

**Sprawozdanie Zarządu**

**z działalności Grupy Kapitałowej**

**ING Banku Śląskiego S.A. w I półroczu 2021**



## Realizacja priorytetów strategicznych ING Banku Śląskiego na 2021 rok

Priorytet	Efekty działań w I połowie 2021 roku
<b>Wzrost aktywności klientów i digitalizacja</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Liczba klientów primary wynosi na koniec czerwca 2021 roku 1,96 mln w segmencie bankowości detalicznej i 152 tys. w segmencie bankowości korporacyjnej, odpowiednio 34,5 tys. i 3,4 tys. więcej niż na koniec 2020 roku.</li> <li>Liczba aktywnych użytkowników aplikacji mobilnej (Moje ING) przekroczyła 2,0 mln (+18% r/r, +8% od końca 2020 roku).</li> <li>Ponad 40% transakcji nabycia jednostek FIO w I połowie 2021 roku zostało zrealizowanych w bankowości mobilnej.</li> </ul>
<b>Zgodność z wymogami regulacyjnymi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Łączny współczynnik kapitałowy oraz współczynnik kapitału Tier 1 pozostają powyżej wymogów regulacyjnych odpowiednio o 7,08 p.p. i 6,74 p.p.</li> <li>Wskaźnik ryzyka operacyjnego na koniec czerwca 2021 roku był zgodny z planem.</li> </ul>
<b>Motywacja i wzmocnienie pozycji pracowników</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uruchomiliśmy nową ofertę ubezpieczeń grupowych dla pracowników.</li> <li>Przygotowaliśmy regulamin pracy hybrydowej i wdrożymy go po zakończeniu pandemii.</li> <li>Przygotowaliśmy i wdrożyliśmy inicjatywę w zakresie wellbeingu naszych pracowników.</li> <li>Rozbudowaliśmy ofertę świadczeń opiekuńczych dla naszych pracowników.</li> </ul>
<b>Stabilność, dostępność i bezpieczeństwo systemów informatycznych</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Przeprowadzenie sesji uświadamiających z zakresu cyberbezpieczeństwa i przeciwdziałania oszustwom dla klientów banku oraz dzieci i młodzieży.</li> <li>Realizacja kampanii uświadamiających w zakresie cyberbezpieczeństwa w mediach społecznościowych i kanałach usługowych banku.</li> <li>Dostępność systemu Moje ING i ING Business utrzymywana jest stabilnie na poziomie 99,9%.</li> </ul>
<b>Efektywność operacyjna, sztuczna inteligencja i zarządzanie danymi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sieć miejsc spotkań wyniosła na koniec czerwca 2021 roku 272 (18 mniej względem końca 2020 roku); 2/3 naszych miejsc spotkań jest wyłącznie z nowoczesną obsługą gotówkową.</li> <li>Nasz wskaźnik kosztów do przychodów wyniósł za I poł. 2021 roku 46,4% (46,0% w I poł. 2020 roku).</li> </ul>
<b>Priorytety zrównoważonego rozwoju</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Szczegóły w rozdziale „<a href="#">Zrównoważony rozwój i społeczna odpowiedzialność biznesu</a>”.</li> </ul>

### Zysk netto (I półrocze 2021 roku)

**1,0**  
mld zł (+72% r/r)

### Sprzedaż kredytów hipotecznych (I półrocze 2020 roku)

**8,6**  
mld zł (+44% r/r)

### Liczba klientów (I półrocze 2021 roku)

**4,8**  
mln (+3% r/r)

### Wzrost salda należności korporacyjnych brutto (II kwartał 2021 roku – dynamika r/r)

**4,2**  
mld zł (+6% r/r)

## Spis treści

<b>O nas</b>	<b>4</b>		<b>53</b>
Kim jesteśmy	4	Nasze miejsca spotkań	53
Jak działamy jako Grupa ING w Polsce	4	Zdalnie pomagamy mieszkańcom lepiej	54
Strategia biznesowa ING Banku Śląskiego	6	Usprawniamy komunikację z partnerami biznesowymi	55
Strategia Zrównoważonego Rozwoju „Nasza odpowiedzialność”	10	Zarządzanie zasobami ludzkimi	55
Istotne zdarzenia w I półroczu 2021 roku	10	<b>Główne zmiany w zakresie zarządzania ryzykiem oraz kapitałem</b>	<b>60</b>
Nagrody i wyróżnienia	10	Zarządzanie kapitałem	60
<b>Nasze otoczenie</b>	<b>12</b>	Ryzyko kredytowe	61
Podstawowe trendy w polskiej gospodarce	12	Ryzyko rynkowe	63
Sektor bankowy	16	Ryzyko płynności i finansowania	63
Rynek kapitałowy	18	Ryzyko modeli	63
<b>Działalność Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. w I półroczu 2021 roku</b>	<b>20</b>	Ryzyko operacyjne	63
Nasz model biznesowy	20	Ryzyko braku zgodności (compliance)	64
Bankowość detaliczna	22	Ryzyko biznesowe	64
Bankowość korporacyjna	24	<b>Informacje dla inwestorów</b>	<b>65</b>
<b>Zrównoważony rozwój i społeczna odpowiedzialność biznesu</b>	<b>26</b>	Akcje i akcjonariusze ING Banku Śląskiego S.A.	65
Realizacja priorytetów zrównoważonego rozwoju na 2021 rok	26	Cena akcji	66
#ING dla klimatu	26	Ratingi	67
#ING dla przedsiębiorczych	27	Zmiany w organach statutowych ING Banku Śląskiego S.A.	69
#ING dla równych szans	29	Wynagrodzenia członków Zarządu i Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A.	70
Wybrane zagadnienia z obszaru ładu korporacyjnego	29	Niezależność Członków Rady Nadzorczej i Komitetów Rady	70
<b>Nasze skonsolidowane wyniki finansowe</b>	<b>36</b>	Polityka różnorodności w odniesieniu do organów nadzorujących, zarządzających i administrujących	71
Podstawowe dane finansowe	36	<b>Informacje uzupełniające</b>	<b>72</b>
Podstawowe wskaźniki efektywności	36	Stanowisko Zarządu do możliwości realizacji wcześniej publikowanych prognoz	72
Rachunek zysków i strat	37	Transakcje z podmiotami powiązanymi	72
Sprawozdanie według segmentów działalności	43	Udzielone zobowiązania warunkowe	72
Sprawozdanie z sytuacji finansowej	44	Postępowania prowadzone przed Prezesem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK)	72
Jakość portfela kredytowego	48	Ryzyka prawne związane z portfelem kredytów hipotecznych indeksowanych kursem franka szwajcarskiego	74
Adekwatność kapitałowa	49	Rezerwa na zwroty prowizji od przedpłaconych kredytów konsumenckich	76
Zadeklarowane i wypłacone dywidendy	49	Zmiany regulacji dotyczących sektora bankowego	77
<b>Zasoby i infrastruktura Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A.</b>	<b>51</b>	<b>Oświadczenia Zarządu ING Banku Śląskiego S.A.</b>	<b>82</b>
Bankowość internetowa	51	Prawdziwość i rzetelność prezentowanych sprawozdań	82

## O nas

### Kim jesteśmy



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

Na koniec czerwca 2021 roku prowadziliśmy obsługę w 272 miejscach spotkań oraz 60 punktach ING Express. Są to miejsca spotkań, w których nasi klienci mogą spytać o poradę i porozmawiać. Udostępniamy naszym klientom nowoczesne systemy bankowości internetowej i mobilnej, by mogli szybko i samodzielnie zarządzać swoimi finansami.

Nasza organizacja posiada dwie główne lokalizacje – w Warszawie i Katowicach. To tu podejmowane są najważniejsze decyzje dotyczące działalności operacyjnej naszego banku. ING Bank Śląski S.A. formalnie jest zarejestrowany w Katowicach. Na koniec czerwca 2021 roku zatrudnialiśmy jako Grupa Kapitałowa ponad 8,7 tys. osób.

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

Akcje Banku są notowane na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie już od 1994 roku. Wchodzą w skład takich indeksów jak m.in. mWIG40, WIG-Banki i WIG-ESG.

### Jak działamy jako Grupa ING w Polsce

ING Bank Śląski S.A., który prowadzi swoją działalność w Polsce, jest podmiotem dominującym Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. Jako Grupa zdobyliśmy w ciągu ponad 30 lat naszej działalności pozycję jednej z największych instytucji finansowych w naszym kraju. Jesteśmy na czwartym miejscu pod względem sumy bilansowej (195 mld zł na koniec marca 2021 roku) i czwartym pod względem salda komercyjnego (sumy depozytów i kredytów). Tworzymy Grupę wraz ze spółkami zależnymi, w których prowadzimy m.in. działalność:

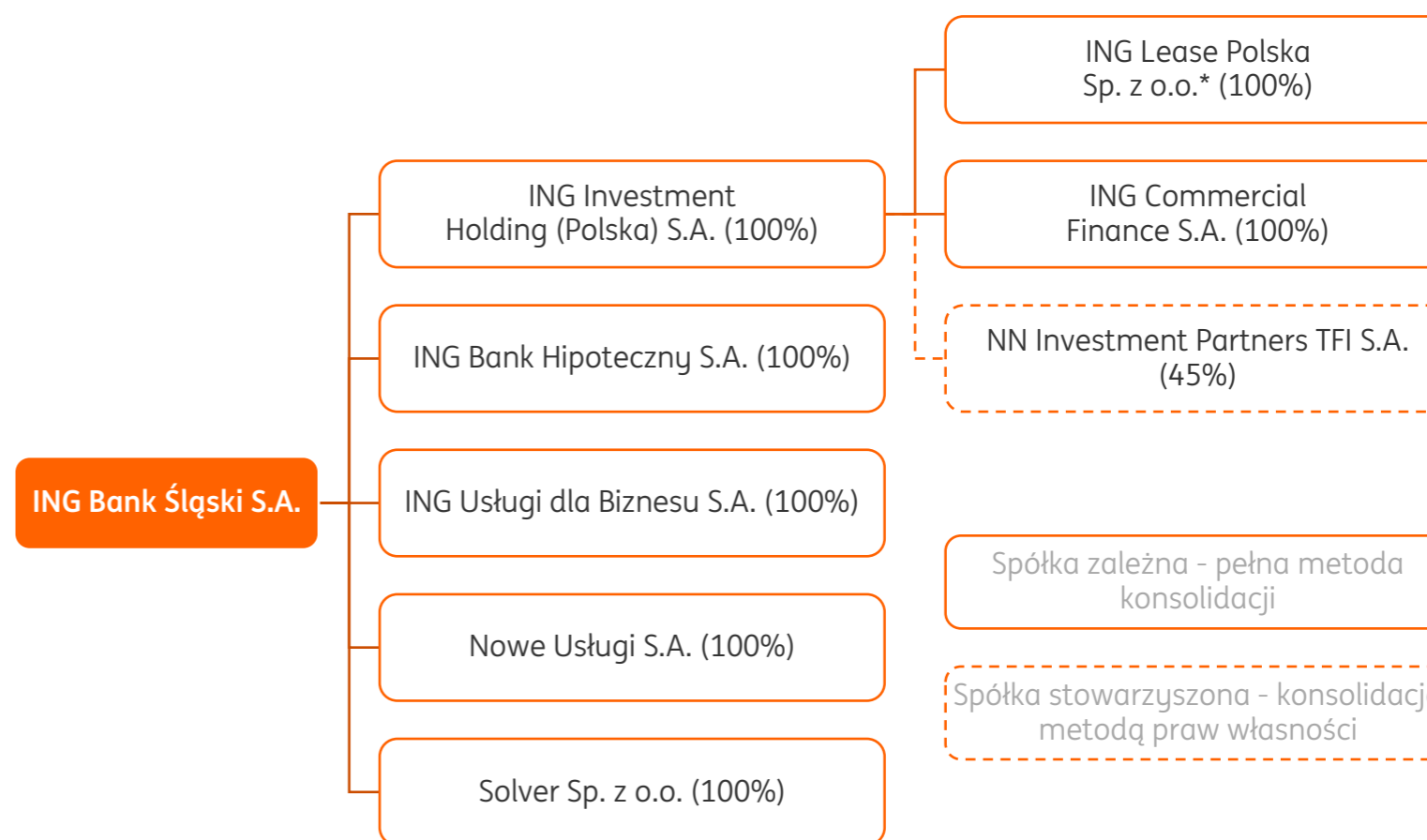
- leasingową,
- faktoringową,

- doradztwa i pośrednictwa finansowego,
- usług kadrowo-płacowych oraz księgowych.

Bank jest fundatorem Fundacji ING Dzieciom. Bank oraz spółki należące do grupy są również fundatorami Fundacji Sztuki Polskiej ING.

### Skład Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego

Skład Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. na dzień 30 czerwca 2021 roku



\*W skład grupy kapitałowej ING Lease (Polska) wchodzi dodatkowo 5 spółek zależnych, w których ING Lease (Polska) Sp. z o.o. posiada 100% udziałów.

Bank, poprzez ING Investment Holding (Polska) S.A., posiada 45% akcji w NN Investment Partners TFI S.A. i traktuje tą spółkę jako spółkę stowarzyszoną. Spółki zależne są konsolidowane przez nasz bank metodą pełną, a spółka stowarzyszona (NN Investment Partners TFI S.A.) jest konsolidowana metodą praw własności. Poza spółkami zależnymi i stowarzyszonymi, bank posiada mniejszościowe inwestycje kapitałowe m.in. w następujących w spółkach:

- Biuro Informacji Kredytowej S.A. (9,0% akcji)
- Krajowa Izba Rozliczeniowa S.A. (5,7% akcji),
- Polski Standard Płatności Sp. z o.o. (14,3% udziałów),
- Twisto Polska Sp. z o.o. (19,4% udziałów),
- Voom Sp. z o.o. (8,1%; poprzez ING Investment Holding (Polska)).

## Zmiany w składzie Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego

W 2021 roku nie było zmian w składzie Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego.

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

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

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

ING Lease (Polska) jest obecna na rynku od 1995 roku, a od 2012 roku wchodzi w skład Grupy Kapitałowej Banku. Spółka ING Lease (Polska) kieruje ofertę zarówno do mikro, małych i średnich przedsiębiorców, jak i największych spółek działających na polskim rynku. Wspiera polskich przedsiębiorców oraz firmy poprzez finansowanie zakupów środków trwałych w formie leasingu oraz pożyczki leasingowej. Finansowanie obejmuje szeroką gamę aktywów m.in.: samochody osobowe i dostawcze do 3,5t, pojazdy ciężarowe, maszyny i urządzenia, sprzęt IT, czy nieruchomości.

W skład grupy kapitałowej ING Lease (Polska) wchodzi dodatkowo 5 spółek zależnych, w których ING Lease (Polska) Sp. z o.o. posiada 100% udziałów.

W I połowie 2021 roku nowa produkcja leasingowa spółki wyniosła 3,07 mld zł (wzrost o 91% r/r). Na koniec czerwca 2021 roku spółka obsługiwała 36 tys. klientów (wzrost o 14% r/r), a wartość portfela sięga 10,7 mld zł (wzrost o 9% r/r).

### ING Commercial Finance S.A.

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

ING Commercial Finance zajmuje obecnie trzecie miejsce pod względem obrotów faktoringowych w Polsce, według danych Polskiego Związku Faktoringu. W I połowie 2021 roku obroty ING Commercial Finance wyniosły 22,7 mld zł, co stanowiło 13,7% obrotu na całym rynku. W I połowie 2021 roku spółka miała 6,9 tys. klientów (wzrost o 29% r/r).

### ING Bank Hipoteczny S.A.

2 stycznia 2019 roku ING Bank Hipoteczny S.A. (ING BH) otrzymał zgodę na rozpoczęcie działalności operacyjnej. ING Bank Śląski S.A. (ING BSK) posiada 100% udziałów w nowo utworzonym podmiocie.

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

Osiągnięcie założonego celu umożliwi:

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

Dotychczas ING BH wyemitował 400 mln zł 5-cio letnich „zielonych” hipotecznych listów zastawnych. Środki pozyskane z emisji zostały przeznaczone na refinansowanie złotych kredytów hipotecznych osób fizycznych, zabezpieczonych na nieruchomościach należących do 15% najbardziej efektywnych energetycznie budynków w Polsce.

### ING Usługi dla Biznesu S.A.

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

- Aleo.com – otwarta baza informacji o firmach oraz automatyzacja procesów biznesowych w oparciu od dane z rejestrów publicznych,
- ING Księgowość – fakturowanie i księgowość online oraz biuro rachunkowe,
- Moje Usługi – serwis dla klientów detalicznych automatycznie agregujący w jednym miejscu rachunki z wielu źródeł oraz aplikacja do zarządzania płatnościami online dla firm z branży usługowej,
- SAIO – dystrybucja oprogramowania wspierającego robotyzację procesów biznesowych.

### Nowe Usługi S.A.

Spółka zajmuje się działalnością edukacyjną i marketingową. W zakresie edukacji spółka prowadzi portal edukacijagieldowa.pl. To strona o inwestowaniu i giełdzie, zarówno dla inwestorów początkujących, jak i zaawansowanych. Na stronie na bieżąco publikowane są materiały o tematyce inwestycyjnej oraz dostępna jest baza wiedzy. Działalność marketingowa prowadzona jest w celu popularyzacji certyfikatów ING Turbo na rynku polskim. To instrumenty notowane na giełdzie w Warszawie, których emitentem jest ING Bank N.V. Amsterdam. Główne działania spółki to organizacja akcji marketingowych, obsługa infolinii ING Turbo czy wsparcie techniczne przy prowadzeniu strony internetowej ingturbo.pl.

### Solver Sp. z o.o.

Solver Sp. z o.o. prowadziła działalność gospodarczą polegającą na organizowaniu wypoczynku dla pracowników i ich rodzin oraz emerytów ING Banku Śląskiego. Działalność ta została zakończona w kwietniu 2021 roku wraz ze sprzedażą ostatniego ośrodka szkoleniowo – wypoczynkowego w Krynicy - Zdroju. Spółka obecnie przygotowuje się do rozpoczęcia procesu likwidacji.

## Strategia biznesowa ING Banku Śląskiego

Nasza strategia Think Forward (przyjęta w 2014 roku) jest ważna jak nigdy przedtem. Z naszym podejściem opartym o dane i priorytetem dla kanału mobilnego, kontynuujemy wspieranie naszych klientów w byciu o krok do przodu w życiu i w biznesie – również w czasie społecznego i gospodarczego szoku, jakim jest pandemia COVID-19. Pandemia uświadomiła nam jak bardzo nasze społeczeństwo jest już zdigitalizowane, przyspieszając trendy przesuwania się klientów do kanałów mobilnych i wykorzystania płatności bezgotówkowych.

Realizacja naszej strategii opiera się na dostarczeniu takiego doświadczenia klienta, które jest proste i zrozumiałe, dostępne zawsze i wszędzie, wspierające i inspirujące oraz ciągle doskonałe. Cyfryzacja pozostaje w tym kluczowa, a my dostosowujemy nasze procesy i usługi, aby uczynić bankowość jeszcze bezpieczniejszą, bardziej osobistą, łatwiejszą i inteligentniejszą. W połączeniu z naszymi umiejętnościami wykorzystywania danych, postrzegamy się jako bank, który naprawdę zna swoich klientów i przewiduje ich ewoluujące potrzeby, znajdując innowacyjne sposoby dodawania wartości, również w obszarach poza tradycyjnie rozumianą bankowością.

Robimy to wszystko, starając się sprostać najwyższym możliwym standardom uczciwości. Bycie bezpiecznym, pewnym i zgodnym z regulacjami bankiem – pozostaje naszym głównym priorytetem. Nasz Pomarańczowy Kod stawia uczciwość ponad wszystko.



Naszym celem jest umożliwienie ludziom bycia o krok do przodu w życiu i biznesie. W naszej strategii Think Forward obiecujemy klientom, że nasza bankowość będzie przejrzysta i łatwa, dostępna w dowolnym miejscu i czasie, i umożliwi im podejmowanie świadomych decyzji finansowych. Kierując się naszym celem, strategiczne priorytety określone w strategii Think Forward pomagają nam skupić się na elementach, których potrzebujemy, aby odnieść sukces. Te strategiczne priorytety to:

- Chcemy być głównym bankiem dla naszych klientów.
- Rozwijamy nasze kompetencje, by lepiej zrozumieć klientów.
- Wdrażamy innowacje, aby zaspokoić potrzeby klientów.
- Myślimy niestandardowo i oferujemy nowe usługi wykraczające poza tradycyjną bankowość.

## Priorytety strategiczne

### Chcemy być głównym bankiem dla naszych klientów

Priorytet ten rozumiemy, jako zwiększenie liczby klientów, którzy mają wiele naszych produktów. Jest to ściśle powiązane z ich doświadczeniem i satysfakcją: im bardziej zadowoleni są klienci, tym większe prawdopodobieństwo, że wybiorą nasz bank w celu uzyskania dodatkowych produktów i usług. W ciągu ostatnich lat konsekwentnie zwiększaliśmy liczbę klientów, w tym klientów primary.

### Rozwijamy nasze kompetencje, aby lepiej rozumieć klientów

Posiadanie odpowiednich danych na wyciągnięcie ręki pozwoli nam osiągnąć wiele z naszych strategicznych priorytetów. Używamy danych do personalizowania interakcji z naszymi klientami, aby zapewnić wrażenia odróżniające naszą ofertę od konkurencji. Pomaga nam to także podejmować rozsądne decyzje biznesowe oraz napędza innowacje. Jednocześnie, uznajemy potrzebę ochrony danych osobowych oraz zobowiązujemy się do bezpiecznego obchodzenia się z nimi, a także do bycia otwartym na temat tego, jak ich używamy.

### Wdrażamy innowacje, aby zaspokajać potrzeby klientów

Nowe technologie zarówno burzą status quo jak i umożliwiają nowe sposoby działania. Aby pozostać na czasie, musimy nieustannie ewoluować. Oznacza to tworzenie przełomowych produktów, usług i doświadczeń, które wspierają nasze strategiczne ambicje i pozwalają być o krok do przodu.

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

Niskie stopy procentowe stanowią niewielką zachętę dla oszczędzających do trzymania pieniędzy na depozytach, co może stanowić wyzwanie dla naszego tradycyjnego modelu biznesowego. Platformy cyfrowe są okazją, aby stać się również partnerem dla naszych klientów w obszarach wykraczających poza tradycyjną bankowość, otwierając się tym samym na nowe źródła przychodów dla naszego banku.

## Kierunki działania

### Usprawnianie i uproszczanie

Nieustanne usprawnianie i upraszczanie naszych wewnętrznych procesów i systemów stanowią podstawę wysokiej jakości cyfrowych doświadczeń. Pozwala nam to szybciej reagować na zmieniające się potrzeby klientów, szybciej wdrażać nowe produkty i usługi oraz stać się bardziej elastycznymi i efektywnymi kosztowo.

### Doskonałość operacyjna

Obiecujemy naszym klientom, że będziemy coraz lepsi. Obejmuje to przyspieszenie cyfryzacji procesów aby zapewnić bezproblemową obsługę klienta i większą wydajność. Chodzi również o zapewnienie bezpiecznych operacji, stabilnych systemów i platform IT oraz najwyższych standardów bezpieczeństwa danych.

### Skuteczność działania

Zapewnienie wyróżniającej się obsługi klienta wymaga zaangażowanych pracowników, którzy są zmotywowani do pójścia o krok dalej. Dlatego dążymy do tworzenia pozytywnych doświadczeń pracowników oraz do rozwijania liderów, którzy mogą zwiększyć wydajność i zainspirować pracowników do realizacji naszej strategii. Przyczyniają się do tego różnorodność i integracja - ludzie osiągają lepsze wyniki, kiedy mogą być sobą. Nie tolerujemy żadnej formy dyskryminacji. We wszystkim, co robimy, kierujemy się wartościami i zachowaniami określonymi w naszym Pomarańczowym Kodzie i Globalnym Kodeksie Postępowania Grupy ING.

### Szerokie możliwości produktowe

Na nasze produkty i usługi patrzymy szerzej niż tylko w świetle tradycyjnie rozumianej bankowości. Chcemy być dla naszych klientów partnerem w wielu obszarach. Zwiększa to ich satysfakcje, przywiązuje do naszego banku, a nam pozwala zdywersyfikować źródła przychodów.

## Priorytety strategiczne i główne ryzyka w 2021 roku

### Cele strategii biznesowej na 2021 rok

Cel	Miara	Ambicje na rok 2021	Efekty działań w I połowie 2021 roku
<b>Wzrost aktywności klientów i digitalizacja</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wzrost liczby klientów, w tym klientów primary, i ich aktywności.</li> <li>Zwiększenie aktywności w kanałach samoobsługowych.</li> <li>Utrzymanie wysokiego poziomu satysfakcji klientów (NPS), z priorytetem na doświadczeniach klientów.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Chcemy mieć ponad 2 mln klientów primary w segmencie bankowości detalicznej oraz ponad 160 tys. klientów primary w segmencie bankowości korporacyjnej.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Liczba klientów primary wynosi na koniec czerwca 2021 roku 1,96 mln w segmencie bankowości detalicznej i 152 tys. w segmencie bankowości korporacyjnej, odpowiednio 34,5 tys. i 3,4 tys. więcej niż na koniec 2020 roku.</li> <li>Liczba aktywnych użytkowników aplikacji mobilnej (Moje ING) przekroczyła 2,0 mln (+18% r/r, +8% od końca 2020 roku).</li> <li>Ponad 40% transakcji nabycia jednostek FIO w I połowie 2021 roku zostało zrealizowanych w bankowości mobilnej.</li> </ul>
<b>Zgodność z wymogami regulacyjnymi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Poprawa wskaźnika efektywności kontroli Compliance oraz wskaźnika poziomu ryzyka Compliance</li> <li>Utrzymanie poziomu ryzyka operacyjnego zgodnie z deklarowanym apetytem na ryzyko.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Deklarowany poziom apetytu na ryzyko operacyjne jest poniżej 2,5.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Łączny współczynnik kapitałowy oraz współczynnik kapitału Tier 1 pozostają powyżej wymogów regulacyjnych odpowiednio o 7,08 p.p. i 6,74 p.p.</li> <li>Wskaźnik ryzyka operacyjnego na koniec czerwca 2021 roku był zgodny z planem.</li> </ul>
<b>Motywacja i wzmocnienie pozycji pracowników</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wdrożenie hybrydowego modelu pracy dla zidentyfikowanych jednostek organizacyjnych.</li> <li>Dalszy rozwój programu „dobre samopoczucie”.</li> <li>Promocja wartości marki w obszarze zrównoważonego rozwoju, z priorytetem na wolontariat w zakresie ekologii i leśnictwa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rozwój oferty benefitowej (m.in. rozwój kafeterii).</li> <li>Kontynuacja upraszczania struktury stanowisk.</li> <li>Wypracowanie nowego podejścia do warunków pracy na okres po zakończeniu pandemii.</li> <li>Szereg konferencji zdrowotnych dla pracowników.</li> <li>Rozwój działań skierowanych do talentów.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uruchomiliśmy nową ofertę ubezpieczeń grupowych dla pracowników.</li> <li>Przygotowaliśmy regulamin pracy hybrydowej i wdrożymy go po zakończeniu pandemii.</li> <li>Przygotowaliśmy i wdrożyliśmy inicjatywę w zakresie wellbeingu naszych pracowników.</li> <li>Rozbudowaliśmy ofertę świadczeń opiekuńczych dla naszych pracowników.</li> </ul>
<b>Stabilność, dostępność i bezpieczeństwo systemów informatycznych</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Budowanie świadomości pracowników i klientów w obszarze cyberprzestępczości.</li> <li>Dalsza praca w zakresie wykorzystania rozwiązań chmurowych.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dostępność systemów Front-End na poziomie nie gorszym niż w 2020 roku.</li> <li>Redukcja negatywnych zdarzeń odczuwalnych przez klientów o 15% r/r.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Przeprowadzenie sesji uświadamiających z zakresu cyberbezpieczeństwa i przeciwdziałania oszustwom dla klientów banku oraz dzieci i młodzieży.</li> <li>Realizacja kampanii uświadamiających w zakresie cyberbezpieczeństwa w mediach społecznościowych i kanałach usługowych banku.</li> <li>Dostępność systemu Moje ING i ING Business utrzymywana jest stabilnie na poziomie 99,9%.</li> </ul>
<b>Efektywność operacyjna, sztuczna inteligencja i zarządzanie danymi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kontynuacja transformacji profilu detalicznej sieci dystrybucyjnej.</li> <li>Wypracowanie koncepcji pełnej cyfryzacji procesów.</li> <li>Podnoszenie wiedzy i świadomości w zakresie danych, w tym danych osobowych.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kontynuacja redukcji liczby miejsc spotkań zgodnie z trendem lat poprzednich.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sieć miejsc spotkań wyniosła na koniec czerwca 2021 roku 272 (18 mniej względem końca 2020 roku); 2/3 naszych miejsc spotkań jest wyłącznie z nowoczesną obsługą gotówkową.</li> <li>Nasz wskaźnik kosztów do przychodów wyniósł za I poł. 2021 roku 46,4% (46,0% w I poł. 2020 roku).</li> </ul>
<b>Priorytety zrównoważonego rozwoju</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Opracowanie i wdrożenie strategii zrównoważonego finansowania.</li> <li>Opracowanie i wdrożenie podejścia do zarządzania ryzykiem klimatycznym.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Więcej przeczytasz w <a href="#">tym dokumencie</a>.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Szczegóły w rozdziale „<a href="#">Zrównoważony rozwój i społeczna odpowiedzialność biznesu</a>”.</li> </ul>



Założenia makroekonomiczne przyjęte do określenia naszych średnioterminowych ambicji finansowych:

- PKB – po spadku w 2020 roku, zakładamy wyraźne odbicie dynamiki PKB w średnim okresie na poziomie co najmniej 4%.
- Inflacja – zakładamy, że zostanie na podwyższonym poziomie co najmniej 3%.
- Stopy procentowe – zakładamy ich stabilny poziom w latach 2021-2022 i ich wzrost w kolejnym roku.
- Stopa bezrobocia – zakładamy jej stopniowe obniżanie się od poziomu 6,2% na koniec 2020 roku.

#### Nasze średnioterminowe ambicje finansowe na tle wyników

	2016	2017	2018	2019	2020	I poł. 2021	Ambicje
<b>Kredyty / depozyty</b>	81,5%	83,8%	87,6%	90,7%	82,6%	82,6%	~85%
<b>Marża odsetkowa</b>	2,67%	2,88%	2,92%	2,95%	2,63%	2,48%*	>2,4%
<b>Koszty / dochody</b>	48,5%	44,8%	44,5%	43,1%	44,3%	46,4%**	<45%
<b>Wskaźnik zwrotu z kapitału własnego (ROE) – skorygowany o MCFH</b>	12,8%	13,0%	12,8%	12,8%	9,4%	11,6%***	>10%

\*Skumulowana marża odsetkowa – wynik z tytułu odsetek za ostatnie cztery kwartały do średniej aktywów odsetkowych z ostatnich pięciu kwartałów; \*\*W ujęciu narastająco od początku roku; \*\*\*Zysk netto za ostatnie cztery kwartały do średniej wartości kapitałów własnych (skorygowanych o MCFH) z pięciu ostatnich kwartałów.

## Ryzyka i szanse w realizacji celów strategii biznesowej w 2021 roku

### Ryzyka realizacji strategii biznesowej w 2021 roku

#### Ryzyko

#### Komentarz

<b>Konsekwencje pandemii COVID-19</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Postęp w szczepieniach i odmrożeniu gospodarki.</li> <li>Zmiany na rynku pracy (redukcje zatrudnienia, większy nacisk na pracę zdalną, przyspieszenie robotyzacji i automatyzacji).</li> <li>Wyzwania związane z zarządzaniem bilansem wynikające z zachowań klientów, nowych inwestycji i rządowych programów pomocy.</li> <li>Niestabilność i czynniki ryzyka związane z tempem ożywienia makroekonomicznego.</li> <li>Rozmiar deficytu budżetowego i długu publicznego.</li> </ul>
<b>Występowanie niskich (bliskich zeru) stóp procentowych</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ryzyko dalszych obniżek stóp.</li> <li>Ograniczona skuteczność polityki RPP w zakresie zarządzania stopami procentowymi w świetle rosnącej inflacji.</li> </ul>
<b>Regulacyjne</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wynik inicjatywy KNF w zakresie rozwiązania sektorowego dla historycznego portfela kredytów w CHF.</li> <li>Intepretacje i regulacje podatkowe dotyczące strat kredytowych na portfelu CHF.</li> <li>Reforma wskaźników referencyjnych (IBOR).</li> <li>Zmiany w zasadach dotyczących wymogu MREL (odroczenie, zmiana formuły kalkulacji, poziomy docelowe).</li> </ul>
<b>Konkurencja</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kształt polskiego sektora bankowego podlega ciągłym zmianom skutkującym poziomem konkurencji i zwiększonymi wydatkami marketingowymi.</li> </ul>
<b>Cyberbezpieczeństwo / IT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rosnące ryzyko bezpieczeństwa banku i klientów w cyfrowym świecie skutkuje zwiększonymi wydatkami na IT i cyberbezpieczeństwo.</li> <li>Złożoność systemów informatycznych i ich obciążenia mogą powodować niedostępność i / lub niestabilność aplikacji i systemów.</li> <li>Przechodzenie do rozwiązań typu chmura.</li> </ul>

### Szanse w realizacji celów strategii biznesowej w 2021 roku

Szansa	Komentarz
<b>Klienci</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Akwizycja nowych klientów.</li> <li>- Zwiększenie udziału klientów primary w łącznej liczbie klientów.</li> <li>- Wykorzystanie potencjału płynącego z bankowości elektronicznej.</li> </ul>
<b>Zrównoważony rozwój</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wzrost świadomości ekologicznej społeczeństwa.</li> <li>- Wzrost dostępności źródeł zielonej energii.</li> <li>- Neutralność klimatyczna UE.</li> <li>- Dostęp do nowych technologii.</li> <li>- Fundusz Odbudowy EU oraz sposób jego wykorzystania.</li> </ul>
<b>Wyniki finansowe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wzrost wolumenów biznesowych.</li> <li>- Wzrost znaczenia wyniku z opłat i prowizji w przychodach.</li> <li>- Efektywność kosztowa.</li> </ul>
<b>Regulacje i wymogi kapitałowe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Poziom docelowy i ścieżka dojścia: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fundusze BFG,</li> <li>- Wymogi kapitałowe / MREL.</li> </ul> </li> </ul>

## Strategia Zrównoważonego Rozwoju „Nasza odpowiedzialność”

Od naszych dzisiejszych decyzji i działań zależy, jak będzie wyglądał świat i jaką rzeczywistość zastaną następne pokolenia. Misją ING jest wspieranie naszych klientów do bycia o krok do przodu w życiu i biznesie. W centrum naszych działań zawsze byli i są ludzie, a teraz również wyzwania związane z kryzysem klimatycznym. Nie możemy pozwolić, żeby zmiany klimatyczne negatywnie wpłynęły na życie przyszłych pokoleń. Musimy efektywniej wykorzystywać zasoby naturalne, rozwijać technologię i innowacje na rzecz ochrony naszej planety. Chcemy być partnerem w podejmowaniu właściwych decyzji finansowych w ważnych momentach życia naszych klientów. Wspierać „codzienną przedsiębiorczość”, czyli zaradność życiową, potencjał i życie z pasją, po swojemu. Czujemy się współodpowiedzialni za to, aby nasi klienci rozsądnie zarządzali swoim budżetem, myśleli o swoich bieżących i przyszłych potrzebach. Nasze relacje budujemy na etyce i zaufaniu. Chcemy współpracować, wykorzystując nasze narzędzia i wiedzę, inspirować do pozytywnych zmian, żeby jak najlepiej przygotować się na wyzwania przyszłości. Jesteśmy bankiem otwartym dla wszystkich. Chcemy, aby każdy czuł się tutaj jak u siebie, z szacunkiem i zrozumieniem.

### Cele strategiczne na 2021 rok:

Priorytet	Cele
<b>#ING dla przedsiębiorczych</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wspieramy Polaków w podejmowaniu racjonalnych decyzji finansowych, dzięki czemu mogą być o krok do przodu w życiu i biznesie.</li> <li>- Wspieramy klientów w zakładaniu firmy i rozwoju ich biznesu.</li> <li>- Prowadzimy edukację finansową i na rzecz przedsiębiorczości skierowaną do wszystkich grup wiekowych: dzieci, młodzieży i dorosłych.</li> <li>- Zachęcamy pracowników do większej świadomości finansowej.</li> </ul>
<b>#ING dla równych szans</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dążymy do pełnej dostępności naszych produktów i usług. Oferując nasze usługi i rozwiązania zwracamy uwagę na potrzeby wszystkich klientów.</li> <li>- Pomagamy stawiać pierwsze kroki w cyfrowej rzeczywistości. Bezpieczeństwo jest naszym priorytetem.</li> <li>- Zmieniamy społeczne postrzeganie osób z niepełnosprawnościami. Zachęcamy do włączania w życie społeczne i zawodowe.</li> <li>- Wierzymy, że różnorodność to siła. Dbamy o to, aby każdy czuł się u nas dobrze i mógł być sobą.</li> </ul>
<b>#ING dla klimatu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ogłaszamy nową Deklarację ekologiczną - przyśpieszamy nasze działania w zakresie dekarbonizacji i wspieramy klientów w transformacji do przyszłości niskoemisyjnej.</li> <li>- Inspirujemy innych i budujemy partnerstwa w zakresie zrównoważonego rozwoju, gospodarki obiegu zamkniętego, zmian klimatycznych w Polsce.</li> <li>- Ograniczamy nasz negatywny wpływ na środowisko. Staramy się działać zgodnie z modelem gospodarki obiegu zamkniętego.</li> </ul>

Szczegóły w rozdziale „[Zrównoważony rozwój i społeczna odpowiedzialność biznesu](#)”.

