zdalnie w 2017 roku (w relacji do wszystkich nowych klientów pozyskanych w 2016 roku). Udzieliliśmy zdalnie 4,5% kredytów w procesie prescoringowym (Easy Lending). W zakresie 90% obsługi zdalnej udało nam się osiągnąć poziomy obsługi zdalnej w zakresie: gotówka 83%, nowa lokata 99%, kredyty - dyspozycja uruchomienia środków 54%, kredyty - dyspozycja uruchomienia/udostępnienia kredytu 92%, finansowanie dostawców 98%, gwarancje 33%, akredytywy 93%

**Kierunek: Usuwamy bariery w dostępie do usług bankowych**

**Miernik (cele szczegółowe na 2019)  
– w stosunku do 2016**

**Realizacja do końca roku 2017 roku**

Wdrożenie rekomendacji uzyskanych od instytucji reprezentujących interesy osób z ograniczeniami: niewidomi (WCAG 2.0), głusi (Polski Związki Głuchych), niepełnosprawni ruchowo (Fundacja Integracja), osoby 65+ (ZBP)

W 2017 roku wdrożyliśmy wiele rekomendacji uzyskanych od instytucji reprezentujących interesy osób z ograniczeniami. W urządzeniach oddziałowych i pozaoddziałowych wdrożyliśmy m.in.:

- gniazda słuchawkowe w bankomacie (audio) - 143 (pozaoddziałowe),
- klawiatura urządzenia ze znacznikami (wypukłe oznakowanie klawiszy) - 722 w sieci oddziałów, 359 - pozaoddziałowych, w sumie 1 081 urządzeń z logo ING,
- naklejki brail dot. elementów urządzenia (np. czytnik kart, drukarka potwierżeń) - 124 oddziałowe, 197 pozaoddziałowych, w sumie 321 urządzeń z logo ING.

W 2017 roku zrealizowaliśmy budowę nowych i przebudowę 19 placówek w nowym standardzie wizualizacji z wdrożeniem elementów ułatwiającym korzystanie z placówek Banku osobom z różnymi rodzajami dysfunkcji. Przykłady wprowadzanych udogodnień dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich:

- w przypadku schodów prowadzących do placówki z poziomu chodnika w miarę możliwości architektonicznych realizujemy pochylnie i podjazdy umożliwiające samodzielny dostęp do placówki przez te osoby,
- ciągi komunikacyjne przy pochylniach jak również w toaletach dla osób niepełnosprawnych są oporęczowane,
- w przypadku istniejących w lokalu progów i zróżnicowanych poziomów posadzek w pomieszczeniach w miarę możliwości technicznych wykonujemy pochylnie,
- wyrównanie nawierzchni w pobliżu placówek bankowych.

Przykłady wprowadzanych udogodnień dla osób z dysfunkcją narządu wzroku, słuchu lub mowy:

- właściwe oznakowanie,
- stosowanie posadzek antypoślizgowych,
- montaż instalacji dźwiękowej/dzwonka umożliwiającej wezwanie do pomocy obsługi placówki bankowej,
- zastosowanie rozwiązań kolorystycznych, wyraźnych opisowych/informacyjnych w celu poprawienia orientacji jak również stosowanie odpowiedniego oświetlenia.

Przeszkolenie doradców detalicznych w zakresie prostego języka w komunikacji – cel 90%	<p>W 2017 roku wprowadziliśmy nowy model obsługi klienta, który opiera się na naturalnej rozmowie, dobrym poznaniu klienta i jego oczekiwań oraz asyście. Przeprowadziliśmy również projekt „twarzą w twarz”. Jego celem było wypracowanie rozwiązań, które pozwolą na:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● jeszcze lepszą komunikację klient – doradca,</li> <li>● oferowanie doświadczenia klienta zgodnego z obietnicą marki,</li> <li>● pełne wykorzystanie możliwości jakie daje nowy model obsługi w kontakcie z klientem.</li> </ul>
--	--

**Kierunek: Zapewniamy bezpieczną digitalizację usług**

<b>Miernik (cele szczegółowe na 2019) – w stosunku do 2016</b>	<b>Realizacja do końca roku 2017 roku</b>
Rokroczny spadek poziomu strat w stosunku do wolumenu sprzedaży	W 2017 roku odnotowano spadek poziomu strat o 80% w stosunku do 2016 roku. Było to spowodowane niewielką ilością ataków na użytkowników bankowości internetowej w stosunku do 2016 roku oraz rozwojem reguł detekcji oszustw.
Rokroczny spadek poziomu strat wynikających z winy banku i spadek poziomu strat potencjalnych – nie więcej niż w 2016 roku	W 2017 roku, zachowując wysoki poziom dyscypliny testów, weryfikacji poprawności działania aplikacji, wdrażanych modyfikacji i procedur, nie dopuściliśmy do strat wynikających z winy Banku.
Głos klienta – ilość kontaktów związanych z bezpieczeństwem – nie więcej niż w 2016	Liczba głosów w 2017 roku wyniosła 3 750. Kontakty głównie dotyczyły bezpieczeństwa kont osobistych i firmowych, kart płatniczych, bankowości internetowej oraz samego Internetu i urządzeń elektronicznych (smartfonów, komputerów). Głosy te pochodzą z różnych źródeł. Najczęściej jednak klienci wykorzystują opcje wiadomości w Moje ING, media społecznościowe oraz ankiety NPS.
Wzrost sprzedaży usług internetowych do 50%	W 2017 roku udział sztukowy sprzedaży online kredytów dla przedsiębiorców osiągnął 54% a przy klientach indywidualnych było to 67%. Klienci indywidualni samodzielnie (online) otworzyli 20% kont. Dużą popularnością wśród naszych klientów cieszy się aplikacja mobilna. Klienci chętnie sięgają też po produkty spoza tradycyjnej oferty bankowej w Moje ING np. wniosek 500+, kantor czy profil zaufany.
Udział korporacyjnych klientów ING stosujących zalecane przez bank konfiguracje systemowe – nie mniej niż w 2016	Podejmujemy działania edukacyjno-informacyjne dotyczące działania na niewspieranych przez producentów platformach czy oprogramowaniu. Podejmujemy także działania ograniczania dostępu do systemów z niewspieranych urządzeń np. Windows Phone.



**Kierunek: Wspieramy naszych klientów biznesowych i partnerów w prowadzeniu działalności w sposób zrównoważony**

<b>Miernik (cele szczegółowe na 2019) – w stosunku do 2016</b>	<b>Realizacja do końca roku 2017 roku</b>
Ograniczenie wielkości portfela kredytowego energetyki węglowej	W 2017 roku udało nam się ograniczyć wielkość portfela kredytowego energetyki węglowej.
Wszystkie inwestycje podlegające ocenie ryzyka wpływu społeczno-środowiskowego zgodne z Polityką ESR	Realizacja na poziomie 100%.
Inwestycje w krajach skrajnie wysokiego ryzyka zgodne z Instrukcją - procedura oceny ryzyka sankcji i postanowienia umowne w produktach kredytowych	Zgodnie z <i>Instrukcją - procedura oceny ryzyka sankcji i postanowienia umowne w produktach kredytowych</i> Bank nie inwestował / nie prowadził inwestycji w krajach skrajnie wysokiego ryzyka. Zgodnie z <i>Polityką przeciwdziałania przestępstwom finansowym i gospodarczym</i> Bank nie nawiązuje relacji z klientami z krajów skrajnie wysokiego ryzyka i nie realizuje transakcji powiązanych z tymi krajami. Dotyczy to zarówno zwykłych płatności jak i transakcji finansowania handlu oraz produktów kredytowych – w tym zakresie obowiązuje przywołana wyżej Instrukcja. Na podstawie analizy ryzyka jako kraje skrajnie wysokiego ryzyka Bank uznaje: Kuba, Iran, Koreę Północną, Sudan i Syrię.
100% dostawców uzyskuje wymagany status kwalifikacji dostawców w Grupie ING	Zgodnie z Polityką zakupową w 2017 roku kontynuowano działania w ramach procesu kwalifikacji dostawców. Proces kwalifikacji dostawców ogranicza ryzyko współpracy z dostawcami zaangażowanymi w niepożądane działania przestępcze finansowe i gospodarcze, w tym noszące znamiona przekupstwa i korupcji lub o niepewnej sytuacji finansowej, społecznej lub środowiskowej. Nastąpił wzrost liczby dostawców zakwalifikowanych na poziomie lokalnym oraz globalnym. Na koniec 2017 roku 452 dostawców w obszarze zakupowym otrzymało status dostawcy zakwalifikowanego. W samym 2017 roku weryfikacji poddano 151 dostawców, z czego 136 (90%) przeszło kwalifikację pozytywnie. Weryfikacja dostawców odbywa się w oparciu o ustalone kryteria zgodne z wartościami i zasadami etycznymi zawartymi w misji i strategii Banku.

### III. Nasze wyniki finansowe

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

##### Podstawowe dane finansowe

##### Skrócona informacja o wynikach finansowych Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za lata 2013-2017

	2017	2016	2015	2014	2013	Zmiana 2017 do 2016
	w mln zł					
Przychody*	4 756	4 325	3 778	3 545	3 329	10,0%
Koszt	2 123	2 099	2 156	1 930	1 868	1,1%
Koszt ryzyka	421	301	232	268	267	40,1%
Zysk brutto	1 882	1 645	1 390	1 347	1 193	14,4%
Zysk netto**	1 403	1 253	1 127	1 041	961	12,0%
Suma bilansowa	126 014	117 478	108 893	99 861	86 751	7,3%
Zobowiązania wobec klientów	104 503	95 825	87 819	75 659	67 548	9,1%
Kredyty i inne należności udzielone klientom, netto***	87 524	78 070	68 682	57 131	48 553	12,1%
Kapitały własne**	11 795	10 475	10 678	10 454	8 626	12,6%
Zysk na 1 akcję (w zł)	10,78	9,63	8,66	8,00	7,39	12,0%
Dywidenda na 1 akcję (w zł)	-	0,00	4,40	4,00	4,40	-

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

##### Skrócona informacja o wynikach finansowych Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za lata 2013-2017

	2017	2016	2015	2014	2013	Zmiana 2017 do 2016
	w mln EUR					
Przychody*	1 120	988	903	846	790	13,4%
Koszt	500	480	515	461	444	4,2%
Koszt ryzyka	99	69	55	64	63	44,4%
Zysk brutto	443	376	332	322	283	18,0%
Zysk netto**	331	286	269	248	228	15,4%
Suma bilansowa	30 213	26 555	25 553	23 429	20 918	13,8%
Zobowiązania wobec klientów	25 055	21 660	20 607	17 751	16 288	15,7%
Kredyty i inne należności udzielone klientom, netto***	20 984	17 647	16 117	13 404	11 707	18,9%
Kapitały własne**	2 828	2 368	2 506	2 453	2 080	19,4%
Zysk na 1 akcję (w zł)	2,54	2,20	2,07	1,91	1,75	15,4%
Dywidenda na 1 akcję (w zł)	-	0,00	1,05	0,95	1,04	-

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

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

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

Kurs EUR/PLN					
	2017	2016	2015	2014	2013
Dla pozycji sprawozdania z sytuacji finansowej	4,1709	4,4240	4,2615	4,2623	4,1472
Dla pozycji rachunku zysków i strat	4,2447	4,3757	4,1848	4,1893	4,2111

### Podstawowe wskaźniki efektywności

Podstawowe wskaźniki efektywności (w %)						
	2017	2016	2015	2014	2013	Zmiana 2017 do 2016
Wskaźnik udziału kosztów w przychodach (C/I)	44,6%	48,5%	57,1%	54,4%	56,1%	-3,9 p.p.
Wskaźnik udziału kosztów w przychodach (C/I) - skorygowany	44,7%	50,5%	54,2%	54,4%	56,1%	-5,7 p.p.
Wskaźnik zwrotu na aktywach (ROA)	1,16%	1,10%	1,07%	1,10%	1,17%	+0,06 p.p.
Wskaźnik zwrotu z kapitału (ROE)	12,6%	11,7%	11,0%	11,1%	11,6%	+0,9 p.p.
Wskaźnik zwrotu z kapitału (ROE) – skorygowany	12,9%	12,8%	12,2%	11,9%	12,0%	+0,1 p.p.
Wskaźnik marży odsetkowej	2,94%	2,67%	2,45%	2,67%	2,68%	+0,26 p.p.
Wskaźnik Kredyty/Depozyty	87,2%	85,6%	82,6%	80,7%	77,3%	+1,6 p.p.
LCR	145%	155%	178%	168%	b.d.	-10 p.p.
NSFR	122%	124%	124%	114%	b.d.	-2 p.p.
LR wg definicji przejściowej	7,68	7,10	6,71	6,61	b.d.	+0,58
Łączny współczynnik kapitałowy	16,7%	14,7%	13,7%	14,2%	17,3%	+2,0 p.p.
Współczynnik kapitału Tier 1	15,8%	13,7%	13,7%	14,2%	16,7%	+2,1 p.p.

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

**Wskaźnik zwrotu z kapitału (ROE) – skorygowany** – zwrot na kapitale z wyłączeniem kapitału z aktualizacji wyceny instrumentów zabezpieczających przepływy pieniężne - zysk netto / średnia wartość kapitału z 5 kolejnych kwartałów (z wył. kapitału z aktualizacji wyceny instrumentów zabezpieczających przepływy pieniężne).

### Rachunek zysków i strat

Podstawowe wielkości skonsolidowanego rachunku zysków i strat Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za 2017 rok oraz ich zmiany w porównaniu z rokiem poprzednim przedstawia tabela poniżej:

Podstawowe wielkości skonsolidowanego rachunku zysków i strat w ujęciu analitycznym							
	2017	2016	2015	2014	2013	Zmiana 2017 do 2016	
	w mln zł					w mln zł	w %
Wynik z tytułu odsetek	3 452,8	2 953,4	2 467,1	2 330,2	2 042,6	499,4	16,9%
Wynik z tytułu prowizji	1 182,8	1 064,8	1 017,2	1 062,9	1 021,9	118,0	11,1%
Przychody jednorazowe*	11,9	189,6	100,5	0,0	0,0	-177,7	-93,7%
Pozostałe przychody	108,4	116,7	193,3	151,7	264,0	-8,3	-7,1%
<b>Przychody ogółem</b>	<b>4 755,9</b>	<b>4 324,5</b>	<b>3 778,1</b>	<b>3 544,8</b>	<b>3 328,5</b>	<b>431,4</b>	<b>10,0%</b>
Koszty działania	2 122,6	2 099,2	2 155,7	1 929,7	1 868,4	23,4	1,1%
<i>w tym koszty jednorazowe*</i>	0,0	12,2	163,8	0,0	0,0	-12,2	-100,0%
Odpisy na utratę wartości i rezerwy	421,2	300,6	232,1	267,7	267,2	120,6	40,1%
Podatek bankowy	330,1	280,2	0,0	0,0	0,0	49,9	17,8%
<b>Zysk brutto</b>	<b>1 882,0</b>	<b>1 644,5</b>	<b>1 390,3</b>	<b>1 347,4</b>	<b>1 192,9</b>	<b>237,5</b>	<b>14,4%</b>
Podatek dochodowy	478,9	391,4	263,2	306,6	231,4	87,5	22,4%
Zysk netto przypadający akcjonariuszom niekontrolującym	0,0	0,1	0,1	0,1	0,0	-0,1	-100,0%
<b>Zysk netto</b>	<b>1 403,1</b>	<b>1 253,0</b>	<b>1 127,0</b>	<b>1 040,7</b>	<b>961,5</b>	<b>150,1</b>	<b>12,0%</b>
<b>Skorygowany zysk netto*</b>	<b>1 393,5</b>	<b>1 109,3</b>	<b>1 162,7</b>	<b>1 040,7</b>	<b>961,5</b>	<b>284,2</b>	<b>25,6%</b>

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

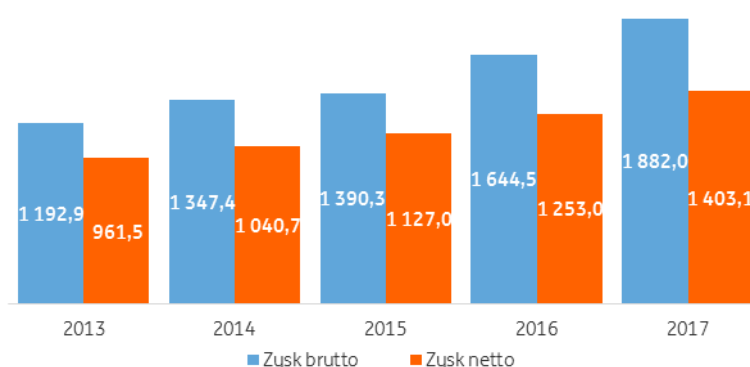
### Zysk brutto i netto

W 2017 roku Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego S.A. wypracowała zysk netto przypadający akcjonariuszom jednostki dominującej na poziomie 1 403,1 mln zł. Jest to najwyższy wynik w historii. Oznacza on, że wynik netto poprawił się o 12,0% w porównaniu do 2016 roku.

Dominujący wpływ na jego poziom ma jednostka dominująca, czyli Bank.

Odpowiada ona za 95,0% wyniku przed korektami konsolidacyjnymi.

**Zysk brutto i netto Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. (mln zł)**



## Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego S.A.

Sprawozdanie Zarządu z działalności w 2017 roku

Wynik brutto ukształtował się w wysokości 1 882,0 mln zł i wzrósł o 14,4% w porównaniu z 2016 rokiem. Po wyeliminowaniu z niego następujących czynników jednorazowych:

- zysków ze sprzedaży inwestycji kapitałowych:
  - Visa Europe w II kw. 2016 roku w wysokości 189,6 mln zł,
  - Visa Inc. w II kw. 2017 roku w wysokości 11,9 mln zł;
- nadzwyczajnej wpłaty do BFG związanej z bankructwem BS w Nadarzynie w IV kw. 2016 roku w wysokości 12,2 mln zł,

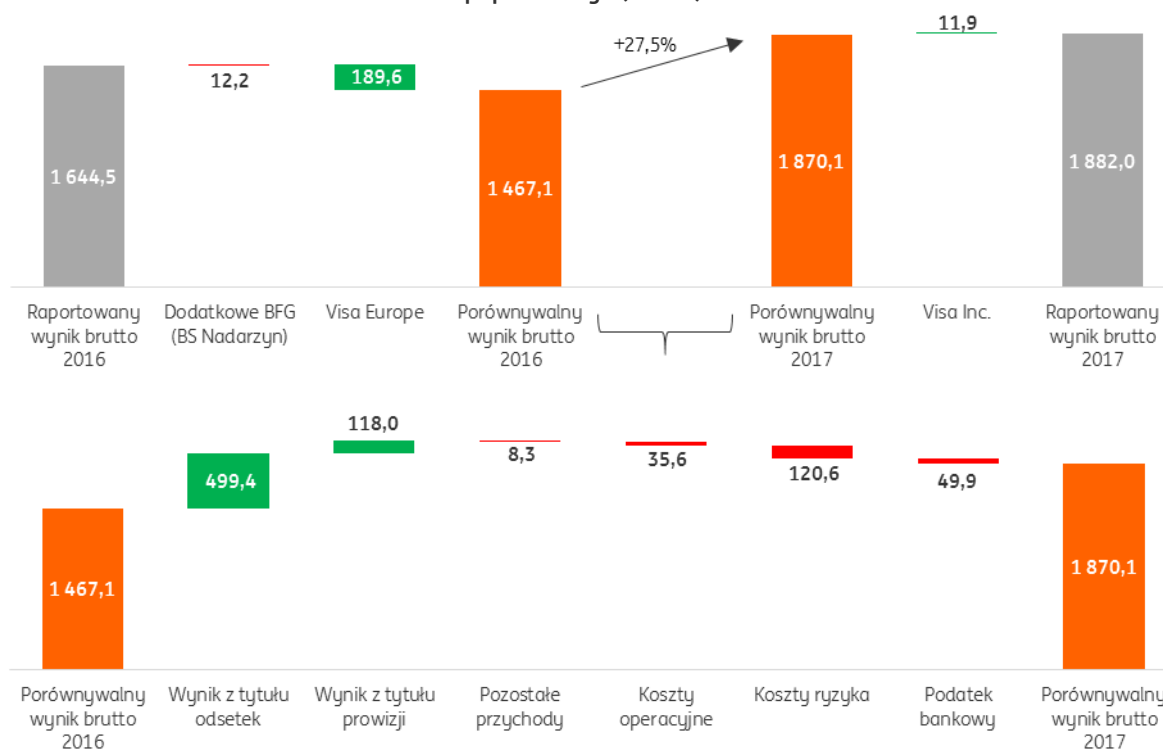
jego powtarzalny poziom w 2017 roku wyniósł 1 870,1 mln zł. Na poprawę o 403,0 mln zł, czyli 27,5%, względem 2016 roku w największym stopniu wpłynęło:

- wzrost wyniku z tytułu odsetek o 499,4 mln zł, czyli o 16,9%, oraz
- poprawa wyniku z tytułu prowizji o 118,0 mln zł, czyli o 11,1%.

Z drugiej strony, do czynników, które wpływały negatywnie na poziom wyniku brutto względem 2016 roku były:

- przyrost odpisów na utratę wartości i rezerwy o 120,6 mln zł, czyli o 40,1%,
- wzrost podatku bankowego o 49,9 mln zł, czyli o 17,8%, oraz
- wyższy poziom kosztów operacyjnych o 35,6 mln zł, czyli o 1,7%.

### Czynniki zmiany wynik brutto Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. w 2017 roku względem roku poprzedniego (mln zł)



W 2017 roku całkowite dochody Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. przypadające na akcjonariuszy jednostki dominującej (obejmujące oprócz zysku netto również inne pozycje przychodów i kosztów uwzględnione w kapitałach własnych) wyniosły 1 319,1 mln zł w porównaniu z 355,0 mln zł w 2016 roku.

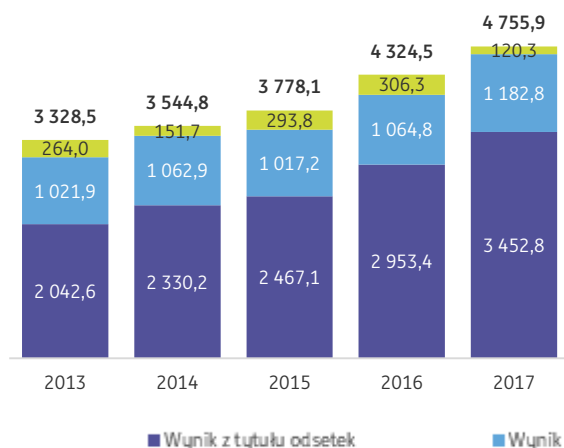
### Przychody

W 2017 roku przychody ogółem Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. ukształtowały się na

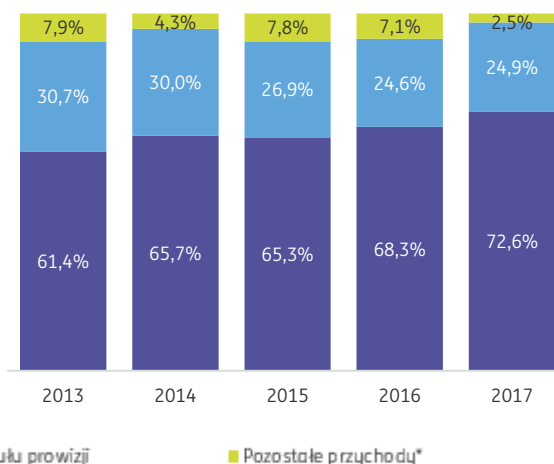


poziomie 4 755,9 mln zł. Oznacza to, że poprawa względem 2016 roku wyniosła 431,4 mln zł lub 10,0% i wynikała głównie z wyższego wyniku z tytułu odsetek. Jego udział w przychodach ogółem wzrósł o 4,3 p.p. r/r do 72,6%.

**Przychody\* według kategorii rachunku zysków i strat (mln zł)**



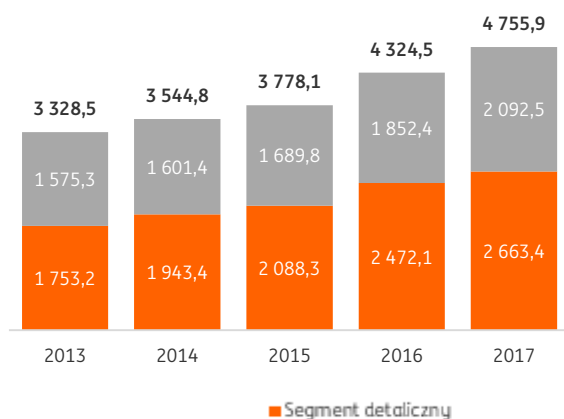
**Struktura przychodów\***



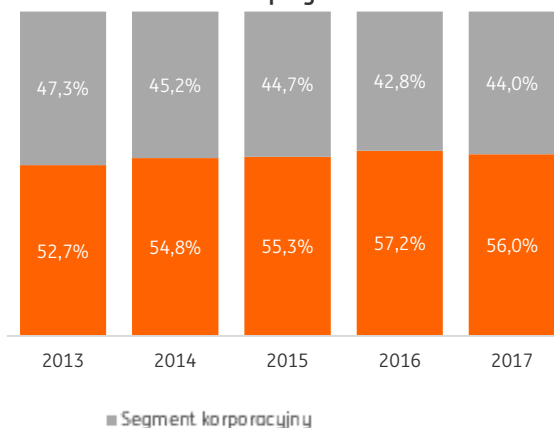
\* łącznie z udziałem w zyskach netto jednostek stowarzyszonych wycenianych metodą praw własności

W 2017 roku głównym czynnikiem wzrostu przychodów był segment korporacyjny. Jego przychody zwiększyły się o 240,1 mln zł, czyli o 13,0%, do poziomu 2 092,5 mln zł. W konsekwencji jego udział w strukturze zwiększył się o 1,2 p.p. do 44,0%. Przychody segmentu detalicznego przyrosły o 191,3 mln zł, czyli o 7,7%, do 1 663,4 mln zł. Na niższą dynamikę wzrostu miał wpływ czynnik jednorazowy z 2016 roku – przychody z rozliczenia transakcji Visa Europe podwyższyły wynik segmentu detalicznego o 189,1 mln zł.

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



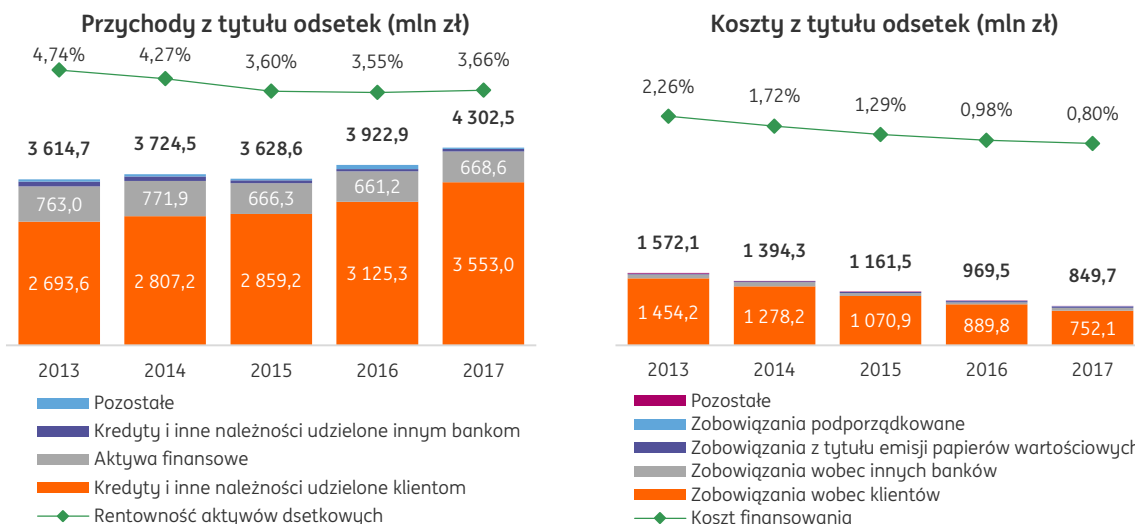
**Struktura przychodów\***



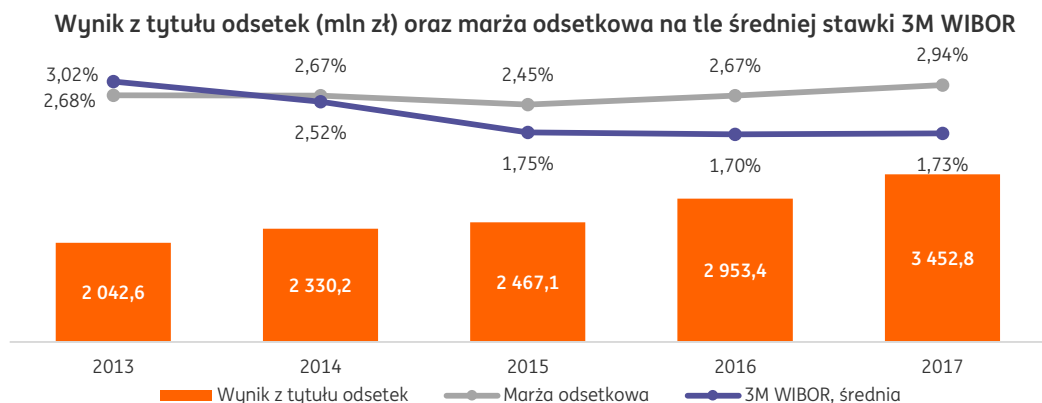
\* łącznie z udziałem w zyskach netto jednostek stowarzyszonych wycenianych metodą praw własności

Wynik z tytułu odsetek

W 2017 roku przychody z tytułu odsetek wzrosły o 9,7% względem roku 2016, głównie za sprawą wyższych odsetek od kredytów i innych należności. Z drugiej strony, koszty z tytułu odsetek obniżyły się o 12,4% r/r, przede wszystkim dzięki niższym kosztom zobowiązań od klientów.

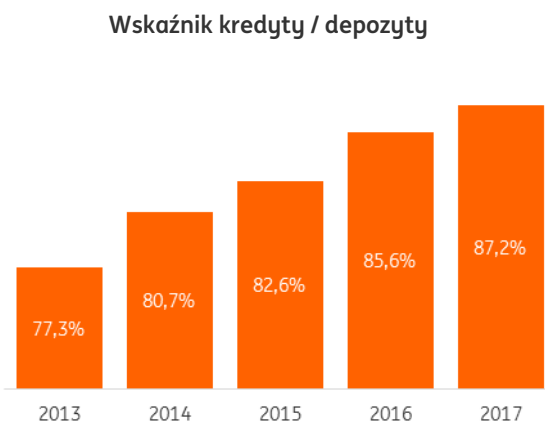


W 2017 roku, z powodu wzrostu przychodów z tytułu odsetek oraz jednoczesnego spadku kosztów odsetkowych, wynik netto z tytułu odsetek poprawił się o 499,4 mln zł (czyli o 16,9%) do poziomu 3 452,8 mln zł.



Podobnie jak w 2016 roku, w trakcie 2017 roku stopa referencyjna NBP utrzymana była na stałym poziomie 1,5%. Pomimo rekordowo niskich stóp procentowych, wynik z tytułu odsetek wzrósł. Był to efekt zarówno wyższych wolumenów biznesowych - portfel kredytowy netto wzrósł o 9,5 mld zł (12,1% r/r), a suma zobowiązań wobec klientów o 8,7 mld zł (9,1% r/r) - jak i poprawy marży odsetkowej.

Dzięki dostosowaniu oferty depozytowej do warunków rynkowych w drugiej połowie 2016 roku, rosnącemu udziałowi wysokomarżowych aktywów (głównie kredytów gotówkowych) oraz wyższemu wskaźnikowi kredyty / depozyty, marża odsetkowa za 2017 rok wzrosła o 26 p.b. r/r do 2,94%.



**Średnia podstawowa stopa procentowa\* w 2017 roku**

	Segment		Ogółem
	Detal	Korporacje	
<b>Depozyty</b>			
złotowe	0,71%	0,84%	0,74%
walutowe	0,04%	0,01%	0,03%
<b>Kredyty</b>			
złotowe	4,62%	3,15%	3,88%
walutowe	0,61%	1,88%	1,61%
w tym: hipoteczne			
złotowe	3,60%		3,60%
walutowe	0,61%		0,61%

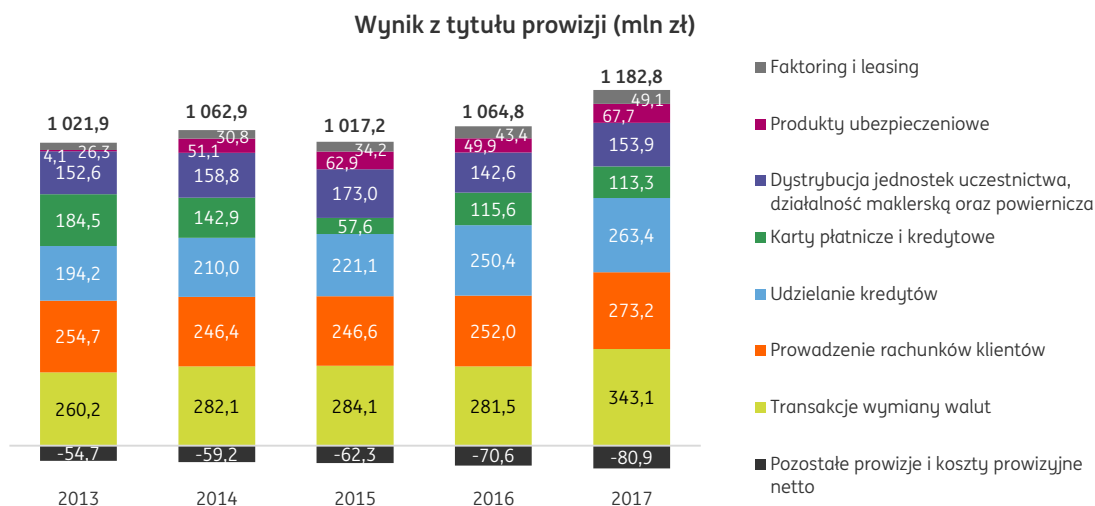
\*w oparciu o dane zarządcze

### Wynik z tytułu prowizji

W 2017 roku wynik z tytułu prowizji Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. zwiększył się o 118,0 mln zł lub o 11,1% względem 2016 roku do poziomu 1 182,8 mln zł.

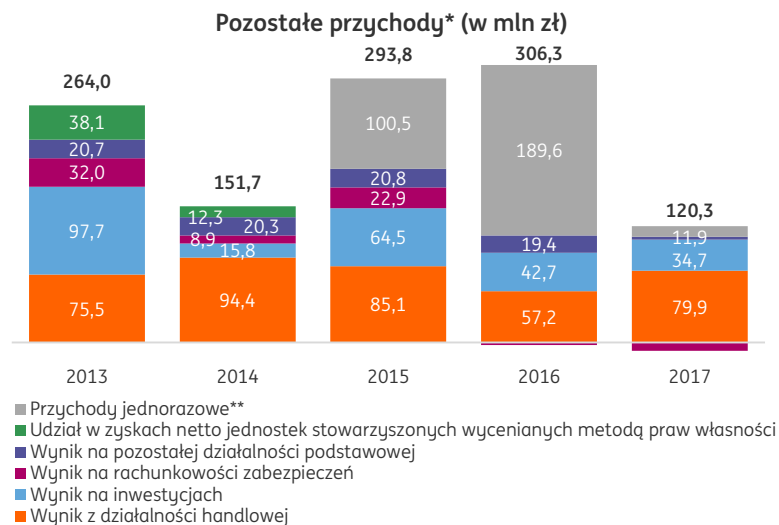
Najistotniejszy wzrost w ramach przychodów z tytułu prowizji wystąpił w:

- marży na transakcjach wymiany walut: poprawa o 61,6 mln zł lub o 21,9% r/r do 343,1 mln zł. Było to związane z wyższymi wolumenami transakcyjnymi klientów, zarówno detalicznych jak i korporacyjnych, wspartych wprowadzeniem nowej usługi ułatwiającej wymianę walut – Kantor.
- prowadzeniu rachunków klientów: wzrost o 21,2 mln zł lub o 8,4% r/r do 273,2 mln zł dzięki wyższej liczbie klientów oraz wyższej transakcyjności klientów.
- produktach ubezpieczeniowych: poprawa o 17,8 mln zł lub 35,7% r/r do 67,7 mln zł. Wynikało to z niskiej bazy w 2016 roku. W 2016 roku zaczęła obowiązywać rekomendacja U wydana przez KNF, która skutkowała zmianami w strukturze produktów oferowanych klientom z przejściowym negatywnym wpływem na przychody Banku.



### Pozostałe przychody

W 2017 roku pozostałe przychody Grupy wyniosły 120,3 mln zł i były niższe o 186,0 mln zł w porównaniu do poprzedniego roku. Szczególnie w 2016 roku, ale również w 2017 roku, na ich wysokość miały wpływ transakcje jednorazowe. W 2016 roku przychody jednorazowe ukształtowały się na poziomie 189,6 mln zł i były związane z rozliczeniem transakcji Visa Europe (II kw. 2016). W 2017 roku Bank sprzedał akcje Visa Inc. W wyniku rozliczenia tej transakcji jednorazowy przychód wyniósł 11,9 mln zł (II



\*łącznie z udziałem w zyskach netto jednostek stowarzyszonych wycenianych metodą praw własności; \*\*dywidendy z ING PTE w II kw. 2015 roku w wysokości 82,1 mln zł; przychodu ze sprzedaży ING PTE w III kw. 2015 roku w kwocie 18,4 mln zł;



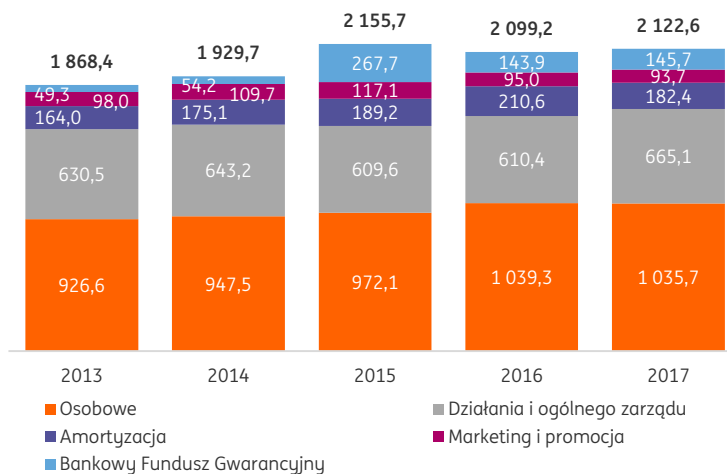
kw. 2017).

przychodu z transakcji Visa Europe w II kw. 2016 roku w kwocie 189,6 mln zł; przychody z transakcji Visa Inc. w II kw. 2017 roku w kwocie 11,9 mln zł.

### Koszty działania

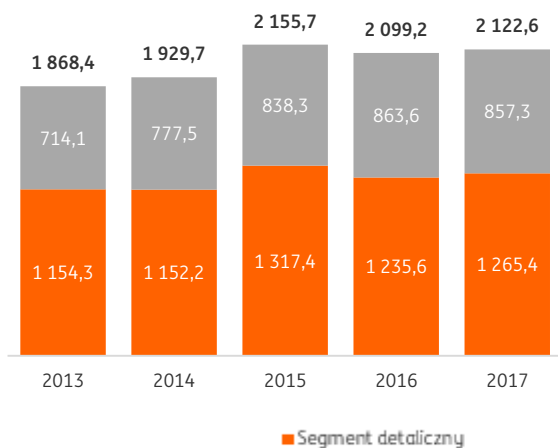
W 2017 roku koszty działania Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. wzrosły o 1,1% r/r do poziomu 2 122,6 mln zł. Poziom kosztów w 2016 roku był podwyższony przez zdarzenie jednorazowe – dodatkowe koszty na rzecz Bankowego Funduszu Gwarancyjnego w wysokości 12,2 mln zł związane z bankrutwem Banku Spółdzielczego w Nadarzynie. Po oczyszczeniu kosztów działania ze zdarzeń jednorazowych, koszty powtarzalne wzrosły o 1,7% r/r w wyniku wyższych kosztów działania i ogólnego zarządu.

### Koszty działania (mln zł)

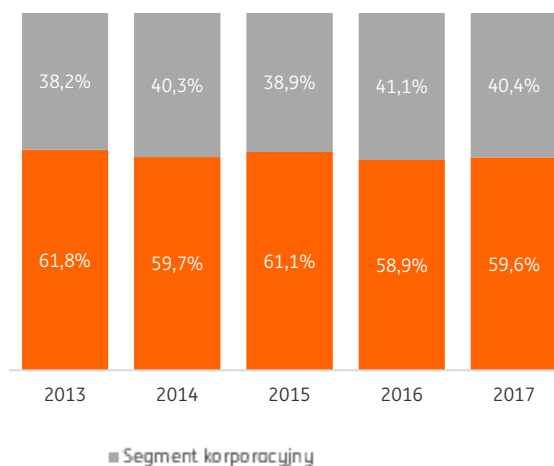


Koszty działania segmentu detalicznego wzrosły o 29,8 mln zł r/r (+2,4%) do 1 265,4 mln zł, podczas gdy koszty działania segmentu korporacyjnego spadły o 6,4 mln zł r/r (-0,7%) do 857,3 mln zł. W konsekwencji udział segmentu detalicznego w kosztach zwiększył się o 0,8 p.p. do 59,6% względem 2016 roku.

### Koszty działania w podziale na segmenty (mln zł)

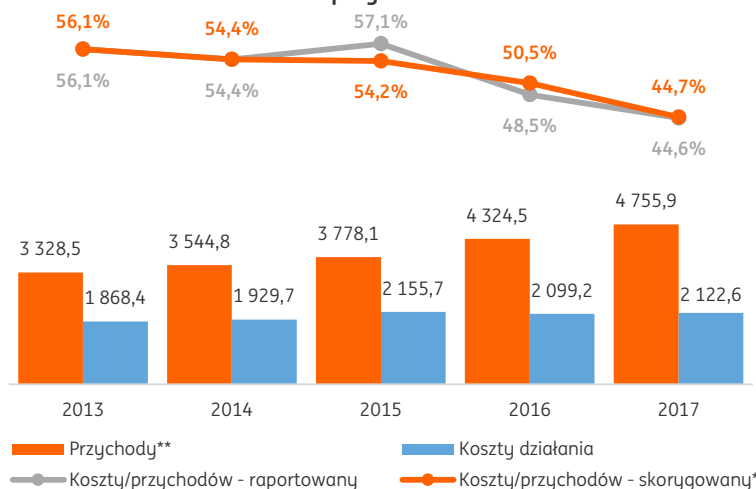


### Struktura kosztów działania



Ze względu na szybsze tempo przyrostu przychodów niż kosztów działania, wskaźnik efektywności - koszty do przychodów - poprawił się. W 2017 roku wyniósł on 44,6%, co oznacza spadek o 3,9 p.p. względem 2016 roku. Po oczyszczeniu przychodów i kosztów Grupy Kapitałowej o wpływ czynników jednorazowych, skorygowany wskaźnik kosztów do przychodów ukształtował się na poziomie 44,7%, czyli poprawił się o 5,7 p.p. r/r.

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



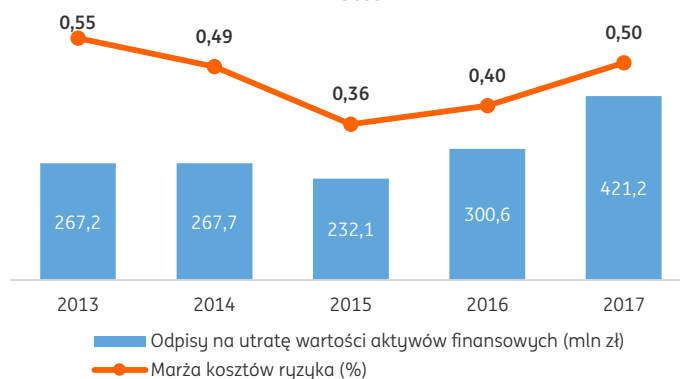
\*skorygowane o transakcje jednorazowe: Przychody - 82,1 mln zł dywidendy z PTE ING w II kw. 2015, 18,4 mln zł przychodu ze sprzedaży udziałów w ING PTE w III kw. 2015, 189,6 mln zł pozytywnego wpływu transakcji Visa Europe w II kw. 2016 roku oraz 11,9 mln zł pozytywnego wpływu transakcji Visa Inc. w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

#### Odpisy na utratę wartości i rezerwy

W 2017 roku nastąpił wzrost wskaźnika marży kosztów ryzyka (relacja odpisu na rezerwy kredytowe netto do portfela kredytowego brutto) do 0,50% z 0,40% w poprzednim roku, z powodu wyższego poziomu wskaźnika w segmencie korporacyjnym - wzrost z 0,36% w 2016 roku do 0,53% w 2017 roku.

W segmencie detalicznym marża kosztów ryzyka marginalnie spadła z 0,46% w 2016 roku do 0,45% w 2017 roku.

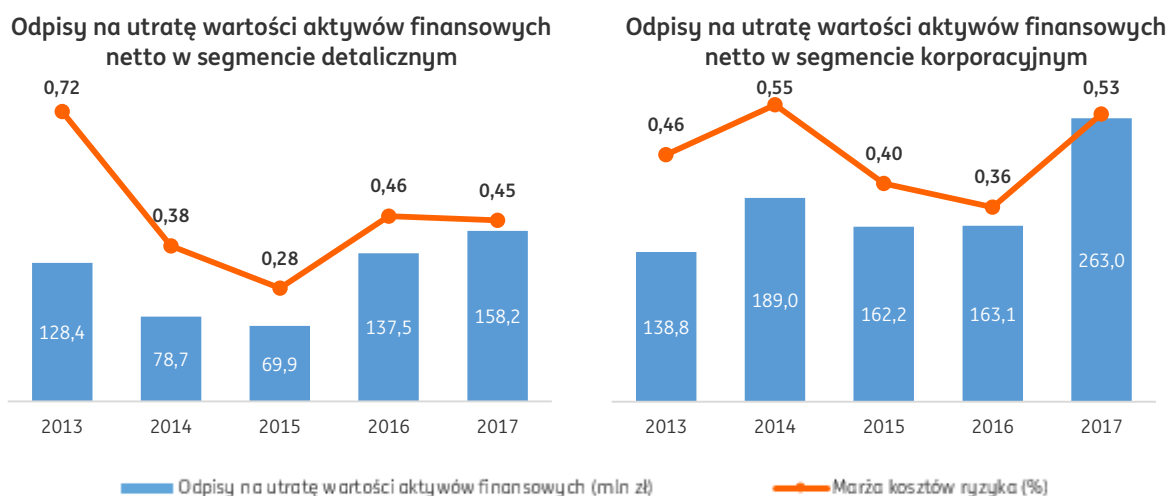
**Skonsolidowane odpisy na utratę wartości aktywów finansowych netto**



Głównym powodem wzrostu marży kosztów ryzyka w segmencie korporacyjnym w 2017 roku była mniejsza skala rozwiązań odpisów aktualizujących r/r oraz kilka nowych ekspozycji zakwalifikowanych do portfela z utratą wartości (ekspozycje wobec podmiotów nie powiązanych ze sobą, z różnych branż gospodarki). W 2017 roku Bank przeprowadził trzy transakcje sprzedaży korporacyjnych wierzytelności klasyfikowanych jako kredyty z utratą wartości lub w całości spisanych z bilansu. Wszystkie transakcje miały pozytywny wpływ na poziom odpisów o łącznej wartości 36,1 mln zł (w porównaniu do 28,1 mln zł w trakcie 2016 roku).

W segmencie detalicznym w 2016 roku Bank utworzył dodatkową rezerwę IBNR w wysokości 31,8 mln zł na część portfela walutowych kredytów hipotecznych. Po skorygowaniu salda odpisów aktualizujących o tą wartość, marża kosztów ryzyka w 2017 roku wzrosła o 12 p.b. r/r m.in. ze względu na rosnący udział kredytów niezabezpieczonych w strukturze portfela kredytów detalicznych. W 2017 roku przeprowadziliśmy transakcje sprzedaży detalicznych wierzytelności klasyfikowanych jako kredyty z utratą wartości. Transakcja miały pozytywny wpływ na poziom odpisów o wartości 11,0 mln

zł (w porównaniu do 23,0 mln zł w trakcie 2016 roku).



Jakość naszego portfela kredytowego jest opisana w rozdziale „Bezpieczeństwo Banku i klientów”, w punkcie „Ryzyko kredytowe” na stronie 119.

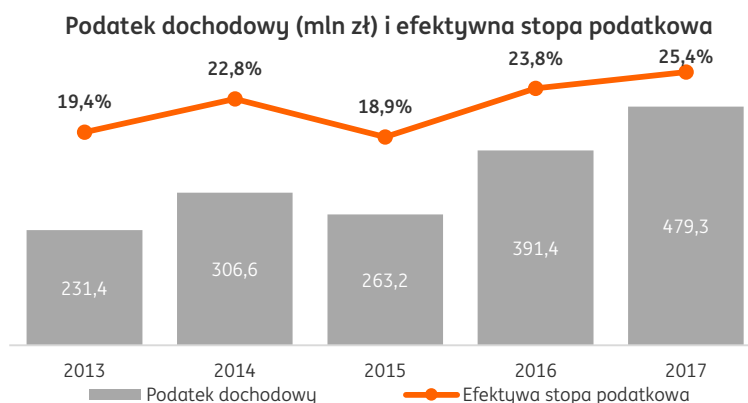
#### Podatek od niektórych instytucji finansowych

W 2017 roku Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego S.A. odprowadziła podatek od niektórych instytucji finansowych (tzw. podatek bankowy) w wysokości 330,1 mln zł. Wzrost o 49,9 mln zł, czyli o 17,8%, względem 2016 roku wynika z:

- zgodnie z ustawą, podatek ten jest naliczany miesięcznie od lutego 2016 roku. Oznacza to, że w 2017 roku Bank odprowadził podatek za 12 miesięcy, podczas gdy w poprzednim roku tylko za 11 miesięcy,
- wyższej podstawy opodatkowania. Wynika to z konsekwentnego wzrostu wolumenów biznesowych.

#### Podatek dochodowy

W 2017 roku Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego S.A. odnotowała podatek dochodowy w wysokości 478,9 mln zł. Jest on wyższy o 22,4% w porównaniu z rokiem poprzednim. Efektywna stopa podatkowa w 2017 roku wyniosła 25,4%, podczas gdy rok wcześniej 23,8%.



Na podwyższenie stopy podatkowej w 2017 roku miała

wpływ zmiana dotycząca opłat na rzecz Bankowego Funduszu Gwarancyjnego. W 2016 roku opłata obowiązkowa była kosztem uzyskania przychodów, podczas gdy opłata ostrożnościowa nie była kosztem uzyskania przychodu. W 2017 roku – zgodnie z art. 16 ust. 1 pkt 71 Ustawy o CIT – zarówno składka na fundusz gwarancyjny banków, jak i składka na fundusz przymusowej restrukturyzacji banków, nie były kosztem uzyskania przychodów.

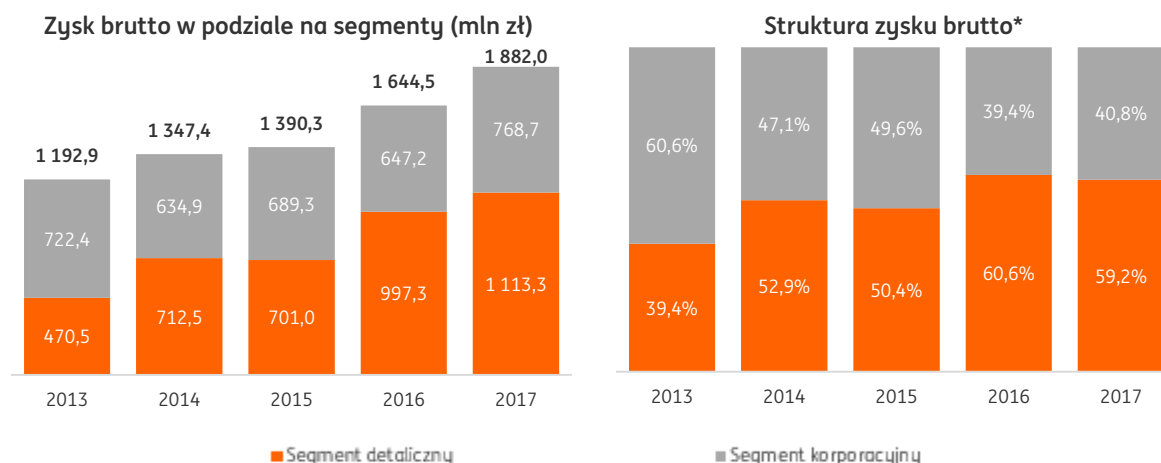
Na podwyższenie efektywnej stopy podatkowej, zarówno w 2016 roku jak i w 2017 roku, miał wpływ fakt, że podatek bankowy – zgodnie z art. 16 ust. 1 pkt 70 Ustawy o CIT – nie jest kosztem uzyskania przychodu.

*Sprawozdanie według segmentów działalności*

Model biznesowy naszego banku dzieli się na dwa główne segmenty:

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

W 2017 roku wynik brutto Grupy w podziale na segmenty działalności kształtował się następująco:



W 2017 roku wynik segmentu detalicznego stanowił 59,2% wyniku brutto Grupy, natomiast segmentu korporacyjnego – 40,8% (w roku ubiegłym odpowiednio: 60,6% oraz 39,4%).

**Wynik brutto w segmencie bankowości detalicznej**

	2017	2016	2015	2014	2013	Zmiana 2017 do 2016	
	w mln zł					w mln zł	w %
Wynik z tytułu odsetek	2 143,8	1 862,6	1 516,9	1 367,9	1 080,7	281,2	15,1%
Wynik z tytułu prowizji	413,9	380,7	363,0	436,4	437,2	33,2	8,7%
Pozostałe przychody	105,7	228,8	208,4	139,1	235,3	-123,1	-53,8%
<b>Przychody ogółem</b>	<b>2 663,4</b>	<b>2 472,1</b>	<b>2 088,3</b>	<b>1 943,4</b>	<b>1 753,2</b>	<b>191,3</b>	<b>7,7%</b>
Koszty działania	1 265,4	1 235,6	1 317,4	1 152,2	1 154,3	29,8	2,4%
Odpisy na utratę wartości i rezerwy	158,2	137,5	69,9	78,7	128,4	20,7	15,1%
Podatek bankowy	126,5	101,7	0,0	0,0	0,0	24,8	24,4%
<b>Zysk brutto</b>	<b>1 113,3</b>	<b>997,3</b>	<b>701,0</b>	<b>712,5</b>	<b>470,5</b>	<b>116,0</b>	<b>11,6%</b>

**Wynik brutto w segmencie bankowości korporacyjnej**

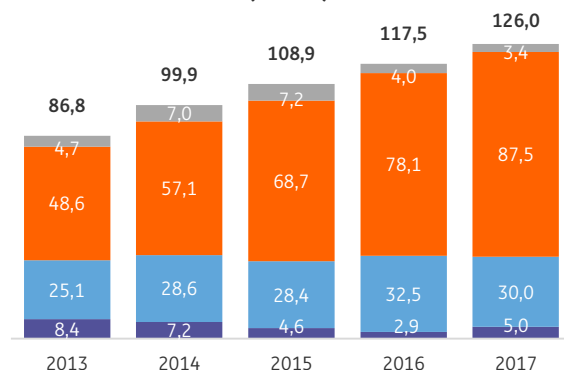
	2017	2016	2015	2014	2013	Zmiana 2017 do 2016	
						w mln zł	w %
Wynik z tytułu odsetek	1 309,0	1 090,8	950,2	962,3	961,9	218,2	20,0%
Wynik z tytułu prowizji	768,9	684,1	654,2	626,5	584,7	84,8	12,4%
Pozostałe przychody	14,6	77,5	85,4	12,6	28,7	-62,9	-81,2%
<b>Przychody ogółem</b>	<b>2 092,5</b>	<b>1 852,4</b>	<b>1 689,8</b>	<b>1 601,4</b>	<b>1 575,3</b>	<b>240,1</b>	<b>13,0%</b>
Koszty działania	857,2	863,6	838,3	777,5	714,1	-6,4	-0,7%
Odpisy na utratę wartości i rezerwy	263,0	163,1	162,2	189,0	138,8	99,9	61,3%
Podatek bankowy	203,6	178,5	0,0	0,0	0,0	25,1	14,1%
<b>Zysk brutto</b>	<b>768,7</b>	<b>647,2</b>	<b>689,3</b>	<b>634,9</b>	<b>722,4</b>	<b>121,5</b>	<b>18,8%</b>

*Sprawozdanie z sytuacji finansowej*

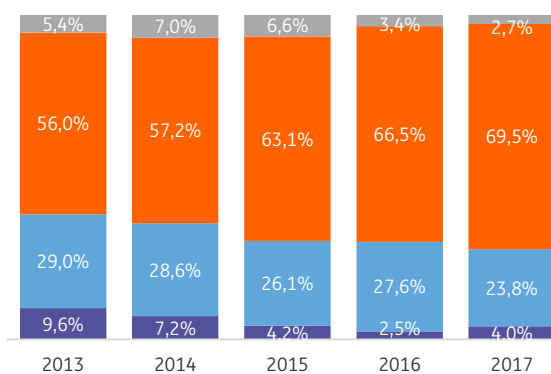
Aktywa

Aktywa ogółem Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A na koniec 2017 roku wyniosły 126,0 mld zł. Oznacza to wzrost o 7,3% względem końca 2016 roku. Głównym czynnikiem wzrostu był portfel kredytów i innych należności od klientów (bez euroobligacji) – zwiększył się o 9,5 mld zł r/r, czyli o 12,1% do 87,5 mld zł. Stanowią one również najistotniejszą pozycję w strukturze aktywów. 31 grudnia 2017 roku odpowiadały za 69,5% wszystkich aktywów Grupy.

**Aktywa Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego**  
(mld zł)



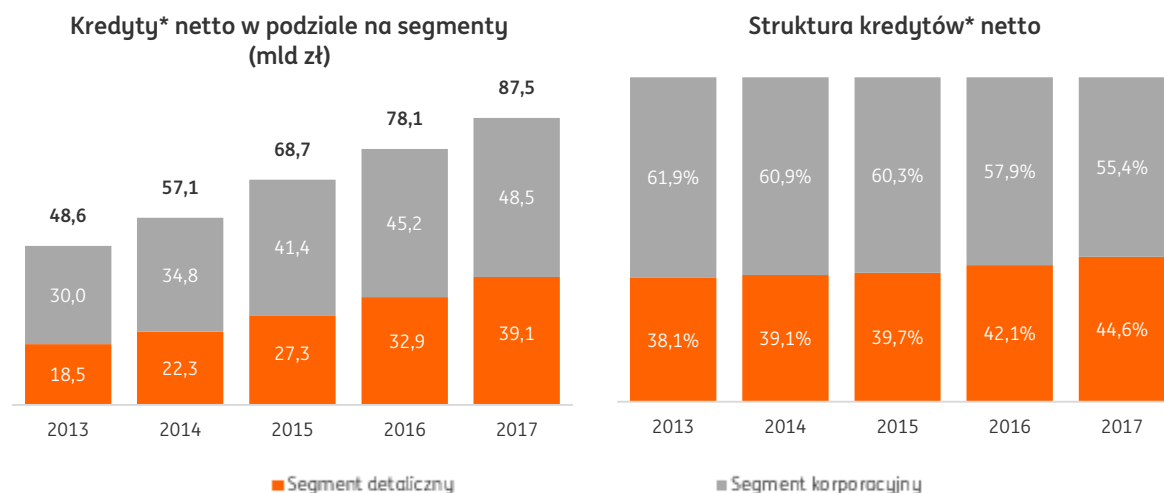
**Struktura aktywów**



■ Pozostałe ■ Kredyty i inne należności od klientów (bez euroobligacji)  
■ Papiery wartościowe (z euroobligacjami) ■ Kredyty i należności od innych banków + środki finansowe w NBP

Ważną pozycję w bilansie Grupy Kapitałowej stanowił również portfel papierów wartościowych (łącznie z euroobligacjami) – 30,0 mld zł (23,8% aktywów). Przeważającą część tego portfela stanowiły papiery dłużne, w tym aktywa inwestycyjne – 25,9 mld zł, z czego 17,6 mld zł aktywów dostępnych do sprzedaży oraz 8,4 mld zł aktywów finansowych utrzymywanych do terminu wymagalności.

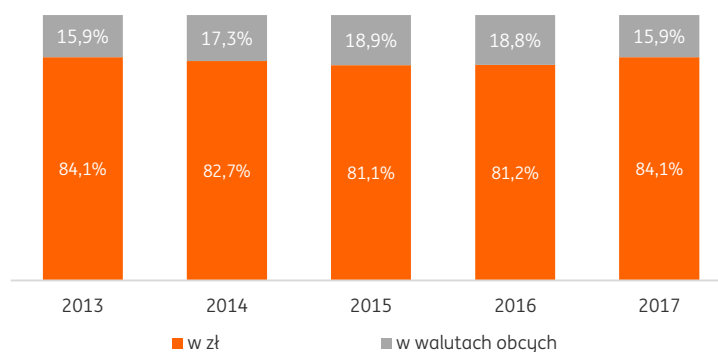
Zarówno detaliczne, jak i korporacyjne kredyty i inne należności netto od klientów zwiększyły saldo na koniec 2017 roku względem poprzedniego roku. Segment detaliczny dostarczył wzrost o 6,2 mld zł r/r, a segment korporacyjny o 3,3 mld zł r/r. W konsekwencji udział ekspozycji detalicznych zwiększył się o 2,5 p.p. r/r do 44,6%.



\* kredyty i inne należności od klientów z wyłączeniem euroobligacji

W ramach struktury portfela należności od klientów netto (z wyłączeniem euroobligacji) w podziale na waluty, udział ekspozycji denominowanych w złotych zwiększył się o 2,9 p.p. (do 84,1%). Jest to konsekwencja wzrostu należności denominowanych w złotych o 10,2 mld zł względem 2016 roku (+16,1%) oraz spadku ekspozycji denominowanych w walutach obcych o 0,8 mld zł r/r (-5,3%).

**Struktura walutowa portfela należności od klientów netto\***



\* kredyty i inne należności od klientów z wyłączeniem euroobligacji

Portfel należności od klientów netto oraz jego strukturę przedstawia poniższa tabela:

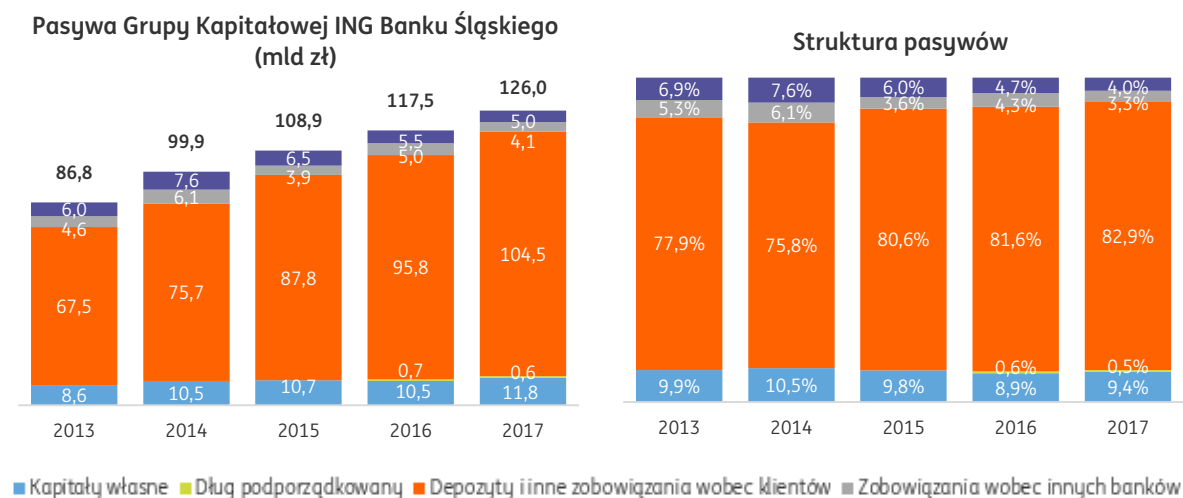
<b>Kredyty i inne należności udzielone klientom netto Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. (mln zł)</b>					
	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>	<b>2013</b>
Należności kredytowe gospodarstw domowych, w tym:	39 059,9	32 865,4	27 276,6	22 318,5	18 520,4
Kredyty i pożyczki	37 740,5	31 931,4	26 620,2	21 844,7	18 348,0
Należności leasingowe	1 113,5	854,9	600,4	423,3	140,0
Należności faktoringowe	205,9	79,1	56,0	50,5	32,4
Należności kredytowe klientów instytucjonalnych*, w tym:	48 463,9	45 204,1	41 404,9	34 812,9	30 032,1
Kredyty i pożyczki	35 953,9	33 475,8	30 552,9	25 267,8	21 860,8
- Podmioty gospodarcze	32 265,0	29 452,9	26 048,7	20 830,5	17 775,9
- Podmioty finansowe (inne niż banki)	1 953,8	1 878,1	1 935,5	1 777,5	1 457,1
- Podmioty sektora instytucji rządowych i samorządowych	1 735,1	2 144,8	2 568,7	2 659,8	2 627,8
Dłużne papiery wartościowe**	2 532,2	2 512,8	3 055,5	2 766,1	2 174,9
Należności leasingowe	5 445,9	4 855,2	4 282,3	3 912,3	3 450,8
Należności faktoringowe	4 384,4	4 271,7	3 333,7	2 766,0	2 421,4
Pozostałe należności	147,5	88,6	180,5	100,7	124,2
<b>Razem należności kredytowe netto</b>	<b>87 523,8</b>	<b>78 069,5</b>	<b>68 681,5</b>	<b>57 131,4</b>	<b>48 552,5</b>
- Euroobligacje netto	3 564,1	3 910,0	3 838,1	3 923,4	3 685,4
<b>Razem kredyty i inne należności udzielone klientom netto</b>	<b>91 087,9</b>	<b>81 979,5</b>	<b>72 519,6</b>	<b>61 054,8</b>	<b>52 237,9</b>

\*z wyłączeniem należności od klientów z tytułu transakcji z przyrzeczeniem odkupu; \*\*z wyłączeniem euroobligacji

## Pasywa

Dominującym źródłem finansowania działalności Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego były środki klientów. Na koniec 2017 roku zobowiązania wobec klientów wynosiły 104,5 mld zł, czyli 82,9% wszystkich pasywów.

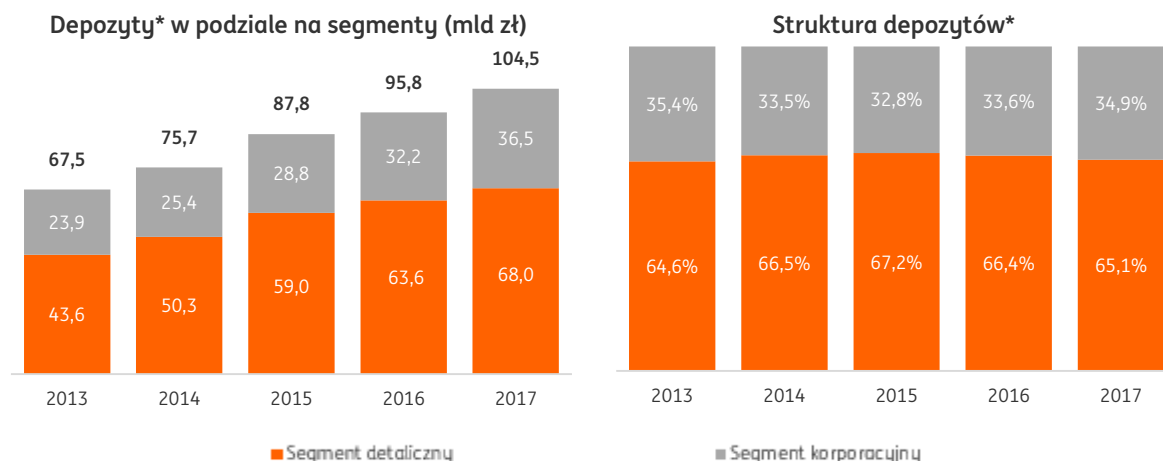
Kolejnym najistotniejszym źródłem finansowania był kapitał własny, który na koniec grudnia 2017 roku wynosił 11,8 mld zł i stanowił 9,4% sumy pasywów.



6 grudnia 2017 roku, Bank wykupił 565,0 mln zł zapadających obligacji, które zostały wyemitowane

6 grudnia 2012 roku. Na koniec 2017 roku Bank nadal posiadał 300,3 mln zł zobowiązań z tytułu wyemitowanych papierów wartościowych, które wygasają 19 grudnia 2019 roku.

Na koniec 2017 roku depozyty i inne zobowiązania wobec klientów wyniosły 104,5 mld zł, co oznacza wzrost o 9,1% lub o 8,7 mld zł r/r. Nominalny przyrost został w połowie osiągnięty przez segment detaliczny, a w połowie przez segment korporacyjny. Chociaż udział segmentu detalicznego obniżył się o 1,3 p.p. r/r, niezmiennie dominuje on w strukturze zobowiązań wobec klientów z udziałem 65,1% na koniec 2017 roku.



\* depozyty i inne zobowiązania wobec klientów

Portfel zobowiązań wobec klientów oraz jego strukturę przedstawia poniższa tabela:

Zobowiązania wobec klientów Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. (mln zł)					
	2017	2016	2015	2014	2013
Zobowiązania wobec gospodarstw domowych, w tym:	68 000,6	63 615,6	58 976,4	50 278,8	43 628,9
Depozyty	67 918,7	63 548,0	58 896,2	50 217,1	43 563,8
Pozostałe zobowiązania	81,9	67,6	80,2	61,7	65,1
Zobowiązania wobec klientów instytucjonalnych*, w tym:	36 502,7	32 209,8	28 842,1	25 380,1	23 919,0
Depozyty	34 931,9	30 565,4	27 567,5	24 188,6	22 980,2
- Podmioty gospodarcze	29 196,5	25 395,4	23 594,2	20 177,3	17 746,3
- Podmioty finansowe (inne niż banki)	3 961,5	3 429,2	2 353,8	2 142,8	3 143,1
- Podmioty sektora instytucji rządowych i samorządowych	1 773,9	1 740,8	1 619,5	1 868,5	2 090,8
Pozostałe zobowiązania	1 570,8	1 644,4	1 274,6	1 191,5	938,8
<b>Razem zobowiązania wobec klientów</b>	<b>104 503,3</b>	<b>95 825,4</b>	<b>87 818,5</b>	<b>75 658,9</b>	<b>67 547,9</b>

\* z wyłączeniem zobowiązań wobec klientów z tytułu transakcji z przyrzeczeniem odkupu.

### Pozycje pozabilansowe

Na koniec 2017 roku Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego S.A. posiadała:

- zobowiązania warunkowe udzielone na łączną kwotę 30,0 mld zł. Oznacza to wzrost o 7,2% lub o 2,0 mld zł względem końca 2016 roku. Dominującą pozycją są niewykorzystane limity kredytowe, które stanowią 74,3% wszystkich udzielonych zobowiązań pozabilansowych. Na zobowiązania do udzielenia kredytów składają się zatwierdzone kredyty, limity na kartach



kredytowych oraz limity zadłużenia w rachunku bieżącym,

- otrzymane zobowiązania warunkowe o wartości 82,9 mld zł (tj. o 4,7% wyższe niż rok wcześniej),
- pozabilansowe instrumenty finansowe (transakcje pochodne) o łącznej wartości 501,0 mld zł (tj. o 14,0% wyższe niż na koniec 2016 roku).

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

	2017	2016	2015	2014	2013
Zobowiązania warunkowe udzielone	29 953,3	27 954,5	24 423,2	23 802,6	19 046,8
Niewykorzystane linie kredytowe	22 250,4	21 302,2	17 760,7	18 940,1	14 751,9
Gwarancje	4 897,7	3 989,1	4 038,4	3 393,2	2 663,5
Niewykorzystane kredyty w rachunku bieżącym	1 336,1	1 273,7	1 310,3	302,8	485,6
Limity na kartach kredytowych	1 078,9	997,7	921,7	844,6	764,1
Akredytywy	390,2	391,8	392,1	321,9	381,7
Zobowiązania warunkowe otrzymane	82 850,1	79 093,3	53 515,3	43 228,2	36 631,9
Pozabilansowe instrumenty finansowe	500 985,8	439 511,9	358 574,2	297 683,6	215 504,3
<b>Razem pozycje pozabilansowe</b>	<b>613 789,2</b>	<b>546 559,7</b>	<b>436 512,7</b>	<b>364 714,4</b>	<b>271 183,0</b>

Szczegółowe informacje dotyczące pozycji pozabilansowych zostały przedstawione na stronie 110 w nocy 38 do Roczego Skonsolidowanego Sprawozdania Finansowego Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za 2017 rok.

## 2. Jednostkowe wyniki ING Banku Śląskiego S.A.

### Podstawowe dane finansowe

**Skrócona informacja o wynikach finansowych ING Banku Śląskiego S.A. za lata 2013-2017**

	2017	2016	2015	2014	2013	Zmiana 2017 do 2016
	w mln zł					
Przychody*	4 570	4 136	3 644	3 394	3 132	10,5%
Koszt	2 035	2 010	2 035	1 814	1 755	1,3%
Koszt ryzyka	400	269	213	243	237	48,8%
Zysk brutto	1 804	1 578	1 396	1 336	1 140	14,4%
Zysk netto	1 349	1 209	1 140	1 068	920	11,6%
Suma bilansowa	122 105	113 529	106 106	96 742	83 671	7,6%
Zobowiązania wobec klientów	104 076	95 168	87 384	75 326	67 468	9,4%
Kredyty i inne należności udzielone klientom, netto***	83 775	74 128	65 795	54 029	45 434	13,0%
Kapitały własne	11 561	10 295	10 485	10 248	8 328	12,3%
Zysk na 1 akcję (w zł)	10,37	9,29	8,76	8,21	7,07	11,6%
Dywidenda na 1 akcję (w zł)	-	0,00	4,40	4,00	4,40	-

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

**Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego S.A.**  
Sprawozdanie Zarządu z działalności w 2017 roku

**Skrócona informacja o wynikach finansowych ING Banku Śląskiego S.A. za lata 2013-2017**

	2017	2016	2015	2014	2013	Zmiana 2017 do 2016
	w mln EUR					
Przychody*	1 077	945	871	810	744	13,9%
Koszt	480	459	486	433	417	4,4%
Koszt ryzyka	94	61	51	58	56	53,4%
Zysk brutto	425	361	334	319	271	17,9%
Zysk netto**	318	276	272	255	218	15,0%
Suma bilansowa	29 276	25 662	24 899	22 697	20 175	14,1%
Zobowiązania wobec klientów	24 953	21 512	20 505	17 673	16 268	16,0%
Kredyty i inne należności udzielone klientom, netto***	20 086	16 756	15 439	12 676	10 955	19,9%
Kapitały własne**	2 772	2 327	2 460	2 404	2 008	19,1%
Zysk na 1 akcję (w zł)	2,44	2,12	2,09	1,96	1,68	15,0%
Dywidenda na 1 akcję (w zł)	-	0,00	1,05	0,95	1,04	-

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

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

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

**Kurs EUR/PLN**

	2017	2016	2015	2014	2013
Dla pozycji sprawozdania z sytuacji finansowej	4,1709	4,4240	4,2615	4,2623	4,1472
Dla pozycji rachunku zysków i strat	4,2447	4,3757	4,1848	4,1893	4,2111

**Podstawowe wskaźniki efektywności**

**Podstawowe wskaźniki efektywności (w %)**

	2017	2016	2015	2014	2013	Zmiana 2017 do 2016
Wskaźnik udziału kosztów w przychodach (C/I)	44,5%	48,6%	55,8%	53,5%	56,0%	-4,0 p.p.
Wskaźnik zwrotu na aktywach (ROA)	1,15%	1,09%	1,11%	1,16%	1,17%	+0,06 p.p.
Wskaźnik zwrotu z kapitału (ROE)	12,3%	11,5%	11,4%	11,7%	11,5%	+0,9 p.p.
Wskaźnik marży odsetkowej	2,92%	2,64%	2,40%	2,63%	2,64%	+0,28 p.p.
Wskaźnik Kredyty/Depozyty	80,5%	77,9%	75,3%	71,7%	67,3%	+2,6 p.p.
LCR	151%	160%	183%	176%	b.d.	-9 p.p.
NSFR	119%	122%	121%	111%	b.d.	-3 p.p.
LR wg definicji przejściowej	8,47	7,65	6,85	6,82	b.d.	+0,82
Łączny współczynnik kapitałowy	18,4%	16,6%	15,1%	15,5%	17,1%	+1,8 p.p.
Współczynnik kapitału Tier 1	17,3%	15,4%	15,1%	15,5%	16,8%	+1,9 p.p.

### Rachunek zysków i strat

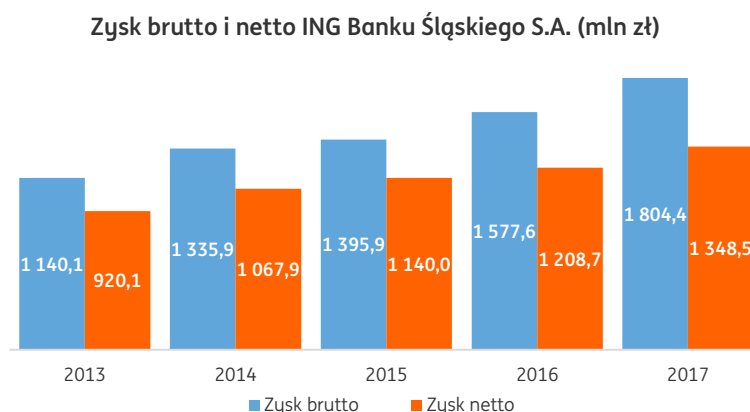
Podstawowe wielkości jednostkowego rachunku zysków i strat ING Banku Śląskiego S.A. za 2017 rok oraz ich zmiany w porównaniu z rokiem poprzednim przedstawia tabela poniżej:

Podstawowe wielkości rachunku zysków i strat w ujęciu analitycznym							
	2017	2016	2015	2014	2013	Zmiana 2017 do 2016	
	w mln zł					w mln zł	w %
Wynik z tytułu odsetek	3 318,3	2 825,0	2 343,5	2 211,2	1 924,8	493,3	17,5%
Wynik z tytułu prowizji	1 132,7	1 015,1	951,3	1 002,9	964,3	117,6	11,6%
Przychody jednorazowe*	11,9	189,6	100,5	0,0	0,0	-177,7	-93,7%
Pozostałe przychody	106,6	106,3	248,4	179,4	242,8	0,3	0,3%
<b>Przychody ogółem</b>	<b>4 569,5</b>	<b>4 136,0</b>	<b>3 643,7</b>	<b>3 393,5</b>	<b>3 131,9</b>	<b>433,5</b>	<b>10,5%</b>
Koszty działania	2 035,4	2 009,7	2 035,0	1 814,2	1 755,2	25,7	1,3%
<i>w tym koszty jednorazowe*</i>	0,0	12,2	163,8	0,0	0,0	-12,2	-100,0%
Odpisy na utratę wartości i rezerwy	399,6	268,5	212,8	243,4	236,6	131,1	48,8%
Podatek bankowy	330,1	280,2	0,0	0,0	0,0	49,9	17,8%
<b>Zysk brutto</b>	<b>1 804,4</b>	<b>1 577,6</b>	<b>1 395,9</b>	<b>1 335,9</b>	<b>1 140,1</b>	<b>226,8</b>	<b>14,4%</b>
Podatek dochodowy	455,9	368,9	255,9	268,0	220,0	87,0	23,6%
<b>Zysk netto</b>	<b>1 348,5</b>	<b>1 208,7</b>	<b>1 140,0</b>	<b>1 067,9</b>	<b>920,1</b>	<b>139,8</b>	<b>11,6%</b>
<b>Skorygowany zysk netto*</b>	<b>1 338,9</b>	<b>1 065,0</b>	<b>1 175,7</b>	<b>1 067,9</b>	<b>920,1</b>	<b>273,9</b>	<b>25,7%</b>

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

### Zysk brutto i netto

W 2017 roku ING Bank Śląski S.A. wypracował zysk netto na poziomie 1 348,5 mln zł. Jest to najwyższy wynik w historii. Oznacza on, że wynik netto poprawił się o 11,6% w porównaniu do 2016 roku. Wynik brutto ukształtował się w wysokości 1 804,4 mln zł i wzrósł o 14,4% w porównaniu z rokiem ubiegłym.



Po wyeliminowaniu następujących czynników jednorazowych:

- zysków ze sprzedaży inwestycji kapitałowych:
  - Visa Europe w II kw. 2016 roku w wysokości 189,6 mln zł,
  - Visa Inc. w II kw. 2017 roku w wysokości 11,9 mln zł;
- nadzwyczajnej wpłaty do BFG związanej z bankrutwem BS w Nadarzynie w IV kw. 2016 roku w wysokości 12,2 mln zł,

jego powtarzalny poziom w 2017 roku wyniósł 1 792,5 mln zł. Na poprawę o 392,3 mln zł, czyli 28,0%,

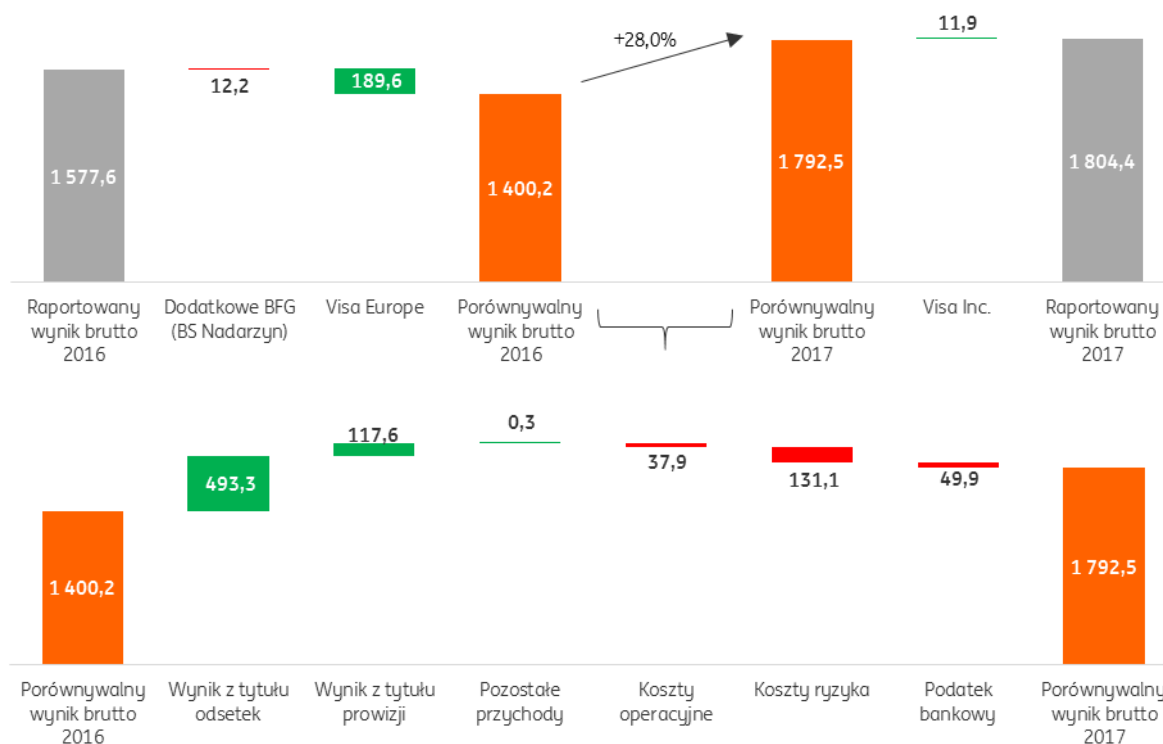
względem 2016 roku w największym stopniu wpłynęło:

- wzrost wyniku z tytułu odsetek o 493,3 mln zł, czyli o 17,5%, oraz
- poprawa wyniku z tytułu prowizji o 117,6 mln zł, czyli o 11,6%.

Z drugiej strony, do czynników, które wpływały negatywnie na poziom wyniku brutto względem 2016 roku były:

- przyrost odpisów na utratę wartości i rezerwy o 131,1 mln zł, czyli o 48,8%,
- wzrost podatku bankowego o 49,9 mln zł, czyli o 17,8%, oraz
- wyższy poziom kosztów operacyjnych o 37,9 mln zł, czyli o 1,9%.

**Czynniki zmiany wynik brutto ING Banku Śląskiego S.A. w 2017 roku względem roku poprzedniego (mln zł)**



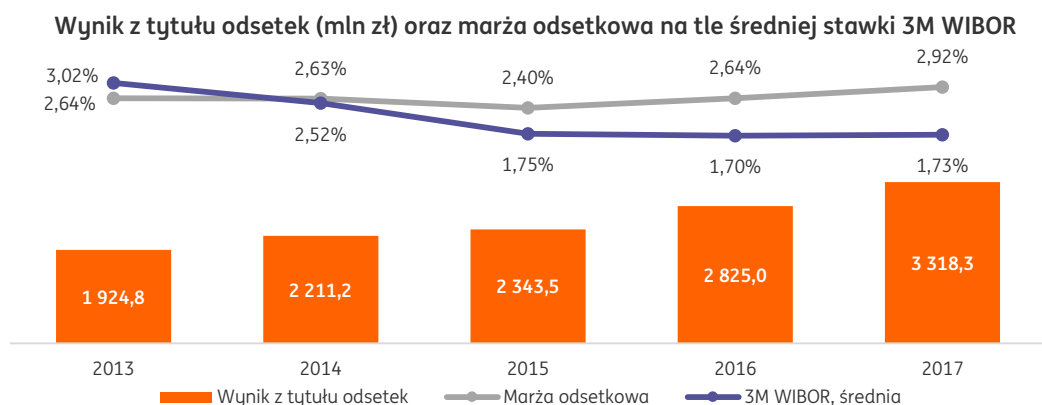
W 2017 roku całkowite dochody ING Banku Śląskiego S.A. (obejmujące oprócz zysku netto również inne pozycje przychodów i kosztów uwzględnione w kapitałach własnych) wyniosły 1 265,0 mln zł w porównaniu z 312,8 mln zł w 2016 roku.

Przychody

W 2017 roku przychody ogółem ING Banku Śląskiego S.A. ukształtowały się na poziomie 4 569,5 mln zł. Oznacza to, że poprawa względem 2016 roku wyniosła 433,5 mln zł lub 10,5% i wynikała głównie z wyższego wyniku z tytułu odsetek. Jego udział w przychodach ogółem wzrósł o 4,3 p.p. r/r do 72,6%.

Wynik z tytułu odsetek

W 2017 roku wynik netto z tytułu odsetek ING Banku Śląskiego S.A. poprawił się o 493,3 mln zł w stosunku do 2016 roku (czyli o 17,5%) do 3 318,3 mln zł.



Podobnie jak w roku 2016, w trakcie 2017 roku stopa referencyjna NBP utrzymana była na stałym poziomie 1,5%. Pomimo rekordowo niskich stóp procentowych, wynik z tytułu odsetek wzrósł. Był to efekt zarówno wyższych wolumenów biznesowych - portfel kredytowy wzrósł o 9,6 mld zł (13,0%), a suma zobowiązań wobec klientów o 8,9 mld zł (9,4%) - jak i poprawy marży odsetkowej.

Dzięki dostosowaniu oferty depozytowej do warunków rynkowych w drugiej połowie 2016 roku i rosnącemu udziałowi wysokomarżowych aktywów (głównie kredytów gotówkowych), marża odsetkowa Banku za 2017 rok wzrosła o 28 p.b. r/r do 2,92%.

#### Wynik z tytułu prowizji

W 2017 roku wynik Banku z tytułu prowizji zwiększył się o 117,6 mln zł lub o 11,6% względem 2016 roku do poziomu 1 132,7 mln zł.

Najistotniejszy wzrost w ramach przychodów z tytułu prowizji wystąpił w:

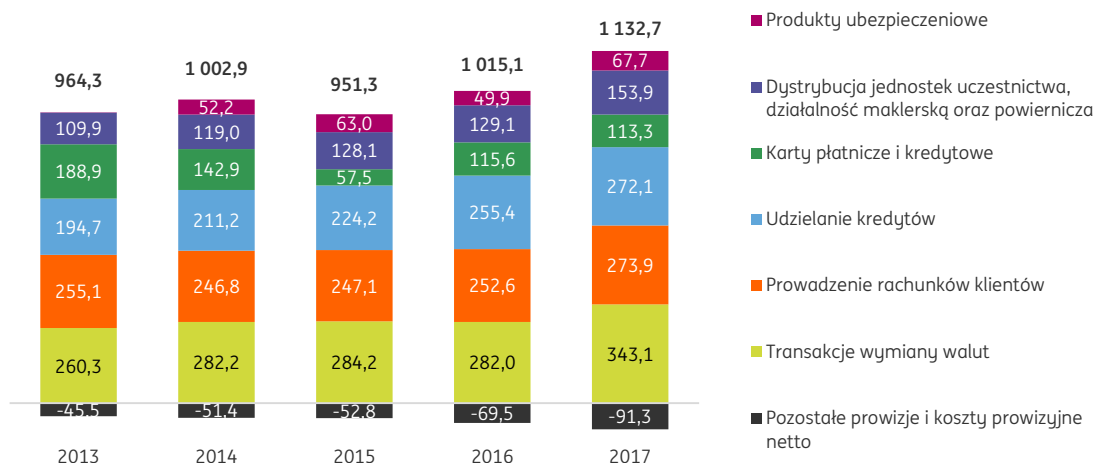
- marży na transakcjach wymiany walut: poprawa o 61,1 mln zł lub o 21,7% r/r do 343,1 mln zł,
- dystrybucji jednostek uczestnictwa, działalności maklerskiej i powierniczej: poprawa o 24,8 mln zł lub o 19,2% r/r do 153,9 mln zł,
- rachunkach: wzrost o 21,3 mln zł lub o 8,4% r/r do 273,9 mln zł.
- produktach ubezpieczeniowych: poprawa o 17,8 mln zł lub o 35,7% r/r do 67,7 mln zł.

#### **Średnia podstawowa stopa procentowa\* w 2017 roku**

	Segment		Ogółem
	Detal	Korporacje	
<b>Depozyty</b>			
złotowe	0,71%	0,84%	0,74%
walutowe	0,04%	0,01%	0,03%
<b>Kredyty</b>			
złotowe	4,62%	3,15%	3,88%
walutowe	0,61%	1,88%	1,61%
w tym: hipoteczne			
złotowe	3,60%		3,60%
walutowe	0,61%		0,61%

\*w oparciu o dane zarządcze

**Wynik z tytułu prowizji (mln zł)**



Pozostałe przychody

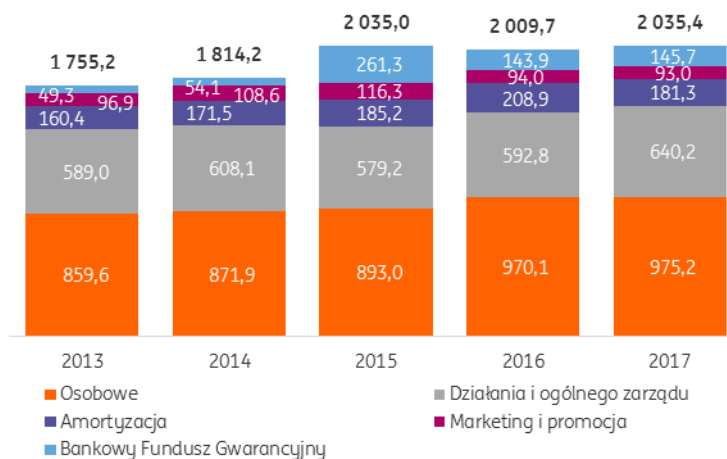
W 2017 roku pozostałe przychody Banku wyniosły 118,5 mln zł i były niższe o 177,4 mln zł w porównaniu do poprzedniego roku. Szczególnie w 2016 roku, ale również w 2017 roku, na ich wysokość miały wpływ transakcje jednorazowe. W 2016 roku przychody jednorazowe ukształtowały się na poziomie 189,6 mln zł i były związane z rozliczeniem transakcji Visa Europe (II kw. 2016). W 2017 roku Bank sprzedał akcje Visa Inc., w wyniku rozliczenia tej transakcji jednorazowy przychód wyniósł 11,9 mln zł (II kw. 2017).

Koszty działania

W 2017 roku koszty działania ING Banku Śląskiego S.A. wzrosły o 1,3% r/r do poziomu 2 035,4 mln zł. Poziom kosztów w 2016 roku był podwyższony przez zdarzenie jednorazowe – dodatkowe koszty na rzecz Bankowego Funduszu Gwarancyjnego w wysokości 12,2 mln zł związane z bankrutwem Banku Spółdzielczego w Nadarzynie.

Po oczyszczeniu kosztów działania ze zdarzeń jednorazowych, koszty powtarzalne wzrosły o 1,9% r/r w wyniku wyższych kosztów działania i ogólnego zarządu.

**Koszty działania (mln zł)**



Odpisy na utratę wartości i rezerwy

W 2017 roku wartość uwzględnianych w wyniku odpisów na utratę wartości aktywów finansowych i rezerw na zobowiązania pozabilansowe ukształtowała się na poziomie 399,6 mln zł wobec 268,5 mln zł rok wcześniej.

Głównym powodem wzrostu odpisów aktualizujących w segmencie korporacyjnym w 2017 roku była mniejsza skala r/r rozwiązań odpisów aktualizujących oraz kilka nowych ekspozycji zakalkulowanych do portfela z utratą wartości (ekspozycje wobec podmiotów nie powiązanych ze sobą, z różnych branż gospodarki). W 2017 roku Bank przeprowadził trzy transakcje sprzedaży korporacyjnych wierzytelności klasyfikowanych jako kredyty z utratą wartości lub w całości spisanych z bilansu. Wszystkie transakcje

miały pozytywny wpływ na poziom odpisów o łącznej wartości 36,1 mln zł (w porównaniu do 28,1 mln zł w trakcie 2016 roku).

W segmencie detalicznym w 2016 roku Bank utworzył dodatkową rezerwę IBNR w wysokości 31,8 mln zł na część portfela walutowych kredytów hipotecznych. Skorygowane o tą wartość saldo odpisów aktualizujących wzrosło o 49,7% r/r m.in. ze względu na rosnący udział kredytów niezabezpieczonych w strukturze portfela kredytów detalicznych. W 2017 roku przeprowadziliśmy transakcje sprzedaży detalicznych wierzytelności klasyfikowanych jako kredyty z utratą wartości. Transakcja miała pozytywny wpływ na poziom odpisów o wartości 11,0 mln zł (w porównaniu do 23,0 mln zł w trakcie 2016 roku).

#### Podatek od niektórych instytucji finansowych

W 2017 roku ING Bank Śląski S.A. odprowadziła podatek od niektórych instytucji finansowych (tzw. podatek bankowy) w wysokości 330,1 mln zł. Wzrost o 49,9 mln zł, czyli o 17,8%, względem 2016 roku wynika z następujących czynników:

- zgodnie z ustawą, podatek ten jest naliczany miesięcznie od lutego 2016 roku. Oznacza to, że w 2017 roku Bank odprowadził podatek za 12 miesięcy, podczas gdy w roku poprzednim tylko za 11 miesięcy,
- wyższej podstawy opodatkowania. Wynika to z konsekwentnego wzrostu wolumenów biznesowych.

#### Podatek dochodowy

W 2017 roku ING Bank Śląski S.A. odnotował podatek dochodowy w wysokości 455,9 mln zł. Jest on wyższy o 23,6% w porównaniu z rokiem poprzednim. Efektywna stopa podatkowa w 2017 roku wyniosła 25,3%, podczas gdy rok wcześniej 23,4%.

Na podwyższenie stopy podatkowej w 2017 roku miała wpływ zmiana dotycząca opłat na rzecz Bankowego Funduszu Gwarancyjnego. W 2016 roku opłata obowiązkowa była kosztem uzyskania przychodów, podczas gdy opłata ostrożnościowa nie była kosztem uzyskania przychodu. W 2017 roku – zgodnie z art. 16 ust. 1 pkt 71 Ustawy o CIT – zarówno składka na fundusz gwarancyjny banków, jak i składka na fundusz przymusowej restrukturyzacji banków, nie były kosztem uzyskania przychodów.

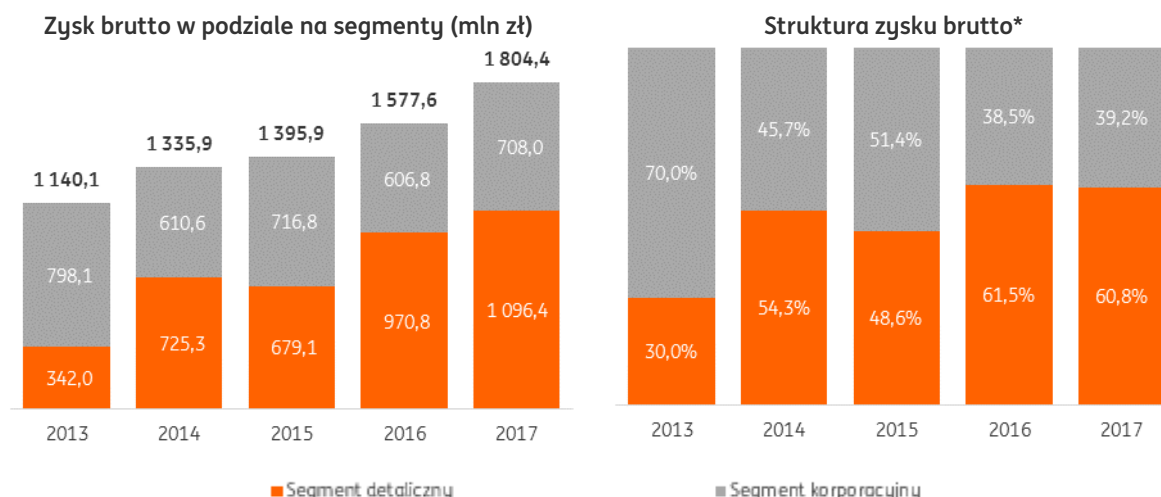
Na podwyższenie efektywnej stopy podatkowej, zarówno w roku 2016 jak i w 2017, miał wpływ fakt, że podatek bankowy – zgodnie z art. 16 ust 1 pkt 70 Ustawy o CIT – nie jest kosztem uzyskania przychodu.

#### *Sprawozdanie według segmentów działalności*

Model biznesowy naszego banku dzieli się na dwa główne segmenty:

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

W 2017 roku wynik brutto Banku w podziale na segmenty działalności kształtował się następująco:



W 2017 roku wynik segmentu detalicznego stanowił 60,8% wyniku brutto Banku, natomiast segmentu korporacyjnego – 39,2% (w poprzednim roku odpowiednio: 61,5% oraz 38,5%).

**Wynik brutto w segmencie bankowości detalicznej**

	2017	2016	2015	2014	2013	Zmiana 2017 do 2016	
	w mln zł					w mln zł	w %
Wynik z tytułu odsetek	2 131,4	1 849,5	1 490,0	1 358,0	1 028,4	281,9	15,2%
Wynik z tytułu prowizji	406,4	368,4	347,5	422,0	424,5	38,0	10,3%
Pozostałe przychody	109,6	222,6	207,4	160,8	135,4	-113,0	-50,8%
<b>Przychody ogółem</b>	<b>2 647,4</b>	<b>2 440,5</b>	<b>2 044,9</b>	<b>1 940,8</b>	<b>1 588,3</b>	<b>206,9</b>	<b>8,5%</b>
Koszty działania	1 266,2	1 230,6	1 296,0	1 136,8	1 117,9	35,6	2,9%
Odpisy na utratę wartości i rezerwy	158,2	137,5	69,8	78,7	128,4	20,7	15,1%
Podatek bankowy	126,5	101,7	0,0	0,0	0,0	24,8	24,4%
<b>Zysk brutto</b>	<b>1 096,4</b>	<b>970,8</b>	<b>679,1</b>	<b>725,3</b>	<b>342,0</b>	<b>125,6</b>	<b>12,9%</b>

**Wynik brutto w segmencie bankowości korporacyjnej**

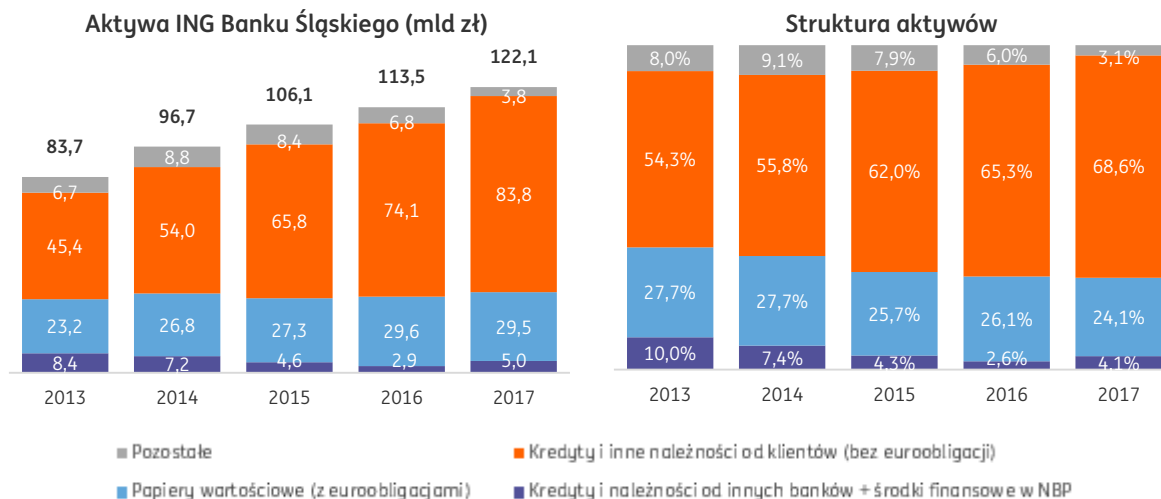
	2017	2016	2015	2014	2013	Zmiana 2017 do 2016	
	w mln zł					w mln zł	w %
Wynik z tytułu odsetek	1 186,9	975,5	853,5	853,2	896,4	211,4	21,7%
Wynik z tytułu prowizji	726,3	646,7	603,8	580,9	539,8	79,6	12,3%
Pozostałe przychody	8,9	73,3	141,5	18,6	107,4	-64,4	-87,9%
<b>Przychody ogółem</b>	<b>1 922,1</b>	<b>1 695,5</b>	<b>1 598,8</b>	<b>1 452,7</b>	<b>1 543,6</b>	<b>226,6</b>	<b>13,4%</b>
Koszty działania	769,2	779,1	739,0	677,4	637,3	-9,9	-1,3%
Odpisy na utratę wartości i rezerwy	241,4	131,0	143,0	164,7	108,2	110,4	84,3%
Podatek bankowy	203,6	178,5	0,0	0,0	0,0	25,1	14,1%
<b>Zysk brutto</b>	<b>708,0</b>	<b>606,8</b>	<b>716,8</b>	<b>610,6</b>	<b>798,1</b>	<b>101,2</b>	<b>16,7%</b>



*Sprawozdanie z sytuacji finansowej*

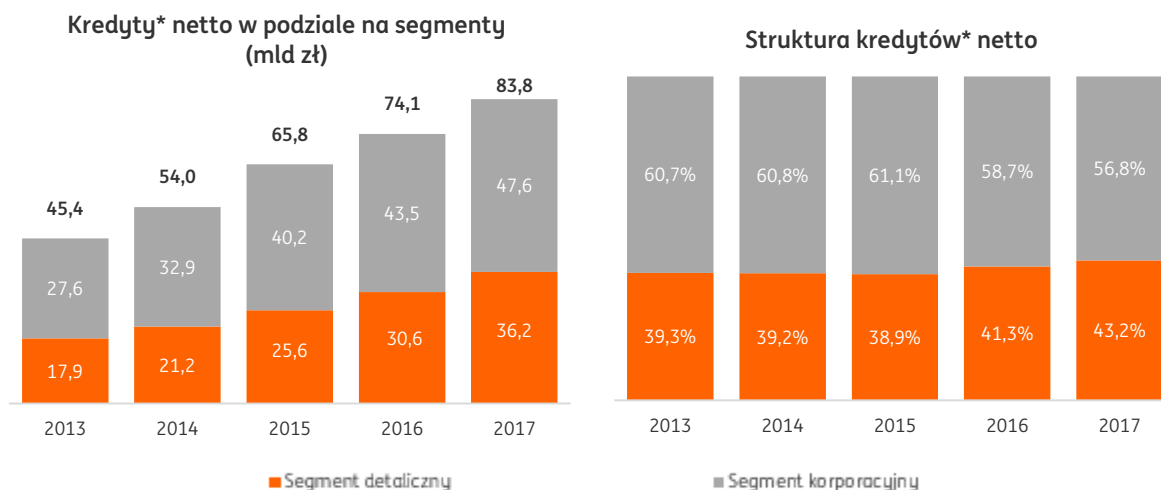
Aktywa

Aktywa ogółem ING Banku Śląskiego S.A na koniec 2017 roku wyniosły 122,1 mld zł. Oznacza to wzrost o 7,6% względem końca 2016 roku. Głównym czynnikiem przyrostu był portfel kredytów i innych należności od klientów – zwiększył się o 9,6 mld zł r/r, czyli o 13,0% do 83,8 mld zł. Stanowią one również najistotniejszą pozycję w strukturze aktywów. 31 grudnia 2017 roku odpowiadały za 68,6% wszystkich aktywów Banku.



Ważną pozycję w bilansie Banku stanowił również portfel papierów wartościowych (łącznie z euroobligacjami) – 29,5 mld zł (24,1% aktywów). Przeważającą część tego portfela stanowiły papiery dłużne, w tym aktywa inwestycyjne – 25,9 mld zł, z czego 17,6 mld zł aktywów dostępnych do sprzedaży oraz 8,4 mld zł aktywów finansowych utrzymywanych do terminu wymagalności.

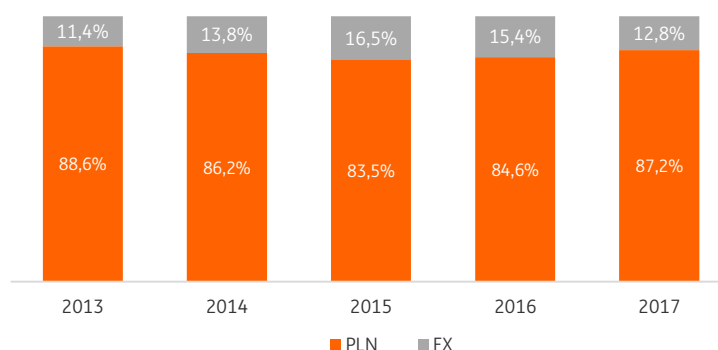
Zarówno detaliczne, jak i korporacyjne kredyty i inne należności netto od klientów zwiększyły saldo na koniec 2017 roku względem roku poprzedniego. Segment detaliczny dostarczył wzrost o 5,6 mld zł r/r, a segment korporacyjny o 4,1 mld zł r/r. W konsekwencji udział ekspozycji detalicznych zwiększył się o 1,9 p.p. r/r do 43,2%.



\* kredyty i inne należności od klientów z wyłączeniem euroobligacji

W ramach struktury portfela należności od klientów netto (z wyłączeniem euroobligacji) w podziale na waluty, udział ekspozycji denominowanych w złotych zwiększył się o 2,6 p.p. (do 87,2%). Jest to konsekwencja wzrostu należności denominowanych w złotych o 10,3 mld zł względem 2016 roku (+16,4%) oraz spadku ekspozycji denominowanych w walutach obcych o 0,7 mld zł r/r (-5,9%).

**Struktura walutowa portfela należności od klientów netto\***



\* kredyty i inne należności od klientów z wyłączeniem euroobligacji

Portfel należności od klientów netto oraz jego strukturę przedstawia poniższa tabela:

<b>Kredyty i inne należności udzielone klientom netto ING Banku Śląskiego S.A. (mln zł)</b>					
	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>	<b>2013</b>
Należności kredytowe gospodarstw domowych	37 737,6	31 985,1	26 652,9	21 884,6	18 379,8
Należności kredytowe klientów instytucjonalnych*, w tym:	46 037,2	42 142,9	39 142,4	32 144,1	27 054,0
Kredyty i pożyczki	43 357,5	39 541,5	36 012,3	29 322,7	24 790,9
- Podmioty gospodarcze	32 522,3	29 445,6	25 810,0	20 582,2	17 253,9
- Podmioty finansowe (inne niż banki)	9 014,7	7 866,6	7 589,9	6 048,0	4 894,9
- Podmioty sektora instytucji rządowych i samorządowych	1 820,5	2 229,3	2 612,4	2 692,5	2 642,1
Dłużne papiery wartościowe**	2 532,2	2 512,8	3 055,6	2 766,1	2 175,7
Pozostałe należności	147,5	88,6	74,5	55,3	87,4
<b>Razem należności kredytowe netto</b>	<b>83 774,8</b>	<b>74 128,0</b>	<b>65 795,3</b>	<b>54 028,7</b>	<b>45 433,8</b>
- Euroobligacje netto	3 564,1	3 910,0	3 838,1	3 923,4	3 685,8
<b>Razem kredyty i inne należności udzielone klientom netto</b>	<b>87 338,9</b>	<b>78 038,0</b>	<b>69 633,4</b>	<b>57 952,1</b>	<b>49 119,6</b>

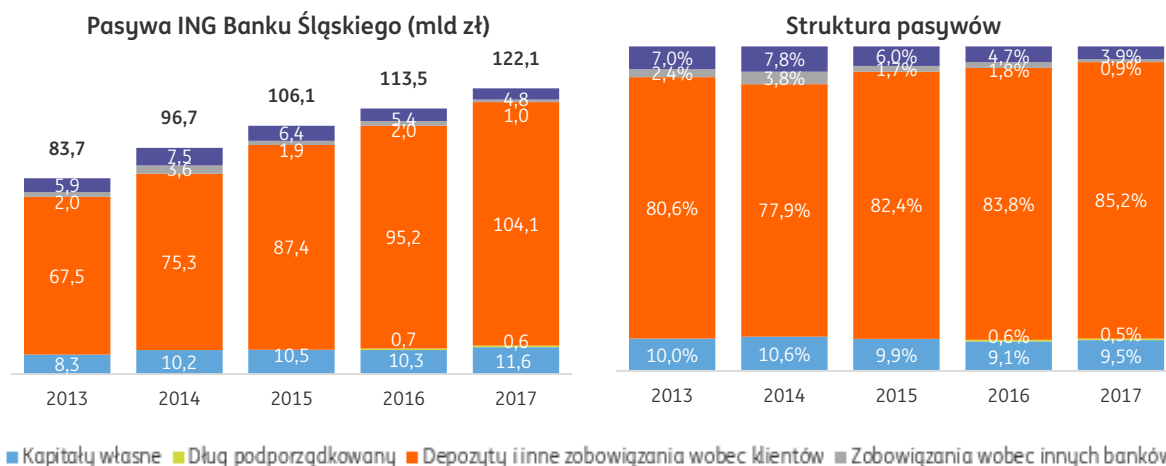
\* z wyłączeniem należności od klientów z tytułu transakcji z przyrzeczeniem odkupu

\*\* z wyłączeniem euroobligacji

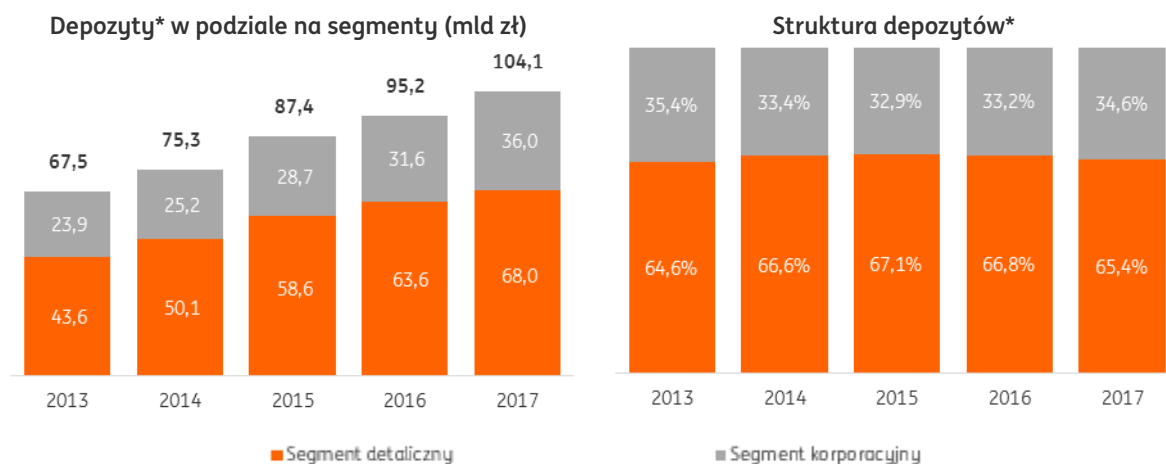
### Pasywa

Dominującym źródłem finansowania działalności ING Banku Śląskiego S.A. były środki klientów. Na koniec 2017 roku zobowiązania wobec klientów wynosiły 104,1 mld zł, czyli 85,2% wszystkich pasywów.

Kolejnym najistotniejszym źródłem finansowania był kapitał własny, który na koniec grudnia 2017 roku wynosił 11,6 mld zł i stanowił 9,5% sumy pasywów.

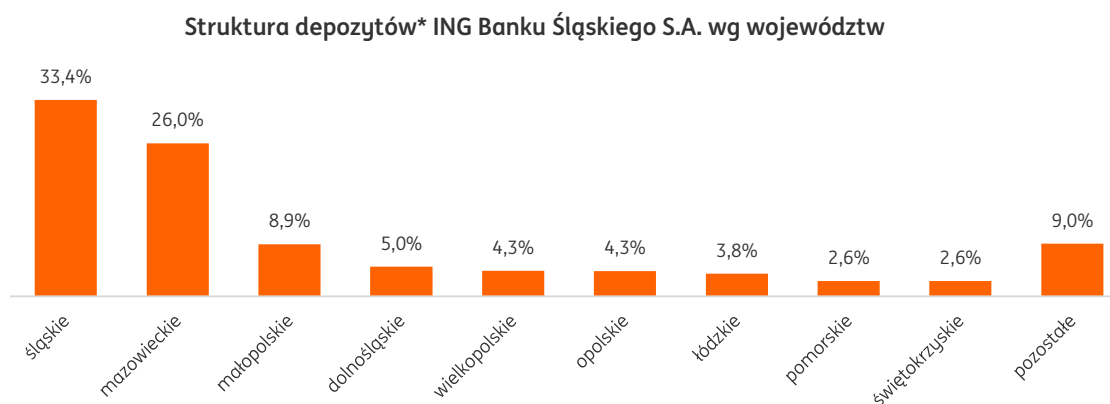


W 2017 roku depozyty i inne zobowiązania wobec klientów wzrosły o 8,9 mld zł r/r, czyli o 9,4%, do 104,1 mld zł. Ten nominalny przyrost został w połowie osiągnięty przez segment detaliczny, a w połowie przez segment korporacyjny. Choć udział segmentu detalicznego obniżył się o 1,5 p.p. r/r, niezmiennie dominując on w strukturze z wagą 65,4% na koniec 2017 roku.



\* depozyty i inne zobowiązania wobec klientów

Poniższy wykres przedstawia strukturę depozytów i innych zobowiązań ING Banku Śląskiego S.A. w podziale na województwa:



\* depozyty i inne zobowiązania wobec klientów

Portfel zobowiązań wobec klientów oraz jego strukturę przedstawia poniższa tabela:

<b>Zobowiązania wobec klientów ING Banku Śląskiego S.A. (w mln zł)</b>					
	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>	<b>2013</b>
Zobowiązania wobec gospodarstw domowych, w tym:	67 973,4	63 605,6	58 812,4	50 135,2	43 451,2
Depozyty	67 918,6	63 548,0	58 751,6	50 077,2	43 387,2
Pozostałe zobowiązania	54,8	57,6	60,8	58,0	64,0
Zobowiązania wobec klientów instytucjonalnych*, w tym:	36 102,4	31 562,8	28 571,3	25 190,8	24 016,9
Depozyty	35 019,7	30 639,0	27 845,2	24 575,1	23 444,8
- Podmioty gospodarcze	29 220,8	25 431,7	23 615,3	20 238,5	17 863,1
- Podmioty finansowe (inne niż banki)	4 025,0	3 466,6	2 610,4	2 468,1	3 490,9
- Podmioty sektora instytucji rządowych i samorządowych	1 773,9	1 740,7	1 619,5	1 868,5	2 090,8
Pozostałe zobowiązania	1 082,7	923,8	726,1	615,7	572,1
<b>Razem zobowiązania wobec klientów</b>	<b>104 075,8</b>	<b>95 168,4</b>	<b>87 383,7</b>	<b>75 326,0</b>	<b>67 468,1</b>

\* z wyłączeniem zobowiązań wobec klientów z tytułu transakcji z przyrzeczeniem odkupu

### Pozycje pozabilansowe

Na koniec 2017 roku ING Bank Śląski S.A. posiadał:

- zobowiązania warunkowe udzielone na łączną kwotę 28,8 mld zł. Oznacza to wzrost o 6,9% lub o 1,8 mld zł względem końca 2016 roku. Dominującą pozycją są niewykorzystane limity kredytowe, które stanowią 74,9% wszystkich udzielonych zobowiązań pozabilansowych. Na zobowiązania do udzielenia kredytów składają się zatwierdzone kredyty, limity na kartach kredytowych oraz limity zadłużenia w rachunku bieżącym,
- otrzymane zobowiązania warunkowe o wartości 81,8 mld zł (tj. o 5,3% wyższe niż rok wcześniej),
- pozabilansowe instrumenty finansowe (transakcje pochodne) o łącznej wartości 501,0 mld zł (tj. o 14,0% wyższe niż na koniec 2016 roku).

<b>Pozycje pozabilansowe ING Banku Śląskiego S.A. (w mln zł)</b>					
	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>	<b>2013</b>
Zobowiązania warunkowe udzielone	28 844,2	26 994,5	23 453,5	23 394,6	18 739,8
Niewykorzystane linie kredytowe	21 598,6	21 135,2	17 367,6	18 120,4	14 092,7
Gwarancje	4 439,9	3 195,5	3 461,0	2 892,4	2 341,1
Niewykorzystane kredyty w rachunku bieżącym	1 336,1	1 273,7	1 310,3	1 214,7	1 159,5
Limity na kartach kredytowych	1 079,4	998,3	922,5	845,2	764,8
Akredytywy	390,2	391,8	392,1	321,9	381,7
Zobowiązania warunkowe otrzymane	81 822,3	77 680,1	51 424,8	41 454,6	35 201,1
Pozabilansowe instrumenty finansowe	500 985,8	439 561,7	35 8622,2	297 537,4	215 566,4
<b>Razem pozycje pozabilansowe</b>	<b>611 652,3</b>	<b>544 236,3</b>	<b>433 500,5</b>	<b>362 386,6</b>	<b>269 507,2</b>

Szczegółowe informacje dotyczące pozycji pozabilansowych zostały przedstawione w nocy 38 do Roczego Sprawozdania Finansowego ING Banku Śląskiego S.A. za 2017 rok na stronie 106.

## IV. Doświadczenie klienta

Rozwój nowych technologii, zmiany w sposobie komunikacji, inne potrzeby klientów powodują, że poszukujemy nowych sposobów kontaktu z klientami. Nasi odbiorcy mają różne potrzeby, ale jednocześnie oczekują podejścia spersonalizowanego, dostosowanego do ich potrzeb.

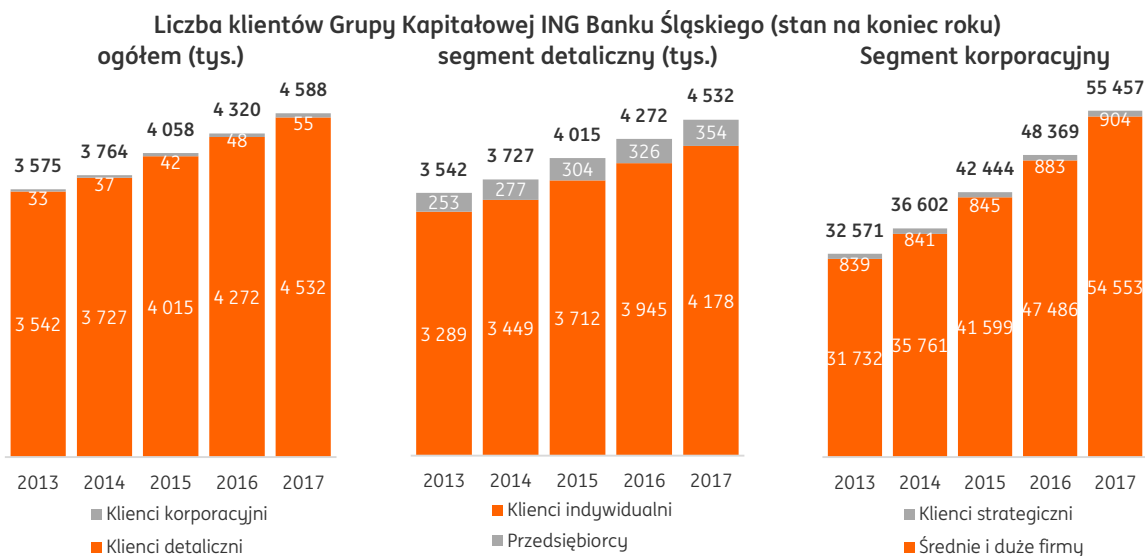
W ING Banku Śląskim zależy nam, aby ponad 4,5 miliona naszych klientów zawsze miało łatwy, szybki i intuicyjny dostęp do swoich środków finansowych.

Sprawiamy, że łatwy i szybki dostęp do bankowości jest możliwy na wszystkich urządzeniach. Ułatwiamy komunikację z nami oraz dbamy o usprawnienia dla osób z niepełnosprawnościami. Nasi klienci wiedzą, co kupują – o produktach mówimy prostym, zrozumiałym językiem. Przygotowujemy klientów do samodzielnych i świadomych decyzji finansowych i uważnie ich słuchamy. Dzięki ich opiniom wdrażamy nowe rozwiązania i funkcje w aplikacjach oraz zmieniamy nasze oddziały.

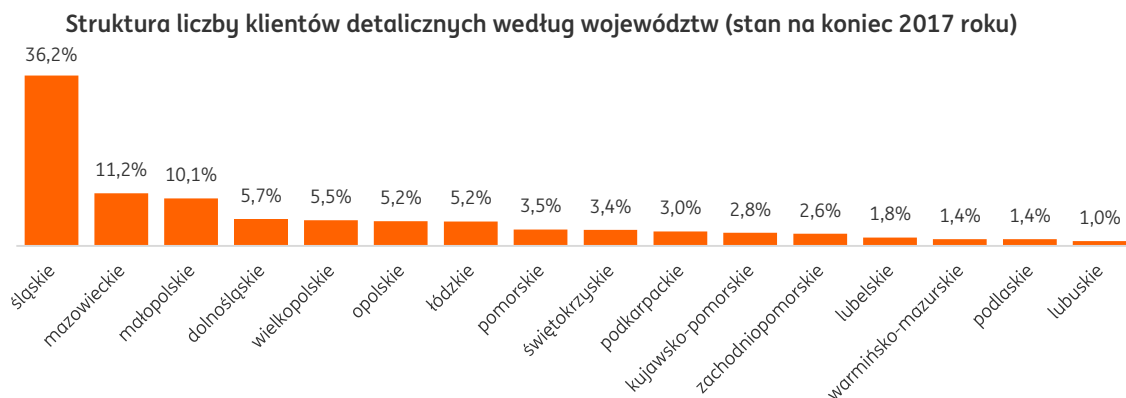
### 1. Dialog

Swoją rolę w budowaniu doświadczenia klienta postrzegamy szerzej. Nie jest naszym celem wyłącznie zapewnienie obsługi w zakresie produktów bankowych. Chcemy edukować klientów, motywując ich jednocześnie do świadomego zarządzania swoimi pieniędzmi. Sami klienci coraz częściej oczekują od nas czegoś więcej niż tylko przechowywania pieniędzy i realizacji przelewów. Rosną ich wymagania odnośnie pozyskiwania informacji i wymiany doświadczeń. Internauci w swoich decyzjach kierują się często opiniami i doświadczeniami innych. Dlatego proponujemy rozwiązania, które pomogą im podejmować przemyślane decyzje i być zawsze o krok do przodu, w życiu i w biznesie.

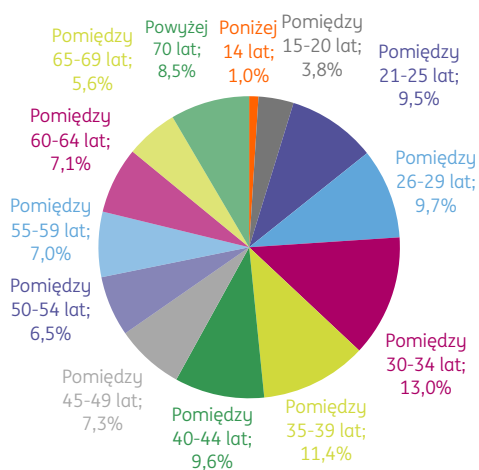
Naszą intencją jest wspieranie i inspirowanie ludzi do działania. Wiemy, że bez klientów nie byłoby naszego banku. Na koniec 2017 roku ufało nam blisko 4,18 mln klientów indywidualnych, 354 tys. przedsiębiorców oraz ponad 55 tys. klientów korporacyjnych i strategicznych - powierzyli nam oni ponad 115 mld zł oszczędności.