## Istotne zdarzenia w I półroczu 2021 roku

Lista i opis kluczowych zdarzeń w I półroczu 2021 roku znajduje się w punkcie 2 Skonsolidowanego raportu półrocznego za okres 6 miesięcy zakończony 30 czerwca 2021 roku.

## Nagrody i wyróżnienia

Nasze działania ukierunkowane na oferowanie klientom atrakcyjnych produktów, dbałość o wysoką jakość obsługi, działania i praktyki na rzecz zrównoważonego rozwoju oraz wyróżniające się wyniki komercyjne i finansowe zostały uhonorowane licznymi nagrodami i wyróżnieniami. Poniżej przedstawiamy najważniejsze z tych, które otrzymaliśmy w I półroczu 2021 roku.

- Styczeń 2021 – ING otrzymał certyfikat HR Najwyższej Jakości za stosowanie najlepszych praktyk i promowanie wysokich standardów w obszarze zarządzania zasobami ludzkimi.
- Styczeń 2021 – ING Lease z nagrodą złotego Lauru Klienta 2021 i wyróżnieniem TOP MARKI 2021 roku.
- Styczeń 2021 – ING Bank Śląski po raz dwunasty z rzędu został wyróżniony certyfikatem Top Employer Polska.
- Styczeń 2021 – ING Bank Śląski został liderem rankingu satysfakcji klientów, według raportu „Monitor satysfakcji klientów banków 2020” przygotowanego przez ARC Rynek i Opinia.
- Styczeń 2021 – ING Bank Śląski zajął 3. miejsce w klasyfikacji generalnej Rankingu Banków Miesięcznika Finansowego BANK – Wybór Klienta.
- Styczeń 2021 – W tegorocznej edycji konkursu branży PR #ZłoteSpinacze2020, ING Bank Śląski otrzymał Srebrny Spinacz, w kategorii "Finanse", za projekt #zdalnidpomocy.
- Luty 2021 – ING Bank Śląski został liderem wśród banków pod względem udziału w dystrybucji środków unijnych w ramach inicjatywy „Kredyt na innowacje technologiczne”.
- Marzec 2021 – ING Bank Śląski został doceniony w Rankingu usług private banking magazynu Forbes.
- Marzec 2021 – W trzeciej edycji rankingu serwisu Cashless.pl, Barbara Borgiel-Cury, Dyrektorka Centrum Bankowości Codziennej w ING Banku Śląskim, znalazła się w TOP 10 „Najbardziej wpływowych kobiet polskiej branży płatniczej”.
- Marzec 2021 – W tegorocznej edycji konkursu Invest Cuffs, ING zostało nominowane w dwóch kategoriach: „Produkt inwestycyjny roku” oraz „Dom maklerski roku”.
- Marzec 2021 – ING Bank Śląski otrzymał tytuł „Instytucji Roku” aż w sześciu kategoriach. Bank zdobył I miejsce w dwóch z nich: „Najlepsza aplikacja mobilna” i „Najlepsza bankowość internetowa”. Jednocześnie bank zajął II miejsce w „Rankingu generalnym”.
- Marzec 2021 – Barbara Pasterczyk z ING nominowana do tytułu AD Marketer Roku.
- Marzec 2021 – ING z tytułem Poland's Best Employers 2021.
- Marzec 2021 – Brunon Bartkiewicz Bankowcem Roku 2021.
- Marzec 2021 – Robo-doradca Investo od ING z tytułem Bankowej Innowacji Roku.
- Kwiecień 2021 – ING jednym z liderów rynku kapitałowego.
- Kwiecień 2021 – ING Bank Śląski po raz kolejny został wyróżniony przez ekspertów z Pracowni Prostej Polszczyzny Uniwersytetu Wrocławskiego.
- Kwiecień 2021 – W tegorocznej edycji rankingu Złoty Bankier, ING Bank Śląski został doceniony aż w trzech kategoriach: „Kredyt gotówkowy”, „Social media” oraz „Najlepszy spot reklamowy”.
- Czerwiec 2021 – W tym roku ING Bank Śląski po raz trzeci otrzymał Złoty Listek za działania z zakresu zrównoważonego rozwoju. Dodatkowo wyróżniona została dobra praktyka banku - Przeciwdziałanie skutkom pandemii COVID-19.
- Czerwiec 2021 – ING Bank Śląski otrzymał dwie nagrody w XXVI edycji Rankingu Banków Miesięcznika Finansowego Bank 2021.
- Czerwiec 2021 – ING na podium Rankingu Odpowiedzialnych Firm.
- Czerwiec 2021 – ING Bank Śląski otrzymał wyróżnienie za Robo-doradcę Investo w tegorocznej edycji konkursu Gazety Bankowej „TechnoBiznes 2021”.
- Czerwiec 2021 – ING po raz szósty z rzędu wygrywa ranking „Gwiazdy Bankowości”.

Pełna lista jest dostępna na stronie <https://www.ing.pl/o-banku/nagrody-i-wyroznienia>.

## Nasze otoczenie

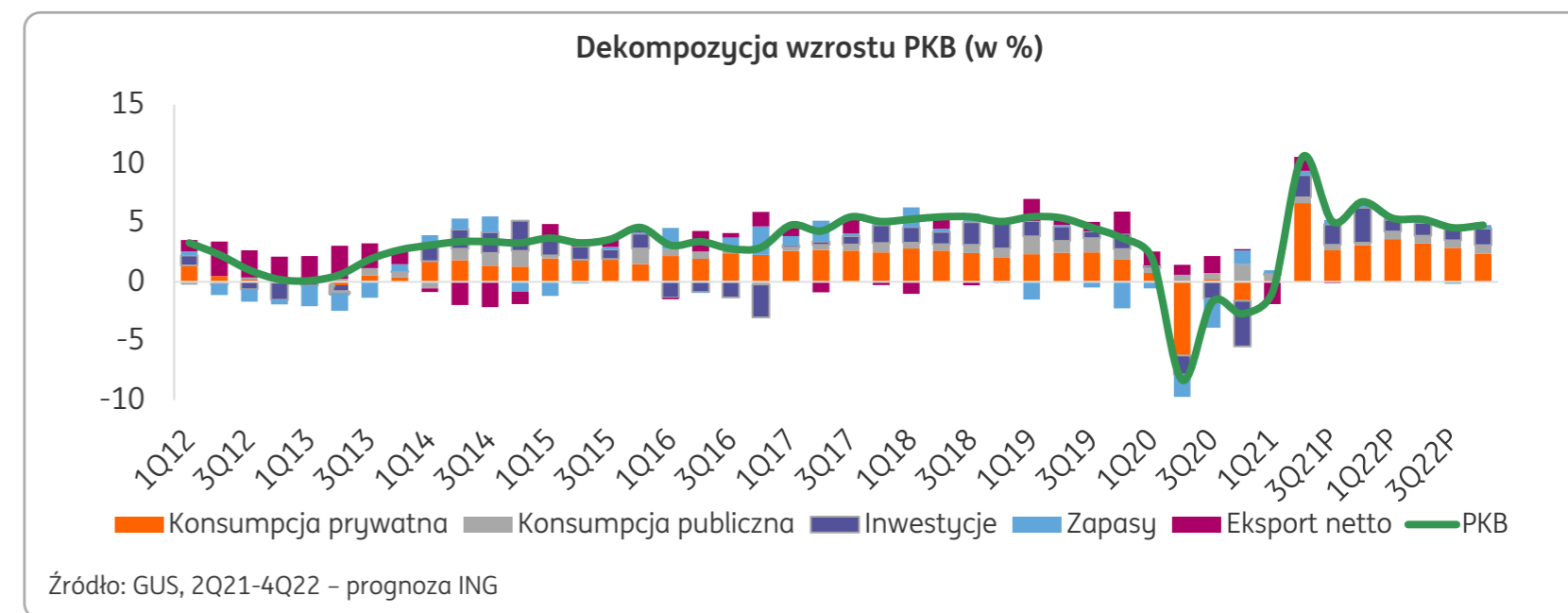
### Podstawowe trendy w polskiej gospodarce

#### Produkt Krajowy Brutto

W styczniu 2021 roku ekonomiści ING Banku Śląskiego prognozowali wzrost PKB w roku bieżącym na poziomie 4,5% r/r, tj. powyżej konsensusu (4,1% r/r), wskazując na „wygasający wpływ epidemii na gospodarkę”. PKB za I kwartał 2021 roku pokazał jak silnie działa ten efekt. Pomimo 3-ej fali pandemii w I kwartał 2021 roku i skali zamrożenia gospodarki porównywalnej do tego z początku pandemii (II kwartał 2020 roku), PKB zanotował wzrost aż o 1,1% kw/kw. Główną siłą napędową gospodarki od III kwartału 2020 roku do teraz jest przemysł. Pomocna jest struktura polskiego PKB, z relatywnie dużym udziałem przemysłu o zdywersyfikowanej produkcji. Globalnie popyt przesunął się z niedostępnych usług na dobra trwałego użytku. Mocne wsparcie dochodów gospodarstw domowych programami pomocowymi w Polsce i zagranicą, pozwoliło relatywnie szybko odbudować aktywność gospodarczą branż wytwórczych, w szczególności zorientowanych na eksport.

W ocenie ekonomistów ING Banku Śląskiego, recesja spowodowana COVID-19 skończyła się w Polsce w IV kwartale 2020 roku, wzrost PKB (kw/kw) zapoczątkowany w I kwartale 2021 roku będzie kontynuowany. Rosnąca odporność gospodarki to dobry prognostyk w obliczu 4-tej fali pandemii. Większość efektu odbicia gospodarki po otwarciu jest przed nami. Pierwsze jego sygnały w Polsce i u partnerów handlowych pojawiły się dopiero w maju. Majowe dane pokazują, że zaczyna działać „drugi silnik” PKB, a więc usługi rynkowe (w tym handel). Ekonomiści ING szacują, że w II kwartale 2021 roku usługi rynkowe wzrosną (7% r/r) po spadkach od II kwartału 2020 roku.

Pod koniec maja ekonomiści ING Banku Śląskiego podnieśli prognozy PKB na 2021 rok do 5,4% r/r. W ich ocenie już w II kwartale 2021 roku PKB wrócił do poziomu sprzed pandemii, domknięcie ujemnej luki popytowej nastąpi na przełomie 2021/22. Wariant delta oznacza ryzyko wolniejszego wzrostu niż prognozujemy, ale jest ograniczone w opinii ekonomistów banku.



#### Rynek pracy i poziom wynagrodzeń

Tempo wzrostu płac sięgnęło w kwietniu i maju 2021 roku 10% r/r, ale wynika to głównie z bardzo niskiej bazy porównawczej z ubiegłego roku, gdy bardzo wiele firm wysyłało pracowników na postojowe oraz ograniczało wymiar czasu pracy i płace. Od czerwca ten efekt będzie wygasał i dynamika płac obniży się do ok. 7% r/r i pozostanie na tym poziomie do końca 2021 roku.

Wysoka inflacja może zwiększyć presję na wzrost płac ze strony pracowników. Jednak nie spodziewamy się znacznego zwiększenia dynamiki płac w najbliższych miesiącach. Odsetek firm planujących zwiększenie płac osiągnął jak na razie poziom z 2018 roku i nie wskazuje na zwiększenie skali podwyżek. Czynnikiem hamującym będzie wygasanie ochrony miejsc pracy związanych z tarczą finansową PFR. Może to spowodować podwyższoną liczbę zwolnień pracowników z powodu zmian strukturalnych gospodarki. Wprawdzie spodziewamy się, że zwolnienia zostaną skompensowane przez kreację nowych miejsc pracy przez firmy korzystające na ożywieniu gospodarczym, ale zwiększone przepływy na rynku pracy ograniczą naszym zdaniem presję płacową.

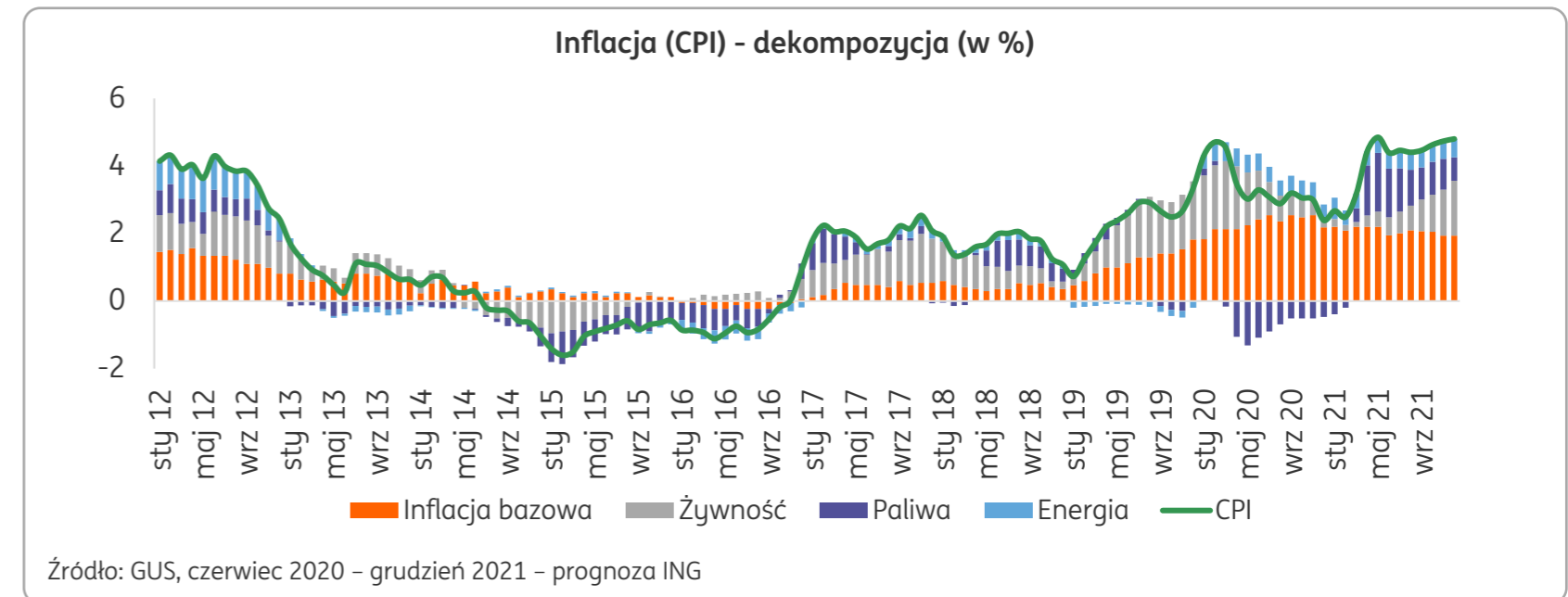
Dynamika wynagrodzeń wzrośnie naszym zdaniem w I kwartale 2022 roku, gdy zwyczajowo mają miejsce podwyżki. Punktem odniesienia w negocjacjach płacowych będzie inflacja z końca 2021 roku, która będzie ponownie bliska 5%. W ocenie ekonomistów ING Banku Śląskiego dynamika płac przekroczy 8%, po czym ustabilizuje się na nieco niższym poziomie przez resztę roku (po odsezonowaniu).

## Inflacja

Recesja wywołana przez pandemię w niewielkim stopniu przyczyniła się do spadku inflacji w 2021 roku. Ekonomiści ING Banku Śląskiego uważają, że inflacja pozostanie wysoka w kolejnych 2-3 latach (średnio 4,1-3,5% r/r w 2021-22). W ich ocenie stoją za nią nie tylko czynniki przejściowe, ale także strukturalne. Uruchomienie presji popytowej w 2022 roku potrzyma wysoką inflację bazową (około 3,5% r/r), gdy osłabną czynniki przejściowe. W 2022 roku CPI spadnie wprawdzie w okolice górnej granicy ponad celem NBP, jednak bardziej niepokojące jest to, iż inflacja bazowa zostanie na rekordowym poziomie 3,5% r/r.

Wśród trwałych czynników inflacyjnych ekonomiści ING Banku Śląskiego widzą strukturę PKB z ostatnich lat, z dużym udziałem konsumpcji i niskim udziałem inwestycji prywatnych (w 2020 roku spadł on do rekordowo niskiego poziomu 12,1% PKB). Do końca 2022 roku udział ten będzie rósł, jednak na nie przekroczy poziomu z IV kwartału 2019 roku. Słabość inwestycji ogranicza wzrost produktywności, który mógłby łagodzić presję cenową w warunkach rosnącego popytu napędzanego transferami publicznymi. Dlatego Polska w okres pandemii wchodziła z wysoką inflacją.

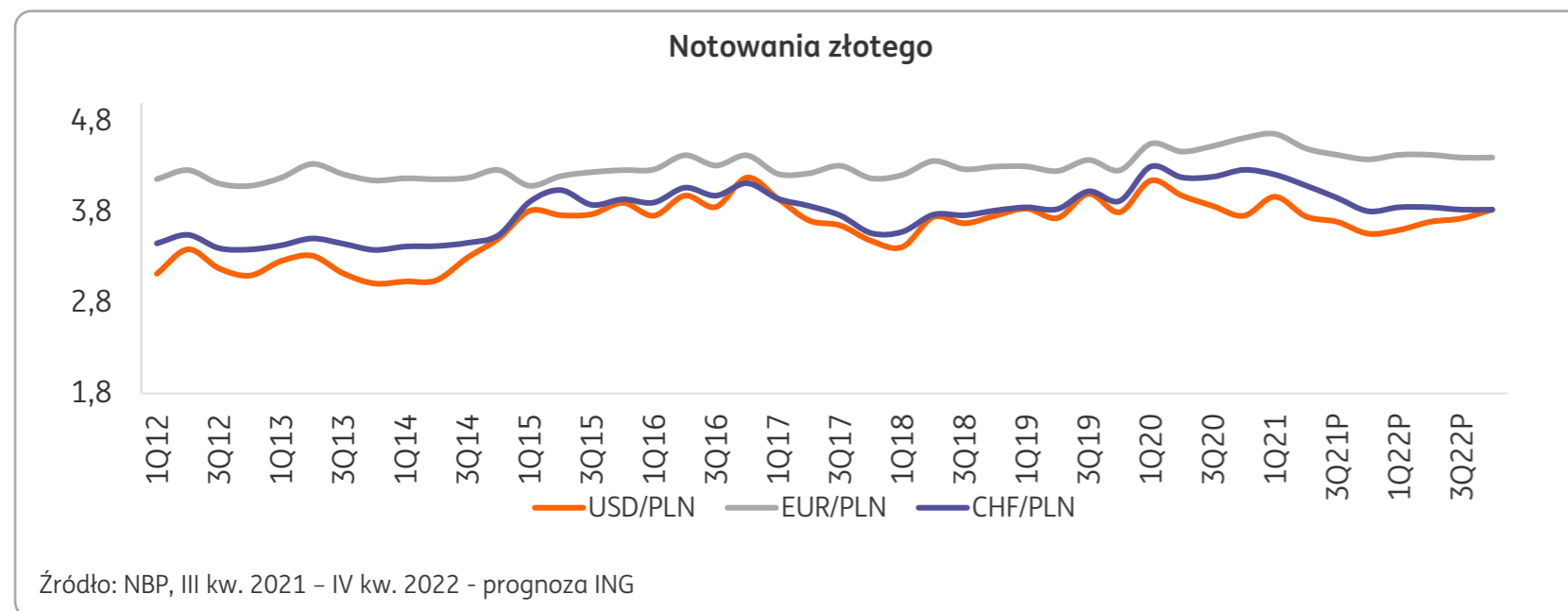
Modele wskazują, że w najbliższych kwartałach nie nastąpi istotny spadek inflacji bazowej w Polsce, w 2022 roku mocno będzie działać ożywienie popytu konsumpcyjnego i opóźnione efekty wysokiego PPI. W II połowie 2022 roku inflacja bazowa przyspieszy też pod wpływem dodatniej już luki produktowej w warunkach szybkiego wzrostu PKB i podwójnej stymulacji fiskalnej. Od początku przyszłego roku powinna za to spadać inflacja w komponentach nie bazowych, dlatego średni CPI wyniesie 3,5% r/r. Zakładamy, że nie czekają nas już tak wysokie wzrosty cen paliw i żywności, które ciągnęły inflację w 2021 roku.



## Wpływ sytuacji na globalnych rynkach finansowych na polską gospodarkę

Wzrost oczekiwań na podwyżki stóp Fed przełożył się w czerwcu na spadek popytu na waluty rynków wschodzących, w tym złotego. W II połowie 2021 roku ekonomiści ING Banku Śląskiego spodziewają się powrotu pary €/PLN do spadku. W III kwartale 2021 roku kurs €/PLN powinien dotrzeć do około 4,43-45 oraz do 4,38-4,40 pod koniec roku. Wsparciem dla złotego pozostaje koniunktura w kraju (wysoki wzrost PKB, czy nadwyżka handlowa). Cykl podwyżek stóp NBP rozpocznie się też prawdopodobnie jeszcze w tym roku, podczas posiedzenia RPP w listopadzie. Z drugiej strony przybliży się moment zacieśnienia polityki Fed, co jest niekorzystne dla walut rynków wschodzących. Dlatego zmiany prognozowanej ścieżki €/PLN na najbliższe miesiące są ograniczone mimo perspektywy szybszych podwyżek stóp NBP.

W 2022 roku kurs €/PLN powinien utrzymać się blisko 4,43. Wsparciem dla złotego będzie normalizacja polityki NBP. Równolegle spodziewamy się jednak kurczenia nadwyżki handlowej Polski. ING oczekuje też umocnienia dolara, co na ogół nie pomaga walutom CEE.



Zachowanie krajowego rynku długu w II połowie 2021 roku będzie zdaniem ekonomistów ING Banku Śląskiego zdeterminowane wypadkową sytuacji na rynkach bazowych i niskiej podaży netto skarbowych papierów wartościowych (SPW). Sugeruje to stopniowy wzrost krzywej POLGBs, połączony z zawężeniem spreadów wobec krzywej niemieckiej.

Po wakacjach ING spodziewa się znaczącego wzrostu emisji obligacji na rynkach bazowych, mających sfinansować pakiety fiskalne, zwłaszcza w USA. W naszej ocenie przełoży się to na wzrost rentowności, w tym Bunda i w ślad za nim POLGBs. Rynek może też bardziej agresywnie wyceniać podwyżki stóp w USA, choć coraz bardziej widoczne są obawy, że szybka normalizacja polityki Fed może być niemożliwa z uwagi na ryzyko przeceny na giełdach, czy kolejnej fali COVID-19.

Z kolei podaż SPW do końca roku będzie prawdopodobnie niewielka. Ministerstwo Finansów powinno starać się zejść z olbrzymiej poduszki płynności (148 mld zł). Oznacza to, że do końca roku na przetargach POLGBs mogą dominować aukcje zamiany. Ekonomiści ING Banku Śląskiego oczekują również, że potrzeby pożyczkowe na 2022 rok mogą być niższe niż sugerują to obecne projekcje.

Jednocześnie nadpłynność sektora bankowego cały czas rośnie, z uwagi na niewystarczające odbicie popytu na kredyt, szczególnie korporacyjny. Oznacza to, że banki dokonują dalszych zakupów SPW, praktycznie bez względu na ceny. Sugeruje to kompresję spreadów wobec krzywej niemieckiej.

Zawężenie asset swapów wydaje się natomiast mało prawdopodobne. W RPP pojawiły się wprawdzie głosy, że QE może być kontynuowane jakiś czas po rozpoczęciu cyklu podwyżek stóp, ale w takiej sytuacji będą one raczej skoncentrowane na obligacjach BGK i ew. PFR, a nie SPW.

## Finanse publiczne

Ekonomiści ING Banku Śląskiego zrewidowali swoją prognozę deficytu finansów publicznych na 2021 rok z 5,4% do 4,2% PKB. Stoją za tym następujące powody:

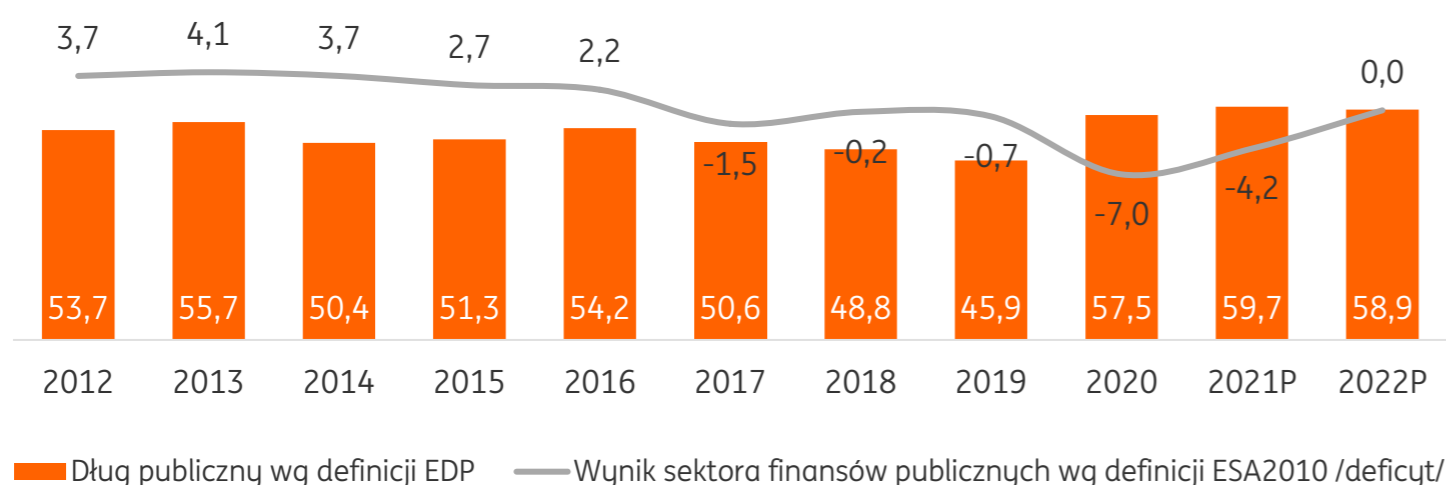
- Dochody podatkowe od stycznia do maja rosły znacznie szybciej niż można się było spodziewać na początku roku. Dochody te w całym 2021 roku będą o 35 mld zł wyższe niż założone w ustawie budżetowej. Przełoży się to na obniżenie deficytu względem pierwotnej prognozy ekonomistów ING o 0,6% PKB.
- Wzrost gospodarczy oraz inflacja również będą wyższe, co zwiększy bazę odniesienia dla deficytu. Ten efekt obniży deficyt o ok. 0,2% PKB.
- Malejące wydatki inwestycyjne samorządów w I kwartale 2021 roku sugerują, że na koniec roku wypracują nadwyżkę 0,2% PKB.

Kolejny rok wysokiego nominalnego wzrostu gospodarczego w 2022 roku powinien umożliwić dalszą konsolidację fiskalną i zdaniem ekonomistów ING Banku Śląskiego obniżenie deficytu sektora *general government* do ok. 3,5% PKB. Ekonomiści ING Banku Śląskiego zakładają, że koszt Polskiego Ładu dla budżetu wyniesie 35 mld zł w 2022 roku (wobec 40-50 mld zł szacowanych przez rząd), na co składa się:

- Podniesienie kwoty wolnej PIT (30 tys zł): 20 mld zł.
- Ulgi dla firm i programy inwestycyjne: 10 mld zł.
- Dodatkowe transfery socjalne: 5 mld zł.

Wzrost wydatków na zdrowie (o ok. 5 mld zł) zostanie zaś w pełni sfinansowany przez wyższą składkę zdrowotną. Istnieje ryzyko wyższego deficytu (ESA2010) w 2022 roku, gdyż rząd wykazuje skłonność do zwiększania skali Polskiego Ładu, np. poprzez obniżenie ryczałtu PIT dla informatyków, albo Fundusz Polski Ład w BGK, który ma w założeniach pozyskać nawet 100 mld zł w ciągu 2-3 lat. Tak dużych środków trudno będzie wydać w szybkim tempie na inwestycje, ale rząd będzie miał pokusę dalszego zwiększenia wydatków socjalnych. To czynnik ryzyka dla deficytu.

Dług publiczny i deficyt budżetowy wg metodologii UE (ESA2010; %)



Źródło: GUS, 2021 i 2022 rok - prognoza ING

## Polityka pieniężna

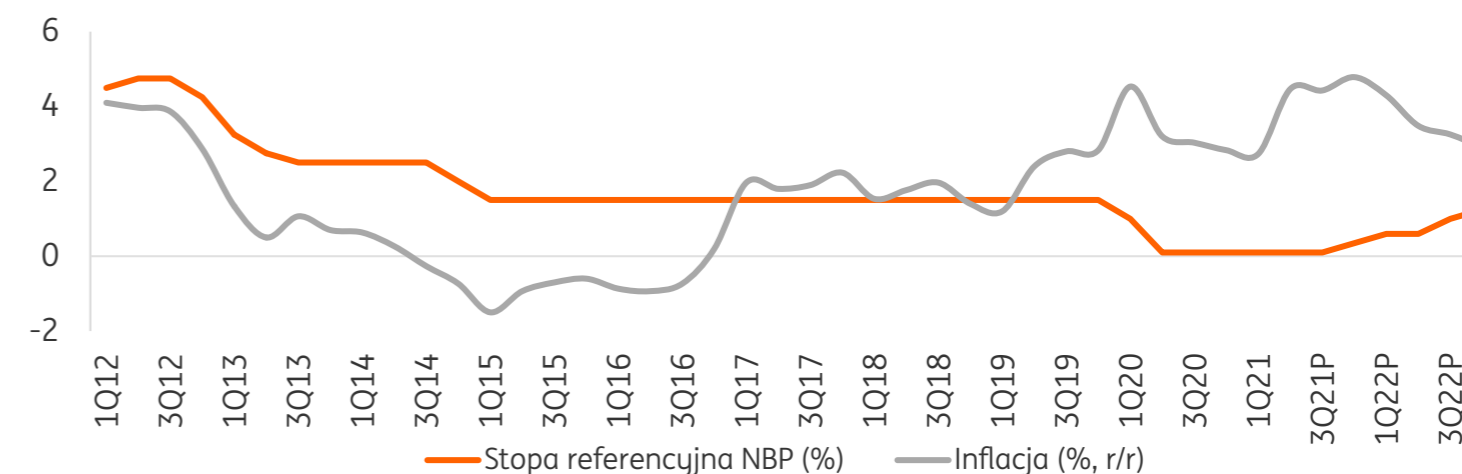
Od posiedzenia w maju nastawienie RPP stopniowo się zmienia. Wypowiedzi prezesa NBP też wykazują trend w kierunku podwyżek. W kwietniu mówił o ich braku do końca kadencji RPP. W maju przyznał, że mogą mieć miejsce w połowie 2022 roku, a w lipcu dopuszczał koniec 2021 roku. Według ekonomistów ING Banku Śląskiego najbardziej prawdopodobnym momentem jest listopad, wraz z publikacją nowej projekcji. To spójne z prognozami CPI, które pokazują uporczywie wysoką inflacją bazową w latach 2022-23, nawet wtedy gdy CPI spadnie dzięki niższej kontrybucji paliw i żywności. Konsensus wciąż oczekuje późniejszego rozpoczęcia zacieśniania. Pod koniec 2022 roku stopy wyniosą wg ekonomistów ING Banku Śląskiego 1,25%.

RPP zanim rozpocznie podwyżki chce zobaczyć jak dużym zagrożeniem jest 4-ta fala pandemii, czy ożywienie jest trwałe oraz jakim ryzykiem jest presja popytowa. Ta pojawi się dzięki otwarciu gospodarki oraz stymulacji fiskalnej w 2022 roku (to różnica do np. USA gdzie w 2022-23 może nastąpić zacieśnienie).

Nie jest jasne jak wyglądać będzie program skupu obligacji. Wcześniej prezes NBP mówił, że zakupy mogłyby być kontynuowane nawet bezterminowo, ostatnio skłaniał się do wygaszenia QE przed rozpoczęciem podwyżek. W Radzie pojawiły się opinie (m.in. E. Gatnara), że zakupy mogłyby być kontynuowane przez jakiś czas po rozpoczęciu podwyżek. Takie rozwiązanie zastosowali Węgrzy, wspomina o tym Fed, ponieważ wysoka inflacja sugeruje inną kolejność normalizacji polityki pieniężnej niż w przeszłości.

Zdaniem ekonomistów ING Banku Śląskiego przyszłość QE będzie pochodną skali emisji obligacji BGK/PFR. Niska płynność tych obligacji na rynku wtórnym ogranicza popyt. Dlatego jeżeli sektor publiczny zdecyduje się finansować kolejne wydatki z tego źródła, wsparcie NBP będzie konieczne. Zakupów SPW się nie spodziewamy, gdyż co najmniej do końca roku emisji netto tych instrumentów praktycznie nie będzie.

Stopa referencyjna NBP vs. inflacja (w %)



Źródło: GUS, NBP, III kw. 2021 - IV kw. 2022 - prognoza ING

## Prognozy makroekonomiczne

	2018	2019	2020	2021P	2022P
Przyrost PKB (%)	5,4	4,8	-2,7	5,4	5,0
Dług sektora <i>general government</i> wg metodologii UE (% PKB)	48,8	45,9	57,5	59,7	58,9
Inflacja (CPI) średnia w roku (%)	1,7	2,3	3,4	4,1	3,5
Stopa bezrobocia (%; koniec roku)	5,8	5,2	6,2	6,1	5,5
Kurs USD/PLN (koniec roku)	3,76	3,80	3,76	3,56	3,83
Kurs EUR/PLN (koniec roku)	4,30	4,26	4,61	4,38	4,40
WIBOR 3M (koniec roku)	1,72	1,71	0,21	0,46	1,40

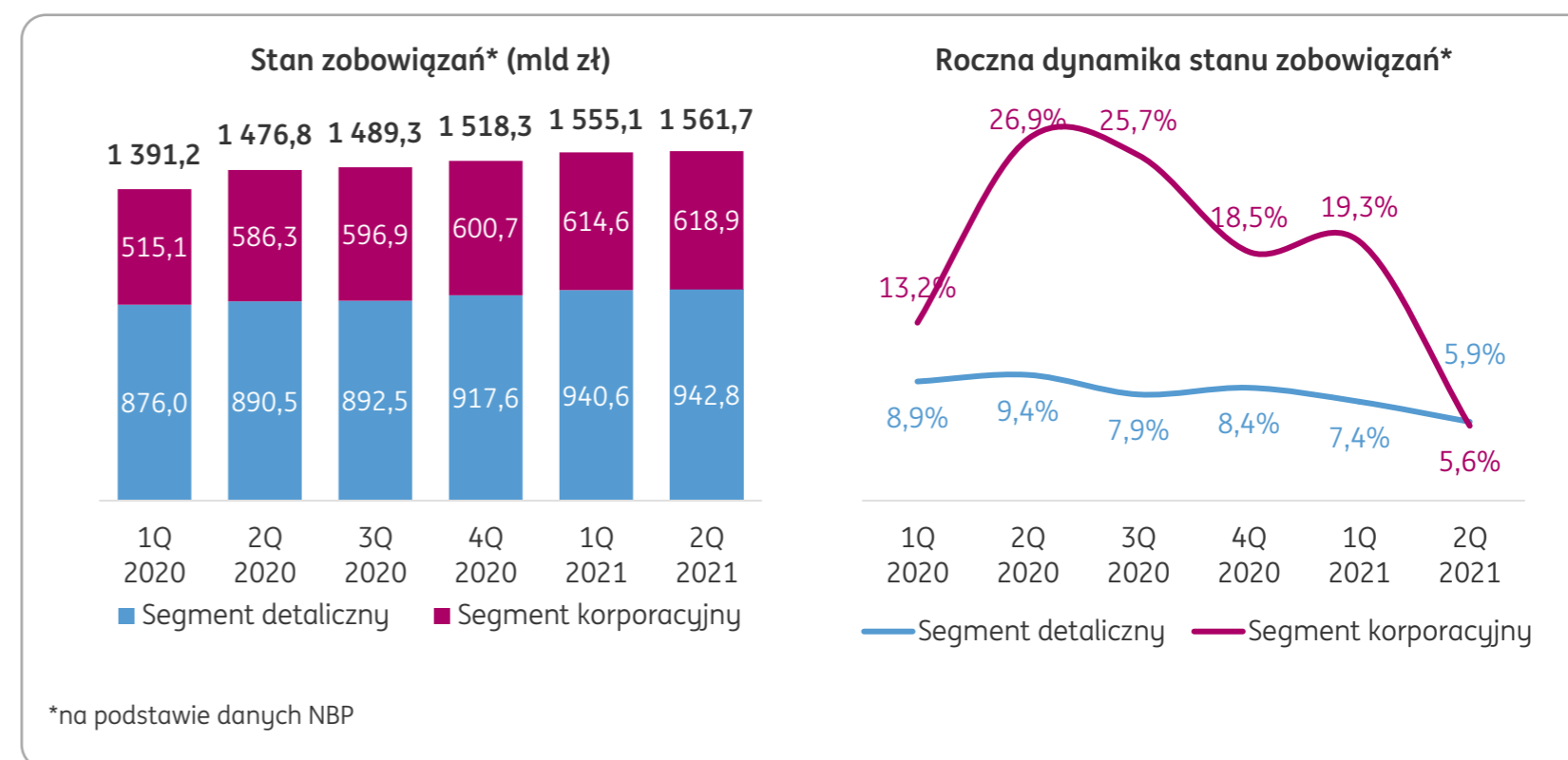
## Sektor bankowy

### Należności i zobowiązania

Baza porównawcza dla danych za 2021 rok, była pod silnym wpływem czynników powiązanych z pandemią COVID-19 (środki udzielone w ramach Tarczy Antykryzysowej przez PFR, obniżka stóp procentowych, umorzenia a następnie nabycia netto jednostek uczestnictwa TFI, recesja gospodarcza).