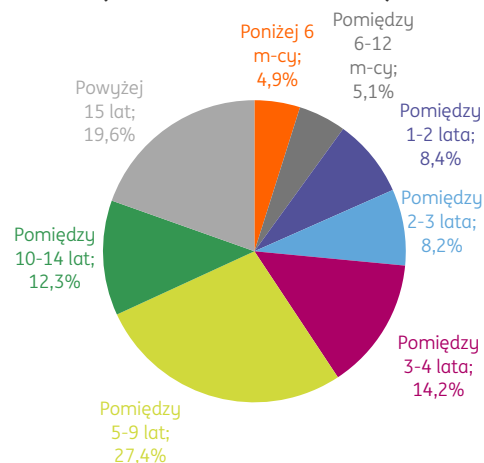
Struktura liczby naszych klientów detalicznych



**Struktura liczby klientów indywidualnych według wieku (stan na koniec 2017 roku)**

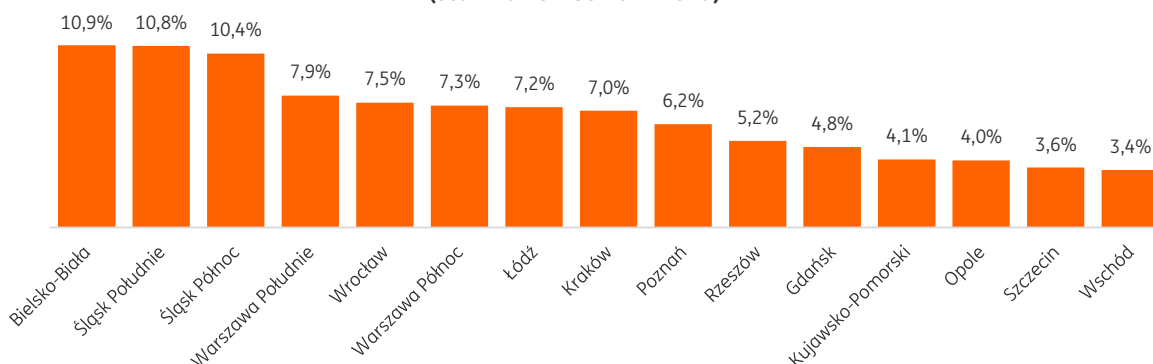


**Struktura liczby przedsiębiorców według czasu prowadzenia działalności gospodarczej (stan na koniec 2017 roku)**

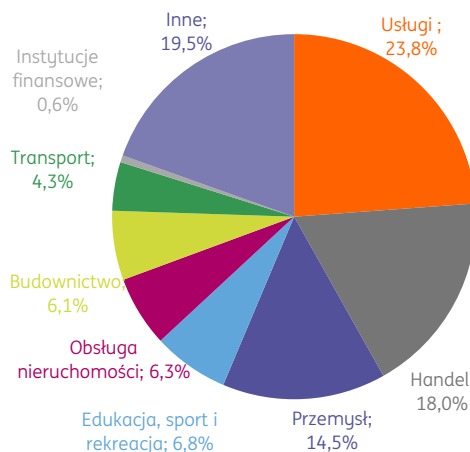


Struktura liczby naszych klientów korporacyjnych

**Struktura liczby klientów pionu średnich i dużych firm według regionów (stan na koniec 2017 roku)**

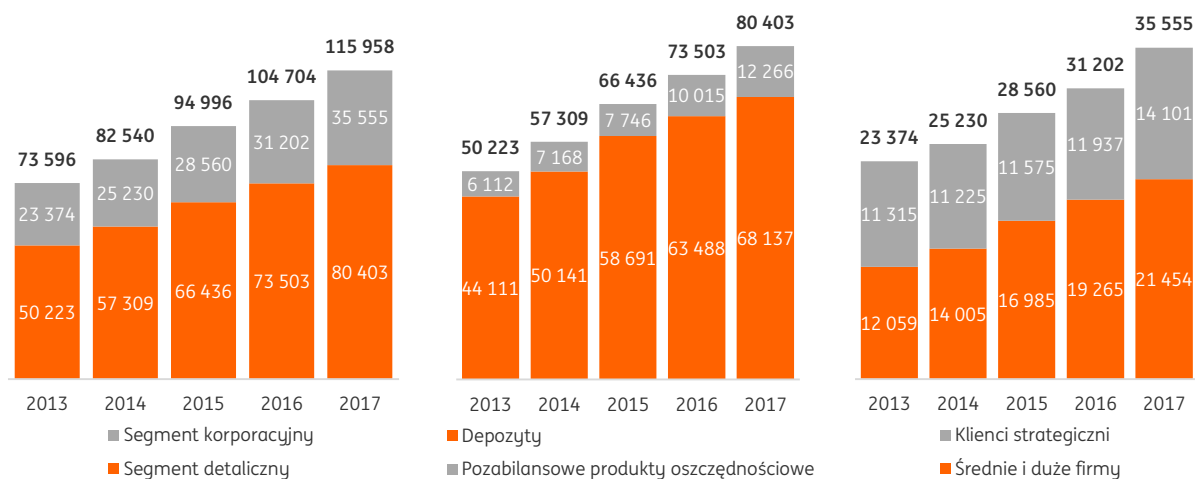


Struktura liczby klientów korporacyjnych według branż (stan na koniec 2017 roku)



Wielkość oszczędności naszych klientów

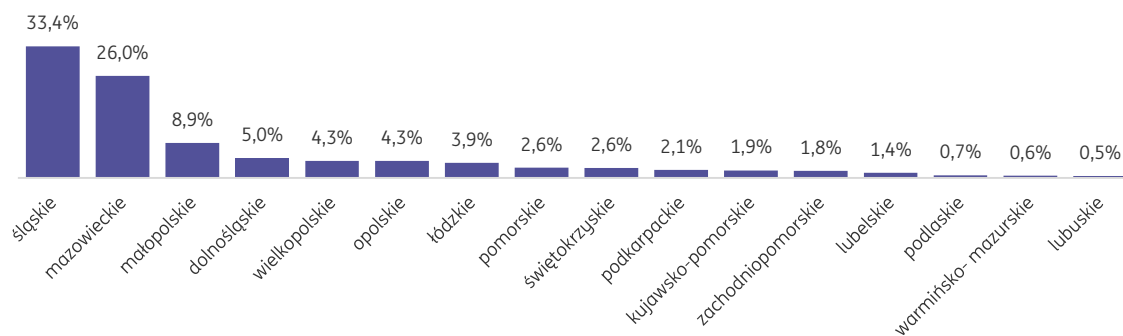
Oszczędności\* klientów Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego (w mln zł)

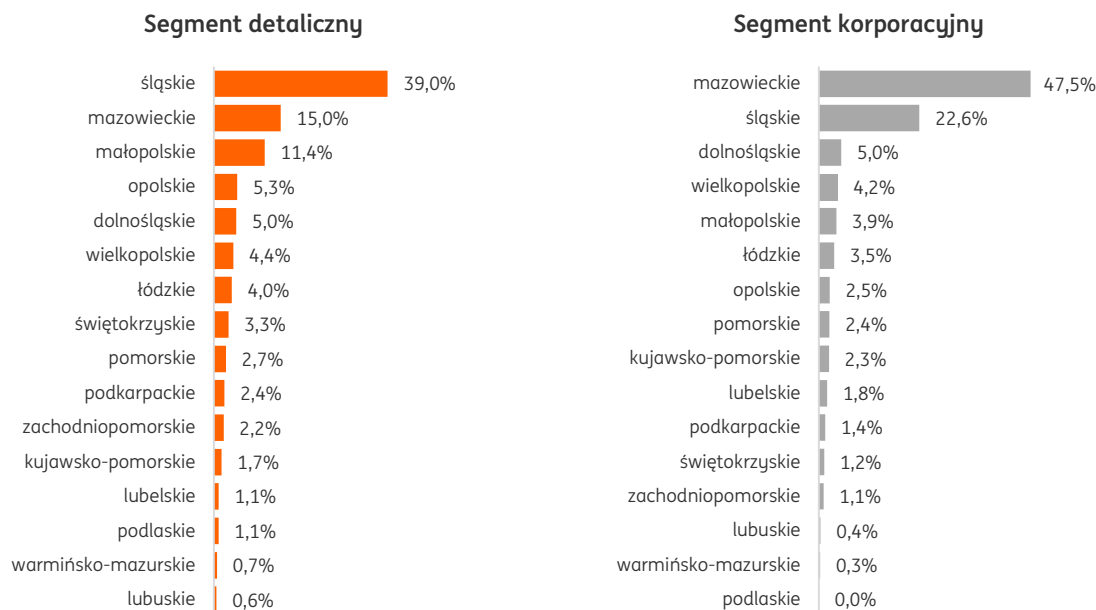


\* według danych zarządczych

Struktura salda depozytów według województw

Struktura depozytów\* Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego wg województw Ogółem





\*depozyty i inne zobowiązania wobec klientów

### Kanały dostępu do naszych usług

Zaufanie klientów to ogromna odpowiedzialność, ale również zobowiązanie do świadczenia usług na najwyższym poziomie. W ING Banku Śląskim S.A. wiemy o tym doskonale. Dlatego od lat podnosimy poziom obsługi oraz regularnie badamy, czy klienci są zadowoleni z naszych usług. Bez względu na formę, kanał i częstotliwość kontaktu chcemy budować z naszymi klientami dobre, długoterminowe relacje.

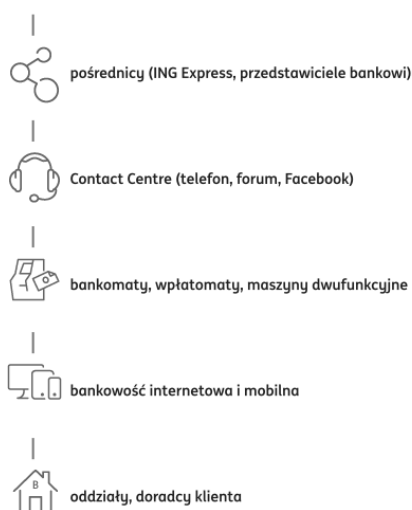
Formę komunikacji dostosowujemy do oczekiwań klientów. Na przykład nasze relacje biznesowe ze strategicznymi klientami korporacyjnymi opierają się przede wszystkim na konsultacjach. Wiele spotkań ma formę warsztatów podczas których pełniemy rolę „zaufanego doradcy” klienta (Trusted Advisor). Uważnie słuchamy i prezentujemy różne opcje zintegrowanych rozwiązań (one-stop shop).

Klienci strategiczni doceniają wiedzę sektorową doradców Banku. Rozwiązania, które oferujemy naszym klientom, są korzystne dla ich procesów biznesowych, w tym sprzedażowych i zakupowych. Mocną stroną naszych relacji jest też jeden dedykowany zespół odpowiedzialny za klienta. Menedżer koordynuje całość współpracy z danym klientem. Dodatkowo – już na etapie sprzedaży – przedstawiamy klientowi osoby odpowiedzialne za wdrożenie produktów i za bieżącą obsługę.

### CZATowanie

Ciągle poszukujemy nowych kanałów komunikacji, aby być jeszcze bliżej naszych klientów. Chcemy dać klientom swobodny dostęp do naszych doradców w formie jaka im najbardziej odpowiada. Dlatego w lipcu 2017 roku zdecydowaliśmy się na uruchomienie kolejnego kanału kontaktu, jakim jest CZAT. Chcemy być dla klienta „tu i teraz”.

### Kanały dostępu do naszych usług





CZATowanie z klientem to dla nas nowe wyzwanie. Dlatego w pierwszej kolejności uruchomiliśmy komunikator na naszej stronie w zakładce kontakt. Był to czas na analizę i dokonywanie zmian. Zobaczyliśmy jak klienci reagują, poznaliśmy ich opinie i zachowania. W kolejnym etapie pokazaliśmy się szerzej na stronie kontakt. Takie działanie pomogło klientom i nam sukcesywnie wdrażać się w nowy proces.

CZAT obsługujemy od poniedziałku do piątku od 8:00 do 20:00 i w soboty od 8:00 – 16:00.

Sukcesywnie będziemy rozwijać tą nową funkcjonalność. Rozpoczęliśmy prace nad CZATEM w Moim ING, dzięki czemu będziemy mogli udzielać informacji w szerszym zakresie.

### *Jak badamy satysfakcję klientów*

- **Przez telefon** – tak badaliśmy m.in. opinię na temat naszej infolinii. Na koniec 2017 roku 81% klientów indywidualnych załatwiło swoją sprawę podczas pierwszego kontaktu telefonicznego, 94% było zadowolonych i bardzo zadowolonych z obsługi konsultanta. Telefon jest również jednym z głównych kanałów, przez który gromadzimy opinie klientów korporacyjnych.
- **W oddziałach** – regularnie prowadzimy badania metodą tajemniczego klienta (Mystery Shopper). Potwierdzają one bardzo wysoki poziom naszych standardów obsługi klienta indywidualnego oraz przedsiębiorcy.
- **Osobiście** – jesteśmy w stałym naturalnym kontakcie z klientami korporacyjnymi. Doradcy na bieżąco zbierają uwagi i sugestie klientów na temat produktów i usług.
- **Przez portale społecznościowe** – zapraszamy klientów na nasz portal Społeczność ING – miejsce, gdzie „pytania spotykają odpowiedzi”. Jednocześnie z uwagą obserwujemy wszystkie komentarze i wypowiedzi użytkowników. Robimy to m.in. na Facebooku, gdzie nasz profil obserwuje ponad 214 tys. osób, oraz na Twitterze (ponad 16,5 tys. obserwujących).
- **E-mailem** – w 2017 roku w badaniu NPS (Net Promoter Score) uzyskaliśmy ponad 63 tys. wypełnionych ankiet. Przebadaliśmy 8 punktów styku klienta z Bankiem. W ramach badania NPS każdego tygodnia wysyłaliśmy kilkanaście tysięcy e-maili do klientów. Pytaliśmy, czy poleciliby nasz bank swoim bliskim i przyjaciołom. Dzięki temu wiemy, że nasi klienci w 2017 roku ocenili procedurę uruchomienia pożyczki gotówkowej na 9,3 (na 10 możliwych punktów). Proces reklamacji ocenili na 7,5, jakość obsługi w oddziale na 8,9, a bankowość mobilną 8,7. W segmencie bankowości korporacyjnej klienci w ciągu ostatnich dwóch kwartałów ocenili proces otwarcia konta średnio na 8,2. Wskaźnik NPS osiągnął poziom 46.

### *Słuchamy klientów*

W ING Banku Śląskim S.A. wierzymy, że to klienci najlepiej znają swoje finansowe potrzeby. Uwagi i komentarze, które nam przekazują, są dla nas inspiracją. Pracownicy odpowiednich jednostek czytają oraz analizują każde zgłoszenie, pomysł i informację. Komunikację z klientami traktujemy jako nieocenione źródło opinii oraz bodziec do bieżących usprawnień, których wdrażanie jest najlepszą odpowiedzią na potrzeby klientów. Dzięki ich sugestiom powstały m.in. nasze internetowe i mobilne aplikacje – Moje ING dla klientów indywidualnych i przedsiębiorców oraz ING Business dla klientów korporacyjnych.

Etapy pracy z opinią klienta:

- Zbieranie głosów klientów różnymi kanałami: social media, DCC, reklamacje, badanie NPS, badania marketingowe.
- Analiza głosu klienta.

- Spotkania „Głos Klienta” (rozmawiamy z osobami, które tworzą w Banku procesy i produkty, na temat tego, o czym mówią nasi klienci).
- Rekomendacja zmian.
- Wdrażane zmian.
- Monitorowanie zmian.

W 2017 roku zgromadziliśmy ponad 580 tys. głosów klientów detalicznych. Ponad 50% z nich trafiło do nas w formie wiadomości z Mojego ING. Najczęściej klienci pisali do nas na temat kont, bankowości internetowej i mobilnej, kart oraz transakcji. 60% wszystkich głosów pochodziło od klientów Primary. Znaczący wzrost głosu klienta odnotowaliśmy w okresie awarii Mojego ING oraz po opublikowaniu informacji o planowanym wyłączeniu możliwości logowania do IBOLa na stronie Banku.

W drugiej połowie roku klienci coraz częściej chwalili jakość i łatwość obsługi naszej aplikacji mobilnej.

Głos klienta pomaga nam w rozwijaniu lub zmianie obecnych rozwiązań oraz w budowaniu rozwiązań zupełnie nowych. W 2017 roku dzięki opinii klientów zgłosiliśmy do różnych obszarów biznesu ponad 400 propozycji zmian. Dzięki zaangażowaniu wielu jednostek 140 z nich zrealizowano.

## **2. Dostępność, szybkość i intuicyjność**

W cyfrowym świecie jesteśmy dostępni na każdym urządzeniu. Korzystamy z najnowocześniejszych technologii i stale ulepszamy nasze aplikacje, by klient mógł łatwo z nich korzystać. Nie zapominamy o osobach z niepełnosprawnościami. Wierzymy, że z nowoczesnej bankowości mogą korzystać wszyscy.

- Na koniec 2017 roku mieliśmy 357 oddziałów Banku.
- Na koniec 2017 roku mieliśmy 726 urzędzeń własnych oraz 355 we współpracy z partnerem – w sumie 1 081.
- Ciągłemu rozwojowi podlega Sieć Preferowana (urządzenia w których nasi Klienci robią transakcję za darmo: ING Banku Śląskiego oraz sieci Planet Cash) - na koniec 2017 roku było to już ponad 3 tys. urzędzeń.

Codziennie udowadniamy, że o finansach można mówić i pisać zrozumiale. Używamy prostego języka. Zależy nam na tym, aby nasi klienci podejmowali świadome i samodzielne decyzje finansowe. Pomagają im w tym m.in. nasze programy edukacji finansowej.

- Uprościliśmy już 76 umów.
- W styczniu 2017 roku otrzymaliśmy – jako pierwszy bank w Polsce – Certyfikat prostego języka, wydany przez Pracownię Prostej Polszczyzny.

### **Moje ING**

#### **Bankowość osobista Moje ING**

Moje ING to nie tylko internetowy i mobilny system bankowy. To rodzaj zdalnego asystenta, który w dowolnym momencie podpowiada konkretnej osobie jakie rozwiązanie jest dla niej najlepsze. Pełni także funkcję edukacyjną – doradza jak świadomie zarządzać finansami. Moduł Trenera pomaga przeanalizować sytuację finansową i wskazuje rozwiązania w zakresie kontroli wydatków, oszczędzania czy pomnażania pieniędzy. Te funkcje dostosowaliśmy do potrzeb klienta.

#### **Opinie klientów**

Nasi klienci mają zasadniczy wpływ na naszą ofertę oraz rozwiązania, które stosujemy. Moje ING

stworzyliśmy dzięki analizie tysięcy opinii i oczekiwań. Zgłaszali je nasi klienci. Dążymy do tego, aby wdrażać najnowsze technologie, ale najważniejsze są dla nas potrzeby klientów.

#### Intuicyjne i wygodne

Połączyliśmy wygląd z użytecznością. Zależało nam na tym, aby klient poruszał się po atrakcyjnym wizualnie systemie i nie zastanawiał się, w jaki sposób wykonać daną operację. Każde rozwiązanie wielokrotnie testowaliśmy i weryfikowaliśmy z użytkownikami.

#### Dostępne na każdym urządzeniu

W Moim ING te same czynności można wykonać równie łatwo na smartfonie, tablecie i komputerze. Przygotowaliśmy również aplikację na smartfony Moje ING Mobile. Ma ona wszystkie funkcje pełnej wersji systemu. Dodaliśmy do niej również funkcje dostępne bez logowania.

#### Nowe funkcjonalności

W 2017 roku kontynuowaliśmy rozwój bankowości internetowej Moje ING. Wdrożyliśmy udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami po rekomendacjach instytucji, z którymi współpracujemy. Nowe usprawnienia polegają na umożliwieniu korzystania z naszej bankowości elektronicznej w trybie kontrastowym i za pomocą czytnika tekstów, zapewniamy też poruszanie się po aplikacji za pomocą tabulatorów. W pierwszej kolejności dostosowaliśmy najczęściej używane funkcjonalności, takie jak strona główna, informacje o produkcie, moduł przelewów czy historia transakcji.

Dodatkowo dla klientów:

- Udostępniliśmy funkcję Moje dokumenty, czyli przestrzeń dyskową, w której automatycznie zapisują się dokumenty bankowe naszych klientów: pliki tekstowe, pdf-y oraz pliki graficzne. Dzięki tej usłudze klienci zyskują stały dostęp do swoich dokumentów oraz możliwość łatwego zarządzania z poziomu systemu ING.
- Udostępniliśmy możliwość otwarcia konta dla osoby małoletniej. Rodzic, może otworzyć konto dla swojego dziecka poprzez złożenie wniosku w swojej bankowości internetowej.
- W ramach sekcji Oferta udostępniliśmy możliwość zakupu produktów naszym klientom z segmentu Premium.
- Bankowość internetową Moje ING udostępniliśmy wybranym grupom naszych klientów - przedsiębiorców, którzy do tej pory mieli dostęp tylko do starej wersji systemu ING BankOnLine.
- Osoby, które chcą mieć spersonalizowany wygląd swojej karty, od 2017 roku mogą zaprojektować kartę zbliżeniową Visa Moja Karta ING. Na karcie można umieścić wizerunek z galerii Banku (ponad 100 grafik do wyboru) lub własne zdjęcie.

#### Aplikacja mobilna Moje ING Mobile

W ciągu roku z aplikacji Moje ING korzystało aktywnie ponad 860 tys. użytkowników. W ramach aplikacji Moje ING Mobile umożliwiliśmy:

- personalizowanie strony przed zalogowaniem do aplikacji przez dodawanie skrótów do wybranych funkcjonalności,
- umożliwienie logowania odciskiem palca dla klientów korzystających z systemu Android,
- udostępnienie funkcji zapisywania i przechowywania paragonów w formie plików graficznych,
- udostępnianie płatności telefonem - karta MasterCard w telefonie. Klient może w ten sposób zapłacić wszędzie tam, gdzie akceptowane są płatności zbliżeniowe.

### Moje ING dla wszystkich

Chcemy, aby z Mojego ING mogli korzystać wszyscy, również osoby niewidome i niedowidzące. Dlatego ściśle współpracujemy z fundacją Widzialni, wyspecjalizowaną m.in. w doradztwie, badaniach i audycie obszarów związanych z funkcjonowaniem standardu WCAG 2.0. To dzięki m.in. tej współpracy wdrożyliśmy tyle udogodnień w 2017 roku.

### *ING Business*

Od października 2016 roku rozpoczęliśmy stopniowe udostępnianie użytkownikom bankowości internetowej jej nowej odsłony - ING Business. Od lutego 2017 roku każdy nowy klient korporacyjny korzystał od początku już tylko z nowej wersji. Od lipca 2017 roku do ING Business ma dostęp prawie 53 tys. firm – łącznie ponad 104 tys. użytkowników. Pod koniec roku już ponad 96% użytkowników klientów korporacyjnych korzystało wyłącznie z nowej wersji systemu.

Klienci mogą korzystać także z aplikacji mobilnej – ponad 30% firm zainstalowało naszą aplikację. Przekłada się to także na aktywność – przy pomocy aplikacji mobilnej użytkownicy wykonali 40% więcej przelewów w IV kw. 2017 roku niż w tym samym czasie 2016 roku.

Znaczna część naszych klientów posiadających rachunek bieżący w ING Banku Śląskim S.A. wykorzystuje w swych kontaktach bankowość internetową ING Business.

### Możliwości ING Business

Nie tylko klienci detaliczni coraz częściej wykorzystują nasze rozwiązania internetowe. Rośnie ilość wniosków kredytowych składanych elektronicznie, również wśród firm. W 2017 roku udział wniosków elektronicznych w ogólnej liczbie składanych przez firmy wyniósł 93,1%. Skracamy również czas oczekiwania na decyzję kredytową. Dzięki kolejnym usprawnieniom wprowadzonym w uproszczonej, szybszej ścieżce kredytowej (tzw. Fast Track) – zarówno w zakresie parametrów kredytowania, jak i usprawnieniom procesowym – udział tej ścieżki został znacząco zwiększony: z poziomu 51,7% w 2016 roku do 69,8% w 2017 roku.

ING Monitoring to aplikacja służąca do monitorowania wypełniania przez klienta zobowiązań wynikających z podpisanych z Bankiem umów kredytowych oraz monitorowania sytuacji ekonomiczno-finansowej klienta. Od momentu jej wdrożenia w 2014 roku jest systematycznie udoskonalana. W 2017 roku wprowadziliśmy wiele zaplanowanych wcześniej modyfikacji i usprawnień, w tym w dużej mierze tych zgłaszanych przez użytkowników. Przykładami są automatyzacja przeglądów rocznych dla klientów z zaangażowaniem do 6 mln zł czy centralizacja procesu przeglądu zabezpieczeń dla klientów objętych uproszczonym monitoringiem.

### *Inne udogodnienia dla klientów*

#### Oferta walutowa

W roku 2017 udostępniliśmy naszym klientom nową ofertę walutową. W maju 2017 roku wprowadziliśmy do oferty Banku Kantor, umożliwiający wymianę walut (PLN, EUR, GBP i USD) po kursie ustalonym indywidualnie. Kantor jest dostępny dla pełnoletnich klientów indywidualnych oraz przedsiębiorców jednoosobowej działalności gospodarczej. Usługa jest bezpłatna i nie wymaga dodatkowych wniosków.

W czerwcu udostępniliśmy dodatkowo posiadaczom kart VISA zbliżeniowa, nową funkcję walutową. Dzięki niej klient może korzystać z posiadanych kont walutowych przy użyciu jednej karty. Wybrane konto w EUR, GBP lub USD w dowolnym momencie może np. podłączyć do karty. W ten sposób klient zyskuje możliwość wykonywania transakcji bezpośrednio w tych walutach bez kosztów prowizji za przewalutowanie. Funkcja ta jest dostępna dla każdej użytkowanej karty Visa zbliżeniowa.

#### Strona internetowa [ingbank.pl](http://ingbank.pl)

W 2017 roku wprowadziliśmy personalizację treści na stronach wyjścia z bankowości internetowej. Oznacza to, że klienci, którzy wylogują się z systemu, dostaną oferty i treści, które najbardziej odpowiadają ich potrzebom. Ponadto, całkowicie przebudowaliśmy sekcję dla przedsiębiorców. Nowa sekcja zawiera produkty dopasowane do klientów firmowych i lepiej odpowiada na potrzeby tej grupy.

Strona Banku została ponadto poszerzona o sekcję emerytura uwzględniającą możliwość zakupu produktów emerytalnych.

#### Program lojalnościowy Moje rabaty

Nasz nowy program lojalnościowy daje klientom możliwość skorzystania ze zniżek w sklepach internetowych i stacjonarnych oraz punktach usługowych na podstawie pobranego kodu rabatowego.

W 2017 roku, w programie lojalnościowym Moje rabaty liczba dostępnych ofert rabatowych utrzymywała się średnio na poziomie 40 pozycji. Klienci pobrali około 50 tys. kodów rabatowych.

#### Konto maklerskie ING

W naszej ofercie stawiamy na przejrzystość i mobilny dostęp do usługi maklerskiej. Doceniają to zarówno inwestorzy początkujący jak i ci bardziej zaawansowani. Dla klientów ING otwarcie i aktywacja nowego konta maklerskiego przez Internet możliwe jest w zaledwie kilka minut. Dzięki tym atutom Biuro Maklerskie ING odnotowało w 2017 roku najwyższy przyrost rachunków maklerskich w całej polskiej branży i było najczęściej wybieranym kontem na rynku. Otworzyliśmy netto 9,1 tys. nowych rachunków, co dało nam na końcu 2017 roku rekordowe wyniki w postaci prawie 70,2 tys. prowadzonych rachunków (wzrost o 18% r/r) oraz 5,2% udziału w rynku.

#### Usługa zarządzania aktywami

W 2017 roku osiągnęliśmy świetne wyniki usługi zarządzania aktywami. Dwa nasze portfele uzyskały - według kryteriów portalu AnalizyOnline.pl - najwyższą notę (5A). UFK Portfel Akcji oraz UFK Portfel Emerytalny Plus doceniono głównie za jakość zarządzania.

Wprowadziliśmy rynkową nowość, którą jest zapisanie przedziałów prowizyjnych w TOiP zamiast indywidualnych negocjacji. Postawiliśmy ponadto na przejrzystość oferty i jako pierwsi w Polsce zrezygnowaliśmy z indywidualnie negocjowanej wysokości prowizji, pokazując naszym klientom z góry przy jakich progach może liczyć na określoną wysokość prowizji od składanych zleceń.

#### *Odpowiadamy na potrzeby klientów*

##### Nasze placówki

Jakość naszych usług, obsługi i dostępu to dla nas wyznacznik dbania o satysfakcję klientów. Chcemy, aby mogli oni nas łatwo znaleźć i prosto się z nami porozumieć, otrzymując jasne i precyzyjne informacje.

Nowoczesne i komfortowe wnętrza naszych oddziałów pomagają budować trwałe relacje. Wystrój i atmosfera w oddziałach zachęcają do spotkań i bezpośredniej rozmowy z doradcami w ramach usługi profesjonalnego doradztwa finansowego. Modułowe wnętrza pozwalają szybko wprowadzić ulepszenia. W zależności od potrzeb klientów staramy się również dostosować godziny otwarcia oddziałów. Klienci mogą korzystać z najnowocześniejszych rozwiązań – w oddziałach zastaną bezpłatne Wi-Fi, kioski internetowe, a w wybranych (260) oddziałach mogą także nawiązać wideopłączenie. Dzięki niemu klient może porozmawiać zdalnie np. z ekspertem kredytów hipotecznych czy finansowania firmy.

W każdym oddziale znajduje się strefa samoobsługowa. Dzięki niej klienci mają łatwiejszy dostęp do usług bankowych. Mogą korzystać z urządzeń, które łączą funkcję bankomatu i wpłatomatu – 24 godziny na dobę.

Pod koniec 2017 roku nasz bank posiadał 357 oddziałów, w tym 88 oddziałów bezkasowych, w których 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.

#### Dostosowujemy placówki do osób z niepełnosprawnościami

Dążymy do tego, aby nasze oddziały były wygodne również dla osób z niepełnosprawnościami czy odwiedzających nas z wózkami dziecięcymi. Projektujemy wnętrza według ich potrzeb i usuwamy bariery. Przykładowe udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami, to:

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

Pod koniec 2017 roku już ok. 280 naszych oddziałów było w pełni dostosowanych do potrzeb osób z różnymi niepełnosprawnościami.

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

- gniazda słuchawkowe w bankomacie (audio) - 143 (pozaoddziałowe),
- klawiatura urządzenia ze znacznikami (wypukłe oznakowanie klawiszy) - 722 w sieci oddziałów, 359 - pozaoddziałowych, w sumie 1 081 urządzeń z logo ING,
- naklejki brail dot. elementów urządzenia (np. czytnik kart, drukarka potwierdzeń) - 124 oddziałowe, 197 pozaoddziałowych, w sumie 321 urządzeń z logo ING,
- transakcje zbliżeniowe - 722 sieć oddziałów, 145 pozaoddziałowych, w sumie 867 urządzeń z logo ING,
- filtr „bankomat dla słabowidzących”, „zbliżeniowość” w wyszukiwarce urządzeń na stronie internetowej Banku - dot. wszystkich urządzeń z logo ING - 1 081.

### **3. Prosta komunikacja**

Chcemy, aby nasi klienci podejmowali jak najlepsze decyzje finansowe. Zdajemy sobie jednak sprawę, że potrzebują do tego informacji w prostej i przyjaznej formie. Dlatego zdecydowaliśmy się pisać o bankowych sprawach tylko prosto i krótko. Popularyzujemy ideę prostego języka również dlatego, że dzięki niemu oszczędzamy czas i dbamy o relacje. Proste pisanie oznacza dla nas m.in. usuwanie z treści niepotrzebnych wyrazów, trudnych konstrukcji gramatycznych czy zwrotów, które kojarzą się z urzędami. Dlatego w 2017 roku kontynuowaliśmy projekt Po prostu, którego celem jest właśnie uproszczenie komunikacji.

### *Napisane i powiedziane „Po Prostu”*

Treści w systemie Moje ING są proste i przyjazne. W styczniu 2017 roku Moje ING otrzymało Certyfikat prostego języka, który wydała Pracownia Prostej Polszczyzny. ING Bank Śląski jest pierwszym bankiem w Polsce, który otrzymał takie wyróżnienie.

Pracujemy nad narzędziami, które mają przypominać pracownikom, że tekst powinien być przyjazny. W 2017 roku ustandaryzowaliśmy naszą komunikację. Ważne teksty, które otrzymują nasi klienci, sprawdzają bankowi specjaliści językowi. Dbamy nie tylko o to, aby tekst był jasny, ale także, aby budował dobre relacje.

### *Umowy i regulaminy*

W 2017 roku kontynuowaliśmy upraszczanie naszych umów i regulaminów. Jest to w tej chwili nasz najwyższy priorytet. Upraszczenie tekstów prawnych wymaga od nas dużego wysiłku i szerokiej współpracy językoznawców, prawników oraz specjalistów biznesowych. Na koniec 2017 roku mieliśmy już uproszczonych 76 wzorów umów. W tej chwili pracujemy nad wdrożeniem tych wszystkich dokumentów i upraszczamy kolejne.

### *Po prostu na infolinii i w oddziałach*

Oprócz komunikacji pisemnej zwracamy także uwagę na komunikację mówioną. W 2017 roku kontynuowaliśmy projekt w naszym Contact Centre. Od początku projektu, czyli do 2016 roku, z prostej komunikacji przeszkoliliśmy blisko 280 pracowników. Szczególną uwagę zwracaliśmy na to, aby specjaliści na infolinii potrafili dopasować swój styl mówienia do odbiorcy.

W 2017 roku wprowadziliśmy nowy model obsługi klienta, w którym zwróciliśmy uwagę na sposób rozmowy specjalistów z klientami. Odeszliśmy od sztywnych i często sztucznych sformułowań. Liczy się naturalność specjalistów i ich umiejętność dopasowania się do sposobu komunikacji klienta.

## **4. Nasi klienci – samodzielni, świadomi w wyborach**

Swoją rolę w budowaniu doświadczenia klienta postrzegamy jako coś więcej niż zapewnianie obsługi środków finansowych. Chcemy edukować klientów, motywując ich jednocześnie do świadomego zarządzania swoimi pieniędzmi. Sami klienci coraz częściej oczekują od nas czegoś więcej niż tylko przechowywania pieniędzy i realizacji przelewów. Rosną ich wymagania dotyczące pozyskiwania informacji i wymiany doświadczeń. Internauci w swoich decyzjach często kierują się opiniami i doświadczeniami innych. Dlatego proponujemy rozwiązania, które pomogą im podejmować przemyślane decyzje.

### *Edukacja finansowa*

W 2017 roku zapoczątkowaliśmy działania edukacyjne w formie webinarów, prowadzonych jako transmisje live na Facebooku. Edukowaliśmy na temat bieżącego oszczędzania, odkładania na emeryturę, a także w ramach wspierania funkcji Trener finansowy w Moje ING - prowadziliśmy webinar Trening finansowy. Kontynuowaliśmy działania edukacyjne prowadzone w mediach społecznościowych a także nasze akcje tematyczne: Mój lepszy plan i Akademia Inwestowania ING.

Zależy nam, aby nasi klienci znali korzyści w zakresie dobrego planu finansowego, jakie daje im Moje ING. Chcemy edukować klientów, że pieniędzmi warto zarządzać świadomie.

Dlatego Moje ING oferuje wsparcie w planowaniu finansowym. W listopadzie 2016 roku w uruchomiliśmy moduł Trenera Finansowego, który pomaga naszym klientom przeanalizować swoją sytuację finansową. Na podstawie tej analizy wskazuje rozwiązania w zakresie kontroli wydatków, oszczędzania czy pomnażania pieniędzy. Dostosowuje je do indywidualnych potrzeb klienta. W 2017 roku z modułu Trenera Finansowego skorzystało blisko 52 tys. użytkowników.

Trener finansowy:

- Pomaga przeanalizować indywidualną sytuację finansową klienta,
- Uświadamia potrzebę gromadzenia poduszki finansowej – zabezpieczenia na wypadek nagłych wydatków,
- Stawia diagnozę i formułuje zalecenia, które mogą poprowadzić do polepszenia własnej sytuacji finansowej,
- Wskazuje drogę do rozpoczęcia oszczędzania dla klientów, którzy jeszcze nie zdecydowali się na ten krok,
- Pokazuje, jak można efektywniej pomnażać swoje oszczędności,
- Klientom, którzy mają dodatkowe nadwyżki, wskazuje, ile i jak warto zainwestować.

Trener Finansowy, podobnie jak cały system Moje ING, jest dostępny na wszystkich typach urządzeń, w tym w aplikacji mobilnej.

### *Społeczność ING*

Ludzie ufają podobnym do siebie. Dlatego chcieliśmy udostępnić klientom miejsce, w którym mogą swobodnie wymieniać się opiniami, a my możemy przyglądać się tej dyskusji i uczestniczyć w niej, gdy zajdzie taka potrzeba, by wzajemnie się motywować i inspirować. Społeczność ING to wiarygodna platforma wymiany opinii, która jest dla nas jednocześnie źródłem wiedzy na temat oczekiwań klientów i potencjalnych kierunków rozwoju naszych produktów i usług.

Łącząc funkcjonalność starego forum oraz bloga Zafinansowani.pl stworzyliśmy nie tylko przestrzeń do dyskusji i wymiany opinii, ale także (docelowo) bazę wiedzy, dzięki której klienci będą mogli mądrzej i lepiej zarządzać swoimi finansami.

W Społeczności ING zawarliśmy element gry. Użytkownicy poprzez swoją aktywność pokonują kolejne poziomy, zbierają odznaki i „lajki”. W ten sposób budują swoją rangę i uznanie wśród innych użytkowników. Liczymy na wyłonienie się tzw. superużytkowników, najbardziej aktywnych, którzy będą siłą napędową Społeczności.

Nasi pracownicy oznaczeni są jako „ING” – dla zachowania przejrzystości. Zachęcamy ich do aktywnego uczestniczenia w życiu Społeczności oraz uważnego śledzenia dyskusji.

W grudniu 2017 roku było zarejestrowanych ponad 6700 użytkowników Społeczności ING, którzy pozostawili łącznie prawie 11 tysięcy wpisów.

### Nasza dostępność w mediach społecznościowych

W 2017 roku:

- Społeczność ING ([www.spoiecznosc.ingbank.pl](http://www.spoiecznosc.ingbank.pl)), odwiedzało miesięcznie ok. 80 tys. użytkowników,
- profil w serwisie Facebook ([www.facebook.com/INGBankSlaski](http://www.facebook.com/INGBankSlaski)), na koniec roku miał ponad 214 tys. fanów,
- kanał wideo w serwisie YouTube ([www.youtube.com/ingbsk](http://www.youtube.com/ingbsk)), na koniec roku miał 88,6 mln wyświetleń i ponad 58,7 tys. subskrybentów,
- konto na Twitterze ([www.twitter.com/INGBankSlaski](http://www.twitter.com/INGBankSlaski)), na koniec roku miało 16,5 tys. obserwujących,
- konto na Instagramie ([www.instagram.com/ingbankslaski](http://www.instagram.com/ingbankslaski)), na koniec roku miało ponad 4 tys.



obserwujących,

- profil na LinkedInie ([www.linkedin.com/company/698107](http://www.linkedin.com/company/698107)), na koniec roku miał ponad 7,1 tys. obserwujących.

## **V. Wsparcie rozwoju rynku i przedsiębiorczości**

Pracujemy dla firm i osób przedsiębiorczych. Wspieramy naszych klientów biznesowych i partnerów w prowadzeniu działalności w sposób zrównoważony. Zapewniamy dostęp do finansowania i sprawnie podejmujemy decyzje kredytowe. Edukujemy klientów w zakresie finansów, dzięki czemu mogą lepiej radzić sobie w życiu i biznesie. Chcemy, aby nasi klienci podejmowali samodzielne i świadome decyzje finansowe.

Wspieramy firmy rozpoczynające działalność ofertując im produkty „na start”.

Automatycznie monitorujemy wydatki i płatności oraz ułatwiamy prowadzenie księgowości. Prowadzimy platformy, które łączą dostawców z odbiorcami. Popularyzujemy nowoczesne rozwiązania i wspieramy cyfryzację polskiej gospodarki.

### **1. Ułatwienia dla firm i przedsiębiorców**

Bez względu na swój rozmiar, każda firma, która jest naszym klientem, może liczyć na wsparcie wykraczające poza tradycyjnie rozumianą bankowość. Nawiązujemy z klientami bliskie relacje, a naszą ambicją jest nie tylko odpowiadanie na bieżące potrzeby, ale także chcemy inspirować i pomagać w rozwoju. Wspieramy firmy m.in. przez spotkania edukacyjne oraz dostarczając coraz to nowsze rozwiązania wykraczające poza tradycyjną bankowość.

Zarówno w obszarze klientów korporacyjnych, jak również klientów detalicznych (obsługujących przedsiębiorców) wprowadziliśmy zwinną strukturę organizacyjną (Agile), aby jeszcze szybciej i sprawniej dostarczać klientom nowe rozwiązania, które pozwalają zwiększać konkurencyjność ich biznesów.

W rozwoju produktów dla firm stosujemy metodologię PACE, zgodnie z którą weryfikujemy z klientami nowe produkty na kluczowych etapach ich tworzenia. Robimy to, aby dostarczać rozwiązania, jakie w najwyższym stopniu spełniają oczekiwania i zaspokajają potrzeby klientów.

Powołaliśmy również nową jednostkę – Innovation Lab, której rolą jest poszukiwanie nowych rozwiązań wykraczających poza tradycyjną bankowość, m.in. poprzez współpracę ze start-up’ami.

#### **Testuj pomysł**

Do tej pory tylko duże firmy miały narzędzia umożliwiające sprawdzenie czy nowy produkt lub usługa przyjmie się na rynku. Unikały w ten sposób złych inwestycji czy niedopasowania do potrzeb grupy odbiorców. Tymczasem mali przedsiębiorcy nie mieli takiej możliwości, bazując zazwyczaj na swojej intuicji czy opinii najbliższych. Teraz każdy, kto ma pomysł na biznes może zrobić bezpłatny test na [www.ingbank.pl/testujpomysl](http://www.ingbank.pl/testujpomysl) - największej bezpłatnej platformie badawczej dla przedsiębiorców. „Testuj Pomysł” jest badaniem, na wybranej próbie 120 respondentów, którą można dobrać pod względem płci, wieku, a nawet regionu.

O sukcesie platformy, oprócz wielu pozytywnych opinii, mogą świadczyć też liczby. Od września 2017 roku przeprowadzonych zostało ponad 530 projektów, w których wykonano ponad 67 tys. wywiadów. Polacy udzielili ponad 250 tys. opinii na temat pomysłów ponad 400 polskich przedsiębiorców. Rynkowa wartość przeprowadzonych w ten sposób badań przekroczyłaby milion złotych.

#### **Nowa wersja systemu ING Business**

Wsluchując się w opinie i potrzeby naszych klientów, zaprojektowaliśmy nowy ING Business. W trakcie prac nad systemem na bieżąco poddawaliśmy go ocenie klientów. Nowa wersja oferuje przede wszystkim lepszą użyteczność, personalizację, intuicyjność i wygodę korzystania.

System został zaprojektowany tak, by można było z niego korzystać na dowolnym urządzeniu. Wraz z aplikacjami na smartfony i smartwatche, nowy ING Business tworzy funkcjonalny ekosystem dla użytkownika.

- Zaprojektowaliśmy różne profile użytkowników odzwierciedlające ich role i uprawnienia w firmie.
- Umożliwiliśmy użytkownikom samodzielną konfigurację ekranu głównego oraz menu z szybkim dostępem do najważniejszych dla użytkowników funkcji.
- Dane prezentujemy kontekstowo i w czytelny sposób. Ergonomiczne i intuicyjne narzędzia pozwalają filtrować informacje i szybko docierać do tych najważniejszych.

Już 98% klientów korporacyjnych korzysta wyłącznie z nowej wersji systemu. Wciąż wprowadzamy zmiany funkcjonalne, wydajnościowe oraz użytecznościowe. NPS dla użytkowników nowej wersji systemu wynosi 27.

Nasze rozwiązanie zostało wyróżnione i docenione w Grupie ING. System został z sukcesem zaimplementowany w ING Rumunia. W IV kw. 2017 roku rozpoczęła się faza pilotażowa z zaprzyjaźnionymi klientami banku ING w Rumunii.

We wrześniu 2017 roku otrzymaliśmy za ING Business nagrodę magazynu Global Finance w kategorii „Digital Bank of Distinction” w regionie Europy Środkowo-Wschodniej. Potwierdziło to nasze osiągnięcia w dziedzinie dostarczania klientom wysokiej jakości rozwiązań innowacyjnych i technologicznych.

#### ING Business Mobile

Z aplikacji mobilnej ING Business korzysta już 30% firm. Ten sposób dostępu klientów do informacji bankowych staje się coraz bardziej powszechny. Użytkownicy coraz częściej wykorzystują urządzenia mobilne do realizacji przelewów (w IV kw. 2017 roku wykonano 40% więcej przelewów niż w tym samym czasie w 2016 roku) oraz uzyskiwania informacji.

Nieustannie rozwijamy i ulepszamy kanał bankowości internetowej. W 2018 roku planujemy udostępnienie możliwości podpisywania wniosków i dokumentów przez aplikację mobilną oraz sprawdzania stanu zobowiązań kredytowych. Wprowadzimy również metodę logowania opartą o aplikację mobilną.

#### Moduł Kantor

W sierpniu 2017 roku wdrożyliśmy nowoczesną i prostą w obsłudze aplikację, która zastąpiła dotychczasową platformę FX Trader.

Logując się do ING Business i wchodząc do modułu Kantor, klient widzi oferowane kursy kupna i sprzedaży kilku par walutowych w przystępnej graficznie formie. Wystarczy 3 kliknięcia, aby wymienić waluty. Istnieje możliwość ustalania indywidualnej marży. Transakcja księgowana jest w czasie rzeczywistym, a kupiona waluta jest od razu do dyspozycji klienta.

W 2017 roku z modułu Kantor skorzystało 8,0 tys. klientów, wykonując ponad 226,5 tys. transakcji natychmiastowej wymiany walutowej. Aplikacja jest odbierana pozytywnie, a wdrożone zmiany użytecznościowe zachęcają do częstszego wykonywania transakcji FX z ING.

#### Podpisywanie umów elektronicznych

W sierpniu 2017 roku udostępniliśmy w ING Business nowy, jeszcze bardziej czytelny, przejrzysty i intuicyjny moduł podpisywania dokumentacji. Nasi klienci korporacyjni mogą podpisać elektronicznie umowy na korzystanie ze wszystkich produktów bankowych.

#### *Dostęp do finansowania online*

Od 7 lat umożliwiamy klientom oraz potencjalnym klientom korporacyjnym Banku wnioskowanie o finansowanie online. Dla firm, które jeszcze nie posiadają u nas rachunku, przygotowaliśmy aplikację ING Direct Business Credit dostępną na naszej stronie internetowej. Za pomocą aplikacji przedstawiciel firmy może dobrać odpowiednią do swych potrzeb formę finansowania, bezpłatnie zbadać zdolność kredytową firmy oraz złożyć wiążący wniosek kredytowy. Nasi klienci, którzy korzystają już z bankowości internetowej ING Business mogą taki wniosek złożyć w systemie.

Uruchomiliśmy tzw. szybką ścieżkę dla niższych zaangażowań, a od 2016 roku zaczęliśmy stopniowo wprowadzać proces prescoringu, w którym klient otrzymuje w bankowości internetowej gotowy do podjęcia limit kredytowy. Od momentu wdrożenia udzieliliśmy w ten sposób 1 tys. kredytów, z czego 600 w 2017 roku.

Obecnie pracujemy nad pełną automatyzacją procesów kredytowych. Wszystkie te działania mają na celu przede wszystkim skrócenie czasu od złożenia wniosku do uruchomienia środków z kredytu.

#### *Otwieranie rachunku przez Internet dla średnich i dużych firm*

Firma, które chce otworzyć rachunek w ING Banku musi poświęcić na to jedynie 5 minut – tyle trwa wypełnienie formularza z danymi, których większość podstawiamy sami, pobierając je online z oficjalnych baz danych. Klient może od razu zalogować się do ING Business, gdzie podpisuje elektronicznie umowę, i w tym momencie ma już do dyspozycji numer rachunku. W niedługim czasie – nawet w ciągu godziny – może już korzystać z pełnej funkcjonalności rachunku – wykonywać transakcje, zamawiać kolejne produkty, itp. Rozwiązanie to okazało się przydatne również dla naszych sił sprzedaży, które obsługując klienta zdalnie (np. poprzez ING Business Centre) także mogą skorzystać z tego najszybszego procesu. Już 46% relacji z nowymi klientami jest otwieranych za pomocą tego narzędzia. NPS dla zdalnego otwarcia rachunku wynosi 68.

#### *Zarządzanie gotówką*

W 2017 roku Bank udostępnił klientom kolejne 32 wrzutnie light. W sumie już do 72 wrzutni light klienci mogą dokonywać wpłat gotówki w formie zamkniętej bez opuszczania siedziby swojej firmy. Wrzutnia elektroniczna typu light to uproszczona wersja wrzutni instalowanych w oddziałach Banku. Wymiary i waga urządzenia zostały zmniejszone przy zachowaniu funkcji wersji podstawowej. Urządzenie instalowane jest w siedzibie firmy klienta i umożliwia dokonywanie wpłat gotówkowych, zarówno w banknotach, jak i w bilonie w formie zamkniętej w bezpiecznych kopertach. Wpłaty można dokonywać w PLN oraz w walutach wymienialnych, dostępnych w Banku.

W ofercie urządzeń gotówkowych instalowanych u klientów znajdują się również wpłatomaty mini i mikro. Klienci, którzy nie decydują się na urządzenia własne, mogą korzystać z wrzutni elektronicznych dostępnych w oddziałach Banku oraz w zewnętrznych lokalizacjach.

Wszystkie nasze urządzenia działają w trybie online – wpłaty księgowane są na wskazanym rachunku firmowym w momencie umieszczenia ich w urządzeniu.

#### *Terminale płatnicze*

Uzupełniliśmy ofertę o własny terminal płatniczy. Dzięki temu nasi klienci mogą zintegrować w jednym banku usługę prowadzenia konta, obsługę płatności oraz serwis terminali. Oferujemy jeden z najnowocześniejszych terminali Verifone, który umożliwia płatności kartą lub telefonem – w tym zbliżeniowe oraz BLIK. Środki z transakcji są dostępne na koncie rano następnego dnia roboczego. Nowoczesny system zarządzania terminalami ING POS pozwala na natychmiastowe przeglądanie zrealizowanych transakcji oraz wygodny dostęp do czytelnych informacji o opłatach. W 2017 roku zainstalowaliśmy 2,5 tys. terminali płatniczych, przez które zostało zrealizowane 944 tys. transakcji.

#### *Karta wielowalutowa dla średnich i dużych firm*

To nowy produkt w naszej ofercie kart płatniczych i wciąż nowe rozwiązanie na rynku B2B, które ułatwia klientom dokonywanie i rozliczanie płatności walutowych. Jako pierwszy bank zaoferowaliśmy klientom kartę obsługującą aż 6 walut. Głównym rachunkiem karty jest rachunek w EUR, ale karta może być powiązana aż z pięcioma kontami dodatkowymi: w USD, GBP, CZK, SEK i HUF. Dzięki naszej karcie wielowalutowej klient dokonuje transakcji od razu w walucie danego kraju i nie ponosi dodatkowych kosztów związanych z przewalutowaniem transakcji. Jeśli na rachunku dodatkowym nie ma wolnych środków, wówczas płatność jest realizowana z konta głównego w EUR.

### *Usługi księgowe*

ING Księgowość to usługi księgowe i kadrowo-płacowe w nowoczesnej formie. Dzięki aplikacji klienci mają dostęp do pełnej informacji o finansach swoich firm oraz sprawach pracowniczych przez całą dobę, z dowolnego miejsca. ING Księgowość to portal, który nie tylko zapewnia współpracę z biurem rachunkowym, ale także dostęp do szeregu funkcji biznesowych, jak wystawianie faktur, elektroniczne wnioski urlopowe oraz delegacje. Do tego zawiera także tzw. awatar kadrowy. Pozwala on przejść proces zatrudniania nowego pracownika bez udziału specjalisty.

ING Księgowość wspiera zarządzanie płynnością przedsiębiorstwa dzięki integracji z ING Business w obszarze rozliczeń. Klient może jednym kliknięciem wykonać wymagane płatności i kontrolować płynność finansową swojej firmy. Umożliwia mu to funkcja „Kalendarz płatności”, która powstaje na podstawie codziennych transakcji, wyciągów i dokumentów klienta. ING Księgowość to także zestaw dynamicznych raportów zarządczych online. Dzięki nim klient może monitorować różne obszary swojej firmy. Dla klientów, którzy dopiero zaczynają działalność biznesową, aplikacja jest elementem edukacji z zakresu analizy finansowej i informacji zarządczej.

ING Księgowość była pierwszym biurem rachunkowym oferującym skuteczną prawnie elektroniczną dokumentację księgową wraz z elektronicznym obiegiem dokumentów. Jako jedna z pierwszych wspierała klientów w pełnym zakresie raportów JPK, a obecnie planuje usprawnienie dla klientów w zakresie tzw. split payment.

### *Platforma Aleo*

W 2017 roku rozszerzyliśmy bazę firm na Aleo o wszystkie podmioty zarejestrowane w CEIDG, dzięki czemu na Aleo można przejrzeć już ponad 3 miliony profili firm i pobrać ich wypisy.

Na koniec 2017 roku liczba przedsiębiorstw zarejestrowanych na platformie przekroczyła 65 tys., co oznacza wzrost o 14% w stosunku do 2016 roku.

Aleo wróciło również z komunikacją wykorzystującą postać brand hero – Szefa Wszystkich Szefów. Nietypowa dla rynku B2B kampania internetowa, w której Szef Wszystkich Szefów wydawał polecenia celebrytom słynących ze swej niepokorności, spowodowała zwiększenie ruchu oraz liczbę rejestracji na platformie, a także została wyróżniona w konkursach branżowych:

- 5 mieczy w konkursie KTR, w tym jeden złoty,
- nagroda Mixx Awards.

W 2018 roku skupimy się na udostępnieniu firmom nowych stron profilowych oraz na aktywizacji użytkowników poszukujących na Aleo informacji o firmach.

### *Finansowanie dostawców*

Finansowanie dostawców jest jedną z kluczowych funkcji platformy Aleo. Rozwiązanie to pozwala poprawić bieżącą płynność finansową firm – zarówno dostawców, jak i odbiorców w transakcjach handlowych. Dostawcy mogą otrzymać pieniądze za wystawione faktury przed terminem płatności, a odbiorcy mogą przesunąć termin spłaty zobowiązań o czas, który uzgodnią z naszym bankiem. Od 2017 roku odbiorcy mogą również otrzymać w systemie bankowości internetowej ING Business te faktury, które nie zostały zdyskontowane na Aleo i wygodnie wysłać płatność przelewem.

### *Ubezpieczenia online dla firm*

Jako pierwszy bank wdrożyliśmy możliwość zakupu ubezpieczenia dla firmy online, dzięki czemu mogliśmy zaoferować klientom atrakcyjne ceny. Zakup polisy trwa 5 minut, a sam proces jest bardzo prosty. Wiele danych w formularzu ubezpieczenia podstawianych jest automatycznie, z oficjalnych baz danych, więc klient ma znacznie mniej do wypełniania.

## 2. Rozwój rynku poprzez dostęp do finansowania i wsparcie cyfryzacji gospodarki

Sprawnie podejmujemy decyzje kredytowe, które pozwalają klientom detalicznym i korporacyjnym realizować ich cele osobiste i biznesowe. Pozytywnie wpływa to na rozwój rynku i gospodarki. Na koniec 2017 roku łączna należności brutto – w tym przede wszystkim kredytów dla klientów Grupy ING – wynosiła ponad 89 mld zł. Zwiększyła się ona w ciągu roku o 9,6 mld zł, czyli o 12,1%. Wartość ta obejmuje 6,4 mld zł kredytów, których udzieliliśmy podmiotom sektora instytucji rządowych i samorządowych.

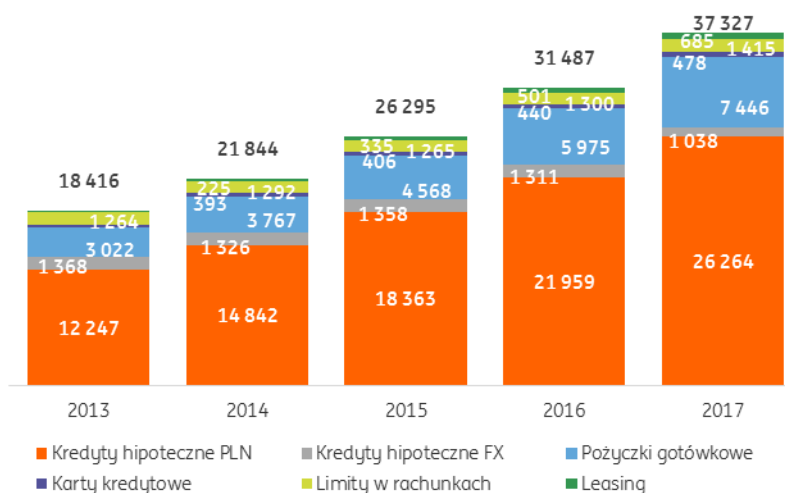
Wiemy, że jednym z czynników wzrostu rynku i całej gospodarki jest jej postępująca cyfryzacja. Dlatego oferujemy naszym klientom coraz więcej produktów i usług, które są dostępne przez kanały zdalne. Mogą oni nie tylko zaaplikować o kredyt przez Internet, ale również m.in. złożyć wniosek o świadczenie z programu Rodzina 500+, otworzyć konto bankowe w domu czy załatwić swoje sprawy urzędowe przez platformę ePUAP.

### Segment bankowości detalicznej

Na koniec 2017 roku łączna wartość należności brutto dla gospodarstw domowych wzrosła o 18,2% r/r do 38,4 mld zł. Oznacza to, że nasz udział rynkowy w segmencie detalicznym na koniec 2017 roku wzrósł do 5,8% z 5,0% rok wcześniej.

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

Portfel należności od klientów segmentu detalicznego w podziale na produkty\* (w mln zł)



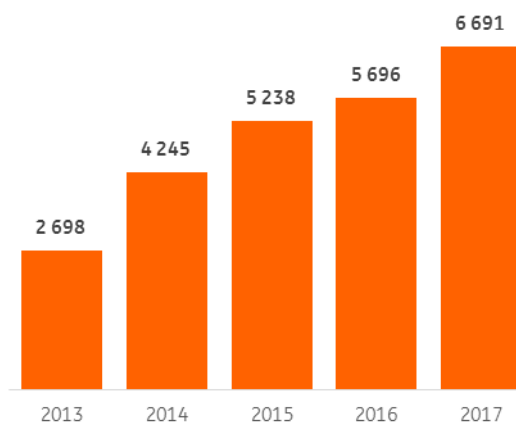
\*w ujęciu danych zarządczych w wartości nominalnej

### Kredyt hipoteczny

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

W 2017 roku udzieliliśmy łącznie 6,7 mld zł kredytów i pożyczek hipotecznych, co oznacza wzrost o 17,5% r/r. Pozwoliło to nam uzyskać trzecie miejsce na rynku pod względem nowej sprzedaży z udziałem rynkowym na poziomie 15,3 (13,9% w 2016 roku). W konsekwencji łączna wartość udzielonych kredytów hipotecznych zwiększyła się o 17,2% r/r do 27,8 mld zł na koniec 2017 roku.

Sprzedaż kredytów hipotecznych (mln zł)

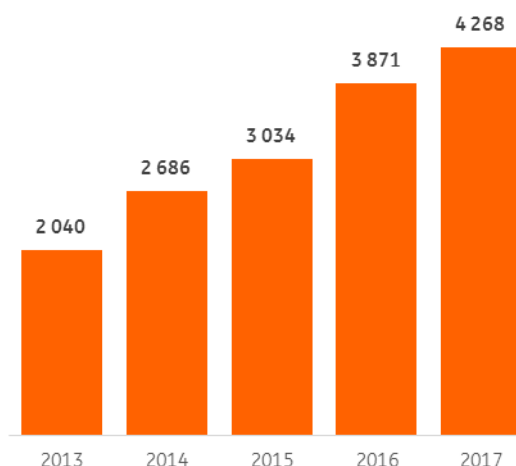


### Pożyczka gotówkowa

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

W 2017 roku udzieliliśmy ponad 4,2 mld zł pożyczek gotówkowych, co oznacza wzrost o 10,2% r/r. 66,2% z tych kredytów sprzedaliśmy w kanale internetowym (41,4% w 2016 roku). Na koniec 2017 roku portfel pożyczek gotówkowych (w ujęciu danych zarządczych) wyniósł 7,4 mld zł, co oznacza wzrost o 24,6% r/r.

**Sprzedż pożyczek gotówkowych (mln zł)**



### Limit zadłużenia w koncie

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

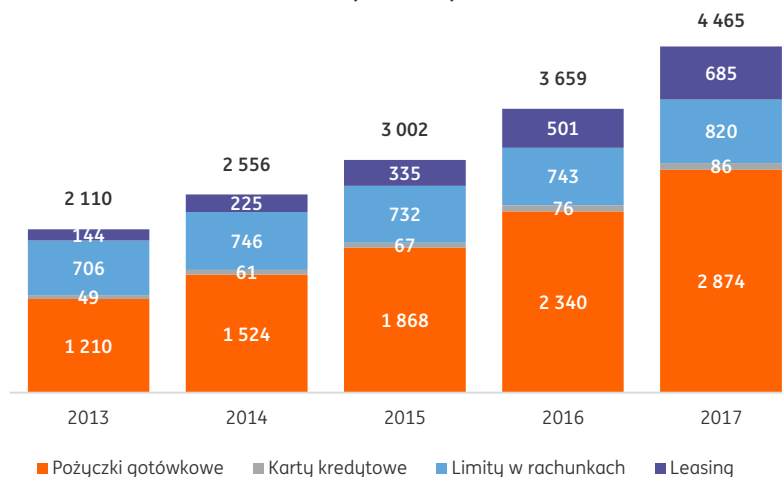
Na koniec 2017 roku zadłużenie naszych klientów z tytułu limitu w koncie (w ujęciu danych zarządczych) wyniosło 1,4 mld zł, co oznacza wzrost o 8,9% r/r.

### Finansowanie dla przedsiębiorców

W ramach segmentu detalicznego mamy przygotowaną również ofertę dla przedsiębiorców. Wiemy, że nie mają czasu, aby długo się zastanawiać. Muszą działać szybko, a finansowanie powinni mieć pod ręką. Dlatego klienci prowadzący firmę coraz częściej wybierają proste finansowanie potrzeb – przez Internet. W obszarze kredytów dla przedsiębiorców prawie 53,6% sprzedaży kredytów gotówkowych pochodziło z tego kanału. Klienci uruchamiają pożyczkę, linię kredytową lub kartę kredytową online w ciągu kilku minut.

Na koniec 2017 roku zadłużenie przedsiębiorców w naszym banku (w ujęciu danych zarządczych) wyniosło 4,5 mld zł, co oznacza wzrost o 22,0% r/r.

**Portfel należności od przedsiębiorców w podziale na produkty\* (w mln zł)**



\*w ujęciu danych zarządczych w wartości nominalnej

### Segment bankowości korporacyjnej

Na koniec 2017 roku łączna wartość należności brutto udzielonych klientom instytucjonalnym wzrosła o 7,3% r/r do 49,4 mld zł. W ramach tej wartości, 36,9 mld zł stanowiły kredyty, 5,5 mld zł należności leasingowe oraz 4,4 mld zł należności faktoringowe. Dynamiczny przyrost akcji kredytowej przełożył się na zwiększenie naszego udziału rynkowego do 10,7% z 10,5% rok wcześniej.

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

#### Kredyty

Dzięki temu, że cały czas analizujemy potrzeby naszych klientów, możemy przygotować atrakcyjną ofertę kredytową. Dzięki tej analizie mogliśmy m.in. stworzyć różnorodne produkty, które spełniają różne oczekiwania klientów. W przypadku przedsiębiorców są to także produkty związane z finansowaniem działalności, inwestycji czy handlu. W jednej umowie możemy zdefiniować odpowiednie sublimity na poszczególne produkty czy grupy produktowe w złotych i innych walutach wymiernych. Umowa wieloproduktowa może również obejmować kilka podmiotów. Kiedy po stronie kredytobiorcy znajduje się więcej niż jeden podmiot, działa ona jako wielostronna umowa wieloproduktowa.

W naszej ofercie znajdują się również: kredyt obrotowy, kredyt inwestycyjny, pożyczka korporacyjna, kredyt technologiczny, kredyt z premią BGK, kredyt inwestycyjny na inwestycje w rolnictwie oraz inwestycje związane z gruntami rolnymi.

#### Finansowanie aktywów

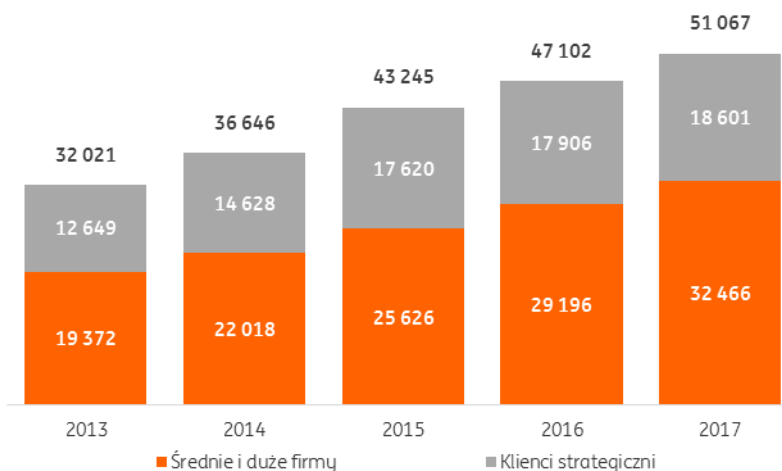
Proponujemy atrakcyjne formy finansowania aktywów, leasing oraz faktoring. Nasza propozycja opiera się na uwolnieniu środków ulokowanych w:

- nieruchomościach,
- środkach trwałych,
- należnościach od odbiorców.

W obszarze leasingu ING Bank Śląski współpracuje ze swoją spółką zależną, ING Lease (Polska), która w swej ofercie ma wszystkie podstawowe rodzaje leasingu (operacyjny, finansowy, zwrotny) oraz pożyczkę, która pozwala sfinansować:

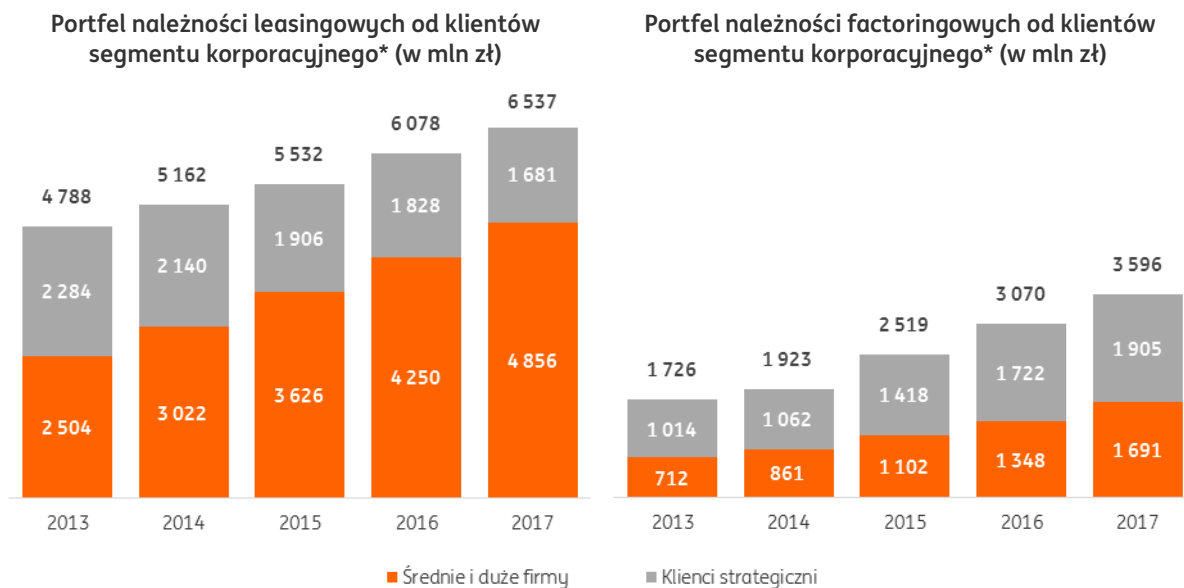
- ruchomości (samochody osobowe i dostawcze do 3,5 tony, samochody ciężarowe, maszyny i urządzenia, linie technologiczne, pojazdy użytkowe, sprzęt medyczny i IT),
- nieruchomości (budynki biurowe, obiekty handlowe, centra logistyczne).

Portfel należności od klientów segmentu korporacyjnego w podziale na grupy klientów\* (w mln zł)



\*w ujęciu danych zarządczych w wartości nominalnej





\*w ujęciu danych zarządczych w wartości nominalnej

W 2017 roku uzupełniliśmy ofertę finansowania samochodów osobowych i dostawczych do 3,5 T ING Auto o wersję dla transportu ciężkiego – ING Truck. Programy te są prostymi i wygodnymi produktami w obszarze leasingu pojazdów – umożliwiają finansowanie pojazdów bez konieczności przedstawiania dokumentów finansowych. W 2017 roku oba te programy zostały nagrodzone jako produkty wspierające rozwój małych i średnich przedsiębiorstw:

- ING TRUCK został wyróżniony w plebiscycie „Ordery Finansowe” organizowanym przez Home&Market,
- program ING AUTO został doceniony po raz kolejny od czasu wdrożenia go w 2013 roku. Zdobył tytuł „Najlepszego Produktu dla MSP 2017” w plebiscycie „Turbiny Polskiej Gospodarki”, a także tytułem „Najlepszego Produktu dla Biznesu 2017” w plebiscycie Gazety Finansowej.

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

#### Finansowanie handlu

Instrumenty finansowania handlu to nowoczesne rozwiązania, które zapewniają bezpieczną realizację transakcji z kontrahentami krajowymi i zagranicznymi oraz finansowanie zawartych kontraktów. W zależności od rodzaju transakcji, charakteru relacji z kontrahentem oraz zabezpieczenia, przedstawiamy naszym klientom ofertę dopasowaną do ich indywidualnych potrzeb i oczekiwań. Nasz bank znajduje się w czołówce wystawców gwarancji bankowych. Kwota zaangażowania z tytułu gwarancji bankowych na koniec 2017 roku wzrosła o ponad 24% w porównaniu z rokiem 2016.

Ciągle udoskonalamy produkty Finansowania handlu – jako pierwsi na rynku polskim wprowadziliśmy e-gwarancję. Rozwijamy także ofertę dla akredytyw, które cieszą się niesłabnącym uznaniem naszych klientów, inkasa dokumentowego oraz wykupu wierzytelności.

Dzięki e-gwarancji udostępnianej bezpośrednio po wystawieniu w systemie bankowości internetowej ING Business, nasi klienci mogą bardzo szybko otrzymać i dostarczyć kontrahentowi zabezpieczenie kontraktu.

W grudniu 2017 roku wystartowała nasza aplikacja do weryfikacji podpisów kwalifikowanych na e-gwarancjach. Nasi klienci i beneficjenci nie muszą już instalować dodatkowych aplikacji na swoich komputerach, ale bezpośrednio na stronie ING Banku Śląskiego S.A. mogą szybciej, sprawniej

i bezpiecznie sprawdzić wydany przez Bank dokument i potwierdzić złożone na nim podpisy. W styczniu 2018 roku wprowadziliśmy również angielską wersję tej aplikacji, co znacznie ułatwi naszym klientom międzynarodową współpracę.

W październiku 2018 roku wchodzi w życie obowiązkowa elektroniczna przetargów na Prawie Zamówień Publicznych i tym samym e-gwarancja staje się najdogodniejszą formą gwarancji. W 2017 roku wystawiliśmy 127 e-gwarancji, ale ich ilość systematycznie rośnie. E-gwarancje zostały oficjalnie zaakceptowane przez GDDKiA.

#### Finansowanie dostawców

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

Dzięki wielu zmianom i usprawnieniom w 2017 roku sfinansowaliśmy 140 tys. faktur na łączną kwotę 2,7 mld zł - to ponad dwa razy więcej niż w świetnym 2016 roku. Tak dobre wyniki są dużym wyrazem uznania ze strony klientów. Szczególnie cieszy nas znaczący wzrost liczby sprzedających, którzy korzystają z Finansowania Dostawców – w zeszłym roku zarejestrowaliśmy ok. 900 nowych dostawców.

W 2017 roku w odpowiedzi na zapotrzebowanie naszych klientów wprowadziliśmy usługę FinDo Transfer. Dzięki niej faktury niezdyktowane na Aleo są automatycznie przekazywane do systemu bankowości internetowej ING Business, skąd mogą zostać wysłane jako przelew.

#### Poręczenia i gwarancje BGK

Dajemy naszym klientom dostęp do atrakcyjnych zabezpieczeń kredytów oferowanych we współpracy z Bankiem Gospodarstwa Krajowego. Są to gwarancje kredytów obrotowych i inwestycyjnych w ramach tzw. linii portfelowych. W trakcie konferencji, która odbyła się 22 marca 2017 roku w siedzibie Związku Banków Polskich, zostaliśmy wyróżnieni za aktywne wsparcie sprzedaży gwarancji ze środków Funduszu Gwarancyjnego Program Operacyjny Innowacyjna Gospodarka.

#### Kredyty na innowacje technologiczne

Od początku programu "Kredyt na innowacje technologiczne" złożono do BGK łącznie 1 364 wnioski o dofinansowanie projektów. Za pośrednictwem naszego banku złożono 197 wniosków, co stanowi około 15% udział w składanych wnioskach i zapewnia nam pozycję lidera rynku. BGK przyznał naszym klientom 72 dotacje, opiewające łącznie na 273 mln zł. Udział w liczbie przyznanych dotacji przekroczył 16%, a wolumen był bliski 17% wszystkich przyznanych przez BGK dotacji. Spektakularny wynik osiągnęliśmy w naborze w 2017 roku, w którym nasz bank miał ponad 20% udział w liczbie składanych wniosków. Dane te potwierdzają, że polityka ukierunkowana na wsparcie dla klientów wdrażających nowe technologie, w wyniku których produkowane będą nowe w Polsce produkty, przynosi efekty. Dzięki tym dotacjom nasi klienci stają się konkurencyjni w świecie.

Koncentracja na projektach zaawansowanych technologicznie oznacza jednocześnie wspieranie zgodności z zasadą zrównoważonego rozwoju, którą określa art. 8 rozporządzenia Rady (UE) nr 1303/2013. Oznacza to, że kredyty technologiczne finansują projekty, które mają pozytywny wpływ na środowisko. Ponadto wśród preferowanych wniosków były takie, w wyniku których powstają produkty o wydłużonym cyklu życia przez opłacalną naprawę czy wielokrotne użycie, technologie bezodpadowe, minimalizujące zużycie energii lub surowców, a także produkty, które po zużyciu mogą być ponownie przetwarzane. W finansowaniu takich projektów nasz bank jest zdecydowanym liderem.

#### Finansowanie strukturalne i emisja obligacji

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

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

### Automatyczna obsługa klientów korporacyjnych

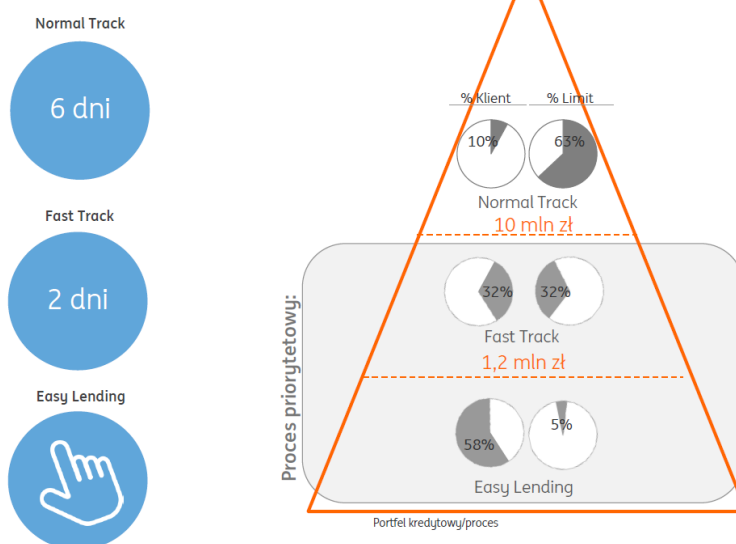
W 2017 roku kontynuowaliśmy działania prowadzące do automatyzacji i optymalizacji procesów kredytowych. Działania te przynoszą wymierne korzyści. Wyrazem tego jest m.in. systematyczny wzrost udziału elektronicznych wniosków kredytowych. Składają je nowi klienci przez aplikację ING Direct Business Credit oraz klienci już obsługiwani przez ING Business. W 2017 roku udział ten wyniósł 93,1%.

Dzięki kolejnym usprawnieniom wprowadzonym w uproszczonej, szybszej ścieżce kredytowej (tzw. Fast Track) – zarówno w zakresie parametrów kredytowania, jak i usprawnieniom procesowym – udział tej ścieżki znacząco wzrósł: z poziomu 51,7% do 69,8% w 2017 roku.

W ramach projektu Easy Lending, który zakłada maksymalne skrócenie czasu od złożenia wniosku do uruchomienia środków z kredytu oraz nowy sposób oceny zdolności kredytowej, w 2017 roku kontynuowaliśmy drugi pilotaż procesu prescoringu. Uruchomiliśmy automat weryfikujący szereg kryteriów behawioralnych, sprawdzający historię klienta w BIK, wyliczający zdolność kredytową oraz – w IV kwartale – funkcję sprzedażową w systemie ING Business. Do końca 2017 roku obsłużyliśmy w ten sposób prawie 1 tys. kredytów (w tym 600 w roku 2017), udzielając nowych kredytów na kwotę ponad 86 mln zł, a refinansując lub odnawiając kredyty na ponad 27 mln zł.

## Digitalizacja – proces kredytowy

### Długość procesu kredytowego



Klient może wyświetlić wszystkie umowy kredytowe i dokumentację związaną z ustanowieniem zabezpieczeń w archiwum dokumentacji. Jest ono dostępne w ING Business.

Pracujemy nad wprowadzeniem technologii OCR (Optical Character Recognition), która pozwoli na automatyczne odczytywanie danych z dokumentów i przetwarzanie ich w systemach Banku. Skróci to czas obsługi zarówno tych dokumentów, jak i innych zapytań i wniosków kierowanych do Banku przez naszych klientów.

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

Współpracujemy z klientami z wielu sektorów i branż gospodarki. Aby lepiej rozumieć potrzeby tak zróżnicowanej grupy klientów, wprowadziliśmy specjalizację sektorową. Wyspecjalizowane zespoły wspierają firmy w finansowaniu ich inwestycji i przedsięwzięć. W przypadku wybranych sektorów i specjalistycznych produktów możemy skorzystać z wiedzy i doświadczenia zespołów sektorowych Grupy Kapitałowej ING poza Polską.

### **3. Odpowiedzialne finansowanie**

#### *Odpowiedzialna sprzedaż*

Naszą determinacją do działania w sposób uczciwy, otwarty i przejrzysty odzwierciedlają Złote Zasady Obsługi Klienta, którymi kierujemy się w codziennych kontaktach z klientami.

- ING odpowiada na potrzeby klientów na każdym etapie ich rozwoju  
Oferujemy produkty i usługi, które spełniają potrzeby i cele finansowe klientów oraz są adekwatne do akceptowanego poziomu ryzyka, wiedzy i doświadczenia oraz sytuacji finansowej.
- ING oferuje korzyści adekwatne do ceny oferowanych produktów i usług  
Prowadzimy transparentną i zrozumiałą dla klientów politykę cenową, we właściwy sposób odzwierciedlającą koszty poszczególnych produktów.
- ING wyjaśnia ryzyko, korzyści finansowe oraz koszty związane z produktami i usługami  
Dbamy o to, żeby w jasny i zrozumiały sposób informować klientów o ewentualnych ryzykach związanych z oferowanymi produktami i usługami.
- ING regularnie ocenia produkty, usługi i praktyki sprzedażowe  
Wszystkie produkty i usługi podlegają corocznemu przeglądowi. Co roku realizujemy również badanie satysfakcji klientów, którego jednym z elementów jest badanie jakości pracy doradców klienta.
- ING współpracuje tylko z profesjonalnymi i licencjonowanymi przedstawicielami sprzedaży i dostawcami  
Rekrutujemy wyłącznie kandydatów, którzy mają odpowiednie doświadczenie zawodowe oraz kompetencje. Wszystkim pracownikom obsługującym klientów korporacyjnych zapewniamy odpowiednie, systematyczne programy szkoleniowe.

#### *Zarządzanie ryzykiem środowiskowym i społecznym*

W myśl zatwierdzonej przez Zarząd Banku Strategii zrównoważonego rozwoju ING Banku Śląskiego S.A. na lata 2017-2019 wspieramy klientów biznesowych i partnerów w prowadzeniu działalności w sposób zrównoważony. Dostrzegamy swoją rolę w zaangażowaniu w projekty proekologiczne m.in. w sektorze energetycznym. Firmy działające w tym obszarze muszą stawić czoła wyzwaniu związanemu z pogodzeniem rosnącego zapotrzebowania na energię z koniecznością zmniejszenia negatywnego oddziaływania na środowisko naturalne. Chcemy pomagać klientom w transformacji energetycznej i w przechodzeniu na działalność niskoemisyjną. Jednocześnie zamierzamy zwiększać swoje zaangażowanie w finansowanie projektów opartych o zieloną energię.

Do obszarów, które będziemy wspierali zgodnie z Deklaracją ekologiczną ING Banku Śląskiego, należą przede wszystkim:

- Projekty w zakresie odnawialnych źródeł energii realizowane przez grupy energetyczne,
- Projekty wspierające rozwój nowoczesnej infrastruktury przesyłu i dystrybucji energii,
- Projekty ESCO, polegające na oferowaniu kompleksowych rozwiązań energetycznych, które przyczyniają się do oszczędzania energii,
- Projekty wspierające elektromobilność,
- Inne projekty mające na celu zapobieganie zanieczyszczeniom oraz zwiększanie możliwości recyklingu.

Aby rozpoznać nieetyczne przypadki działalności, stosujemy Instrukcję ryzyka środowiskowego i społecznego (ESR, ang. Environmental and Social Risk). Na jej podstawie oceniamy naszych klientów i sprawdzamy, czy zawierane z nimi transakcje spełniają ustalone przez nas standardy etyczne. Pozwala to ograniczyć ryzyko współpracy z klientami działającymi w sektorach zakwalifikowanych jako wykluczone lub wrażliwe. W tym pierwszym przypadku rezygnujemy ze współpracy z nimi, w drugim – współpraca jest możliwa po pozytywnej ocenie klienta i z zachowaniem określonych w instrukcji zasad.

Odmawiamy finansowania także tym klientom, którzy mogliby narazić nas na utratę dobrej reputacji. Mogłoby to nastąpić chociażby przez skojarzenie Banku z prowadzoną przez nich działalnością lub z celem, na który chcieliby wykorzystać nasze usługi. Nie uczestniczymy zwłaszcza w transakcjach, w których są zaangażowane podmioty produkujące kontrowersyjne rodzaje broni lub sprzedające broń pozarządowym grupom zbrojnym albo do krajów objętych embargiem.

#### *Zrównoważone inwestycje*

Wspieramy inwestycje przyjazne środowisku i społeczeństwu. W ostatnich latach finansowaliśmy kilkanaście dużych inwestycji infrastrukturalnych z zakresu odnawialnych źródeł energii, m.in. w biogazownię, elektrociepłownię, wodociągi i recykling odpadów. Uczestniczyliśmy również w finansowaniu inwestycji w elektrownie wiatrowe. Cały czas aktywnie szukamy projektów w obszarze energii fotowoltaicznej oraz pozyskiwania energii z utylizacji odpadów.

#### **4. Rozwój przedsiębiorczości i wiedzy Polaków**

Od wielu lat wspieramy klientów w budowaniu długoterminowych oszczędności – przez komunikację marketingową, jak i edukację. Podkreślamy rolę oszczędności, proponując jednocześnie proste recepty na ich zbudowanie. Na blogu Społeczność ING nieustannie, od kilku lat, publikujemy liczne artykuły, ciekawostki i porady dotyczące oszczędzania i inwestowania.

##### Webinairry i filmy z Marcinem Iwuciem

W 2017 roku kontynuowaliśmy działania, których celem jest budowanie zaradności finansowej Polaków. Tym razem do współpracy Bank zaprosił największy polski portal Onet.pl oraz blogera - specjalistę od finansów osobistych - Marcina Iwucia. Przygotowane materiały to dostępne dla każdego podpowiedzi i inspiracje jak zmienić swoją sytuację finansową i budować oszczędności.

Marcin Iwuć przygotował materiały do całego cyklu w formie artykułów i video – przy wsparciu realizacyjnym Onetu. Cykl obejmuje tematykę codziennych finansów, oszczędzania i inwestowania.

##### European Startup Days

Odbývające się w trakcie Europejskiego Kongresu Gospodarczego – European Startup Days były idealną okazją na podzielenie się wiedzą przedsiębiorców, którzy odnieśli sukces. Dzięki relacji live online Bank pozwolił poznać ich punkt widzenia, także tym, którzy nie mogli wziąć udział w wydarzeniu na żywo. Do studia zaproszono też ekspertów, którym na żywo można było zadawać pytania i uczyć się na sukcesach innych. W sumie relację obejrzano 770 tys. razy przez 345 tys. użytkowników. Nagrano także 13 wywiadów z ekspertami ING Studio LIVE

##### Akademia Inwestowania ING

ING Bank Śląski od lat wspiera Polaków w pomnażaniu oszczędności. Edukowanie i budowanie świadomości w tym zakresie jest kluczowe, stąd pomysł by rozpocząć kolejną akcję edukacyjną pt. Akademia Inwestowania ING. Jej celem jest przekazanie Polakom podstawowej wiedzy o inwestowaniu i pokazanie innego niż tradycyjne oszczędzanie sposobu na pomnażanie swojego kapitału.

Do współpracy przy akcji edukacyjnej Bank zaprosił Tomasza Jaroszka - dziennikarza finansowego, przedsiębiorcę i inwestora giełdowego, znanego w dużej mierze ze swojego bloga o inwestycjach - Doradca.tv. Na Społeczności ING cyklicznie pojawiały się przygotowane przez Tomasza materiały w formie artykułów i video. Internauci znajdą tu m.in. podpowiedzi jak sprawdzić, czy jest się gotowym

rozpocząć inwestycje na giełdzie, jak skutecznie inwestować i jak ograniczyć ryzyko inwestycyjne. Tomasz Jaroszek zdradza też, na podstawie własnych doświadczeń, jak stawiać pierwsze kroki na giełdzie i analizować sytuację giełdową.

#### Spotkania edukacyjne dla klientów korporacyjnych

W 2017 roku przeprowadziliśmy liczne spotkania z klientami korporacyjnymi (zarówno obecnymi, jak i potencjalnymi). Odbływały się one w formie konferencji własnych Banku bądź prowadzonych wspólnie z mediami lub regionalnymi organizacjami przedsiębiorców.

Tematyka spotkań dla klientów segmentu korporacyjnego:

- sukcesja w firmach rodzinnych,
- pozyskiwanie i wykorzystanie funduszy unijnych,
- optymalizacja finansów przedsiębiorstw,
- wybrane sektory gospodarki (np. rolnictwo, telekomunikacja, handel detaliczny ),
- wybrane zagadnienia gospodarcze i polityczne (np. Pracownicze Plany Kapitałowe, Split Payments).

Sponsorowanie wydarzeń gospodarczych i społecznych:

- Europejski Kongres Gospodarczy i European Start-up Days w Katowicach,
- Ogólnopolski Szczyt Energetyczny OSE Gdańsk 2018,
- „Investment Forum & Private Equity Awards Gala”,
- 50-lecie Uniwersytetu Śląskiego.

## VI. Bezpieczeństwo Banku i klientów

### 1. System zarządzania ryzykiem oraz kapitałem

#### System zarządzania ryzykiem

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

W ramach systemu zarządzania ryzykiem Bank:

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

#### Zasady zarządzania ryzykiem

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

Niezależnie od konieczności zapewnienia zgodności regulacyjnej i prawnej, Bank nie traktuje zarządzania ryzykiem kredytowym, rynkowym oraz operacyjnym głównie jako kwestii zgodności (compliance), lecz jako fundamentalną i integralną część całościowego zarządzania Bankiem.

#### Proces oceny adekwatności kapitału wewnętrznego

W Grupie Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. proces oceny adekwatności kapitału wewnętrznego (tzw. proces ICAAP) został uregulowany dokumentem *Polityką Zarządzania Kapitałem w ING Banku Śląskim S.A.* Reguluje on proces identyfikacji istotnych rodzajów ryzyka, podstawowe elementy dotyczące ich kwantyfikacji oraz zasady zarządzania adekwatnością kapitałową. Na podstawie tego dokumentu w Grupie identyfikuje się następujące typy ryzyka:

- ryzyko trwale istotne - ze względu na charakter działalności Grupy jest i będzie w przyszłości istotne. Przez charakter działalności Grupy rozumie się działalność w zakresie usług depozytowych i kredytowych oraz związanych z tą działalnością: realizację wyniku finansowego, zarządzanie płynnością, stopą procentową oraz ryzykiem walutowym, a także zarządzanie ryzykiem w zakresie niedostosowania lub zawodności wewnętrznych procesów, ludzi i systemów technicznych lub zdarzeń zewnętrznych,
- ryzyko istotne - może powodować powstanie potencjalnych strat, z częstotliwością

wystąpienia wartości kwalifikujących je jako istotne zgodnie z tabelą:

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

- ryzyko trudnomierzalne - dla którego w ocenie Grupy nie można zbudować ilościowych lub jakościowych miar, które w prawidłowy sposób kwantyfikują wielkość tego ryzyka.

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

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

Proces ICAAP został wdrożony w istotnych spółkach zależnych Banku (wg stanu na koniec 2017 roku w ING Commercial Finance S.A. oraz ING Lease (Polska) Sp. z o.o.). Proces ICAAP w tych spółkach prowadzony jest niezależnie od procesu ICAAP w Banku. Departament Zarządzania Kapitałem oraz jednostki odpowiedzialne za poszczególne rodzaje ryzyka w Banku sprawują nadzór nad procesami zarządzania ryzykiem w jednostkach zależnych. Raporty z przeglądu procesów ICAAP w wymienionych spółkach stanowią załącznik do Raportu z Przeglądu Procesu ICAAP w ING Banku Śląskim S.A. i są przekazywane do Zarządu Banku oraz Rady Nadzorczej Banku.

### *Kategorie ryzyka*

Warsztaty oceny istotności ryzyk zostały w 2017 roku przeprowadzone w pierwszym kwartale. W ich wyniku nie wprowadzono zmian w zakresie identyfikowanych rodzajów ryzyka, ich istotności oraz trudnomierzalności. Ryzyko zachowania klienta zostało przeniesione z ryzyka płynności i finansowania do ryzyka rynkowego.



Typ ryzyka		Trwale istotne	Istotne	Nieistotne	Trudnomierzalne
<b>Ryzyko kredytowe</b>					
Ryzyko braku spłaty i ryzyko kontrahenta*		✓			
Ryzyko rezydualne**		✓			✓
Ryzyko koncentracji		✓			
Ryzyko wartości rezydualnej		✓			
Ryzyko transferowe				✓	
Ryzyko pozostałych nie kredytowych aktywów			✓		
Ryzyko definicji „default”				✓	
<b>Ryzyko rynkowe</b>					
Ryzyko operacji na rynkach finansowych	Ryzyko walutowe	✓			
	Ryzyko ogólne i szczególne stóp procentowych w księdze handlowej	✓			
	Ryzyko stóp procentowych w księdze bankowej: całkowite niedopasowanie	✓			
	Ryzyko stóp procentowych w księdze bankowej: ryzyko bazowe			✓	
	Ryzyko stóp procentowych w księdze bankowej: ryzyko opcyjne			✓	
Ryzyko inwestycji w nieruchomości komercyjne oraz nieruchomości posiadane na własny użytek				✓	
Ryzyko kapitałowych papierów wartościowych	Ryzyko kapitałowych papierów wartościowych w księdze bankowej			✓	
	Ryzyko ogólne i szczególne kapitałowych papierów wartościowych w księdze handlowej			✓	
Ryzyko zachowania klienta			✓		
<b>Ryzyko biznesowe</b>					
Ryzyko wyniku finansowego		✓			
Ryzyko makroekonomiczne			✓		
Ryzyko portfela hipotek walutowych			✓		
Ryzyko nadmiernej dźwigni finansowej				✓	
<b>Ryzyko płynności i finansowania</b>					
Ryzyko płynności i finansowania		✓			
<b>Ryzyko operacyjne</b>					
Ryzyko operacyjne***		✓			
<b>Ryzyko modeli</b>					
Ryzyko modeli			✓		✓

\* definicja ryzyka zawiera ryzyko rozliczenia dostawy; \*\* wymóg kapitałowy szacowany w ramach metody dla ryzyka braku spłaty i ryzyka kontrahenta; \*\*\* obejmuje m.in. ryzyko braku zgodności oraz ryzyko prawne, a także ryzyko IT, które jest zarządzane w ramach tego ryzyka.

### *Apetyt na ryzyko*

Apetyt na ryzyko określa maksymalną wielkość ryzyka jaką Grupa jest gotowa zaakceptować wspierając tym samym stabilność oraz dalszy rozwój. W ramach zarządzania ryzykiem i kapitałem

w Grupie ustalane są parametry apetytu na ryzyko (tzw. RAS - Risk Appetite Statement) w następujących podstawowych obszarach:

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

RAS dotyczący adekwatności kapitałowej jest zgodny z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 575/2013 z dnia 26 czerwca 2013 roku, które wskazuje na obowiązek utrzymywania współczynników kapitałowych na poziomie co najmniej:

- 4,5% - współczynnik kapitału podstawowego Tier 1 (CET1),
- 6,0% - współczynnik kapitału Tier 1 (T1),
- 8,0% - łączny współczynnik kapitałowy (TCR).

Grupa jest zobowiązana do utrzymywania współczynnika Tier 1 na poziomie co najmniej 10,75% oraz łącznego współczynnika kapitałowego na poziomie co najmniej 13,75%. Obowiązek ten wynika z wytycznych Komisji Nadzoru Finansowego i obejmuje:

- zapisy Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 575/2013 z 26 czerwca 2013 roku w powiązaniu z dotychczasowym podejściem Komisji Nadzoru Finansowego do utrzymywania zwiększonych poziomów współczynników (9% dla T1 oraz 12% dla TCR),
- bufory kapitałowe ustalone na podstawie ustawy z 5 sierpnia 2015 roku o nadzorze makroostrożnościowym nad systemem finansowym i zarządzaniu kryzysowym w systemie finansowym (bufor zabezpieczający, który w 2017 roku wynosił 1,25%, oraz bufor innej instytucji o znaczeniu systemowym w wysokości 0,5% nałożonego decyzją Komisji z dnia 4 października 2016 roku oraz zaktualizowany decyzją KNF z dnia 19 grudnia 2017 roku).

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

Główne miary prezentowane w RAS dotyczącego ryzyka płynności i finansowania zostały omówione w Rocznym Skonsolidowanym Sprawozdaniu Finansowym Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. na stronie 173. Natomiast miary RAS z zakresu ryzyka rynkowego zostały omówione w Rocznym Skonsolidowanym Sprawozdaniu Finansowym Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. na stronie 167.

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

Więcej informacji na temat apetytu na ryzyko w obszarze ryzyka kredytowego znajduje się w rozdziale „Bezpieczeństwo Banku i klienta”, w podrozdziale „Ryzyko kredytowe”, w punkcie „Strategia zarządzania ryzykiem i parametry apetytu na ryzyko” na stronie 120.

Więcej informacji na temat apetytu na ryzyko w obszarze ryzyka operacyjnego znajduje się w rozdziale „Bezpieczeństwo Banku i klienta”, w podrozdziale „Ryzyko niefinansowe”, w punkcie „Ryzyko operacyjne - Proces zarządzania ryzykiem operacyjnym” na stronie 133.

#### *Kapitał ekonomiczny, fundusze własne i wymóg kapitałowy*

##### Kapitał ekonomiczny

Grupa ING Banku Śląskiego S.A. obecnie szacuje kapitał na każde ze zidentyfikowanych ryzyk trwale istotnych i istotnych, czyli na:

- ryzyko braku spłaty i ryzyko kontrahenta oraz ryzyko rezydualne,

- ryzyko pozostałych niekredytowych aktywów,
- ryzyko koncentracji,
- ryzyko wartości rezydualnej,
- ryzyko walutowe,
- ryzyko ogólne i szczególne stóp procentowych w księdze handlowej,
- ryzyko stóp procentowych w księdze bankowej: całkowite niedopasowanie,
- ryzyko zachowania klienta,
- ryzyko wyniku finansowego,
- ryzyko makroekonomiczne,
- ryzyko portfela hipotek walutowych,
- ryzyko płynności i finansowania,
- ryzyko modeli,
- ryzyko operacyjne.

Definicje tych ryzyk zostały zaprezentowane w Rocznym Skonsolidowanym Sprawozdaniu Finansowym Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. na stronie 132.

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

W ciągu 2017 roku poziom funduszy własnych kształtował się powyżej poziomu kapitału wewnętrznego.

#### Fundusze własne

Fundusze własne Grupy składają się z:

1. kapitału podstawowego Tier 1, który na koniec 2017 roku wyniósł 10 299,1 mln zł w Grupie oraz 10 130,0 mln zł w Banku,
2. kapitału Tier 2, który na koniec 2017 roku wyniósł 612,1 mln zł w Grupie oraz 613,3 mln zł w Banku.

Na dzień 31 grudnia 2017 roku w Grupie nie jest identyfikowany kapitał dodatkowy Tier 1 (AT1).

#### Wymóg kapitałowy

Na potrzeby sprawozdawcze w 2017 roku do kalkulacji wymogu kapitałowego z tytułu ryzyka kredytowego Grupa wykorzystywała metodę zaawansowaną wewnętrznych ratingów oraz metodę standardową. Grupa uzyskała zgodę Komisji Nadzoru Finansowego oraz Narodowego Banku Holandii na stosowanie metody zaawansowanej wewnętrznych ratingów (AIRB) dla klas ekspozycji: przedsiębiorstwa oraz instytucje kredytowe dla Banku i ING Lease Sp. z o.o. W obszarze ryzyka operacyjnego Grupa wykorzystuje metodę wskaźnika podstawowego BIA (Basic Indicator Approach). W obszarze ryzyka rynkowego Grupa wykorzystuje metody standardowe. Grupa wyznacza również wymogi kapitałowe z tytułu ryzyka koncentracji, ryzyka rozliczenia, dostawy oraz ryzyka korekty wyceny kredytowej (CVA). We wszystkich przypadkach wymogi wyznaczone są zgodnie z Rozporządzeniem CRR.

Łączny wymóg kapitałowy jest zdominowany przez wymóg z tytułu ryzyka kredytowego. Na koniec 2017 roku stanowił on aż 87% wymogu ogółem.



funkcji gromadzi wyniki testów z zaangażowanych departamentów oraz sporządza raport, który przedstawiany jest Komitetowi ALCO, Zarządowi Banku oraz Radzie Nadzorczej Banku.

Według stanu na 30 czerwca 2017 roku, Bank przeprowadził testy warunków skrajnych w ujęciu skonsolidowanym w oparciu o wypracowane przez Głównego Ekonomistę scenariusze i wewnętrzne narzędzia, w tym nowe narzędzie dla ryzyka kredytowego. Test warunków skrajnych obejmowały:

- testy scenariuszowe: scenariusz łagodnej recesji, scenariusz długoterminowej recesji;
- testy wrażliwości (wzrost stopy procentowej o 400 p.b. oraz 200 p.b.; spadek cen nieruchomości o 30%; osłabienie kursu złotego o 30% oraz o 50%; spadek dynamiki PKB do poziomu -5%; wzrost poziomu bezrobocia do 20%; spadek wynagrodzeń o 10%).
- testy koncentracji,
- testy wskaźnika dźwigni finansowej.

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

#### *Polityka dywidendowa*

15 września 2016 roku Rada Nadzorcza zatwierdziła zaproponowaną przez Zarząd politykę dywidendową Banku, która została zaktualizowana 3 marca 2017 roku. Główne założenia polityki dywidendowej wskazują:

- stabilne realizowanie wypłat dywidend w długiej perspektywie z zachowaniem zasady ostrożnego zarządzania oraz wszelkich wymogów regulacyjnych, do których zachowania Bank jest zobowiązany,
- możliwość realizowania wypłat dywidendy z nadwyżki kapitału powyżej minimalnych współczynników adekwatności kapitałowej oraz powyżej określonego przez Komisję Nadzoru Finansowego dla celów wypłaty dywidendy przez Bank minimalnego poziomu współczynnika kapitału Tier 1 na poziomie 13,75%.

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

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

#### Wytyczne KNF w sprawie dywidend za 2017 rok

24 listopada 2017 roku Komisja Nadzoru Finansowego przyjęła stanowisko w sprawie polityki dywidendowej banków w 2018 roku (dywidenda za 2017 rok). KNF zaleca, aby dywidendę w wysokości do 50% wypracowanego zysku w 2017 roku mogły wypłacić jedynie banki, które spełniają jednocześnie poniższe kryteria:

- nie realizują programu naprawczego;
- otrzymały ocenę końcową BION nie gorszą niż 2,5;
- osiągają poziom dźwigni finansowej na poziomie wyższym niż 5%;
- posiadają współczynnik kapitału Tier 1 nie niższy niż wymagane minimum podwyższone o 1,5 p.p.: 6% + 75%\*add-on + wymóg połączonego bufora + 1,5%;
- posiadają łączny współczynnik kapitałowy nie niższy niż wymagane minimum podwyższone o 1,5 p.p.: 8% + add-on + wymóg połączonego bufora + 1,5%;

Ponadto KNF wskazał możliwość wypłaty do:

- 75% wypracowanego w 2017 roku zysku przez banki spełniające zarówno wszystkie powyższe kryteria, jak i wymóg w zakresie bufora zabezpieczającego na poziomie docelowym, tj. 2,5% całkowitej ekspozycji na ryzyko,
- 100% z wypracowanego w 2017 roku zysku przez banki spełniające wszystkie powyższe kryteria (w tym bufor zabezpieczający na docelowym poziomie) z uwzględnieniem, w ramach kryteriów kapitałowych, wrażliwości banku na niekorzystny scenariusz makroekonomiczny (ST).

Pełna treść stanowiska KNF w sprawie dywidendy w 2018 roku (za 2017 rok) jest dostępna na stronie KNF pod adresem: [https://www.knf.gov.pl/o\\_nas/komunikaty?articleId=60210&p\\_id=18](https://www.knf.gov.pl/o_nas/komunikaty?articleId=60210&p_id=18).

Zgodnie z tymi wytycznymi, wymogi KNF wobec ING Banku Śląskiego S.A. na potrzeby wypłaty dywidendy za 2017 rok w wysokości do 50% zysku netto są następujące:

- współczynnik kapitału Tier 1 > 12,875%
- łączny współczynnik kapitałowy > 14,875%

#### Zadeklarowane i wypłacone dywidendy

Zarząd Banku zamierza rekomendować Walnemu Zgromadzeniu dywidendę za 2017 rok w łącznej wysokości 416,3 mln zł, co stanowi 29,7% skonsolidowanego zysku Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego oraz 30,9% jednostkowego zysku ING Banku Śląskiego. Proponowana wartość dywidendy na jedną akcję to 3,20 zł brutto. Proponowany dzień dywidendy to 25 kwietnia 2018 roku, a proponowany dzień wypłaty dywidendy to 10 maja 2018 roku. Wysokość proponowanej dywidendy uwzględni, zarówno obecną sytuację finansową Grupy i Banku, jak i jego plany rozwoju.

ING Bank Śląski S.A. nie wypłacił dywidendy z zysku za 2016 rok. 9 marca 2017 roku Zarząd otrzymał pismo z KNF dotyczące indywidualnego zalecenia zwiększenia funduszy własnych poprzez zatrzymanie całości zysku wypracowanego od 1 stycznia 2016 roku do 31 grudnia 2016 roku. Zarząd zarekomendował zwiększenie funduszy Walnemu Zgromadzeniu, a Walne Zgromadzenie 21 kwietnia 2017 roku podjęło uchwałę o przeznaczeniu całości zysku netto za 2016 rok na zasilenie funduszy własnych Banku.

#### *Plan naprawy i przymusowej restrukturyzacji*

W dniu 4 października 2017 roku, Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego S.A. otrzymała pozytywną decyzję administracyjną KNF w odniesieniu do opracowanego Planu naprawy, jako jeden z pierwszych banków w Polsce. W procesie wydawania przez KNF tej decyzji uczestniczył, jako opiniujący, również Bankowy Fundusz Gwarancyjny. Plan naprawy jest zgodny z przepisami polskiego prawa transponującymi wymogi Dyrektywy BRR, to znaczy z Ustawą o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym z dnia 10 czerwca 2016 roku oraz przepisami wykonawczymi do niniejszej ustawy.

Równolegle do prac po stronie Banku nad Planem Naprawy, BFG - w ramach zadań opisanych

w Ustawie - zobligowany jest do przygotowania, aktualizacji i oceny wykonalności Planów Przymusowej Restrukturyzacji dla podmiotów krajowych. Na podstawie informacji uzyskanych od KNF i od Banku, BFG przeprowadził w 2017 roku pierwszy etap przygotowania i aktualizacji Planu przymusowej restrukturyzacji. Dla ING Banku Śląskiego S.A. została określona strategia restrukturyzacji w postaci umorzenia i konwersja zobowiązań (ang. „bail-in”) w celu pokrycia poniesionych strat oraz w celu rekapitalizacji Banku, a także przywrócenia zaufania rynku do Banku w zakresie możliwości wywiązywania się z zobowiązań. BFG wyznaczył dla Banku wymóg MREL. Bank będzie zobowiązany do jego spełnienia od dnia 1 stycznia 2023 roku. Wymóg MREL może podlegać zmianom w przyszłości, w szczególności w związku z toczącymi się na forum unijnym i krajowym pracami legislacyjnymi.

## **2. Ryzyko kredytowe**

### **Wstęp**

Ryzyko kredytowe rozumiemy jako:

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

Polityka Banku w zakresie ryzyka portfela ekspozycji kredytowych uwzględnia fakt, że działalność generująca ryzyko kredytowe może być powiązana również z innymi rodzajami ryzyk, tj.: ryzykiem płynności, rynkowym, operacyjnym, środowiskowym, społecznym, prawnym i reputacyjnym, które mogą się wzajemnie wzmacniać.

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

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

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

Ryzykiem kredytowym zarządzamy w sposób zintegrowany w oparciu o:

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

Na ten zintegrowany system składają się wszystkie procesy w naszym banku realizowane w związku z działalnością kredytową.

Szczegółowe cele zarządzania ryzykiem kredytowym to:

- wspieranie inicjatyw biznesowych,
- utrzymanie strat kredytowych na założonym poziomie,

- ciągła weryfikacja, ocena adekwatności i rozwoju stosowanych procedur, modeli i innych elementów systemu zarządzania ryzykiem;
- dostosowywanie działalności do zmieniających się warunków zewnętrznych;
- utrzymywanie adekwatnego poziomu wymogów kapitałowych na ryzyko kredytowe oraz rezerw;
- zapewnienie zgodności z wymogami regulatora.

### *Strategia zarządzania ryzykiem i parametry apetytu na ryzyko*

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

#### Strategia zarządzania ryzykiem kredytowym

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

Strategia zarządzania ryzykiem kredytowym wskazuje cele do realizacji w perspektywie krótko, średnio i długoterminowej, a także sposób ich realizacji. Uwzględnia „spojrzenie w przyszłość”, w tym potrzebę utrzymania konkurencyjności, atrakcyjności oraz rozwoju oferty Banku.

#### Ustalanie apetytu na ryzyko (RAS)

RAS to apetyt na ryzyko Banku, który definiujemy poprzez wyznaczenie kluczowych i szczegółowych limitów. Ustalanie i monitorowanie poziomu apetytu na ryzyko (parametrów RAS) to integralna część procesu planowania w Banku oraz zarządzania przez Bank ryzykiem koncentracji.

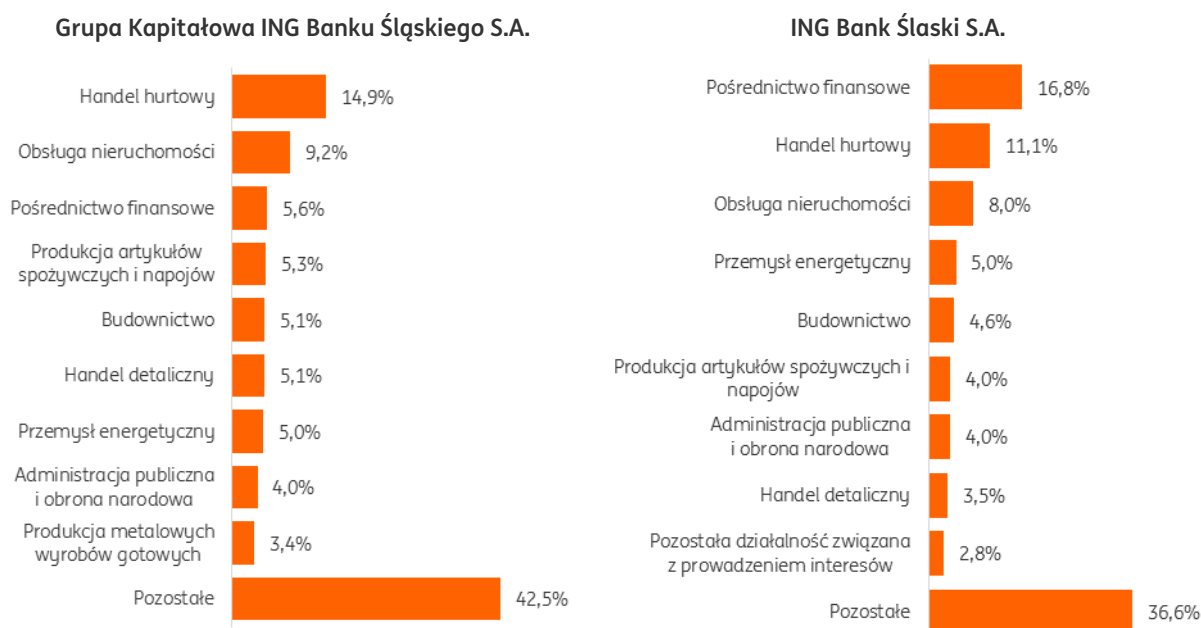
Rodzaje limitów RAS dla ryzyka kredytowego:

- limity wielkości portfela,
- limity dla wartości parametrów ryzyka portfela i nowej sprzedaży,
- limity koncentracji, w tym limity dla portfela ekspozycji kredytowych zabezpieczonych hipotecznie wynikające z wymogów „Rekomendacji S” Komisji Nadzoru Finansowego.

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



**Struktura niebankowego portfela klientów korporacyjnych - zaangażowanie bilansowe i pozabilansowe (w %)**



*Proces zarządzania ryzykiem kredytowym*

Zarządzanie ryzykiem kredytowym jest procesem ciągłym, na który składają się wszystkie działania Banku związane z wykonywaniem działalności kredytowej. Wszystkie jednostki i osoby, które wykonują zadania w ramach procesu kredytowego ściśle współpracują ze sobą w celu:

- zwiększenia efektywności zarządzania ryzykiem, oraz
- utrzymania ryzyka na poziomie zgodnym ze strategią, apetytem na ryzyko i planami finansowymi Banku oraz zatwierdzonym poziomem RAS.

Proces zarządzania ryzykiem kredytowym realizujemy w Banku w ramach trzech niezależnych organizacyjnie i funkcjonalnie linii obrony.

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

W Banku stosujemy rozwiązania organizacyjne uwzględniające rozdzielenie funkcji sprzedaży produktów bankowych od funkcji akceptacji ryzyka na wszystkich szczeblach struktury organizacyjnej,

w tym Zarządu Banku. Rozdzielenie funkcji monitorowania i kontroli ryzyka ekspozycji kredytowych (w tym ryzyka koncentracji) od funkcji sprzedaży produktów bankowych i funkcji akceptacji ryzyka utrzymujemy na wszystkich szczeblach struktury organizacyjnej Banku poniżej poziomu Zarządu Banku, a dla detalicznych ekspozycji kredytowych również na poziomie Zarządu.

W przypadku uproszczonych, zautomatyzowanych ścieżek procesu kredytowego rozdzielenie funkcji sprzedaży produktów bankowych od funkcji akceptacji ryzyka ekspozycji kredytowych opieramy na niezależności procesu budowy i walidacji narzędzi wspierających proces akceptacji ryzyka od funkcji sprzedażowych i operacyjnych. Kompetencje w zakresie decyzji kredytowych odnoszących się do indywidualnych transakcji kredytowych są oddzielone od kompetencji decyzyjnych w sferze kształtowania polityki kredytowej i zasad zarządzania ryzykiem kredytowym.

### Struktura organizacyjna zarządzania ryzykiem

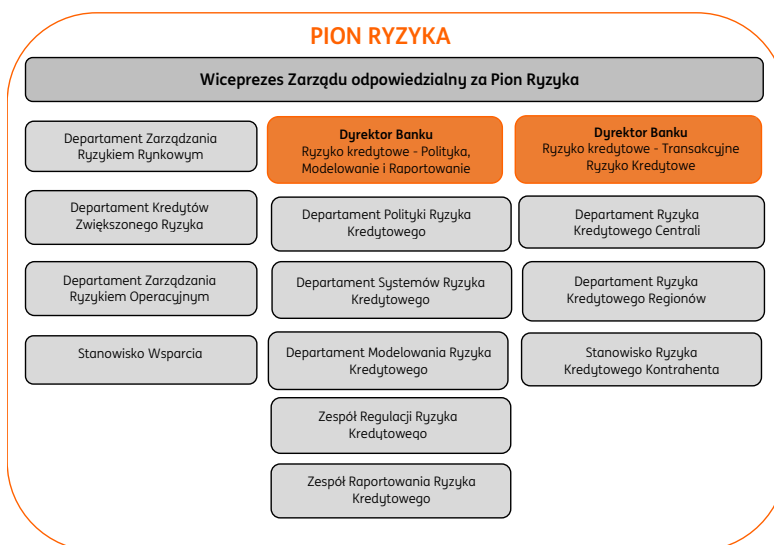
W ramach Pionu Ryzyka wyodrębnione zostały dwa obszary ryzyka kredytowego, podlegające Dyrektorom Banku:

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

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

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

### Zestawienie jednostek, które biorą udział w procesie zarządzania ryzykiem



Więcej o strukturze organizacyjnej Pionu Ryzyka znajduje się w Rocznym Skonsolidowanym Sprawozdaniu Finansowym Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. na stronie 143.

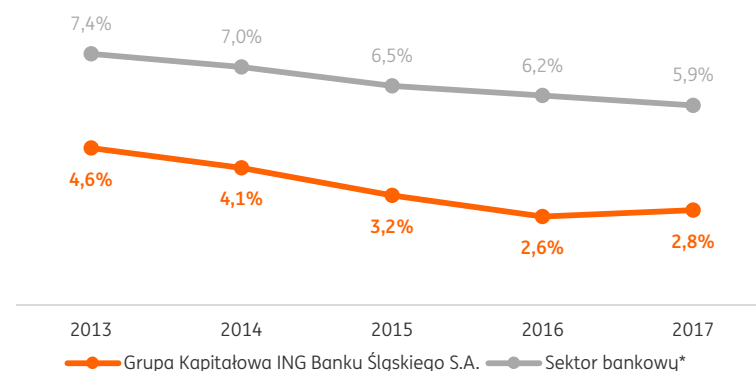
Informacje dotyczące zasad działalności kredytowej, zarządzanie ryzykiem kredytowym, systemu zarządzania ryzykiem znajduje się w Rocznym Skonsolidowanym Sprawozdaniu Finansowym Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. na stronie 138.

### Jakość portfela kredytowego

#### Udział należności z utratą wartości

W 2017 roku jakość naszego portfela kredytowego nieznacznie pogorszyła się w porównaniu do końca 2016 roku. Udział kredytów z rozpoznaną utratą wartości w Grupie Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. wzrósł z 2,6% w grudniu 2016 roku do 2,8% na koniec 2017 roku. Wartość kredytów z rozpoznaną utratą wartości w Grupie ukształtowała się na poziomie 2 496,9 mln zł wobec 2 076,8 mln zł na koniec 2016 roku (wzrost o 20,2%). Jakość portfeli kredytowych naszego banku jest znacząco wyższa od średniej w całym sektorze bankowym. Udział należności z rozpoznaną utratą wartości w sektorze na koniec roku wyniósł 5,9%.

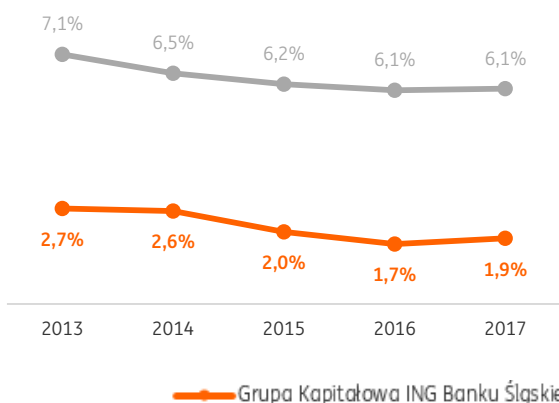
**Udział kredytów z utratą wartości dla Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. na tle średniej dla sektora\***



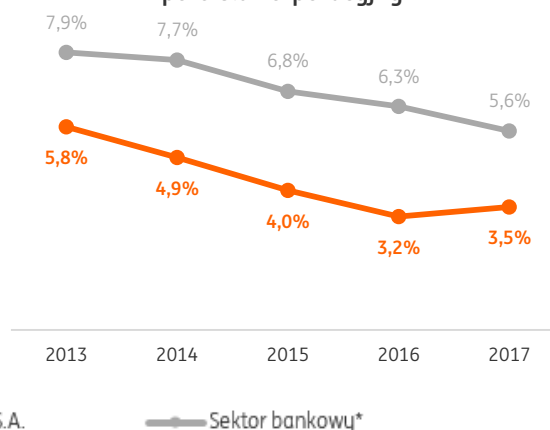
\* szacunek na podstawie danych NBP

Co ważne, zarówno nasze kredyty w segmencie detalicznych, jak i w segmencie korporacyjnych, są wyższej jakości kredytowej niż odpowiednie średnie dla całego sektora bankowego. Na koniec 2017 roku udział kredytów z utratą wartości w segmencie detalicznym w Grupie Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. wyniósł 1,9% względem 6,1% dla sektora. Analogiczne wskaźniki dla segmentu korporacyjnego wynoszą odpowiednio 3,5% dla Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. oraz 5,6 dla sektora.

**Udział kredytów z utratą wartości w portfelu detalicznym**



**Udział kredytów z utratą wartości w portfelu korporacyjnym**



\* szacunek na podstawie danych NBP

W 2017 roku na jakość naszego portfela kredytowego, oprócz wzrostu wolumenów biznesowych i 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 trzy transakcje z segmentu korporacyjnego. Łączna kwota sprzedanych wierzytelności (kwoty główne, odsetki, pozostałe koszty wg stanu na dzień zawarcia umowy)

korporacyjnych wynosiła 136,5 mln zł, przy czym kwota 102,1 mln zł dotyczyła wierzytelności stanowiących zaangażowanie kredytowe. Czwarta transakcja dotyczyła segmentu detalicznego. Łączna kwota sprzedanych wierzytelności detalicznych wynosiła 101,3 mln zł, przy czym kwota 69,4 mln zł dotyczyła wierzytelności stanowiących zaangażowanie kredytowe.

**Jakość portfela należności udzielonych klientom\* Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A.**

	2017	2016	Zmiana	
			2017 do 2016	
	w mln zł	w mln zł	w mln zł	w %
<b>Zaangażowanie ogółem</b>	<b>89 043,6</b>	<b>79 447,9</b>	<b>9 595,7</b>	<b>12,1%</b>
Portfel bez rozpoznanej utraty wartości	86 546,7	77 371,1	9 175,6	11,9%
Portfel z rozpoznaną utratą wartości	2 496,9	2 076,8	420,1	20,2%
Odpis aktualizujący z tytułu utraty wartości i rezerwy	1 712,8	1 493,8	219,0	14,7%
Odpis dotyczący portfela bez rozpoznanej utraty wartości	242,2	212,1	30,1	14,2%
Odpis dotyczący portfela z rozpoznaną utratą wartości	1 424,7	1 254,9	169,8	13,5%
Rezerwy na zobowiązania pozabilansowe	45,9	26,8	19,1	71,3%
<b>Udział portfela z rozpoznaną utratą wartości</b>	<b>2,8%</b>	<b>2,6%</b>		<b>0,2 p.p.</b>
<b>Współczynnik pokrycia portfela z rozpoznaną utratą wartości</b>	<b>57,1%</b>	<b>60,4%</b>		<b>-3,3 p.p.</b>
<b>Zaangażowanie - bankowość korporacyjna</b>	<b>51 534,6</b>	<b>47 807,3</b>	<b>3 727,3</b>	<b>7,8%</b>
Portfel bez rozpoznanej utraty wartości	49 737,7	46 269,2	3 468,5	7,5%
Portfel z rozpoznaną utratą wartości	1 796,9	1 538,1	258,8	16,8%
Odpis aktualizujący z tytułu utraty wartości i rezerwy	1 079,7	962,3	117,4	12,2%
Odpis dotyczący portfela bez rozpoznanej utraty wartości	78,4	70,2	8,2	11,7%
Odpis dotyczący portfela z rozpoznaną utratą wartości	960,7	869,6	91,1	10,5%
Rezerwy na zobowiązania pozabilansowe	40,6	22,5	18,1	80,4%
<b>Udział portfela z rozpoznaną utratą wartości</b>	<b>3,5%</b>	<b>3,2%</b>		<b>0,3 p.p.</b>
<b>Współczynnik pokrycia portfela z rozpoznaną utratą wartości</b>	<b>53,5%</b>	<b>56,5%</b>		<b>-3,0 p.p.</b>
<b>Zaangażowanie - bankowość detaliczna</b>	<b>37 509,0</b>	<b>31 640,6</b>	<b>5 868,4</b>	<b>18,5%</b>
Portfel bez rozpoznanej utraty wartości	36 809,0	31 101,9	5 707,1	18,3%
Portfel z rozpoznaną utratą wartości	700,0	538,7	161,3	29,9%
Odpis aktualizujący z tytułu utraty wartości	633,1	531,5	101,6	19,1%
Odpis dotyczący portfela bez rozpoznanej utraty wartości	163,8	141,9	21,9	15,4%
Odpis dotyczący portfela z rozpoznaną utratą wartości	464,0	383,3	80,7	21,1%
Rezerwy na zobowiązania pozabilansowe	5,3	4,3	1,0	23,3%
<b>Udział portfela z rozpoznaną utratą wartości</b>	<b>1,9%</b>	<b>1,7%</b>		<b>0,2 p.p.</b>
<b>Współczynnik pokrycia portfela z rozpoznaną utratą wartości</b>	<b>66,3%</b>	<b>71,5%</b>		<b>-5,2 p.p.</b>

\*bez uwzględnienia euroobligacji i pozostałych należności

**Jakość portfela należności udzielonych klientom\* ING Banku Śląskiego S.A.**

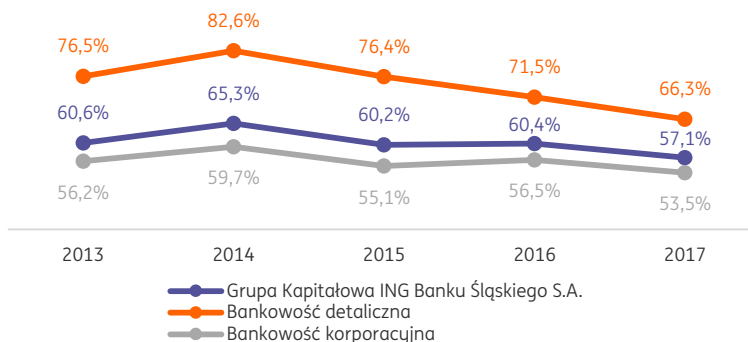
	2017	2016	Zmiana 2017 do 2016	
	w mln zł	w mln zł	w mln zł	w %
<b>Zaangażowanie ogółem</b>	<b>85 161,1</b>	<b>75 367,9</b>	<b>9 793,2</b>	<b>13,0%</b>
Portfel bez rozpoznanej utraty wartości	83 059,1	73 677,9	9 381,2	12,7%
Portfel z rozpoznaną utratą wartości	2 102,0	1 690,0	412,0	24,4%
Odpis aktualizujący z tytułu utraty wartości i rezerwy	1 579,7	1 355,3	224,4	16,6%
Odpis dotyczący portfela bez rozpoznanej utraty wartości	234,3	206,2	28,1	13,6%
Odpis dotyczący portfela z rozpoznaną utratą wartości	1 299,5	1 122,3	177,2	15,8%
Rezerwy na zobowiązania pozabilansowe	45,9	26,8	19,1	71,3%
<b>Udział portfela z rozpoznaną utratą wartości</b>	<b>2,5%</b>	<b>2,2%</b>		<b>0,3 p.p.</b>
<b>Współczynnik pokrycia portfela z rozpoznaną utratą wartości</b>	<b>61,8%</b>	<b>66,4%</b>		<b>-4,6 p.p.</b>
<b>Zaangażowanie - bankowość korporacyjna</b>	<b>48 346,7</b>	<b>44 230,0</b>	<b>4 116,7</b>	<b>9,3%</b>
Portfel bez rozpoznanej utraty wartości	46 916,4	43 071,0	3 845,4	8,9%
Portfel z rozpoznaną utratą wartości	1 430,3	1 159,0	271,3	23,4%
Odpis aktualizujący z tytułu utraty wartości i rezerwy	948,6	824,8	123,8	15,0%
Odpis dotyczący portfela bez rozpoznanej utraty wartości	71,1	64,7	6,4	9,9%
Odpis dotyczący portfela z rozpoznaną utratą wartości	836,9	737,6	99,3	13,5%
Rezerwy na zobowiązania pozabilansowe	40,6	22,5	18,1	80,4%
<b>Udział portfela z rozpoznaną utratą wartości</b>	<b>3,0%</b>	<b>2,6%</b>		<b>0,4 p.p.</b>
<b>Współczynnik pokrycia portfela z rozpoznaną utratą wartości</b>	<b>58,5%</b>	<b>63,6%</b>		<b>-5,1 p.p.</b>
<b>Zaangażowanie - bankowość detaliczna</b>	<b>36 814,4</b>	<b>31 137,9</b>	<b>5 676,5</b>	<b>18,2%</b>
Portfel bez rozpoznanej utraty wartości	36 142,7	30 606,9	5 535,8	18,1%
Portfel z rozpoznaną utratą wartości	671,7	531,0	140,7	26,5%
Odpis aktualizujący z tytułu utraty wartości	631,1	530,5	100,6	19,0%
Odpis dotyczący portfela bez rozpoznanej utraty wartości	163,2	141,5	21,7	15,3%
Odpis dotyczący portfela z rozpoznaną utratą wartości	462,6	384,7	77,9	20,2%
Rezerwy na zobowiązania pozabilansowe	5,3	4,3	1,0	23,3%
<b>Udział portfela z rozpoznaną utratą wartości</b>	<b>1,8%</b>	<b>1,7%</b>		<b>0,1 p.p.</b>
<b>Współczynnik pokrycia portfela z rozpoznaną utratą wartości</b>	<b>68,9%</b>	<b>72,4%</b>		<b>-3,5 p.p.</b>

\*bez uwzględnienia euroobligacji i pozostałych należności

### Pokrycie portfela kredytów z utratą wartości odpisami

Na koniec grudnia 2017 roku Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego S.A. posiadała rezerwy na portfel kredytowy z rozpoznaną utratą wartości w wysokości 1 424,7 mln zł. Stopień pokrycia odpisami portfela z rozpoznaną utratą wartości wynosił 57,1%.

### **Współczynnik pokrycia portfela z rozpoznaną utratą wartości odpisami**



### Koszty ryzyka

W 2017 roku nastąpił wzrost r/r wskaźnika marży kosztów ryzyka (relacja odpisu na rezerwy kredytowe netto do portfela kredytowego brutto), z powodu wyższego poziomu wskaźnika w segmencie korporacyjnym.

Więcej informacji na temat kosztów ryzyka opisujemy w rozdziale „Nasze wyniki finansowe” na stronie 66 oraz na stronie 78.

### *Główne zmiany w polityce kredytowej Banku w 2017 roku*

Wprowadzone w 2017 roku zmiany w polityce kredytowej Banku były ukierunkowane na zapewnienie prawidłowego i stabilnego funkcjonowania systemu zarządzania ryzykiem kredytowym w zmieniającym się otoczeniu prawnym, ekonomicznym i biznesowym oraz jego ciągle doskonalenie. Podstawową przesłanką było również zapewnienie zgodności polityki z zatwierdzonym poziomem apetytu na ryzyko kredytowe. Zmiany uwzględniały m.in. ogólną sytuację ekonomiczną w kraju i kondycję finansową poszczególnych grup kredytobiorców.

Cele wprowadzonych modyfikacji :

- dalsze zwiększanie efektywności procesu kredytowego przy jednoczesnym zapewnieniu adekwatnych mechanizmów identyfikacji, pomiaru i kontroli ryzyka kredytowego,
- zwiększenie atrakcyjności oferty kredytowej dla klientów Banku przy założeniu utrzymania poziomu ryzyka kredytowego Banku na akceptowalnym poziomie,
- dostosowanie regulacji wewnętrznych Banku do zmian w otoczeniu prawnym,
- dalszy rozwój systemów raportowania i monitorowania ryzyka kredytowego w celu wspierania szybkiej i efektywnej identyfikacji oraz pomiaru ryzyka,
- dalsze wzmocnienie aktywnego zarządzania polityką sektorową poprzez:
  - kwartalne przeglądy sytuacji w poszczególnych gałęziach gospodarki, oraz
  - zróżnicowanie zasad polityki kredytowej na bazie kwalifikacji klientów do określonych grup ryzyka sektorowego (sektory preferowane, neutralne, pod obserwacją i niepreferowane).

### Główne zmiany w polityce kredytowej Banku w segmencie klientów detalicznych i korporacyjnych:

- wprowadziliśmy promesy związane z przyznaniem dotacji unijnych w segmencie przedsiębiorców,
- dostosowaliśmy politykę kredytową Banku do nowej ustawy o kredycie hipotecznym,
- zaktualizowaliśmy algorytmy i kryteria klasyfikacji klientów do zautomatyzowanych ścieżek

procesu kredytowego, m.in. w zakresie:

- procesu przyznawania zaangażowań, udzielania odnowień i przeglądów rocznych,
- automatycznej weryfikacji klienta w zewnętrznych bazach danych,
- rozszerzyliśmy katalog wystandaryzowanych klauzul umownych i umów zabezpieczeń w dokumentacji kredytowej,
- zakończyliśmy pilotaż procesu monitoringu klientów korporacyjnych (średnie i duże firmy) w wykorzystaniem informacji z modelu statystycznego EWS (ang. Early Warning Signals),
- dostosowaliśmy regulacje wewnętrzne Banku do nowych standardów rachunkowości wynikających z MSSF 9, który wszedł w życie 1 stycznia 2018 roku.

Główne działania w obszarze modelowania i raportowania:

- obecne modele PD/LGD/EAD stosowane na potrzeby kalkulacji rezerw zostały dostosowane do wymogów nowego standardu rachunkowości MSSF 9.
- przebudowaliśmy i wdrożyliśmy w procesie podejmowania decyzji nowe modele bazylejskie dla kredytów hipotecznych,
- zatwierdziliśmy nowy model aplikacyjny w procesie podejmowania decyzji kredytowych dla segmentu przedsiębiorców,
- dostosowaliśmy narzędzia i metodyki oraz przeprowadziliśmy testy warunków skrajnych dla ryzyka koncentracji zgodnie z wymogami Rekomendacji C Komisji Nadzoru Finansowego.

### **3. Ryzyko rynkowe**

#### *Wstęp*

Głównymi celami zarządzania ryzykiem rynkowym w ING Banku Śląskim S.A. są: zapewnienie, że istnieje świadomość i zrozumienie ekspozycji Banku na ryzyko rynkowe, oraz że ta ekspozycja jest odpowiednio zarządzana, i tam gdzie ma to zastosowanie, mieści się w granicach przyjętych limitów.