Podstawowe kategorie pieniężne kształtowały się następująco na tym tle koniec czerwca 2021 roku:

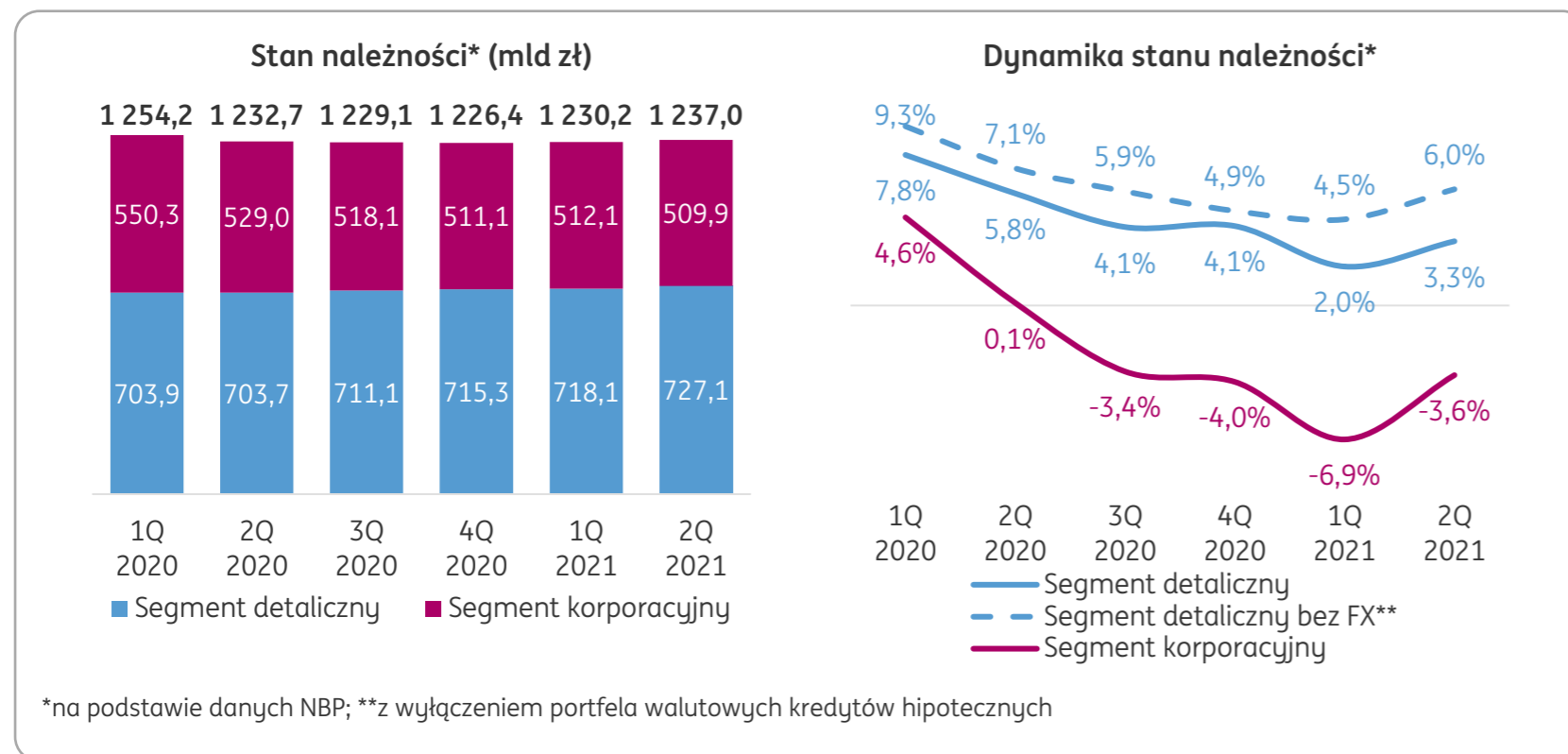
- Zobowiązania wobec segmentu detalicznego (osób fizycznych i rolników indywidualnych) w porównaniu do końca czerwca 2020 roku przyrosły o 52,3 mld zł i osiągnęły wartość 942,8 mld zł, tj. były o 5,9% wyższe niż przed rokiem.
- Zobowiązania wobec segmentu korporacyjnego (w skład którego wchodzi: przedsiębiorcy indywidualni, przedsiębiorstwa, instytucje niekomercyjne działające na rzecz gospodarstw domowych, niemonetarne instytucje finansowe, instytucje samorządowe i Fundusz Ubezpieczeń Społecznych) ukształtowały się na poziomie 618,9 mld zł, czyli były o 5,6% wyższe niż przed rokiem. Wzrost wolumenu – o 32,7 mld zł – został osiągnięty przede wszystkim dzięki przyrostowi zobowiązań wobec instytucji samorządowych (+19,5 mld zł r/r), a w dalszej kolejności wobec przedsiębiorstw (+17,8 mld zł r/r) i przedsiębiorców indywidualnych (+5,5 mld zł). Wzrost zobowiązań wobec instytucji niekomercyjnych działających na rzecz gospodarstw domowych był niewielki (+2,2 mld zł r/r), a zobowiązania wobec niemonetarnych instytucji finansowych i Funduszu Ubezpieczeń Społecznych spadły odpowiednio o -10,7 mld zł i -1,7 mld zł.



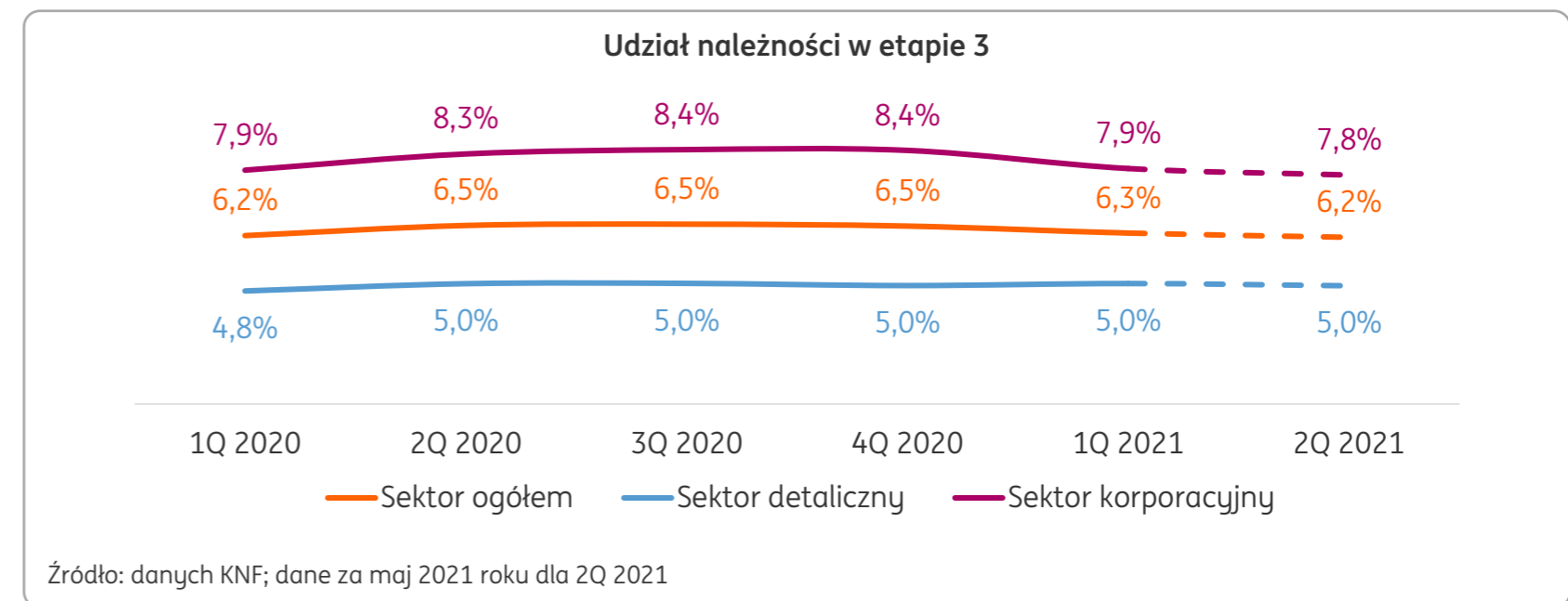
W zakresie kredytów – roczna dynamika kredytów segmentu detalicznego wahała się od 2,0% do 3,3%, a siłę kredytów hipotecyjnych w złotych w znaczącej części neutralizowała słabsza sytuacja na rynku pozostałych kredytów detalicznych oraz naturalna amortyzacja i zmiany kursu walutowego w zakresie walutowych kredytów hipotecyjnych. Portfel złotych kredytów hipotecyjnych wzrósł w przeciągu roku o 35,7 mld zł (+10,5% r/r), walutowe kredyty hipoteczne spadły o 11,6 mld zł (-9,4% r/r), a pozostałe kredyty segmentu detalicznego pozostały na względnie stabilnym poziomie (-0,7 mld zł; -0,3% r/r).

Kredyty segmentu korporacyjnego w każdym z miesięcy 2021 roku notowały ujemną dynamikę r/r. Wpływ miały na to środki otrzymane (i wciąż pozostające do dyspozycji firm) z Tarczy Antykryzysowej PFR oraz niepewność co do przyszłej sytuacji gospodarczej. Kredyty segmentu korporacyjnego na koniec czerwca 2021 roku były o 19,1 mld zł niższe niż rok wcześniej (-3,6% r/r). Spadek ten był widoczny głównie w ramach przedsiębiorstw (-17,3 mld zł r/r) i przedsiębiorców indywidualnych (-1,3 mld zł r/r). Kredyty od pozostałych grup klientów segmentu korporacyjnego były na względnie stabilnym poziomie w stosunku do czerwca 2020 roku.





Udział należności w etapie 3 (dane KNF) w całości należności wynosił w maju 2021 roku 6,2% (6,5% w czerwcu 2020 roku). Dla segmentu detalicznego było to odpowiednio 5,0% i 5,0%, a dla segmentu korporacyjnego 7,8% i 8,3%.



## Wyniki finansowe

Wpływ pandemii COVID-19 był również widoczny w wynikach sektora bankowego w 2020 roku. Obniżki stóp procentowych, zmiany w zachowaniu klientów (w tym zmiana ich aktywności), czy pogorszenie kondycji polskiej gospodarki sprawiły, że porównywalność wyników 2021 roku w ujęciu rok do roku jest ograniczona.

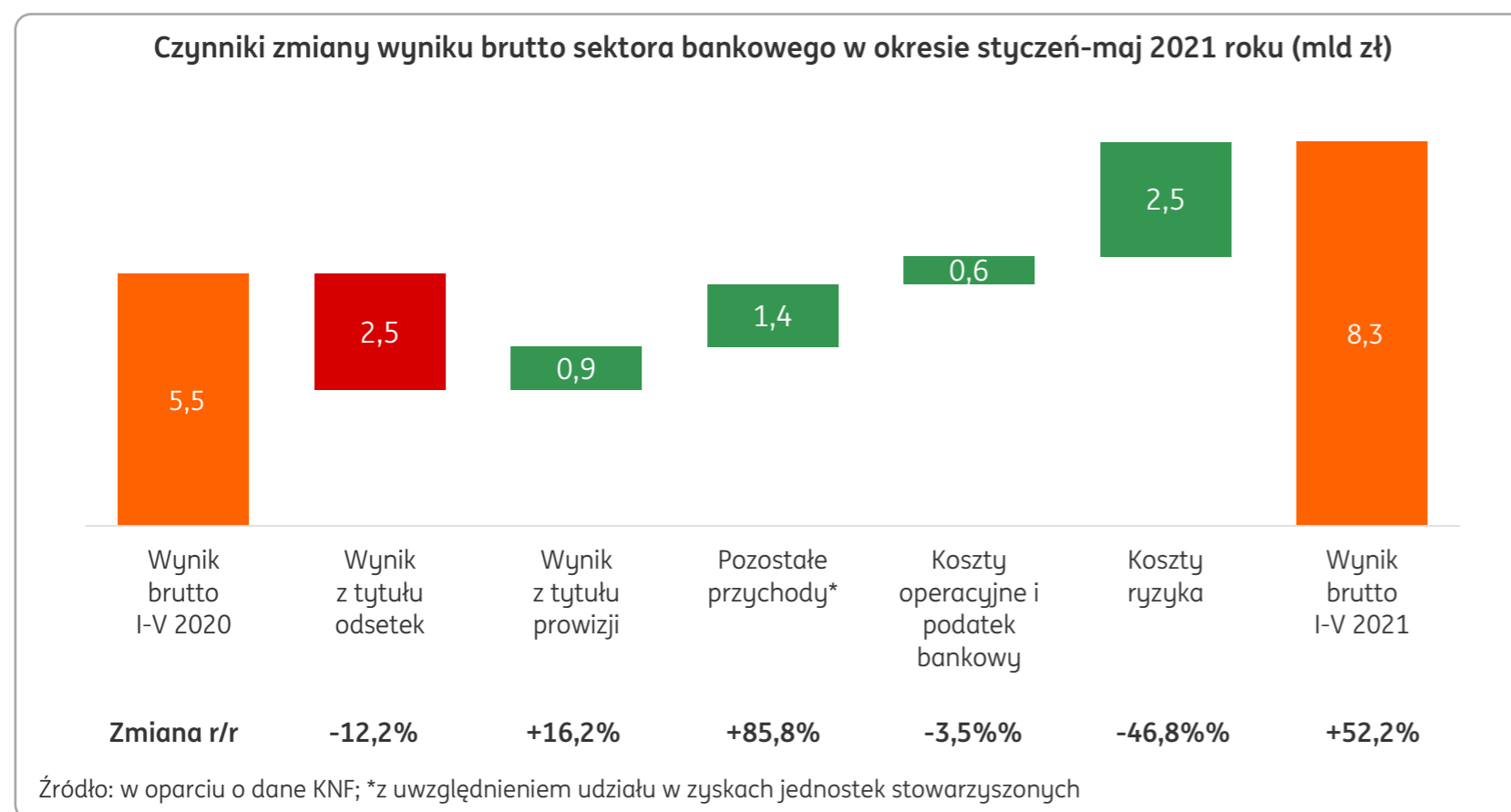
Wynik netto sektora bankowego (w oparciu o dane KNF) w pierwszych pięciu miesiącach 2021 roku wzrósł o 70,2% r/r do poziomu 5,8 mld zł. Głównymi powodami wzrostu zysku netto były spadek kosztów ryzyka (46,8% r/r), wzrost pozostałych przychodów (+85,8% r/r) i poprawa wyniku z tytułu opłat i prowizji (+16,2% r/r). Wspierała to również lepsza kontrola kosztów działania (-3,5% r/r) za sprawą spadku kosztów pracowniczych (-1,1% r/r), niższym kosztem działania (łącznie z podatkiem bankowym; -7,1% r/r), po części zneutralizowane przez wzrost amortyzacji (+2,9% r/r). Pod presją wciąż pozostawał wynik z tytułu odsetek (-12,2%) w ślad za trzykrotną obniżką stóp procentowych przez RPP w 2020 roku.

Szybszy spadek kosztów działania (z uwzględnieniem podatku bankowego; -3,5% r/r) niż przychodów (-0,8% r/r) przełożył się na poprawę efektywności działania rozumianej jako stosunek kosztów działania do przychodów. Po pierwszych pięciu miesiącach 2021 roku wskaźnik ten wynosił 60,1% względem 61,7% rok wcześniej.

Zysk brutto sektora wyniósł 8,3 mld zł (+52,2% r/r). Obciążenie sektora podatkiem dochodowym wzrosło względem poprzedniego roku o 22,3% r/r ze względu na wzrost wyniku brutto.

Podstawowe miary efektywności sektora bankowego kształtowały się następująco:

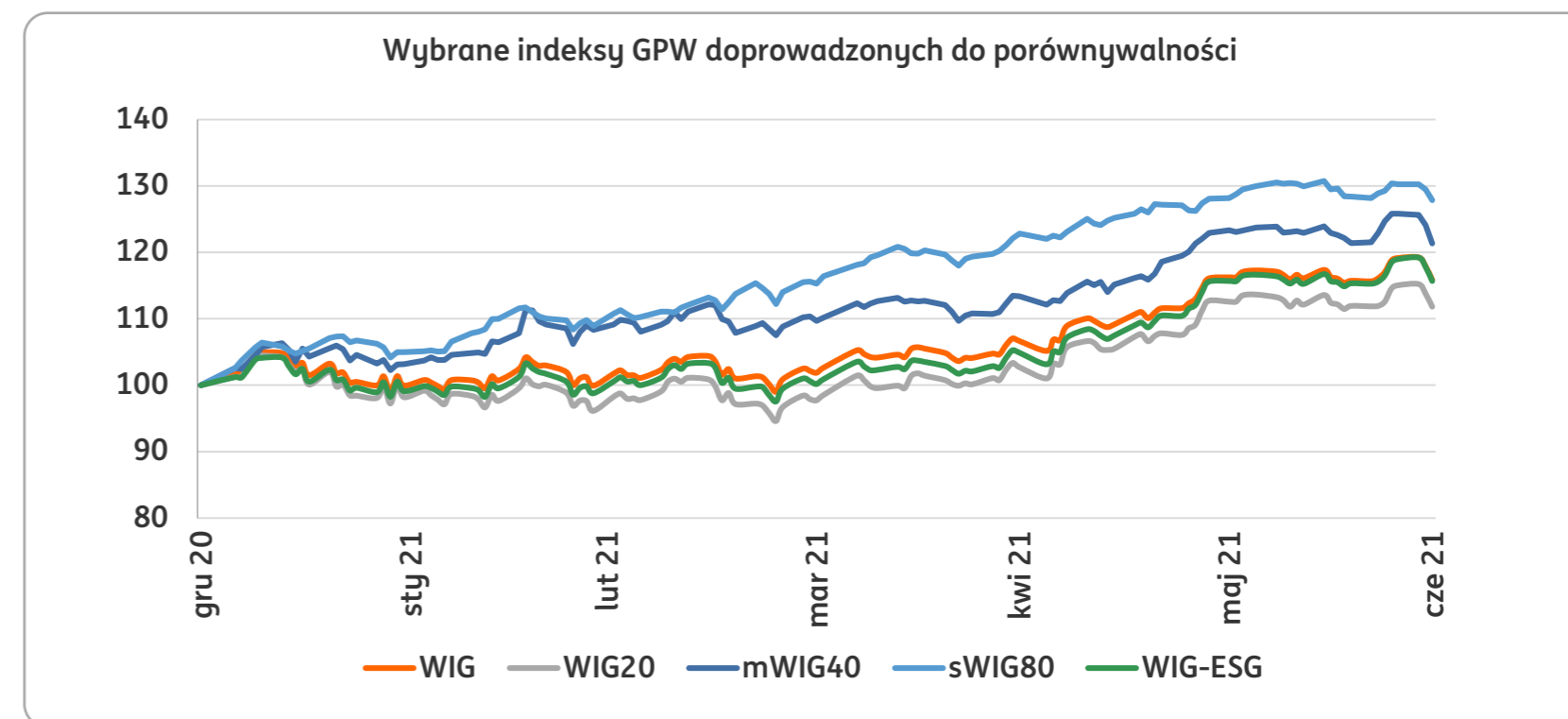
- zwrot z aktywów (ROA) wyniósł 0,58% w porównaniu do 0,39% przed rokiem,
- zwrot z kapitału (ROE) poprawił się z 3,8% do 6,3%.



## Rynek kapitałowy

### Giełda Papierów Wartościowych

Główne indeksy na warszawskiej Giełdzie Papierów Wartościowych zakończyły I półrocze 2021 roku na poziomie wyższym niż na koniec 2020 roku. Indeks szerokiego rynku – WIG zyskał w porównaniu do końca 2020 roku 15,9%. Podobny był wynik indeksów grupujących spółki o największej kapitalizacji – WIG20 zyskał 11,8%, a mWIG40 21,3%. Indeks mniejszych spółek sWIG80 również zakończył I półrocze 2021 roku na plusie – zyskał 27,9% względem końca 2020 roku.



Na koniec czerwca 2021 roku na Rynku Głównym GPW były notowane 426 spółki, w tym 47 zagranicznych. Kapitalizacja spółek krajowych wyniosła 637,3 mld zł, czyli była o 18,3% wyższa w porównaniu z końcem grudnia 2020 roku. Łączna kapitalizacja spółek krajowych i zagranicznych wyniosła 1 228,2 mld zł, co oznaczało wzrost o 14,9% w stosunku do końca grudnia 2020 roku. W minionym półroczu miało miejsce 8 debiutów, natomiast 15 spółek zostało wycofanych z obrotu giełdowego.

I półrocze 2021 charakteryzowało się wzrostem obrotów na Głównym Rynku. Wartość obrotów sesyjnych wzrosła o 1,7% w stosunku do analogicznego okresu roku poprzedniego i wyniosła 168,7 mld zł. Wartość całkowitych obrotów (łącznie z transakcjami pakietowymi) wzrosła o 2,8% do poziomu 181,8 mld zł.

### Fundusze inwestycyjne

Na koniec czerwca 2021 roku aktywa funduszy inwestycyjnych (w oparciu o dane IZFiA) wyniosły 308,1 mld zł, czyli o 27,6 mld zł (+9,8%) więcej niż na koniec 2020 roku. Każdy z miesięcy 2021 roku charakteryzował się napływami netto do funduszy (łącznie 17,1 mld zł), w przeciwieństwie do pierwszego półrocza 2020 roku, kiedy to w marcu i kwietniu miały miejsce znaczące umorzenia netto (łącznie umorzenia netto w I połowie 2020 roku wyniosły 17,3 mld zł).

Wzrost aktywów wynikał z wyższej wartości środków zgromadzonych w funduszach niededykowanych (dostępnego dla szerokiego grona inwestorów) - o +22,9 mld zł (do poziomu 193,2 mld zł). Fundusze dedykowane na koniec I półrocza zarządzały aktywami o wartości 114,9 mld zł (+4,7 mld zł tj. +4,2% względem końca 2020 roku).

W ramach funduszy niededykowanych, w I półroczu 2021 roku w ujęciu nominalnym przyrosły przede wszystkim fundusze akcyjne (+7,5 mld zł), dłużne (+6,1 mld zł) i mieszane (+4,2 mld zł). Największą dynamiką wzrostu mogły się cieszyć fundusze zdefiniowanej daty – wzrost o 41,2% względem końca 2020 roku, do łącznej wartości 10,0 mld zł.

## Otwarte Fundusze Emerytalne

W czerwcu 2021 roku aktywa OFE wynosiły 176,0 mld zł, czyli o 27,4 mld zł (+18,4%) więcej niż na koniec 2020 roku.

Według stanu na koniec czerwca 2021 roku, 90,5% tych aktywów stanowiły akcje emitentów krajowych i zagranicznych (85,8% na koniec 2020 roku).

Reforma (likwidacja) OFE została odłożona w czasie, nie zapadły wiążące decyzje w tym zakresie.

Na konferencji 16 czerwca 2021 roku, PFR podsumował wdrożenie Pracowniczych Programów Kapitałowych (PPK).

Partycypacja w programie PPK wyniosła na 14 czerwca 2021 roku 28,8% (2,3 mln pracowników). PPK są oferowane przez 19 instytucji finansowych, a wartość aktywów zgromadzonych w ramach PPK przekracza już 5 mld zł.

## Działalność Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. w I półroczu 2021 roku

### Nasz model biznesowy

Jesteśmy bankiem uniwersalnym, który - wraz z innymi spółkami swojej grupy kapitałowej - obsługuje w ramach działalności zarówno klientów indywidualnych jak i klientów firmowych.

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

Mamy świadomość, że wpływamy na wiele procesów gospodarczych i jednostkowych wyborów, a od naszych decyzji zależy jak będzie wyglądał świat i jaką rzeczywistość zastaną następne pokolenia. Dlatego w naszych decyzjach biznesowych oraz pozabiznesowych kierujemy się zasadami zrównoważonego rozwoju.

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

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

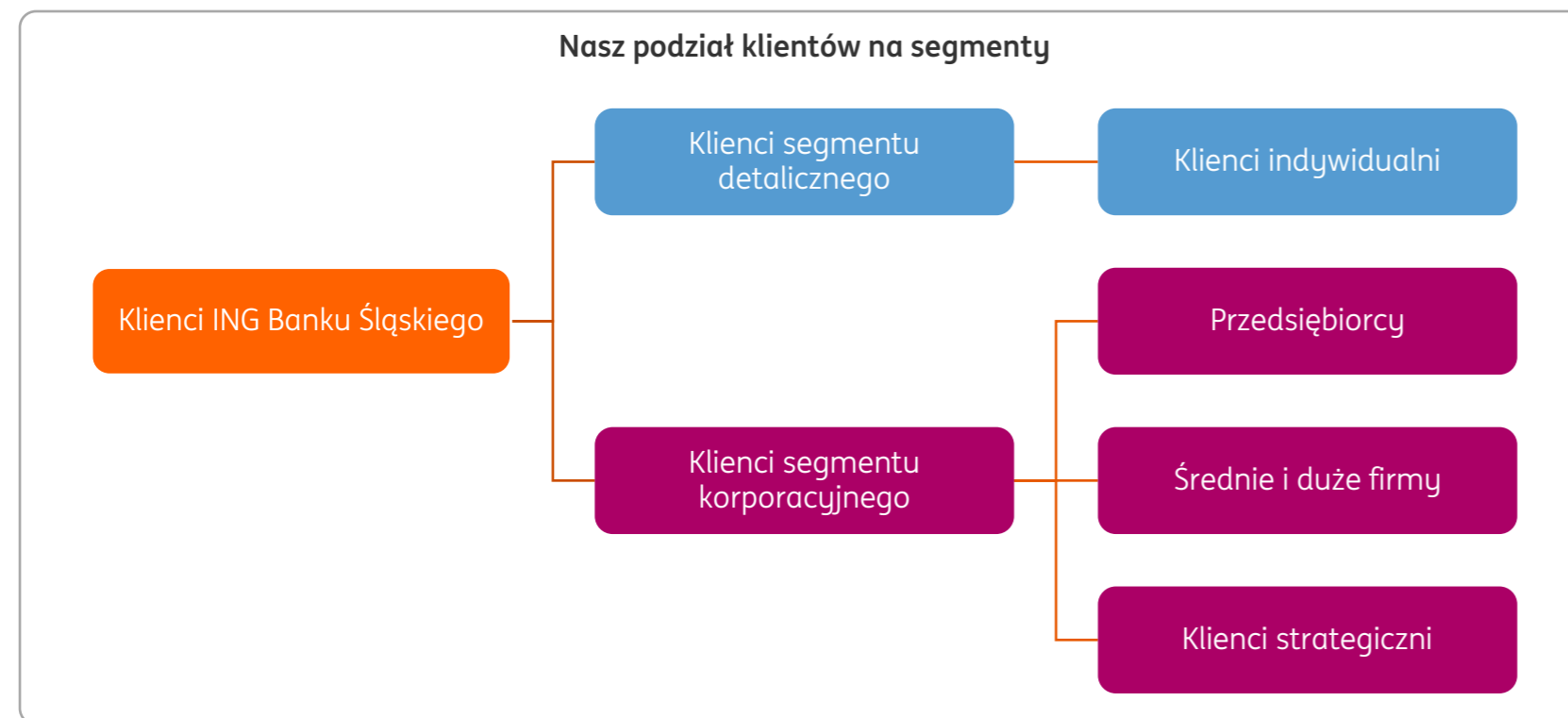
Naszą rolą jest umożliwienie bezpiecznego i efektywnego oszczędzania pieniędzy. Depozyty powierzone przez jednych finansują pożyczki i kredyty udzielone innym klientom, a te sprzyjają rozwojowi zarówno społeczeństwa jak

i gospodarki. Przyznane finansowanie pozwala na zakup mieszkań, rozpoczęcie działalności gospodarczej, czy rozwój firmy.



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

Oferujemy naszym klientom produkty i usługi bankowe (takie jak kredyty, czy konta oszczędnościowe i przelewy), ale również te niepowiązane z tradycyjnie rozumianą bankowością. Nasze kompetencje pozwalają nam na budowanie pozytywnego doświadczenia klienta. Wykorzystujemy również big data i sztuczną inteligencję oraz współpracujemy z fintechami, co pozwala nam sięgać wyżej. Nie są to wyłącznie produkty ubezpieczeniowe, obsługa księgową czy produkty inwestycyjne. Oferujemy naszym klientom również szeroki wachlarz narzędzi do zarządzania finansami. Naszych klientów dzielimy na dwa główne segmenty – klientów detalicznych i klientów korporacyjnych.



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



Przedsiębiorcy  
do 1,2 mln EUR



Średnie i duże firmy  
do 125 mln EUR



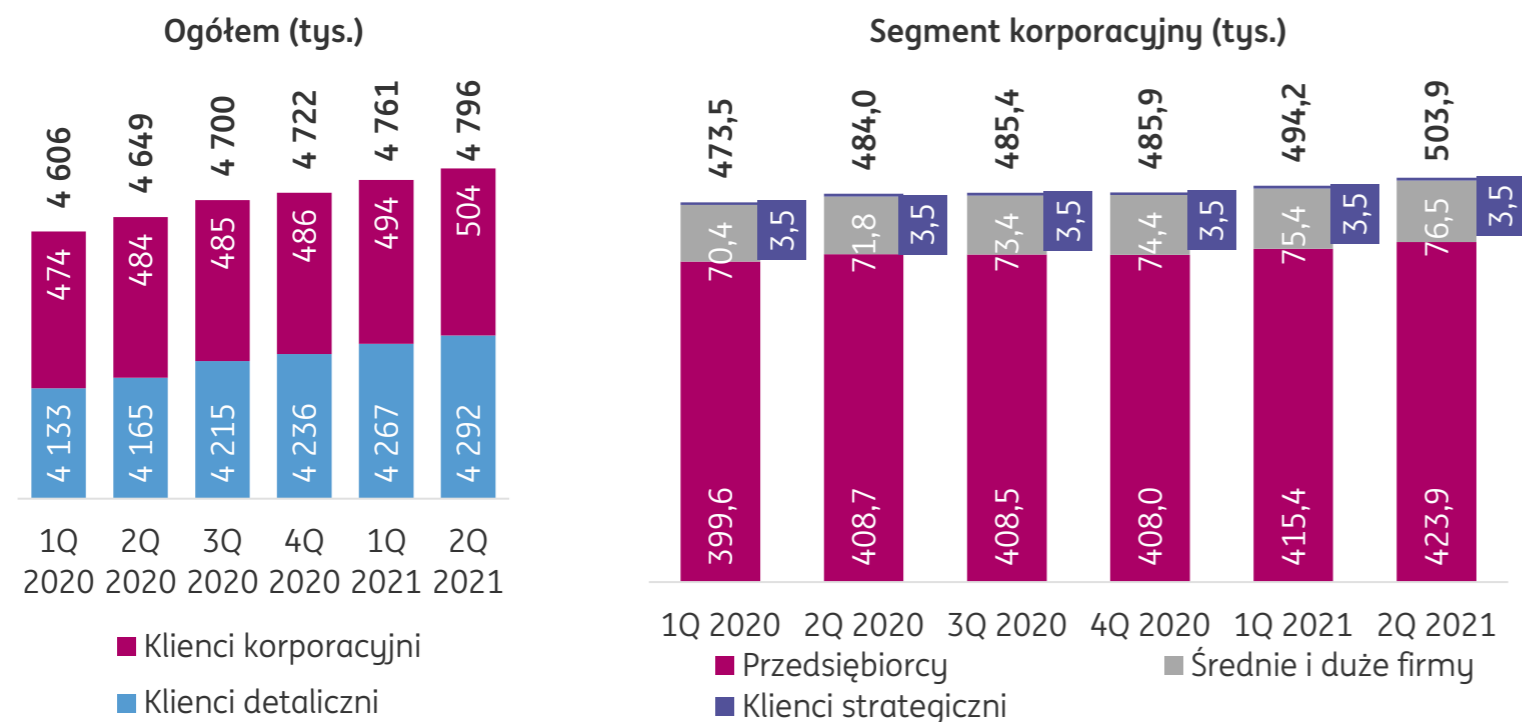
Klienci strategiczni  
powyżej 125 mln EUR

Podstawowym kanałem interakcji z klientami – zarówno detalicznymi i korporacyjnymi – jest dla nas bankowość elektroniczna i mobilna. Chcemy by nasi klienci dysponowali narzędziami, które umożliwią im nowoczesne płatności oraz zdalne załatwianie prostych spraw.

Jednocześnie dostrzegamy zmieniającą się rolę placówek. Dlatego w 2019 roku przeprowadziliśmy zmiany w zakresie dystrybucji. Nie mówimy więc już o oddziałach, a o miejscach spotkań, gdzie pomagamy w codziennym bankowaniu, mieszkać lepiej, rozwijać biznes oraz dbać o finansową przyszłość.

Klienci korporacyjni, oczekujący obsługi wysokiej jakości, w zależności od potrzeb mogą być obsługiwani w oddziale lub w siedzibie swojej firmy. Zadaniem naszych pracowników jest wspieranie ich w podejmowaniu decyzji finansowych, m.in. poprzez analizę ich potrzeb i celów finansowych, sytuacji finansowej czy poziomu ryzyka inwestycji.

Liczba klientów Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego



## Bankowość detaliczna

### Liczba klientów

Na koniec czerwca 2021 roku z usług ING Banku Śląskiego w ramach segmentu detalicznego korzystało 4,29 mln klientów indywidualnych. Klientów primary w ramach segmentu detalicznego mieliśmy na koniec czerwca 2021 roku łącznie 1,96 mln, czyli o 34,5 tys. więcej niż na koniec 2020 roku.

W ciągu I półrocza 2021 roku nasz bank pozyskał 149 tys. nowych klientów indywidualnych, co przyczyniło się do wzrostu liczby obsługiwanych klientów w stosunku do końca 2020 roku o 56,0 tys. klientów.

### Przebudujemy ofertę dla klientów zamożnych

Klientom, którzy wcześniej korzystali z ofert *Wealth Management* i *Private Banking*, zaproponowaliśmy nową ofertę, pod nazwą *Private Banking*. Powstała ona z połączenia obu poprzednich ofert i jest skoncentrowana na ich kluczowych elementach.

Nowe zasady weszły w życie 29 marca 2021 roku. Stawiamy w nich na ofertę inwestycyjno-oszczędnościową, lepsze dopasowanie rynkowe i prostsze zasady przynależności do segmentów *Premium* i *Private Banking*.

Do nowego segmentu *Private Banking* zapraszamy klientów, którzy mają aktywa w wysokości 1 mln zł lub za naszym pośrednictwem zainwestowali 500 tys. zł. Będą oni obsługiwani przez osobistych doradców finansowych z certyfikacją m.in. EFPA. Doradztwo inwestycyjne w ING to innowacyjny model współpracy - dzięki niemu klienci mogą korzystać z profesjonalnej wiedzy ekspertów ING, budować trwałe relacje z doradcą i używać zaawansowanych technologicznie rozwiązań w aplikacji *Moje ING*.

Klienci *Premium* to teraz klienci z aktywami min. 200 tys. zł. Kryterium dotyczące miesięcznych wpływów na konto (min. 10 tys. zł) zastąpiliśmy kryterium inwestycyjnym (min. 100 tys. zł). Klienci *Premium* będą mogli korzystać ze Zdalnego Centrum *Premium*. Jest to dedykowany zespół specjalistów, którzy zapewniają natychmiastowe wsparcie we wszystkich sprawach dotyczących zarządzania swoimi finansami. W miejscach spotkań klienci będą mieć do dyspozycji opiekę specjalisty inwestycyjnego, który pomoże im określić profil akceptowanego ryzyka, zidentyfikować cele, a następnie doradzi wybór produktów oszczędnościowych i inwestycyjnych najbardziej dopasowanych do indywidualnych preferencji.

Zmiana ofertowa dotyczy również konta *Premium*, które zmienia swoją nazwę na konto *Active*. Do konta *Active* dodajemy benefity: wszystkie wypłaty z bankomatów w Polsce i za granicą za 0 zł oraz 5 bezpłatnych przelewów ekspresowych w miesiącu. Klienci z segmentu *Private Banking* będą mogli korzystać z konta *Active* bezpłatnie. W przypadku klientów *Premium*, darmowy dostęp do konta *Active* gwarantuje spełnienie jednego z kryteriów: 200 tys. zł aktywów lub 100 tys. zł inwestycji. Klienci, których wpływ wynosi co najmniej 10 tys. zł miesięcznie - również mogą bezpłatnie korzystać z tego konta. Opłata za konto *Active* dla pozostałych klientów będzie wynosić 45 zł miesięcznie.