Ryzyko rynkowe definiuje się jako potencjalną stratę, którą może ponieść Bank w związku z niekorzystnymi zmianami cen rynkowych (takich jak krzywe dochodowości, kursy walutowe, ceny na rynku kapitałowym), parametrów rynkowych (zmienności cen rynkowych, korelacji pomiędzy ruchami poszczególnych cen) oraz zachowań klientów (np. wcześniejsze spłaty kredytów).

#### *Proces zarządzania ryzykiem rynkowym*

Proces zarządzania ryzykiem rynkowym w Banku obejmuje identyfikację, pomiar, monitorowanie oraz raportowanie ryzyka. Departament Zarządzania Ryzykiem Rynkowym (DZRR) dostarcza menedżerom Pionu Rynków Finansowych oraz Departamentu Skarbu, wybranym członkom Zarządu oraz Komitetowi ALCO regularne raporty ryzyka. Ponadto, ALCO, Zarząd Banku oraz Rada Nadzorcza otrzymują okresowe raporty zawierające najważniejsze miary ryzyka rynkowego. Pracownicy Departamentu Zarządzania Ryzykiem Rynkowym są wykwalifikowanymi specjalistami, a niezależność departamentu jest zapewniona poprzez jego oddzielenie od jednostek generujących ryzyko.

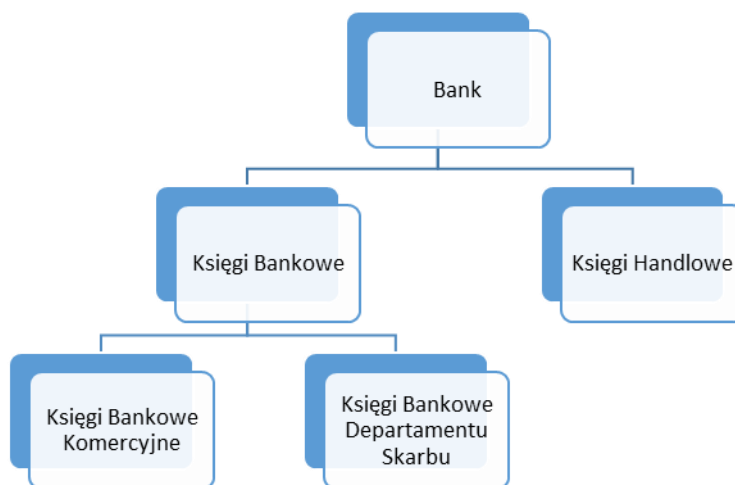
Zarządzanie ryzykiem rynkowym w Banku obejmuje również funkcję Kontroli Produktów („Product Control”), która zapewnia poprawność wyceny produktów Rynków Finansowych i Departamentu Skarbu poprzez monitoring poprawności modeli wyceny oraz kontrolę jakości danych rynkowych stosowanych do wyceny i kalkulacji wyniku finansowego. Decyzje związane z kwestiami dotyczącymi procesu wyceny, takie jak: źródła danych rynkowych używanych do wyceny, kalkulacja rezerw dotyczących modeli wycen rynkowych, są podejmowane przez Komitet Parametryzacji, w którego skład wchodzi przedstawiciele DZRR, Pionu Rynków Finansowych, Departamentu Skarbu oraz Pionu Finansów.

### Struktura ksiąg Banku i metody pomiaru ryzyka

Bank utrzymuje strukturę ksiąg bazującą na intencji, co przekłada się na wiele procesów, w tym zarządzanie ryzykiem rynkowym. Struktura ksiąg jest odzwierciedleniem typów ryzyka rynkowego, które są oczekiwane oraz akceptowane w poszczególnych obszarach Banku oraz tego, gdzie ryzyko rynkowe powinno być wewnętrznie transferowane/zabezpieczane. Księgi są pogrupowane według intencji utrzymania pozycji na:

- „handlowe” (pozycje zajmowane w celu uzyskania korzyści w krótkim okresie wynikających z ruchów cen rynkowych), oraz
- „bankowe” (wszystkie pozostałe pozycje).

Ogólna struktura ksiąg Banku wygląda następująco:



Księgi Bankowe dzieli się na Księgi Bankowe Komercyjne oraz Księgi Bankowe Departamentu Skarbu. Księgi Bankowe Komercyjne, to księgi pionów działalności detalicznej oraz korporacyjnej, zawierające depozyty oraz kredyty komercyjne. Ryzyko wynikające z tych pozycji jest transferowane do:

- ksiąg bankowych Departamentu Skarbu (dla ryzyka stopy procentowej, ryzyka bazowego i płynności), oraz
- ksiąg handlowych Pionu Rynków Finansowych (dla ryzyka walutowego) poprzez transakcje wewnętrzne.

Proces ten zapewnia, że w bankowych księgach komercyjnych nie pozostaje istotne ekonomiczne ryzyko rynkowe. Jednakże, jak zostanie to opisane bardziej szczegółowo w dalszej części dokumentu, krótkoterminowy wynik finansowy w tych księgach jest wrażliwy na zmiany stawek rynkowych. Działalność komercyjna spółek zależnych należy do komercyjnych ksiąg Banku.

Księgi Bankowe Departamentu Skarbu, to księgi służące do zarządzania:

- ryzykiem płynności Banku jako całości, oraz
- ryzykiem stopy procentowej księgi bankowej.

Utrzymywanie otwartych pozycji jest tu dopuszczalne w granicach przyjętych limitów ryzyka rynkowego.

Księgi Handlowe są to księgi obszaru Rynków Finansowych: walutowe oraz stopy procentowej. Księgi te zawierają pozycje utrzymywane w krótkim okresie w celu:



- odsprzedaży, bądź
- uzyskania korzyści finansowych na aktualnych lub oczekiwanych w krótkim okresie zmianach cen,
- bądź pozycje zawarte w celach arbitrażowych.

Otwarte pozycje w księgach handlowych są limitowane.

Więcej o metodach pomiaru ryzyka znajduje się w Rocznym Skonsolidowanym Sprawozdaniu Finansowym Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. na stronie 168.

#### *Pomiar ryzyka stopy procentowej w księdze bankowej*

W pomiarze ryzyka stopy procentowej księgi bankowej Bank stosuje miary wymagane przez regulacje Europejskiego Nadzoru Bankowego (EBA/GL/2015/08).

Więcej o pomiarze ryzyka stopy procentowej w księdze bankowej znajduje się w Rocznym Skonsolidowanym Sprawozdaniu Finansowym Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. na stronie 169.

#### *Pomiar ryzyka rynkowego w księdze handlowej*

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

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

Więcej o pomiarze ryzyka rynkowego w księdze handlowej znajduje się w Rocznym Skonsolidowanym Sprawozdaniu Finansowym Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. na stronie 171.

#### *Wrażliwość wyniku i kapitału na ryzyko stopy procentowej*

Poniższe tabele prezentują przegląd skonsolidowanej wrażliwości Banku na ryzyko stopy procentowej:

- księgi bankowej – obserwowane zmiany w pomiarze zarówno dla miary NII jak i EVE wynikają w głównej mierze z dwóch czynników:
  - zmian (wzrostu) wolumenów produktowych oraz
  - zmian parametrów modelowych stosowanych do wyznaczania wartości ekonomicznej portfeli produktów bez terminu zapadalności
- wartości rynkowej instrumentów dłużnych klasyfikowanych jako dostępne do sprzedaży (AFS) w portfelu Departamentu Skarbu:
  - zaobserwowano nieznaczne zmiany wrażliwości portfela AFS w porównaniu do poprzedniego roku. Miara BPV portfela (pozycja krótka BPV) wzrosła z 1,1 mln zł do 1,3 mln zł.

Wrażliwość wyników skonsolidowanych na zmiany stóp wynikająca z księgi bankowej:

	Zmiana w wyniku ekonomicznym przy zmianie krzywej (w mln zł)		Zmiana w raportowanym wyniku finansowym przy zmianie krzywej (w mln zł)	
	-2%	2%	-2% stopniowy	2% stopniowy
2017 rok	-607,1	230,7	-29,6	60,3
2016 rok	-592,3	-177,2	52,5	-6,0

Uwaga: Wdrożenie pełnej metodologii spełniającej wymagania Europejskiego Nadzoru Bankowego miało miejsce w 2017 roku, zgodnie z zaleceniami KNF. Ponieważ zmiana ta wpływa istotnie na miary, odnoszenie ich do wartości zamieszczonych w sprawozdaniu za 2016 roku jest nieporównywalne. Aby zapewnić porównywalność, zaprezentowane w tabeli powyżej wyniki pomiarów wrażliwości na ryzyko stopy procentowej, prezentują pomiary za 2016 rok wykonane z wykorzystaniem nowej metodologii. Dodatkowo poniżej prezentowane są wyniki dla pomiaru NIIaR dla pełnego zakresu analizowanych scenariuszy.

Wrażliwość kapitału na zmiany stóp wynikająca z papierów dłużnych dostępnych do sprzedaży:

	Przybliżona zmiana w bazie kapitału regulacyjnego przy ruchu krzywej (w mln zł)			
	-2%	-1%	+1%	+2%
2017 rok	159,5	80,1	-94,5	-190,0
2016 rok	141,0	72,0	-77,4	-160,2

#### Podsumowanie

W raportowanym okresie profil ryzyka rynkowego oraz sposób zarządzania tym ryzykiem nie uległ istotnym zmianom. W kwestii pomiaru ryzyka główne zmiany dotyczyły IRRBB i wynikały z wytycznych EBA.

## 4. Ryzyko płynności i finansowania

### Wstęp

ING Bank Śląski S.A. uznaje proces stabilnego zarządzania ryzykiem płynności i finansowania za jeden z najważniejszych procesów w Banku.

Ryzyko płynności i finansowania jest rozumiane przez Bank jako ryzyko polegające na niemożności spełnienia, przy racjonalnej cenie, zobowiązań pieniężnych wynikających z pozycji bilansowych i pozabilansowych. Bank utrzymuje płynność w taki sposób, aby zobowiązania pieniężne Banku mogły być zawsze realizowane przy pomocy dostępnych środków, wpływów z zapadających transakcji, dostępnych źródeł finansowania po cenach rynkowych i/lub z likwidacji zbywalnych aktywów.

### Proces zarządzania ryzykiem płynności i finansowania

W celu optymalizacji procesu zarządzania ryzykiem płynności i finansowania, Bank stworzył Politykę zarządzania ryzykiem płynności i finansowania w ING Banku Śląskim S.A., której celem jest opisanie zasad zapewniających odpowiednie źródła finansowania oraz zminimalizowanie ryzyka i kosztów związanych z finansowaniem. Polityka opisuje ogólne podejście do procesu zarządzania ryzykiem płynności i finansowania w Banku. Głównym celem procesu zarządzania ryzykiem płynności i finansowania jest utrzymanie odpowiedniego poziomu płynności w celu zapewnienia bezpiecznego i stabilnego działania Banku w normalnych warunkach rynkowych oraz w trakcie kryzysu.

Polityka wynika z zatwierdzonej przez Radę Nadzorczą strategii zarządzania ryzykiem prowadzonej działalności (w tym strategii zarządzania ryzykiem płynności i finansowania). W szczególności odzwierciedla ona określony w strategii i zaakceptowany przez Radę Nadzorczą apetyt na ryzyko.

Dodatkowo, Bank przygotowuje raport procesu ILAAP. Prezentuje on, w sposób całościowy i spójny,

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

Ogólne podejście do zarządzania ryzykiem płynności i finansowania składa się z cyklu pięciu powtarzających się działań: 1) identyfikacji ryzyka, 2) oceny ryzyka, 3) kontroli ryzyka, 4) monitorowania i 5) raportowania.

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

Płynność śróddzienna jest aktywnie zarządzana przez Departament Skarbu. W tym procesie zarządza się pozycją i ryzykiem płynności krótkoterminowej (jednodniowej i w ciągu dnia). Jego celem jest spełnienia obowiązków płatniczych i rozliczeniowych w sposób terminowy w warunkach regularnej działalności oraz w sytuacjach nadzwyczajnych/stresowych.

W Banku funkcjonuje system transferu ryzyka, w ramach którego ryzyka rynkowe, w tym ryzyko płynności, są przekazywane do Departamentu Skarbu. Z wykorzystaniem odpowiednich narzędzi, zarządza on ryzykami w sposób zcentralizowany w ramach przyjętego w Banku systemu limitów.

### *Rodzaje ryzyka*

Ryzyko płynności Bank dzieli na dwie grupy:

- ryzyko płynności wynikające z czynników zewnętrznych, oraz
- ryzyko czynników wewnętrznych związanych z danym bankiem.

Celem Banku jest konserwatywne podejście do zarządzania ryzykiem płynności, które pozwoli w sposób bezpieczny przetrwać zdarzenia specyficzne dla ING Banku Śląskiego S.A. oraz dla całego sektora bankowego.

W kontekście horyzontu czasowego, Bank dzieli ryzyko płynności na:

- operacyjne - skupione na bieżącym finansowaniu pozycji Banku oraz zarządzaniu płynnością śróddzienną,
- strategiczne - skupione na zapewnieniu, aby strukturalne pozycje płynnościowe Banku były na akceptowalnym poziomie.

Biorąc pod uwagę termin oraz sposób zachowania się klientów (dwa aspekty wpływające na płynność Banku), Bank rozróżnia trzy typy ryzyka płynności i finansowania:

- strukturalne,
- związane z zachowaniem klientów,
- związane z warunkami skrajnymi.

Więcej o strukturze i organizacji procesu zarządzania ryzykiem płynności i finansowania znajduje się w Rocznym Skonsolidowanym Sprawozdaniu Finansowym Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. na stronie 175.

### *Ramowe zasady zarządzania ryzykiem*

Ramowe zasady zarządzania ryzykiem płynności i finansowania zawierają wszystkie istotne metody w odniesieniu do dziennego, krótkoterminowego, średnioterminowego i długoterminowego zarządzania ryzykiem płynności i finansowania. Składają się na nie następujące kluczowe elementy:

- system limitów i pomiar ryzyka płynności,
- monitorowanie źródeł finansowania i ryzyka koncentracji,
- zarządzanie rezerwami płynności,
- zarządzanie płynnością śróddzienną,
- zarządzanie pozycjami zabezpieczeń,
- testy warunków skrajnych i plany awaryjne.

Więcej o ramowych zasadach zarządzania ryzykiem płynności i finansowania znajduje się w Rocznym Skonsolidowanym Sprawozdaniu Finansowym Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. na stronie 176.

### *Podsumowanie*

W 2017 roku profil ryzyka płynności i finansowania oraz sposób zarządzania tym ryzykiem nie uległ istotnym zmianom. W kwestii pomiaru ryzyka główne zmiany wynikały z wytycznych organów nadzorczych, w tym KNF i EBA.

## **5. Ryzyko niefinansowe**

### *Wstęp*

Ryzyko niefinansowe obejmuje funkcje zarządzania ryzykiem operacyjnym i ryzykiem braku zgodności (Compliance) oparte na wspólnych ramach określających jasne zasady i standardy identyfikacji, oceny, monitorowania, ograniczania i raportowania ryzyka. Nadzór nad procesami zarządzania ryzykiem niefinansowym pełni Komitet Ryzyka Niefinansowego powołany przez Zarząd Banku. Zarząd Banku akceptuje wspólną Deklarację Apetytu na Ryzyko Niefinansowe, która jest zatwierdzana przez Radę Nadzorczą na podstawie rekomendacji Komitetu Ryzyka. Zgodność z deklarowanym apetytem na ryzyko monitorowana jest z wykorzystaniem okresowego Raportu o stanie ryzyka niefinansowego (NFRD).

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

### *Ryzyko operacyjne*

#### Wstęp

Ryzyko operacyjne rozumiemy jako możliwość wystąpienia bezpośredniej lub pośredniej straty wynikającej z niedostosowania lub zawodności wewnętrznych procesów, ludzi i systemów lub ze zdarzeń zewnętrznych. Jako element ryzyka operacyjnego uznajemy ryzyko prawne.

Definicja ryzyka operacyjnego jest szeroka i obejmuje następujące obszary:

- ryzyko błędów w kontroli,
- ryzyko niedozwolonych działań,
- ryzyko błędów w przetwarzaniu,
- ryzyko niewłaściwych praktyk kadrowych i bezpieczeństwa miejsca pracy,
- ryzyko naruszenia bezpieczeństwa osób i zasobów,
- ryzyko informacji (ang. IT risk),

- ryzyko zakłócenia ciągłości działalności,
- ryzyko oszustw wewnętrznych i zewnętrznych.

Definicje tych ryzyk znajdują się w Rocznym Skonsolidowanym Sprawozdaniu Finansowym Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. na stronie 186.

#### Proces zarządzania ryzykiem operacyjnym

Naszym celem w zarządzaniu ryzykiem operacyjnym jest ciągła poprawa bezpieczeństwa Banku i naszych klientów, obniżenie kosztów funkcjonowania i poprawa efektywności działania.

Zarząd Banku – po uzyskaniu akceptacji Rady Nadzorczej – określił strategię zarządzania ryzykiem operacyjnym. Wprowadził spójny pakiet wewnętrznych dokumentów normatywnych. Uregulowany tam zakres, zasady i obowiązki jednostek organizacyjnych oraz pracowników mają na celu ograniczanie skutków i prawdopodobieństwa strat finansowych i reputacyjnych w tym obszarze. Strategia zarządzania ryzykiem operacyjnym naszego banku uwzględnia wymagania prawne i regulacyjne oraz wykorzystuje dobre praktyki Grupy ING.

Ponadto Zarząd – także w porozumieniu z Radą Nadzorczą – w deklaracji apetytu na ryzyko określił maksymalne dopuszczalne limity strat, limity kapitałowe oraz zakres ryzyka, jaki jest skłonny podjąć, realizując zaplanowane cele biznesowe – przy zachowaniu pełnej zgodności z prawem i regulacjami. Poziom wykorzystania limitów jest monitorowany i przedstawiany okresowo Zarządowi, Komitetowi Ryzyka oraz Radzie Nadzorczej.

System zarządzania ryzykiem operacyjnym dotyczy wszystkich sfer naszej działalności oraz działalności Grupy Kapitałowej, współpracy z klientami, dostawcami i partnerami. Stanowi spójną, stałą praktykę. Obejmuje ona następujące elementy:

- identyfikację i ocenę ryzyka,
- ograniczanie ryzyka i monitorowanie działań ograniczających,
- wykonywanie kontroli,
- monitorowanie i zapewnienie jakości.

Zarządzanie ryzykiem operacyjnym w naszym banku opieramy na następujących ogólnych zasadach:

- utrzymujemy kompletną, spójną i transparentną strukturę zarządzania ryzykiem operacyjnym z jasno przypisanym zakresem zadań i odpowiedzialności.
- rozpoznajemy charakter środowiska wewnętrznego i zewnętrznego – w tym ograniczenia oraz słabości – wyciągamy wnioski ze zdarzeń zewnętrznych i wewnętrznych, aby ustalić przyczyny zdarzenia oraz rozpoznać ewentualne nieprawidłowości w środowisku kontrolnym lub określić nierozpoznane ekspozycje na ryzyko.
- identyfikujemy przyczyny, rodzaje i poziomy ryzyka, które jesteśmy gotowi podjąć. Wyznaczamy standardy działań kontrolnych i ograniczających.
- mamy skuteczną i spójną identyfikację i kontrolę ryzyka dla wszystkich produktów, działań, procesów i systemów funkcjonujących w Banku.
- monitorujemy i raportujemy wielkość wymaganego kapitału, profil ryzyka oraz ekspozycji na ryzyko.
- ciągle zwracamy uwagę na podnoszenie świadomości pracowników oraz managerów. Zapewniamy, aby pracownicy posiadali odpowiednie kwalifikacje w celu wykonywania czynności związanych z zarządzaniem ryzykiem niefinansowym oraz byli wyposażeni w odpowiednie narzędzia.

Priorytetem jest efektywność procesów zarządzania ryzykiem oraz wysoka jakość wykorzystywanych danych.

Jako główne czynniki mające wpływ na poziom ryzyka uznajemy:

- wiedzę i kompetencje pracowników,
- warunki pracy,
- odpowiedni podział obowiązków i nadzór nad ich wypełnianiem,
- integralność procesów biznesowych oraz systemów informatycznych i technicznych,
- jakość dokumentacji wewnętrznej i zewnętrznej,
- poziom bezpieczeństwa informacyjnego,
- zdarzenia zewnętrzne związane ze zmianami w środowisku biznesowym,
- klęski żywiołowe, awarie i katastrofy,
- czynności zlecone na zewnątrz (outsourcing).

#### Cyberbezpieczeństwo

Nieustannie doskonalimy rozwiązania i systemy bezpieczeństwa służące do ochrony naszych klientów jak i samego Banku. W świecie gdzie cyberataki rosną, zarówno pod względem częstotliwości jak i intensywności, tworzymy sprawne środowisko kontrolne zaprojektowane w celu przewidywania, ochrony, wykrywania, reagowania i ograniczania skutków przestępczości elektronicznej, rozproszonych ataków typu DoS (DDoS) i ukierunkowanych ataków APT (Advanced Persistent Treats). Podnosimy świadomości klientów o ryzyku oszustw i nadużyć prowadząc szerokie kampanie informacyjne i edukacyjne,

Utrzymujemy i aktualizujemy istniejące oraz wdrażamy nowe narzędzia do wykrywania wszelkiego rodzaju oszustw i nadużyć, w tym także zapobiegania wyciekowi informacji

Działamy na rzecz poprawy przeciwdziałania cyberprzestępczości w ramach programów podejmowanych w Grupie ING. Aktywnie współpracujemy z innymi instytucjami finansowymi, organami rządowymi i organami ścigania oraz dostawcami usług internetowych.

Tym samym uniknęliśmy w 2017 roku istotnych incydentów z obszaru cyberprzestępczości.

#### Główne zmiany jakie miały miejsce w 2017 roku

W 2017 roku kontynuowaliśmy działania zmierzające do zapewnienia zgodności z nowymi wymogami regulacyjnymi oraz doskonalenia systemu zarządzania ryzykiem wprowadzając nowe metodyki oceny ryzyka informacji. Zdefiniowaliśmy nową konstrukcję systemu kontroli wewnętrznej, w tym funkcjonowanie i monitorowanie mechanizmów kontrolnych i matrycy funkcji kontroli. Kontynuujemy również porządkowanie i standaryzację najistotniejszych mechanizmów kontrolnych dla poszczególnych obszarów i procesów funkcjonujących w Banku.

Rozpoczęliśmy prace nad wykorzystaniem zaawansowanych analiz danych do zarządzania ryzykiem operacyjnym.

#### *Ryzyko braku zgodności (Compliance)*

##### Wstęp

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

##### Proces zarządzania ryzykiem braku zgodności

Rada Nadzorcza Banku sprawuje nadzór nad zarządzaniem ryzykiem braku zgodności w Banku, a Zarząd Banku odpowiada za efektywne zarządzanie w Banku ryzykiem braku zgodności, w tym za: wdrożenie rozwiązań organizacyjnych, regulacji i procedur, umożliwiających efektywne zarządzanie ryzykiem braku zgodności oraz za zapewnienie adekwatnych zasobów i środków wymaganych dla realizacji zadań.

Departament Compliance jest jednostką organizacyjną, która pełni rolę komórki ds. zarządzania ryzykiem braku zgodności. Działania Departamentu Compliance obejmują: identyfikowanie, ocenę, ograniczanie, monitorowanie oraz raportowanie ryzyka braku zgodności w odniesieniu do następujących, kluczowych zagrożeń dotyczących: działań klientów, działań pracowników, świadczenia usług finansowych oraz funkcjonowania organizacji.

#### Główne inicjatywy jakie miały miejsce w 2017 roku

W 2017 roku Bank prowadził intensywne prace w celu implementacji wymogów regulacyjnych: Wspólnego Standardu Raportowania (CRS), Dyrektywy MIFID II oraz Rozporządzenia MIFIR jak również programów rządowych STIR i Split Payment. W celu implementacji wymogów zostały wprowadzone regulacje wewnętrzne, dostosowane procesy biznesowe oraz podjęto działania szkoleniowe.

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

## **6. Ryzyko modeli**

### *Wstęp*

Zarządzanie ryzykiem modeli jest realizowane zgodnie z *Polityką zarządzania modelami ryzyka i modelami wyceny w ING Banku Śląskim S.A.* Polityka ta określa m. in.:

- cykl życia modeli,
- zasady oceny istotności modeli,
- zasady funkcjonowania rejestru modeli,
- zasady wyliczania kapitału z tytułu ryzyka modeli,
- zasady przeprowadzania walidacji.

### *Proces zarządzanie ryzykiem modeli*

Departament Zarządzania Kapitałem prowadzi rejestr modeli, który stanowi repozytorium informacji na temat funkcjonujących w Grupie modeli ryzyka i modeli wyceny. Rejestr i dzienniki modeli zawierają m.in. informacje o istotności modeli, wynikach ich monitorowania oraz rezultatach walidacji modeli i poziomach ich ryzyka.

Grupa regularnie ocenia ryzyka poszczególnych modeli oraz szacuje kapitał ekonomiczny z tego tytułu zgodnie z zasadami przyjętymi w regulacjach wewnętrznych. Sposób wyliczania kapitału w przypadku identyfikacji istotnych i średnio istotnych modeli o ryzyku podwyższonym lub wysokim określa metodyka kalkulacji kapitału ekonomicznego na ryzyko modeli.

Jakość funkcjonowania modeli podlega weryfikacji w ramach monitoringu i walidacji modeli, w trakcie których dokonywana jest także ocena stopnia ich narażenia na ryzyko modeli. Walidacja modeli jest wykonywana zgodnie z *Polityką Walidacji Modeli w ING Banku Śląskim S.A.* oraz instrukcjami walidacji.

Raportowanie zarządcze do Komitetów, Zarządu oraz Rady Nadzorczej statusu działań w zakresie zarządzania modelami oraz walidacji obejmuje m. in. wyniki walidacji oraz oceny ryzyka modeli, ocenę zagregowanego poziomu ryzyka modeli w kontekście przyjętego poziomu tolerancji na to ryzyko, a także poziom kapitału na ryzyko modeli.

W 2017 roku kapitał ekonomiczny na ryzyko modeli pozostawał na poziomie zerowym w związku z brakiem identyfikacji modeli o ryzyku podwyższonym i wysokim.

## **7. Ryzyko biznesowe**

### *Wstęp*

W ramach ryzyka biznesowego Grupa wyróżnia następujące istotne ryzyka:

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

### *Ryzyko wyniku finansowego*

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

Ryzyko wyniku finansowego rozpoznawane jest zasadniczo w obszarze planowanych na rynku połączeń i przejęć. W przypadku organicznego wzrostu Grupy ryzyko uznawane jest za ograniczone.

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

W 2017 roku, Grupa zwiększyła liczbę obsługiwanych klientów do 4,53 mln. Wpływ na zwiększenie bazy klientowskiej miały systematycznie wdrażane innowacje dla klientów (np. wprowadzenie mobilnej autoryzacji, wpłaty BLIKiem we wpłatomacie czy też karta wielowalutowa) oraz kampanie marketingowe. Grupa jest mocno zorientowana na rozwój i promocję kanału internetowego, co przynosi rezultaty w postaci wysokiego udziału kredytów gotówkowych sprzedanych w tym kanale klientom indywidualnych (74%) i przedsiębiorcom (65%). Ponadto, 99,86% wszystkich przelewów to przelewy elektroniczne.

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

Realizacja przedmiotowych działań przyniosła Bankowi w IV kw. 2017 roku zwiększenie udziału rynkowego (w porównaniu do IV kw. 2016 roku) w rynku kredytów dla gospodarstw domowych o 0,79 p.p. (do 5,78%) a w rynku depozytów o 0,23 p.p. (do 9,10%). Dla segmentu korporacyjnego było to odpowiednio: +0,20 p.p. (do 10,68%) oraz +0,79 p.p. (do 8,81%).

Powyższe czynniki pozwoliły na realizację planu finansowego.

### *Ryzyko makroekonomiczne*

Ryzyko makroekonomiczne to ryzyko wynikające ze zmian czynników makroekonomicznych oraz ich wpływu na wysokość minimalnych wymogów kapitałowych. Bank zarządza tym ryzykiem poprzez regularne przeprowadzanie wewnętrznych testów warunków skrajnych, co pozwala na bieżący monitoring wrażliwości minimalnych wymogów kapitałowych na czynniki makroekonomiczne. W 2017 roku Bank przeprowadził pełne testy kapitałowe dwa razy: według stanu na IV kwartał 2016 roku oraz na II kwartał 2017 roku.



W oparciu o wyniki wewnętrznych testów warunków skrajnych dla scenariusza łagodnej recesji, Grupa szacuje dodatkowy wymóg kapitałowy, aby zabezpieczyć się przed skutkami materializacji wspomnianego scenariusza. Wyniki testów warunków skrajnych pokazują, że materializacja scenariusza łagodnej recesji nie spowoduje spadku adekwatności kapitałowej poniżej wymaganego poziomu. W związku z tym, Grupa oszacowała dodatkowy kapitał ekonomiczny z tego tytułu na poziomie zerowym.

#### *Ryzyko portfela hipotek walutowych*

Ryzyko portfela hipotek walutowych to ryzyko wynikające z poniesienia straty finansowej z powodu konieczności przewalutowania walutowych kredytów hipotecznych na kredyty złotówkowe.

W zarządzaniu ryzykiem Grupa bazuje na aktualnych propozycjach legislacyjnych w zakresie przewalutowania hipotecznych kredytów walutowych.

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

Na koniec 2017 roku wartość portfela walutowych kredytów hipotecznych Grupy wynosiła 1,0 mld zł.

## **8. Bezpieczeństwo transakcji i stabilność systemów IT**

### *Wstęp*

Bezpieczeństwo środków i danych naszych klientów oraz partnerów jest kluczową kwestią na którą zwracamy szczególną uwagę w naszych codziennych działaniach. Na bieżąco obserwujemy zagrożenia i analizujemy ich wpływ na infrastrukturę teleinformatyczną (aplikacje, systemy, sieci), a także nasze procesy biznesowe, procesy naszych Partnerów oraz ich potencjalny wpływ na Klientów. Na tej podstawie projektujemy i wdrażamy odpowiednie rozwiązania organizacyjne i techniczne w obszarach prewencji, detekcji i reakcji. Nasze systemy teleinformatyczne chronią wielowarstwowe mechanizmy i systemy cyberbezpieczeństwa.

### *Proces zarządzania bezpieczeństwem IT*

Dla każdej technologii teleinformatycznej w naszym banku opracowujemy wzorcowe wymagania bezpieczeństwa, a ich skuteczność i poprawność wdrożenia jest regularnie weryfikowana w ramach testów i przeglądów bezpieczeństwa, jak również audytów wewnętrznych i zewnętrznych. Takie audyty i testy wykonywane są przez renomowane firmy eksperckie.

Stale doskonalimy nasze procesy i procedury związane z przeciwdziałaniem, wykrywaniem i reagowaniem na zagrożenia, jak również podejmowaniem działań eliminujących ich potencjalne skutki (np. niedostępność usług bankowych). W ramach tych działań wdrożyliśmy dodatkowe mechanizmy uwierzytelniania i monitorowania aktywności użytkowników systemów teleinformatycznych oraz dodatkową warstwę ochrony przed złośliwym oprogramowaniem (takim jak np. ransomware). Prowadzimy również rozbudowany i wielokanałowy program świadomościowy dla pracowników Banku z zakresu cyberbezpieczeństwa.

Stosujemy rozwiązania wiodących dostawców narzędzi i usług z obszaru cyberbezpieczeństwa oraz unikalne rozwiązania opracowane przez naszych specjalistów. Jednocześnie stale współpracujemy z podmiotami Grupy ING oraz innymi firmami i organizacjami w Polsce (banki, stowarzyszenia branżowe, policja). Pozwala nam to obserwować trendy, wykrywać nowe podatności i z wyprzedzeniem przeciwdziałać zagrożeniom w obszarze bezpieczeństwa IT.

Adekwatnego poziomu bezpieczeństwa wymagamy również od współpracujących z nami Partnerów.

W ramach naszej bankowości internetowej, stasujemy następujące rozwiązania bezpieczeństwa:

- autoryzacja transakcji kodem jednorazowym - metoda ta umożliwia autoryzację dyspozycji w systemie bankowości internetowej za pomocą kodu autoryzacyjnego. Użytkownik otrzymuje kod przez SMS lub system Halo Śląski. Kod generowany jest do jednej konkretnej dyspozycji i ma ograniczony czas ważności. Wraz z kodem klient otrzymuje informację o szczegółach transakcji, co pozwala dodatkowo zweryfikować dyspozycję,
- szyfrowane połączenie internetowe - dostęp do systemów bankowych jest możliwy tylko po podaniu identyfikatora i hasła. Komunikacja pomiędzy komputerami klientów a serwerem Banku jest szyfrowana protokołem TLS. Serwis ingbank.pl oraz system bankowości internetowej chronione są certyfikatami cyfrowymi o wysokim poziomie zaufania, które zabezpieczają połączenie po szyfrowanym protokole HTTPS. To gwarantuje w pełni bezpieczne przesyłanie danych w formie zaszyfrowanej, zabezpiecza je przed zmianami z zewnątrz oraz uwierzytelnia komputery komunikujące się ze sobą,
- 3D Secure (standard płatności kartą przez internet) - gdy nasi klienci płacą kartą w sklepie internetowym obsługującym 3D Secure, płatność potwierdzają dodatkowo jednorazowym kodem SMS. Aby korzystać z płatności w 3D Secure w naszym banku, nie trzeba niczego uruchamiać ani aktywować - wystarczy karta obsługująca płatności internetowe,
- hasło maskowane - logowanie do systemu bankowości internetowej odbywa się bez podania całego hasła - system automatycznie losuje tylko wybrane znaki,
- automatyczne wylogowanie w razie bezczynności użytkownika - po upływie 15 minut bezczynności użytkownika system wykonuje automatyczne wylogowanie.

W odniesieniu do bankowości mobilnej, stasujemy następujące rozwiązania bezpieczeństwa:

- autoryzacja transakcji w aplikacji mobilnej - metoda ta jest dostępna dla klientów, którzy korzystają z systemu bankowości internetowej Moje ING, wykonają przelew na komputerze i mają zainstalowaną aplikację Moje ING mobile; stosowana jest zamiennie z kodem SMS,
- logowanie odciskiem palca - opcja ta jest dostępna dla telefonów z czytnikiem linii papilarnych. Aktywacja tej metody logowania, dostępna jest po zalogowaniu do aplikacji,
- twardy limit dzienny - limit kwotowy, do którego mogą zostać wykonane przelewy w danym dniu przez aplikację mobilną. Obecnie ustawiony limit to 20 tys. zł,
- automatyczne wylogowanie w razie bezczynności użytkownika - po upływie 60 sekund bezczynności użytkownika, system automatycznie wykonuje wylogowanie.

## **9. Bezpieczeństwo danych osobowych**

Stabilność systemów IT to również ochrona danych osobowych klientów, partnerów biznesowych i pracowników. Jednak poza bezpieczeństwem informatycznym dbamy również o bezpieczeństwo fizyczne danych i informacji przechowywanych w Banku. Nasz regulamin ściśle określa obecność osób postronnych w naszych biurach, zakłada wobec nich stałe towarzystwo pracowników Banku i wyklucza m.in. podłączanie niezwyfikowanych urządzeń do naszej sieci teleinformatycznej. Regularnie testujemy nasze fizyczne zabezpieczenia, a wnioski z kontroli stają się dla nas inspiracją dla zmian.

W ostatnim roku nie stwierdziliśmy uzasadnionych skarg dotyczących naruszenia prywatności klienta.

Bardzo ważną rolę pełnią także pracownicy. Regularnie odświeżamy ich wiedzę na temat zasad skutecznej ochrony danych finansowych i biznesowych. Nasze szkolenia i programy uświadamiające są dostosowane do poziomu technicznego odbiorców, a ukierunkowane i skoncentrowane programy są najskuteczniejszym narzędziem długoterminowej obrony wobec prób wyłudzenia. W 2017 roku

100% naszych pracowników zostało przeszkolonych z bezpieczeństwa danych osobowych.

Wypracowane przez nas rozwiązania w zakresie bezpieczeństwa zapewniają skuteczną ochronę infrastruktury teleinformatycznej Banku. Bezpieczeństwo korzystania z usług bankowych zależy także od naszych klientów, dlatego dzielimy się z nimi informacjami o potencjalnych zagrożeniach i rekomendujemy rozwiązania bezpieczeństwa na urządzeniach, przez które klienci korzystają z bankowości. Do dyspozycji każdego klienta naszego banku oddajemy zbiór zasad prawidłowego korzystania z bankowości online:

- podpowiadamy, jak stworzyć bezpieczne hasło,
- informujemy na bieżąco na temat zagrożeń w bankowości internetowej,
- przypominamy o zasadach bezpiecznego bankowania,
- wyjaśniamy, jak zabezpieczyć się przed kradzieżą danych w Internecie,
- uczymy, jak chronić urządzenia, z których korzystają klienci,
- uświadamiamy zagrożenia podczas rozmów z naszymi klientami, którzy odwiedzają nas w placówce.

Dbamy o klientów detalicznych, ale nie zapominamy również o bezpieczeństwie klientów biznesowych. W 2016 roku przygotowaliśmy pierwsze warsztaty z zakresu bezpieczeństwa e-bankowości dla klientów strategicznych – odbyły się one w styczniu 2017 roku. Wzięło w nich udział 80 gości z 42 spółek. Nasi eksperci zaprezentowali systemy bezpieczeństwa bankowości elektronicznej Banku, a także podzielili się doświadczeniami i wiedzą o tym, jak wykryć potencjalne niebezpieczeństwa. Przypomnieliśmy klientom, że na potrzeby ataków opartych na socjotechnice cyberprzestępcy gromadzą bardzo różne informacje, z pozoru zupełnie niezwiązane z przepływem środków. Bankowi specjaliści podkreślali, że choć zagrożenia takie jak phishing, vishing są już powszechnie znane, to ich formy przybierają nowe oblicza i stale ewoluują. Hakerzy zmuszają firmy do stałego monitoringu polityk bezpieczeństwa i aktualizacji oprogramowania zabezpieczającego.

W ostatnim roku Bank zintensyfikował prace związane z wdrożeniem Rozporządzenia Unii Europejskiej dotyczącego ochrony danych osobowych. Aktualizujemy wzory dokumentów, zmieniamy regulacje wewnętrzne, dostosowujemy procesy biznesowe oraz przygotowujemy szkolenia dla pracowników. Wprowadzamy również nowe procesy, takiej jak realizacja prawa do przenoszenia danych, czy też ocena skutków przetwarzania danych osobowych. Współpracujemy również, w ramach Związku Banków Polskich, z innymi bankami, w celu wypracowania wspólnego kodeksu postępowania.

## VII. Sposób pracy

Wymagające otoczenie naszego banku sprawia, że musimy sprostać wielu wyzwaniom. Są to między innymi zmiany pokoleniowe, rosnąca dynamika rynku pracy i związane z tym nowe oczekiwania. W naszym banku koncentrujemy się na wdrażaniu nowych, elastycznych metod pracy, a także na rozwijaniu i wzmacnianiu kapitału ludzkiego.

Zmieniamy nasz bank w coraz bardziej przyjazne miejsce pracy. Między innymi dzięki takim działaniom, jak Deklaracja Różnorodności, zielone biuro czy kampanie społeczne. Tworzymy przestrzeń dla kreatywnych rozwiązań. Wierzymy, że właśnie w takich warunkach pracownicy rozwijają się najlepiej. Oferujemy kompleksową pomoc w rozwijaniu kompetencji a także rynkowe wynagrodzenie.

Nasi pracownicy rozwijają produkty bankowe w interdyscyplinarnych zespołach, angażując w tę pracę klientów. Realizują swoje ambicje, mają wpływ zarówno na własny rozwój jak i na rozwój Banku.

### 1. Kim są nasi pracownicy

Markę ING Banku Śląskiego każdego dnia tworzy ponad osiem tysięcy osób. Zatrudniamy nie tylko finansistów. W naszej nowoczesnej strukturze organizacyjnej jest miejsce dla różnych zawodów oraz dla pracowników o różnych zainteresowaniach i pasjach. Jednak wspólne działania pozostają: zaangażowanie w wykonywaną pracę, dążenie do rozwoju oraz innowacyjność. Aż 69% pracowników naszego banku stanowią kobiety. Większość w wieku pomiędzy 30 a 50 lat. Panie obejmują 53% stanowisk kierowniczych.

Na 31 grudnia 2017 roku Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego S.A. zatrudniała 8 032 osoby. W stosunku do grudnia poprzedniego roku liczba pracowników zwiększyła się o 7 osób (tj. 0,1%). Na koniec grudnia 2017 roku ING Bank Śląski S.A. zatrudniał 7 661 osób, czyli o 8 osób (tj. 0,1%) mniej w porównaniu z grudniem 2016 roku.

Na 31 grudnia 2017 roku zatrudnienie w Grupie Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. wynosiło 7 979 etatów. W stosunku do grudnia poprzedniego roku liczba etatów zwiększyła się o 10 osób (tj. 0,1%). Na koniec grudnia 2017 roku liczba etatów w ING Banku Śląskim S.A. wynosiła 7 612, czyli o 6 etatów (tj. 0,1%) mniej w porównaniu z grudniem 2016 roku.

Liczba pracowników			
	2017	2016	Zmiana r/r
Bankowość detaliczna	3 685	3 821	-3,6%
Bankowość korporacyjna i rynki finansowe	1 181	1 184	-0,3%
Operacje / IT / Usługi	1 989	1 879	5,9%
Ryzyko / Organizacja / Finanse / Sprawy Kadrowe	806	785	2,7%
<b>Bank ogółem</b>	<b>7 661</b>	<b>7 669</b>	<b>-0,1%</b>
ING Lease (Polska) Sp. z o.o.	208	187	11,2%
ING Commercial Finance Polska S.A.	105	99	6,1%
Solver Sp. z o.o.	3	19	-84,2%
ING Usługi dla Biznesu Sp. z o.o.	52	47	10,6%
Nowe Usługi S.A.	3	3	0,0%
<b>Spółki zależne</b>	<b>371</b>	<b>356</b>	<b>4,2%</b>
<b>Grupa ING Banku Śląskiego S.A.</b>	<b>8 032</b>	<b>8 025</b>	<b>0,1%</b>

<b>Liczba pracowników w podziale na płeć i rodzaj umowy o pracę</b>			
	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>Zmiana r/r</b>
<b>Kobieta</b>	<b>5 531</b>	<b>5 587</b>	<b>-1,0%</b>
Nieokreślony	5 283	5 380	-1,8%
Czasowy	248	207	19,8%
<b>Mężczyzna</b>	<b>2 501</b>	<b>2 438</b>	<b>2,6%</b>
Nieokreślony	2 328	2 302	1,1%
Czasowy	173	136	27,2%
<b>Razem</b>	<b>8 032</b>	<b>8 025</b>	<b>0,1%</b>
Nieokreślony	7 611	7 682	-0,9%
Czasowy	421	343	22,7%

<b>Liczba pracowników w podziale na płeć i grupy wiekowe</b>			
	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>Zmiana r/r</b>
<b>Kobieta</b>	<b>5 531</b>	<b>5 587</b>	<b>-1,0%</b>
Poniżej 30 lat	693	695	-0,3%
Pomiędzy 30-50 lat	4 075	4 114	-0,9%
Powyżej 50 lat	763	778	-1,9%
<b>Mężczyzna</b>	<b>2 501</b>	<b>2 438</b>	<b>2,6%</b>
Poniżej 30 lat	416	412	1,0%
Pomiędzy 30-50 lat	1 790	1 764	1,5%
Powyżej 50 lat	295	262	12,6%
<b>Razem</b>	<b>8 032</b>	<b>8 025</b>	<b>0,1%</b>
Poniżej 30 lat	1 109	1 107	0,2%
Pomiędzy 30-50 lat	5 865	5 878	-0,2%
Powyżej 50 lat	1 058	1 040	1,7%

<b>Liczba pracowników w podziale na płeć i kategoria zatrudnienia</b>			
	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>Zmiana r/r</b>
<b>Kobieta</b>	<b>5 531</b>	<b>5 587</b>	<b>-1,0%</b>
Kierownik	417	520	-19,8%
Pracownik	5 114	5 067	0,9%
<b>Mężczyzna</b>	<b>2 501</b>	<b>2 438</b>	<b>2,6%</b>
Kierownik	378	479	-21,1%
Pracownik	2 123	1 959	8,4%
<b>Razem</b>	<b>8 032</b>	<b>8 025</b>	<b>0,1%</b>
Kierownik	795	999	-20,4%
Pracownik	7 237	7 026	3,0%

<b>Liczba pracowników w podziale na płeć i wymiar pracy</b>			
	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>Zmiana r/r</b>
<b>Kobieta</b>	<b>5 531</b>	<b>5 587</b>	<b>-1,0%</b>
Cały etat	5 406	5 463	-1,0%
Część etatu	125	124	0,8%
<b>Mężczyzna</b>	<b>2 501</b>	<b>2 438</b>	<b>2,6%</b>
Cały etat	2 456	2400	2,3%
Część etatu	45	38	18,4%
<b>Razem</b>	<b>8 032</b>	<b>8 025</b>	<b>0,1%</b>
Cały etat	7 862	7 863	0,0%
Część etatu	170	162	4,9%

#### *Odsetek zatrudnionych objętych umowami zbiorowymi*

Odsetek zatrudnionych pracowników, którzy byli objęci umowami zbiorowymi wynosił:

- 2017 rok: 5,6%,
- 2016 rok: 6,2%.

#### *Warunki zatrudnienia*

Naszym pracownikom oferujemy rynkowe, stabilne warunki zatrudnienia. Wynagrodzenie pracowników najniższego szczebla – w stosunku do płacy minimalnej – przedstawiamy poniżej.

<b>Stosunek wynagrodzenia pracowników najniższego szczebla w podziale na płeć w stosunku do płacy minimalnej</b>			
	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>Zmiana r/r</b>
Kobieta	200%	162%	38 p.p.
Mężczyzna	200%	170%	30 p.p.

Podczas procesu rekrutacji a także podczas podejmowania decyzji dotyczących awansów, wynagrodzenia kandydatów konsultowane są z poszczególnymi biznes partnerami. Praktyka ta ma na celu przeciwdziałanie nieuzasadnionym różnicom w wynagradzaniu. Jednocześnie w Banku uproszczono strukturę zarządzania i wdrożono ścieżkę ekspercką, której celem jest zwiększenie możliwości rozwoju pracowników. Dzięki temu wzrósł poziom wynagradzania. Powyższe zmiany wpłynęły na strukturę zarobków kobiet i mężczyzn.

<b>Porównanie wynagrodzeń pracowników najniższego szczebla do rynku*</b>			
	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>Zmiana r/r</b>
Bank / Rynek	143%	101%	42 p.p.

\*wynagrodzenie zasadnicze w porównaniu do sektora bankowego

Solidne podstawy uzupełniamy atrakcyjnym pakietem świadczeń dodatkowych, takich jak:

- dodatkowe dni urlopu specjalnego, z okazji urodzenia dziecka czy ślubu (w wymiarze większym, niż określony w przepisach państwowych),
- dodatkowych 5 dni urlopu w roku dla rodziców dziecka z orzeczeniem o niepełnosprawności,
- możliwość pracy z domu przynajmniej raz w miesiącu,
- możliwość wykorzystania 8 godzin rocznie na działania w obszarze wolontariatu,

- opieka medyczna, pracowniczy program emerytalny i ubezpieczenia grupowe,
- wyższa niż wymagana prawem odprawa emerytalno-rentowa dla pracowników z długim stażem pracy.

### *Model kompetencji*

Do każdego stanowiska zajmowanego w naszym banku przypisany jest unikalny profil kompetencyjny – dzięki temu każdy nasz pracownik wie jakimi musi się wykazać umiejętnościami. Profile tworzą cztery kompetencje ogólnofirmowe (wspólne dla wszystkich pracowników) i trzy specjalistyczne lub menedżerskie – związane z danym stanowiskiem. Pracownik może sprawdzić model danego stanowiska w bankowym intranecie. Model ten funkcjonował do niedawna jako wiodący, ale w 2017 roku został zmodyfikowany poprzez wdrożenie modelu Step Up, o którym więcej piszemy w podrozdziale "Rozwój pracowników".

Podstawowym narzędziem, które wspiera rozwój kompetencji naszych pracowników są rozmowy roczne. Od 2017 roku połączyliśmy tę praktykę z oceną zadań premiowych pracowników. Dzięki motywującej informacji zwrotnej, stawianiu adekwatnych celów, rzetelnym rozliczaniu zadań i budowaniu zaangażowania realizujemy coraz ambitniejsze cele, zarówno te osobiste jak i te biznesowe.

## **2. Kultura innowacji i kompetentni pracownicy**

### *Agile*

Rozwój technologii i jej obecność w każdej sferze naszego życia sprawia, że dzisiejszy świat zmienia się w niezwykłym tempie. Małe, innowacyjne firmy oraz giganci technologiczni redefiniują sposób interakcji z klientem i wyznaczają kierunki dla całego rynku. To dotyczy też branży bankowej – do niedawna uznawanej za bardzo tradycyjną i zachowawczą – dzisiaj bardzo nowoczesną i opartą na technologii. Nasi klienci porównują nas nie tylko do innych banków ale przede wszystkim do aplikacji mobilnych z których korzystają co chwilę np. do słuchania muzyki, przemieszczania się, korzystania z portali społecznościowych, itp. Dlatego mają zupełnie inne oczekiwania co do jakości i sposobu obsługi. Chcemy się zmieniać, żeby szybciej odpowiadać na potrzeby klientów, angażować ich jak najczęściej w proces tworzenia rozwiązań i na każdym kroku weryfikować czy nasze założenia sprawdzają się w rzeczywistości.

Po kilku latach doświadczeń z wdrażania metodyki Scrum w obszarze IT oraz kilku dużych przedsięwzięciach (takich jak budowa nowych systemów bankowości internetowej i mobilnej dla klientów detalicznych i korporacyjnych) zdecydowaliśmy się na kolejny krok. Wprowadziliśmy Agile'owy sposób pracy na szeroką skalę. Połączyliśmy w interdyscyplinarne zespoły osoby, które wcześniej pracowały w odrębnych jednostkach. Teraz w jednym zespole siedzą obok siebie koledzy i koleżanki z jednostek biznesowych, z IT, z działów operacyjnych i innych. Wszystko po to, by zespół mógł swoje zadania realizować od początku do końca. Takie rozwiązanie służy innowacyjnej kreacji produktów jak również pomaga na szybsze odpowiedzi na zapotrzebowania klientów. Naszym celem jest tworzenie samoorganizujących się zespołów, które osiągać będą jak najlepsze wyniki. Zmiany wprowadziliśmy w obszarze, który tworzy produkty dla klientów detalicznych (w styczniu 2017 roku), korporacyjnych (czerwiec 2017) i w wielu innych miejscach, gdzie taki rodzaj pracy przynosi wartość.

### *Akcelerator ING*

Jednym z kluczowych projektów wspierających wdrażanie metodologii PACE jest Akcelerator ING. W ramach programu rozwijamy nowatorskie pomysły, kreujemy produkty i usługi, które chętnie kupią nasi klienci.

W praktyce akcelerator to małe, samoorganizujące się zespoły powołane na określony czas. Tworzą je pracownicy różnych pionów Banku oddelegowani tylko do pracy przy danym projekcie. W tym okresie skupiają się tylko na projekcie do którego zostali przydzieleni. Po tym czasie wracają do swoich

zespołów i obowiązków. Zasada funkcjonowania przypomina klasyczny start up. Różnica polega na tym, że grupa zewnętrznych ekspertów oraz coachowie PACE udzielają stałego wsparcia naszym zespołom. Każdy z zespołów pracuje nad innym rozwiązaniem, ale cel jest ten sam – stworzenie produktu, który będzie odpowiadał na potrzeby klientów i rozwiązywał ich problemy. Aby zweryfikować swoje założenia i na etapie testowania przekonać się co działa a co należy poprawić – na każdym etapie pracy zespoły rozmawiają z klientami

### *Innovation Bootcamp*

W Banku korzystamy również z globalnych projektów ING. Przykładem może być konkurs Innovation Bootcamp – coroczny globalny program służący tworzeniu nowych pomysłów.

- Pracownicy mogą zgłaszać pomysły, które odpowiadają na wyzwania ING, a później je realizować.
- Projekt trwa 6-7 miesięcy.
- Na koniec etapu wybierane są najlepsze pomysły, które przechodzą do kolejnego.
- W finale najlepsi walczą o finansowanie dla swojego projektu i o możliwość jego realizowania w ramach jednego z akceleratorów ING.

### *Rozwój pracowników*

Pomagamy odkryć i ukierunkować potencjał naszych pracowników. Dbamy o rozwój kompetencji i wspieramy w świadomym wyborze ścieżki kariery.

#### Rozmowy roczne

Podstawowym narzędziem, które wspiera pracowników w rozwoju, są rozmowy roczne. To szczególny rodzaj spotkania pracownika z przełożonym. W trakcie tej rozmowy tworzymy plany rozwojowe na nadchodzący rok, ustalamy nowe priorytety, rozliczamy zadania. Rozmawiamy też o aspiracjach oraz wyzwaniach. Ważna jest tu informacja zwrotna i jej wzajemność – tak aby usłyszał ją zarówno pracownik, jak i przełożony.

W regulacjach wewnętrznych odzwierciedlenie znalazło również nowe podejście do oceny pracowniczej obowiązujące w całej Grupie ING. Podejście to w intuicyjny sposób łączy ocenę wyników pracy ze zwiększoną rolą tak zwanych kategorii miękkich czyli niefinansowych. Wpływa też na naszą silną kulturę organizacyjną.

Odsetek pracowników, którzy wzięli udział w rozmowach rocznych:

- 2016 rok – 98%,
- 2017 rok – 97%.

#### Step Up - nowy model oceny rocznej

Wdrożony w 2017 roku nowy model oceny – Step Up – łączy wartości, wspiera zaangażowanie i zapewnia partnerstwo. Chcemy, aby nasi pracownicy odkrywali swój potencjał, realizowali ambicje i mieli poczucie pełnego wsparcia. To podejście, w którym stawiamy na dialog i motywowanie pracownika. Zakłada ono zmianę systemu rozmów rocznych na bardziej intuicyjne, powiązane z wartościami i indywidualnymi wynikami pracownika.

Dbamy, aby każdy pracownik otrzymał to, co niezbędne do realizacji zadań na swoim stanowisku pracy. Zapewniamy różne pakiety działań rozwojowo-szkoleniowych – zarówno wewnętrznie, jak i z wykorzystaniem zewnętrznej oferty szkoleń, warsztatów i konferencji. Realizujemy projekty oparte na wymianie wiedzy i na pracy z drugą osobą – coachingi, mentoringi i indywidualne konsultacje.

Wspieramy też samodzielne podnoszenie kwalifikacji przez pracowników, realizowane w formie certyfikacji, studiów podyplomowych czy standardów Związku Banków Polskich. Promujemy działania, inspirujemy w zakresie rozwoju i rekomendujemy konkretne narzędzia. Wykorzystujemy



w komunikacji wewnętrznej społeczność poświęconą tematyce uczenia się i rozwoju. Promujemy digitalowe działania rozwojowe, zachęcając do korzystania z zewnętrznych platform szkoleniowych dostępnych online.

### *Szkolenia menedżerskie*

W 2017 roku uruchomiliśmy globalny program rozwojowy dla menedżerów Think Forward Leadership Experience. Jego celem jest dostarczenie wiedzy i umiejętności menedżerskich wszystkim liderom organizacji, by wspierali swymi działaniami nasze strategiczne cele.

Program koncentruje się na:

- rozwoju samoświadomości liderów,
- wzmacnianiu oczekiwanych postaw,
- umiejętnościach budowania zespołów w oparciu o identyfikowanie najlepszych cech pracowników i czerpanie z nich,
- na wzmacnianiu postaw współpracy i podkreślaniu znaczenia rozwoju talentów, by działać skutecznie.

Osoby, które pełnią funkcję kierowniczą, mogą korzystać z Pierwszej Klasy Zarządzania. To program wspierający pracowników w nowej roli. Jest on również przeznaczony dla osób z potencjałem menedżerskim. Realizujemy też grupowe i indywidualne działania rozwojowe dla menedżerów na wszystkich szczeblach zarządzania.

### *E-learning i narzędzia multimedialne*

Zależy nam, by pracownicy mieli łatwy dostęp do różnorodnych, odpowiadających ich potrzebom materiałów szkoleniowych. Kształcenie we własnym zakresie to często pierwszy krok do podjęcia ważnych decyzji dotyczących własnej kariery. Dlatego udostępniliśmy szeroką ofertę szkoleń e-learningowych. Dzięki nim pracownicy mają stały dostęp do informacji o obowiązujących przepisach i zasadach, np. z zakresu compliance, lub o dobrych praktykach zalecanych w codziennej pracy. Wykorzystujemy nowoczesne technologie, przede wszystkim w zakresie dzielenia się wiedzą, takie jak czaty, webinary oraz fora wymiany wiedzy. Różnorodność narzędzi spowodowało, że prawie każdy z pracowników wziął udział w przynajmniej jednym działaniu rozwojowym.

Inną metodą samodoskonalenia są multimedialne źródła informacji zawierające tzw. pigułki wiedzy, czyli np. prezentacje, filmy i felietony. W latach 2015–2017 dostępne były materiały między innymi z udzielania informacji zwrotnej, prowadzenia rozmów z pracownikami, pracy z celami i ocenami pracowniczymi, prezentacji i psychologii sprzedaży.

Szkolenia w liczbach w 2017 roku:

- 34 godziny szkoleniowe przypadające na pracownika,
- Średnio 18 działań rozwojowych na pracownika,
- 99,9% pracowników wzięło udział w przynajmniej jednym szkoleniu (stacjonarnym lub e-learningowym) w ciągu roku.

### *Inspirujące spotkania*

Cennym źródłem motywacji do rozwoju, szczególnie tzw. miękkich umiejętności, jest kontakt z inspirującymi osobowościami. Organizując wykłady ze specjalistami – pasjonatami w swoim zawodzie – staramy się dostarczać pracownikom takich inspiracji. W 2017 roku koncentrowaliśmy się na tematyce zarządzania zmianą i radzenia sobie z emocjami, budowania ciągłego dialogu i informacji zwrotnej oraz motywacji i źródłach czerpania energii do działania. Naszymi gośćmi byli: Miłosz Brzeziński i Olga Kozierowska, Vincent V. Severski, Urszula Dudziak.

### *Stáže dla pracowników*

Sprawdzonym sposobem na rozwój zawodowy jest staż wewnętrzny. W jego ramach pracownik zdobywa doświadczenie zawodowe w innej jednostce organizacyjnej Banku, w kraju lub za granicą. Staż rozwojowy trwa zazwyczaj od jednego do trzech miesięcy. Takie rozwiązanie umożliwia poznanie specyfiki pracy w danym miejscu, ale przede wszystkim jest okazją do zdobycia nowych kompetencji i doświadczeń zawodowych.

Udział w stażach wewnętrznych kształtował się następująco:

- 2016 rok – 211,
- 2017 rok – 170.

Oferujemy też staże zagraniczne, dzięki którym pracownicy mogą rozwijać wiedzę i kompetencje w środowisku międzynarodowym. Przeważają wyjazdy na okres do 6 miesięcy.

<b>Liczba pracowników przybywających w zagranicznych placówkach (okres pobytu)</b>			
	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>Zmiana r/r</b>
do roku	23	26	-12%
powyżej roku	19	19	0%

Najwięcej pracowników wyjeżdża do siedziby głównej ING w Holandii. Inne najczęstsze kierunki to Niemcy, Wielka Brytania, Belgia, Hiszpania, Luksemburg i Włochy.

### **3. Silny pracodawca**

Przyszłość naszego banku zależy od pracowników. To ich zaangażowanie, kreatywne pomysły i innowacyjne idee stanowią o sukcesie biznesowym.

#### *Wiemy, jak oceniają nas pracownicy*

Podstawą naszego rozwoju są zaangażowani pracownicy, więc systematycznie sprawdzamy co najsilniej wpływa na ich pracę i czego potrzebują, by osiągać pełną satysfakcję. Nasi pracownicy mogą wziąć udział w cyklicznych i anonimowych badaniach WPC (Badanie Zaangażowania Pracowników) oraz OHI (Badanie Zdrowia Organizacji). Badanie OHI sprawdza, jak potrafimy dostosowywać się do zmieniającego się otoczenia i osiągnąć dobre wyniki. Z kolei WPC koncentruje się na badaniu zaangażowania pracowników w danym okresie. OHI pokazuje znacznie szerszy obraz organizacji i jej zdrowia, ponieważ bada wiele obszarów.

WPC i OHI realizujemy naprzemiennie, raz w roku. Po każdym badaniu wspólnie analizujemy jego wyniki i rozmawiamy o tym, jak udoskonalać naszą organizację – jak wzmacniać nasze mocne strony i rozwijać obszary, które wymagają usprawnienia. Na tej podstawie przygotowujemy plany działań i raportujemy ich realizację. Po analizie wyników wdrożyliśmy już wiele ciekawych inicjatyw m.in. staże rozwojowe, warsztaty z uznania oraz szereg inicjatyw lokalnych.

#### *Bądź pomarańczowy, otrzymuj kudosy*

Kudos to nasz sposób na wyrażanie uznania. Stosujemy go na co dzień, bo jest wygodną i dobrą metodą podziękowania za zachowania zgodne z naszym Pomarańczowym Kodem. Słowo „kudos” pochodzi z języka greckiego i oznacza uznanie, prestiż, szacunek wyrażony za osiągnięcia. W ING używamy tego słowa w dwóch znaczeniach. W pierwszym znaczeniu „kudos” to pochwała, w drugim – „kudos” to aplikacja, która służy wyrażaniu uznania. Od początku działania aplikacji (czerwiec 2016 roku) przyznaliśmy w Polsce łącznie 88 264 kudosy. Ponad 80% z naszych pracowników korzysta z tej formy wyrażania uznania.

#### *Blog prezesa*

Jednym z kanałów otwartej komunikacji z pracownikami jest BBblog. Blog prowadzi prezes Brunon

Bartkiewicz. Dzieli się swoimi przemyśleniami i spostrzeżeniami, a także publikuje informacje dotyczące ważnych wydarzeń w Banku, ale także tych dotyczących codzienności. Blog funkcjonuje od ponad półtora roku i obecnie śledzi go ponad 7 tys. osób, czyli ponad 3/4 pracowników. Wszystkie wpisy są swobodnie przez nich komentowane.

BBblog w liczbach:

- Liczba członków – 7 503 członków (ponad 13x wzrost r/r),
- Liczba polubień – 1 708 (wzrost o 53% r/r),
- Liczba postów – 61,
- Liczba komentarzy – 155.

Najwięcej polubień - 159 - uzyskał post o planowanym uruchomieniu Mojej Kafeterii. To platforma na której pracownicy sami wybierają formę korzystania z własnych środków z Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych.

### *Różnorodność i równość szans*

„W ING promujemy różnorodność – nie tylko dlatego, że jest to właściwe postępowanie. Promujemy różnorodność, ponieważ takie podejście zapewnia realizację naszej strategii” – takimi słowami rozpoczyna się Deklaracja Różnorodności ING, którą przyjęliśmy w 2016 roku. Wierzymy, że przyjmowanie różnych perspektyw jest motorem innowacyjności, wspiera wzrost, pomaga podejmować właściwe decyzje i osiągać lepsze wyniki.

Przez Deklarację chcemy dać wyraz naszej otwartości i odpowiedzialności, a także świadomie wpływać na tworzenie kultury opartej na wzajemnym szacunku. Chcemy być miejscem pracy, w którym wszyscy mogą czuć się sobą. Doświadczenia płynące m.in. z różnic związanych z płcią, wiekiem, pochodzeniem czy przekonaniami religijnymi umożliwiają nam stawianie czoła wyzwaniom.

W 2016 roku zatwierdziliśmy strategię różnorodności na lata 2017-2019, która dotyczy dbałości o różnorodność pod względem płci, doświadczenia, wykształcenia, zatrudnienia kobiet na stanowiskach menadżerskich. Zamierzamy przyjąć plan działań mający na celu promowanie skutecznego zarządzania różnymi pokoleniami w organizacji. Obecnie jesteśmy w trakcie wdrażania działań i nowych programów obejmujących realizację strategii.

### **Struktura zatrudnienia i stosunek podstawowego wynagrodzenia mężczyzn i kobiet**

	<b>Kobieta</b>	<b>Mężczyzna</b>	<b>Stosunek wynagrodzeń Kobieta/ Mężczyzna</b>
<b>2017</b>			
Wyższa kadra zarządzająca	10	22	98,3%
Kadra zarządzająca	227	197	94,9%
Niższa kadra zarządzająca	180	159	97,0%
Specjaliści	4 969	2 091	97,0%
Pozostali pracownicy	145	32	100,4%
<b>2016</b>			
Wyższa kadra zarządzająca	9	22	96,5%
Kadra zarządzająca	240	232	93,6%
Niższa kadra zarządzająca	271	225	97,1%
Specjaliści	4 948	1 930	95,8%
Pozostali pracownicy	119	29	97,5%

\*Zmiana relacji wynagrodzenia między kobietami i mężczyznami z wyższej kadry zarządzającej między rokiem 2016, a 2017 wynikała między innymi ze zmiany na stanowisku członka zarządu. Do 31.05.2017 funkcję wiceprezesa nadzorującego obszar finansów pełnił Mirosław Boda. Z dniem 01.06.2017 rolę tę objęła Bożena Graczyk. W 2017 roku nastąpiło spłaszczenie struktury zarządzania co przełożyło się także zmianę relacji wynagrodzeń wśród kadry zarządzającej.

Ważnym aspektem dla Banku są różnice w zarobkach kobiet i mężczyzn. Zarząd postawił to zagadnienie jako jeden z priorytetów w celach na lata 2017-2019 w polityce zarządzania różnorodnością. Zgodnie z obowiązującą w Banku polityką poziom wynagradzania uzależniony jest od stanowiska.

### Rodzice w pracy

Przykładamy dużą wagę do szczególnej ochrony trwałości zatrudnienia po powrocie z urlopów związanych z rodzicielstwem. Pracowników, którzy zostali rodzicami, wspieramy też w nowej roli. Na początku przekazujemy ulotkę informacyjną o ich uprawnieniach i przywilejach, a następnie wypłacamy świadczenie z okazji urodzenia się dziecka. Mężczyźni pracujący w naszym banku wykorzystują płatny dwutygodniowy urlop ojcowski. Mają taką możliwość do końca 2. roku życia dziecka. W 2017 roku skorzystało z niej 80% młodych ojców (77% w 2016 roku).

#### Powroty do pracy po urlopie rodzicielskim

Tak jak w 2016 roku, tak w 2017 roku wszyscy pracownicy wrócili do pracy po urlopie rodzicielskim (z wyłączeniem osób, którym skończyła się czasowa umowa o pracę oraz osoby, które zwolniły się z własnej inicjatywy).

**Wskaźnik utrzymania pracowników po powrocie rodzicielskim (odsetek osób uprawnionych do urlopu rodzicielskiego, które powróciły i pozostały zatrudnione przez min. 12 miesięcy po powrocie)\*\***

	Kobieta	Mężczyzna	Razem
2017	98%	100%	99%
2016	99%	100%	98%

\*\*z wyłączeniem osób, którym skończyła się czasowa umowa o pracę oraz osoby, które zwolniły się z własnej inicjatywy.

### Pracowniczy Program Emerytalny

Pracowniczy Program Emerytalny (PPE) to rozwiązanie, dzięki któremu Bank umożliwia pracownikom wspólne i dobrowolne gromadzenie dodatkowych środków na emeryturę. Program przeznaczony jest dla wszystkich pracowników zatrudnionych przez okres co najmniej 3 miesięcy. Wystarczy złożyć deklarację uczestnictwa. Pracownikom, którzy przystąpili do programu, Bank finansuje składkę podstawową, która lokowana jest w wybrane fundusze inwestycyjne. Program pozwala także na systematyczne inwestowanie dodatkowych środków własnych. Podgląd stanu konta możliwy jest poprzez aplikację internetową. Przystępując do PPE ING Bank Śląski S.A. w każdym miesiącu wpłaca na indywidualny rejestr pracownika składki, które budują dodatkowy kapitał na przyszłą emeryturę.

Naszym celem jest utrzymanie uczestnictwa pracowników w Pracowniczym Programie Emerytalnym na poziomie powyżej 60%. Realizacja tego celu kształtowała się następująco:

- w 2016 roku: w PPE uczestniczyło 67% pracowników,
- w 2017 roku: w PPE uczestniczyło 70% pracowników.

### Programy dla studentów i absolwentów

Zachęcamy studentów do współpracy z nami w ramach inicjatyw i programów stażowych. Takie rozwiązanie pozwala poznać swojego przyszłego pracodawcę. Oferujemy wiele ścieżek rozwoju w różnorodnych programach stażowych.

#### Staż z Lwem

Staż z Lwem jest projektem skierowanym do studentów z różnych kierunków i specjalności wiążących swoją przyszłą karierę zawodową z bankowością. Jest to szansa na pracę pod okiem Mistrzów ING. W trakcie stażu uczestnicy zdobywają doświadczenie w wybranym przez siebie obszarze w Centrali w Warszawie i Katowicach lub sieci oddziałów w całej Polsce. Plan rozwoju zbudowany jest w oparciu o grywalizację – Stażyści przechodzą na kolejne poziomy, realizując coraz bardziej rozbudowane i wymagające zadania. W 2017 roku w letniej i jesiennej edycji uczestniczyło 131 studentów w całym kraju.

### ChallengING

Program ChallengING to roczny program rozwoju, intensywnej nauki i pracy pełnej wyzwań przy realizacji samodzielnych zadań w ramach jednej z dwóch ścieżek: Data Science lub projektowania i tworzenia oprogramowania. Na ścieżce projektowania i tworzenia oprogramowania uczestnicy realizują zadania związane z analizą biznesową potrzeb klienta wewnętrznego, projektowaniem rozwiązań, programowaniem i testowaniem. W ramach ścieżki Data Science pełnią rotacyjnie dwie role – analityka danych Big Data oraz inżyniera danych. W 2017 roku zatrudniliśmy 7 uczestników, którzy pracują wg metodyki Agile.

### International Talent Programme

International Talent Programme realizujemy na 6 ścieżkach biznesowych: ryzyko, IT, bankowość detaliczna i korporacyjna, finanse, HR. Międzynarodowy program talentowy daje uczestnikom możliwość udziału w ważnych projektach, licznych działaniach rozwojowych oraz stażach zagranicznych.

### *Budujemy wizerunek pożądanego i odpowiedzialnego społecznie pracodawcy*

#### Employer Branding

W 2017 roku kontynuowaliśmy 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 platform społecznościowych, głównie na LinkedIn.

Kontynuowaliśmy działania dedykowane osobom wchodzącym na rynek pracy (studentom i absolwentom). Byliśmy obecni na uczelniach, gdzie organizowaliśmy strefy kariery, serię warsztatów i szkoleń merytorycznych dla studentów, współpracowaliśmy z kołami naukowymi, organizacjami studenckimi i samorządami wybranych uczelni.

Po raz kolejny zorganizowaliśmy Program Ambadorski, który jest formą współpracy pomiędzy ING Bankiem Śląskim S.A. a środowiskami uniwersyteckimi w całej Polsce.

Ambasadorzy studenccy ING współpracują z nami w zakresie budowania wizerunku Banku jako atrakcyjnego pracodawcy na wybranych uczelniach. W ubiegłym roku 14 wybranych studentów reprezentowało nas na uczelniach. Ambasadorzy działają pod opieką mentorską naszych pracowników, oferujących wsparcie w zakresie poznawania ING i kształtowaniu ścieżek kariery.

Nasze działania w obszarze employer branding zostały zauważone i docenione na rynku:

- po raz ósmy otrzymaliśmy tytuł Top Employers,
- ING Bank Śląski S.A. zajął 1 miejsce w badaniu Antal "Najbardziej Pożądani Pracodawcy w opinii Specjalistów i Menedżerów" w kategorii bankowość,
- zdobyliśmy 4. miejsce w rankingu Pracodawca Roku 2016 organizowanego przez AIESEC,
- jako jedyny bank znaleźliśmy się w top 10 rankingu "Pracodawca dla Inżyniera" na Politechnice Warszawskiej.

### *Działamy z duchem czasu*

Nowoczesny bank wymaga nowoczesnej przestrzeni. Chcemy, aby miejsce pracy ułatwiało współpracę, wspierało kreatywność i efektywność. Działamy zgodnie z zasadą „biura dopasowanego”, które polega na podziale przestrzeni na strefy służące pracy, koncentracji, spotkaniom, zadaniom koncepcyjnym i odpoczynkowi. Taka organizacja przestrzeni sprzyja wymianie myśli, a także nieformalnym i formalnym rozmowom.

## *Nasze biura*

### Powierzchnie Agile

Agile, pierwotnie odnoszący się do wytwarzania oprogramowania, później zaadoptowany został jako przesłanie uniwersalne i dziś pojmowany jest bardziej jako metodologia pracy. Powierzchnie Agile charakteryzują się dostosowaniem do potrzeb zespołów scrumowych.

Do dyspozycji zespołów są stoły projektowe, pokoje spotkań oraz chillout. Zaaranżowane są w nowy sposób, umożliwiające łatwe formowanie się w zespoły bez zmian aranżacji pomieszczeń. Powierzchnia wyposażona jest w ściany do pisania oraz tablice magnetyczne.

Uzupełnieniem w przypadku zespołów pracujących w różnych miejscach (Warszawa-Katowice) są wideokonferencje, umożliwiające stały kontakt.

Charakterystycznym pomieszczeniem dla Agile jest tzw. Obeya Room, pokój w którym w jednym miejscu, w sposób wizualny przedstawione są postępy w pracach zespołów. Służy sprawnemu zarządzaniu informacją i natychmiastowemu podejmowaniu decyzji.

W 2017 roku dostosowano 9 pięter w budynku przy Sokolskiej 34 w Katowicach oraz 2 piętra w budynku Tower przy Puławskiej 2 w Warszawie.

### Centrum Innowacji

Jednym z wyraźnych trendów w bankowości jest współtworzenie nowych produktów i usług z klientami. To wymaga zmiany myślenia, działania i sposobu pracy. Innovation Lab to przestrzeń, która została specjalnie zaprojektowana, aby się wzajemnie inspirować, rozmawiać i przede wszystkim tworzyć przełomowe rozwiązania.

Powierzchnia LAB to otwarta przestrzeń z wydzielonymi różnorodnymi obszarami pracy dla mniejszych zespołów. Obszary te zaaranżowaliśmy w taki sposób, aby w zależności od intensywności prac istniała swobodna możliwość podziału i wydzielenia się od pozostałych użytkowników. Do dyspozycji zespołów są stoły projektowe, otwarte miejsca spotkań oraz zamknięte pokoje do pracy głośniejszej. Uzupełnienie podstawowej funkcji stanowi przestrzeń szkoleniowa, wyposażona w multimedialny sprzęt oraz dedykowana strefa kuchenna.

Ściany przystosowane są do rozwieszania kolorowych fiszek, grafików i kanbanów, które są głównymi narzędziami w pracy tego typu.

Powierzchnia LAB otrzymała wyróżnienie w kategorii „Wnętrze roku”, w konkursie organizowanym przez Stowarzyszenie Architektów Polskich.

### Model „pracy hybrydowej”

Model pracy hybrydowej sprzyja zarówno mobilności, jak i kontaktom bezpośrednim. Pracownicy część dnia spędzają w różnych, niekiedy oddalonych od firmy miejscach. Ten model wspierany jest przez nowoczesną technologię telekomunikacyjną i IT. Z tego względu w nowoczesnej aranżacji powierzchni standardowe biurka zajmują mniej miejsca. W wygospodarowanej dzięki temu przestrzeni możemy urządzić np. dodatkowe pokoje spotkań.

### Jedna przestrzeń dla wszystkich

W budynkach centrali oraz w biurach regionalnych rezygnujemy z oddzielnych gabinetów dla kadry menedżerskiej. Praca w jednej przestrzeni ułatwia kontakt z menedżerami, przyspiesza transfer wiedzy i podejmowanie decyzji. Pomaga przełamać bariery związane z hierarchią w firmie, co – w dłuższej perspektywie – pomaga budować wzajemne zaufanie i usprawniać funkcjonowanie całej firmy.

### Activity Based Working

U podstaw koncepcji Activity Based Working (ABW) leży obserwacja rodzajów aktywności pracowników. Powierzchnia biurowa jest podzielona na strefy do różnego typu zadań, np. kontaktów z innymi pracownikami (open-space), pracy wymagającej skupienia (wydzielone miejsca pracy indywidualnej, tzw. cichej), miejsc spotkań (niewielkie salki konferencyjne), odpoczynek i relaks (strefy chillout).

### Kawiarnia Po prostu

Kawiarnia Po prostu to kolejny krok w modelu pracy hybrydowej. Miejsce pracy, spotkań wewnętrznych i zewnętrznych. Miejsce dla klientów Banku. Ale też na spotkania ze znajomymi, ponieważ kawiarnia czynna jest także w weekendy. Jest to jednocześnie nowe miejsce na mapie kawiarni w Katowicach, powstałe w współpracy z Synergią. Chcieliśmy wykorzystać potencjał powierzchni atrium przy Sokolskiej 34 i uzupełnić funkcję na parterze (sala audytorijna, centrum szkoleniowo-konferencyjne, Innovation Lab, restauracja), również do celów eventowych.

### *W trosce o środowisko*

Naszym obowiązkiem, jako instytucji, która ma znaczący wpływ na życie gospodarcze w Polsce, jest odpowiedzialny i aktywny udział w inicjatywach poprawiających jakość życia. Dlatego proaktywnie wspieramy i promujemy rozwiązania związane z ochroną środowiska naturalnego.

Naszą szczególną rolę widzimy w podejmowaniu inicjatyw na rzecz tworzenia i oferowania nowych produktów, wspierania przedsięwzięć proekologicznych, kształtowania świadomości proekologicznej oraz zarządzania ryzykiem środowiskowym i społecznym. Zarząd ING Banku Śląskiego S.A. przyjął w grudniu 2017 roku. *Deklarację ekologiczną ING Banku Śląskiego.*

Do obszarów, które będziemy wspierali, należą przede wszystkim:

- projekty w zakresie odnawialnych źródeł energii realizowane przez grupy energetyczne,
- projekty wspierające rozwój nowoczesnej infrastruktury przemysłu i dystrybucji energii,
- projekty ESCO, polegające na oferowaniu kompleksowych rozwiązań energetycznych, które przyczyniają się do oszczędzania energii,
- projekty wspierające elektromobilność,
- inne projekty mające na celu zapobieganie zanieczyszczeniom oraz zwiększanie możliwości recyklingu.

### Mniej smogu

W 2017 roku ponownie koncentrowaliśmy się na:

- redukcji śladu węglowego (cel: 50% do 2020 roku),
- zmniejszeniu zużycia energii i wody (cel: 20% do 2020 roku).

Od 2016 roku 100% energii kupowanej przez nasz bank pochodzi ze źródeł odnawialnych. W 2017 roku zakupiliśmy po raz drugi certyfikaty pochodzenia energii i w rezultacie zmniejszyliśmy swój ślad węglowy o ponad 70% w stosunku do 2014 roku. Zakup zielonej energii będzie ponawiany w kolejnych latach.

### Oszczędzamy energię elektryczną

Przyjęte nowe standardy techniczne spowodowały zmniejszenie zużycia energii elektrycznej przez instalację oświetleniową o około 40%.

- Od 2015 roku w 56 oddziałach i na 6 piętrach budynków centrali w Katowicach funkcjonuje zmodernizowana instalacja elektryczna, a w 12 relokowanych obiektach działają całkowicie nowe instalacje energooszczędne.
- W naszych oddziałach, a także w centrali, wprowadziliśmy oświetlenie reklamy zewnętrznej w technologii LED, oprawy w tej technologii stały się naszym obowiązującym standardem oświetlenia.
- Modernizacja oświetlenia LED polega na podziale na sekcje, które sterowane są indywidualnie, z możliwością rozjaśniania i ściemniania, stosowane są też oprawy wyposażone w indywidualne czujniki ruchu.
- Przy okazji remontów, relokacji i liftingów, sanitariaty i kuchnie wyposażamy zgodnie

z nowym, uwzględniającym aspekt wodooszczędności standardem.

- W ramach akcji Kultura OFFowa promowaliśmy wśród wszystkich naszych pracowników korzystanie ze zmywarek w kuchniach i rozsądne gospodarowanie wodą.
- W 2017 roku nowe energooszczędne instalacje elektryczne zostały zamontowane w kolejnych naszych relokowanych i przebudowanych obiektach.

Nasze zużycie energii elektrycznej:

- 2016 - 33 769 174 kWh,
- 2017 - 31 530 936 kWh.

#### Ograniczamy emisje zanieczyszczeń do atmosfery

W naszych 64 placówkach wymieniliśmy stare urządzenia klimatyzacyjne zawierające czynnik R22 z freonem.

#### Mądrze gospodarujemy odpadami

- W placówkach bankowych obowiązkowo segregujemy odpady. Oprócz tego zbieramy i bezpiecznie niszczymy nośniki danych (w formie papierowej i magnetycznej).
- W każdym oddziale zbieramy odpady biurowe w postaci tonerów, odpadów meblowych czy elektronicznych i przekazujemy je do utylizacji uprawnionej firmie.
- Segregację odpadów poszerzyliśmy o zbiórkę zużytych baterii. Pojemniki znajdują się w pomieszczenia z drukarkami i aneksach centrali w Katowicach i Warszawie. Stopniowo dostarczane są również do budynków biur regionów.
- Wszyscy pracownicy centralach w Warszawie oraz Katowicach korzystają z systemu tzw. wydruku podążającego. To rozwiązanie umożliwia wydruk dokumentu dopiero po przyłożeniu naszej karty identyfikacyjnej do drukarki.
- W 2017 roku 99% odpadów zostało poddanych recyklingowi.

Całkowita waga odpadów (kg)			
	2017	2016	Zmiana r/r
Makulatura*	554 052	362 982	52,6%
Monitory	14 094	14 072	0,2%
Elementy elektroniki i odpady wielkogabarytowe	16 976	17 361	-2,2%
Tonery**	3 800	2 550	49,0%
<b>Suma odpadów ogółem</b>	<b>588 922</b>	<b>396 965</b>	<b>48,4%</b>
Odpady, które poddane są recyklingowi	585 390	393 184	48,9%
Odpady, które nie są poddane recyklingowi	3 532	3 781	-6,6%

\*wzrost wagi makulatury spowodowany jest zmianą operatora usługi bezpiecznego niszczenia dokumentów i innego przelicznika wagowego; \*\*wzrost wagi tonerów wynika z dużej liczby działań modernizacyjnych, relokacji i likwidacji placówek w 2017 roku

W 2017 roku odnotowaliśmy 1 810kg odpadów niebezpiecznych, które są zawarte w ogólnej liczbie odpadów. Były to głównie odpady z zakresu odpadów elektronicznych (elementy monitorów, lub części z urządzeń chłodniczych, klimatyzatorów itp.).

#### Ograniczamy zużycie wody

Przeprowadziliśmy analizę zużycia wody dla budynków centrali i regionów. Dzięki temu opracowaliśmy nowe standardy modernizacji budynków centrali i oddziałów Banku. Rozpoczął się kolejny etap kultury OFFowej promującej ograniczenie zużycia wody. W 2017 roku ograniczyliśmy zużycie wody o ponad 13% w stosunku do 2014 roku.



Nasze zużycie wody:

- 2016 - 63 483 m<sup>3</sup>,
- 2017 - 55 541 m<sup>3</sup>,
- źródłem poboru są dostawy wody miejskiej.

#### Zielone Biura

W naszych biurach uwzględniliśmy rozwiązania zmniejszające negatywne oddziaływanie na środowisko. Od 2014 roku poddajemy się certyfikacji w zakresie proekologicznych i przyjaznych użytkownikom rozwiązań w naszych biurach. Budynek centrali w Katowicach i Warszawie kilkakrotnie przyznawany był Certyfikat Zielone Biuro za zastosowanie technologii ograniczającej zużycie energii, wody, materiałów eksploatacyjnych oraz za segregację odpadów. W listopadzie 2017 roku budynek poddano ponownemu audytowi i pozytywna ocena wprowadzonych rozwiązań proekologicznych została podtrzymana.

#### Promujemy zrównoważony transport

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

Kolejnym krokiem było stworzenie specjalnej strefy rowerowej dla pracowników w garażach budynków naszej katowickiej centrali. Rowerzyści mogą przechować swoje sportowe ubranie, buty czy kask w udostępnianych im w tym celu szafkach. W strefie rowerowej zamontowaliśmy ponadto stacje naprawcze, dzięki którym pracownicy mogą samodzielnie naprawić swój rower.

W 2017 roku zakupione zostały i oddane do dyspozycji naszych pracowników 4 pierwsze samochody elektryczne. W ślad za tym zamontowaliśmy stacje ładowania elektrycznego aut.

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

#### Kultura OFFowa

Na początku 2016 roku wraz z innymi spółkami Grupy ING przystąpiliśmy do Environmental Programme. a w maju tego samego roku przyjęliśmy Deklarację środowiskową ING. Dokument obliguje nas do podjęcia działań, które zminimalizują bezpośredni i pośredni negatywny wpływ działalności Banku na środowisko naturalne. Działania związane z Environmental Programme wspiera projekt Kultura OFFowa. W ramach projektu zachęcamy pracowników m.in. do aktywnego udziału w zrównoważonym zużyciu prądu i wody.

W 2017 roku Kultura OFFowa została doceniona przez jury konkursu Power Of Content Marketing – Szpalty Roku 2017. Otrzymaliśmy złoto w kategorii Content marketing – finanse i ubezpieczenia. Doceniono nas za spójne działania, kreatywne hasła i edukacyjny wymiar projektu. Otrzymaliśmy też wyróżnienie w kategorii Strategia content marketing dla pracowników. W tym przypadku uznanie wzbudziły nasze kreatywne działania zmierzające do wprowadzenia oszczędności w firmie oraz przyjazna komunikacja.

W 2017 roku rozpoczęliśmy kolejne etapy Kultury OFFowej. Tematem przewodnim jest racjonalne wykorzystanie wody. II edycja Kultury OFF'owej rozpoczęła się 22 marca w Światowym Dniu Wody. Uświadamialiśmy i przypominaliśmy, że każdy ma wpływ na kondycję naszej planety. Znakiem rozpoznawczym tej edycji były niebieskie naklejki, które dodatkowo zachęcały do działania poprzez zagadki. Na naklejkach pojawiły się też numery telefonów, pod które należy zgłaszać usterki związane z wyciekami wody. Do II etapu Kultury OFF'owej poświęconej wodzie zaangażowaliśmy również dzieci

naszych pracowników. Z okazji Dnia Dziecka został ogłoszony konkurs ekologiczny Doktor Wodoszczelny na tropie. Jego celem była edukacja ekologiczna i próba wprowadzenia zmian w świadomości dzieci na temat zużycia wody. Kulturę OFF'ową wzmocniliśmy krótkimi artykułami w magazynie bankowym Baśka: Czasem warto być OFF, Nowa edycja KO, Kultura OFF'owa na lato, Segregujemy z Kulturą OFF'ową i Jesteśmy wodoodpornymi.

### Ochrona środowiska i odpowiedzialne inwestowanie

Ochrona środowiska to dla nas i dla naszej firmy także szanse i potrzeby rynkowe z nią związane. Dzięki odpowiedniej ocenie ryzyk społecznych i środowiskowych w zakresie dużych inwestycji, skupiamy się na zgodnym z międzynarodowymi zasadami Equator Principles, odpowiedzialnym inwestowaniu.

### *Darowizny*

W 2017 roku ING Bank Śląski S.A. przekazywał darowizny dobroczynne finansowe i rzeczowe na podstawie *Polityki darowizn ING Banku Śląskiego S.A.* Polityka określa te cele, które Bank wspiera w ramach darowizn, w wybranych obszarach inwestycji społecznych:

- działalności na rzecz dzieci i młodzieży, w tym wypoczynek dzieci i młodzieży,
- nauka, szkolnictwo wyższe, edukacja, oświata i wychowanie (szczególnie w obszarze edukacji finansowej),
- ochrona zdrowia i profilaktyka.

Zgodnie z polityką Bank przekazał 32 darowizny wśród nich m.in. w obszarze edukacji finansowej dla Centrum Edukacji Obywatelskiej na rozwój programu Młodzi Przedsiębiorczy, Warszawskiego Instytutu Bankowości na rzecz programu BAKCYL oraz Stowarzyszenia Wiosna na wsparcie rozwoju finansowych kompetencji rodzin objętych Szlachetną Paczką oraz edukację dzieci w ramach Akademii Przyszłości. W obszarze szkolnictwa wyższego m.in. dla Politechniki Śląskiej na rozwój inicjatywy „Mój pomysł na biznes”, a w obszarze ochrony zdrowia m.in. dla Fundacji Rozwoju Kardiochirurgii im. Prof. Zbigniewa Religi w Zabrze i Polskiej Fundacji Gastroenterologii.

Zgodnie z przyjętym w 2016 roku podejściem, Bank kontynuował wsparcie lokalnych organizacji charytatywnych w okresie przedświątecznym, przesuując na ten cel środki wykorzystywane na zakup upominków dla klientów korporacyjnych i strategicznych. Obdarowanych zostało 13 lokalnych organizacji, wśród nich były hospicja dla dzieci, ośrodki rehabilitacji m.in. Fundacji Wrocławskie Hospicjum dla Dzieci, Stowarzyszenia Osób Niepełnosprawnych Promyk z Zielonej Góry, Dom Aniołów Stróżów z Katowic.

W 2017 roku Bank przekazał również darowizny rzeczowe w postaci wycofywanego z użytku sprzętu IT (w dobrym stanie technicznym) oraz mebli biurowych. Przekazywanie darowizn rzeczowych odbywało się na podstawie Procedury odsprzedaży/darowizn/utylizacji majątku w ING Banku Śląskim S.A. Darowizny rzeczowe otrzymały w większości przedszkola, szkoły, szpitale i organizacje charytatywne.

### *Sponsoring*

W 2017 roku ING Bank Śląski S.A. angażował się w działania sponsoringowe skierowane do wybranych sektorów gospodarki, do przedsiębiorców, jak również właścicieli i kadry zarządzającej firm średniej i dużej wielkości. Ich celem było inspirowanie i motywowanie ludzi by byli o krok do przodu w życiu i w biznesie. Najważniejszymi ze sponsorowanych wydarzeń były:

- Europejski Kongres Gospodarczy w Katowicach,
- European Startup Days w Katowicach,
- Open Eyes Economy w Krakowie,
- Impact Fintech w Katowicach,
- 50-lecie Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach,

- Ogólnopolski Szczyt Energetyczny w Gdańsku,
- European Executive Forum w Warszawie,
- European Retail Congress w Warszawie,
- Investment Forum & Private Equity Awards Gala w Warszawie.

ING Bank Śląski SA po raz kolejny współpracował z organizatorami Biegnij Warszavo, obejmując w 2017 roku rolę Partnera Generalnego imprezy.

Ponadto oddziały regionalne ING Banku Śląskiego S.A. wspierały inicjatywy lokalne, których celem było budowanie i zacieśnianie relacji z aktualnymi i potencjalnymi klientami, a także lokalnymi społecznościami.

Dodatkowo w ubiegłym roku ING Bank Śląski S.A. wspólnie z ING Services zorganizował globalny hackathon - 24H CodING Hackathon. Podczas tego wydarzenia, najlepsi programiści z 11 krajów mieli okazję spotkać się w Katowicach, w Starej Walcowni Cynku. Wśród nich byli pracownicy Grupy ING z całego świata, a także przedstawiciele dostawców usług IT, startupy i studenci. Drużyny pracowały nad tym, jak będzie wyglądał otwarty ekosystem usług finansowych. Wzięło w nim udział 372 uczestników.

#### **4. Zaangażowanie społeczne pracowników**

W 2017 roku naszym celem w obszarze zaangażowania społecznego pracowników był rozwój inicjatyw na rzecz edukacji finansowej i przedsiębiorczości. Realizowaliśmy go poprzez różnorodne inicjatywy, wspólnie z naszymi partnerami społecznymi i wolontariuszami - pracownikami naszego banku.

##### *Współpraca z partnerami*

###### Centrum Edukacji Obywatelskiej

Centrum Edukacji Obywatelskiej (CEO) jest niezależną instytucją edukacyjną, działającą na rzecz oświaty od ponad 20 lat. Pracuje z dyrekcjami szkół, kadrą nauczycielską, samorządami terytorialnymi i centralnymi władzami oświatowymi na rzecz efektywniejszego uczenia się w szkole. Centrum prowadzi działania w szkołach w ramach takich bloków jak: rozwój szkoły i kadry, projekty edukacyjne na różnych przedmiotach oraz publikacje. CEO współpracuje również z polskimi, unijnymi partnerami instytucjonalnymi, organizacjami pozarządowymi i podmiotami gospodarczymi.

###### Młodzi Przedsiębiorczy

W 2017 roku razem z Fundacją ING Dzieciom zostaliśmy partnerem programu Młodzi Przedsiębiorczy. Program ten to praktyczna i innowacyjna edukacja dająca możliwość wykorzystania zagadnień ekonomicznych w konkretnych działaniach. W ramach projektu uczniowie na dedykowanej platformie internetowej rozwiązują zadania z zakresu ekonomii i przedsiębiorczości, a następnie realizują własny projekt z pomocą nauczycieli i mentorów. Program pomaga zrozumieć m.in. jak zarządzać własnymi środkami finansowymi, uczy oszczędzania, pokazuje wybrane usługi bankowe itd.

Młodzi ludzie uczą się również inwestować własne środki, dysponować i zarządzać ograniczonymi zasobami oraz analizować ryzyko. Przekłada się to na rozwijanie takich umiejętności jak kreatywność, innowacyjność, podejmowanie ryzyka, planowanie i skuteczną realizację przedsięwzięć.

Program realizowany jest z powodzeniem od 9 lat przez Centrum Edukacji Obywatelskiej, od połowy listopada 2017 z zaangażowaniem ING. Fundacja ING Dzieciom jest w ramach współpracy m.in. autorem pomysłu na nową koncepcję programu i nowe formy edukacyjne oraz wspiera całość merytorycznie. Natomiast Bank m.in. dostarcza wiedzę i doświadczenie oraz finansowanie. Patronem programu został Marcin Giżycki, wiceprezes Zarządu ING Banku Śląskiego S.A.

W 2017 roku do programu zgłosiło się 130 zespołów z 66 szkół, czyli łącznie 610 uczniów.

###### Stowarzyszenie Wiosna - Szlachetna Paczka

W 2017 roku, dzięki naszemu wsparciu programu, wspieraliśmy wolontariuszy i podopiecznych

Szlachetnej Paczki w budowaniu przedsiębiorczej postawy i rozwijaniu umiejętności wpływania na własne finanse. Podopieczni Szlachetnej Paczki korzystali z pomocy wolontariuszy w budowaniu świadomości finansowej. Poza wsparciem finansowym, pomagaliśmy dotrzeć z informacją o Szlachetnej Paczce do jeszcze większej liczby osób. Dlatego zorganizowaliśmy wspólną akcję „Święta udane. Bo razem”. Polegała na wysyłaniu przygotowanych przez Bank kartek świątecznych, wypisanych przez naszych klientów w oddziałach do wskazanych przez nich adresatów. Klienci odwiedzający nasze oddziały mogli bezpłatnie wysłać za naszym pośrednictwem kartkę z życzeniami do rodziny, przyjaciół, znajomych. Nasz świąteczna akcja propagowała dzielenie się nie tylko życzeniami, ale także szlachetnymi ideami – przybliżaliśmy Szlachetną Paczkę, mówiliśmy, że wspieramy ją na wielu płaszczyznach, zachęcaliśmy także naszych klientów, by włączali się w tę inicjatywę. Na naszej Społeczności ING zamieściliśmy wywiad z księdzem Jackiem Stryczkiem promujący współpracę Banku ze Szlachetną Paczką oraz rozmowę z Marcinem Iwuciem o wsparciu Szlachetnej Paczki. Nasi klienci zdecydowali się wysłać 10 tys. kartek za naszym pośrednictwem do adresatów w Polsce i za granicą.

#### Stowarzyszenie Wiosna - Akademia Przyszłości

W 2017 roku kontynuowaliśmy wsparcie dla Akademii Przyszłości jako Inwestor Społeczny. Akademia pomaga dzieciom, ze wsparciem mentorów, pokonywać porażki w szkole i osiągać sukcesu w życiu. Program sprawia, że dzieci, które dotychczas nie czuły się ważne, mogą poczuć się wyjątkowe. Pomysłodawcą i organizatorem Akademii Przyszłości jest Stowarzyszenie Wiosna. W programie Akademii bierze udział ponad 2 tys. dzieci. Objęliśmy opieką 10 szkół.

- Katowice - Szkoła Podstawowa nr 12, ul. Paderewskiego 46, Katowice,
- Warszawa - Szkoła Podstawowa nr 152, ul. Powstańców Wielkopolskich, Warszawa,
- Wodzisław - Szkoła Podstawowa nr 1, ul. Wałowa 5, Wodzisław Śląski,
- Kraków - Szkoła Podstawowa nr 26, ul. Krasickiego 34, Kraków Podgórze,
- Bydgoszcz - Szkoła Podstawowa nr 37, ul. Gdańska 122, Bydgoszcz,
- Łódź - Szkoła Podstawowa nr 35, ul. Tybury 4, Łódź Żubardź,
- Poznań - Szkoła Podstawowa nr 11, Osiedle Wichrowe Wzgórze 119, Poznań,
- Wrocław - Szkoła Podstawowa nr 47, ul. Januszowicka 35, Wrocław Park Południowy,
- Rzeszów - Szkoła Podstawowa nr 3, ul. Hoffmanowej 11, Rzeszów,
- Lublin - Szkoła Podstawowa nr 51, ul. Bursztynowa 22, Lublin.

#### Warszawski Instytut Bankowości

Od 2015 roku Bank angażuje się w BAKCYL – wspólny projekt sektora bankowego na rzecz edukacji finansowej młodzieży ze szkół gimnazjalnych prowadzony przez Warszawski Instytut Bankowości.

W ramach projektu pracownicy Banku - wolontariusze prowadzą lekcje finansów w szkołach (oddziały gimnazjalne), cykl 4 tematów: „Twoje pieniądze”, „Pożyczaj z głową”, „Mądre inwestowanie”, „Finanse na całe życie”. W klasach 6-8 (cykl 3 tematów): Twoje pieniądze, Od oszczędzania do inwestowania i Zasady bezpiecznego pożyczania.

W grupie najbardziej aktywnych wolontariuszy z Banku, którzy przeprowadzili ponad 20 lekcji znaleźli się: Agnieszka Kamińska-Lis, Andrzej Żbikowski i Jarosław Głogowski.

### Podsumowanie projektu BAKCYL

	2017	2016
Liczba wolontariuszy	62	43
Liczba lekcji	313	60
Województwa	Cała Polska – trzy województwa Śląskie, łódzkie, mazowieckie i pomorskie z przeprowadzoną największą liczbą lekcji to: mazowieckie (542 lekcje), śląskie (253 lekcje) i pomorskie (189)	

### Wolontariat ING

W ramach naszego programu Wolontariat ING zachęcamy pracowników do aktywności na rzecz edukacji finansowej, przedsiębiorczości oraz lokalnej społeczności. Wolontariat ma formułę otwartą i każdy może znaleźć dogodny sposób zaangażowania. W naszym banku na każdego pracownika przypada 8 godzin w ciągu roku, które może przeznaczyć na wolontariat. Wolontariusze Banku ściśle współpracują z Fundacją ING Dzieciom.

Liczba naszych wolontariuszy:

- 2017 – 1 400,
- 2016 – 1 440.

### Dobry pomysł

Od 2006 roku pracownicy uczestniczą w konkursie wolontariackim Dobry Pomysł. Mogą w nim wygrać dofinansowanie projektu wolontariackiego przez Fundację ING Dzieciom. W 2017 roku zachęcaliśmy pracowników do podejmowania inicjatyw edukacji finansowej na rzecz dzieci i młodzieży. Zgłoszone projekty miały charakter długofalowy, większość dotyczyła edukacji, modernizacji lub wyposażenia szpitali, szkół, przedszkoli i świetlic środowiskowych.

W 2017 roku ponad 100 osób, nowych wolontariuszy i doświadczonych liderów Wolontariatu ING, wzięło udział w szkoleniach Fundacji ING Dzieciom przeprowadzonych w Wiśle, w Warszawie i w Katowicach. Celem szkoleń było wsparcie merytoryczne i organizacyjne dla wolontariuszy. Dotyczyły m.in. współpracy z partnerem społecznym, zarządzania projektem społecznym, różnych form edukacji przedsiębiorczości i edukacji finansowej.

### Podsumowanie akcji wolontariackich

Rok	Dobry pomysł - liczba akcji	Inicjatywy doraźne - liczba akcji	Łącznie liczba pracowników - wolontariuszy w ciągu roku	Ilość godzin poświęconych na wolontariat
2016	68	10	1 440	4 214
2017	68	11	1 400	4 929

Zgodnie z długoletnią tradycją działań społecznych, pracownicy angażowali się w zbiórki charytatywne na rzecz dzieci. We wrześniu odbyły się zbiórki artykułów szkolnych Pomarańczowy plecak, a w grudniu, w ramach akcji Pomocnicy św. Mikołaja, pracownicy przygotowali paczki świąteczne.

### Akcje krwiodawstwa

Wiosną i jesienią 2017 roku tradycyjnie odbywały się akcje krwiodawstwa. Łącznie odbyły się 4 akcje, w których udział wzięło 56 pracowników (oddali łącznie 26 litrów krwi).

### Fundacja ING Dzieciom

Fundacja ING Dzieciom realizuje misję społeczną ING, wspierając rozwój, edukację i samodzielność

dzieci i młodzieży. Jest jedną z najstarszych fundacji korporacyjnych w Polsce. Fundacja dąży do wyrównywania szans życiowych młodych ludzi, których start w dorosłość z różnych powodów jest utrudniony.

W 2017 roku Fundacja uruchomiła stronę internetową ([www.ingdzieciom.pl](http://www.ingdzieciom.pl)), a na niej strefę wolontariusza ING, gdzie wolontariusze mogą znaleźć wiele praktycznych informacji oraz inspiracji.

W ramach wsparcia rozwoju i edukacji młodych ludzi, Fundacja w 2017 roku, razem z Bankiem rozpoczęła współpracę z Fundacją Centrum Edukacji Obywatelskiej w ramach programu Młodzi Przedsiębiorczy.

W ośrodku w Wiśle Fundacja od trzynastu lat gości dzieci z całego kraju na Turnusach Uśmiechu. W 2017 roku odbyły się 22 Turnusy Uśmiechu - turnusy edukacyjne, terapeutyczne, zimowiska i kolonie, w których udział wzięło 1 076 osób. W 2017 roku za pośrednictwem strony internetowej Fundacji, zainteresowane placówki mogły przysyłać swoje zgłoszenia na konkurs Turnusy Uśmiechu. Znajdują się na niej informacje o trwającym naborze, regulamin oraz lista wymaganych w konkursie dokumentów.

Nieprzerwanie od kilkunastu lat Fundacja realizuje program Świetlice Internetowe ING. W Polsce działa 30 świetlic z bezpłatnym dostępem do Internetu. Cele społeczne, realizowane przez świetlice internetowe to przede wszystkim rozwój młodego społeczeństwa informacyjnego, pomoc dydaktyczna w realizacji zadań szkolnych i pozaszkolnych, upowszechnienie korzystania z Internetu jako formy spędzania wolnego czasu. W 2017 roku fundacja przeprowadziła badanie potencjału i potrzeb świetlic i dzieci. Na podstawie wyników badania fundacja przygotowuje propozycję oferty świetlic na kolejne lata.

W 2017 roku Fundacja ING Dzieciom wysłała 997 książek biblioterapeutycznych "Kosmita" do szkół, bibliotek, dziecięcych organizacji oraz do zainteresowanych osób. Dzięki fundacji 2 000 nowych podręczników pt. "Mam zespół Aspergera" trafiło do uczniów, nauczycieli, rodziców i wolontariuszy w całej Polsce.

### *Drużyna biegaczy ING*

Drużyna pracowników Banku co roku uczestniczy w „Biegnij Warszavo” – 10 kilometrowym biegu w stolicy. W 2017 roku w imprezie uczestniczyła rekordowa liczba ponad 1 000 pracowników Banku - 803 biegaczy i 266 maszerujących. Dla porównania - w 2016 roku w imprezie udział wzięło 440 pracowników ING.

Tradycją naszego udziału w wydarzeniu jest zaangażowanie biegaczy i osób maszerujących w działania na rzecz dzieci prowadzone przez Fundację ING Dzieciom. Dzięki udziałowi pracowników ING w „Biegnij Warszavo” w 2017 roku fundacja otrzymała od Banku 93 600 zł. Pieniądze te, w drodze konkursu "Pomarańczowa Siła", trafiają do rekomendowanych przez pracowników ING organizacji społecznych, które przygotowały dla dzieci projekty o charakterze sportowo-edukacyjnym.

### Podsumowanie aktywności drużyny biegaczy ING

Rok	Liczba biegaczy	Kwota przekazana Fundacji ING Dzieciom	Projekty sportowe
2016	440	44 300 zł	<p><i>Aktywnie, zdrowo i sportowo</i> Fundacji „Promień radości” z Radomska, która przeznaczy 12 000 zł w 2017 rok na cykl zajęć sportowych dla dzieci.</p> <p><i>W zdrowym ciele zdrowy duch</i> Stowarzyszenia Otwarte Drzwi z Warszawy otrzyma 12 000 zł na organizację warsztatów kulinarnych, wycieczek i zajęć turystyczno-rekreacyjnych.</p> <p><i>Aktywna wiosna i lato</i> Towarzystwa Przyjaciół Dzieci Oddział Powiatowy w Cieszynie przeznaczy 9 770 zł na zajęcia pływania i organizację zawodów pływackich.</p> <p><i>Po prostu tańcz!</i> Stowarzyszenia Świętego Filipa Nereusza z Rudy Śląskiej, które wykorzysta 10 530 zł na warsztaty taneczne dla dzieci i ich rodziców.</p>
2017	803 biegaczy 266 maszerujących	93 600 zł	<p>W 2017 roku fundacja ogłosiła konkurs Pomarańczowa Siła 2017 na projekty aktywizujące dzieci i młodzież. Projekty rekomendowane przez pracowników, zgłaszają organizacje społeczne. Projektu poddane są ocenie komisji konkursu i w drugim etapie - pracownikom ING. Realizacja zwycięskich projektów nastąpi w 2018 roku.</p>

### Fundacja Sztuki Polskiej ING

Fundacja Sztuki Polskiej ING promuje polską sztukę współczesną. Rozszerza kolekcję sztuki oraz realizuje projekty artystyczne.

#### Kolekcja

W 2017 roku kolekcja poszerzyła się o 9 nowych prac: obiekt Gizeli Mickiewicz „Ways back”, 2 obrazy Karoliny Jabłońskiej („Bijące się dziewczyny” oraz „Oczy”), instalację Katarzyny Przeważskiej „Wczesna polskość”, 3 fotografie Joanny Piotrowskiej (bez tytułu), instalację multimedialną Joanny Piotrowskiej (bez tytułu (Zegar)), oraz wideo Agnieszki Polskiej „The New Sun”.

Fundacja rozpoczęła pracę nad opracowaniem dokumentacji kolekcji, której częścią są wywiady z artystami, których prace są obecne w naszych zbiorach. Powstały materiały filmowe dokumentujące wywiady z: Elżbietą Jabłońską, Jankiem Simonem, Zofią Kulik, Bownikiem, Jakubem Woynarowskim, Radkiem Szlaga, Karoliną Jabłońską, Maciejem Sieńczykiem, Łukaszem Surowcem i Andrzejem Tobisem.

#### Współpraca z partnerami

W 2017 roku Fundacja Sztuki Polskiej ING we współpracy z Galerią Sztuki Współczesnej w Opolu przygotowała wystawę pt. „Teraźniejszość?”. Zaprezentowano kilkadziesiąt prac z kolekcji Fundacji, które w rozmaity sposób dotyczą problemu pojmowanej na wiele sposobów chwili obecnej. W ramach wystawy zrealizowano serię warsztatów edukacyjnych dla dzieci i młodzieży oraz oprowadzania kuratorskie.

#### Edukacja

Fundacja Sztuki Polskiej ING wydała książkę dla dzieci o sztuce współczesnej pt. „Bałwan w lodówce”. Na książkę złożyły się pełne humoru opowieści o przygodach dwójki dzieci, które poznają twórczość wybitnych współczesnych artystów (a czasem także ich samych). Czytelnik znajdzie w niej odpowiedzi na pytania: Czy obraz albo rzeźbę da się stworzyć ze śmieci? Co robi bałwan w lodówce? Czy taśma

klejąca może być dziełem sztuki? Błyskotliwy tekst znawcy sztuki Łukasza Gorczycy uzupełniają znakomite ilustracje Krzysztofa Gawronkiewicza, cenionego twórcy komiksów. Publikacja trafiła do sprzedaży w grudniu 2017.

W ramach promocji publikacji Fundacja zorganizowała cykl spotkań oraz warsztatów m.in. w Muzeum Narodowym w Warszawie, Zachęcie - Narodowej Galerii Sztuki i Galerii Raster, podczas którego Oskar Dawicki czytał fragmenty książki.

W 2017 roku Fundacja kontynuowała cykl działań edukacyjnych skierowanych do pracowników naszego banku.

Były to cotygodniowe oprowadzania po kolekcji a także spotkania z artystami, których prace prezentowane są w przestrzeniach Banku, wspólne wyjścia na wystawy i zajęcia dla dzieci.

#### Nagroda Fundacji Sztuki Polskiej

W ramach 7. edycji Warsaw Gallery weekend największego cyklicznego przeglądu sztuki współczesnej w Polsce organizowanego przez prywatne galerie, Fundacja przyznała dwie nagrody. Powołana z tej okazji, międzynarodowa komisja dokonała wyboru artystki/artysty biorącego udział w Warsaw Gallery Weekend, którego praca została zakupiona do kolekcji Fundacji. Wybrano Katarzynę Przezwańską i jej instalację pt. „Wczesna polskość”. Specjalne wyróżnienie w postaci nagrody pieniężnej trafiło do Diany Lelonek za projekt „Center for Living Things”.

W ten sposób Fundacja Sztuki Polskiej ING postanowiła nie tylko wesprzeć artystów, lecz także wyrazić uznanie dla galerii, które pracują bezpośrednio z artystami i budują ich pozycję w świecie sztuki.

#### Artysta Zawodowiec

W 2017 roku odbyła się pierwsza edycja projektu edukacyjnego Artysta Zawodowiec. Artysta Zawodowiec to projekt skierowany do studentów ostatniego roku kierunków artystycznych, którzy po opuszczeniu uczelni chcą funkcjonować jako artyści na rynku sztuki. W ramach naszego projektu przeprowadziliśmy cykl całodziennych zajęć we współpracy z siedmioma uczelniami artystycznymi w Polsce. Podczas nich, młodzi twórcy dowiedzieli się jak mogą zorganizować swoją codzienną pracę, jak odpowiednio zaprezentować się kuratorom i galerzystom, jak i gdzie zorganizować pierwsze wystawy, gdzie się ubezpieczyć i jak zadbać o swoje prawa. Wykłady poprowadzili eksperci: artyści, kuratorzy, krytycy i galerzyści. W 2018 roku Fundacja kontynuuje ten projekt.



## **VIII. Oświadczenie na temat informacji niefinansowych**

Zarząd ING Banku Śląskiego S.A. przedstawia Oświadczenie na temat informacji niefinansowych w 2017 roku, zgodnie z artykułem 49b i 55 Ustawy o Rachunkowości (Dz.U. 1994.121.591 ze zm.).

Bank oraz spółki zależne Banku są zarządzane w sposób spójny również w zakresie polityk i innych zagadnień niefinansowych. Dlatego Oświadczenie na temat informacji niefinansowych jest przygotowane w oparciu o dane skonsolidowane, co nie prowadzi do zniekształceń bądź przekazania mylących informacji.

### **1. Model biznesowy**

#### *Jak działamy w Polsce*

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

Jesteśmy obecni na polskim rynku od 1989 roku. Cieszymy się pozycją jednego z największych banków uniwersalnych w kraju, piątego pod względem sumy bilansowej (ponad 126 mld zł na koniec 2017 roku) i czwartego pod względem salda komercyjnego (sumy depozytów i kredytów). Obsługujemy zarówno klientów detalicznych, jak i podmioty gospodarcze. Na koniec 2017 roku prowadziliśmy obsługę w 357 oddziałach oraz 66 punktach ING Express. Ponadto, udostępniamy nowoczesne systemy bankowości internetowej i mobilnej.

Sercem naszej organizacji są nasze lokalizacje w Warszawie i Katowicach. To tu podejmowane są najważniejsze decyzje dotyczące działalności operacyjnej naszego banku, tu również ma swoją siedzibę Zarząd i Rada Nadzorcza. ING Bank Śląski S.A. formalnie jest zarejestrowany w Katowicach. Na koniec grudnia 2017 roku zatrudnialiśmy jako Grupa ponad 8 tys. osób.

Nasz model biznesowy realizujemy poprzez:

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

ING Bank Śląski S.A. jest częścią większego organizmu - Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A., w skład której wchodzi spółki zależne, gdzie prowadzimy m.in. działalność:

- leasingową,
- faktoringową,
- pośrednictwa i obrotu nieruchomościami,
- wynajmu nieruchomości,
- doradztwa i pośrednictwa finansowego,
- usług kadrowo-płacowych oraz księgowych.

Więcej informacji na nasz temat znajduje się w rozdziale „O nas” w punkcie „Kim jesteśmy” na stronie 8.

#### *Model tworzenia wartości*

Wspólnie z zarządem i wyższą kadrą menedżerską stworzyliśmy szczegółowy model tworzenia wartości. Jest on naszą odpowiedzią na pytania: jaką wartość tworzymy dla klientów, akcjonariuszy, pracowników i otoczenia społecznego, jak ją mierzymy i jak maksymalizujemy. Wszystko po to, aby

stale doskonalić strategiczne zarządzanie naszą organizacją. Kluczowe wartości, jakie dostarczamy naszym interesariuszom to:

- doświadczenie klienta,
- wsparcie rozwoju rynku i przedsiębiorczości,
- bezpieczeństwo klienta,
- sposób pracy, oraz
- stabilność i przewidywalność.

Każda z tych wartości, jest rozwinięta w szczegółowe cele.

Więcej informacji na nasz temat naszego Modelu tworzenia wartości znajduje się w rozdziale „Jak tworzymy wartość” w punkcie „Model tworzenia wartości” na stronie 40.

### Strategia biznesowa

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

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

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



Więcej informacji na temat strategii biznesowej znajduje się w rozdziale „Jak tworzymy wartość” w punkcie „Strategia biznesowa ING Banku Śląskiego S.A. na stronie 49.

## 2. Kluczowe niefinansowe wskaźniki efektywności

Kluczowe niefinansowe wskaźniki efektywności Grupy Kapitałowej ING Banku Śląski S.A.			
	2017	2016	Zmiana 2017 do 2016
Liczba klientów przypadająca na jeden etat	575	542	+6,1%
Saldo komercyjne przypadające na etat (mln zł)	24,3	22,0	+10,3%
Średni czas trwania procesu Fast Track do decyzji z limitami (dni robocze*)	1,69	1,98	-14,6%
Udział wniosków kredytowych złożonych online w segmencie korporacyjnym (%)	93,1%	91,2%	+1,9 p.p.
Udział kredytów gotówkowych sprzedanych online w segmencie detalicznym (%)	66,2%	41,4%	+24,8 p.p.
Czas dostępności serwisu internetowego (%)	99,8%	99,9%	+0,1 p.p.
Odsetek przelewów zleconych przez bankowość elektroniczną (%)	99,9%	99,6%	+0,3 p.p.
Średni czas oczekiwania na połączenie z doradcą Contact Centre (sekundy)	20	24	-16,7%
Odsetek problemów rozwiązywanych podczas pierwszej rozmowy telefonicznej z Contact Centre (%)	80%	82%	-2 p.p.
Odsetek reklamacji rozpatrzonych w ciągu 24 godzin (%)	56%	64%	-8 p.p.
Średnie zużycie prądu na pracownika (kWh)	3 939	4 119	-4,4%
Średnie zużycie wody na pracownika (m <sup>3</sup> )	6,9	7,7	-10,4%

\* Jeden dzień roboczy to 9 godzin czasu pracy.

Więcej wskaźników niefinansowych, w tym efektywnościowych, zamieściliśmy w rozdziale „O nas” w punkcie „Co nas wyróżnia” na stronie 16 oraz w rozdziale „Jak tworzymy wartość” w punkcie „Model tworzenia wartości” na stronie 40.

## 3. Stosowane polityki z zakresu zagadnień niefinansowych i procedury należytej staranności

### Polityki dotyczące zagadnień społecznych

W ramach zagadnień społecznych prowadzimy działania własne oraz poprzez dwie fundacje korporacyjne – Fundację ING Dzieciom i Fundację Sztuki Polskiej ING.

Szczególny nacisk kładziemy na inicjatywy ogólnopolskie i branżowe na rzecz edukacji finansowej i przedsiębiorczości. Kierunki te określiliśmy jako kluczowe w *Strategii zrównoważonego rozwoju ING Banku Śląskiego*. Aby skutecznie realizować założenia strategii, współpracujemy z partnerami społecznymi. Dodatkowo, wspieramy organizacyjnie i merytorycznie konferencje poświęcone ekonomii, gospodarce, zrównoważonemu rozwojowi oraz przedsiębiorczości m.in. Europejski Kongres Gospodarczy, Open Eyes Economy.

Nasi pracownicy od 2007 roku mogą korzystać z rozwiązań formalno-prawnych zawartych w *Regulaminie Pracy*, ułatwiających działania w wolontariacie. Gwarantujemy naszym pracownikom 8 godzin pracy na wolontariat. Wolontariusze realizują akcje na rzecz szkół, przedszkoli, organizacji pozarządowych, szpitali. Uczą podstaw finansów i przedsiębiorczości, wspólnie z dziećmi remontują, czytają, uprawiają sport, biorą udział w akcjach krwiodawstwa i biegach charytatywnych. W okresie bożonarodzeniowym przygotowują paczki świąteczne dla dzieci w szpitalach, świetlicach środowiskowych i w domach dziecka.

Szczegóły dotyczące zarządzania ryzykiem środowiskowo-społecznym w Banku reguluje *Instrukcja ryzyka środowiskowego i społecznego*. Dokument zawiera szczegółowe polityki, które mają za zadanie chronić środowisko naturalne oraz minimalizować ryzyka społeczno-środowiskowe. Dokument

wskazuje również działalności, w które Bank nie inwestuje z uwagi na szczególnie wysokie ryzyko naruszania praw człowieka oraz ryzyko negatywnego wpływu na środowisko naturalne i zasady zrównoważonego rozwoju.

Otrzymujemy wiele ofert i propozycji sponsoringowych, a także próśb o darowizny. W Banku funkcjonuje *Polityka darowizn charytatywnych ING Banku Śląskiego*. Określa on zasady przyznawania i przekazywania darowizn charytatywnych. Stosujemy również *Politykę sponsoringową ING Banku Śląskiego*, uzupełnioną o zapisy szczegółowe w *Zasadach sponsoringu ING Banku Śląskiego*.

### Rezultaty stosowania polityk

Ilość godzin przeznaczonych na wolontariat przez pracowników Banku:

- 2016 rok – 4 214,
- 2017 rok – 4 929.

Więcej informacji w zakresie naszych działań społecznych, w tym ich rezultatów, znajduje się w rozdziale „Sposób pracy” na stronie 140.

### *Polityki dotyczące zagadnień pracowniczych*

W Grupie zatrudniamy 8 tys. pracowników. Aby prowadzić swoją działalność zgodnie wymogami prawa, stosujemy wiele dokumentów, które regulują zagadnienia pracownicze.

Kluczowym dokumentem jest *Regulamin Pracy ING Banku Śląskiego S.A.*, który ustala organizację i porządek w procesie pracy oraz związane z tym prawa i obowiązki pracodawcy i pracowników. Przepisy Regulaminu obowiązują wszystkich pracowników, bez względu na stanowisko, rodzaj i wymiar czasu pracy oraz bez względu na okres, na jaki zawarto umowę o pracę. W Banku mamy korzystniejsze rozwiązania w zakresie urlopów okolicznościowych niż wynika to przepisów Rozporządzenia z 15 maja 1996 roku w sprawie sposobu usprawiedliwiania nieobecności w pracy oraz udzielania pracownikom zwolnień od pracy. Ponadto rodzice dzieci z niepełnosprawnością mają prawo do dodatkowych 5 dni urlopu w roku kalendarzowym.

Zapisy Regulaminu uzupełnia m.in. *Deklaracja Różnorodności ING*, która została przyjęta we wszystkich jednostkach Grupy ING na świecie oraz *Polityka Różnorodności*, która definiuje obszary i określa sposób zarządzania różnorodnością w naszym banku. W ING wierzymy, że każdy dysponuje ogromnym potencjałem, który może realizować. Oczekujemy jednak, że nasi pracownicy będą traktowali innych z życzliwością i szacunkiem.

Ważnym elementem w zakresie zagadnień pracowniczych jest także Pomarańczowy Kod. To zestaw Wartości, czyli obietnic, które składamy światu, i Zachowań, czyli zobowiązań, które - jako współpracownicy - składamy sobie nawzajem.

W Banku obowiązuje *Procedura podnoszenia kwalifikacji zawodowych* reguluje zakres praw i obowiązków pracowników i pracodawcy w zakresie podnoszenia kwalifikacji zawodowych, rozumianych jako studia różnego szczebla, w tym podyplomowe i MBA. W regulacji określiliśmy, na jakich zasadach pracownicy mogą uzyskiwać konkretne przywileje z nimi związane, takie jak dodatkowy urlop czy refundowanie kosztów nauki.

Procedura dotycząca podnoszenia umiejętności posługiwania się językiem obcym określa ramy i główne zasady, na jakich można korzystać z dofinansowania nauki języka angielskiego, pozostawiając swobodę decyzji i odpowiedzialność pracownikowi i jego przełożonemu.

Na podstawie Pomarańczowego Kodu wprowadziliśmy *Zasady etyki zawodowej*, które mają zastosowanie do postępowania pracowników w związku z realizacją obowiązków służbowych, ale mogą również dotyczyć prywatnej aktywności, która może w negatywny sposób wpływać na reputację Banku lub powodować konflikt interesów.

Zagadnienia pracownicze są również elementem *Strategii zrównoważonego rozwoju ING Banku Śląskiego S.A.*, w której jako pracownicy zobowiązujemy się m.in. do wspierania naszych klientów

biznesowych i partnerów w prowadzeniu działalności w sposób zrównoważony.

#### Rezultaty stosowania polityk

Rezultaty stosowania polityk w zakresie zagadnień pracowniczych			
	2017	2016	Zmiana 2017 do 2016
Zatrudnienie (osoby)	8 032	8 025	+0,1%
Średni staż pracy (lata)	12,2	11,4	+7,1%
Porównanie wynagrodzeń pracowników najniższego szczebla do rynku* (%)	143%	101%	+42 p.p.
Stosunek wynagrodzeń podstawowych kobiet do mężczyzn (%)	97,0%	96,1%	+0,9 p.p.
Powroty do pracy po urlopie rodzicielskim** (%)	100%	100%	-
Wskaźnik rotacji (%)	8,2%	8,5%	-0,3 p.p.

\* wynagrodzenie zasadnicze w porównaniu do sektora bankowego; \*\* z wyłączeniem osób, którym skończyła się czasowa umowa o pracę oraz osoby, które zwolniły się z własnej inicjatywy

Więcej informacji w zakresie zagadnień pracowniczych znajduje się w rozdziale „Sposób pracy” na stronie 140.

#### Polityki dotyczące środowiska naturalnego

Jesteśmy świadomi zagrożeń płynących z nieodpowiedzialnego korzystania z zasobów naturalnych i staramy się im przeciwdziałać, dlatego ochrona środowiska oraz zrównoważony rozwój stanowi ważny czynnik, na którym oparta jest długoterminowa strategia budowania wartości.

Takie podejście do zagadnień środowiskowych odzwierciedla przyjęta w 2017 roku *Deklaracja Ekologiczna ING Banku Śląskiego S.A.* oraz zatwierdzona przez Zarząd Banku *Strategia zrównoważonego rozwoju ING Banku Śląskiego S.A. na lata 2017-2019*.

Przyłączając się do realizacji wymagań Grupy ING, przyjęliśmy również *Deklarację Środowiskową Grupy ING*, w której obligujemy się do zmniejszenia negatywnego oddziaływania na środowisko naturalne zwłaszcza w kontekście walki ze zmianami klimatycznymi. Powyższe zobowiązania realizujemy poprzez dwukierunkowe podejście:

- wewnątrz organizacji staramy się ograniczyć obciążenie środowiska, które jest następstwem działalności Banku,
- przy świadczeniu oraz oferowaniu usług na zewnątrz chcemy przewidywać ich ewentualne skutki ekologiczne i dążyć do właściwego zarządzania ryzykiem ekologicznym.

Aby zminimalizować wpływ, jaki na środowisko mają nasze biura, oddziały, centra komputerowe oraz podróże służbowe, dążymy do zmniejszania emisji dwutlenku węgla poprzez zmniejszenie zużycia energii. Flotę samochodową wzbogaciliśmy o samochody hybrydowe i elektryczne. Udostępniliśmy pracownikom rowery, a także promujemy wspólne dojazdy do pracy. Systematycznie eliminujemy liczbę generowanych papierowych dokumentów. Redukujemy zużycie wody, stosując oszczędne technologie oraz sprzęt w pomieszczeniach socjalnych. Prowadzimy akcje ekologiczne wśród pracowników, które zwiększają ich wrażliwość ekologiczną, wzmacniają pozytywne nawyki, a także propagują rozwiązania technologiczne i organizacyjne przyjazne dla środowiska.

W myśl zatwierdzonej przez Zarząd Banku *Strategii zrównoważonego rozwoju ING Banku Śląskiego S.A. na lata 2017-2019*, wspieramy klientów biznesowych i partnerów w prowadzeniu działalności w sposób zrównoważony. Dostrzegamy swoją rolę w zaangażowaniu w projekty proekologiczne m.in. w sektorze energetycznym, pomagając klientom w transformacji energetycznej i w przechodzeniu na działalność niskoemisyjną. Zarządzamy ryzykiem środowiskowym i społecznym naszych transakcji, jak również transakcji klientów, korzystając z *Ogólnych zasad w zakresie ryzyka środowiskowego i społecznego*. Kierujemy się działaniami zgodnymi z etyką biznesu, dążąc do przejrzystych relacji z dostawcami. Nasi

dostawcy zobowiązują się do przestrzegania *Kodeksu dla dostawców*, który promuje prawa człowieka, uczciwe praktyki rynkowe, ochronę środowiska oraz przeciwdziałanie korupcji.

Zgodnie z naszą strategią, wspieramy również naszych klientów i partnerów biznesowych w prowadzeniu działalności w sposób zrównoważony. Rolę banku i wpływ na zrównoważony rozwój opisaliśmy w *Deklaracji ekologicznej ING Banku Śląskiego*. Naszą szczególną rolę widzimy w podejmowaniu inicjatyw na rzecz tworzenia i oferowania nowych produktów, wspierania przedsięwzięć proekologicznych, kształtowania świadomości proekologicznej oraz zarządzania ryzykiem środowiskowym i społecznym.

#### Rezultaty stosowania polityk

Zużycie zasobów	2017	2016	Zmiana 2017 do 2016
Zużycie energii (kWh)	31 530 936	33 769 174	-6,6%
Zużycie papieru (kg)*	554 052	362 982	+52,6%
Zużycie wody (m <sup>3</sup> )	55 541	63 483	-12,5%

\*wzrost wagi makulatury spowodowany jest zmianą operatora usługi bezpiecznego niszczenia dokumentów i innego przelicznika wagowego

Więcej informacji w zakresie zagadnień środowiska naturalnego znajduje się w rozdziale „Wsparcie rozwoju rynku i przedsiębiorczości” na stronie 98 oraz w rozdziale „Sposób pracy” na stronie 140.

#### Polityki dotyczące poszanowania praw człowieka

Działania Grupy dotyczą wielu grup interesariuszy m.in.: klientów, pracowników, dostawców. Przedstawiciele każdej z tych grup mogą i powinni oczekiwać od nas właściwego traktowania. W ramach prowadzonej działalności zobowiązujemy się do przestrzegania i promowania praw człowieka w odniesieniu do wszystkich osób, z którymi współpracujemy.

Zagadnienia dotyczące praw człowieka są ujęte w kilku dokumentach. W odniesieniu do pracowników fundamentalne są zapisy *Regulaminu pracy ING Banku Śląskiego S.A.* Określa on, że jako pracodawca zobowiązujemy się szanować godność i inne dobra osobiste pracownika, przestrzegać zasady równego traktowania w zakresie nawiązania i rozwiązania stosunku pracy, warunków zatrudnienia, awansowania oraz dostępu do szkoleń. Zobowiązujemy się również przeciwdziałać mobbingowi.

Regulamin Pracy uzupełniają m.in. zapisy Pomarańczowego Kodu, w którym jasno opisujemy, w jakie wartości wierzymy i jakich zachowań należy się po nas spodziewać. Pomarańczowy Kod promuje m.in. uczciwość, zdrowy rozsądek i odpowiedzialność. Jest obecny w wielu procesach bankowych np. w systemie oceny pracowników, (*Regulamin procesu rozmów rocznych ING Banku Śląskiego S.A.* oraz *Regulamin premiowania pracowników ING Banku Śląskiego S.A.*) stanowi ważny element procesu rekrutacji i jest częścią kultury organizacyjnej.