### Dostarczamy wiedzę dla klientów zamożnych

Zaprosiliśmy klientów *Private Banking* oraz *Premium* do uczestnictwa w dwóch, dedykowanych im, webinarach:

- „Cyberbezpieczeństwo Twoich pieniędzy” - Nasi bankowi eksperci od bezpieczeństwa opowiedzieli:
  - jakie metody stosują oszuści w sieci i na co zwracać uwagę, aby nie dać im się nabrać. Bo choć *phishing*, *vishing* czy *smishing* może i mają śmieszne nazwy, to ich skutki już śmieszne nie są,
  - o konkretnych przykładach oszustw, które przydarzyły się naszym klientom,

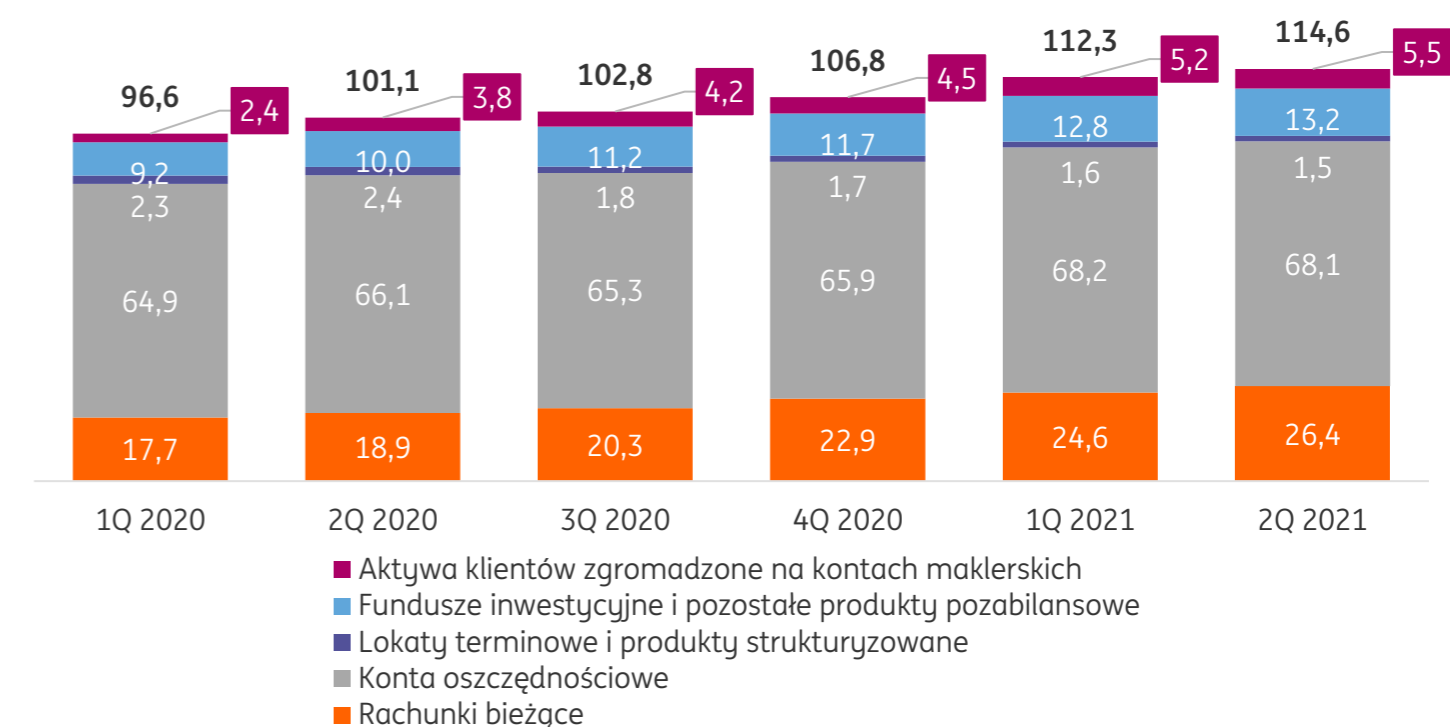
- jak samemu zadbać o cyberbezpieczeństwo swoich pieniędzy i co my – bank – robimy, aby chronić naszych klientów.
- „Co z tą inflacją. Jak zabezpieczyć swoje oszczędności” - Podczas naszego spotkania paneliści poruszyli wiele ciekawych wątków. Również w odpowiedzi na pytania uczestników. Kilka z nich na pewno wychodzi na pierwszy plan: wygląda na to, że #inflacja zostanie z nami na dłużej a stopy procentowe nieprędko pójną w ślad za nią. W tej sytuacji potrzebny jest specjalista, który pomoże zbudować portfel inwestycyjny – dopasowany do profilu ryzyka klienta i dobrze zdywersyfikowany – podsumował Krzysztof Ślipko, Dyrektor Centrum Private Banking w ING Polska, który prowadził spotkanie. W webinarze, w roli ekspertów uczestniczyli:
  - Zbigniew Wójtowicz, prezes Investors TFI,
  - Zbigniew Jakubowski, wiceprezes Generali TFI,
  - Wojciech Górny, Menadżer ds. Analiz Rynkowych i Strategii w NN Investment Partners TFI,
  - Rafał Benecki, Dyrektor Biura Analiz Makroekonomicznych ING Banku Śląskim.

## Działalność depozytowa

Na 30 czerwca 2021 roku łączna wartość środków powierzonych przez naszych klientów detalicznych wynosiła 114,6 mld zł, tj. przyrosła o ponad 7,8 mld zł (+7,3%) w ciągu I połowy 2021 roku oraz o ponad 13,5 mld zł (+13,4%) r/r. Wartość oszczędnościowych w produktach pozabilansowych naszych klientów (instrumenty finansowe zgromadzone na rachunkach maklerskich oraz w funduszach inwestycyjnych) wyniosły na koniec czerwca 2021 roku 18,7 mld zł i były o 2,4 mld zł (+14,9%) wyższe niż na koniec 2020 roku oraz wyższe o 4,9 mld zł r/r (+36,1%). Aktywa zgromadzone w TFI na koniec czerwca 2021 roku wynosiły 13,2 mld zł (+7,8 mld zł, +12,4% względem końca 2020 roku). TFI, które biorą pod uwagę czynniki ESG przy podejmowaniu decyzji inwestycyjnych, odpowiadały za 98,8% aktywów naszych klientów w tych produktach.

Wyższe tempo wzrostu bazy depozytowej banku w stosunku do wzrostu wolumenów w sektorze przełożyło się na wzrost udziału w rynku depozytów klientów indywidualnych w I połowie 2021 roku. Na koniec czerwca wynosił on 10,07%, podczas gdy na koniec grudnia 2020 roku ukształtował się na poziomie 9,76%.

Portfel zobowiązań wobec klientów segmentu detalicznego w podziale na produkty (mld zł)

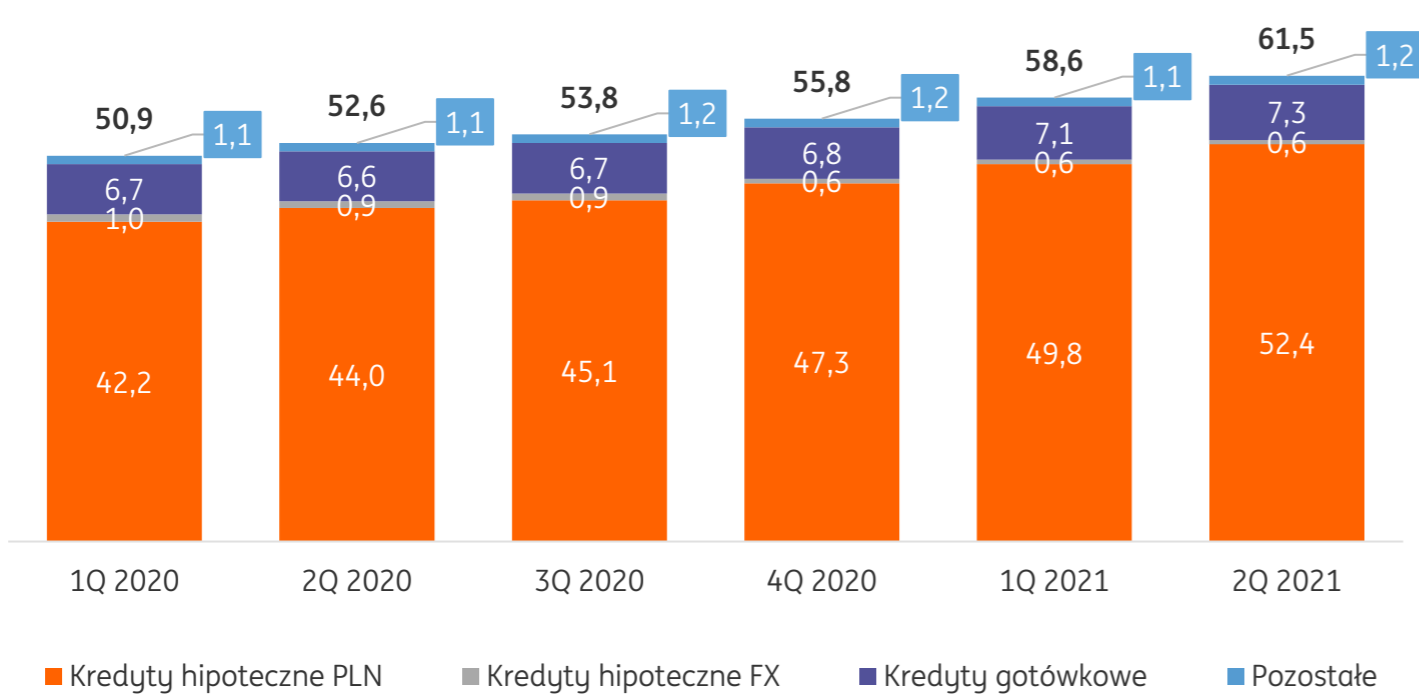


W ciągu I półrocza 2021 roku zwiększył się zakres obsługi rozliczeniowej klientów detalicznych w banku. Na koniec czerwca 2021 roku ING Bank Śląski prowadził 3,4 mln rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych klientów detalicznych (+2,5% od początku roku), w przeważającej części (86%) są to konta Direct.

## Działalność kredytowa

Na koniec czerwca 2021 roku należności kredytowe klientów detalicznych brutto wyniosły 61,5 mld zł. W ciągu I półrocza 2021 roku zaangażowanie kredytowe banku w stosunku do tej grupy klientów wzrosło o 5,7 mld zł, tj. o +10,2%. Bank zwiększył swój udział w rynku należności kredytowych od klientów indywidualnych do poziomu 8,50% (wobec 7,86% w grudniu 2020 roku). Po wyłączeniu z portfeli walutowych kredytów hipotecznych, nasz udział rynkowy w kredytach klientów indywidualnych wyniósłby odpowiednio 9,90% (czerwiec 2021 roku) i 9,29% (koniec 2020 roku).

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



Bank Śląski S.A. zajmował pierwszą pozycję na rynku posiadając 22,0% udziału w sprzedaży kredytów mieszkaniowych dla osób prywatnych.

W zakresie kredytów gotówkowych, w ciągu I półrocza 2021 roku udzieliliśmy pożyczek na łączną kwotę 2 504,8 mln zł, czyli o 63,9% (976,4 mln zł) więcej niż w I połowie 2020 roku.

## Bankowość korporacyjna

### Liczba klientów

Na koniec czerwca 2021 roku z usług ING Banku Śląskiego w ramach segmentu korporacyjnego korzystało 503,9 tys. klientów korporacyjnych, w tym:

- 3,5 tys. klientów strategicznych,
- 76,5 tys. średnich i dużych przedsiębiorstw, oraz
- 423,9 tys. przedsiębiorców.

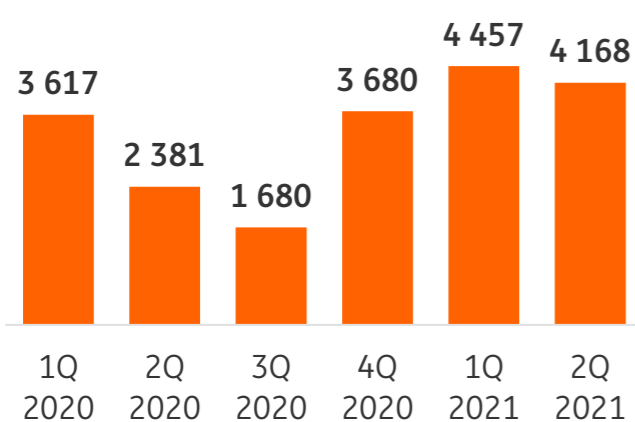
Klientów primary w ramach segmentu korporacyjnego mieliśmy na koniec czerwca 2021 roku łącznie 152 tys., czyli o 3,4 tys. więcej niż na koniec 2020 roku.

W ciągu I półrocza 2021 roku bank pozyskał 38,7 tys. nowych klientów korporacyjnych, co przyczyniło się do wzrostu liczby obsługiwanych klientów w stosunku do końca 2020 roku o 19,9 tys. klientów.

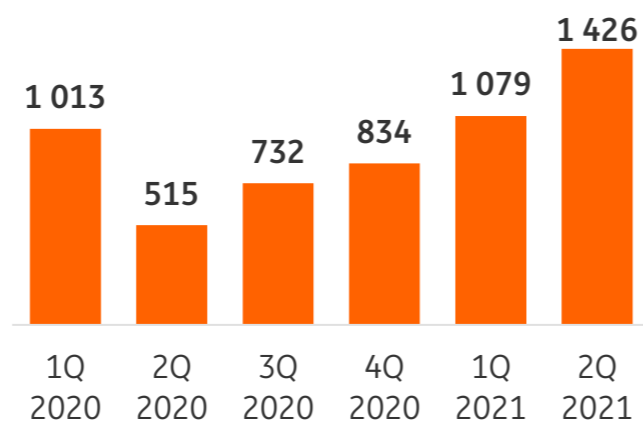
### Działalność depozytowo-rozliczeniowa

Na koniec czerwca 2021 roku suma środków zdeponowanych przez klientów korporacyjnych w banku wyniosła 64,1 mld zł, tym samym bank posiadał 9,93% udziału w rynku depozytów klientów instytucjonalnych (9,37% na koniec 2020 roku).

Sprzedaż kredytów hipotecznych (mln zł)



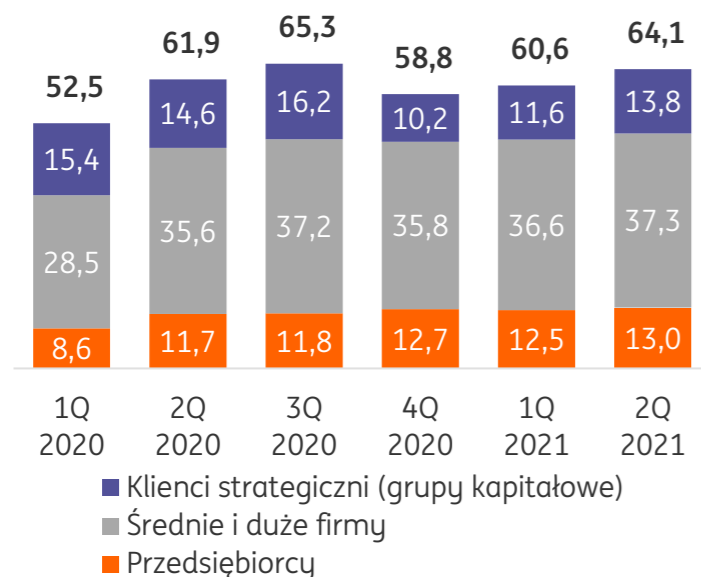
Sprzedaż pożyczek gotówkowych (mln zł)



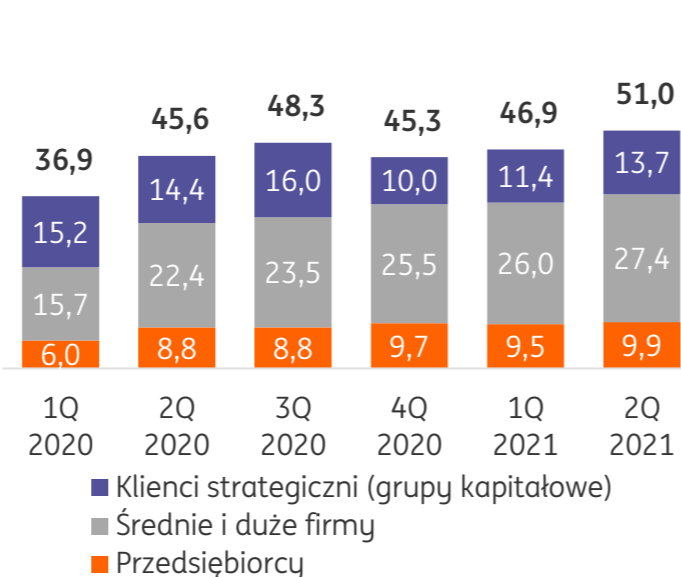
W I półroczu 2021 roku bank sprzedał 8 624,9 mln zł kredytów hipotecznych, w stosunku do I półrocza 2020 roku oznacza wzrost o 2 626,6 mln zł, czyli o 43,8%. Zgodnie z danymi Związku Banków Polskich w I półroczu 2021 roku ING



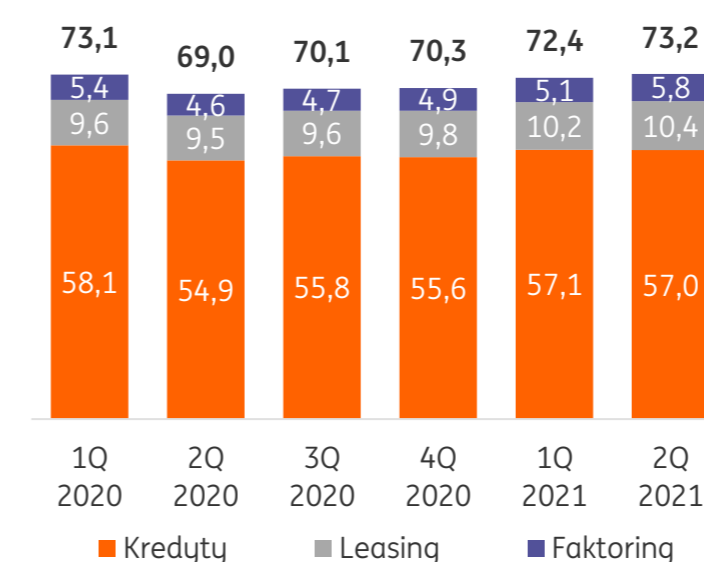
**Wolumen depozytów klientów korporacyjnych**  
(mld zł)



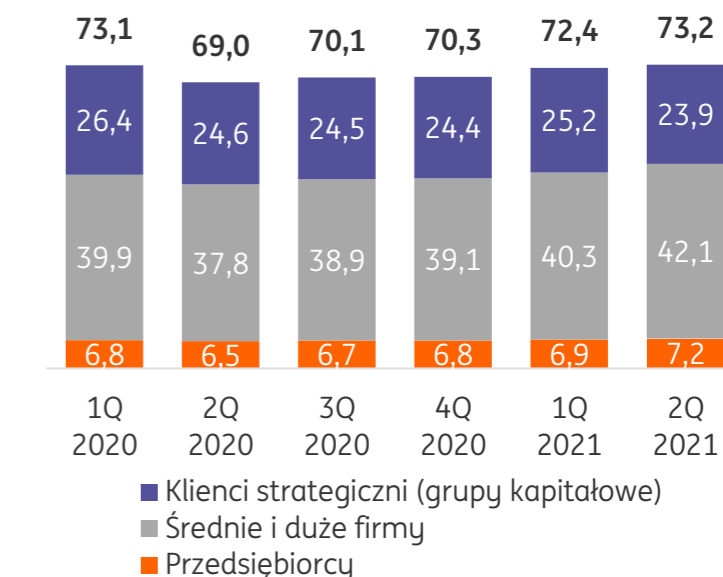
**Wolumen rachunków bieżących klientów korporacyjnych**  
(mld zł)



**Portfel należności brutto od klientów segmentu korporacyjnego - produkty**  
(mld zł)



**Portfel należności brutto od klientów segmentu korporacyjnego - podsegmenty**  
(mld zł)



## Działalność kredytowa

Na koniec I półrocza 2021 roku wartość finansowania udzielonego klientom korporacyjnym przez naszą grupę wyniosła 73,2 mld zł brutto. W ciągu 6 miesięcy 2021 roku kwota ta wzrosła o 2,9 mld zł (+4,2%). Szacujemy, że w czerwcu 2021 roku nasz bank posiadał 12,14% udziału w rynku kredytów klientów instytucjonalnych (względem 11,69% na koniec 2020 roku).

## Zrównoważony rozwój i społeczna odpowiedzialność biznesu

I półrocze 2021 roku to kontynuacja realizacji Strategii Zrównoważonego Rozwoju ING „Nasza wspólna odpowiedzialność” w zakresie trzech priorytetów: #ING dla przedsiębiorczych, #ING dla równych szans oraz #ING dla klimatu. Wierzymy, że spójne działania we wszystkich tych kierunkach pozwolą na prowadzenie działalności w sposób jeszcze bardziej zrównoważony i społecznie odpowiedzialny.

### Realizacja priorytetów zrównoważonego rozwoju na 2021 rok

#### Opracowanie i wdrożenie strategii zrównoważonego finansowania

Zrealizowaliśmy założone cele:

- Zidentyfikowaliśmy listę sektorów i klientów ze szczególnym potencjałem na finansowanie zrównoważonego rozwoju.
- Zorganizowaliśmy warsztaty dla pracowników w zakresie regulacji ESG, podejścia Grupy ING do tematyki zrównoważonego rozwoju oraz rozwiązań produktowych wspierających zrównoważony rozwój klientów.
- Korzystamy z narzędzi systemowych pomagających w ocenie spełnienia kryteriów finansowania zrównoważonego oraz rejestracji takich transakcji.
- Określiliśmy priorytety i cele strategiczne na najbliższe lata dla segmentu klientów strategicznych w zakresie zrównoważonego rozwoju.
- Współpracujemy blisko z *Sustainability Desk* w Grupie ING nad pojawiającymi się szansami biznesowymi w zakresie finansowania zrównoważonego.
- Uruchomiliśmy pierwsze finansowanie w formule *Sustainability Improvement Loan* (kwota transakcji to 225 mln EUR, z czego udział ING Banku Śląskiego to 40 mln EUR) i po raz pierwszy współorganizowaliśmy program emisji zielonych euroobligacji (o wartości 500 mln EUR).

#### Opracowanie i wdrożenie podejścia do zarządzania ryzykiem klimatycznym

W ramach banku zrealizowaliśmy założone cele:

- wprowadziliśmy do regulacji definicje ryzyka ESG/klimatu oraz opisy czynników ryzyka,

- sporządziliśmy Mapę Ryzyka Klimatu wskazującą sektory wysokiego, średniego i niskiego ryzyka,
- wdrożyliśmy do procesu kredytowego ocenę wpływu czynników ryzyka ESG/klimatu na wyniki finansowe klienta,
- określiliśmy w wytycznych sektorowych kluczowe czynniki ryzyka ESG/klimatu, mitygantę i zakres oceny dla każdego sektora,
- w Apetycie na Ryzyko wskazaliśmy jakościowe KPI związane z ryzykiem ESG/klimatu,
- określiliśmy kryteria zrównoważonego finansowania zgodne z Taksonomią UE,
- analizujemy wymogi raportowe dla portfela kredytowego/zakres danych – dla wymogów raportowych w 2022 roku za 2021 rok (Taksonomia UE i draft ITS - raportowanie w ramach filara 3).

Spółki zależne od banku aktualnie pracują nad wdrożeniem analogicznych rozwiązań.

### #ING dla klimatu

I półrocze 2021 roku było intensywne pod kątem działań na rzecz przeciwdziałania zmianom klimatycznym. ING Bank Śląski ogłosił nową Deklarację Ekologiczną 2021. Dodatkowo bank m.in. znalazł się w konsorcjum finansującym zakup farm fotowoltaicznych, wydał książkę dla dzieci na temat zrównoważonego rozwoju, a także rozpoczął budowę nowych stacji ładowania samochodów elektrycznych z Innogy.

### ING stawia nowe cele ekologiczne

1 lipca 2021 roku ogłosiliśmy Deklarację Ekologiczną 2021 grupy kapitałowej ING Banku Śląskiego. W myśl tego dokumentu bank zobowiązał się, że do 2030 roku osiągnie neutralność klimatyczną. Dodatkowo, ING Bank Śląski i jego spółki zależne przeznaczą 5,3 mld zł na sfinansowanie Odnawialnych Źródeł Energii i projektów proekologicznych oraz utworzy program grantowy dla start-upów i młodych naukowców na realizację projektów w obszarze zrównoważonego rozwoju z rocznym budżetem 2 mln zł. Całość deklaracji dostępna jest tutaj:

[https://www.ing.pl/\\_files/asset\\_upload\\_data\\_1234567890/j5icwwb](https://www.ing.pl/_files/asset_upload_data_1234567890/j5icwwb).

## ING w konsorcjum finansującym zakup 130 farm fotowoltaicznych

W marcu 2021 roku ING Bank Śląski i fundusze zarządzane przez Abedeen Standard Investments (ASI) podpisały umowę kredytową na finansowanie zakupu portfela 130 nowych farm fotowoltaicznych o łącznej mocy 122 MW. Planowana roczna produkcja energii elektrycznej szacowana jest na około 134 GWh. Umowa kredytowa została podpisana w konsorcjum z bankiem BNP Paribas Bank Polska S.A.

## Nowe stacje ładowania w Gdyni ze wsparciem ING

Innogy Polska we współpracy z Gdynią rozpoczął budowę własnej sieci stacji ładowania samochodów elektrycznych na terenie miasta. Inwestycja obejmująca budowę sieci ładowania samochodów elektrycznych w Gdyni realizowana jest we współpracy z ING Bankiem Śląskim.

## „Ty też możesz uratować świat. Ekoopowieści z Pietruszkowej Woli”

Jest to wydana wspólnie przez ING Bank Śląski i Fundację ING Dzieciom książka dla dzieci na temat zrównoważonego rozwoju. Książka porusza ważne dzisiaj kwestie m.in. zmian klimatycznych, dbałości o środowisko i odpowiedzialnych wyborów każdego dnia. Pokazuje młodemu czytelnikowi, że ma wpływ, a proste rozwiązania może stosować każdego dnia. W dziewięciu rozdziałach publikacja porusza tematy m.in. zmian klimatycznych, wszędzieobecnego plastiku, konsumpcjonizmu i traktowania zwierząt. Każdy rozdział kończy się dobrymi praktykami ekologów: jak dać drugie życie przedmiotom, jaką moc ma pomaganie i współdzielenie dóbr oraz że najlepszych prezentów nie kupi się w sklepie. Autorką książki jest Justyna Bednarek, a ilustracje do książki stworzyła Joanna Czaplewska. Do druku użyto papieru wytworzonego z celulozy pochodzącej z drzew rosnących na terenach zrównoważonego pozyskiwania zasobów leśnych. Farby użyte w druku nie zawierają substancji szkodliwych i pochodzą z surowców odnawialnych. Książka jest dostępna bezpłatnie dla szkół, bibliotek, organizacji społecznych. Publikacji towarzyszą scenariusze zajęć. Instrukcja jak zamówić bezpłatny egzemplarz książki oraz link do scenariuszy znajdują się na stronie Fundacji ING Dzieciom: [www.ingdzieciom.pl](http://www.ingdzieciom.pl).

## EKOwkręcenie róbce swoje. ING zachęca do proekologicznych działań na co dzień

Troska o środowisko jest ważna dla Polaków. Dlatego w kampanii „Warto robić swoje” konsekwentnie wspieraliśmy tę postawę i kolejny raz zachęcaliśmy do działania, by robić więcej eko. ING Bank Śląski promował finansowanie, które

wspiera proekologiczne wybory. Bank nie pobiera prowizji, co zmniejsza koszt kredytu i może pomóc w robieniu więcej eko na co dzień.

## „Zamień brykę na elektryka”: akcja testowania e-bike’ów z ING i Decathlon

ING Bank Śląski w ramach wspierania postaw EKO Polaków i elektromobilności zapraszał do akcji „Zamień brykę na elektryka”. W maju w Mobilnych Centrach Testowych Decathlon w sześciu polskich miastach, bank zachęcał do testowania rowerów elektrycznych tzw. e-bike’ów.

## Dla tych, co lubią podwójne korzyści... łączymy ekologię i biznes

ING Lease przygotował kampanię, w ramach której promuje finansowanie EKOpojazdów oraz paneli fotowoltaicznych na atrakcyjnych warunkach. ING Lease proponuje w swojej ofercie finansowanie aktywów, które przyczyniają się do zmniejszenia zużycia energii konwencjonalnej i zwiększenia czystej.

## ING partnerem AI in ESG Investing

45 zespołów reprezentujących 28 uczelni w Europie wzięło udział w 1. edycji międzynarodowego konkursu, którego pomysłodawcami są dwie organizacje zrzeszające profesjonalistów w Polsce – CFA Society Poland oraz Fundacja QuantFin. Partnerem projektu był ING Bank Śląski. To pierwszy tak szeroko zakrojony projekt w Europie, który miał na celu popularyzację wśród młodych ludzi wskaźników ESG, czyli odpowiedzialnego inwestowania stawiającego większy nacisk na czynniki niefinansowe, czyli środowiskowe (ang. environmental), społeczne (ang. social) oraz zarządcze (ang. governance).

## #ING dla przedsiębiorczych

W I półroczu 2021 roku ING Bank Śląski skupiał się na realizacji projektów społecznych w zakresie edukacji finansowej oraz kompetencji na rynku pracy, a także wspierał przedsiębiorców.

## Program „Zdrowie finansowe” realizowany z Fundacją Think!

Celem projektu jest kształtowanie dobrych nawyków w gospodarowaniu pieniędzmi, wsparcie w myśleniu i patrzeniu na finanse osobiste, nauka rozmawiania o pieniądzu z bliskimi, wskazanie dobrych praktyk czy sposobów, które mogą pomóc odnaleźć się w zmianie oraz przedstawienie rozwiązań i wsparcie w sytuacji kryzysu. Projekt realizowany jest w ramach programu grantowego ING Build Back Better. Ma on na celu sfinansowanie projektów społecznych

zapewniających m.in. wsparcie gospodarstw domowych w zarządzaniu budżetem i przywrócenie dobrej kondycji finansowej osobom, które ucierpiały z powodu pandemii COVID-19. Więcej informacji o projekcie oraz dostępne bezpłatne materiały dostępne są na stronie: [www.zdrowiefinansowe.pl](http://www.zdrowiefinansowe.pl).

## Partnerstwo z Fundacją Zwolnieni z Teorii

### Olimpiada projektów społecznych

ING Bank Śląski już po raz drugi był partnerem ogólnopolskiej olimpiady projektów społecznych dla młodzieży Zwolnieni z Teorii. W roku szkolnym 2020/2021 aż 33 zespoły (245 uczestników) wspierane przez 33 mentorów, realizowały projekty w ramach wyzwania „Zdalni do pomocy”, w którym ING Bank Śląski zachęcał licealistów i studentów, aby zorganizowali projekt, który pomoże innym, mniej „zdalnym”, lepiej radzić sobie w cyfrowym świecie. Dzięki tak ogromnemu zaangażowaniu, pomoc trafiła do 483 tys. beneficjentów. Grupa 33 mentorów-pracowników z ING podczas realizacji projektu wspierała młodzież w różnych obszarach tematycznych. Mentorzy m.in. dzielili się widzą nt. współpracy z biznesem, podpowiadali jak pozyskiwać budżet i nim zarządzać, a także jak promować projekty. Na zakończenie projektu uczestnicy zdobyli honorowane na całym świecie certyfikaty Project Management Institute. Zespół, którego mentorką była Honorata Bołoz z ING, podczas Wielkiego Finału zdobył Złotego Wilka w kategorii Kultura za projekt Jeżech Stond. Jest to inicjatywa młodych tarnogórczyków, którzy przy współpracy z kreatorami kultury odczarowują stereotyp kopalnianego regionu.

### Projekt „Pokolenie lockdown”

Projekt „Pokolenie lockdown” zrealizowany został przez Fundację Zwolnieni z Teorii i ING, a jego celem było zaktywizowanie młodych ludzi oraz wspieranie ich przedsiębiorczości na rynku pracy w rzeczywistości pandemicznej. Program zrealizowany został w ramach programu grantowego ING Build Back Better.

## Karol Paciorek, Red Lipstick Monster, Martin Stankiewicz i Izak w akcji społecznej ING – Porozmawiajmy o pieniądzach

ING po raz kolejny zachęca do działania, podpowiadając jak pracować nad tym, aby nasze rozmowy o pieniądzach były łatwiejsze, przekładały się na lepsze zarządzanie finansami i pozwalały nam bez stresu robić swoje. Do projektu zaproszono internetowych influencerów i youtuberów: Red Lipstick Monster, Karola Paciorka, Martina Stankiewicza i Izaka. To ich finansowe historie staną się pretekstem do poruszenia tematów finansowych, które najbardziej stresują Polaków w trakcie rozmów ze znajomymi czy rodziną. ING stawia na autentyczne historie bohaterów, które staną się

motywem przewodnim platformy i z którymi mogą utożsamiać się także inni internauci. Różnorodność branż, w jakich poruszają się zaproszeni do projektu goście, odkrywa wiele płaszczyzn i punktów widzenia na poruszane tematy.

## Fundacja Sztuki Polskiej ING zrealizowała projekt Artysta – Zawodowiec

Artysta – Zawodowiec to projekt edukacyjny dla artystów i artystek sztuk wizualnych oraz osób studiujących na uczelniach i wydziałach artystycznych. W marcu i kwietniu wyjątkowe grono ekspertów i ekspertek w dziedzinie sztuki współczesnej opowiedziało o narzędziach i praktykach pomocnych w zawodowym funkcjonowaniu w świecie sztuki.

## Konto na selfie dla przedsiębiorców w ING

W marcu ING Bank Śląski udostępnił przedsiębiorcom nową metodę potwierdzania tożsamości opartą na biometrii. Dzięki temu mogą otworzyć konto 100% zdalnie za pomocą selfie. Proces otwarcia konta na selfie dla przedsiębiorcy odbywa się w całości zdalnie. Klient po pobraniu aplikacji Moje ING Mobile podaje dane kontaktowe, pokazuje swój dowód osobisty (aplikacja sama wykonuje zdjęcie dowodu) i wykonuje kilka ruchów głową. Następnie uzupełnia dane firmowe, niezbędne do złożenia wniosku o konto. Po pozytywnej weryfikacji, bank potwierdza założenie konta mailem i smsem w kilka godzin, najpóźniej w następnym dniu roboczym. Zdalna identyfikacja tożsamości przedsiębiorcy jest oparta na metodach biometrycznych. Polega na porównaniu rysów twarzy ze zdjęciem w dowodzie osobistym. Aplikacja Moje ING Mobile prowadzi użytkownika przez cały proces krok po kroku.

## Wnioskowanie o subwencje PFR w ING

Klienci ING Bank Śląskiego od stycznia mogli wnioskować o subwencje w ramach programu Tarczy Finansowej PFR 2.0 skierowanej do branż, które najbardziej odczuły negatywne skutki drugiej fali pandemii. Wniosek można było złożyć przez systemy bankowości internetowej Moje ING oraz ING Business.

## Nowe usługi w ING Księgowość

W lutym rozszerzyliśmy usługi w ING Księgowość i wprowadziliśmy możliwość skorzystania z Biura rachunkowego i Konsultacji księgowych dla przedsiębiorców. Nowe oferty wraz z funkcjonującymi już modułami Fakturowanie, Magazyn, Samodzielna księgowość i Kadry i płace umożliwiają kompleksowo zarządzanie sprawami firmy.

## #ING dla równych szans

Ważnym elementem dla ING Banku Śląskiego w realizacji priorytetu dotyczącego wyrównywania szans był miesiąc różnorodności, LEOthon, a także działania w zakresie prostego języka.

### Miesiąc Różnorodności w ING

ING Bank Śląski celebrował w maju Miesiąc Różnorodności pod hasłem: *W ING każdy jest mile widziany taki, jaki jest*. Bank skupiał się na różnych wymiarach różnorodności: m.in. sprawności, pokoleniach, unconscious bias i rolach opiekuńczych, po to aby pracownicy, czuli się dobrze w miejscu, które współtworzą. Obchodzony Miesiąc Różnorodności wspierał działania ING, których celem jest budowanie świadomości tematu różnorodności i włączania w organizację. W tym czasie pracownicy mogli dołączyć do nowo powstałej społeczności skupionej wokół tematyki różnorodności i włączania, wziąć udział w warsztatach i webinarach dotyczących pokoleń i języka włączającego. Na uczestników Miesiąca Różnorodności czekały również ciekawostki, quizy i merytoryczne artykuły.

### Sztuczna inteligencja wspiera niewidomych i niedowidzących – podsumowanie „LEOthonu powered by ING and Google Cloud”

W dniach 21-22 czerwca odbył się wirtualny hackathon, podczas którego uczestnicy projektowali rozwiązania dla niewidomych i słabowidzących klientów banku. Wydarzenie pod nazwą LEOthon zostało zorganizowane przez Kozminski Business Hub. Partnerami hackathonu zostali ING Bank Śląski oraz Google Cloud LEOthon pod hasłem #Alwspieraniewidomych to technologiczno-biznesowy hackathon zorganizowany dla studentów Akademii Leona Koźmińskiego oraz pracowników i partnerów ING Banku Śląskiego. W trakcie hackathonu zespoły zmierzyły się z ważnym społecznie wyzwaniem polegającym na wsparciu niewidomych oraz niedowidzących klientów, korzystających z usług bankowych. Kluczowym zadaniem było opracowanie innowacyjnych rozwiązań opartych na sztucznej inteligencji oraz modelach Machine Learning i Deep Learning, sposobach interakcji z użytkownikiem, weryfikacją możliwości prawnych oraz technologicznych banku.

### Po prostu

Od 2014 roku ING Bank Śląski upraszcza swoją komunikację, ale też stawia na badania i narzędzia językowe. Co kwartał sprawdza jakość języka. Od zeszłego roku bank mierzy się w nowy, bardziej restrykcyjny i obiektywny sposób – za pomocą aplikacji Prostomat oraz wskaźnika prostoty języka. W kwietniu 2021 roku bank po raz kolejny został

wyróżniony przez ekspertów z Pracowni Prostej Polszczyzny Uniwersytetu Wrocławskiego i otrzymał certyfikat prostej polszczyzny za język obsługi w kanałach zdalnych. Dodatkowo ING Bank Śląski razem z innymi 20 polskimi bankami podpisał deklarację na rzecz prostego języka. Jest to obietnica, że banki będą starać się tworzyć prostą i zrozumiałą komunikację do swoich klientów. Inicjatywę poprowadził Związek Banków Polskich.

### Fundacja ING Dzieciom kończy 30 lat

Z okazji 30-lecia fundacja oddała logo w ręce dzieci, aby stało się wyrazem idei zawartej w nazwie i realizowanej w działaniach fundacji. Fundacja została powołana w 1991 roku przez Bank Śląski. Najpierw jako Fundacja Banku Śląskiego i zajmowała się kształceniem w zakresie ekonomii i bankowości komercyjnej oraz edukacją przedsiębiorczości. W 2005 roku nazwa została zmieniona na Fundację ING Dzieciom i zakres działalności został skoncentrowany na wyrównywaniu szans życiowych dzieci i młodzieży, wspieranie ich rozwoju, edukacji i samodzielności. Fundacja działa we współpracy z wolontariuszami – pracownikami ING, którzy w całej Polsce prowadzą różnorodne zajęcia dla dzieci, zależnie od ich potrzeb i zainteresowań. Serce Fundacji ING Dzieciom bije w Wiśle, gdzie na Turnusach Uśmiechu gości rocznie około 1 000 osób. Fundacja realizuje swoją misję poprzez autorskie programy, współpracując z organizacjami społecznymi, szkołami i różnymi placówkami dla dzieci.

### ING zorganizował webinar o cyberbezpieczeństwie

ING Bank Śląski zorganizował webinar pt. „Cyberatak na Twoją firmę?”. Podczas spotkania eksperci opowiedzieli o sposobach na ochronę firmy przed cyberprzestępcami. Rozmowę z Piotrem Koniecznym z niebezpiecznik.pl oraz z psychologiem Jackiem Santorskim poprowadził Jarosław Kuźniar.

Więcej na temat inicjatyw w kierunku zrównoważonego rozwoju można znaleźć na stronie: [www.ing.pl/o-banku/odpowiedzialnosc-spoleczna](http://www.ing.pl/o-banku/odpowiedzialnosc-spoleczna).

## Wybrane zagadnienia z obszaru ładu korporacyjnego

### Zgłoszenia naruszenia prawa i zasad etyki zawodowej

Pracownicy mogą anonimowo zgłaszać podejrzenia popełnienia przestępstwa i łamanie zasad etyki zawodowej za pomocą dedykowanego formularza oraz pocztą tradycyjną. Zgłoszenie mogą przekazać również imiennie – i w takim przypadku zapewniamy poufność i dyskrecję, a także ochronę przed działaniami o charakterze represyjnym. Jeśli

zgłoszenie się potwierdzi, podejmowane są właściwe działania naprawcze oraz zapobiegawcze na przyszłość. Zgłoszenia przyjmuje Compliance Lead, który informuje Prezesa Zarządu i uzgadnia z nim działania. Powyższe znajduje swoje odzwierciedlenie w Polityce anonimowego zgłaszania naruszeń prawa, regulacji wewnętrznych i standardów etycznych (dalej: Polityka) oraz procedurach wewnętrznych Banku.

W I półroczu 2021 roku zostało przekazanych 8 zgłoszeń kwalifikujących się do rozpatrzenia w trybie określonym w Polityce, dotyczących m.in. dyskryminacji, mobbingu lub naruszenia regulacji wewnętrznych Banku. Po analizie i działaniach wyjaśniających w 3 przypadkach potwierdzono nieprawidłowości i zastosowano działania naprawcze.

Każdy nowy pracownik Banku przechodzi obowiązkowe szkolenie z zakresu zgłaszania naruszeń prawa i zasad etyki zawodowej. W celu przypomnienia zasad zgłaszania zachowań niezgodnych z prawem, niewłaściwych lub nieetycznych na III kwartał 2021 roku zaplanowano komunikację do pracowników Banku wskazującą odpowiednie kanały zgłaszania naruszeń zapewniające poufność i anonimowość. Alternatywnie, pracownicy Banku mogą dokonać zgłoszenia naruszenia zasad etyki przy użyciu zewnętrznych kanałów raportowania obsługiwanych przez podmiot zewnętrzny, za pośrednictwem linii telefonicznej, strony internetowej lub adresu mailowego.

## Zarządzanie bezpieczeństwem danych osobowych

Na skutek skarg Klientów Banku nie została do tej pory wydana przez Prezesa UODO żadna prawomocna decyzja stwierdzająca naruszenie zasad ochrony danych osobowych w Banku.

Obecnie w Wojewódzkim Sądzie Administracyjnym toczą się dwie sprawy, w których ING Bank Śląski jest stroną obok BIK S.A. Przedmiotem tych postępowań jest spór o wykładnię nieprecyzyjnie ustanowionych przepisów prawnych dotyczących wykorzystywania danych klientów do tworzenia modeli statystycznych.

Podkreślenia wymaga fakt, iż Bank jest aktywnym członkiem Związku Banków Polskich i jako taki, wychodzi z inicjatywą ustawodawczą w celu doprecyzowania przepisów i zaproponowania nowych rozwiązań prawnych.

Bank nie tylko wdrożył wymagania związane z wprowadzeniem Ogólnego Rozporządzenia o Ochronie Danych, ale również nadal analizuje zmiany przepisów i wprowadza je bez zbędnej zwłoki w procedury i regulacje wewnętrzne. Tak jak w poprzednich latach, współpracujemy w ramach Związku Banków Polskich, z innymi bankami w celu wypracowania wspólnego kodeksu postępowania, a także wypracowania spójnych rozwiązań związanych z ochroną danych osobowych.

Dbamy o wysoki poziom świadomości pracowników naszego Banku w przedmiocie zasad ochrony danych osobowych, finansowych i biznesowych nakładając na nich cykliczny obowiązek odbycia, na bieżąco

aktualizowanych, szkoleń. Szkolenia są wysoko oceniane przez odbiorców, zarówno pod względem merytorycznym (teoretycznym), jak i praktycznym. Nieustannie realizujemy programy mające na celu zwiększanie kompetencji pracowników w zakresie ochrony danych, wskazując jak ważna jest ochrona prywatności klientów, partnerów biznesowych oraz samych pracowników. Wykorzystujemy w tym zakresie spotkania, warsztaty a także cykliczną komunikację kierowaną do pracowników.

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

Bezpieczeństwo korzystania z usług bankowych zależy także od naszych klientów, dlatego dzielimy się z nimi informacjami o potencjalnych zagrożeniach i rekomendujemy rozwiązania bezpieczeństwa na urządzeniach, poprzez które klienci korzystają z bankowości internetowej. Do dyspozycji każdego klienta naszego banku oddajemy zbiór zasad prawidłowego korzystania z bankowości on-line:

- podpowiadamy, jak stworzyć bezpieczne hasło,
- informujemy na bieżąco o zagrożeniach w bankowości internetowej,
- przypominamy o zasadach bezpiecznego bankowania,
- wyjaśniamy, jak zabezpieczyć się przed kradzieżą danych w Internecie,
- uczymy, jak chronić urządzenia, z których korzystają klienci,
- blokujemy usługi w uzasadnionych przypadkach chroniąc klientów przed przejęciem ich danych przez osoby nieupoważnione,
- uświadamiamy zagrożenia podczas rozmów z klientami, którzy odwiedzają nas w placówce,
- uczestniczymy w warsztatach dla środowisk akademickich mających na celu podnoszenie świadomości.

Dbamy o klientów detalicznych, ale nie zapominamy również o bezpieczeństwie klientów korporacyjnych. Podobnie jak w latach ubiegłych kontynuujemy konferencje dla klientów korporacyjnych i strategicznych, w trakcie których prezentujemy zagrożenia związane z cyberprzestępczością oraz mechanizmy naszych aplikacji i rozwiązania, które pozwalają przeciwdziałać nadużyciom.

## KYC – Know Your Customer

Priorytetem Grupy ING Banku Śląskiego jest ochrona klientów, społeczeństwa oraz systemów finansowych przed przestępstwami finansowymi i gospodarczymi. Kluczową rolę odgrywa w tym proces Poznaj Swojego Klienta (KYC - *Know Your Customer*), który obejmuje obszary przeciwdziałania przestępstwom finansowym (FEC), identyfikacji ryzyk środowiskowych i społecznych a także wymogi w obszarze FATCA oraz CRS. Bank wdrożył i na bieżąco aktualizuje Politykę KYC, która określa wymogi oraz kontrole wewnętrzne zapewniające przestrzeganie w całym banku regulacji w zakresie poznania klienta i partnerów biznesowych oraz ograniczania ryzyka przestępstw finansowych, gospodarczych, podatkowych i środowiskowych, oraz naruszeń norm społecznych ze strony naszych pracowników, ale także klientów i partnerów biznesowych.

Polityka KYC opisuje podejście banku w odniesieniu do przepisów prawa i regulacji w zakresie:

- przeciwdziałania przestępstwom finansowym i gospodarczym (w tym w szczególności wymogów Ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu),
- zapewnienia zgodności z regulacjami dotyczącymi sankcji międzynarodowych,
- wymogów wynikających z obowiązujących przepisów dotyczących wymiany informacji podatkowych, tj. CRS i FATCA,
- ryzyka środowiskowego i społecznego (ESR - *Environmental Social Risk*).

Aby bank mógł w dobrej wierze przestrzegać przepisów prawa i regulacji dotyczących rozpoznania swoich klientów, zawsze kieruje się następującymi zasadami:

- Bank przestrzega prawa i przepisów związanych z FEC, FATCA/CRS i ESR. Dlatego nie uczestniczy, nie umożliwia ani w jakikolwiek inny sposób nie angażuje się w jakiegokolwiek działania zabronione przez polskie przepisy prawa, przepisy unijne, holenderskie i amerykańskie.
- Pracownicy banku nie wspierają i nie doradzają klientom w zakresie prawa i przepisów, w szczególności na temat możliwości obejścia prawa i przepisów.
- Bank akceptuje oraz utrzymuje relacje wyłącznie z klientami i partnerami biznesowymi po przeprowadzeniu badania due diligence i oceny ryzyka.

- Bank nie akceptuje relacji z klientami z krajów skrajnie wysokiego ryzyka, tj. Iran, Syria, Korea Północna, Kuba i Sudan.

- Bank zachowuje przejrzystość wobec klientów w zakresie dotyczącym informacji oraz wymogów raportowych.

W ramach działań w zakresie AML (Przeciwdziałanie Praniu Pieniędzy) bank stale ocenia i weryfikuje relacje z klientami i prowadzi monitoring oraz analizę realizowanych transakcji. Potencjalnie podejrzanym transakcje są badane i zgłaszane odpowiednim organom. Walka z przestępstwami finansowymi może być skuteczna pod warunkiem łączenia sił i wymiany informacji – banków, władz, wymiaru sprawiedliwości, a także instytucji publicznych i uczestników rynku – na poziomach krajowych i międzynarodowych. Dlatego mocno wspieramy inicjatywy mające na celu wspólną walkę z przestępstwami finansowymi aktywnie uczestnicząc w organizowanych inicjatywach tematycznych.

Grupa ING Banku Śląskiego stale podejmuje kroki, aby usprawniać zarządzanie ryzykami związanymi ze zgodnością z prawem (*compliance*) i ugruntowaniem większej świadomości tych elementów w całej organizacji. Podejmowane kroki są częścią globalnego programu wzmocnienia procesów KYC, który jest realizowany od 2017 roku. Program obejmuje działania mające na celu doskonalenie istniejących procesów w zakresie stosowania środków bezpieczeństwa finansowego i pracę nad usprawnieniami strukturalnymi w zakresie polityk zgodności z prawem, wykorzystywanych narzędzi informatycznych, monitorowania, zarządzania i administracji, a także zwiększanie wiedzy wszystkich pracowników Banku w obszarze przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu zgodności z sankcjami międzynarodowymi poprzez realizację cyklicznych szkoleń i warsztatów. Tematyczne szkolenia realizowane przez bank obejmują także identyfikację i raportowanie schematów podatkowych; jest ono obowiązkowe dla pracowników, którzy biorą udział w realizacji, obsłudze i raportowaniu transakcji. Ogólne szkolenia w obszarze przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu są obowiązkowe dla wszystkich pracowników Banku.

## Odpowiedzialne oferowanie produktów

W ING Banku Śląskim funkcjonuje proces wdrażania, modyfikowania, przeglądu i likwidacji produktów przeznaczonych dla klientów, tzw. proces PARP - Product Approval and Review Process. Służy on zapewnieniu odpowiednich ram nadzoru i zarządzania ryzykiem w procesie opracowywania nowych i modyfikowania istniejących produktów.

Proces ten reguluje „Polityka - Standard wdrażania, modyfikowania, przeglądu i likwidacji produktów przeznaczonych dla klientów banku (PARP)”. Ma ona na celu zapewnienie efektywnego procesu opracowywania i przeglądu nowych

oraz istniejących produktów zgodnie ze strategią ING Banku Śląskiego, wymogami regulacyjnymi, przepisami prawa powszechnie obowiązującymi i regulacjami wewnętrznymi, normami Compliance oraz standardami obowiązującymi w Grupie ING, jak również Złotymi Zasadami Obsługi Klientów. Złote Zasady obowiązują w ING od 2009 roku i dotyczą obsługi zarówno klientów detalicznych, jak i korporacyjnych. Bank oczekuje, że wszyscy jego pracownicy będą przestrzegać tych zasad w swojej codziennej pracy.

Polityka PARP jest stosowana w odniesieniu do wszystkich produktów przeznaczonych dla klientów banku. Określa cele kontroli służące ograniczaniu kluczowego ryzyka oraz kluczowe mechanizmy kontrolne do wdrożenia w ramach procesu PARP. W trakcie opracowywania i przeglądu nowych oraz istniejących produktów analizowane są również ryzyka związane z danym produktem.

Raportowanie ryzyka związanego z produktami, ich zatwierdzaniem i przeglądem odbywa się w ramach Raportu Ryzyka Niefinansowego (Non-Financial Risk Dashboard).

Zgodnie z Polityką PARP w ramach adekwatności każdy produkt powinien zapewniać, że interesy, cele i charakterystyka klientów zostały uwzględnione w celu uniknięcia potencjalnej szkody dla klienta i ograniczenia do minimum konfliktu interesów.

Wdrażając inicjatywę produktową jednostki zarządzające produktem/procesem oraz opracowujące regulacje produktowe muszą stosować się do następujących zasad::

- produkty powinny być zgodne ze strategią banku,
- ryzyka finansowe i niefinansowe związane z wdrożeniem inicjatywy produktowej nie mogą przekraczać ustalonego w banku apetytu na ryzyko,
- inicjatywy produktowe wdrażane w procesie PARP są zgodne z przepisami prawa powszechnie obowiązującego i regulacjami wewnętrznymi – w tym z Pomarańczowym Kodem, politykami i regulacjami ING, zwłaszcza dot. Złotych Zasad Obsługi Klienta, MiFID II, MSSF 9, FATCA i CRS,
- docelowa grupa klientów dla produktów/usług jest wyraźnie określona i zdefiniowana na podstawie kryteriów komercyjnych i oceny ryzyka,
- informacja o produkcie, docelowych grupach klientów, funkcjonalnościach, cenach, scenariuszach, pilotażach, ryzyku i wykluczenia są wyraźnie komunikowane i są jasne dla klientów,

- nie należy wykorzystywać potencjalnych luk w przepisach prawa w celu omijania przepisów dot. sprawozdawczości finansowej czy unikania obciążeń podatkowych zarówno dla banku jak i klienta – produkty nie mogą wspierać klienta w potencjalnym uchylaniu się od opodatkowania,
- nie należy stosować w regulaminach i umowach zawieranych z klientami klauzul uznanych za niedozwolone (abuzywne),
- produkt należy konstruować w sposób przejrzysty i łatwy do zrozumienia przez docelową grupę klientów,
- klientom należy udzielać rzetelnej, przejrzystej i wyczerpującej informacji na temat produktu, w szczególności warunków korzystania z produktu oraz związanych z nim kosztów i potencjalnego ryzyka finansowego dla klienta,
- nie należy naruszać zasad uczciwej konkurencji, w szczególności przez stosowanie nierzetelnej lub wprowadzającej w błąd reklamy.

Wdrożenie nowego produktu lub znaczących zmian realizowane jest po obligatoryjnym wydaniu decyzji przez właściwy stały komitet produktowy powołany przez Zarząd Banku. Są to Komitet ds. Produktów Detalicznych, Komitet ds. Produktów Korporacyjnych i Rynków Finansowych czy Komitet Polityki Kredytowej. Dodatkowo, w 2014 roku powołano Komitet ds. Ochrony Klientów i Zatwierdzania Produktów. Misją Komitetu jest kreowanie właściwego środowiska dla działalności biznesowej Banku związanej z wytwarzaniem, rekomendowaniem i/lub oferowaniem instrumentów finansowych oraz lokat strukturyzowanych poprzez minimalizowanie tzw. ryzyka mis-sellingu. Działania Komitetu zapewniają poprawę przejrzystości i adekwatności produktów oraz unikanie problemów z integralnością rynku, we wszystkich segmentach klientów, niezależnie od kanału dystrybucji.

Decyzja każdorazowo publikowana jest w formie zarządzenia wydanego przez Prezesa Zarządu.

### **Rzetelnie informujemy klientów o ryzyku produktów**

Przykładamy dużą uwagę do jasnej i przejrzystej komunikacji produktów i usług do naszych klientów.

Na mocy regulacji MiFID II w przypadku oferowania klientom instrumentów finansowych, informujemy ich przed zawarciem transakcji w sposób rzetelny i niewprowadzający w błąd o wszystkich istotnych ryzykach związanych z tym instrumentem lub usługą inwestycyjną. Klienci są informowani o ryzykach podczas rozmów z pracownikami naszego banku, upoważnionymi do przekazywania informacji na temat instrumentów finansowych, otrzymują też informację o ryzykach na tzw. trwałym nośniku, jak również mogą się z nią zapoznać na stronie naszego banku. Obowiązek informowania o ryzykach dotyczy wszystkich segmentów klientów. Ponadto, na podstawie



rozporządzenia w sprawie dokumentów zawierających kluczowe informacje, dotyczących detalicznych produktów zbiorowego inwestowania i ubezpieczeniowych produktów inwestycyjnych (ang. packaged retail and insurance-based investment products, czyli tzw. PRIIPs) klienci segmentu detalicznego (według kategoryzacji MiFID II) do produktów podlegający PRIIP otrzymują wystandaryzowany dokument tzw. KID (Key Information Document), zawierający kluczowe informacje o produkcie, w tym informacje o związanych z nim ryzykach. Realizowane w banku szkolenia w obszarze dystrybucji instrumentów finansowych (MIFID) zawierają wszystkie wymagane prawem informacje zgodnie z § 41 pkt 1 i 2 Rozporządzenia w sprawie szczegółowych warunków technicznych i organizacyjnych dla firm inwestycyjnych, banków, o których mowa w art. 70 ust. 2 ustawy o obrocie instrumentami finansowymi, i banków powierniczych.

### Segment detaliczny

W zakresie produktów oszczędnościowo-inwestycyjnych, oferty promocyjne mają proste i przejrzyste warunki, są dostępne dla wszystkich klientów i nie są uzależnione od posiadania innych produktów. Wyposażamy klientów w liczne narzędzia do zarządzania finansami i oszczędnościami. W zakresie produktów inwestycyjnych mamy przyjazny i prosty proces profilowania klienta i nadawania profili ryzyka - unikamy w ankiecie skomplikowanej terminologii, a sama ankieta ma prostą i przyjazną formę. Dostarczamy proste rozwiązania i narzędzia dla klientów stawiających pierwsze kroki w inwestycjach – Konto Funduszowe, Investo, Regularne Inwestowanie małymi kwotami – gdzie każde z nich jest dostępne w wariantach o niskim ryzyku inwestycyjnym. Prowadzimy działalność edukacyjną by klienci podejmowali decyzje inwestycyjne m.in. ze świadomością o aktualnych warunkach ekonomicznych. Nie prowadzimy agresywnej sprzedaży produktów inwestycyjnych. TFI, które biorą pod uwagę czynniki ESG przy podejmowaniu decyzji inwestycyjnych, odpowiadają za 98,8% aktywów naszych klientów w tych produktach.

Klienci zaciągający pożyczki gotówkowe oparte o zmienną stopę procentową przed zawarciem umowy otrzymują informację o ryzyku zmiennej stopy wraz z symulacjami wpływu zmiany stopy procentowej na wysokość raty. Nasze reklamy pożyczek konsumenckich zawierają przykład reprezentatywny pożyczki.

Z kolei na etapie wnioskowania o produkt hipoteczny przekazujemy klientom szereg informacji dotyczących m.in. ryzyk w zakresie zmian cen nieruchomości, okresu kredytowania, stopy procentowej (zmiennej oraz stałej), zmiany sytuacji po przejściu na emeryturę w trakcie kredytowania czy wskaźnika referencyjnego. Ponadto wręczamy również niezbędne symulacje, które obejmują informację o ryzyku związanym ze stopą oprocentowania, w tym symulacje zmiany wskaźnika WIBOR. Wniosek o produkt hipoteczny zawiera m.in. oświadczenia dotyczące ryzyka związanego

z wnioskowanym zobowiązaniem wynikające z okresu kredytowania dłuższego niż 25 lat (jeżeli dotyczy) oraz pogorszenia sytuacji finansowej po przejściu na emeryturę. Wraz z pozytywną decyzją kredytową przekazujemy klientom, których to dotyczy oświadczenie banku o konsekwencjach podwyższonego ryzyka wynikającego z przekroczonego poziomu wskaźnika DSTI – wskazujące na ryzyko ograniczenia możliwości budowania oszczędności przy wysokim obciążeniu ratą kredytu. Sama umowa kredytowa przywołuje ryzyka zmiennej stopy procentowej, te wynikające z długiego okresu kredytowania oraz związane z wysokim wskaźnikiem DSTI.

W zakresie produktów ubezpieczeniowych, każdy klient przed zakupem ubezpieczenia otrzymuje do zapoznania się dokumenty, zawierające szczegóły oferty: ogólne warunki ubezpieczenia, kartę produktu, kartę informacyjną oraz wzór polisy. W ramach sprzedaży bezpośredniej, nasi pracownicy są zobligowani (zgodnie z procedurą sprzedaży) do przekazywania klientom przed dokonaniem zakupu najważniejszych informacji, w tym dotyczących zakresu oraz wyłączeń. Niezależnie od informacji w procesach sprzedażowych – pełen zakres informacji (powyższe dokumenty) oraz opisy zakresów i przypadków chronionych ryzyk zamieszczone są na naszej stronie internetowej oraz w części Oferta ING w Moim ING.

### Segment korporacyjny

W zakresie obsługi klientów segmentu korporacyjnego działamy według Złotych Zasad Obsługi Klienta.

W fazie projektowania produktu i usługi definiujemy grupy docelowe klientów oraz standardowy zakres potrzeb w odniesieniu do każdej z tych grup.

Produkty są dobierane indywidualnie do potrzeb klienta biznesowego w wyniku kompleksowej analizy przeprowadzonej na podstawie szeregu czynników, w szczególności: okresu prowadzenia działalności gospodarczej, danych finansowych, branży podstawowej działalności, doświadczenia kadry menedżerskiej, planów działalności klienta, wykonywanych operacji finansowych oraz zapotrzebowania na produkty bankowe. Upewniamy się, że produkty i usługi generują korzyści dla klienta.

W przejrzysty i zrozumiały sposób wyjaśniamy ryzyko, korzyści finansowe oraz koszty związane z produktami i usługami poprzez przedstawienie ich charakterystyki, korzyści i ryzyk z nimi związanych, jak również informacji na temat ich części składowych. Dla produktów *Financial Markets* wiążące są wytyczne dyrektywy MiFID II.

Prowadzimy transparentną i zrozumiałą dla wszystkich klientów politykę cenową, we właściwy sposób odzwierciedlającą koszty poszczególnych produktów.

## Dbamy o edukację dla naszych pracowników

Wszyscy pracownicy banku realizują szkolenie dotyczące przestrzegania zasad opisanych w Pomarańczowym Kodzie ING. W ramach szkolenia poruszane są m.in. kwestie takie jak zorientowanie na klienta, czyli jeden z elementów naszej strategii Think Forward. Szkolenie przypomina pracownikom, że bank dąży do obniżania stopnia złożoności naszych produktów, unika nieuczciwej sprzedaży oraz dąży do oferowania właściwych produktów właściwym klientem we właściwy sposób i we właściwym czasie. Osiągamy to poprzez ciągłe staranie spełniania potrzeb klientów, oferowanie im jakości wartej swojej ceny, komunikowanie się z klientami we właściwym czasie oraz w jasny i prosty sposób, by nie wprowadzić ich w błąd, korzystanie z właściwych kanałów komunikacji, regularną ocenę produktów, usług oraz praktyk sprzedażowych, współpracę zawodowymi i licencjonowanymi dystrybutorami oraz doradzanie klientom w sposób uczciwy, szczerzy i otwarty.

### Segment korporacyjny

Realizujemy cykliczne programy edukacyjne z ekspertami produktowymi dla naszych specjalistów ds. przedsiębiorców i doradców klientów korporacyjnych. Ich zadaniem jest podniesienie i wyrównanie wiedzy oraz umiejętności.

W samym I półroczu 2021 roku zrealizowaliśmy kilkadziesiąt webinarów, które dotyczyły wielu obszarów, a w tym m.in. propozycji i współpracy ze wspólnotami mieszkaniowymi, ofercie w ramach kredytów zabezpieczonych, finansowania faktur, czy zrównoważonego finansowania.

Poza warsztatami, nasi pracownicy podlegali obowiązkowej certyfikacji bądź odświeżeniu certyfikacji, oraz obowiązkowym szkoleniom cyklicznym w ramach całej naszej organizacji jak np. o nadużyciach na rynku.

### Segment detaliczny

Nieustannie prowadzimy działania w zakresie edukacyjno-szkoleniowym dla pracowników detalicznej sieci dystrybucji. Nasza aktywność w tym zakresie jest podzielona na cztery obszary:

- Obszar onboardingu nowego pracownika – m.in. informacje o produktach, bezpieczeństwie w czasie bankowania, standardzie obsługi klientów, czy rozpoznawania znaków pieniężnych.
- Obszar edukacji rozwojowej – rozwój umiejętności oferowania produktów w sposób bezpieczny i klarowny dla klienta.
- Obszar edukacji specjalistycznej – produkty oraz bezpieczeństwo ich oferowania i sprzedaży.

- Obszar edukacji obowiązkowej - certyfikaty wynikające z regulacji prawnych.

## W trosce o satysfakcję klienta

### Klienci strategiczni

Od kilku lat w obszarze klientów strategicznych organizujemy dla naszych klientów badanie satysfakcji ze współpracy. Badanie przeprowadzamy raz w roku. Jest ono oparte na uznanej wśród ekspertów metodologii NPS (Net Promoter Score). Badanie NPS, oprócz poziomu satysfakcji ze współpracy i lojalności, mierzy również skłonność klientów do rekomendowania innym podmiotom współpracy z naszym bankiem. Ponadto, obok aspektu wszechstronności, innowacyjności, spójności i atrakcyjności palety usług banku, swoim zakresem obejmuje również ocenę jakości codziennej współpracy z bankiem oraz z opiekunem klienta, który zarządza całością relacji z klientem. Niezmiernie ważnym obszarem badanym przy pomocy metodologii NPS jest również stopień postrzegania przez klientów naszego banku jako wiarygodnego i rzetelnego partnera biznesowego.

Odpowiedzi udzielone przez klientów w badaniu NPS analizowane są zarówno w sposób zagregowany (zmiana względem poprzednich badań NPS), jak również w sposób indywidualny (na poziomie każdego klienta z osobna). Opiekun ze strony banku odpowiedzialny za relację rozmawia z każdym klientem, który wziął udział w badaniu, ze szczególnym uwzględnieniem tych obszarów, które w jego ocenie wypadły najgłębiej. W rezultacie jesteśmy w stanie właściwie zdiagnozować przestrzeń współpracy oraz usługi banku, które wymagają poprawy lub zmiany w celu podniesienia poziomu satysfakcji klientów. Dokładamy wszelkich starań, aby nasze produkty i usługi były coraz lepsze, dlatego bezpośrednia opinia i ocena klientów jest dla nas bardzo ważna.

### Przedsiębiorcy, średnie i duże firmy

Program badań NPS funkcjonuje z sukcesem od wielu lat także w obszarze przedsiębiorców oraz dużych i średnich firm. Przedstawiciele firm chętnie dzielą się opiniami na temat współpracy z bankiem. Badamy 7 punktów interakcji klienta z bankiem w segmencie przedsiębiorców (NPS relacyjny, wizyta w oddziale, otwarcie rachunku, finansowanie, bankowość internetowa, mobilna, infolinia) oraz 5 punktów styku w segmencie średnich i dużych firm (NPS relacyjny, otwarcie rachunku, bankowość internetowa, mobilna oraz infolinia). Na bieżąco analizujemy wyniki ankiet, rozmów, czytamy komentarze. Robimy wszystko, żeby poprawiać nasze produkty, usługi i procesy.

Badania prowadzimy w sposób ciągły, a wyniki gromadzimy w czasie rzeczywistym. Dzięki temu nie tylko mierzymy wskaźnik poleceń, ale także możemy na bieżąco monitorować doświadczenia klienta (CX) na poziomie transakcyjnym i we właściwym momencie reagować na ewentualne niepokojące sygnały otrzymywane od przedstawicieli firm.

### Segment detaliczny

W segmencie detalicznym również wykorzystujemy badania NPS, który jest również stosowany jako jeden z KPI w ramach systemu motywacyjnego. NPS relacyjny mierzony jest lokalnym benchmarkiem rynkowym, który na bieżąco śledzimy i analizujemy. Ponadto, badany jest również NPS transakcyjny dla doświadczeń klientów w kluczowych punktach styku (pomiar obejmuje kilkanaście takich punktów), z których kilka jest elementem systemu motywacyjnego w ramach KPI. W obu typach badania NPS zajmujemy pierwsze miejsce.

Stale monitorujemy i analizujemy również wyniki naszego banku w rankingach CX, w których dążymy do osiągnięcia najlepszego miejsca – przy założeniu, że kryteria rankingów są spójne z naszą strategią.

Ponadto, na bieżąco analizujemy głos klienta – reklamacje, wiadomości e-mail, dyspozycje, wiadomości z Mojego ING, pytania z Mojego Asystenta, opinie w Social Media oraz komentarze z badań NPS. Zbieramy i kategoryzujemy je z wykorzystaniem sztucznej inteligencji. Wnioski z tych analiz są wykorzystywane przy podejmowanych działaniach i ulepszeniach.

## Nasze skonsolidowane wyniki finansowe

### Podstawowe dane finansowe

#### Skrócona informacja o wynikach finansowych Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A.

mln zł	I poł. 2020	II poł. 2020	I poł. 2021	Zmiana I poł. 2021 do I poł. 2020
Przychody*	3 074,8	3 155,9	3 261,2	+6,1%
Koszt	1 413,5	1 349,0	1 512,8	+7,0%
Koszt ryzyka	607,1	467,8	147,9	-75,6%
Zysk brutto	817,1	1 094,6	1 343,7	+64,4%
Zysk netto**	583,5	754,1	1 000,9	+71,5%
Suma bilansowa	180 639,3	186 595,7	197 282,3	+9,2%
Zobowiązania wobec klientów	150 979,3	151 028,5	161 998,3	+7,3%
Kredyty i inne należności udzielone klientom, netto	120 831,5	124 761,5	133 863,1	+10,8%
Kapitały własne**	18 235,5	18 618,3	17 857,6	-2,1%

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

### Podstawowe wskaźniki efektywności

#### Podstawowe wskaźniki efektywności Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A.

	I poł. 2020	II poł. 2020	I poł. 2021	Zmiana I poł. 2021 do I poł. 2020
Wskaźnik udziału kosztów w przychodach (C/I)	46,0%	42,7%	46,4%	+0,4 p.p.
Wskaźnik zwrotu na aktywach (ROA)	0,89%	0,76%	0,93%	+0,04 p.p.
Wskaźnik zwrotu z kapitału (ROE)	9,0%	7,6%	9,7%	+0,6 p.p.
Wskaźnik zwrotu z kapitału (ROE) - skorygowany	10,7%	9,4%	11,6%	+0,9 p.p.
Wskaźnik marży odsetkowej (skumulowany)	2,83%	2,63%	2,48%	-0,34 p.p.
Wskaźnik Kredyty/Depozyty	80,0%	82,6%	82,6%	+2,6 p.p.
LCR	223%	220%	200%	-23 p.p.
NSFR	144%	144%	163%	+19 p.p.
LR wg definicji przejściowej	6,96%	7,31%	6,97%	+0,01 p.p.
Łączny współczynnik kapitałowy	18,31%	19,52%	18,08%	-0,23 p.p.
Współczynnik kapitału Tier 1	15,78%	16,91%	15,74%	-0,04 p.p.

**Wskaźnik zwrotu z kapitału (ROE) - skorygowany** - suma zysku netto z 4 kolejnych kwartałów/średnia wartość kapitału z 5 kolejnych kwartałów z wyłączeniem 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 I połowę 2021 roku oraz ich zmiany w porównaniu z rokiem poprzednim przedstawia tabela poniżej.

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

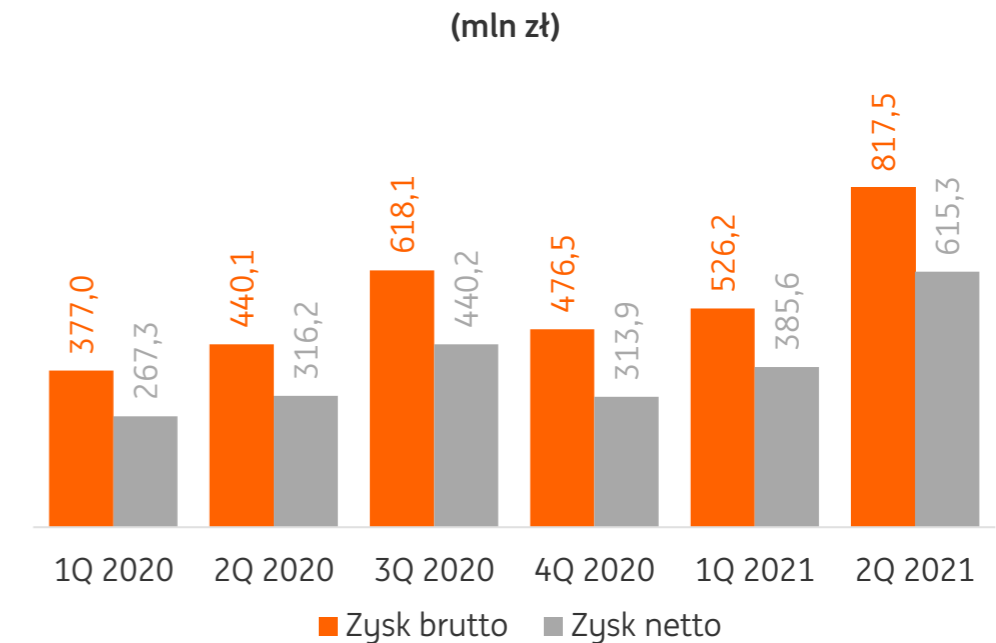
mln zł	I poł. 2020	II poł. 2020	I poł. 2021	Zmiana	
				I poł. 2021 do I poł. 2020	%
Wynik z tytułu odsetek	2 251,3	2 290,5	2 316,6	+65,3	2,9%
Wynik z tytułu prowizji	703,1	825,3	884,6	+181,5	25,8%
Pozostałe przychody*	120,4	40,1	60,0	-60,4	-50,2%
<b>Przychody ogółem</b>	<b>3 074,8</b>	<b>3 155,9</b>	<b>3 261,2</b>	<b>+186,4</b>	<b>6,1%</b>
<b>Koszty operacyjne</b>	<b>1 413,5</b>	<b>1 349,0</b>	<b>1 512,8</b>	<b>+99,3</b>	<b>7,0%</b>
Odpisy na oczekiwane straty kredytowe i koszty ryzyka prawnego walutowych kredytów hipotecznych	607,1	467,8	147,9	-459,2	-75,6%
Podatek bankowy	237,1	244,5	256,8	+19,7	8,3%
<b>Wynik finansowy brutto</b>	<b>817,1</b>	<b>1 094,6</b>	<b>1 343,7</b>	<b>+526,6</b>	<b>64,4%</b>
Podatek dochodowy	233,6	340,5	342,8	+109,2	46,7%
Wynik netto przypadający akcjonariuszom niekontrolującym	0,0	0,0	0,0	0,0	-
<b>Wynik finansowy netto</b>	<b>583,5</b>	<b>754,1</b>	<b>1 000,9</b>	<b>+417,4</b>	<b>71,5%</b>

\*Wynik na instrumentach finansowych wycenianych przez rachunek zysków i strat oraz wynik z pozycji wymiany, wynik na sprzedaży papierów wartościowych wycenianych wg zamortyzowanego kosztu, wynik na sprzedaży papierów wartościowych wycenianych w wartości godziwej przez inne całkowite dochody oraz przychody z tytułu dywidend, wynik na inwestycjach, wynik na rachunkowości zabezpieczeń, wynik na pozostałej działalności podstawowej oraz zysk netto jednostek stowarzyszonych wykazywanych metodą praw własności.