Dokumentem, który wspiera nas w przestrzeganiu i promowaniu praw człowieka jest również *Polityka Różnorodności*. Polityka służy budowaniu świadomości organizacji, w której stosujemy zasady równego traktowania, co oznacza niedyskryminowanie w jakikolwiek sposób, zarówno bezpośrednio, jak i pośrednio ze względu m.in. na płeć, wiek, niepełnosprawność, styl życia, formę, zakres, i podstawę zatrudnienia, pozostałe typy współpracy oraz inne przesłanki uważane za zachowania dyskryminacyjne.

Każdy dostawca Grupy oświadcza, że działa zgodnie z normami określonymi przez *Kodeks postępowania dla dostawców ING Banku Śląskiego S.A.* Jego przestrzeganie jest warunkiem koniecznym przy nawiązywaniu współpracy z Grupą oraz w jej trakcie. Do podstawowych norm należą: 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.

Kolejnym dokumentem, który wspiera nas w promowaniu praw człowieka jest *Strategia Zrównoważonego Rozwoju ING Banku Śląskiego*. W ramach strategii angażujemy się w edukację finansową, m.in. przez rozwój narzędzi i produktów, które pomagają w podejmowaniu dobrych decyzji. Usuwamy również bariery w dostępie do naszych usług.

#### Rezultaty stosowania polityk

Pomarańczowy Kod jest elementem procesu rozmów rocznych ING Banku Śląskiego S.A.

- W 2017 roku 100 % pracowników ukończyło proces rozmów (wyłączając osoby długotrwale nieobecne).

*Kodeks Postępowania dla Dostawców ING Banku Śląskiego S.A.*, stosujemy się do wszystkich dostawców, bez względu na miejsce prowadzenia działalności.

- 100% dostawców ING Banku Śląskiego S.A. deklaruje przestrzeganie standardów zawartych w Kodeksie.

Więcej informacji w zakresie zagadnień poszanowania praw człowieka znajduje się w rozdziale „O nas” w punkcie „Etyka, wartości i compliance” na stronie 22 oraz w rozdziale „Sposób pracy” na stronie 140.

#### *Polityki dotyczące przeciwdziałania korupcji*

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

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

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

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

Przyjmowanie lub wręczanie przez pracowników prezentów lub korzyści związanych z udziałem w imprezach okolicznościowych zawsze musi mieć racjonalne uzasadnienie biznesowe, a wartość tych korzyści musi być proporcjonalna do specyfiki relacji biznesowej. Zawsze musi istnieć zgodny z prawem cel przyjęcia lub wręczenia korzyści, a przyjęcie lub wręczenie korzyści nie może stwarzać konfliktu

interesów, ani wywoływać wrażenia, że taki konflikt zaistniał. Bank nie zezwala na przekazywanie w jego imieniu korzyści stanowiących darowizny na cele polityczne. Decyzje kadrowe dotyczące zatrudnienia i oddelegowaniu pracownika muszą być oparte na merytorycznych, obiektywnych kryteriach, a ich celem nie może być wywieranie niedozwolonego wpływu. Polityka określa górne limity kwotowe korzyści w postaci prezentów oraz udziału w imprezach okolicznościowych, jakie mogą być wręczone lub przyjmowane przez naszych pracowników.

Ponadto, w Grupie funkcjonuje Rejestr korzyści. W zależności od wartości zgłoszenia mogą wymagać otrzymane lub wręczone prezenty, udział w imprezach okolicznościowych lub posiłku biznesowym – w relacjach z klientami, partnerami biznesowymi i z urzędnikami państwowymi.

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

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

#### Rezultaty stosowania polityk

*Polityka przeciwdziałania przekupstwu i korupcji* oraz *Regulamin – Zasady etyki zawodowej pracowników ING Banku Śląskiego S.A.* stanowią część dokumentacji pracowniczej, której znajomość jest potwierdzana przez pracownika w związku z zatrudnieniem w Grupie.

Ponadto, z zakresu przeciwdziałania korupcji i konfliktów interesów przeprowadzane są szkolenia. W 2017 roku szkolenia dotyczące:

- Przeciwdziałania przekupstwu i korupcji – zostało wykonane przez 94% pracowników Grupy,
- Ryzyka braku zgodności i etyki zawodowej zostało wykonane przez 96% pracowników Grupy.

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

## **4. Opis istotnych ryzyk dla zagadnień niefinansowych**

### *Ryzyko operacyjne*

Szczegółowe informacje w zakresie ryzyka operacyjnego znajdują się w rozdziale „Bezpieczeństwo Banku i klientów” w punkcie „Ryzyko niefinansowe” na stronie 132.

Ryzyko operacyjne może mieć istotny negatywny wpływ na następujące zagadnienia:

- społeczne,
- pracownicze,
- środowiska naturalnego,
- poszanowania praw człowieka,
- przeciwdziałania korupcji.

### *Ryzyko braku zgodności (Compliance)*

Szczegółowe informacje w zakresie ryzyka operacyjnego znajdują się w rozdziale „Bezpieczeństwo Banku i klientów” w punkcie „Ryzyko niefinansowe” na stronie 132.



Ryzyko braku zgodności może mieć istotny negatywny wpływ na następujące zagadnienia:

- społeczne,
- pracownicze,
- środowiska naturalnego,
- przeciwdziałania korupcji.

#### *Ryzyko reputacyjne*

Ryzyko utraty reputacji to ryzyko związane z negatywnym odbiorem wizerunku Banku przez klientów, kontrahentów, inwestorów, akcjonariuszy, nadzorców, regulatorów oraz opinię publiczną.

Zarządzamy ryzykiem reputacji w ramach ryzyka operacyjnego i ryzyka braku zgodności (compliance), co oznacza, że w procesie zarządzania zarówno ryzykiem operacyjnym, jak i ryzykiem braku zgodności uwzględniamy skutki utraty reputacji.

Ograniczenie skutków utraty reputacji jest jednym z celów zarządzania ryzykiem operacyjnym. W procesie zarządzania ryzykiem operacyjnym, uwzględnia się czynniki i skutki wystąpienia ryzyka utraty reputacji biorąc pod uwagę:

- skalę i charakter sankcji ze strony uprawnionych organów wymierzonych Bankowi w ocenianym roku,
- doniesienia medialne i inicjatywy stowarzyszeń konsumentów, które przyczyniają się do pogorszenia percepcji publicznej i utraty reputacji Banku,
- liczbę i zmiany w zakresie skarg i reklamacji klientów,
- znane publicznie negatywne zdarzenia, które wystąpiły w innych bankach i w środowisku finansowym mające wpływ na sektor bankowy,
- prowadzenie działalności z podmiotami/sektorami, które nie są dobrze postrzegane przez społeczeństwo lub osobami/krajami z list ostrzegawczych,
- w miarę dostępności inne wskaźniki rynkowe takie jak zmiany ratingów lub cen akcji.

Uwzględniamy ryzyko utraty reputacji w następujących dokumentach wewnętrznych odnoszących się do zarządzania ryzykiem operacyjnym i ryzykiem braku zgodności:

- Polityka Zarządzania Ryzykiem Operacyjnym w ING Banku Śląskim S.A. zatwierdzona przez Zarząd ING Banku Śląskiego S.A. oraz Radę Nadzorczą ING Banku Śląskiego S.A.,
- Polityka Zgodności ING Banku Śląskiego S.A. zatwierdzona przez Zarząd ING Banku Śląskiego S.A. oraz Radę Nadzorczą ING Banku Śląskiego S.A..

Ryzyko reputacyjne może mieć istotny negatywny wpływ na następujące zagadnienia:

- społeczne,
- pracownicze,
- przeciwdziałania korupcji.

#### *Ryzyko związane z bezpieczeństwem systemów IT*

Szczegółowe informacje w zakresie ryzyka związanego z bezpieczeństwem systemów IT znajdują się w rozdziale „Bezpieczeństwo Banku i klientów” w punkcie „Bezpieczeństwo transakcji i stabilność systemów IT” na stronie 137.

Ryzyko związane z bezpieczeństwem systemów IT może mieć istotny negatywny wpływ na

następujące zagadnienia:

- pracownicze,
- społeczne.

#### *Ryzyko związane z bezpieczeństwem danych osobowych*

Szczegółowe informacje w zakresie ryzyka związanego z bezpieczeństwem danych osobowych znajdują się w rozdziale „Bezpieczeństwo Banku i klientów” w punkcie „Bezpieczeństwo danych osobowych” na stronie 137.

Ryzyko związane z bezpieczeństwem danych osobowych może mieć istotny negatywny wpływ na następujące zagadnienia:

- społeczne,
- pracownicze.

#### *Ryzyko związane ze zmieniającymi się oczekiwaniami bądź preferencjami klientów*

Ryzyko związane ze zmieniającymi się oczekiwaniami lub preferencjami klientów definiujemy jako poniesienie nakładów i zaangażowanie zasobów w celu wprowadzenia na rynek nowego produktu lub usługi, która nie spotka się z zainteresowaniem (popytem) ze strony klientów. To również ryzyko, że nie dokonamy na czas oczekiwanych przez naszych klientów zmian i modyfikacji w naszych produktach, usługach czy sposobie obsługi, czego konsekwencją będzie niesatysfakcjonujący poziom sprzedaży.

Jesteśmy świadomi, że oczekiwania i preferencje klientów podlegają ciągłym zmianom oraz, że są one coraz bardziej dynamiczne. Klienci oczekują, że ich doświadczenie przy korzystaniu z produktów i usług bankowych będzie zbliżone do tych, jakie mają w innych sferach swojego życia, np. przy korzystaniu z mediów społecznościowych. Aby być na bieżąco z oczekiwaniami klientów:

- dostosowujemy formę komunikacji oraz model obsługi do oczekiwań klientów,
- badamy satysfakcję klientów,
- słuchamy i analizujemy sugestie i opinie naszych klientów.

Więcej informacji o sposobach komunikacji z klientami zostało zawartych w rozdziale „Doświadczenie klienta” w punkcie „Dialog” na stronie 85.

Ponadto, w 2017 roku zdecydowaliśmy się wprowadzić w wybranych jednostkach Banku (głównie w tych odpowiedzialnych za rozwój produktów i usług) nowy system pracy zaczerpnięty z branży IT – Agile. Jednym z głównych celów tej zmiany było umożliwienie szybkiej reakcji na zmieniające się potrzeby klientów i rynku. Ponadto, zachęcamy naszych pracowników do wykorzystywania metodyki PACE przy projektowaniu nowych rozwiązań dla klientów, która zakłada ciągłe ich konsultowanie i testowanie poprzez interakcję z klientem.

Więcej informacji o nowatorskich metodach pracy w Banku znajduje się w rozdziale „Sposób pracy” w punkcie „Kultura innowacji i kompetentni pracownicy” na stronie 143.

Nieustanna praca nad kształtem oraz jakością oferty dla klientów musi być wspierana przez siłę naszej marki. Przykładamy do tego dużą uwagę, dzięki czemu jesteśmy drugą najbardziej rozpoznawalną marką bankową w Polsce. Potwierdza to badanie znajomości spontanicznej „Tracking marki” prowadzone przez Millward Brown (metoda CAPI, dane za styczeń 2018 roku).

Ryzyko związane ze zmieniającymi się oczekiwaniami bądź preferencjami klientów może mieć istotny negatywny wpływ na następujące zagadnienia:

- społeczne,
- pracownicze.

## IX. Ocena działalności Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. w 2017 roku sporządzona przez Radę Nadzorczą

2017 rok przyniósł istotne odbicie wzrostu gospodarczego. Dynamika PKB przyspieszyła z 2,7% r/r w IV kw. 2016 roku do ponad 5% r/r w IV kw. 2017 roku (w całym 2017 roku PKB wzrosło o 4,5% r/r). Było to głównie zasługą szybko rosnących wydatków konsumpcyjnych gospodarstw domowych, które były wspierane dobrą sytuacją na rynku pracy oraz świadczeniami z programu 500+. Wpływ tych ostatnich okazał się silniejszy i bardziej długotrwały od oczekiwań. Inwestycje zanotowały odczuwalne odbicie dopiero w drugiej połowie 2017 roku, zwłaszcza w ostatnim kwartale roku (wzrost o 11,4% r/r w porównaniu z 3,3% r/r w III kw. 2017 roku). Było to skutkiem finalizowania inwestycji w energetyce oraz nakładów na infrastrukturę drogową i samorządową. W IV kw. 2017 roku wzrosły również inwestycje przedsiębiorstw, o czym świadczą wzrost wartości udzielonych im kredytów.

Na wyniki sektora bankowego miały również wpływ czynniki o charakterze regulacyjnym. W obszarze polityki pieniężnej NBP nie zachodziły zmiany. Stopy procentowe po raz ostatni zostały obniżone w marcu 2015 roku – do rekordowo niskiego poziomu – tj. stopa referencyjna do 1,5%, a stopa lombardowa do 2,5%. Od 2017 roku banki płacą składki do Bankowego Funduszu Gwarancyjnego w oparciu o nowe zasady, zgodnie z ustawą o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym, systemie gwarantowania depozytów oraz przymusowej restrukturyzacji wprowadzającej do polskiego porządku prawnego dyrektywę DGSD (*ang. Deposit Guarantee Schemes Directive* – dyrektywa w sprawie systemów gwarancji depozytów) oraz BRRD (*ang. Bank Recovery and Resolution Directive* – dyrektywa działań naprawczych oraz restrukturyzacji i uporządkowanej likwidacji banków). Od 22 lipca 2017 roku obowiązuje ustawa o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami, która określa zasady i tryb zawierania umów o kredyt na zakup nieruchomości. Od początku grudnia 2017 roku obowiązuje rozporządzenie Ministra Rozwoju i Finansów, które zmieniło wagi ryzyka dla detalicznych kredytów hipotecznych. W konsekwencji miało to zróżnicowany wpływ na adekwatność kapitałową poszczególnych banków.

W 2017 roku Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego S.A. osiągnęła zysk netto w wysokości 1 403,1 mln zł wobec 1 253,0 mln zł w 2016 roku (wzrost o 12,0%). Wzrost ten został osiągnięty dzięki rosnącym przychodom. W 2017 roku przychody Grupy ukształtowały się na poziomie 4 755,9 mln zł wobec 4 324,5 mln zł w poprzednim roku (wzrost o 10,0%). Głównym czynnikiem był wzrost wyniku z tytułu odsetek o 16,9% r/r. Było to możliwe dzięki wyższemu wolumenowi biznesowemu oraz poprawie marży odsetkowej. Wynik z tytułu prowizji zwiększył się o 11,1% – głównie za sprawą wyższych przychodów z marży na transakcjach wymiany walut.

Wyższe przychody zostały częściowo zneutralizowane poprzez:

- wzrost poziomu kosztów działalności. Koszty Grupy Kapitałowej Banku zwiększyły się o 1,1% r/r do 2 122,6 mln zł z powodów wyższych kosztów działania i administracji związanych z wyższymi kosztami IT.
- przyrost salda odpisów na rezerwy kredytowe. Wzrost kosztów ryzyka o 120,6 mln zł (o 40,1%) do 421,2 mln zł w znacznej części wynika z relatywnie wyższych odpisów aktualizujących w segmencie korporacyjnym. Pozostała część wzrostu salda rezerw jest związana z przyrostem całego portfela kredytowego. Podobnie jak w roku wcześniej na saldo rezerw miały również wpływ transakcje sprzedaży wierzytelności. Obniżyły one saldo o 47,1 mln zł względem 51,1 mln zł w 2016 roku. Saldo rezerw w relacji do portfela należności kredytowych brutto wyniósł 0,50% w 2017 roku (0,40% w 2016 roku). Kredyty z utratą wartości stanowiły 2,8% portfela należności brutto w grudniu 2017 roku. Rezerwy odpowiadały 57,1% wartości kredytów z utratą wartości.
- wzrost kosztów związanym z tzw. podatkiem bankowym. W 2017 roku Grupa odprowadziła o 49,9 mln zł więcej podatku od niektórych instytucji finansowych (tzw. podatek bankowy) niż w 2016 roku. Częściowo wynikało to z tego, że w 2017 roku Bank odprowadził podatek za 12 miesięcy, podczas gdy w poprzednim roku tylko za 11 miesięcy. Reszta wzrostu jest konsekwencją wyższej podstawy opodatkowania, co bezpośrednio związane jest

z konsekwentnym wzrostem wolumenów biznesowych.

Rada Nadzorcza sprawuje nadzór nad działalnością Spółki, czuwając nad przestrzeganiem odpowiednich przepisów prawa dotyczących rachunkowości, finansów oraz sprawozdawczości spółek publicznych. Do kompetencji Rady Nadzorczej należy także nadzór nad procesami związanymi z zarządzaniem poszczególnymi rodzajami ryzyka w ING Banku Śląskim S.A. przy wsparciu Komitetu Ryzyka i Komitetu Audytu. Na podstawie rekomendacji wymienionych Komitetów, Rada Nadzorcza akceptuje i zatwierdza strategię zarządzania ryzykiem w działalności Banku, główne zasady polityki w tym zakresie, a także poziom apetytu na ryzyko. Ponadto, Rada Nadzorcza monitoruje poziom wykorzystania limitów wewnętrznych z perspektywy bieżącej strategii Banku.

Komitet Ryzyka funkcjonuje w Banku od 2016 roku i zapewnia Radzie Nadzorczej wsparcie w zakresie monitorowania procesu zarządzania ryzykiem, w tym ryzykiem operacyjnym, ryzykiem kredytowym i ryzykiem rynkowym. Komitet pełni również nadzór nad procesem zarządzania ryzykiem, a także nad: szacowaniem kapitału wewnętrznego, adekwatności kapitałowej oraz ryzyka modeli związanego z kapitałem i innych modeli. Komitet wyraża swoją opinię na temat całościowej gotowości Banku do podejmowania ryzyka w bieżącej i długoterminowej perspektywie.

Monitorowanie procesu sprawozdawczości finansowej należy do zadań Komitetu Audytu. W tym kontekście, Komitet Audytu cyklicznie analizuje sprawozdania finansowe Banku oraz wyniki badania tych sprawozdań, przy czym Przewodniczący Komitetu Audytu – będący zarazem Przewodniczącym Rady Nadzorczej i członkiem niezależnym Rady – odbywa cykliczne spotkania z Wiceprezesem Zarządu nadzorującym Pion Finansów, podczas których zapoznaje się z okresowymi wynikami finansowymi Banku przed ich publikacją. Komitet Audytu analizuje także wyniki prac podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych, czuwając nad jego niezależnością i efektywnością. Ponadto, Komitet Audytu monitoruje skuteczność systemów kontroli wewnętrznej oraz audytu wewnętrznego, a także dokonuje oceny skuteczności środków stosowanych w celu ograniczania ryzyka braku zgodności oraz oceny jakości zarządzania tym ryzykiem.

W ramach Rady Nadzorczej funkcjonuje także Komitet Wynagrodzeń i Nominacji, który monitoruje m.in. sytuację na rynku pracy pod względem wynagrodzeń, procesy rotacji pracowników, a także wyniki badań ich satysfakcji. Komitet regularnie monitoruje system wynagrodzeń funkcjonujący w Banku, w tym politykę płacową i premiovą. W 2017 roku Komitet dokonał również oceny adekwatności członków Zarządu Banku i Rady Nadzorczej w oparciu o wyniki oceny adekwatności przeprowadzonej przez podmiot zewnętrzny.

Zdaniem Rady Nadzorczej, system zarządzania ryzykiem w Grupie ING Banku Śląskiego S.A. obejmuje wszystkie istotne rodzaje ryzyka, a w procesach ich identyfikacji, pomiaru, zarządzania i raportowania wykorzystywane są instrumenty i techniki właściwe dla danego rodzaju ryzyka. W 2017 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 2017 roku Bank uwzględnił 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 Grupy Kapitałowej Banku należności kredytowe z rozpoznaną utratą wartości stanowiły 2,8% całości zaangażowania brutto, czyli istotnie mniej niż średnio w całym sektorze bankowym (6%).
- posiada spełniające najwyższe standardy rynkowe procedury i systemy w obszarze zarządzania ryzykiem rynkowym (m.in. stopy procentowej oraz walutowym). W ciągu 2017 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 2017 roku relacja kredytów do depozytów ukształtowała się na poziomie 83,8%. Silną pozycję płynnościową Grupa zawdzięcza jednej z największych wśród polskich banków – i stale rosnącej – bazie stabilnych depozytów gospodarstw domowych.
- dysponował wysokim poziomem kapitałów własnych. W grudniu 2017 roku łączny współczynnik kapitałowy Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. ukształtował się na poziomie 16,7%, a współczynnik kapitału Tier 1 na poziomie 15,8%.

Ponadto, obowiązujące w Banku procedury audytu wewnętrznego oraz zarządzania ryzykiem braku zgodności (compliance) skutecznie zabezpieczają działalność Banku przed nieoczekiwanymi zdarzeniami w zakresie udzielonego finansowania, ryzyka rynkowego, płynności czy adekwatności kapitałowej.

Oczekiwane w 2018 roku wysokie tempo wzrostu gospodarczego wspartego wyższymi inwestycjami oraz utrzymanie stabilnego poziomu niskich stóp procentowych może przyczynić się do zwiększenia się popytu na kredyty, szczególnie korporacyjne. W konsekwencji, może to spowodować presję na współczynniki kapitałowe i negatywnie wpłynąć na podaż kredytów. 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 klientów 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 rozszerzania akcji kredytowej.
- dalsza poprawa efektywności kosztowej przy zachowaniu wysokiej jakości procesów poprzez optymalne wykorzystanie istniejących zasobów i korzyści płynących ze zwiększonej skali działania.

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. Dotychczasowy sukces strategii usprawiedliwia zamiar jej kontynuowania przez Bank w 2018 roku przy zachowaniu odpowiedniego poziomu kapitału.

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

Zarząd ING Banku Śląskiego S.A. przedstawia Oświadczenie o stosowaniu zasad ładu korporacyjnego w 2017 roku, zgodnie z § 91 ust.5 pkt 4) Rozporządzenia Ministra Finansów z 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 roku poz. 133 ze zm.).

### 1. Zasady i zakres stosowania ładu korporacyjnego

#### *Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW 2016*

Zbiór zasad ładu korporacyjnego, którym w 2017 roku podlegał Bank zawarty jest w dokumencie „Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW 2016” wprowadzonym Uchwałą Nr 26/413/2015 Rady Nadzorczej Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie S.A. z 13 października 2015 roku. Tekst tego dokumentu jest dostępny na stronie internetowej Banku pod adresem: <http://www.ingbank.pl/o-banku/lad-korporacyjny>.

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

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

Komentarz Banku dotyczący sposobu stosowania powyższej zasady:

Bank przyjął i stosuje Politykę zmiennych składników wynagrodzenia osób zajmujących stanowiska kierownicze mających istotny wpływ na profil ryzyka ING Banku Śląskiego S.A. („Polityka”), która reguluje okres pomiędzy przyznaniem a możliwością realizacji instrumentów finansowych w ramach wynagrodzeń zmiennych zgodnie z obowiązującymi regulacjami oraz wytycznymi w zakresie wynagrodzeń zmiennych dla instytucji finansowych w Polsce (Rozporządzenie Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 6 marca 2017 roku, Dyrektywa CRD III, Dyrektywa CRD IV, Wytyczne CEBS/EBA). Zgodnie z Polityką minimum 40% wynagrodzenia zmiennego kadry zarządzającej podlega odroczeniu przez okres 4 lat (a w przypadku Prezesa Zarządu Banku minimum 50%, okres odroczenia wynosi sześć lat, a premia dzielona jest na pięć równych części), przy czym wynagrodzenie to wypłacane jest w trakcie okresu odroczenia w czterech kolejnych latach w równych częściach, o ile nie wystąpiły przesłanki do obniżenia lub niewypłacenia części wynagrodzenia. W przypadku istotnej części wynagrodzenia zmiennego (minimum 50%) przyznawanej w akcjach fantomowych, dla których instrumentem bazowym są akcje Banku, ma zastosowanie roczny okres przetrzymania odpowiednio dla każdej transzy. Powyższe zapisy mają na celu powiązanie poziomu wynagrodzeń kadry zarządzającej z długoterminowymi celami strategicznymi Banku. Intencją Banku jest stosowanie wyżej wymienionej zasady w zakresie wynikającym z przywołanych regulacji.

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

### *Zasady ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych*

W Banku stosowane są „Zasady ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych” wprowadzone uchwałą nr 218/2014 Komisji Nadzoru Finansowego z 22 lipca 2014 roku (Dz. Urz. KNF poz. 17) (dalej: „ZŁK”). ZŁK zostały przyjęte w zakresie określonym w Oświadczeniu Zarządu Banku z 30 grudnia 2014 roku, zamieszczonym na stronie internetowej Banku pod adresem: <http://www.ingbank.pl/o-banku/lad-korporacyjny>.

W związku ze zmianami w Statucie Banku wprowadzonymi Uchwałą nr 26 Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia Banku z dnia 31 marca 2015 roku - w Banku stosowane są wszystkie zasady określone w ZŁK, z zastrzeżeniem, że zasada wprowadzona w § 8 ust. 4 ZŁK, z uwagi na brak możliwości całkowitego wyeliminowania ryzyka 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 31 marca 2015 roku Zwyczajne Walne Zgromadzenie Banku zaakceptowało Oświadczenie Zarządu Banku z 30 grudnia 2014 roku oraz zadeklarowało gotowość stosowania ZŁK w części odnoszącej się do akcjonariuszy oraz do relacji Banku jako instytucji nadzorowanej z jego akcjonariuszami, na zasadach określonych w tej uchwale. Tekst uchwały dostępny jest na stronie internetowej Banku pod adresem: <http://www.ingbank.pl/fileserver/item/1105190>.

### *Oświadczenie Zarządu o stosowaniu zasad ładu korporacyjnego*

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

**Zarząd ING Banku Śląskiego S.A. oświadcza, że Bank przestrzegał w 2017 roku zasad ładu korporacyjnego określonych w „Dobrych praktykach spółek notowanych na GPW 2016” oraz „Zasadach ładu Korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych”, w zakresie przyjętym przez Bank.**

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

### *Kodeks etyki bankowej*

Niezależnie od zasad ładu korporacyjnego w Banku stosowany jest Kodeksu Etyki Bankowej przyjęty na XXV Walnym Zgromadzeniu Związku Banków Polskich w dniu 18 kwietnia 2013 roku. Kodeks Etyki Bankowej dostępny jest na stronie internetowej Związku Banków Polskich (<http://zbp.pl/dla-bankow/zespoły-rady-i-komitetu/dzialania-w-obszarze-legislacyjno-prawnym/komisja-etyki-bankowej>).

### *Zasady etyki zawodowej pracowników ING Banku Śląskiego S.A.*

W Banku wprowadzono również Regulamin – Zasady etyki zawodowej pracowników ING Banku Śląskiego S.A. Jego celem jest ograniczenie ryzyka braku zgodności poprzez wskazanie pracownikom zasad, których przestrzeganie jest warunkiem koniecznym dla zapewnienia integralności działań Banku, w tym dla zapewnienia zgodności z przepisami prawa, wymogami regulatora i standardami etycznymi, obowiązującymi w branży usług finansowych. Określone w Regulaminie zasady mają zastosowanie do wszystkich działań pracownika związanych z realizacją obowiązków służbowych. Niektóre z zasad mogą mieć również zastosowanie do prywatnej aktywności pracownika, jeżeli może ona mieć negatywny wpływ na reputację Banku lub powodować konflikt interesów.

### Pomarańczowy Kod

Punktem wyjścia dla określenia elementów zasad etyki pracowników ING Banku Śląskiego jest Pomarańczowy Kod. Determinuje on sposób, w jakim realizowany jest strategiczny cel Banku - wspieranie i inspirowanie ludzi do bycia o krok do przodu w życiu i w biznesie. Pomarańczowy Kod

określa bankową tożsamość. Stanowi zestaw norm, które wszyscy w Banku cenią, które starają się realizować i według których pracownicy Banku są oceniani przez innych. Pomarańczowy Kod składa się z dwóch części:

- Wartości ING, będące złożoną wobec otoczenia zewnętrznego obietnicą:
  - Jesteśmy uczciwi,
  - Jesteśmy rozważni/ Kierujemy się zdrowym rozsądkiem,
  - Jesteśmy odpowiedzialni.
- Zachowania ING, określające sposób bycia pracowników. To zobowiązania, które pracownicy składają sobie nawzajem oraz standardy umożliwiające ocenę ich działań:
  - Podejmujesz inicjatywę i działasz skutecznie,
  - Pomagasz innym osiągać sukcesy,
  - Jesteś zawsze o krok do przodu.

### *Polityka informacyjna ING Banku Śląskiego*

Bank, jako instytucja zaufania publicznego, prowadzi politykę informacyjną na zasadach otwartej i przejrzystej komunikacji w stosunku do akcjonariuszy, inwestorów, mediów oraz wszystkich zainteresowanych. Realizując politykę informacyjną Bank stosuje wymogi wynikające z przepisów prawa dotyczących poufności i bezpieczeństwa informacji, spoczywające na Banku jako spółce publicznej oraz instytucji nadzorowanej. Bank realizując politykę informacyjną kieruje się zasadami ładu korporacyjnego, w szczególności poprzez zapewnianie akcjonariuszom, inwestorom, mediom oraz wszystkim zainteresowanym właściwego dostępu do informacji Banku. Pełna treść Polityki informacyjnej jest dostępna na stronie <https://www.ingbank.pl/relacje-inwestorskie/polityka-informacyjna>.

## **2. System kontroli i zarządzania ryzykiem w procesie sporządzania sprawozdań finansowych**

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

W procesie sporządzania sprawozdań finansowych Bank zidentyfikował następujące rodzaje ryzyka:

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

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

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



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

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

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

- dla oszacowania utraty wartości kredytów – Bank wdrożył określone modele i aplikacje oraz wewnętrzne regulacje oceny ryzyka kredytowego,
- dla wyceny dłużnych instrumentów finansowych notowanych na aktywnych rynkach lub, dla których wycena bazuje na tych notowaniach – Bank zaimplementował wymaganą funkcjonalność systemów podstawowych, a ponadto wprowadził kontrolę sprawowaną przez jednostki zarządzania ryzykiem rynkowym,
- dla wyceny instrumentów finansowych nienotowanych na aktywnych rynkach – Bank zaimplementował modele wyceny, które podlegały wcześniejszemu sprawdzeniu przed ich zastosowaniem,
- dla oszacowania rezerwy na odprawy emerytalne i rentowe – Bank zlecił wykonanie szacunku niezależnemu aktuariuszowi,
- dla oszacowania rezerwy na premie dla pracowników i kadry kierowniczej – Bank stosuje wyliczenia zgodnie z przyjętym w Banku regulaminem premiowania z zastosowaniem prognozy wyników Banku,
- dla wyceny nieruchomości inwestycyjnej i nieruchomości własnych – Bank przyjął 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 jest ujęty w Rocznym Skonsolidowanym Sprawozdaniu Finansowym ING Banku Śląskiego S.A., 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 zaplecza organizacyjnego (back-office) i jednostkach wsparcia. Obszar ten podlega niezależnej i obiektywnej ocenie Departamentu Audytu Wewnętrznego zarówno pod kątem adekwatności systemu kontroli wewnętrznej, zarządzania ryzykiem, jak i pod kątem ładu korporacyjnego.

### **3. Akcje i akcjonariusze ING Banku Śląskiego S.A.**

#### *Struktura akcjonariatu*

ING Bank Śląski S.A. jest spółką zależną od ING Bank N.V., który według stanu na dzień 31 grudnia 2017 roku posiadał 75% udziału w kapitale zakładowym ING Banku Śląskiego S.A. oraz 75% udziału w ogólnej

liczbie głosów na Walnym Zgromadzeniu - niezmiennie od marca 2005 roku. Pozostała część akcji Banku (25,0%) znajduje się w wolnym obrocie (*free float*). Posiadają je inwestorzy instytucjonalni - w szczególności polskie fundusze emerytalne - oraz krajowe i zagraniczne fundusze inwestycyjne, a także inwestorzy indywidualni. Największym z nich na koniec 2017 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 29 grudnia 2017 roku posiadał 7,99% udziału w kapitale zakładowym i ogólnej liczbie głosów na WZ. Na dzień sprawozdania Bank nie posiada informacji aby inny akcjonariusz przekroczył próg 5% udziału w kapitale spółki.

W ciągu 2017 roku wartość kapitału zakładowego ING Banku Śląskiego S.A., jak i udział głównego akcjonariusza w kapitale nie uległy zmianie.

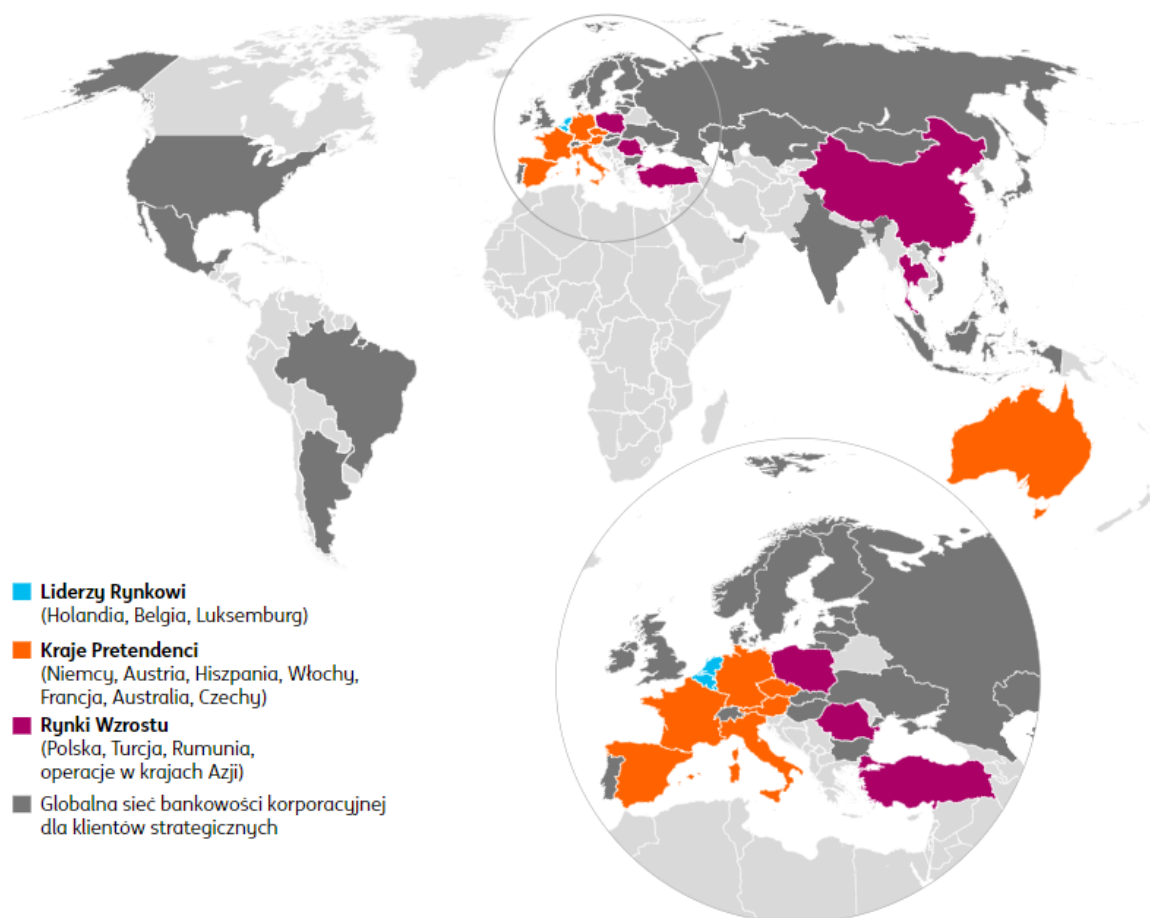
#### Struktura akcjonariatu ING Banku Śląskiego S.A.

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 2017 roku			31 grudnia 2016 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*	10 396 594	7,99%	Aviva Otwarty Fundusz Emerytalny Aviva BZ WBK**	10 796 936	8,30%
Pozostali	22 128 406	17,01%	Pozostali	21 728 064	16,70%
<b>Razem</b>	<b>130 100 000</b>	<b>100,00%</b>	<b>Razem</b>	<b>130 100 000</b>	<b>100,00%</b>

\*na podstawie Informacji rocznej o strukturze aktywów Aviva Otwartego Funduszu Emerytalnego Aviva BZ WBK na 29 grudnia 2017 roku; \*\*na podstawie Informacji rocznej o strukturze aktywów Aviva Otwartego Funduszu Emerytalnego Aviva BZ WBK na 30 grudnia 2016 roku

#### Charakterystyka akcjonariusza dominującego

ING Bank N.V. należy do Grupy ING – grupy instytucji finansowych o zasięgu globalnym, oferującej usługi bankowości detalicznej i korporacyjnej ponad 37 milionom klientów. Podmioty Grupy ING zatrudniają ponad 51 tysięcy pracowników prowadząc działalność w ponad 40 krajach w Europie, Ameryce Północnej i Południowej, na Bliskim Wschodzie oraz w Azji i Australii. Grupa ING prowadzi swoje operacje w czterech obszarach: Liderzy Rynkowi (*Market Leaders*), w skład których wchodzi operacje w Holandii, Belgii i Luksemburgu; Kraje Pretendenci (*Challengers*), w skład których wchodzi operacje w Niemczech, Austrii, Hiszpanii, Włoszech, Francji, Australii oraz Czechach; Rynki Wzrostu (*Growth Markets*), w skład których wchodzi operacje w Polsce, Rumunii, Turcji oraz w Azji; oraz globalną sieć bankowości korporacyjnej dla klientów strategicznych (*Wholesale Banking*).



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

ING Groep N.V. jest spółką publiczną notowaną na giełdzie w Amsterdamie, Brukseli oraz w Nowym Jorku. ING Groep N.V. ma rozproszony akcjonariat. Na koniec 2017 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 wygenerowała zysk netto na poziomie 4 905 mln EUR względem 4 651 mln EUR w 2016 roku. Aktywa ogółem były na poziomie 846 mld EUR. Aktywa Grupy ING Banku Śląskiego S.A. stanowiły na koniec 2017 roku 3,6% aktywów Grupy ING. Natomiast nasz zysk netto stanowił 6,7% zysku netto Grupy ING.

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

#### *Akcje i kapitał zakładowy*

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

z papierami wartościowymi są oddzielone od posiadania papierów wartościowych.

Na podstawie uchwały nr 27 Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia ING Banku Śląskiego S.A. z 21 kwietnia 2017 roku została dokonana zmiana Statutu Banku przyznająca Zarządowi upoważnienie do podwyższenia kapitału zakładowego o kwotę nie wyższą niż 26 mln zł (czyli emisji maksymalnie 26 mln akcji) w terminie do 21 kwietnia 2020 roku (kapitał docelowy) oraz do wyłączenia prawa poboru przy emisji akcji w ramach kapitału docelowego. Zmiana Statutu została wpisana do rejestru KRS w dniu 22 maja 2017 roku. Decyzje Zarządu w sprawie ustalenia ceny emisyjnej akcji i wyłączenia prawa poboru wymagają zgody Rady Nadzorczej.

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

#### **4. Statut oraz zasady jego zmiany**

Aktualny statut ING Banku Śląskiego S.A. jest dostępny na stronie internetowej pod adresem [https://www.ingbank.pl/\\_files/1112264](https://www.ingbank.pl/_files/1112264).

##### *Zasady zmiany statutu*

Zmiana Statutu Banku wymaga uchwały Walnego Zgromadzenia oraz wpisu do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego. Zmiana Statutu w zakresie określonym w przepisie art. 34 ust. 2 Prawa bankowego 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.

##### *Zmiany wprowadzone do statutu w 2017 roku*

W zakresie przedmiotu działalności Banku, w związku ze zmianami w przepisach prawa, w miejsce dotychczasowych usług certyfikacyjnych w rozumieniu przepisów o podpisie elektronicznym, wprowadzone zostały usługi zaufania oraz wydawania środków identyfikacji elektronicznej w rozumieniu przepisów o usługach zaufania.

W zakresie regulacji dotyczących kapitału zakładowego wprowadzona została, przewidziana przepisami Kodeksu Spółek Handlowych, instytucja tzw. kapitału docelowego. Na podstawie tych postanowień Zarząd Banku został upoważniony do podwyższenia kapitału zakładowego o kwotę nie wyższą niż 26 mln złotych w terminie do 21 kwietnia 2020 roku, z zastrzeżeniem, że podwyższenie takie nie może być sfinansowane ze środków własnych Banku, nie mogą też być wydawane akcje uprzywilejowane ani przyznawane konkretnemu akcjonariuszowi uprawnienia osobiste. Ponadto, za zgodą Rady Nadzorczej, Zarząd został upoważniony do pozbawiania akcjonariuszy prawa poboru przy emisji akcji w ramach kapitału docelowego. Również ustalenie wysokości ceny emisyjnej będzie wymagało zgody Rady Nadzorczej.

Wprowadzone zostały do Statutu postanowienia dotyczące Komitetu Ryzyka Rady Nadzorczej, który wspiera Radę w zakresie monitorowania i nadzoru nad procesem zarządzania ryzykiem, a także procesem szacowania kapitału wewnętrznego, zarządzania i planowania kapitałowego, oraz ryzyka modeli i obszaru adekwatności kapitałowej.

Ponadto odzwierciedlono na poziomie Statutu, przyjętą już wcześniej w praktyce Banku zasadę, że kryteria niezależności powinni spełniać przynajmniej dwaj członkowie Komitetu Audytu oraz większość członków Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji, w tym przewodniczący tego Komitetu.

Stosownie do obowiązujących przepisów prawa bankowego w Statucie wprowadzono również zmiany w zakresie opisu systemu kontroli wewnętrznej Banku, który obejmuje funkcję kontroli, jednostkę do spraw zgodności oraz niezależną jednostkę audytu wewnętrznego.

Uregulowana została również na nowo kategoria funduszy własnych Banku, które obejmują: wpłacony

i zarejestrowany kapitał zakładowy, kapitał zapasowy, kapitał rezerwowy, fundusz ogólnego ryzyka bankowego, fundusz z aktualizacji wyceny oraz zyski zatrzymane,  
Ponadto wprowadzone zostało szereg innych zmian Statutu, mających na celu doprecyzowanie lub dostosowanie do obowiązujących przepisów prawa bankowego.

## **5. Walne Zgromadzenie**

### *Zasady zwoływania Walnego Zgromadzenia*

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

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

### *Uprawnienia akcjonariuszy*

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

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

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

### *Sposób działania Walnego Zgromadzenia*

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

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

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, który znajduje się pod następującym adresem [https://www.ingbank.pl/\\_files/1000491](https://www.ingbank.pl/_files/1000491).

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

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

## 6. Rada Nadzorcza

### 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.

W skład Rady Nadzorczej Banku wchodzi niezależni członkowie, stosownie do Zasad Ładu Korporacyjnego. 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 2017 roku w składzie Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A. zaszły następujące zmiany:

- 15 marca 2017 roku Pan Roland Boekhout złożył rezygnację z funkcji członka Rady Nadzorczej,
- 21 kwietnia 2017 roku, Zwyczajne Walne Zgromadzenie powołało w skład Rady Nadzorczej Pana Normana Tambacha.

Skład na dzień 31 grudnia 2017 roku	Funkcja w Radzie Nadzorczej	Komitet Audytu	Komitet Wynagrodzeń i Nominacji	Komitet Ryzyka
p. Antoni F. Reczek	Przewodniczący, Członek Niezależny	●		●
p. Małgorzata Kołakowska	Wiceprzewodnicząca	●	●	
p. Aleksander Galos	Sekretarz, Członek Niezależny	●	●	
p. Ad Kas	Członek			●
p. Aleksander Kutela	Członek Niezależny	●	●	
p. Christopher Steane	Członek			●
p. Norman Tambach	Członek	●		●

● - Przewodniczący      ● - Członek

Kwalifikacje członków Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A. zostały przedstawione na stronie internetowej Banku [www.ingbank.pl/o-banku#zarzad=2](http://www.ingbank.pl/o-banku#zarzad=2).

W 2017 roku, zgodnie z obowiązującą w Banku *Polityką oceny adekwatności członków Rady Nadzorczej, członków Zarządu oraz osób pełniących kluczowe funkcje w ING Banku Śląskim S.A.* została przeprowadzona Ocena adekwatności Członków Rady Nadzorczej. Przedmiotowa Ocena została przeprowadzona przez niezależny podmiot zewnętrzny, tj. firmę Ernst & Young Doradztwo Podatkowe Spółka z o.o. W ocenie tej potwierdzono, że Członkowie Rady Nadzorczej posiadają wiedzę, umiejętności i doświadczenie odpowiednie do pełnienia funkcji Członka Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A., dają rękojmię należytego wykonywania obowiązków związanych z pełnieniem tej funkcji oraz wypełniają pozostałe wymogi określone w art. 22aa ustawy – Prawo bankowe, a tym samym spełniają kryteria adekwatności określone w *Polityce*. Jednocześnie Komitet Wynagrodzeń i Nominacji stwierdził, że indywidualne kompetencje poszczególnych członków Rady Nadzorczej dopełniają się w taki sposób, aby umożliwić sprawowanie odpowiedniego poziomu kolegialnego nadzoru nad wszystkimi obszarami Banku. Biorąc powyższe pod uwagę, Komitet Wynagrodzeń i Nominacji zarekomendował najbliższemu Walnemu Zgromadzeniu podjęcie uchwały stwierdzającej, że Członkowie Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A. spełniają wymogi określone w art. 22aa – ustawy – Prawo bankowe.

### *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. Przynajmniej jeden z nich 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.

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

W 2017 nastąpiły zmiany w składzie Komitetu Audytu. Rada Nadzorcza w dniu 6 października odwołała ze składu Komitetu Pana Ada Kasa i powołała do składu Komitetu Pana Aleksandra Kutełę oraz Pana Normana Tambacha.

### *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. Większość Członków Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji, w tym Przewodniczący, powinna spełniać

kryteria Członków Niezależnych Rady. Aktualnie w skład Komitetu wchodzi dwóch niezależnych członków Rady Nadzorczej.

Komitet Wynagrodzeń i Nominacji odbywa posiedzenia co najmniej raz na kwartał. Wykonując swoje zadania, Komitet może korzystać z pomocy ekspertów. Stałe zaproszenie do udziału w posiedzeniach Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji posiada przedstawiciel Komitetu Ryzyka.

### *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. Komitet Ryzyka odbywa posiedzenia co najmniej raz na kwartał. Wykonując swoje zadania, Komitet może korzystać z pomocy ekspertów. Stałe zaproszenie do udziału w posiedzeniach Komitetu Ryzyka posiada Przewodniczący Komitetu Audytu oraz przedstawiciel Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji.

W 2017 roku nastąpiły następujące zmiany w składzie Komitetu Ryzyka:

- 15 marca 2017 roku Rada Nadzorcza przyjęła rezygnację Pana Rolanda Boekhouta z funkcji członka Rady Nadzorczej, a zarazem Komitetu Ryzyka;
- 21 kwietnia 2017 Rada Nadzorcza powołała w skład Komitetu Pana Normana Tambacha.

## **7. Zarząd**

### *Skład Zarządu*

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

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 nadzorujący zarządzanie ryzykiem istotnym w działalności Banku, 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.

21 kwietnia 2017 roku Pan Mirosław Boda złożył rezygnację z funkcji Wiceprezesa Zarządu Banku, z dniem 31 maja 2017 roku.

W związku z rezygnacją Pana Mirosława Boda z funkcji Wiceprezesa Zarządu Banku, Rada Nadzorcza 21 kwietnia 2017 roku powołała Panią Bożenę Graczyk na stanowisko Wiceprezesa Zarządu Banku, z dniem 1 czerwca 2017 roku.

Z kwalifikacjami poszczególnych członków Zarządu można się zapoznać na stronie internetowej ING Banku Śląskiego S.A. [www.ingbank.pl/o-banku#zarzad=1](http://www.ingbank.pl/o-banku#zarzad=1).

W 2017 roku, zgodnie z obowiązującą w Banku *Polityką oceny adekwatności członków Rady Nadzorczej, członków Zarządu oraz osób pełniących kluczowe funkcje w ING Banku Śląskim S.A.* została przeprowadzona Ocena adekwatności Członków Zarządu Banku. W przedmiotowej Ocenie Rada Nadzorcza potwierdziła, że Członkowie Zarządu Banku posiadają wiedzę, umiejętności i doświadczenie odpowiednie do pełnienia funkcji Członka Zarządu Banku ING Banku Śląskiego S.A., dają rękojmię należytego wykonywania obowiązków związanych z pełnieniem tej funkcji oraz wypełniają pozostałe



wymogi określone w art. 22aa ustawy – Prawo bankowe, a tym samym spełniają kryteria adekwatności określone w *Polityce*. Indywidualne kompetencje poszczególnych członków Zarządu dopełniają się w taki sposób, aby umożliwić sprawowanie odpowiedniego poziomu kolegiального nadzoru nad wszystkimi obszarami Banku.

### *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.

Zarząd jest upoważniony do podwyższenia kapitału zakładowego o kwotę nie wyższą niż 26 mln zł (czyli emisji maksymalnie 26 mln akcji) w terminie do 21 kwietnia 2020 roku (kapitał docelowy) oraz do wyłączenia prawa poboru przy emisji akcji w ramach kapitału docelowego. Decyzje Zarządu w sprawie ustalenia ceny emisyjnej akcji i wyłączenia prawa poboru wymagają zgody Rady Nadzorczej.

**Zakres odpowiedzialności członków Zarządu Banku**

Na 31 grudnia 2017 roku		Na dzień publikacji raportu	
<ul style="list-style-type: none"> <li>p. Brunon Bartkiewicz</li> </ul>	<p><b>Prezes Zarządu Banku,</b> nadzorujący część jednostek bezpośrednio nadzorowanych przez Zarząd Banku (takie jak: Biuro Zarządu Banku, Biuro Prasowe, Departament Audytu Wewnętrznego, Departament Prawny, Departament Compliance, jednostki HR, Biuro Analiz Makroekonomicznych)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>p. Brunon Bartkiewicz</li> </ul>	<p><b>Prezes Zarządu Banku,</b> nadzorujący część jednostek bezpośrednio nadzorowanych przez Zarząd Banku (takie jak: Biuro Zarządu Banku, Biuro Prasowe, Departament Audytu Wewnętrznego, Departament Prawny, Departament Compliance, jednostki HR, Biuro Analiz Makroekonomicznych)</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>p. Michał Bolesławski</li> </ul>	<p><b>Wiceprezes Zarządu Banku,</b> nadzorujący Pion Klientów Korporacyjnych 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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>p. Michał Bolesławski</li> </ul>	<p><b>Wiceprezes Zarządu Banku,</b> nadzorujący Pion Klientów Korporacyjnych 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>
<ul style="list-style-type: none"> <li>p. Joanna Erdman</li> </ul>	<p><b>Wiceprezes Zarządu Banku,</b> nadzorująca Pion Klientów Strategicznych i Pion Rynków Finansowych oraz podmiot zależny – Nowe Usługi S.A.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>p. Joanna Erdman</li> </ul>	<p><b>Wiceprezes Zarządu Banku,</b> nadzorująca Pion Klientów Strategicznych i Pion Rynków Finansowych oraz podmiot zależny – Nowe Usługi S.A.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>p. Marcin Giżycki</li> </ul>	<p><b>Wiceprezes Zarządu Banku,</b> nadzorujący Pion Klientów Detalicznych</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>p. Marcin Giżycki</li> </ul>	<p><b>Wiceprezes Zarządu Banku,</b> nadzorujący Pion Klientów Detalicznych</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>p. Bożena Graczyk</li> </ul>	<p><b>Wiceprezes Zarządu Banku,</b> nadzorujący Pion Finansów i Departament Skarbu</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>p. Bożena Graczyk</li> </ul>	<p><b>Wiceprezes Zarządu Banku,</b> nadzorujący Pion Finansów i Departament Skarbu</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>p. Justyna Kesler</li> </ul>	<p><b>Wiceprezes Zarządu Banku,</b> nadzorująca: Pion Operacji, Pion Usług i Pion IT, jak również Departament Transformacji i Zarządzania Zmianą, Departament Bezpieczeństwa IT oraz stanowisko Pełnomocnika Zarządu ds. Systemu Zarządzania Środowiskowego oraz podmiot zależny – Solver Sp. z o.o.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>p. Justyna Kesler</li> </ul>	<p><b>Wiceprezes Zarządu Banku,</b> nadzorująca: Pion Operacji, Pion Usług i Pion IT, jak również Departament Transformacji i Zarządzania Zmianą, Departament Bezpieczeństwa IT, Centrum Kontroli Procesów oraz stanowisko Pełnomocnika Zarządu ds. Systemu Zarządzania Środowiskowego oraz podmiot zależny – Solver Sp. z o.o.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>p. Patrick Roesink</li> </ul>	<p><b>Wiceprezes Zarządu Banku,</b> nadzorujący Pion Ryzyka, Departament Walidacji Modeli oraz Departament Inspekcji Ryzyka Kredytowego</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>p. Patrick Roesink</li> </ul>	<p><b>Wiceprezes Zarządu Banku,</b> nadzorujący Pion Ryzyka, Departament Walidacji Modeli oraz Departament Inspekcji Ryzyka Kredytowego</p>

## **8. Wynagrodzenia członków Zarządu i Rady Nadzorczej**

### *Zasady wynagradzania członków Zarządu*

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

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

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

Bank zapewnia członkom Zarządu następujące świadczenia dodatkowe:

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

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

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

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

Cele niefinansowe stanowią minimum 50% wszystkich celów - z wyłączeniem członków Zarządu pełniących funkcje kontrolne - w przypadku którego cele opierają się przynajmniej w 75% na celach wynikających z danej funkcji i obejmują zadania jakościowe. Dodatkowo zadania o charakterze finansowym, nie mogą być powiązane z wynikami uzyskiwanymi w obszarach kontrolowanych przez tego członka Zarządu.

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

40% premii podlega odroczeniu, a w przypadku przekroczenia określonej w Regulaminie kwoty - 60%. Wyniki oceny realizowanych celów są weryfikowane w okresie odroczenia tj. przez cztery kolejne lata, by ocenić wpływ działań pracownika na długoterminowe wyniki Banku. W przypadku Prezesa Zarządu Banku odroczeniu podlega minimum 50% kwoty wynagrodzenia zmiennego, okres odroczenia wynosi sześć lat, a premia dzielona jest na pięć równych części.

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

- co najmniej 50% w akcjach fantomowych, uprawniających do otrzymania środków pieniężnych, których wysokość uzależniona jest od wartości akcji Banku,

- pozostałość w formie pieniężnej.

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

### Wynagrodzenie członków Zarządu

W 2017 roku, łączna kwota świadczeń należnych i wypłaconych przez Bank członkom Zarządu wyniosła 19 875,8 tys. zł, podczas gdy w 2016 roku było to 17 632,0 tys. zł.

<b>Świadczenia należne i wypłacone członkom Zarządu ING Banku Śląskiego S.A. w 2017 roku (w tys. zł)</b>					
<b>Imię i nazwisko</b>	<b>Okres od – do</b>	<b>Wynagrodzenia</b>	<b>Nagrody*</b>	<b>Inne korzyści**</b>	<b>Razem</b>
Brunon Bartkiewicz	01.01.2017 - 31.12.2017	2 514,0	366,3	436,0	3 316,3
Mirosław Boda	01.01.2017 - 31.05.2017	515,0	1 357,2	330,9	2 203,1
Michał Bolesławski	01.01.2017 - 31.12.2017	1 290,0	1 476,6	216,9	2 983,5
Joanna Erdman	01.01.2017 - 31.12.2017	1 284,9	1 069,8	216,1	2 570,8
Justyna Kesler	01.01.2017 - 31.12.2017	1 200,0	1 362,1	226,2	2 788,3
Patrick Roesink	01.01.2017 - 31.12.2017	1 038,4	387,6	904,3	2 330,3
Marcin Giżycki	01.01.2017 - 31.12.2017	993,3	297,7***	174,1	1 465,1***
Bożena Graczyk	01.06.2017 - 31.12.2017	776,1	-	1 442,2	2 218,3
<b>Razem</b>		<b>9 611,7</b>	<b>6 317,4</b>	<b>3 946,7</b>	<b>19 875,8</b>

\*W skład nagród wchodzi: 1) Premia wynikająca z Programu Zmiennych Składników Wynagrodzeń: za rok 2016 gotówka nieodroczone, za rok 2015 I transza gotówka odroczone, za rok 2014 II transza gotówka odroczone oraz za rok 2013 III transza gotówka odroczone; oraz 2) Akcje Fantomowe wynikające z Programu Zmiennych Składników Wynagrodzeń: za rok 2015 przetrzymane, za rok 2014 I transza odroczone, za rok 2013 II transza odroczone oraz za rok 2012 III transza odroczone;

\*\*Inne korzyści obejmują m.in. ubezpieczenia, wpłaty na fundusz inwestycyjny, opieka medyczna, ubezpieczenie medyczne, usługi doradztwa podatkowego, składki na ubezpieczenie społeczne w kraju macierzystym, inne świadczenia przyznane przez Radę Nadzorczą Banku oraz instrumenty finansowe zrealizowane w ramach Długoterminowych Planów Motywacyjnych.

\*\*\*W tym kwota 190,4 tys. zł dotyczy wypłaconej przez ING Securites S.A. premii wynikającej z Programu Zmiennych Składników Wynagrodzeń za rok 2016 - gotówka nieodroczone, za rok 2015 - gotówka odroczone I transza oraz akcji fantomowych wynikających z Programu Zmiennych Składników Wynagrodzeń za rok 2015 przetrzymanych.

Świadczenia za 2017 rok dla Członków Zarządu ING Banku Śląskiego S.A. wynikające z Programu Zmiennych Składników Wynagrodzeń nie zostały jeszcze przyznane. Zgodnie z obowiązującym w Banku systemem wynagrodzeń, Członkom Zarządu Banku może przysługiwać bonus za 2017 rok, którego wypłata będzie miała miejsce w latach 2018-2025. W związku z tym została utworzona rezerwa na wypłatę bonusu za 2017 rok dla Członków Zarządu, która wynosiła 9,4 mln zł na dzień 31 grudnia 2017 roku. Ostateczną decyzję odnośnie wysokości tego bonusu podejmie Rada Nadzorcza Banku.

**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***
<b>Razem</b>		<b>9 099,5</b>	<b>6 304,7</b>	<b>2 227,8</b>	<b>17 632,0</b>

\*W skład nagród wchodzi: 1) Premia wynikająca z Programu Zmiennych Składników Wynagrodzeń: za rok 2015 gotówka nieodroczone, za rok 2014 I transza gotówka odroczone, za rok 2013 II transza gotówka odroczone oraz za rok 2012 III transza gotówka odroczone; 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.

Na koniec 2016 roku rezerwa na premię za 2016 rok dla członków Zarządu wynosiła 9,0 mln zł.

Umowy o pracę przewidują świadczenia na rzecz wszystkich Członków Zarządu Banku w wysokości 6-krotności miesięcznego wynagrodzenia zasadniczego z ostatnich sześciu miesięcy pracy poprzedzających rozwiązanie stosunku pracy, w przypadku m.in. zakończenia kadencji i nie powołania na kolejną kadencję lub odwołania z funkcji.

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

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

W przypadku odwołania członka Zarządu z przyczyn uzasadniających rozwiązanie stosunku pracy bez wypowiedzenia (art. 52 Kodeksu pracy) lub z powodu zawieszenia członka Zarządu lub całego Zarządu Banku przez Komisję Nadzoru Finansowego na podstawie przepisów Prawa Bankowego, wysokość odszkodowania karencyjnego wynosi 25% 12-miesięcznego wynagrodzenia zasadniczego brutto pobieranego w ostatnim roku trwania umowy.

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

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

### *Wynagrodzenie członków Rady Nadzorczej*

W 2017 roku, łączna kwota wynagrodzeń (definiowana jak w przypadku wynagrodzenia Zarządu Banku) należnych i wypłaconych przez Bank członkom Rady Nadzorczej wyniosła 702,0 tys. zł, podczas gdy w 2016 roku było to 645,4 tys. zł.

#### **Świadczenia należne i wypłacone członkom Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A. w 2017 roku (w tys. zł)**

Imię i nazwisko	Okres od – do	Wynagrodzenia i nagrody*	Inne korzyści	Razem
Aleksander Galos	01.01.2017 - 31.12.2017	200,4	0,00	200,4
Aleksander Kutela	01.01.2017 - 31.12.2017	177,6	0,00	177,6
Antoni Reczek	01.01.2017 - 31.12.2017	323,9	0,00	323,9
Małgorzata Kołakowska	01.01.2017 - 31.12.2017	0,00	0,00	0,00
Roland Boekhout	01.01.2017 - 15.03.2017	0,00	0,00	0,00
Christopher Steane	01.01.2017 - 31.12.2017	0,00	0,00	0,00
Ad Kas	01.01.2017 - 31.12.2017	0,00	0,00	0,00
Norman Tambach	21.04.2017 - 31.12.2017	0,00	0,00	0,00
<b>Razem</b>		<b>702,0</b>	<b>0,0</b>	<b>645,4</b>

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

#### **Świadczenia należne i wypłacone członkom Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A. w 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 Wassenaeer	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
<b>Razem</b>		<b>645,4</b>	<b>0,0</b>	<b>645,4</b>

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

Na koniec 2017 roku żaden z członków Zarządu Banku ani też Rady Nadzorczej nie posiadał akcji ING Banku Śląskiego S.A. ani udziałów w spółkach powiązanych Banku.

## **9. Polityka różnorodności**

Nasza Polityka Różnorodności:

- definiuje obszary, na których skupiamy się w ramach zarządzania różnorodnością,
- określa sposób zarządzania różnorodnością w naszym banku,
- integruje wszystkie działania, w tym procesy, procedury i inne dokumenty, które mają związek z zarządzaniem różnorodnością w naszym banku,
- zapewnia wszystkim pracownikom i kandydatom do pracy równe traktowanie oraz przyjazne środowisko pracy,

- wspiera organizacje w budowaniu świadomości zasad równego traktowania w miejscu pracy, co oznacza niedyskryminowanie w jakikolwiek sposób, zarówno bezpośrednio, jak i pośrednio ze względu na: płeć, wiek, niepełnosprawność, stan zdrowia, rasę, narodowość, pochodzenie etniczne, religię, wyznanie, bezwyznaniowość, przekonania polityczne, przynależność związkową, orientację seksualną, tożsamość płciową, status rodzinny, styl życia, formę, zakres, i podstawę zatrudnienia, pozostałe typy współpracy oraz inne przesłanki narażające na zachowania dyskryminacyjne,
- dotyczy wszystkich pracowników i kandydatów, niezależnie od zajmowanego stanowiska, ze szczególnym uwzględnieniem władz Banku i kluczowych managerów,
- jest monitorowana regularnie w cyklach sześciomiesięcznych.

Więcej informacji na temat Polityki Różnorodności opisujemy w rozdziale „Sposób pracy” w punkcie „Różnorodność i równość szans” na stronie 147.

## XI. Pozostałe informacje

### 1. Informacje dla inwestorów

#### Cena akcji

W 2017 roku kurs akcji Banku na zamknięcie sesji na GPW wahał się w przedziale od 157,80 zł (zanotowany 2 stycznia) do 212,60 zł (zanotowany 28 grudnia). 29 grudnia 2017 roku cena akcji Banku wyniosła 205,60 zł, czyli była o 27,4% wyższa niż w ostatnim dniu notowań 2016 roku (dla porównania indeks sektorowy WIG-Banki wzrósł w tym czasie o 35,4%).

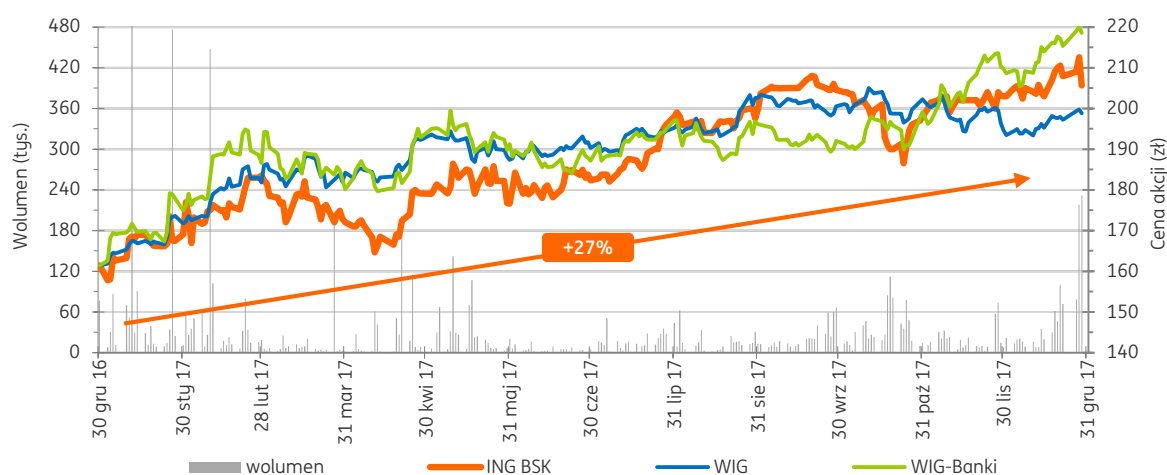
Na koniec 2017 roku wartość rynkowa Banku ukształtowała się na poziomie 26,7 mld zł, podczas gdy jego wartość księgowa wynosiła 11,8 mld zł.