## Zysk brutto i netto

W I połowie 2021 roku Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego S.A. wypracowała zysk netto przypadający akcjonariuszom jednostki dominującej na poziomie 1 000,9 mln zł. Oznacza on, że wynik netto poprawił się o 71,5% w porównaniu do I półrocza 2020 roku. Wynik brutto ukształtował się w wysokości 1 343,7 mln zł.

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



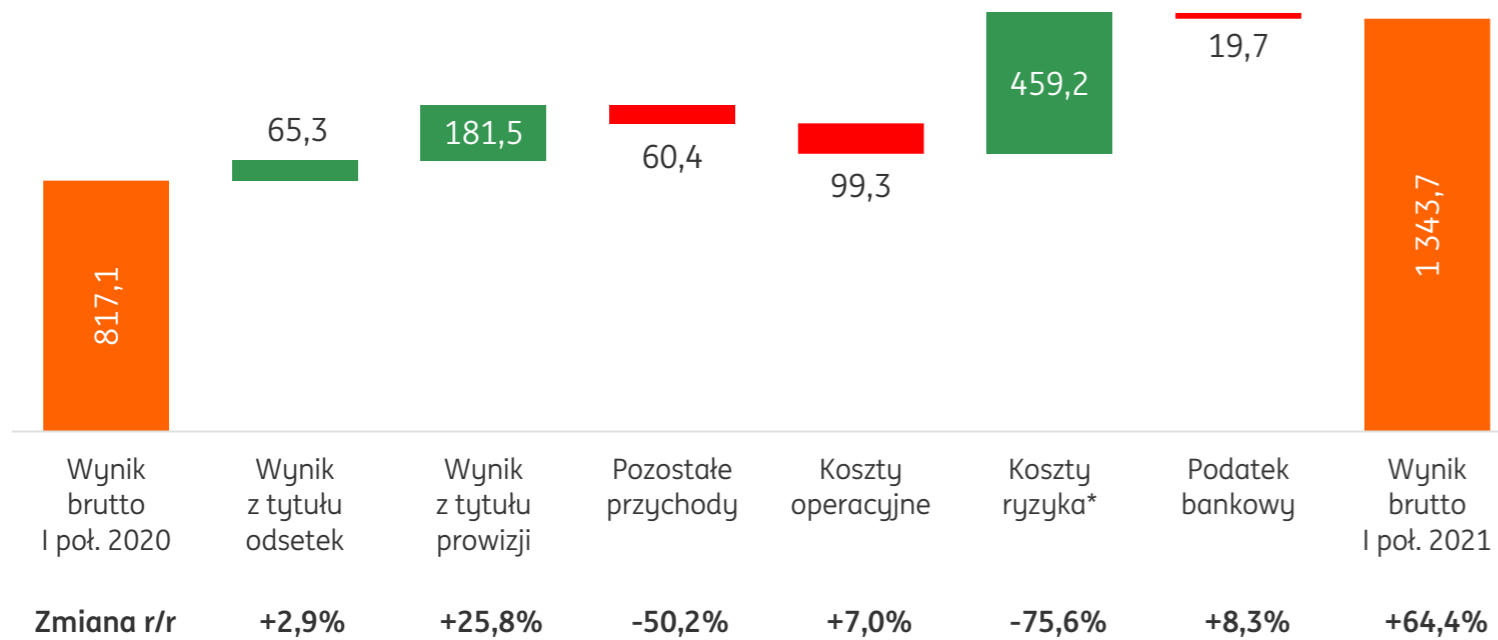
Na poprawę zysku brutto za I połowę 2021 roku o 526,6 mln zł, czyli 64,4%, względem I połowy 2020 roku w największym stopniu wpłynęło:

- wzrost wyniku z tytułu opłat i prowizji o 181,5 mln zł (+25,8% r/r),
- wzrost wyniku z tytułu odsetek o 65,3 mln zł (+2,9% r/r),
- spadek kosztów ryzyka (łącznie z kosztami walutowych kredytów hipotecznych) o 459,2 mln zł (-75,6% r/r).

Z drugiej strony, do czynników, które wpływały negatywnie na poziom wyniku brutto w pierwszych sześciu miesiącach 2021 roku względem 2020 roku były:

- niższy poziom pozostałych przychodów o 60,4 mln zł (-50,2% r/r),
- wyższy poziom kosztów operacyjnych o 99,3 mln zł (+7% r/r).
- wyższy poziom podatku bankowego o +19,7 mln zł (+8,3% r/r).

## Czynniki zmiany wyniku brutto Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego w I połowie 2021 roku (mln zł)

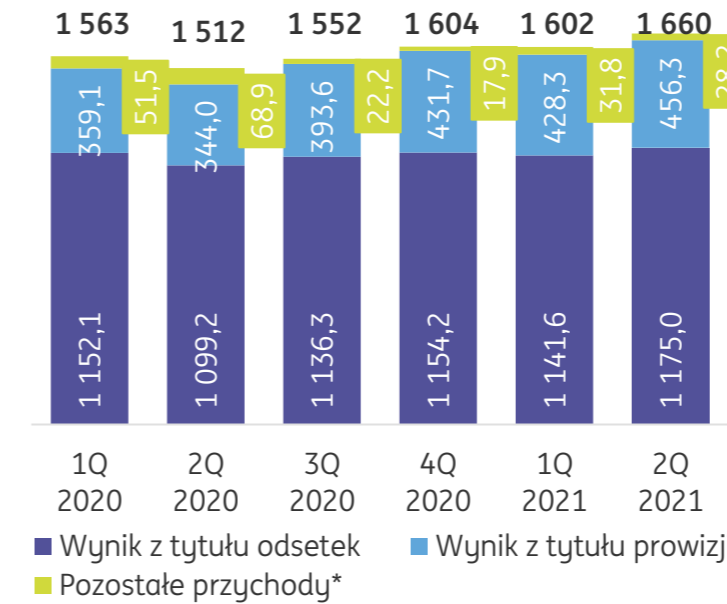


\*łącznie z kosztami ryzyka prawnego walutowych kredytów hipotecznych

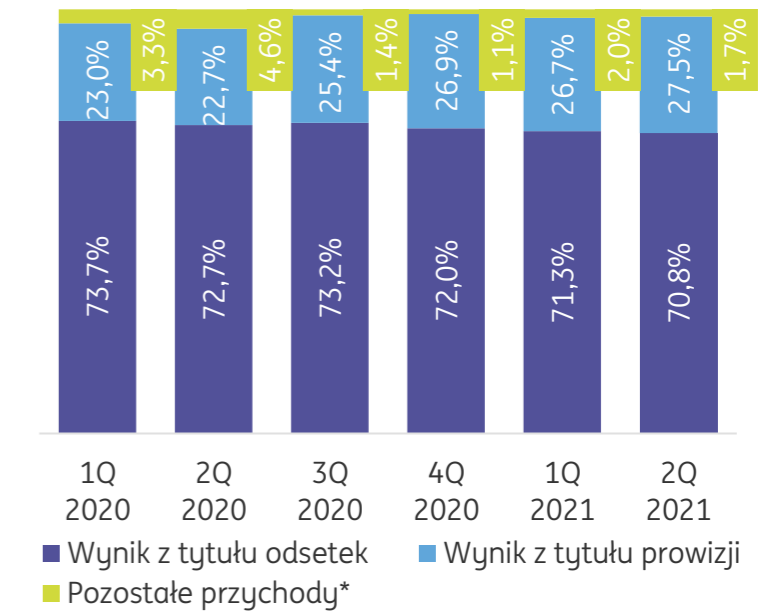
## Przychody

W I połowie 2021 roku przychody ogółem Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. ukształtowały się na poziomie 3 261,2 mln zł. Oznacza to, że poprawa względem I połowy 2020 roku wyniosła 186,4 mln zł, czyli 6,1% i wynikała głównie z wyższego wyniku z tytułu opłat i prowizji.

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

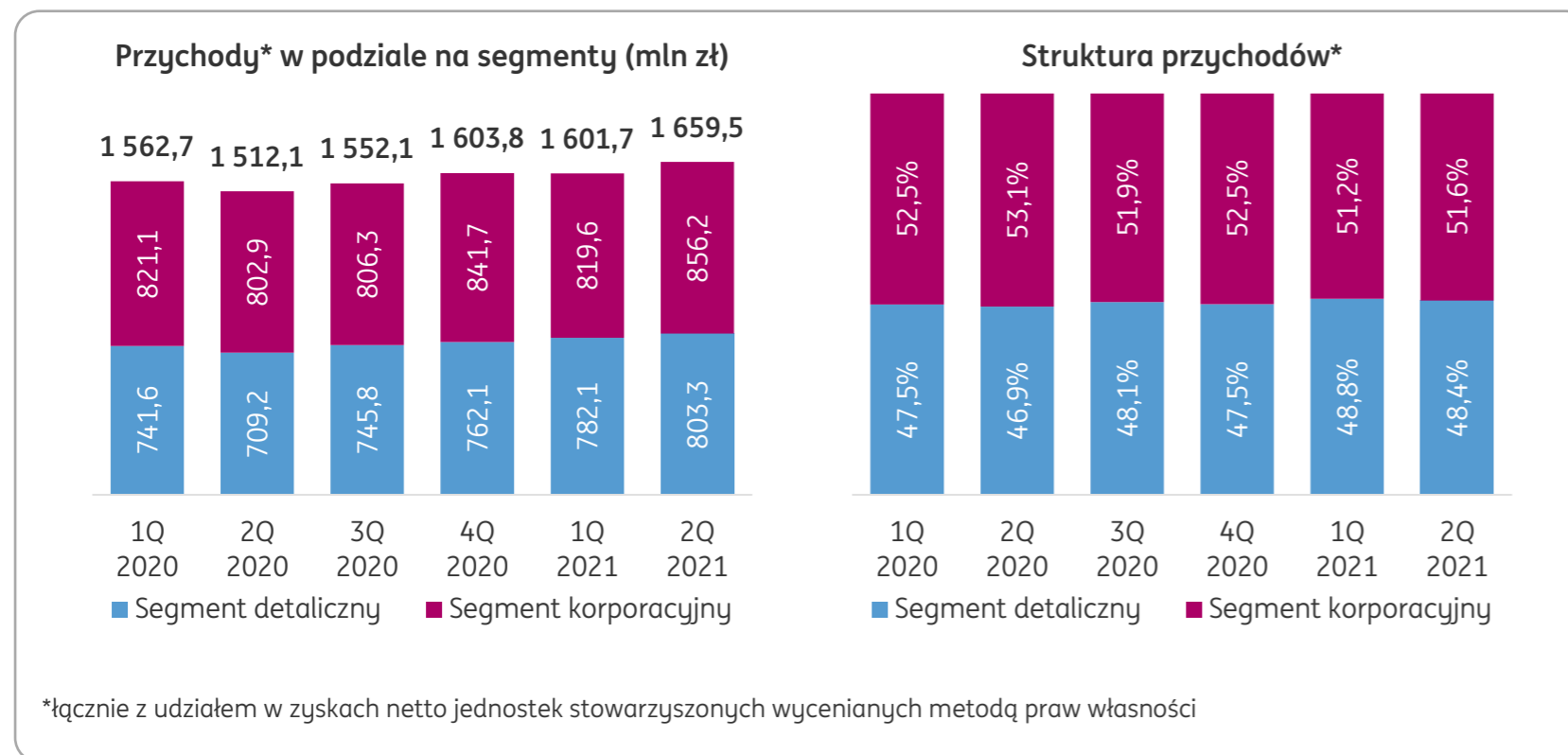


## Struktura przychodów\*



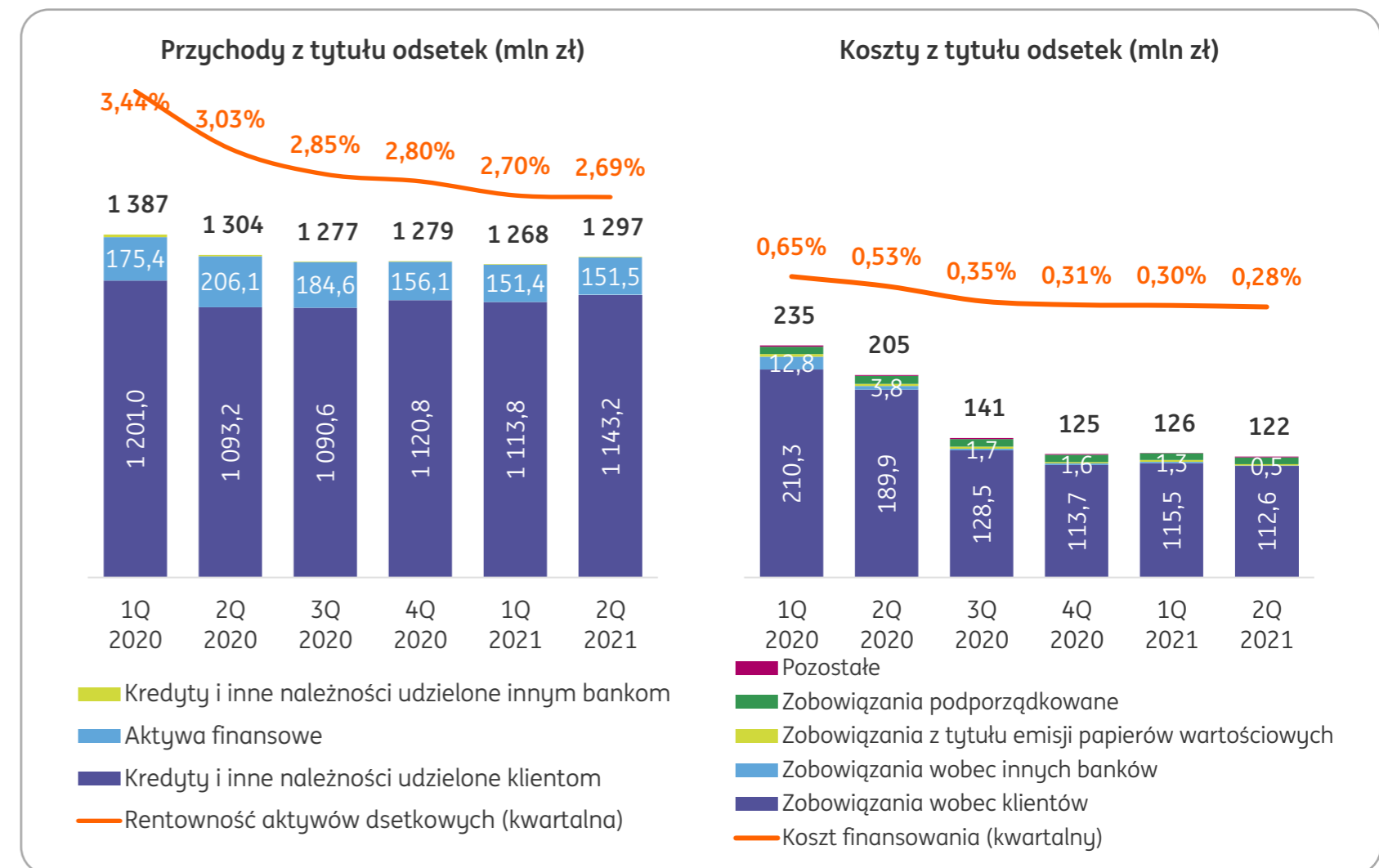
\*łącznie z udziałem w zyskach netto jednostek stowarzyszonych wycenianych metodą praw własności

W I połowie 2021 roku głównym czynnikiem wzrostu przychodów był segment detaliczny. Jego przychody zwiększyły się o 134,6 mln zł, czyli o 9,3%, do poziomu 1 585,4 mln zł. W konsekwencji jego udział w strukturze zwiększył się o 1,4 p.p. do 48,6%. Przychody segmentu korporacyjnego przyrosły o 51,8 mln zł, czyli o 3,2%, do 1 675,8 mln zł.



## Wynik z tytułu odsetek

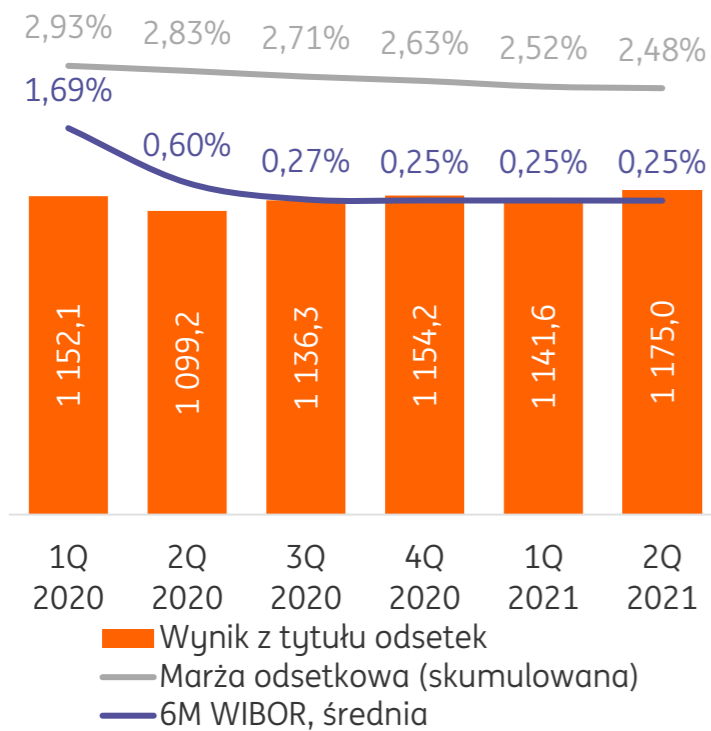
W I połowie 2021 roku przychody z tytułu odsetek spadły o 4,7% względem I połowy 2020 roku, głównie za sprawą niższych odsetek od inwestycyjnych papierów wartościowych. Z drugiej strony, koszty z tytułu odsetek spadły o 43,5% r/r, przede wszystkim ze względu na niższe koszty zobowiązań wobec klientów. W konsekwencji, wynik netto z tytułu odsetek zwiększył się o 2,9% r/r, czyli o 65,3 mln zł do poziomu 2 316,6 mln zł. Ze względu na obniżki stóp procentowych w pierwszej połowie 2020 roku (stopa referencyjna spadła z 1,5% na koniec lutego 2020 do 0,1% na koniec maja 2020) marża odsetkowa banku była pod presją (spadek stawek WIBOR, obniżenie maksymalnego oprocentowania kredytów z 10,0% do 7,2%, zmiana wysokości i oprocentowania rezerwy obowiązkowej, niskie rentowności skarbowych papierów wartościowych).



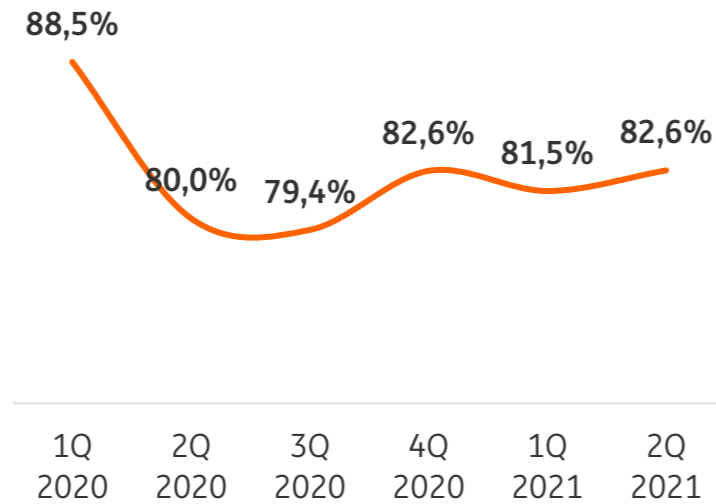
W wyniku spadku stóp procentowych oraz wysokiemu wzrostowi depozytów klientów (i spadkowi wskaźnika kredytów do depozytów) marża odsetkowa naszego banku zmniejszyła się. Skumulowana marża odsetkowa spadła z 2,83% po I półroczu 2020 roku do 2,48% na koniec I półrocza 2021 roku.

Dostosowanie warunków oprocentowania depozytów klientów do nowych warunków zostało zrealizowane w trakcie drugiego półrocza 2020 roku.

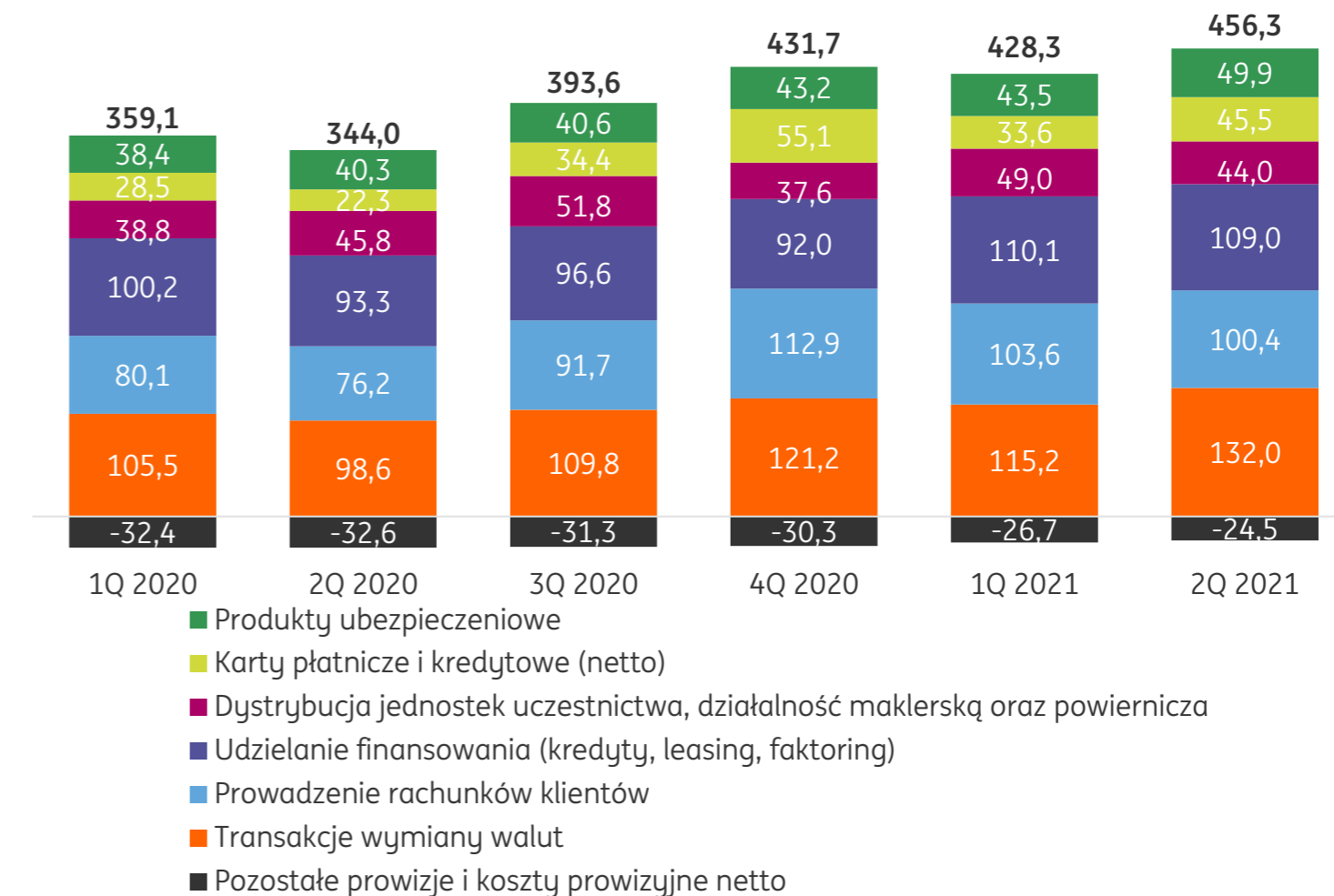
**Wynik z tytułu odsetek (mln zł) oraz marża odsetkowa na tle średniej stawki 6M WIBOR**



**Wskaźnik kredyty / depozytów**



**Wynik z tytułu opłat i prowizji (mln zł)**



## Wynik z tytułu prowizji i opłat

W I połowie 2021 roku wynik z tytułu prowizji i opłat Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. zwiększył się o 181,5 mln zł, czyli o 25,8% względem I połowy 2020 roku do poziomu 884,6 mln zł.

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

- opłatach i prowizjach za prowadzenie rachunków klientów – poprawa o 47,7 mln zł (+30,5% r/r),
- opłatach i prowizjach za transakcje wymiany walut – poprawa o 43,1 mln zł (+21,1% r/r),
- opłatach i prowizjach za karty płatnicze i kredytowe (netto) – poprawa o 28,2 mln zł (+55,4% r/r).

## Pozostałe przychody

W I połowie 2021 roku pozostałe przychody Grupy (łącznie z udziałem w wyniku netto jednostek stowarzyszonych wycenianych metodą praw własności) wyniosły 60,0 mln zł i były niższe o 60,4 mln zł w porównaniu do poprzedniego roku. Spadek wynika ze zmniejszenia się wyniku na rachunkowości zabezpieczeń (28,6 mln zł w I połowie 2020 roku w stosunku do -14,2 mln zł w I połowie 2021 roku).

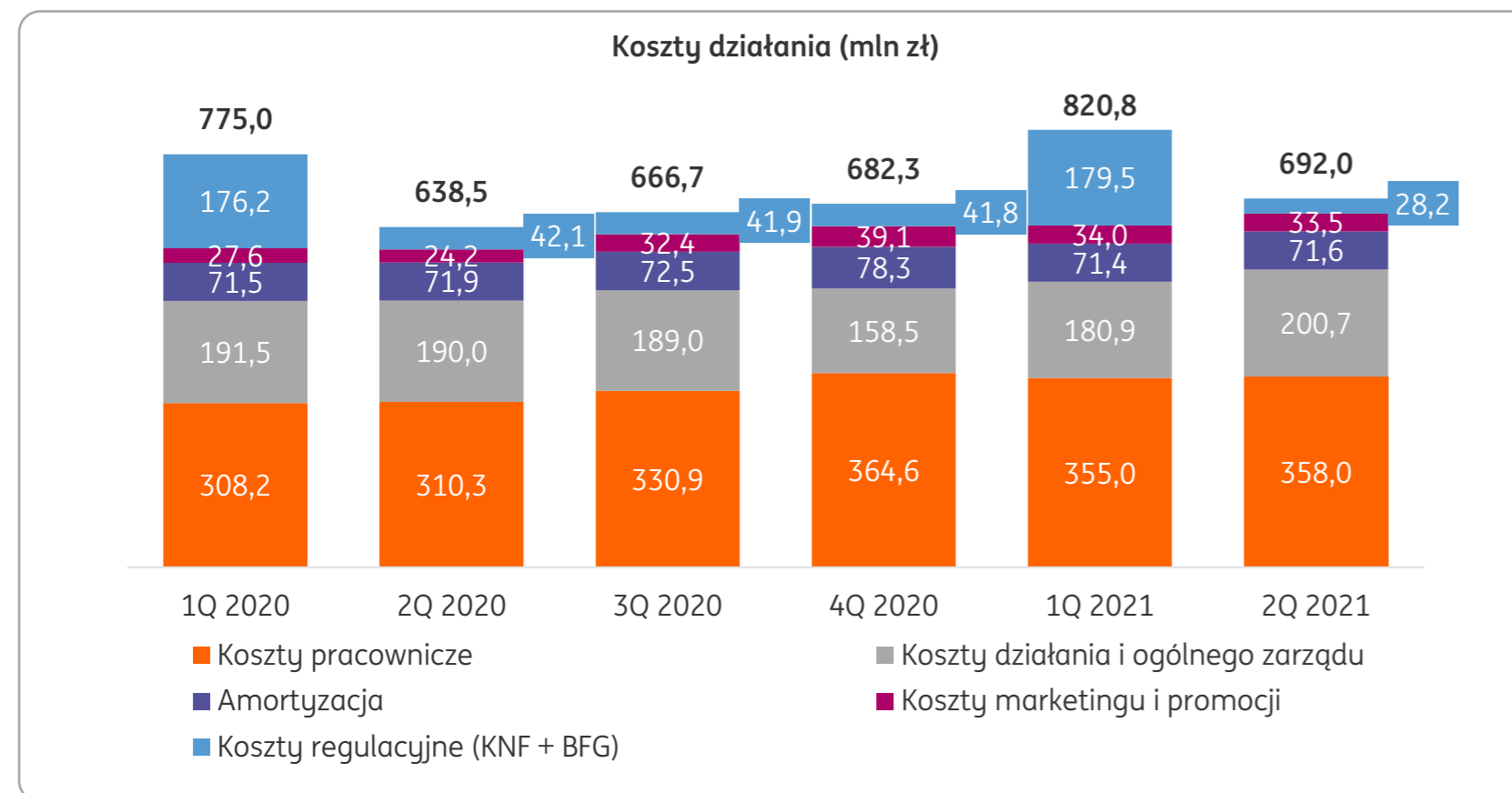


## Koszty działania

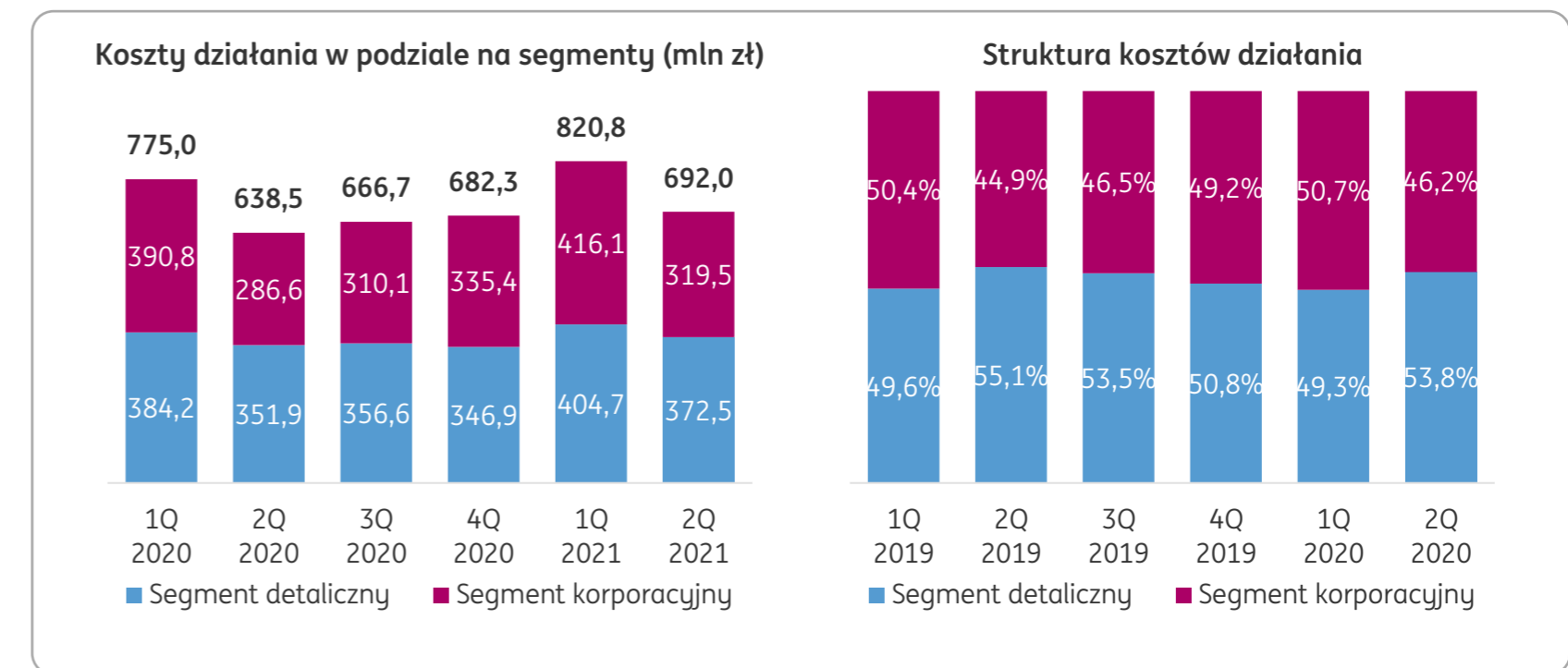
W I półroczu 2021 roku koszty działania Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. wzrosły o 7,0% r/r do poziomu 1 512,8 mln zł. Najmocniej wzrosły w 2021 roku koszty osobowe (+94,5 mln zł r/r tj. o 15,3% r/r). Pozostałe koszty działania (z wyłączeniem amortyzacji i kosztów regulacyjnych) wzrosły o 15,8 mln zł r/r, m.in. za sprawą kosztów marketingu i promocji.

Wartość składki na fundusz przymusowej restrukturyzacji wyniosła 132,6 mln zł (125,4 mln zł w 2020 roku). Natomiast składka na fundusz gwarancyjny depozytów wyniosła w I połowie 2021 roku 55,9 mln zł (względem 79,6 mln zł w I połowie 2020 roku).

Zatrudnienie w Grupie Kapitałowej ING Banku Śląskiego rosło (8 731 etatów na koniec czerwca 2021 roku w stosunku do 8 131 etatów na koniec czerwca 2020 roku oraz 8 451 etatów na koniec grudnia 2020 roku).

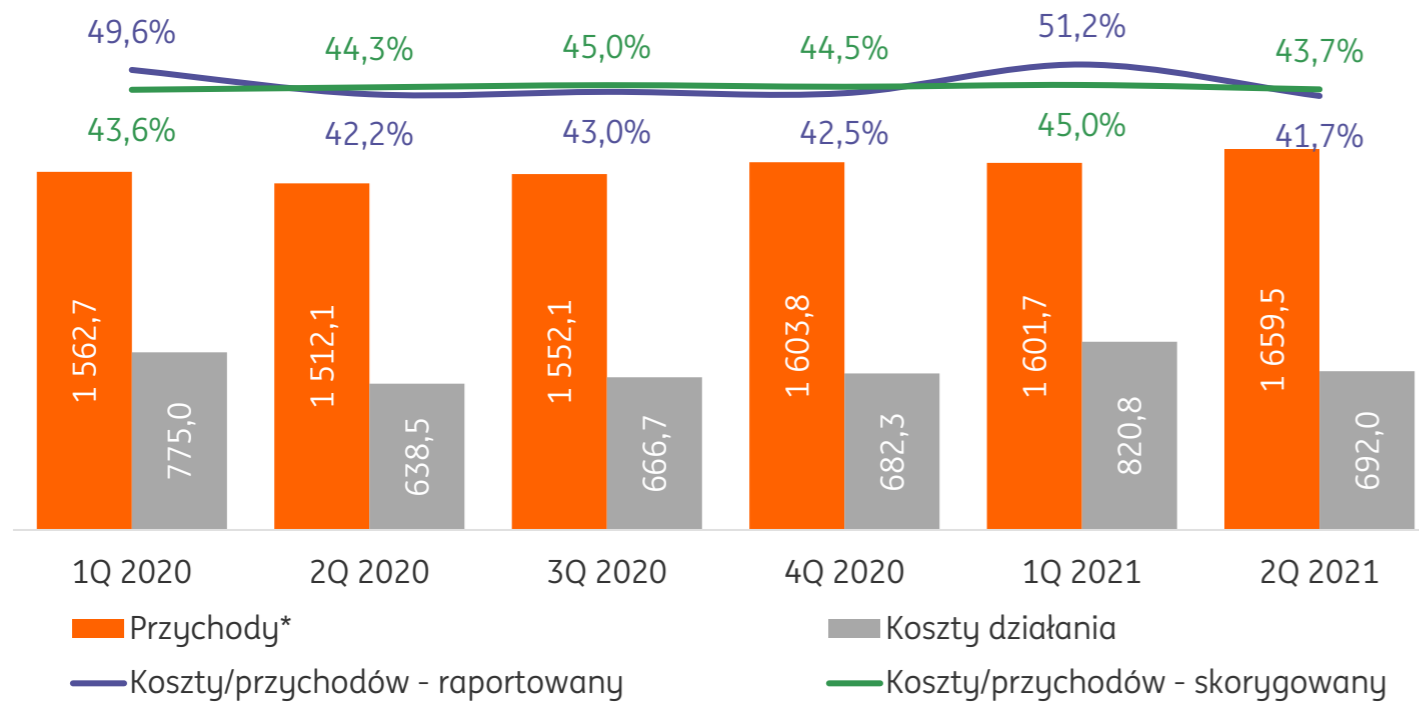


Koszty działania segmentu detalicznego wzrosły o 41,1 mln zł r/r (+5,6%) do 777,2 mln zł, podczas gdy koszty działania segmentu korporacyjnego wzrosły o 58,2 mln zł r/r (+8,6%) do 735,6 mln zł. W konsekwencji, udział segmentu detalicznego w kosztach spadł o 0,7 p.p. do 51,4% względem I połowy 2020 roku.



Ze względu na szybsze tempo przyrostu kosztów działania niż przychodów, wskaźnik efektywności - koszty do przychodów - zwiększył się w I połowie 2021 roku względem roku poprzedniego. Wyniósł on 46,4%, co oznacza wzrost o 0,4 p.p. r/r. Skorygowany wskaźnik kosztów do przychodów dla I połowy 2021 roku (zakładając kwartalne rozpoznawanie składki na fundusz przymusowej restrukturyzacji) ukształtował się na poziomie 44,4%, czyli również pogorszył się o 0,4 p.p. r/r.