Dane na temat akcji ING Banku Śląskiego S.A.	2017	2016
Cena akcji na koniec roku (zł)	205,60	161,40
Maksymalna cena akcji (zł)	212,60	162,00
Minimalna cena akcji (zł)	157,80	101,55
Liczba akcji	130 100 000	130 100 000
Kapitalizacja na koniec roku (mld zł)	26,7	21,0
Średni wolumen obrotu	33 810	24 545
Zysk na akcję (zł)	10,78	9,63
Wartość księgowa na akcję (zł)	90,66	80,51
Dywidenda na akcję wypłacona w danym roku (zł)	0	4,30
Wskaźnik C/Z (x)*	19,0	16,8
Wskaźnik C/WK (x)*	2,3	2,0

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

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

#### Notowania cen akcji ING Banku Śląskiego S.A. w 2017 roku na tle wybranych indeksów GPW doprowadzonych do porównywalności



#### Ratingi

Potwierdzeniem naszej stabilnej pozycji finansowej są też zewnętrzne ratingi kredytowe nadane Bankowi. Nasz bank współpracuje z dwiema agencjami ratingowymi: Fitch Ratings oraz Moody's Investors Service.

#### Fitch Ratings Ltd.

Agencja Fitch Ratings nadaje rating pełny – na podstawie umowy pomiędzy Bankiem a agencją. Na dzień podpisania raportu rocznego za 2017 rok (6 marca 2017) ocena ratingowa Banku od Agencji jest następująca:



#### Fitch Ratings Ltd.

Rating podmiotu ( <i>Long-term IDR</i> )	A
Perspektywa utrzymania oceny	Stabilna
Rating krótkoterminowy ( <i>Short-term IDR</i> )	F1
Viability rating	bbb+
Ocena wsparcia	1
Rating długoterminowy na skali krajowej	AAA (pol)
Perspektywa utrzymania wyżej wymienionej oceny	Stabilna
Rating krótkoterminowy na skali krajowej	F1+ (pol)

21 marca 2017 roku Agencja Fitch nadała Bankowi ratingi na skali krajowej. Długoterminowy rating na skali krajowej został określony na poziomie AAA (pol) z perspektywą stabilną, a krótkoterminowy rating na skali krajowej na poziomie F1+ (Pol).

W komunikacie opublikowanym 20 października 2017 roku Agencja podtrzymała nadane Bankowi ratingi. W uzasadnieniu Agencja podkreśliła, że utrzymane ratingi Banku odzwierciedlają solidny model biznesowy, konserwatywne podejście do ryzyka kredytowego, silną pozycję kapitałową, wysoką jakość aktywów i rentowość oraz stabilne źródło finansowania Banku oparte na depozytach klientów.

#### Moody's Investors Service Ltd.

Agencja Moody's Investors Service nadaje Bankowi rating na podstawie ogólnodostępnych publicznych informacji. Na dzień podpisania raportu rocznego za 2017 rok (6 marca 2017) ocena ratingowa Banku od Agencji jest następująca:

#### Moody's Investors Service Ltd.

Długookresowy rating depozytów ( <i>LT rating</i> )	A3
Krótkookresowy rating depozytów ( <i>ST rating</i> )	P-2
Ocena indywidualna ( <i>BCA</i> )	baa3
Skorygowana ocena indywidualna ( <i>Adjusted BCA</i> )	baa2
Perspektywa ratingu ( <i>Outlook</i> )	Pozytywna
Ocena ryzyka kontrahenta ( <i>CR Assessment</i> ) długoterminowa/krótkoterminowa	A2 / P-1

Ostatnia zmiana ratingu miała miejsce 21 maja 2015 roku, kiedy długoterminowy rating depozytów (LT rating) został podwyższony z Baa1 do A3, a perspektywa ratingu została zmieniona z Pod obserwacją z możliwością podwyższenia na Stabilna.

W komunikatach opublikowanych 23 stycznia i 14 lipca 2017 roku Agencja podtrzymała nadane Bankowi ratingi. W komunikacie z 6 listopada 2017 roku Agencja również utrzymała ratingi na dotychczasowym poziomie, ale podwyższyła perspektywę ratingu do pozytywnej ze stabilnej. Agencja w swoim komunikacie podkreśliła, że rating Banku odzwierciedla dobre wyniki finansowe, w tym lepszą niż średnia w sektorze jakość aktywów, ograniczone zaangażowanie w walutowe kredyty hipoteczne, stabilną i dobrą pozycję kapitałową oraz dobrą pozycją płynnościową.

#### Zestawienie ratingów

W poniższej tabeli prezentujemy porównanie ratingów długoterminowych dla Polski, ING Banku Śląskiego S.A. i ING Bank N.V. na koniec 2017 roku:

	Polska	ING Bank Śląski S.A.	ING Bank N.V.
Fitch Ratings	A-	A	A+
Moody's Investor Services	A2	A3	Aa3
Standard & Poor's	A- (waluta krajowa) BBB+ (waluta zagraniczna)	-	A+

#### Relacje inwestorskie

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

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

W 2017 roku przedstawiciele Zarządu oraz Biura Relacji Inwestorskich odbyli ponad 71 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. Konferencje są transmitowane na żywo przez Internet.

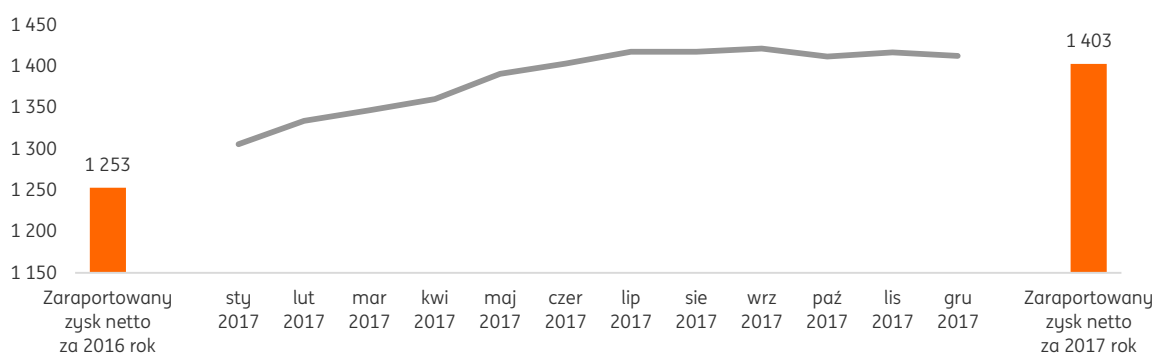
Bank przykładą dużą wagę do jakości komunikacji z interesariuszami za pośrednictwem strony internetowej: [www.ingbank.pl/relacje-inwestorskie](http://www.ingbank.pl/relacje-inwestorskie). Znajdują się tam aktualne informacje, dotyczące m.in. notowań akcji Banku na GPW, akcjonariatu spółki, Walnych Zgromadzeń,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

Bank należy do grona spółek będących przedmiotem obserwacji i analiz rynkowych. Na koniec 2017 roku, analitycy reprezentujący 15 krajowych i zagranicznych instytucji finansowych publikowali raporty i rekomendacje dla akcji Banku.

Na stronie internetowej Relacji Inwestorskich - 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 oczekiwanej. Struktura rekomendacji dla akcji ING Banku Śląskiego na 31 grudnia 2017 roku przedstawia się następująco:

Rekomendacja	Kupuj / Akumuluj	Trzymaj / Neutralnie	Redukuj / Sprzedaj
Liczba rekomendacji	4	5	6

Oczekiwania analityków względem wyniku Grupy Kapitałowej Banku w trakcie 2017 roku kształtowały się następująco (w mln złotych):



## **2. Stanowisko Zarządu odnośnie do możliwości realizacji wcześniej publikowanych prognoz**

Bank nie publikował prognozy wyników finansowych na 2017 rok.

### **3. Sezonowość lub cykliczność działalności w okresie sprawozdawczym**

Działalność Banku oraz Grupy Kapitałowej Banku jest powiązana z sezonowością i cyklicznością polskiej gospodarki. Oczekiwania Banku w zakresie oczekiwań ekonomicznych opisujemy w rozdziale „Jak tworzymy wartość” na stronie 25.

### **4. Zawarte umowy**

Zarząd Banku oświadcza, że na dzień 31 grudnia 2017 roku ING Bank Śląski S.A. nie posiadał:

- znaczących umów pożyczek, poręczeń i gwarancji nie dotyczących działalności operacyjnej,
- znaczących umów o subemisję,
- znaczących umów gwarancji udzielonych podmiotom zależnym,
- zobowiązań w stosunku do banku centralnego,
- istotnych umów z bankiem centralnym lub organami nadzoru,
- umów, o których mowa w art. 141t ust. 1 ustawy Prawo Bankowe.

#### *Transakcje z podmiotami powiązanymi*

Bank i jednostki zależne w 2017 roku nie zawarły z podmiotami powiązanymi transakcji, które byłyby pojedynczo lub łącznie transakcjami istotnymi i zawartymi na innych warunkach niż rynkowe.

Szczegółowe informacje dotyczące transakcji z jednostkami powiązanymi zostały przedstawione na stronie 124 w nocie 44 do Roczno Skonsolidowanego Sprawozdania Finansowego Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za 2017 rok oraz w Sprawozdaniu Finansowym ING Banku Śląskiego S.A. za 2017 rok w nocie 44 na stronie 120.

### **5. Rodzaje stosowanych zabezpieczeń ryzyka kredytowego**

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

Na koniec 2017 roku wartość zabezpieczeń Basel2 ustanowionych na rachunkach lub aktywach kredytobiorców wyniosła 84 407,5 mln zł (z czego 78,0% to hipoteki) dla Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. oraz 78 602,4 mln zł (z czego 83,1% to hipoteki) dla ING Banku Śląskiego S.A.

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

### **6. Wszczęte postępowania sądowe**

Wartość postępowań dotyczących zobowiązań lub wierzytelności na koniec 2017 roku, nie przekroczyła 10% kapitałów własnych Banku. W ocenie Banku żadne z pojedynczych postępowań toczących się w 2017 roku przed sądem, organem właściwym dla postępowania arbitrażowego lub organem administracji publicznej, jak również wszystkie postępowania łącznie nie stwarzają zagrożenia dla płynności finansowej Banku.

## **7. Perspektywy rozwoju działalności**

### *Czynniki, które będą miały wpływ na wyniki Banku i Grupy Kapitałowej Banku*

Swoją działalność Bank oraz Grupa Kapitałowa Banku skupia na Polsce. Dlatego głównymi czynnikami wpływającymi na nasze wyniki będą miały wydarzenia gospodarcze, kondycja ekonomiczna gospodarki oraz lokalne i europejskie regulacje dotyczące sektora finansowego.

#### Kondycja ekonomiczna gospodarki i wydarzenia gospodarcze

Ekonomiści naszego banku spodziewają się, że w 2018 roku wzrost PKB pozostanie wysoki (4,4% r/r wobec 4,5% r/r w 2017 roku). W mniejszym stopniu będzie go jednak napędzać konsumpcja a w większym inwestycje. Stanie się tak za sprawą przyspieszenia absorpcji funduszy unijnych oraz ożywienia inwestycji prywatnych (moce wytwórcze przedsiębiorstw są bliskie wyczerpania). Inwestycje współfinansowane z UE osiągną wysoki poziom nominalny (odbicie ich dynamiki w 2017 roku to raczej efekt niskiej bazy z 2016 roku). Płatności dla beneficjentów funduszy UE wypłacane przez BGK wyniosą w całym roku ok. 40 mld zł, czyli o 33% więcej niż w 2017 roku. W efekcie dynamika inwestycji w aktywa trwałe przekroczy 8% r/r wobec 5,4% r/r w 2017 roku. Inne czynniki dobrej koniunktury to wysoki wzrost płac oraz korzystna sytuacja gospodarcza głównych partnerów handlowych Polski.

Więcej informacji o oczekiwaniach naszych ekonomistów zawarliśmy w rozdziale „Jak tworzymy wartość” na stronie 25.

#### Regulacje sektora finansowego

Na działalność Banku i naszych spółek zależnych mają bardzo duży wpływ regulacje lokalne oraz europejskie. Od początku 2017 roku banki odprowadzają składki do BFG w oparciu o nowe przepisy. W 2017 roku wdrożono szereg nowych regulacji np. ustawa o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami, która określa zasady i tryb zawierania umów o kredyt na zakup nieruchomości. Od grudnia 2017 roku zmienione zostały wagi ryzyka dla kredytów hipotecznych.

W 2018 roku to okres wdrożenia dwóch istotnych unijnych dyrektyw: MIFID 2 (dotyczącej zasad dystrybucji produktów finansowych) oraz PSD 2 (dotyczącej usług płatniczych). Nie bez znaczenia będzie też wprowadzenie podzielnej płatności podatku od towarów i usług (tzw. split payment).

Więcej informacji o oczekiwaniach zmianach regulacyjnych zawarliśmy w rozdziale „Jak tworzymy wartość” na stronie 25.

### *Kierunki działania i priorytety biznesowe*

ING Bank Śląski S.A. jest bankiem uniwersalnym, który kieruje swoje produkty i usługi zarówno do klientów indywidualnych, przedsiębiorców, ale również do średnich i dużych firm oraz korporacji.

W segmencie detalicznym naszym celem jest utrzymanie silnej pozycji na rynku. Kluczową rolę w tym zakresie odgrywa szeroka i jasna oferta produktowa o dobrym stosunku jakości do ceny oraz doskonalenie komunikacji marketingowej i operacyjnej z klientami, a także rozbudowana i innowacyjna wielokanałowa sieć dystrybucji.

W zakresie działalności segmentu korporacyjnego, Bank ze swoimi spółkami zależnymi wspiera działalność swoich klientów oferując produkty i usługi tradycyjnej bankowości, ale również leasingu, faktoringu oraz np. księgowo i kadrowo-płacowe. Zapewniamy naszym klientom szeroki dostęp do rynków pieniężnych i kapitałowych.

Szczegółowe informacje dotyczące kierunków działania oraz priorytetów biznesowych zawarliśmy w rozdziale „Jak tworzymy wartość” na stronie 25 oraz w rozdziale „Wsparcie rozwoju rynku i przedsiębiorczości” na stronie 98.

## 8. Podmiot uprawniony do badania sprawozdań finansowych

Wyboru niezależnego biegłego rewidenta do badania sprawozdań finansowych dokonuje Rada Nadzorcza Banku na podstawie rekomendacji Komitetu Audytu. Wybór jest dokonany przy uwzględnieniu konieczności konsolidacji sprawozdań finansowych oraz związanym z tym jednolitym podejściem Grupy ING odnośnie zasad zmian audytora. Takie podejście spełnia wymogi wynikające z obowiązujących przepisów UE.

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

27 listopada 2015 roku Rada Nadzorcza Banku dokonała wyboru firmy KPMG Audyt spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp.k. z siedzibą w Warszawie jako podmiotu uprawnionego do przeprowadzenia badania sprawozdań finansowych ING Banku Śląskiego S.A. oraz Grupy Kapitałowej Banku za lata 2016-2017. Umowa pomiędzy Bankiem i firmą KPMG została podpisana 13 czerwca 2016 roku i aneksowana 20 września 2017 roku.

### Wynagrodzenie netto audytora

		Rok obrotowy kończący się 31 grudnia 2017 roku*	Rok obrotowy kończący się 31 grudnia 2016 roku
Badanie skonsolidowanego finansowego	rocznego sprawozdania	[1] 1 071,0 tys. zł	[1] 1 034,0 tys. zł
		+ zwrot udokumentowanych kosztów bezpośrednich (maksymalnie 73 tys. zł)	+ zwrot udokumentowanych kosztów bezpośrednich (maksymalnie 70 tys. zł)
		[2] 38,5 tys. zł	[2] 38,5 tys. zł
Inne usługi poświadczające		Z tytułu przeglądu sprawozdania finansowego 262,0 tys. zł.	Z tytułu przeglądu sprawozdania finansowego 169,0 tys. zł.
		Pozostałe 200 tys. zł.	Pozostałe 110 tys. zł.

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

## **XII. O raporcie**

Z przyjemnością prezentujemy Skonsolidowane Sprawozdanie Zarządu z działalności w 2017 roku Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. przygotowanego w formie raportu zintegrowanego. Ten dokument przygotowaliśmy zgodnie z najlepszymi światowymi standardami:

- międzynarodowymi wytycznymi w zakresie raportowania danych niefinansowych Global Reporting Initiative GRI G4 na podstawowym poziomie zgodności (Core), oraz
- wytycznymi w zakresie raportowania zintegrowanego International Integrated Reporting Council (IIRC).

Raport ten też spełnia wymogi formalne wynikające z Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 19 lutego 2009 roku w sprawie informacji bieżących i okresowych przekazywanych przez emitentów papierów wartościowych oraz warunków uznawania za równoważne informacji wymaganych przepisami prawa państwa niebędącego państwem członkowskim.

Raport prezentuje działalność Grupy ING Banku Śląskiego S.A. od 1 stycznia 2017 roku do 31 grudnia 2017 roku, chyba że w treści wskazujemy inny okres. Zarówno dane finansowe, jak i niefinansowe, dotyczą Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. (oraz wybrane dane finansowe ING Banku Śląskiego S.A.). W raportowanym okresie nie było znaczących zmian w rozmiarze, strukturze, formie własności czy łańcuchu dostaw naszego banku. Raport nie zawiera korekt informacji z poprzedniego raportu.

W raporcie zamieściliśmy istotne informacje na temat strategii, zarządzania, wyników i perspektyw naszego banku. Zaprezentowaliśmy je, uwzględniając kontekst ekonomiczny, społeczny i środowiskowy. Prezentujemy także nasze rozumienie biznesowej odpowiedzialności oraz to, jaki mamy wpływ na otoczenie – teraz i w przyszłości. Wierzymy, że nasz raport zintegrowany objaśnia sposób, w jaki pozafinansowe aspekty naszej działalności wpływają na naszą zdolność do tworzenia i podtrzymywania wartości w perspektywie krótko-, średnio- i długoterminowej.

### Jak powstał raport zintegrowany

Zgodnie z wytycznymi GRI G4 przeprowadziliśmy składający się z trzech etapów proces:

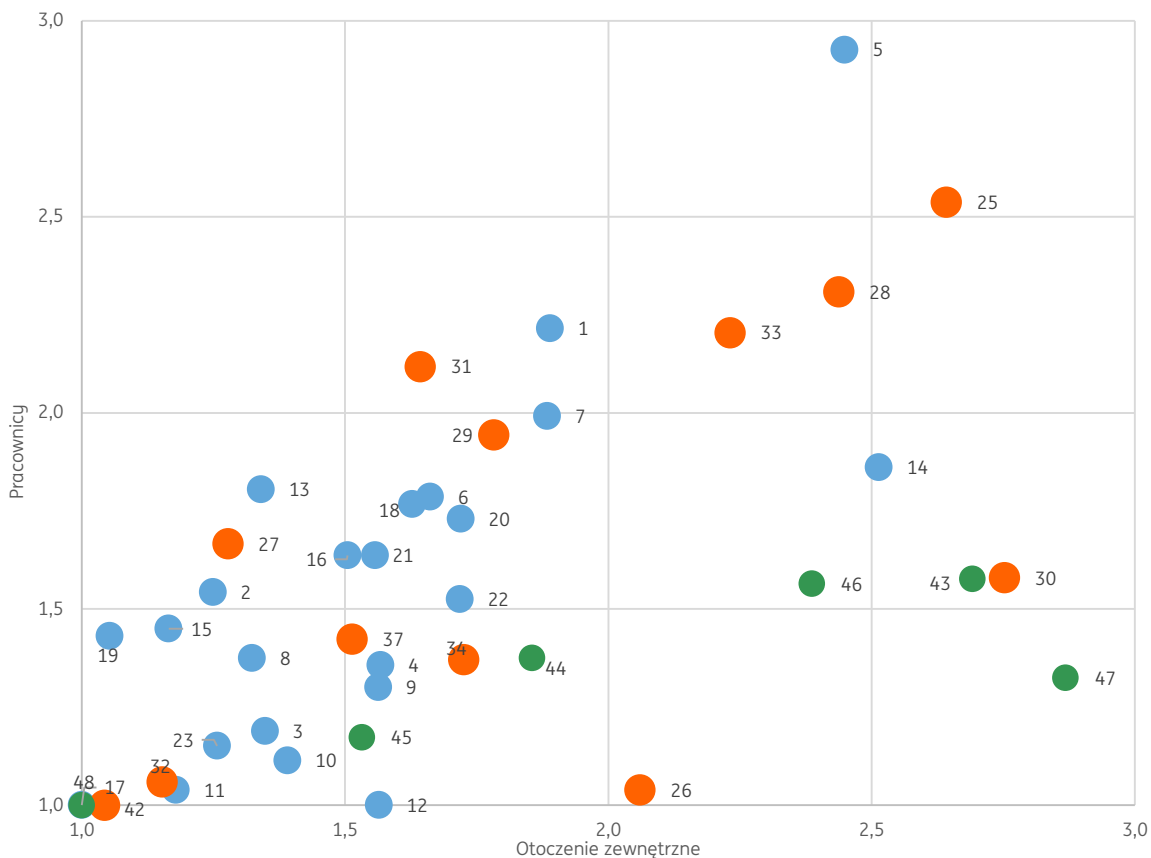
- **Identyfikacja**  
Na tym etapie wyłoniliśmy kluczowe zagadnienia w obszarze odpowiedzialności Banku oraz realizowanej przez niego działalności. Przeanalizowaliśmy również inne źródła, m.in. publikacje prasowe w raportowanym okresie, tematy poruszane w komunikacji wewnętrznej, aktualną strategię biznesową oraz strategię zrównoważonego rozwoju. Wzięliśmy także pod uwagę tematy istotne w raportowaniu niefinansowym w naszej branży.
- **Priorytetyzacja**  
Przeprowadziliśmy badania ankietowe wśród interesariuszy zewnętrznych, tj. klientów, analityków, regulatorów, inwestorów, mediów, organizacji pozarządowych, dostawców, studentów oraz naszych pracowników. Wyniki pozwoliły nam wyłonić najważniejsze tematy, które powinny znaleźć się w raporcie.
- **Walidacja**  
Wskazane tematy zweryfikowaliśmy i doprecyzowaliśmy podczas warsztatu walidacyjnego z kadrą zarządzającą. Przełożyły się one bezpośrednio na raportowane aspekty uwzględnione w raporcie.

### Kluczowe aspekty raportowania

Poniższa matryca prezentuje kwestie, które według pracowników banku oraz naszych interesariuszy zewnętrznych powinny zostać ujęte w raporcie. Oceny istotności to: 1- tematy mało istotne, 2- tematy

średnio istotne, 3- tematy bardzo istotne.

**Matryca istotności**



	Rynkowy	Pracowniczo- społeczny	Środowiskowy
1	Digitalizacja/ cyfryzacja, np. bankowość elektroniczna	25	43
2	Dopasowanie usług bankowych do potrzeb różnych grup klientów	26	44
3	Działalność inwestycyjna	27	45
4	Działania edukacyjne skierowane do klientów	28	46
5	ING Bank Śląski na tle konkurencji w Polsce	29	47
		30	
		31	
		32	
		33	
		34	
		37	
		44	
		45	
		46	
		47	

6	Innowacyjność, np. współpraca ze start-upami, PACE, Fintech	30	Nowe modele pracy w banku, np. Agile	48	Inne
7	Kontekst rynkowy. Możliwości i plany rozwoju	31	Szkolenia i sposób zapewnienia rozwoju pracowników (m.in. programy motywacyjne)		
8	Ład korporacyjny oraz sposób zarządzania bankiem	32	Zarządzanie różnorodnością, wytyczne i polityki (informacja o pracownikach z niepełnosprawnością, osobach starszych na poszczególnych poziomach w strukturze zarządzania, równość wynagrodzeń kobiet i mężczyzn)		
9	Odpowiedzialna sprzedaż, odpowiedzialny marketing – polityki, procedury wewnętrzne itp.	33	Zasady awansu i premiowania w firmie – system nagradzania pracowników		
10	Odpowiedzialny wymiar oferty – produkty wpływające na polepszenie jakości życia społecznego oraz rozwój gospodarki efektywnej środowiskowo dla klientów korporacyjnych i instytucjonalnych	34	Employer branding, podejście do procesu rekrutacji		
11	Poprawa efektywności zarządzania procesami sprzedaży	35	Relacje ze związkami zawodowymi		
12	Priorytety ING Banku Śląskiego odnośnie do polityki dywidendowej	36	Bezpieczeństwo i higiena pracy		
13	Sposób budowania relacji z klientem, satysfakcja klienta	37	Przestrzeganie praw człowieka		
14	Strategia i jej realizacja	38	Relacje i dialog z pracownikami		
15	Trudne sytuacje w relacjach z klientem – reklamacje i skargi	39	Informacje o działaniach z zakresu zaangażowania społecznego banku (np. na rzecz społeczności lokalnych, wspierania sztuki i kultury itp.) i ich efektach		
16	Uczciwość i etyczna postawa we wszystkich działaniach biznesowych, zgodność z regulacjami	40	Inicjatywy z zakresu edukacji finansowej		



17	Usprawnienia w praktykach zakupowych, np. ocena dostawców pod kątem niefinansowym środowiskowym, praktyk pracowniczych	41	Wolontariat pracowniczy
18	Wpływ ING Banku Śląskiego na otoczenie. Pośredni wpływ ekonomiczny	42	Inne
19	Wspieranie przedsiębiorczości - usługi i produkty dedykowane MŚP		
20	Zachowanie bezpieczeństwa danych klientów		
21	Zapewnienie stabilności finansowej spółki		
22	Zarządzanie ofertą produktową i jej rozwój, np. nowe innowacyjne usługi dla klientów detalicznych		
23	Zarządzanie ryzykiem, w tym ryzykiem wizerunkowym, społecznym, środowiskowym (w tym np. screening środowiskowy inwestycji finansowanych przez bank)		
24	Inne, jakie?		

W raporcie szczegółowo opisaliśmy kluczowe tematy. Prezentujemy zarówno podejście do zarządzania nimi, jak i odpowiadające im wskaźniki. Zdecydowaliśmy się również przedstawić pozostałe aspekty raportowania w zakresie najlepiej oddającym ich charakter i wagę dla organizacji.

Dane liczbowe w raporcie pochodzą z wewnętrznych systemów raportowania. Przed opublikowaniem wszystkie dokładnie sprawdziliśmy.

Więcej o naszych relacjach i dialogu z interesariuszami w rozdziałach „O nas” i „Jak tworzymy wartość” odpowiednio na stronach 8 i 25.

#### Kto był zaangażowany w powstanie raportu

Prace nad raportem koordynował zespół złożony z przedstawicieli obszarów CSR, relacji inwestorskich i raportowania finansowego. Raport jest jednak efektem zaangażowania wielu innych osób.

Są to przede wszystkim:

- pracownicy wszystkich szczebli, którzy brali udział w pracach przygotowawczych, wypełniali ankiety, wzięli udział w warsztatach oraz przygotowali dane do raportu,
- klienci, analitycy, organy nadzoru, inwestorzy, media, organizacje pozarządowe, dostawcy i studenci, którzy odpowiedzieli na ankietę.

Wkład tych wszystkich osób i instytucji złożył się na kolejny Raport Zintegrowany Banku Śląskiego S.A. za rok 2017.

Wszelkie pytania związane z tym raportem prosimy kierować do następujących osób:

- Iza Rokicka  
Dyrektor Biura Relacji Inwestorskich  
Pion Finansów  
tel. +48 22 820-4416  
e-mail: [iza.rokicka@ingbank.pl](mailto:iza.rokicka@ingbank.pl)
- Joanna Warmuz  
Ekspertka ds. Komunikacji  
Zespół PR i Komunikacji Wewnętrznej  
Tel. +48 32 357-8407  
e-mail: [joanna.warmuz@ingbank.pl](mailto:joanna.warmuz@ingbank.pl)

### **XIII. Słownik**

**500+** - Rządowy program Rodzina 500+ gwarantuje regularne wsparcie dla rodziców wychowujących dzieci. Kwota 500 zł co miesiąc jest przyznawana dla drugiego i każdego kolejnego dziecka w rodzinie.

**Add-on** - Narzut na wymóg kapitałowy określony zgodnie z rozporządzeniem 575/2013 (CRR).

**AFS** - Ang. Avalaible for Sale, jedna z kategorii klasyfikacji instrumentów finansowych zgodnie z Międzynarodowym Standardem Rachunkowości 39 – Instrumenty finansowe: ujmowanie i wycena.

**Agile** - Jest to nowy system pracy w wybranych jednostkach Banku zaczerpnięty z branży IT. Umożliwia szybką reakcję na zmieniające się potrzeby klientów i rynku.

**AIRB** - Ang. Advanced Internal Rating-Based - jest to zaawansowana metoda wewnętrznych ratingów wykorzystywana do pomiaru ryzyka kredytowego.

**Aktywa odsetkowe** - Aktywa, które generują przychód odsetkowy dla banku; główną część stanowią kredyty udzielone klientom.

**ALCO / Komitet ALCO** - Ang. Asset-Liabilities Committee - Komitet Aktywów i Pasywów.

**AMA** - Ang. Advanced Measurement Approach - zaawansowana metoda szacowania wymogu kapitału ekonomicznego.

**Bank** - Bank pisany dużą literą oznacza ING Bank Śląski S.A.

**Basel III** - Regulacje dotyczące wymogów kapitałowych i zarządzania ryzykiem w instytucjach kredytowych. Rozwiązania Basel III zostały wprowadzone w Unii Europejskiej w rozporządzeniu 575/2013 (CRR) oraz dyrektywie 2013/36/EU (CRD IV).

**BFG** - Bankowy Fundusz Gwarancyjny - system gwarantowania depozytów oraz przymusowej restrukturyzacji. Gwarancją BFG objęte są depozyty do równowartości 100 tys. EUR.

**BGK** - Bank Gospodarstwa Krajowego - państwowy bank rozwoju. Głównym zadaniem BGK jest wspieranie rozwoju gospodarczego kraju i podnoszenie jakości życia Polaków.

**BIK** - Biuro Informacji Kredytowej - instytucja przetwarzająca informację o terminowości spłat zobowiązań finansowych osób fizycznych i prawnych.

**BION** - Badanie i Ocena Nadzorczą - Jedno z narzędzi nadzorczych KNF. Celem procesu BION jest identyfikacja wielkości i charakteru ryzyka, na jakie narażony jest bank, ocena jakości procesu zarządzania ryzykiem, ocena poziomu kapitału pokrywającego ryzyko wynikające z działalności banku oraz zarządzania bankiem.

**Brexit** - Potoczna nazwa procesu, w którym Wielka Brytania opuszcza struktury Unii Europejskiej.

**BRRD** - Ang. Bank Recovery and Resolution Directive - dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady w zakresie działań naprawczych oraz restrukturyzacji i uporządkowanej likwidacji w odniesieniu do instytucji kredytowych i firm inwestycyjnych.

**Bufor OSII** - Bufor Innej Instytucji o Znaczeniu Systemowym - jest to element nadzoru makroostrożnościowego sektora bankowego. Bufor jest nakładany na banki istotne systemowo zarówno na poziomie jednostkowym, jak i skonsolidowanym. Bufor przyjmuje wartości od 0% do 2% wymogu kapitałowego.

**Bufor zabezpieczający** - Jest to element nadzoru makroostrożnościowego sektora bankowego. Bufor nakładany na wszystkie banki; musi składać się z kapitału najwyższej jakości (Tier 1) i wynosi maksymalnie 2,5% wymogu kapitałowego. W latach 2016-2017 wynosi 1,25%, w 2018 roku wzrósł do 1,875%, a od początku 2019 roku ukształtuje się na poziomie 2,5%.

**Carbon Disclosure Project (CDP)** - CDP jest niezależną organizacją non-profit z Londynu. Jej celem jest zachęcanie firm do zmniejszenia emisji gazów cieplarnianych oraz zrównoważonego zużycia zasobów wodnych.

**Compliance** - Zapewnienie zgodności działania z regulacjami prawnymi, normami czy zaleceniami.

**Corporate Finance** - To specyficzny obszar finansów zajmujący się decyzjami finansowymi, inwestycyjnymi i operacyjnymi podejmowanymi przez przedsiębiorstwa oraz narzędziami i analizami wspierającymi i pomagającymi podejmować te decyzje.

**CPI** - Indeks zmiany cen towarów i usług konsumpcyjnych. Najpopularniejsza na świecie miara inflacji/deflacji.

**CSR** - Ang. Corporate Social Responsibility - społeczna odpowiedzialność biznesu.

**CVA** - Ang. Credit Value Adjustment - Korekta wartości kredytowej wynikająca z różnicy pomiędzy wartością portfela wolnego od ryzyka a realną wartością portfela, obejmującą możliwość braku spłaty zobowiązań przez kontrahenta.

**DGSD** - Ang. Deposit Guarantee Schemes Directive - dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie systemów gwarancji depozytów.

**DTI** - Ang. Debt to Income - stosunek wydatków związanych z obsługą zobowiązań finansowych do dochodu klienta detalicznego.

**Duże przedsiębiorstwa** - Przedsiębiorstwa o rocznym obrocie w wysokości od 10 mln EUR do 125 mln EUR, klienci segmentu korporacyjnego.

**EAD** - Ang. Exposure At Default - miara zaangażowania banku wobec klienta w momencie niewykonania przez klienta zobowiązania.

**EaR** - Ang. Earnings at Risk - zyski narażone na ryzyko; jest to miara określająca maksymalną potencjalną zmianę zysku, w odniesieniu do zysku zakładanego w planie finansowym.

**Easy Lending** - Podejście Banku do finansowania subsegmentu średnich i dużych firm. Możliwość elektronicznego zawierania umów kredytowych oraz śledzenia statusów wniosków złożonych przez klientów w systemie ING Business.

**EBA** - Ang. European Banking Authority - Europejski Urząd Nadzoru Bankowego.

**EBC** - Ang. European Central Bank - Europejski Bank Centralny.

**ePUAP** - Elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej - platforma dzięki, której użytkownik może się komunikować i załatwiać sprawy z różnymi urzędami (m.in. Urzędem Skarbowym, Zakładem Ubezpieczeń Społecznych) przez Internet.

**Equator Principles Association** - Zasady, przyjęte przez międzynarodowe instytucje finansowe, określają standardy odpowiedzialności społecznej i środowiskowej w zakresie zarządzania ryzykiem finansowym projektów rozwojowych.

**ESR** - Ang. Environmental and Social Risk - ryzyko środowiskowe i społeczne.

**EWS** - Ang. Early Warnings Signal - model predykcyjny wykorzystywany do oceny możliwości pogorszenia sytuacji finansowej klienta.

**Factoring** - Wykup przez podmiot świadczący usługę faktoringu (faktora) nieprzeterminowanych wierzycelności przedsiębiorstw (faktorańców) należnych im od kontrahentów (odbiorców) z tytułu dostaw i usług.

**Fast Track** - Uproszczona ścieżka kredytowa w subsegmentie średnich i dużych firm.

**FCR** - Ang. First Call Resolution - badanie skuteczności contact centre. Sprawdza, jaka część problemów zgłaszanych przez klientów do contact centre jest rozwiązywana przy pierwszym kontakcie.

**FED** - Ang. The Federal Reserve - Rezerwa Federalna, bank centralny Stanów Zjednoczonych.

**Fundusz Wsparcia Kredytobiorców** - Jest to fundusz, ze środków którego mogą korzystać osoby fizyczne, które znalazły się w trudnej sytuacji finansowej, a są zobowiązane do spłaty kredytu mieszkaniowego.

**Fundusze własne** - Fundusze, w skład których wchodzi kapitał Tier 1 (obejmujący m.in. kapitał zakładowy, kapitał zapasowy, kapitały rezerwowe, niepodzielony zysk z lat ubiegłych) oraz kapitał Tier 2 (obejmujący m.in. - za zgodą odpowiedniego organu nadzoru - zobowiązania podporządkowane).

**Global Investor Statement on Climate Change** - Globalne porozumienie inwestorów, które określa, w jaki sposób inwestorzy mogą przyczynić się do zwiększenia inwestycji niskoemisyjnych i odpornych na zmiany klimatu. Porozumienie przedstawia również praktyczne propozycję, w jaki sposób ten wkład może zostać zwielokrotniony poprzez odpowiednie działania rządowe.

**Global Reporting Initiative (GRI)** - Międzynarodowa organizacja publikująca wytyczne w zakresie

raportowania niefinansowego.

**Grupa Banku** – Grupa Banku pisana dużą literą oznacza Grupę Kapitałową ING Banku Śląskiego S.A.

**Gwarancja** – Gwarancja bankowa jest pisemnym zobowiązaniem banku do wypłaty beneficjentowi kwoty określonej w jej treści i na warunkach w niej zawartych. Umowa ta pełni jednak wyłącznie funkcję zabezpieczenia, nie jest środkiem umożliwiającym rozliczenie umowy handlowej.

**IBNR** – Ang. Incurred But Not Reported – rezerwy na zaistniałe, lecz niezareportowane straty.

**ICAAP** – Ang. Internal Capital Adequacy Assessment Process – jest to model szacowanie kapitału wewnętrznego.

**ILAAP** – Ang. Internal Liquidity Adequacy Assessment Process – jest to model szacowania zasobów płynnościowych.

**International Integrated Reporting Council (IIRC)** – Międzynarodowy Komitet ds. Zintegrowanego Raportowania.

**IRRBB** – Ang. Interest Rate Risk in the Banking Book – ryzyko stopy procentowej dotyczące książki bankowej.

**IRS** – Ang. Interest Rate Swap – Swap stopy procentowej jest umową pomiędzy dwiema stronami, na podstawie której strony wypłacają sobie wzajemnie (w określonych odstępach czasu w trakcie trwania kontraktu) odsetki od umownego nominału kontraktu, naliczane według odmiennej stopy procentowej.

**Klienci strategiczni** – Grupy kapitałowe o rocznym obrocie powyżej 125 mln EUR, klienci segmentu korporacyjnego.

**KNF** – Komisja Nadzoru Finansowego – sprawuje nadzór nad sektorem bankowym, rynkiem kapitałowym, ubezpieczeniowym, emerytalnym, nadzór nad instytucjami płatniczymi i biurami usług płatniczych, instytucjami pieniądza elektronicznego oraz nad sektorem kas spółdzielczych.

**Koszt finansowania** – Koszt z tytułu odsetek / średnie pasywa odsetkowe z 5 kolejnych kwartałów.

**Koszty odpisów z tytułu utraty wartości kredytów i pożyczek** – Saldo utworzonych i rozwiązanych rezerw wynikających z utraty wartości aktywów, w głównej mierze kredytów i pożyczek udzielonych klientom.

**KRS** – Krajowy Rejestr Sądowy.

**LCR** – Ang. Liquidity Coverage Ratio – wskaźnik pokrycia płynności. Obliczany, jako stosunek aktywów o wysokiej płynności do zobowiązań krótkoterminowych. Wprowadzany etapami – wartość minimalna wynosi: 60% w 2014 i 2015 roku, 70% w 2016 roku, 80% w 2017 i docelowo 100% począwszy od 2018 roku.

**Leasing** – Umowa, na mocy której właściciel składnika aktywów (leasingodawca) przekazuje użytkownikowi (leasingobiorcy) prawo użytkowania składnika aktywów przez określony czas, w zamian za opłatę lub serię opłat.

**LGD** – Ang. Loss Given Default – procentowa strata w odniesieniu do sumy ekspozycji w przypadku niewypłacalności kontrahenta.

**LTV** – Ang. Loan To Value – używany przy ocenie ryzyka kredytowego wskaźnik obliczany, jako stosunek pomiędzy wysokością kredytu, a wartością (zwykle hipotecznego) zabezpieczenia tego kredytu.

**Łączny współczynnik kapitałowy (TCR)** – Ang. Total Capital Ratio – Liczony jako stosunek funduszy własnych do aktywów i zobowiązań pozabilansowych z uwzględnieniem wag ryzyka; wskaźnik wyliczony zgodnie z regulacjami Basel III.

**Metoda CAPI** – Ang. Computer Assisted Personal Interview – metoda badawcza polegająca na przeprowadzeniu wywiadu z respondentem przy użyciu urządzeń mobilnych, na których zapisywane są udzielone odpowiedzi.

**Metoda CAWI** – Ang. Computer Assisted Web Interview – metoda badawcza polegająca na przeprowadzeniu wywiadu z respondentem z wykorzystaniem kwestionariuszy ankiet udostępnianych drogą elektroniczną.

**MiFID II** - Ang. Markets in Financial Instruments Directive II - dyrektywa dotycząca usług i sprzedaży produktów inwestycyjnych i doradztwa w ich zakresie

**MiFIR** - Ang. Markets in Financial Instruments Regulation - regulacja dotycząca usług i sprzedaży produktów inwestycyjnych i doradztwa w ich zakresie

**MREL** - Ang. Minimum Requirement for own funds and Eligible Liabilities - minimalny poziom funduszy własnych i zobowiązań podlegających umorzeniu lub konwersji. Instytucja wprowadzona do polskiego prawa Ustawą z dnia 10 czerwca 2016 r. o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym, systemie gwarantowania depozytów oraz przymusowej restrukturyzacji.

**MSR** - Międzynarodowe Standardy Rachunkowości; stopniowo zastępowane przez MSSF, czyli Międzynarodowe Standardy Sprawozdawczości Finansowej.

**MSSF** - Międzynarodowe Standardy Sprawozdawczości Finansowej oraz ich interpretacje zatwierdzone przez Radę Międzynarodowych Standardów Rachunkowości.

**Mystery Shopper** - Jedna z metod badania poziomu obsługi klienta polegająca na ocenie jakości usług poprzez wizyty w punktach sprzedaży i obsługi klienta.

**Należności z utratą wartości** - Ang. Non-performing loans (NPLs) - upraszczając się to „złe” kredyty; oznacza to, że klienci nie wywiązują się z terminowej spłaty kredytów bądź istnieje duże prawdopodobieństwo, że nie będą tego robić w przeszłości.

**NBP** - Narodowy Bank Polski - bank centralny, który pełni funkcje banku emisyjnego, banku banków oraz centralnego banku państwa.

**NFRC** - Ang. Non-financial Risk Committee - Komitet ds. ryzyka niefinansowego.

**NFRD** - Raport o stanie ryzyka niefinansowego.

**NPS** - Ang. Net Promoter Score - metoda oceny lojalności klientów. Bazę klientów dzieli się na trzy kategorie: promotorów, klientów obojętnych i krytyków. Wskaźnik NPS stanowi różnicę pomiędzy udziałem promotorów i krytyków w całej bazie klientów.

**NPV** - Ang. Net Present Value - wartość bieżąca netto zdyskontowanych przyszłych przepływów pieniężnych.

**NPV at Risk** - Ang. Net Present Value at Risk - pomiar wartości bieżącej netto zdyskontowanych przyszłych przepływów pieniężnych, które są narażone na ryzyko.

**NSFR** - Ang. Net Stable Funding Ratio - wskaźnik stabilnego finansowania. Obliczany, jako stosunek dostępnego stabilnego finansowania do wymaganego stabilnego finansowania. Zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 575/2013, docelowy poziom wskaźnika stabilnego finansowania nie został określony.

**OHI** - Ang. Organizational Health Index - badanie zdrowia organizacji.

**PACE** - Jest to zorganizowany proces wspierający innowacyjność w Grupie ING. Zachęca do szybkiego wprowadzania na rynek nowych produktów i usług opracowanych przez małe, niezależne i interdyscyplinarne zespoły.

**Pasywa odsetkowe** - Pasywa, które generują koszt odsetkowy dla banku; główną część stanowią depozyty klientów.

**PD** - Ang. Probability of Default - miara prawdopodobieństwa niewykonania zobowiązania.

**PKB** - Produkt Krajowy Brutto - zagregowana wartość dóbr i usług finalnych wytworzonych przez narodowe i zagraniczne czynniki produkcji na terenie danego kraju w danej jednostce czasu.

**Podatek bankowy** - Potoczna nazwa podatku od niektórych instytucji finansowych. Podatek w wysokości 0,0366% miesięcznie (0,44% rocznie) jest pobierany od wartości aktywów na koniec miesiąca – po wcześniejszych pomniejszeniach. W przypadku banków wartość aktywów pomniejsza się m.in. o wartość posiadanych skarbowych papierów wartościowych, funduszy własnych banku oraz 4,0 mld zł. Z płacenia podatku zwolniono banki, które są w trakcie postępowania naprawczego, oraz banki państwowe (BGK – Bank Gospodarstwa Krajowego).

**Pokrycie portfela kredytowego z utratą wartości odpisami** - Ang. NPL coverage ratio. Stosunek odpisów z tytułu utraty wartości kredytów i innych należności udzielonych klientom do wartości

kredytów i innych należności z utratą wartości udzielonych klientom.

**Private & Wealth** - Oferta skierowana do segmentu klientów detalicznych, których aktywa przekraczają 500 tys. zł (Private) bądź 2 mln zł (Wealth).

**Przedsiębiorcy** - Firmy, głównie jednoosobowe działalności gospodarcze, o obrotach rocznych do 1,2 mln EUR, klienci segmentu detalicznego.

**RAS** - Ang. Risk Appetite Statement - dokument określający maksymalną wielkość ryzyka jaką Grupa jest gotowa zaakceptować wobec danego rodzaju ryzyka.

**Rating kredytowy** - Jest to ocena zdolności podmiotu prawnego, który zaciąga zobowiązanie, do pełnej obsługi zaciągniętego długu, czyli spłaty odsetek i kapitału zgodnie z postanowieniami umowy. Podmiotem może być zarówno spółka, jak i np. państwo.

**Rentowność aktywów odsetkowych** - Przychód z tytułu odsetek / średnie aktywa odsetkowe z 5 kolejnych kwartałów.

**Respect Index** - Indeks najbardziej odpowiedzialnych społecznie firm na warszawskiej Giełdzie Papierów Wartościowych.

**RPP** - Rada Polityki Pieniężnej - organ Narodowego Banku Polskiego (NBP). Do zadań RPP należy m.in. decyzja w zakresie wysokości stóp procentowych NBP.

**Segment detaliczny** - Upraszczając są to osoby fizyczne oraz osoby fizyczne prowadzące własną działalność gospodarczą.

**Segment korporacyjny** - Upraszczając są to klienci segmentów średnich i dużych przedsiębiorstw oraz klienci strategiczni.

**STIR** - System Teleinformatyczny Izby Rozliczeniowej - zespół algorytmów analizujących dostarczane obowiązkowo przez banki i SKOK-i dane finansowe dotyczące przedsiębiorców służący identyfikacji potencjalnych wyłudzeń VAT.

**SWIFT** - Ang. Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication - stowarzyszenie na rzecz Światowej Międzybankowej Telekomunikacji Finansowej. SWIFT pośredniczy w transakcjach międzynarodowych pomiędzy instytucjami finansowymi.

**Ślad węglowy** - Całkowita suma emisji gazów cieplarnianych wywołanych bezpośrednio lub pośrednio przez daną osobę, organizację, wydarzenie lub produkt.

**Średnie przedsiębiorstwa** - Przedsiębiorstwa o rocznym obrocie nieprzekraczającym 10 mln EUR, klienci segmentu korporacyjnego.

**Tier 1** - Kapitał o najwyższej jakości; wyliczony zgodnie z regulacjami Basel III.

**United Nations Environment Programme Finance Initiative** - Jest to partnerskie porozumienie pomiędzy ONZ i ponad 200 przedstawicielami światowego rynku finansowego. Porozumienie ma na celu promocję zrównoważonego finansowania.

**United Nations Global Compact** - Największa na świecie inicjatywa skupiająca biznes działający na rzecz zrównoważonego rozwoju.

**VaR** - Ang. Value at Risk - wskaźnik ten określa potencjalną stratę, jaka zgodnie z oczekiwaniami nie powinna zostać przekroczona przy założeniu określonego poziomu prawdopodobieństwa.

**WCAG 2.0** - Międzynarodowe wytyczne dotyczące ułatwień w dostępie do treści publikowanych w Internecie. Zasady te mówią, co zrobić, aby serwis był dostępny dla każdego, bez względu na poziom sprawności, wiek, sprzęt czy oprogramowanie, którego używa.

**WIBOR** - Ang. Warsaw Interbank Offered Rate - jest to referencyjna wysokość oprocentowania kredytów na rynku międzybankowym w Polsce.

**WIG 30** - Indeks WIG 30 jest publikowany przez Giełdę Papierów Wartościowych w Warszawie (GPW) od 23 września 2013 roku. Indeks jest oparty o portfel akcji 30 największych i najbardziej płynnych spółek z Głównego Rynku GPW.

**WPC** - Ang. Winning Performance Culture - badanie poziomu zaangażowania pracowników.

**Wskaźnik kredytów z rozpoznaną utratą wartości (NPL Ratio)** - Ang. Non-Performing Loans Ratio -

upraszczając jest to udział "złych" kredytów w całym portfelu kredytów brutto.

**Wskaźnik Kredyty/ Depozyty (L/D)** - Kredyty i inne należności udzielone klientom netto z wył. euroobligacji w relacji do zobowiązań wobec klientów.

**Wskaźnik marży kosztów ryzyka** - Relacja odpisu na rezerwy kredytowe netto do średniej wartości portfela kredytowego brutto w danym okresie.

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

**Wskaźnik udziału kosztów w przychodach (C/I)** - Ang. Cost to Income ratio – Wskaźnik obliczany, jako stosunek kosztów działania (bez podatku bankowego) do przychodów z zyskiem netto jednostek stowarzyszonych wykazywanych metodą praw własności.

**Wskaźnik zwrotu na aktywach (ROA)** - Ang. Return On Assets – zysk netto / średnie aktywa z 5 kolejnych kwartałów.

**Wskaźnik zwrotu z kapitału (ROE)** - Ang. Return On Equity – zysk netto / średnia wartość kapitału z 5 kolejnych kwartałów.

**Współczynnik kapitału Tier 1** - Stosunek kapitału Tier 1 do aktywów i zobowiązań pozabilansowych z uwzględnieniem wag ryzyka; wskaźnik wyliczony zgodnie z regulacjami Basel III.



## **XIV. Indeks GRI**

### Wskaźniki profilowe

<b>Wskaźniki profilowe</b>	<b>Opisy</b>	<b>Rozdział</b>
<b>Strategia i analiza</b>		
G4-1	Oświadczenie kierownictwa najwyższego szczebla na temat znaczenia zrównoważonego rozwoju dla organizacji i zaadresowania kwestii zrównoważonego rozwoju w strategii	List prezesa
G4-2	Opis kluczowych wpływów, ryzyk i szans	II.1 VI
<b>Profil organizacji</b>		
G4-3	Nazwa organizacji	I.1
G4-4	Główne produkty/usługi	I.1
G4-5	Lokalizacja siedziby głównej organizacji	I.1
G4-6	Liczba krajów, w których działa organizacja	I.1
G4-7	Forma własności i struktura prawna organizacji	I.1
G4-8	Obsługiwane rynki z zaznaczeniem zasięgu geograficznego, obsługiwanych sektorów, charakterystyki klientów/konsumentów i beneficjentów	I.1
G4-9	Skala działalności organizacji	I.1
G4-10	Łączna liczba pracowników według typu zatrudnienia i rodzaju umowy o pracę w podziale na płeć	VII.1
G4-11	Liczba pracowników objęta układem zbiorowym (odsetek w ogólnej liczbie pracowników)	VII.1
G4-12	Opis łańcucha dostaw	I.1
G4-13	Znaczące zmiany w raportowanym okresie dotyczące rozmiaru, struktury lub formy własności	I.1
G4-14	Zarządzanie ryzykiem w organizacji	VI
G4-15	Ekonomiczne, środowiskowe i społeczne deklaracje, zasady i inne inicjatywy zewnętrzne przyjęte lub popierane przez organizację	I.1
G4-16	Lista branżowych stowarzyszeń państwowych lub międzynarodowych	I.1
<b>Zidentyfikowane istotne aspekty oraz odpowiadające im granice</b>		
G4-17	Struktura operacyjna organizacji, z wyróżnieniem głównych działów, spółek zależnych, podmiotów powiązanych oraz przedsięwzięć typu joint-venture	I.1
G4-18	Proces tworzenia treści raportu oraz wyznaczania granic istotności aspektu	XII
G4-19	Lista istotnych kwestii zidentyfikowanych w procesie tworzenia treści raportu	XII
G4-20	Określenie dla każdego aspektu jego zakresu dla organizacji	XII
G4-21	Dla każdego materialnego aspektu, określenie zakresu aspektu na zewnątrz organizacji	XII
G4-22	Wyjaśnienia dotyczące efektów jakichkolwiek korekt informacji zawartych w poprzednich raportach z podaniem powodów ich	XII

	wprowadzenia oraz ich wpływu (np. fuzje, przejęcia, zmiana roku/okresu bazowego, charakteru działalności, metod pomiaru)	
G4-23	Znaczne zmiany stosunku do poprzedniego raportu dotyczące zakresu i zasięgu	XII
<b>Zaangażowanie interesariuszy</b>		
G4-24	Lista grup interesariuszy zaangażowanych przez organizację	I.1
G4-25	Podstawy identyfikacji i selekcji zaangażowanych grup interesariuszy	I.1
G4-26	Podejście do angażowania interesariuszy włączając częstotliwość angażowania według typu i grupy interesariuszy oraz wskazanie czy miało miejsce specjalne zaangażowanie w procesie przygotowywania raportu	I.1 XII
G4-27	Kluczowe kwestie i problemy poruszane przez interesariuszy oraz odpowiedź ze strony organizacji, również poprzez ich raportowanie	I.1 XII
<b>Profil raportu</b>		
G4-28	Okres raportowania	XII
G4-29	Data publikacji ostatniego raportu	XII
G4-30	Cykl raportowania	XII
G4-31	Osoba kontaktowa	XII
G4-32	Indeks treści GRI	XIV
<b>Ład organizacyjny</b>		
G4-34	Struktura zarządcza organizacji wraz z komisjami podlegającymi pod najwyższy organ zarządczy, odpowiedzialnymi za poszczególne zadania	X
<b>Etyka</b>		
G4-56	Wartości, zasady, standardy i normy zachowań organizacji takie jak kodeks zachowań lub kodeks etyki	I.3
G4-57	Wewnętrzne i zewnętrzne mechanizmy umożliwiające uzyskanie porady dot. zachowań w kwestiach etycznych i prawnych oraz spraw związanych z integralnością organizacji	I.3
G4-58	Wewnętrzne i zewnętrzne mechanizmy umożliwiające sygnalizowanie nieetycznych lub niezgodnych z prawem zachowań, oraz spraw związanych z integralnością organizacji	I.3

Wskaźniki szczegółowe

Wskaźniki według aspektów	Opisy	Pominięcia	Rozdział
<b>Kategoria ekonomiczna</b>			
<b>Wyniki ekonomiczne</b>			
G4-DMA			II.3
G4-EC1	Bezpośrednia wartość ekonomiczna wytworzona i podzielona z uwzględnieniem przychodów, kosztów operacyjnych, wynagrodzenia pracowników, dotacji i innych inwestycji na rzecz społeczności, niepodzielonych zysków oraz wypłat dla właścicieli kapitału i instytucji państwowych		I.2 III
<b>Obecność na rynku</b>			
G4-DMA			II.3
G4-EC5	Wysokość wynagrodzenia pracowników najniższego szczebla w stosunku do płacy minimalnej na danym rynku w głównych lokalizacjach organizacji.		VII.1
<b>Pośredni wpływ ekonomiczny</b>			
G4-DMA			II.4
G4-EC7	Rozwój oraz wpływ inwestycji infrastrukturalnych oraz usług wspieranych		V.2 VII.4
<b>Kategoria środowiskowa</b>			
<b>Energia</b>			
G4-DMA			VII.3
G4-EN3	Całkowite zużycie energii w organizacji		VII.3
G4-EN6	Ograniczenie zużycia energii	Wskaźnik zaraportowany częściowo, w związku z ograniczoną dostępnością danych nt. ilości energii zaoszczędzonej w rezultacie konkretnych działań modernizacyjnych. Pełne zaraportowanie wskaźnika możliwe będzie po opracowaniu i wdrożeniu metodyki kalkulacji zaoszczędzonej energii.	VII.3

<b>Woda</b>		
G4-DMA		VII.3
G4-EN8	Łączny pobór wody według źródła	VII.3
<b>Ścieki i odpady</b>		
G4-DMA		VII.3
G4-EN23	Całkowita waga odpadów według rodzaju odpadu oraz metody postępowania z odpadem	VII.3
<b>Produkty i usługi</b>		
G4-DMA		V.3
G4-EN27	Inicjatywy służące zmniejszeniu wpływu produktów i usług na środowisko i zakres ograniczania tego wpływu	V.3
<b>Ocena środowiskowa dostawcy</b>		
G4-DMA		I.1
G4-EN32	Odsetek nowych dostawców, którzy zostali poddani ocenie wg kryteriów środowiskowych	I.1
<b>Kategoria społeczna</b>		
<b>Praktyki zatrudnienia i godnej pracy</b>		
<u>Zatrudnienie</u>		
G4-DMA		VII
G4-LA2	Świadczenia dodatkowe zapewniane pracownikom pełnoetatowym, które nie są dostępne dla pracowników czasowych lub pracujących w niepełnym wymiarze godzin, wg głównych jednostek operacyjnych	VII.1
G4-LA3	Powroty do pracy oraz wskaźnik utrzymania pracowników po urlopie rodzicielskim, z podziałem na płeć	VII.3
<u>Bezpieczeństwo i higiena pracy</u>		
G4-DMA		VII
G4-LA6	Rodzaj i wskaźnik urazów, chorób zawodowych, dni straconych oraz nieobecności w pracy oraz całkowita liczba wypadków śmiertelnych związanych z pracą, według regionów oraz płci	
W roku 2017 w ING Banku Śląskim nie było stwierdzonej w banku choroby zawodowej, nie było też wypadków śmiertelnych przy pracy		
<u>Szkolenia i edukacja</u>		
G4-DMA		VII
G4-LA9	Średnia liczba godzin szkoleniowych w roku, przypadających na pracownika według płci i struktury zatrudnienia	Wskaźnik zaraportowany częściowo w związku z brakiem
		VII.2

		dostępności danych nt. liczby godzin szkoleniowych w podziale na płeć i kategorię zatrudnienia. Pełne zaraportowanie wskaźnika możliwe będzie po wdrożeniu zmian w systemie rejestrowania godzin szkoleniowych.	
G4-LA10	Programy rozwoju umiejętności menedżerskich i kształcenia ustawicznego, które wspierają ciągłość zatrudnienia pracowników oraz ułatwiają proces przejścia na emeryturę		VII.2
G4-LA11	Odsetek pracowników podlegających regularnym ocenom jakości pracy i przeglądom rozwoju kariery zawodowej według płci		VII.2
<u>Różnorodność i równość szans</u>			
G4-DMA			VII
G4-LA12	Skład ciał nadzorczych i kadry pracowniczej w podziale na kategorie według płci, wieku, przynależności do mniejszości oraz innych wskaźników różnorodności		VII.1
<u>Równość wynagrodzeń dla kobiet i mężczyzn</u>			
G4-DMA			VII
G4-LA13	Stosunek podstawowego wynagrodzenia kobiet i mężczyzn według zajmowanego stanowiska (kategorii zatrudnienia) oraz według głównych lokalizacji organizacji		VII.3
<u>Ocena dostawców pod kątem praktyk w zakresie zatrudnienia</u>			
G4-DMA			I.1
G4-LA14	Procent nowych dostawców, którzy zostali poddani weryfikacji pod kątem praktyk w zakresie zatrudnienia		I.1
<b>Prawa człowieka</b>			
<u>Ocena dostawców pod kątem respektowania praw człowieka</u>			
G4-DMA			I.1
G4-HR10	Odsetek nowych dostawców poddanych weryfikacji pod kątem przestrzegania praw człowieka		I.1
<b>Spółeczeństwo</b>			
<u>Spółeczność</u>			
G4-DMA			II.5
G4-FS14	Inicjatywy podjęte w celu poprawy dostępu do usług		IV.2

	finansowych dla osób defaworyzowanych	
	<u>Zapobieganie korupcji</u>	
G4-DMA		I.3
G4-SO4	Komunikacja i szkolenia dotyczące polityki i procedur antykorupcyjnych	I.3
G4-SO5	Potwierdzone przypadki korupcji i działania podjęte w odpowiedzi na nie	I.3
	<u>Zgodność z regulacjami</u>	
G4-DMA		I.3
G4-SO8	Wartość pieniężna istotnych kar oraz całkowita liczba sankcji pozafinansowych z tytułu niezgodności z prawem i regulacjami	-
W 2017 roku na ING Bank Śląski S.A. nie zostały nałożone kary z tytułu niezgodności z prawem i regulacjami.		
	<b>Odpowiedzialność za produkt</b>	
	<u>Etykietowanie produktów i usług</u>	
G4-DMA		II.3
G4-PR4	Całkowita liczba przypadków niezgodności z regulacjami oraz dobrowolnymi kodeksami dotyczącymi oznakowania i informacji o produktach i usługach według ich konsekwencji	-
W 2017 roku brak przypadków niezgodności z regulacjami oraz dobrowolnymi kodeksami dot. oznakowania i informacji o produktach i usługach.		
G4-PR5	Wyniki badań pomiaru satysfakcji klienta	IV.1
	<b>Komunikacja marketingowa</b>	
G4-DMA		II.3
G4-PR7	Całkowita liczba przypadków niezgodności z regulacjami i dobrowolnymi kodeksami regulującymi kwestie komunikacji marketingowej, z uwzględnieniem reklamy, promocji i sponsoringu według rodzajów konsekwencji	-
W 2017 roku brak przypadków niezgodności z regulacjami i dobrowolnymi kodeksami regulującymi kwestie komunikacji marketingowej, z uwzględnieniem		

reklamy,  
promocji  
i sponsoringu

---

**Prywatność klienta**

G4-DMA		VI.9
G4-PR8	Całkowita liczba uzasadnionych skarg dotyczących naruszenia prywatności klienta oraz utraty danych	VI.9

---

**Zgodność z regulacjami**

G4-DMA		I.3
G4-PR9	Wartość pieniężna istotnych kar z tytułu niezgodności z prawem i regulacjami dotyczącymi dostawy i użytkowania produktów i usług	-

W 2017 roku na ING Bank Śląski S.A. nie zostały nałożone kary z tytułu niezgodności z prawem i regulacjami dotyczącymi dostarczania i użytkowania produktów i usług.

---

## **XV. Oświadczenia Zarządu**

### **1. Prawdziwość i rzetelność prezentowanych sprawozdań**

Wedle najlepszej wiedzy Zarządu Banku dane finansowe za 2017 rok oraz dane porównywalne zaprezentowane w rocznym sprawozdaniu finansowym ING Banku Śląskiego S.A. oraz rocznym skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. zostały sporządzone zgodnie z obowiązującymi zasadami rachunkowości i odzwierciedlają w sposób prawdziwy, rzetelny i jasny sytuację majątkową i finansową Banku i Grupy Kapitałowej Banku oraz osiągnięty przez Bank i Grupę Kapitałową Banku wynik finansowy. Zawarte w niniejszym dokumencie sprawozdanie Zarządu zawiera prawdziwy obraz rozwoju, osiągnięć oraz sytuacji (wraz z opisem podstawowych rodzajów zagrożeń i ryzyka) Banku i Grupy Kapitałowej Banku w 2017 roku.

### **2. Wybór podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych**

Podmiot uprawniony do badania sprawozdania finansowego, dokonujący badania rocznego sprawozdania finansowego ING Banku Śląskiego S.A. i rocznego skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A., został wybrany zgodnie z przepisami prawa. Podmiot ten oraz biegli rewidenci dokonujący badania tych sprawozdań spełniali warunki do wyrażenia bezstronnej i niezależnej opinii o badanym rocznym sprawozdaniu finansowym i rocznym skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym, zgodnie z obowiązującymi przepisami i standardami zawodowymi.

Niniejsze Sprawozdanie Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. w 2017 roku, obejmujące Sprawozdanie Zarządu z działalności ING Banku Śląskiego S.A. w 2017 roku liczy 216 kolejno ponumerowanych stron.

Podpisy członków Zarządu ING Banku Śląskiego S.A.:

Brunon Bartkiewicz  
Prezes Zarządu Banku

Bożena Graczyk  
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

---

6 marca 2018 roku