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



\*łącznie z udziałem w zyskach netto jednostek stowarzyszonych wycenianych metodą praw własności; wskaźnik skorygowany - po korekcie kosztów BFG polegającej na rozłożeniu na 4 kwartały składki na fundusz przymusowej restrukturyzacji

## Odpisy z tytułu strat oczekiwanych

W I połowie 2021 roku nastąpił znaczący spadek wskaźnika skumulowanej marży kosztów ryzyka (relacja odpisu na straty oczekiwane oraz kosztów ryzyka prawnego walutowych kredytów hipotecznych do portfela kredytowego brutto), do 0,48% z 0,81% w poprzednim roku. W segmencie detalicznym skumulowana marża kosztów ryzyka (z uwzględnieniem kosztów ryzyka prawnego walutowych kredytów hipotecznych) wzrosła z 0,65% w I połowie 2020 roku do 0,79% w I połowie 2021 roku. Wynikało to z

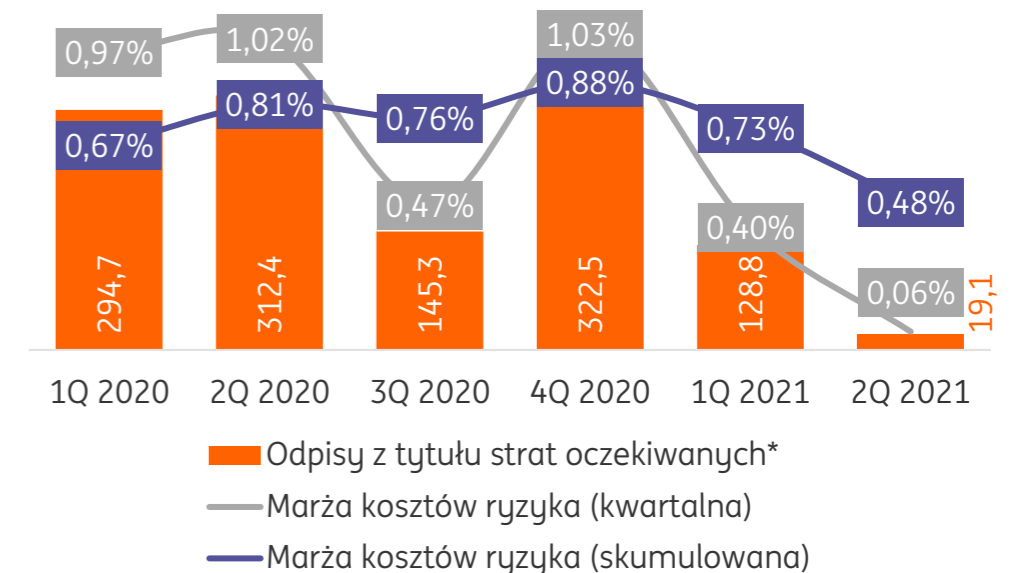
zawiązania w II półroczu 2020 roku 260,1 mln zł rezerwy na ryzyko prawne walutowych kredytów hipotecznych. W segmencie korporacyjnym skumulowana marża kosztów ryzyka spadła z 0,92% w I połowie 2020 roku do 0,24% w I połowie 2021 roku.

Spadek kosztów (i marży) ryzyka wynika w głównej mierze z ruchu na rezerwach wynikających ze zmiany parametrów makroekonomicznych w modelach, co było następstwem pandemii COVID-19 i jej wpływu na polską gospodarkę w 2020 i 2021 roku. Skumulowany efekt za I połowę 2021 roku wynosi -11,5 mln zł (rozwiązanie rezerw netto), z czego +2,5 mln zł w segmencie detalicznym oraz -14,0 mln zł w segmencie korporacyjnym (w I połowie 2020 roku było to odpowiednio +296,4 mln zł, +25,4 mln zł i +270,9 mln zł).

W II kwartale 2021 roku nasz bank sprzedał portfel należności z etapu 3 składający się zarówno z ekspozycji detalicznych jak i korporacyjnych. Transakcja ta miała pozytywny wpływ na koszty ryzyka w wysokości 61,6 mln zł. W I kwartale 2020 roku też miała miejsce sprzedaż należności z etapu 3, ale dotyczyła ona wyłącznie ekspozycji z

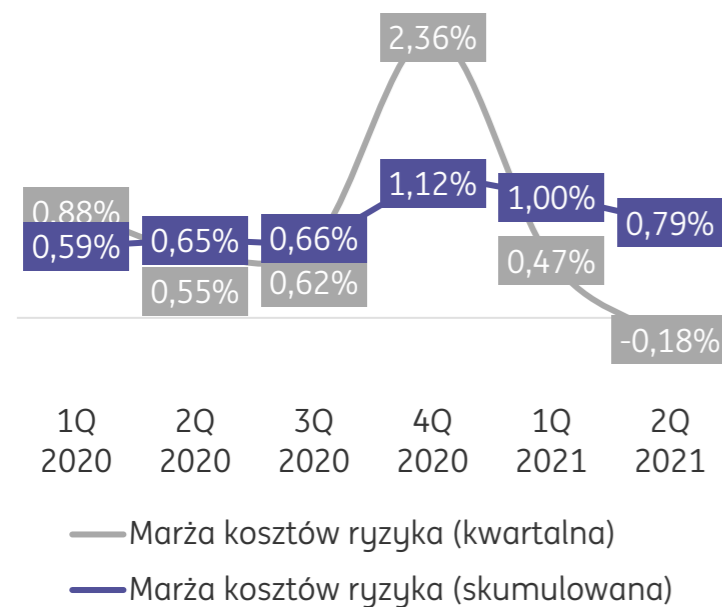
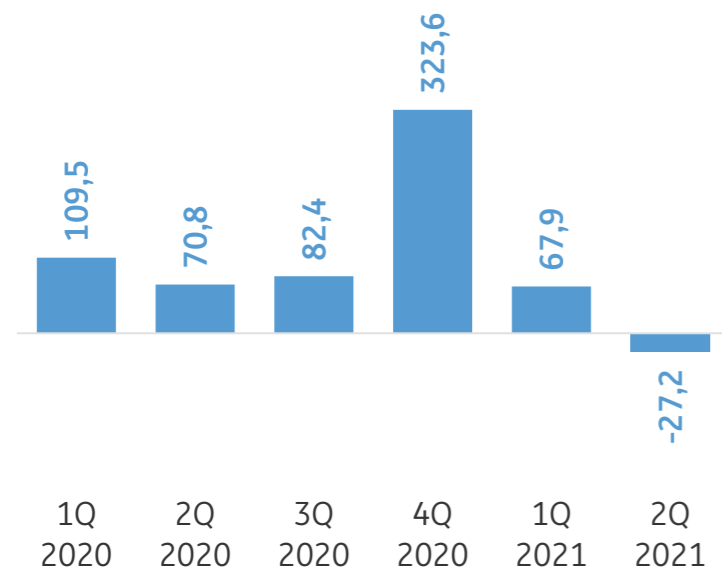
## Skonsolidowane odpisy z tytułu strat aktywów finansowych netto oraz kosztów ryzyka prawnego walutowych kredytów hipotecznych

(mln zł)

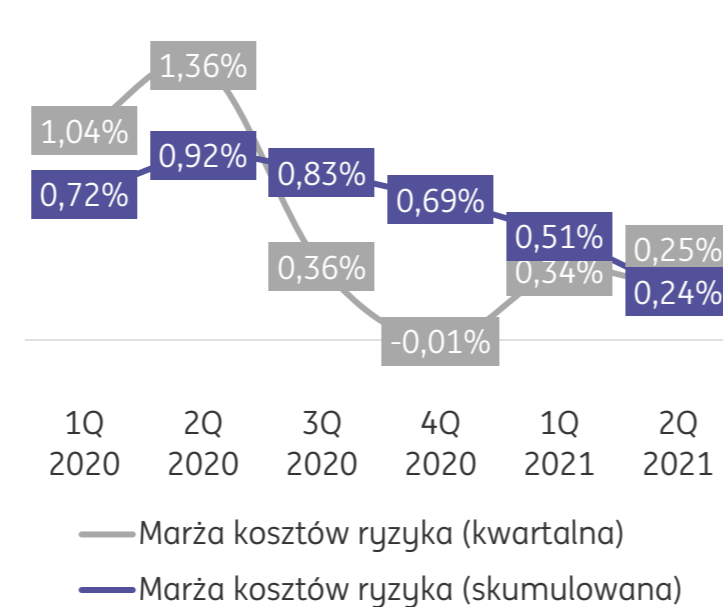
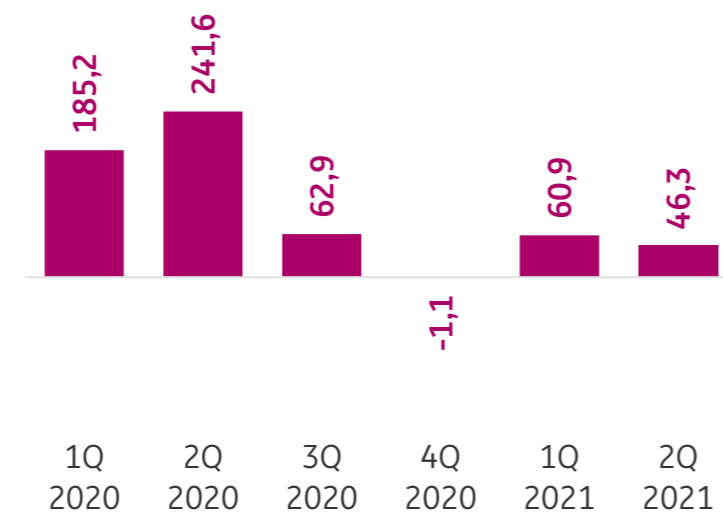


segmentu korporacyjnego. Jej wpływ na koszty ryzyka wyniósł 4,1 mln zł. Bank regularnie sprzedaje portfele należności w etapie 3 w ramach swojej polityki zarządzania ryzykiem kredytowym.

**Odpisy z tytułu strat oczekiwanych aktywów finansowych netto oraz kosztów ryzyka prawnego walutowych kredytów hipotecznych w segmencie detalicznym (mln zł)**



**Odpisy z tytułu strat oczekiwanych aktywów finansowych netto w segmencie korporacyjnym (mln zł)**



Dodatkowo, w 2020 roku bank zawiązał rezerwy na ryzyko prawne walutowych kredytów hipotecznych (w całości przypisany na segment detaliczny) w sumie na kwotę 270,3 mln zł w całym roku, z czego 10,2 mln zł w I półroczu 2020 roku. W 2021 roku bank nie zawiązywał dodatkowych rezerw z tego tytułu.

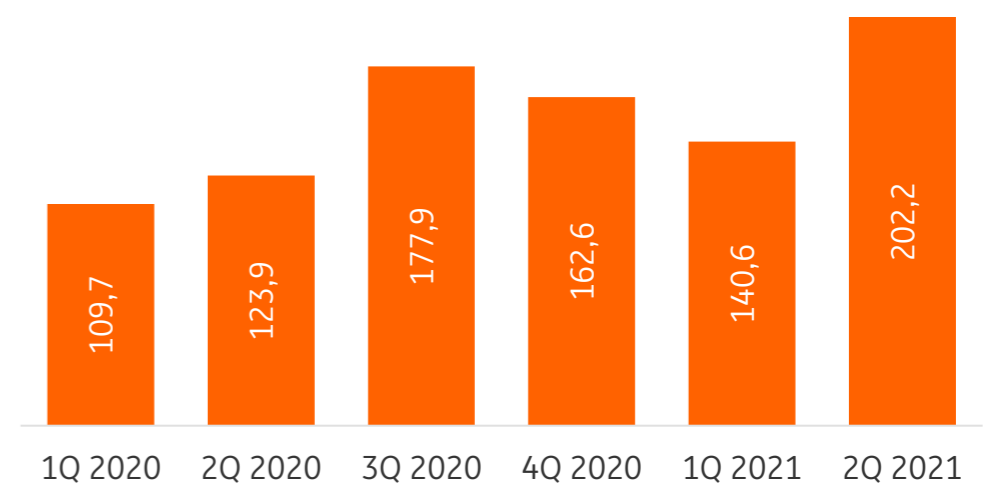
## Podatek od niektórych instytucji finansowych

W I połowie 2021 roku Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego S.A. odprowadziła podatek od niektórych instytucji finansowych (tzw. podatek bankowy) w wysokości 256,8 mln zł. Wzrost o 19,7 mln zł, czyli o 8,4%, względem I połowy 2020 roku wynika z wyższej podstawy opodatkowania. Jest to z konsekwentnego wzrostu wolumenów biznesowych.

## Podatek dochodowy

W I połowie 2021 roku Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego S.A. odnotowała podatek dochodowy w wysokości 342,8 mln zł. Jest on wyższy o 46,7% w porównaniu z rokiem poprzednim.

**Podatek dochodowy (mln zł)**

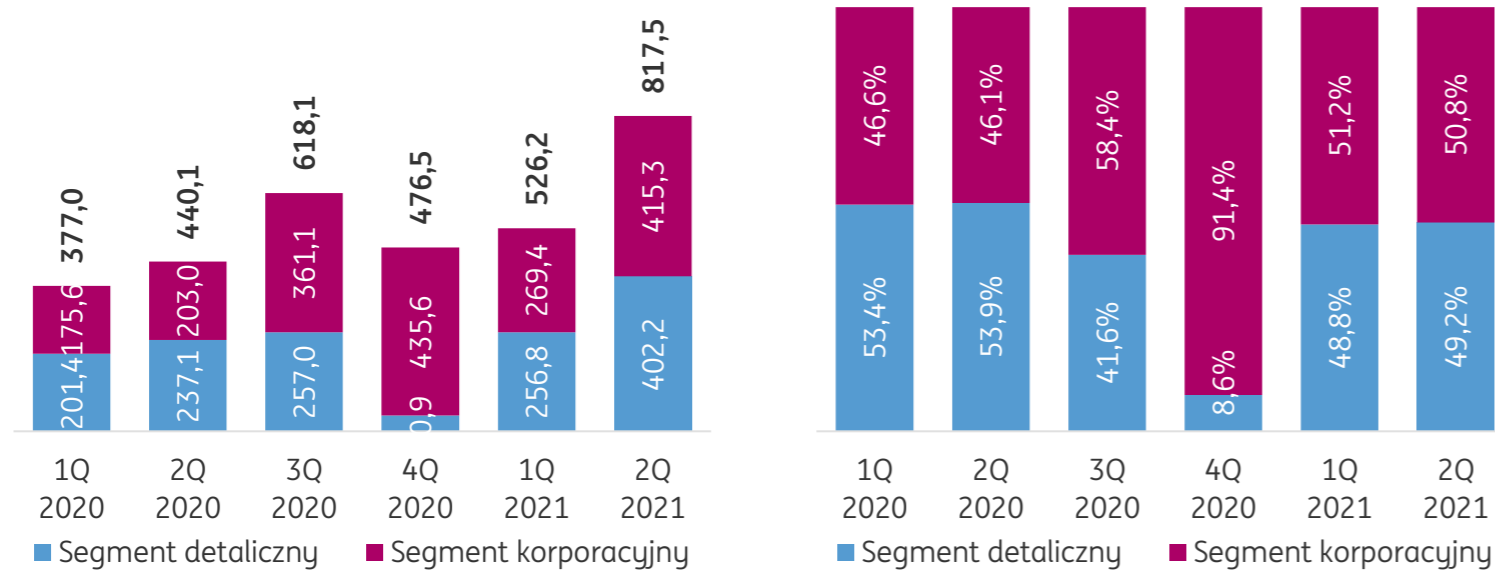


## Sprawozdanie według segmentów działalności

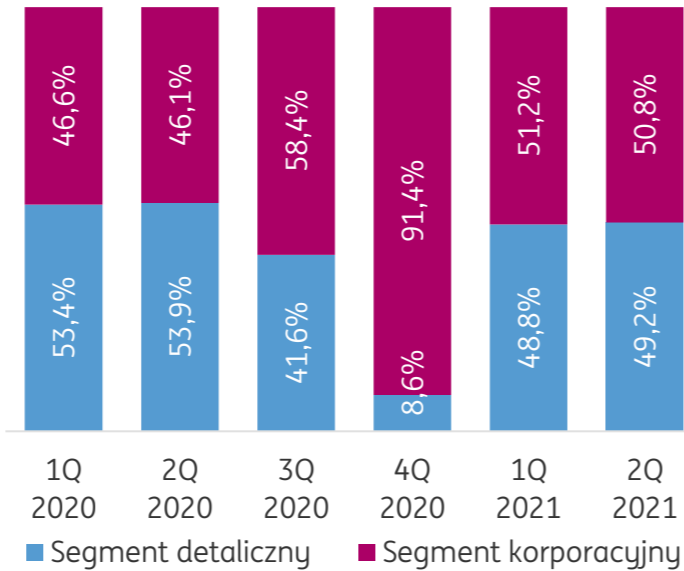
Model biznesowy naszego banku dzieli się na dwa główne segmenty:

- segment bankowości detalicznej, w ramach którego obsługiwane są osoby prywatne,
- segment bankowości korporacyjnej, który obejmuje obsługę przedsiębiorców, klientów instytucjonalnych (prowadzących działalność w formie spółek) oraz działalność w zakresie produktów rynków finansowych.

Zysk brutto w podziale na segmenty (mln zł)



Struktura zysku brutto



W I połowie 2021 roku wynik segmentu detalicznego stanowił 49,0% wyniku brutto Grupy, natomiast segmentu korporacyjnego – 51,0% (w roku ubiegłym odpowiednio: 53,7% oraz 46,3%).

## Wynik brutto w segmencie bankowości detalicznej

	I poł. 2020	II poł. 2020	I poł. 2021	Zmiana I poł. 2021 do I poł. 2020	%
mln zł				mln zł	
Wynik z tytułu odsetek	1 193,8	1 246,1	1 280,2	+86,4	+7,2%
Wynik z tytułu prowizji	209,8	247,5	271,2	+61,4	+29,3%
Pozostałe przychody*	47,2	14,3	34,0	-13,2	-28,0%
<b>Przychody ogółem</b>	<b>1 450,8</b>	<b>1 507,9</b>	<b>1 585,4</b>	<b>+134,6</b>	<b>+9,3%</b>
<b>Koszty operacyjne</b>	<b>736,1</b>	<b>703,5</b>	<b>777,2</b>	<b>+41,1</b>	<b>+5,6%</b>
Koszty ryzyka**	180,3	406,0	40,7	-139,6	-77,4%
Podatek bankowy	95,9	100,5	108,5	+12,6	+13,1%
<b>Wynik finansowy brutto</b>	<b>438,5</b>	<b>297,9</b>	<b>659,0</b>	<b>+220,5</b>	<b>+50,3%</b>

\*uwzględniając zysk netto jednostek stowarzyszonych wykazywanych metodą praw własności; \*\*łącznie z kosztami ryzyka prawnego walutowych kredytów hipotecznych

## Wynik brutto w segmencie bankowości korporacyjnej

	I poł. 2020	II poł. 2020	I poł. 2021	Zmiana I poł. 2021 do I poł. 2020	%
mln zł				mln zł	
Wynik z tytułu odsetek	1 057,5	1 044,4	1 036,4	-21,1	-2,0%
Wynik z tytułu prowizji	493,3	577,8	613,4	+120,1	+24,3%
Pozostałe przychody*	73,2	25,8	26,0	-47,2	-64,5%
<b>Przychody ogółem</b>	<b>1 624,0</b>	<b>1 648,0</b>	<b>1 675,8</b>	<b>+51,8</b>	<b>+3,2%</b>
<b>Koszty operacyjne</b>	<b>677,4</b>	<b>645,5</b>	<b>735,6</b>	<b>+58,2</b>	<b>+8,6%</b>
Koszty ryzyka	426,8	61,8	107,2	-319,6	-74,9%
Podatek bankowy	141,2	144,0	148,3	+7,1	+5,0%
<b>Wynik finansowy brutto</b>	<b>378,6</b>	<b>796,7</b>	<b>684,7</b>	<b>+306,1</b>	<b>+80,8%</b>

\*uwzględniając zysk netto jednostek stowarzyszonych wykazywanych metodą praw własności

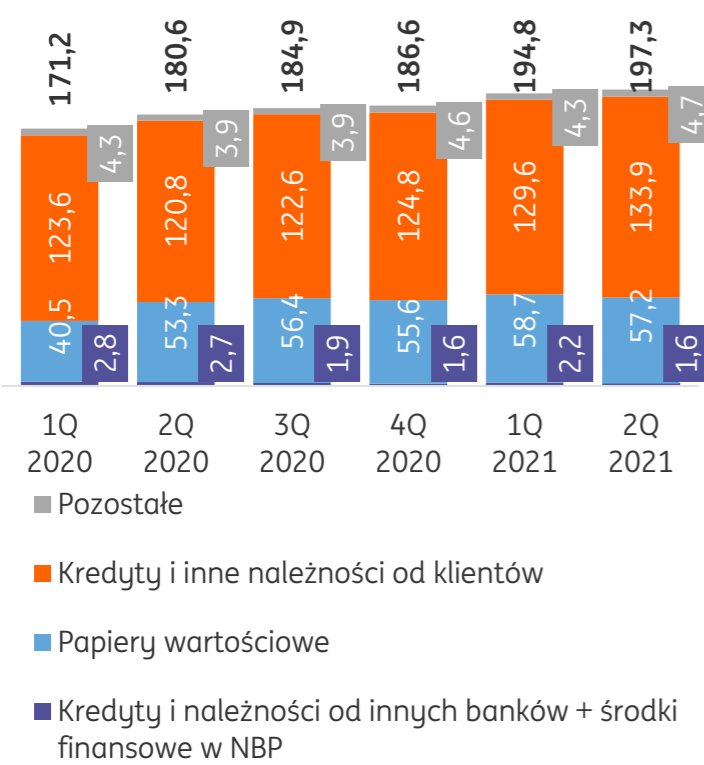
## Sprawozdanie z sytuacji finansowej

## Aktywa

Aktywa ogółem Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A na koniec czerwca 2021 roku wyniosły 197,3 mld zł. Oznacza to wzrost o 5,7% (10,7 mld zł) względem końca 2020 roku. Głównym czynnikiem wzrostu był portfel kredytów i innych należności od klientów (wzrost o 9,1 mld zł, +7,3% r/r). Stanowi on najistotniejszą pozycję w strukturze aktywów. 30 czerwca 2021 roku odpowiadały za 67,9% wszystkich aktywów Grupy.

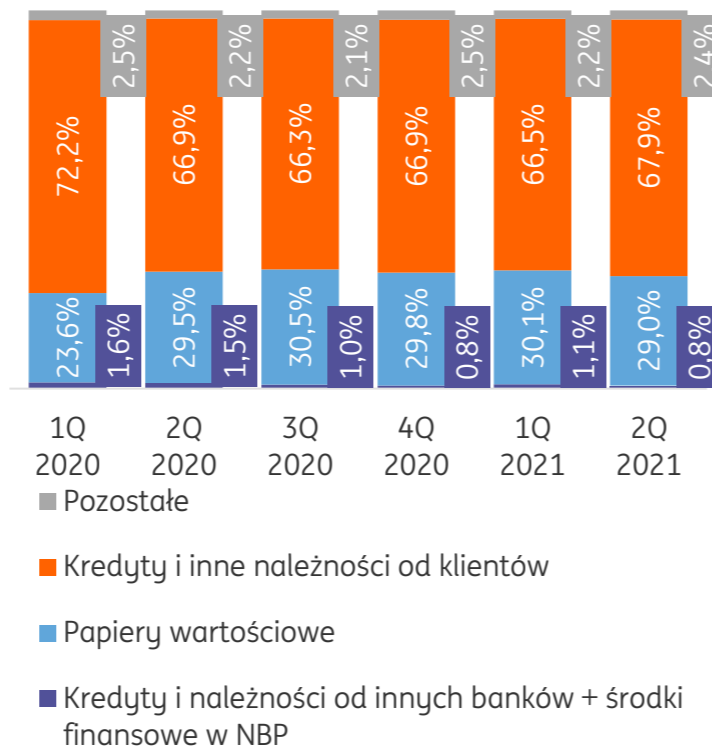
## Aktywa Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego

(mld zł)



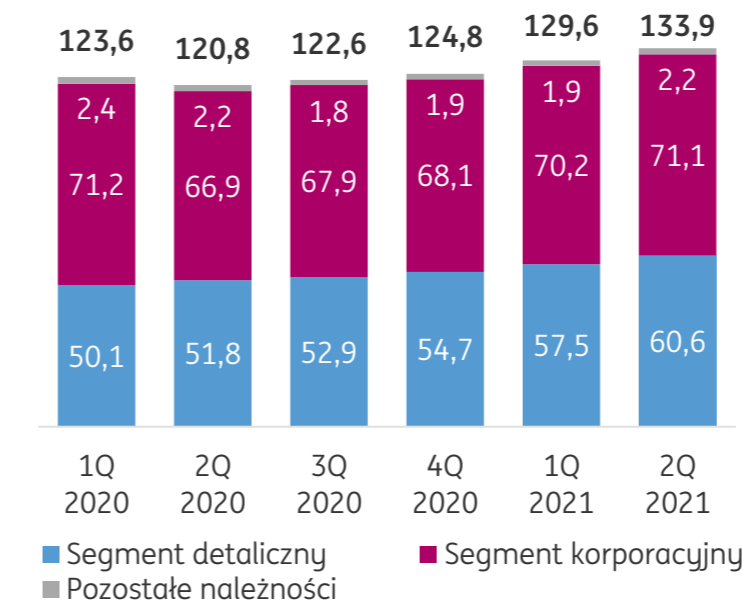
## Struktura aktywów Grupy Kapitałowej

ING Banku Śląskiego



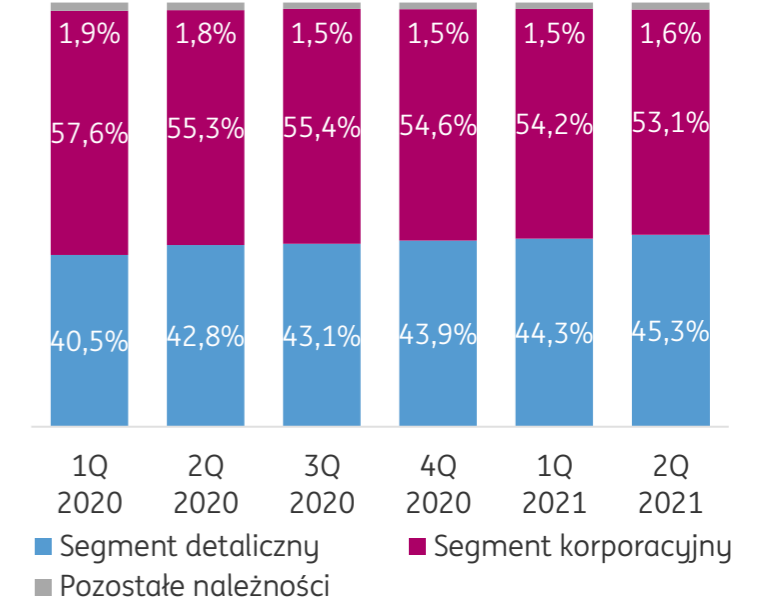
Należności segmentu detalicznego wzrosły względem końca 2020 roku o 5,8 mld zł (+10,7%), a należności segmentu korporacyjnego o 3,0 mld zł (+4,5%). Spowodowało to wzrost udziału segmentu detalicznego w należnościach do 45,3% względem 43,9% na koniec 2020 roku.

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



\*kredyty i inne należności od klientów

## Struktura kredytów netto\*



## Portfel należności od klientów netto

	Czerwiec 2020	Grudzień 2020	Czerwiec 2021	Zmiana czerwiec 2021 do czerwiec 2020	
mln zł				mln zł	%
wyceniane wg zamortyzowanego kosztu	233,4	106,2	94,3	-139,1	-59,6%
wyceniane do wartości godziwej przez rachunek zysków i strat	120 598,1	124 655,3	133 768,8	13 170,7	+10,9%
<b>Razem</b>	<b>120 831,5</b>	<b>124 761,5</b>	<b>133 863,1</b>	<b>13 031,6</b>	<b>+10,8%</b>

## Portfel należności od klientów netto wyceniane wg zamortyzowanego kosztu

	Czerwiec 2020	Grudzień 2020	Czerwiec 2021	Zmiana czerwiec 2021 do czerwiec 2020	
mln zł				mln zł	%
<b>Portfel kredytowy, w tym:</b>	<b>118 415,2</b>	<b>122 722,1</b>	<b>131 611,7</b>	<b>+13 196,5</b>	<b>+11,1%</b>
gospodarstwa domowe	61 037,6	63 345,0	69 849,9	+8 812,3	+14,4%
podmioty gospodarcze	54 431,2	56 059,7	58 600,6	+4 169,4	7,7%
sektor instytucji rządowych i samorządowych	2 946,4	3 317,4	3 161,2	-214,8	-7,3%
<b>Razem, w tym:</b>	<b>118 415,2</b>	<b>122 722,1</b>	<b>131 611,7</b>	<b>+13 196,5</b>	<b>+11,1%</b>
Bankowość korporacyjna	66 743,9	67 976,7	71 021,5	+4 277,6	+6,4%
kredyty w rachunku bieżącym	9 530,3	8 982,1	10 990,3	+1 460,0	+15,3%
kredyty i pożyczki terminowe	43 307,2	44 502,5	44 070,1	-432,3	-1,0%
należności leasingowe	9 364,0	9 697,6	10 267,9	+903,9	+9,7%
należności faktoringowe	4 542,4	4 794,5	5 693,2	+1 150,8	+25,3%
dłużne papiery wartościowe	2 227,5	2 991,7	2 718,2	+490,7	+22,0%
Bankowość detaliczna	51 671,3	54 745,4	60 590,2	+8 918,9	+17,3%
kredyty i pożyczki hipoteczne	44 708,7	47 621,8	52 725,9	+8 017,2	+17,9%
kredyty w rachunku bieżącym	559,1	594,3	602,3	+43,2	+7,7%
pozostałe kredyty i pożyczki	6 403,5	6 529,3	7 262,0	+858,5	+13,4%
<b>Inne należności, w tym:</b>	<b>2 182,9</b>	<b>1 933,2</b>	<b>2 157,1</b>	<b>-25,8</b>	<b>-1,2%</b>
złożone depozyty zabezpieczające typu call	1 368,2	1 272,2	1 397,6	+29,4	+2,1%
pozostałe należności	814,7	661,0	759,5	-55,2	-6,8%
<b>Razem</b>	<b>133 768,8</b>	<b>124 655,3</b>	<b>120 598,1</b>	<b>+13 170,7</b>	<b>+10,9%</b>

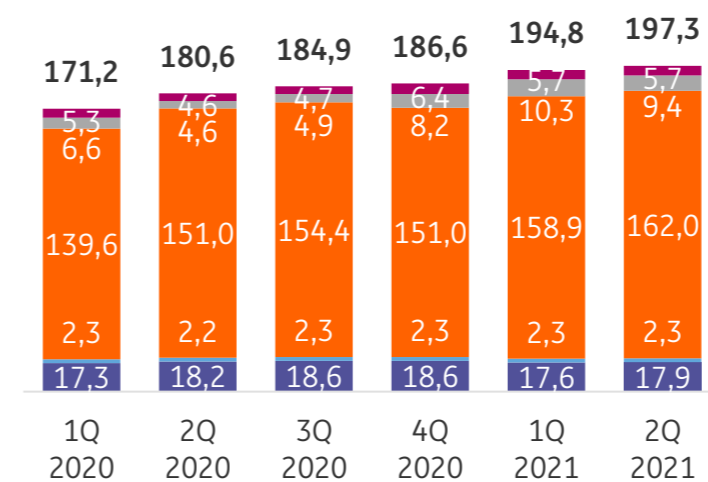
## Pasywa

Dominującym źródłem finansowania działalności Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego były środki klientów. Na koniec czerwca 2021 roku zobowiązania wobec klientów wynosiły 162,0 mld zł, czyli stanowiły 82,1% wszystkich pasywów.

Kolejnym najistotniejszym źródłem finansowania był kapitał własny, który na koniec czerwca 2021 roku wynosił 17,9 mld zł i stanowił 9,1% sumy pasywów.

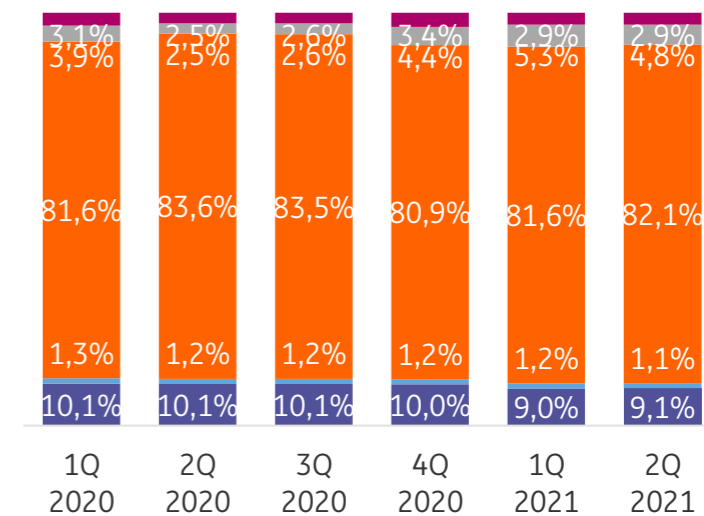
## Pasywa Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego

(mld zł)



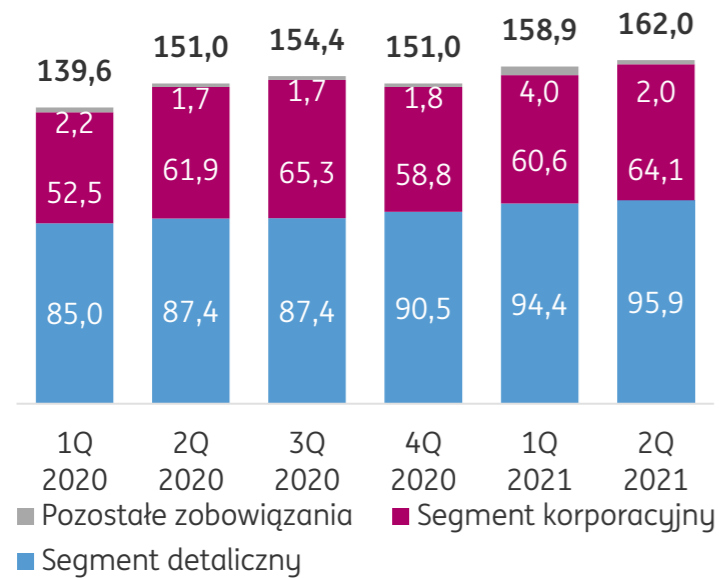
## Struktura pasywów Grupy Kapitałowej

ING Banku Śląskiego

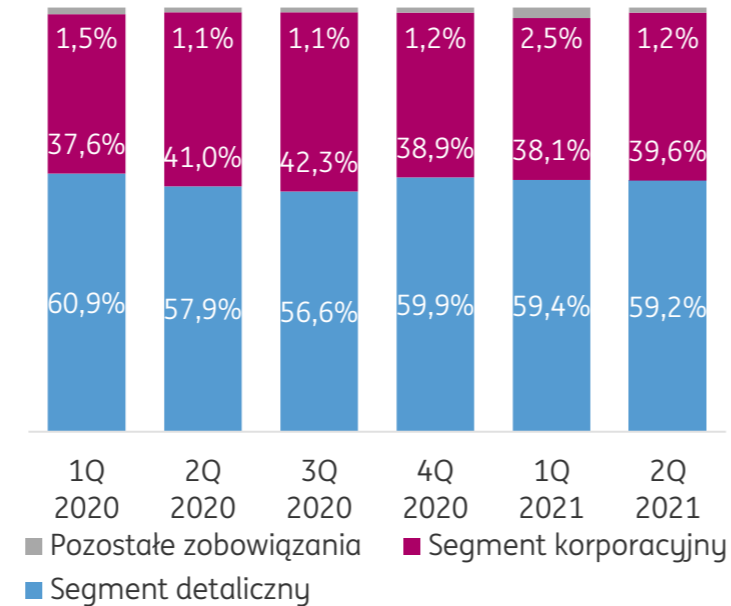


Wzrost depozytów i innych zobowiązań wobec klientów o 7,3% lub o 11,0 mld zł względem końca 2020 roku i został wygenerowany zarówno przez segment detaliczny (+5,4 mld zł) jak i przez segment korporacyjny (+5,3 mld zł). Spowodowało to, że udziały tych segmentów w strukturze zobowiązań wobec klientów były względnie stabilne względem stanu na koniec 2020 roku.

Depozyty\* w podziale na segmenty (mld zł)



Struktura depozytów\*



\*depozyty i inne zobowiązania wobec klientów

## Portfel zobowiązań wobec klientów

mln zł	Czerwiec 2020	Grudzień 2020	Czerwiec 2021	Zmiana czerwiec 2021 do czerwiec 2020	
				mln zł	%
<b>Depozyty, w tym:</b>	<b>149 301,0</b>	<b>149 269,9</b>	<b>160 016,4</b>	<b>+10 715,4</b>	<b>+7,2%</b>
gospodarstwa domowe	99 065,9	102 920,0	108 431,8	+9 365,9	+9,5%
podmioty gospodarcze	48 100,3	43 454,5	47 530,4	-569,9	-1,2%
sektor instytucji rządowych i samorządowych	2 134,8	2 895,4	4 054,2	+1 919,4	+89,9%
<b>Razem, w tym:</b>	<b>149 301,0</b>	<b>149 269,9</b>	<b>160 016,4</b>	<b>+10 715,4</b>	<b>+7,2%</b>
Bankowość korporacyjna	61 911,3	58 755,4	64 074,2	+2 162,9	+3,5%
depozyty bieżące	45 550,1	45 250,6	50 961,7	+5 411,6	+11,9%
depozyty oszczędnościowe	15 497,5	12 920,5	12 638,0	-2 859,5	-18,5%
depozyty terminowe	863,7	584,3	474,5	-389,2	-45,1%
Bankowość detaliczna	87 389,7	90 514,5	95 942,2	+8 552,5	+9,8%
depozyty bieżące	18 942,0	22 924,1	26 370,2	+7 428,2	+39,2%
depozyty oszczędnościowe	66 078,4	65 896,2	68 094,5	+2 016,1	+3,1%
depozyty terminowe	2 369,3	1 694,2	1 477,5	-891,8	-37,6%
<b>Pozostałe zobowiązania, w tym:</b>	<b>1 678,3</b>	<b>1 758,6</b>	<b>1 981,9</b>	<b>+303,6</b>	<b>+18,1%</b>
zobowiązania z tytułu zabezpieczeń pieniężnych	460,2	547,1	509,5	+49,3	+10,7%
pozostałe zobowiązania	1 218,1	1 211,5	1 472,4	+254,3	+20,9%
<b>Razem</b>	<b>150 979,3</b>	<b>151 028,5</b>	<b>161 998,3</b>	<b>+11 019,0</b>	<b>+7,3%</b>

## Jakość portfela kredytowego

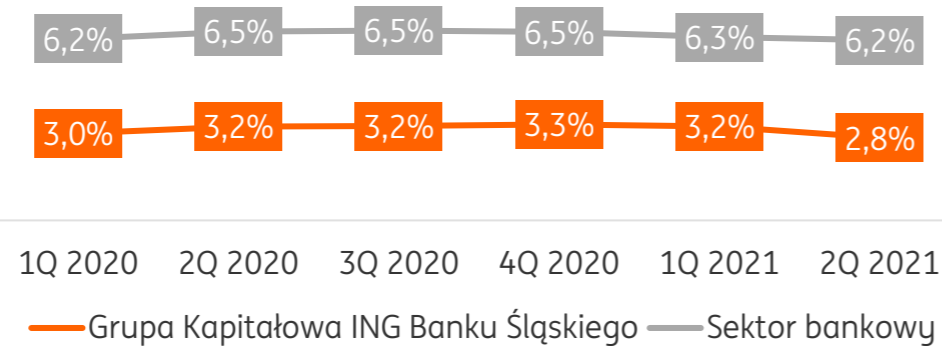
### Udział należności w etapie 3 i POCI

W I połowie 2021 roku jakość naszego portfela kredytowego poprawiła się w porównaniu do końca 2020 roku. Udział kredytów w etapie 3 i POCI w Grupie Kapitałowej ING Banku Śląskiego spadł z 3,3% na koniec 2020 roku do 2,8% na koniec czerwca 2021 roku. Wartość kredytów w etapie 3 i POCI w naszej grupie ukształtowała się na poziomie 3 822,6 mln zł wobec

4 152,5 mln zł na koniec 2020 roku (spadek o 7,9%). Jakość portfeli kredytowych naszego banku jest niezmiennie wyższa od średniej w całym sektorze bankowym porównując wskaźniki udziału kredytów w etapie 3. Udział należności w etapie 3 w sektorze na koniec maja 2021 roku wyniósł 6,2%.

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 czerwca 2021 roku udział kredytów w etapie 3 i POCI w segmencie detalicznym w Grupie Kapitałowej ING Banku Śląskiego wyniósł 1,6% względem 5,0% dla sektora gospodarstw domowych (dane za maj 2021 roku). Analogiczne wskaźniki dla segmentu korporacyjnego wynoszą odpowiednio 3,9% dla Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego oraz 7,8% dla sektora klientów firmowych (dane za maj 2021 roku).

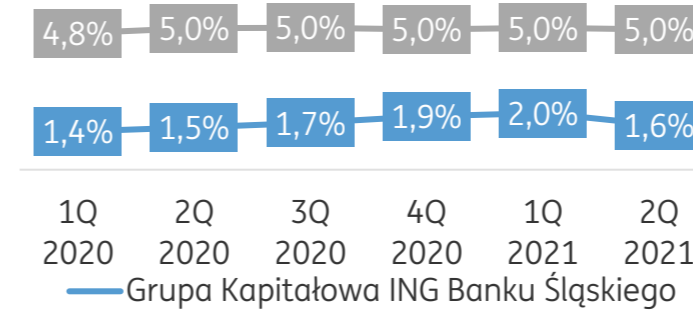
Udział kredytów w etapie 3 dla Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego na tle średniej dla sektora\*



\*Szacunek na podstawie danych KNF; dane za maj 2021 dla 2Q 2021 w sektorze

Udział kredytów w etapie 3 i POCI

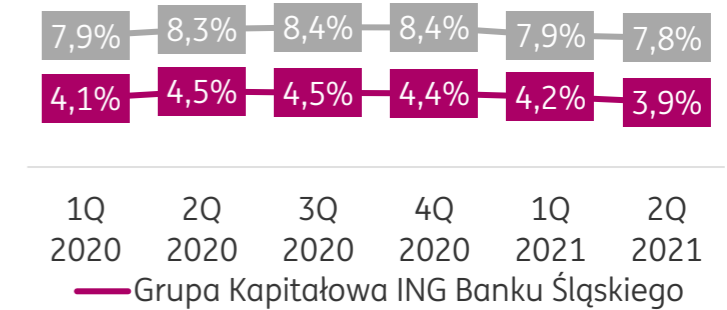
w portfelu detalicznym



\* szacunek na podstawie danych KNF; dane za maj 2021 dla 2Q 2021 w sektorze

Udział kredytów w etapie 3 i POCI

w portfelu korporacyjnym



W II kwartale 2021 roku na jakość naszego portfela kredytowego, oprócz wzrostu wolumenów biznesowych i ostrożnej polityki kredytowej, miała również wpływ transakcja sprzedaży wierzytelności klasyfikowanych jako kredyty w etapie 3. Łączna kwota sprzedanych wierzytelności (kwoty główne, odsetki, pozostałe koszty wg stanu na dzień zawarcia umowy) wynosiła 468,2 mln zł (290,6 w segmencie detalicznym i 177,6 mln zł w segmencie korporacyjnym), przy czym kwota 373,4 mln zł (227,8 mln zł w segmencie detalicznym i 145,6 mln zł w segmencie korporacyjnym) dotyczyła wierzytelności stanowiących zaangażowanie kredytowe.

W I kwartale 2020 roku również miała miejsce podobna transakcja i dotyczyła wyłącznie ekspozycji z segmentu korporacyjnego. Łączna kwota sprzedanych wierzytelności wynosiła 8,9 mln zł, przy czym kwota 8,3 mln zł dotyczyła wierzytelności stanowiących zaangażowanie kredytowe.

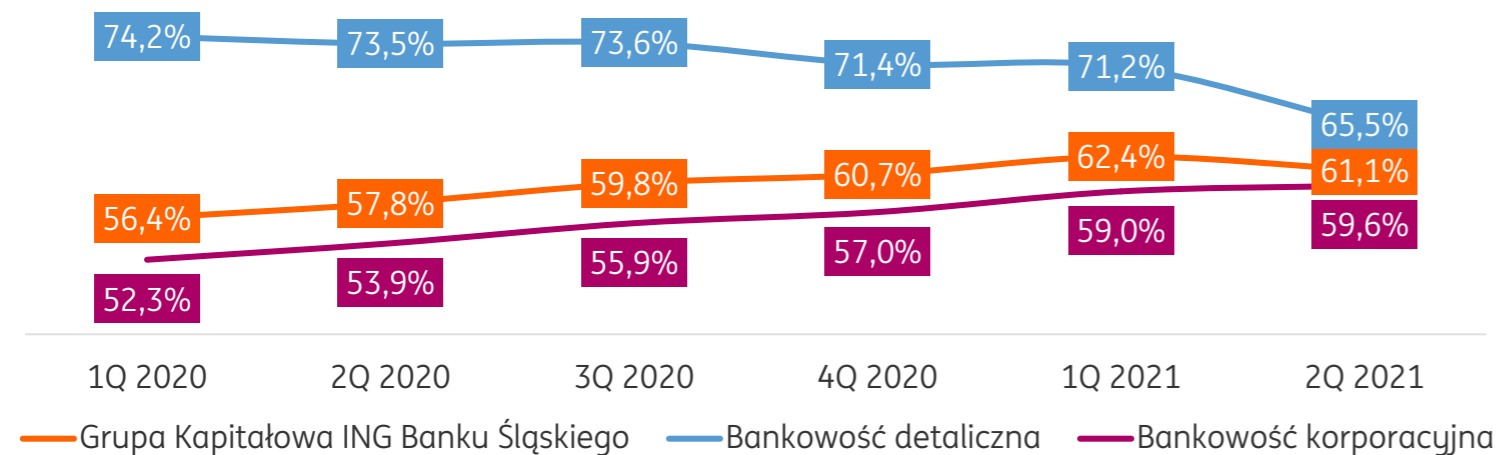
### Pokrycie portfela kredytów w etapie 3 i POCI odpisami

Na koniec czerwca 2021 roku Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego posiadała rezerwy na portfel kredytowy w etapie 3 i POCI w wysokości 2 334,7 mln zł. Stopień pokrycia odpisami portfela w etapie 3 i POCI wyniósł 61,1%.

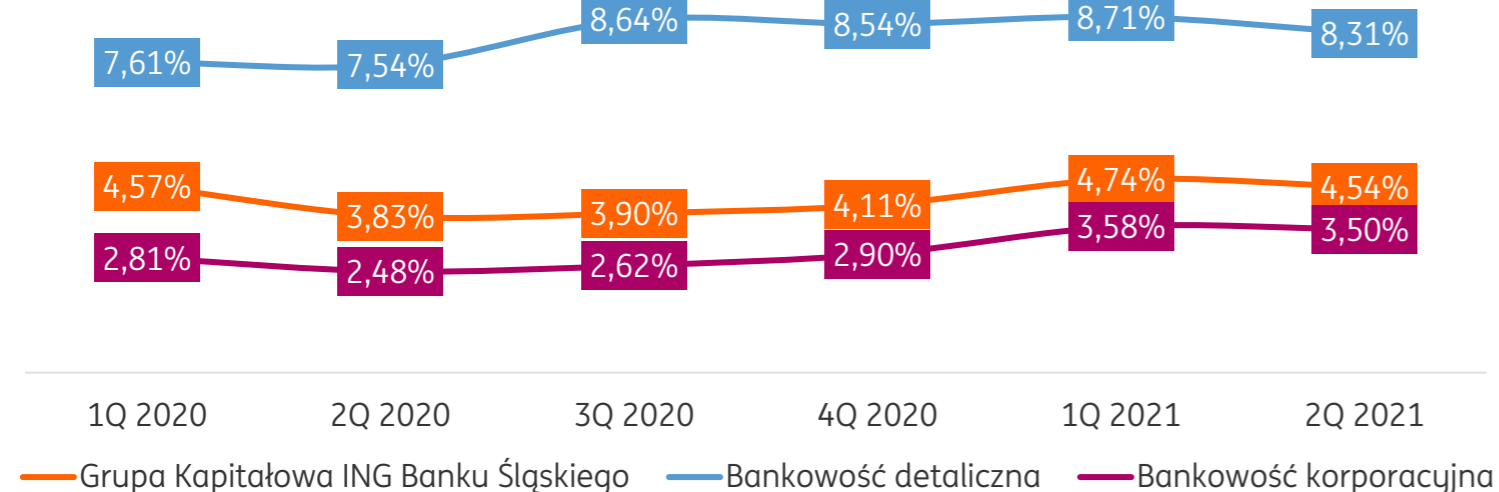
Na koniec czerwca 2021 roku Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego posiadała rezerwy na portfel kredytowy w etapie 2 w wysokości 375,7 mln zł. Stopień pokrycia odpisami portfela w etapie 2 wyniósł 4,5%.



Współczynnik pokrycia portfela w etapie 3 i POCl odpisami



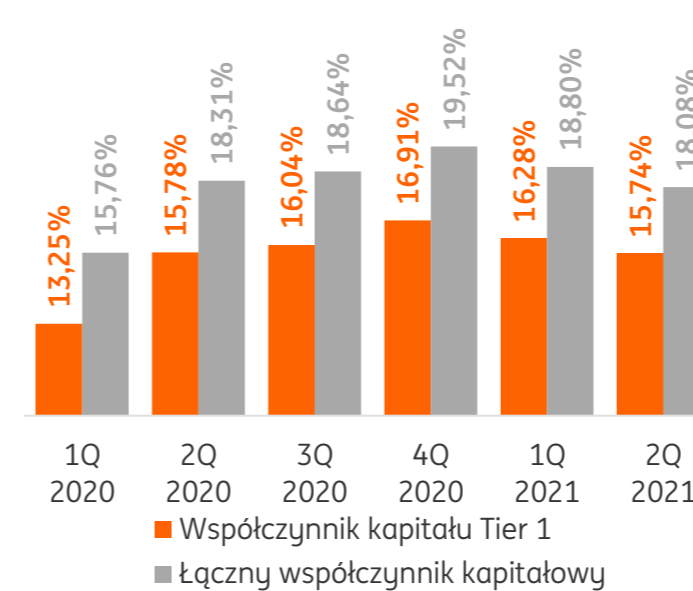
Współczynnik pokrycia portfela w etapie 2 odpisami



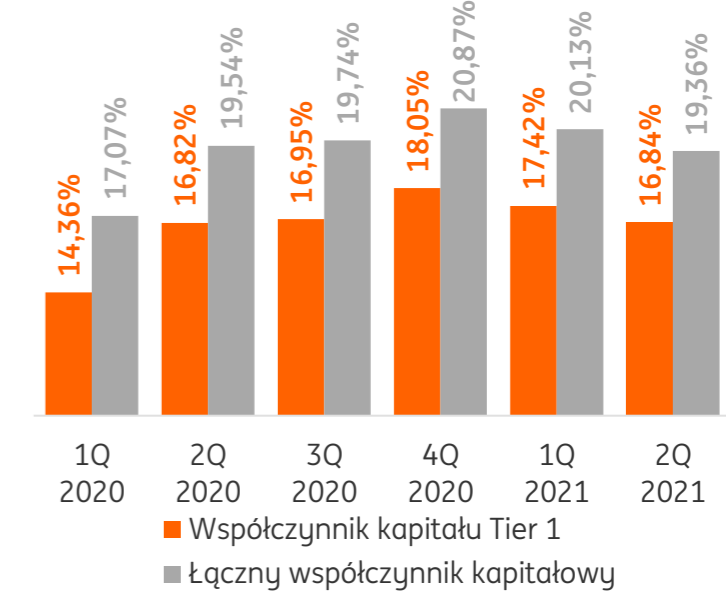
## Adekwatność kapitałowa

30 czerwca 2021 roku wartość współczynnika TCR (łączny współczynnik kapitałowy) dla Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego wyniosła 18,08% w porównaniu do 19,52% na koniec 2020 roku oraz wartość współczynnika Tier 1 wyniosła 15,74% w porównaniu do 16,91% na koniec grudnia 2020 roku.

Współczynniki kapitałowe dla Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A.



Współczynniki kapitałowe dla ING Banku Śląskiego S.A.



W kalkulacji współczynników kapitałowych Grupa skorzystała z przepisów przejściowych w zakresie złagodzenia wpływu wdrożenia standardu MSSF 9 na poziom funduszy własnych. W przypadku pełnego ujęcia wpływu wdrożenia standardu MSSF 9 na koniec czerwca 2021 roku:

- na poziomie skonsolidowanym łączny współczynnik kapitałowy kształtowałby się na poziomie 17,91% a współczynnik kapitału Tier I na poziomie 15,48%,
- na poziomie jednostkowym łączny współczynnik kapitałowy kształtowałby się na poziomie 19,19% a współczynnik kapitału Tier I na poziomie 16,57%.

## Zadeklarowane i wypłacone dywidendy

ING Bank Śląski S.A., zgodnie z uchwałą Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia z 15 kwietnia 2021 roku, nie wypłacił dywidendy z zysku za 2020 rok. Decyzją akcjonariuszy, niepodzielony zysk netto z lat ubiegłych (1,3 mln zł), niepodzielony zysk netto za 2019 rok (494,4 mln zł) oraz zysk netto za 2020 rok (1 337,6 mln zł), został podzielony na kapitał rezerwowy (675,4 mln zł), a pozostałą część pozostawiono jako zysk niepodzielony (1 157,9 mln zł). Decyzja była zgodna z zaleceniem KNF w tym zakresie, o czym informowaliśmy w [raporcie bieżącym 1/2021](#) z 15 stycznia

2021 roku. Pod koniec czerwca 2021 roku, KNF wydała drugie stanowisko w zakresie polityki dywidendowej banków komercyjnych, tym razem dotyczące II półrocza 2021 roku. Jego treść jest dostępna na [tej stronie](#). W następstwie tego bank otrzymał indywidualne zalecenie KNF, a decyzje podjęte przez organy banku przekazaliśmy [raportem bieżącym 15/2021](#) z 21 lipca 2021 roku.

ING Bank Śląski S.A., zgodnie z uchwałą Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia z 2 kwietnia 2020 roku, nie wypłacił dywidendy z zysku za 2019 rok. Decyzją akcjonariuszy, zgodnie z zaktualizowaną propozycją Zarządu, wartość 494,4 mln zł (co stanowi 29,9% zysku netto), pierwotnie przeznaczona na wypłatę dywidendy, pozostała niepodzielona. Pozostała część zysku netto za 2019 rok została przeznaczona na kapitał rezerwowy (1 150,2 mln zł) oraz na pokrycie straty z lat ubiegłych (14,1 mln zł). Zarząd zmienił propozycję podziału zysku za 2019 rok w związku z otrzymanym od Komisji Nadzoru Finansowego pismem (o czym informowaliśmy [raportem bieżącym 16/2020](#) z 27 marca 2020 roku), w którym Komisja wyraziła oczekiwanie, że banki w zatrzymają całość wypracowanego w poprzednich latach zysku, w związku z ogłoszeniem w Polsce stanu epidemii oraz możliwymi dalszymi negatywnymi konsekwencjami gospodarczego tego stanu.

Więcej informacji w zakresie polityki dywidendowej naszego banku oraz historii wypłat dywidend znajduje się na stronie [www.ing.pl/relacje-inwestorskie](http://www.ing.pl/relacje-inwestorskie).

## Zasoby i infrastruktura Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A.

### Bankowość internetowa

Naszym klientom oferujemy produkty i usługi dopasowane do ich potrzeb. Zapewniamy dostęp do bankowości internetowej i mobilnej, które umożliwiają zdalne załatwianie większości spraw. W naszej ofercie znajdują się tradycyjne produkty bankowe, ale także usługi i produkty wykraczające poza tradycyjną bankowość jak np. płatności za autostrady czy parkingi w aplikacji mobilnej.

W 2016 roku wprowadziliśmy nowy system bankowości internetowej Moje ING dla klientów indywidualnych i przedsiębiorców, a w 2017 roku nową odsłonę platformy dla klientów segmentu korporacyjnego (firm prowadzących działalność w formie spółki, czyli innych niż przedsiębiorcy): ING Business. W drugim kwartale 2020 roku udostępniliśmy zupełnie nową aplikację mobilną ING Business w ramach aktualizacji dotychczasowego rozwiązania.

#### Liczba klientów bankowości elektronicznej

	1Q 2020	2Q 2020	3Q 2020	4Q 2020	1Q 2021	2Q 2021
Moje ING, ING BusinessOnLine (w mln)	4,0	4,1	4,2	4,2	4,3	4,3
Moje ING Mobile* (w mln)	3,2	3,4	3,7	3,9	4,1	4,3
ING BusinessMobile (w tys.)	28,2	30,1	31,9	33,4	34,8	36,4

\*Ilość pobrań aplikacji

### Moje ING – klienci indywidualni i przedsiębiorcy

Bardzo dużą uwagę przywiązujemy do bankowości internetowej oraz mobilnej. W bankowości internetowej Moje ING i aplikacji Moje ING Mobile oferujemy szybkie płatności, łatwe zarządzanie swoimi finansami i proste oszczędzanie oraz pożyczanie. Na koniec czerwca 2021 roku 2,07 mln naszych klientów było aktywnymi użytkownikami aplikacji Moje ING mobile.

W I połowie 2021 roku rozwinęliśmy nasze produkty dla młodych klientów, poniżej 18. roku życia. Rodzice i opiekunowie prawni mogą zamówić dla dziecka poniżej 13. roku życia kartę przedpłaconą z nową, odświeżoną grafiką oraz wykonywać przelewy własne z karty przedpłaconej. Rodzic może także ustawić np. limity, zgody, powiadomienia do karty i konta Mobi za pomocą Panelu rodzica.

Od marca 2021 roku nasi klienci po zamówieniu karty mają możliwość śledzenia w Moim ING statusu wysyłki razem z przybliżonym terminem dostarczenia. Dodatkowo, w tym zakresie wspieramy klientów komunikacją operacyjną ramach centrum powiadomień.

Od czerwca 2021 roku klienci mogą również wygodnie i w pełni zdalnie wymienić w Moim ING uszkodzoną kartę do konta lub kredytową, która np. nie działa w bankomacie, zbliżeniowo, jest złamana, zużyta, pęknięta lub rozmagnesowana. Dotychczas używana przez klienta karta działa do momentu otrzymania nowej i jej aktywacji. Klient może więc, w oczekiwaniu na nową kartę, nadal płacić fizyczną kartą lub kartą w telefonie.

Rozszerzyliśmy usługę odwołania przelewu krajowego w złotych zlecanego do innego banku w Polsce. Przelew można odwołać w „Historii”, w szczegółach transakcji. Dzięki tej zmianie opcja odwołania dostępna jest zarówno w ciągu dnia jak i w weekend, do momentu sesji rozliczeniowej.

Wprowadziliśmy opcję „Zapłać rachunek ze zdjęcia lub pliku”. Pozwala ona klientowi szybko uzupełnić przelew bez przepisywania danych z faktury. Gdy klient załaduje plik z fakturą lub jej zdjęciem, my odnajdujemy w obrazie kluczowe dane. Następnie uzupełnimy pola z nazwą odbiorcy i jego numerem konta, tytułem i kwotą przelewu.

Dalej rozwijamy usługi oparte o otwartą bankowość i PSD2. W pierwszym półroczu udostępniliśmy szósty bank w usłudze inicjowania płatności z dodanych kont z innych banków w Moim ING.

W obszarze inwestycji, w I połowie 2021 roku, wdrożyliśmy nowy produkt emerytalny IKZE Inwestycyjne, który oferowany jest w Moim ING. Produkt oparty jest na funduszach NN IP TFI. Aby otworzyć IKZE wystarczy posiadać konto. Klienci, którzy zdecydują się z nami odkładać pieniądze w ten sposób, mogą skorzystać z takich udogodnień jak: automatyczne regularne inwestowanie, odroczone płatności zakupu czy też zbudować portfel. Ponadto klienci, którzy mają IKZE w innej instytucji mogą w pełni zdalnie przenieść do nas swoje oszczędności. Do końca drugiego kwartału pozyskaliśmy ponad 1,1 tys. klientów, którzy rozpoczęli odkładać na emeryturę poprzez IKZE Inwestycyjne. W I kwartale 2021 roku umożliwiliśmy zmianę cyklu karty kredytowej, bez konieczności podpisywania aneksu do umowy. Klient wchodząc w szczegóły swojej karty w Moim ING może wybrać cykl spośród dostępnych cykli dla danej karty i wysłać dyspozycję.

Od 2021 roku klienci mogą sprawdzić informacje o swoich zadłużeniach i aktywować ostrzeżenia przed wyłudzeniami zamawiając raporty i alerty BIK w Moim ING. Aby otrzymać raporty i alerty klienci nie muszą zakładać konta w BIK, a wszystkie opłaty pobieramy automatycznie z konta w ING.

Usprawniliśmy działanie czata w Moim ING dodając Wirtualnego Asystenta do okna czatowego. Wirtualny asystent to chatbot, który jest zawsze dostępny i szybko odpowiada na proste pytania. Dzięki temu zmniejszyliśmy czas oczekiwania klientów na połączenie z pracownikiem banku.

Wdrożyliśmy nową usługę Mój Transport - Parkingi przy współpracy z moBILET. Klienci, którzy parkują w miejscach płatnych nie muszą już szukać parkomatu, ani gotówki. Opłatę za parkowanie pobieramy z konta, w aplikacji Moje ING mobile. Dzięki funkcji start/stop umożliwiamy płatność tylko za wykorzystany czas.

Pod koniec I kwartału udostępniliśmy 2 dodatkowe sekcje dla klientów zamożnych na naszej stronie internetowej. Klienci z segmentów Premium oraz Private Banking znajdą w tych miejscach produkty i ofertę skierowaną bezpośrednio do nich, ze szczególnym uwzględnieniem produktów inwestycyjnych.

Nasi klienci mogą kupić ubezpieczenie turystyczne online. We współpracy z Towarzystwem Ubezpieceniowym Aviva udostępniliśmy pełny proces zakupowy w bankowości internetowej Moje ING.

Udostępniliśmy przedsiębiorcom nową metodę potwierdzania tożsamości opartą na biometrii. Dzięki temu mogą otworzyć konto za pomocą selfie. Proces otwarcia konta na selfie dla przedsiębiorcy odbywa się w całości zdalnie. Klient po pobraniu aplikacji Moje ING Mobile podaje dane kontaktowe, pokazuje swój dowód osobisty (aplikacja sama robi zdjęcie dowodu) i wykonuje kilka ruchów głową. Następnie uzupełnia dane firmowe, niezbędne do złożenia wniosku o konto. Po pozytywnej weryfikacji, potwierdzamy założenie konta mailem i sms-em w kilka godzin, najpóźniej w następnym dniu roboczym.

## ING Business – firmy działające w formie spółki

Platforma bankowości internetowej przeznaczona dla klientów korporacyjnych (firmy prowadzące działalność w formie spółki, czyli inni niż przedsiębiorcy, którzy są obsługiwane poprzez Moje ING) spotyka się z pozytywnym odbiorem klientów. Ekosystem ING Business tworzy wersja przeglądarkowa, natywne aplikacje na smartfony i smartwatche oraz kanał H2H – ING WebService.

Użytkownicy coraz częściej wykorzystują urządzenia mobilne do zarządzania finansami firmy - z udostępnionej w maju 2020 roku nowej aplikacji mobilnej ING Business korzysta już ponad 45% klientów. Sukcesywnie pracujemy nad kolejnymi, regularnymi aktualizacjami i udostępniamy nowe, ważne funkcje. W I kwartale 2021 roku na

dashboardzie aplikacji udostępniliśmy zestawienie wniosków – użytkownicy mogą sprawnie przejść do listy i szczegółów wniosków, a także zautoryzować zdecydowaną większość z nich. Ważnym udogodnieniem jest także możliwość zwracania przelewów krajowych (w tym *Split Payment*) i wewnętrznych. Ta funkcja jest dostępna tylko w aplikacji mobilnej.

Minął rok, od kiedy rozpoczęliśmy pracę nad nową wersją systemu bankowości internetowej dla klientów biznesowych. Ze względu na olbrzymie zmiany w przestrzeni internetowej i konieczność dopasowania do potrzeb i oczekiwań użytkowników podjęliśmy decyzję o radykalnej przebudowie naszego systemu. Tworząc nowe rozwiązanie, wykorzystamy możliwości, jakie oferuje tzw. *Touchpoint Architecture* (TPA), czyli koncepcja budowania aplikacji stworzona przez Grupę ING. TPA to platforma technologiczna oraz zbiór wytycznych i narzędzi pozwalający na tworzenie nowych lub wykorzystywanie istniejących rozwiązań. Dzięki niej powstanie nowy system ING Business, którego dowolne elementy mogą być wdrożone nie tylko na lokalnym rynku, lecz także w całej Grupie ING. Największym beneficjentem zmiany będą klienci, którzy nie tylko poczują różnicę w działaniu nowej aplikacji, lecz także dostrzegą różnicę wizualną. Zupełnie nowy interfejs użytkownika powstaje na podstawie regularnych informacji zwrotnych od klientów, a także przekazywanych przez pracowników banku mających bezpośredni kontakt z klientem. Istotnym elementem zmiany jest dostępność (*accessibility*), czyli umożliwienie korzystania z systemu wszystkim użytkownikom – także tym z niepełnosprawnościami, np. niedowidzącym. Pierwsze badania pokazują, że klienci oceniają aplikację jako lekką, prostą i intuicyjną.

Pod koniec 2020 roku udostępniliśmy pierwszy moduł nowego ING Business stworzony z myślą o użytkownikach firmowych kart płatniczych wydanych przez ING. Użytkownicy znajdą w nim m.in. – szczegóły kart, historię transakcji wraz z możliwością jej wysłania na wskazany e-mail, możliwość tworzenia i pobierania potwierdzeń transakcji oraz funkcję autoryzacji transakcji *3D Secure*.

ING Bank Śląski uczestniczy w projekcie Tarczy Antykryzysowej PFR, w ramach którego, w ING Business, klienci mogli wnioskować o subwencję finansową PFR 2.0, wraz z wnioskami towarzyszącymi. W I kwartale udostępniliśmy również możliwość ubiegania się o umorzenie subwencji przyznanej w ramach Tarczy Antykryzysowej PFR 1.0.

Klienci biznesowi mogą zdalnie potwierdzać tożsamość nowych użytkowników ING Business z wykorzystaniem biometrycznej weryfikacji tożsamości (porównujemy rysy twarzy użytkownika z wizerunkiem w dowodzie tożsamości). System i aplikacja mobilna ING Business prowadzą użytkownika po procesie krok po kroku. Dotychczas rozwiązanie było wykorzystywane wyłącznie w onboardingu nowych klientów.

## Nasze miejsca spotkań

Na koniec II kwartału 2021 roku ING Bank Śląski S.A. posiadał 272 detaliczne miejsca spotkań (w tym 179 z nowoczesną obsługą gotówkową - gotówka jedynie w bankomatach, wpłatomatach oraz urządzeniach dualnych). Wszystkie są wyposażone w strefy samoobsługowe, w których klienci mogą samodzielnie zarówno wypłacać, jak i wpłacać gotówkę. Bank w dalszym ciągu prowadzi proces modernizacji miejsc spotkań polegający na zmianie wyposażenia i wystroju oraz wprowadzaniu nowych rozwiązań funkcjonalnych.

Na koniec II kwartału 2021 roku Bank posiadał 265 miejsc spotkań w nowym standardzie. Ponadto kontynuowane są działania optymalizacyjne poprzez relokowanie i konsolidowanie miejsc spotkań do najatrakcyjniejszych biznesowo lokalizacji w poszczególnych miastach i regionach.

Na koniec II kwartału 2021 roku Bank posiadał również 60 punktów sprzedażowych zlokalizowanych w największych centrach handlowych w całej Polsce. Sieć punktów ING Express to odpowiedź na oczekiwania klientów, którzy poszukują banku dostępnego w każdym miejscu i w każdym czasie.

Obsługę klientów korporacyjnych z segmentu średnich i dużych firm bank prowadził za pośrednictwem 36 oddziałów korporacyjnych i 14 centrów bankowości korporacyjnej. Przy czym, prawie wszystkie z nich działały w tych samych lokalizacjach co oddziały detaliczne. Najwięksi klienci korporacyjni byli natomiast obsługiwani przez Departament Klientów Strategicznych z siedzibą w Warszawie i jego biuro regionalne w Katowicach.

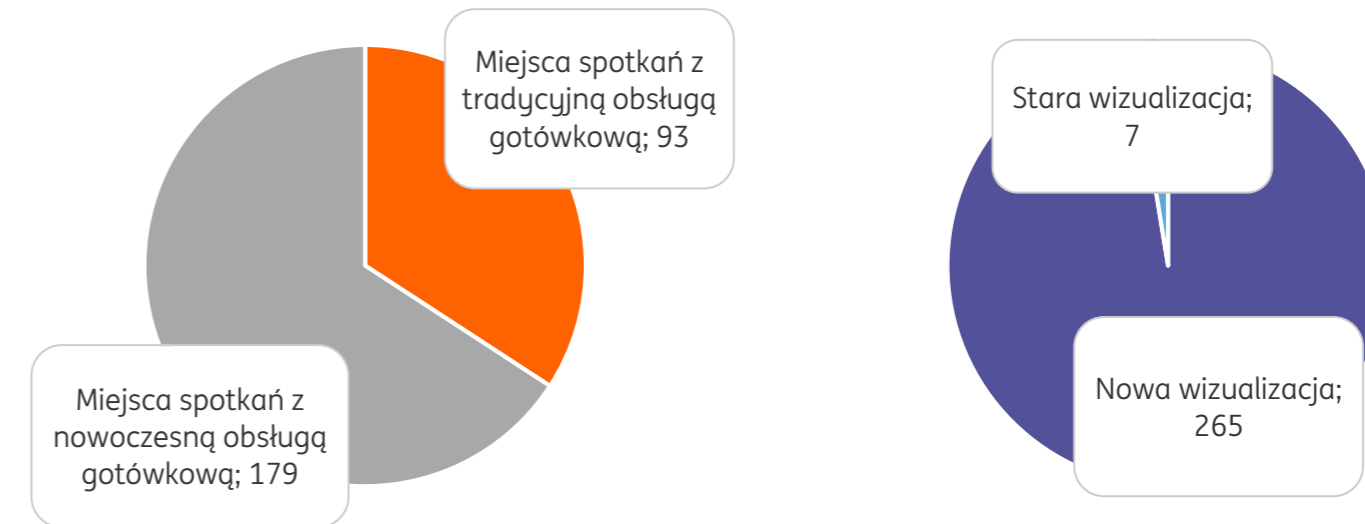
Według stanu na koniec czerwca 2021 roku do dyspozycji klientów była sieć 965 urządzeń do samoobsługi gotówkowej, w tym 170 standardowe bankomaty oraz 795 urządzenia dualne i recyklery (odpowiednio 1 018, 177 i 841 na koniec czerwca 2020 roku).

### Liczba kart płatniczych (tys.)

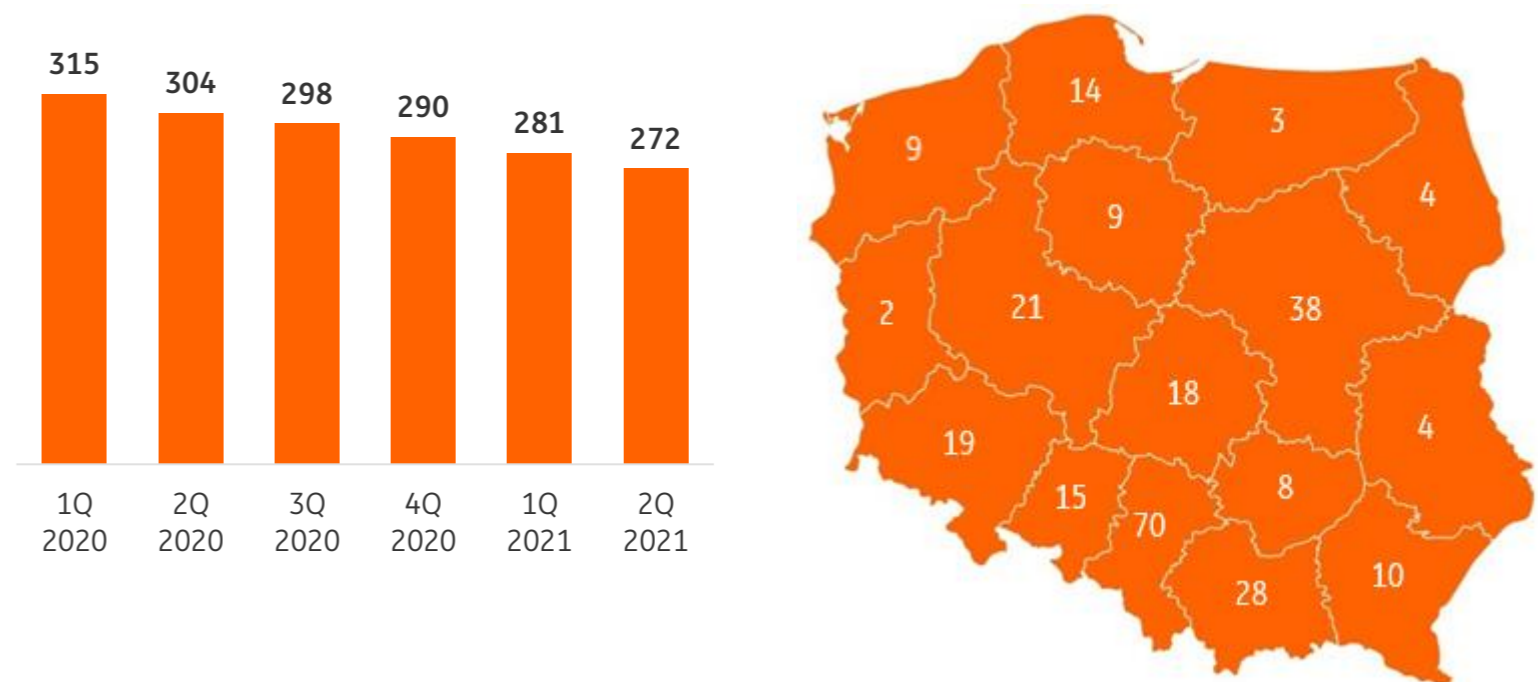
	1Q 2020	2Q 2020	3Q 2020	4Q 2020	1Q 2021	2Q 2021
karty debetowe	3 125	3 155	3 205	3 243	3 267	3 271
karty kredytowe	264	272	275	278	279	284
karty pozostałe*	158	159	162	167	170	176
<b>Razem karty płatnicze, w tym:</b>	<b>3 547</b>	<b>3 586</b>	<b>3 642</b>	<b>3 688</b>	<b>3 716</b>	<b>3 731</b>
karty zbliżeniowe**	3 358	3 389	3 435	3 473	3 495	3 503
karty wirtualne	189	197	207	215	221	228

\*obejmują karty obciążeniowe oraz przedpłacone; \*\*obejmują następujące karty: VISA zbliżeniowa, Visa Business zbliżeniowa, MasterCard Debit zbliżeniowa, Visa Zbliżak, Zbliżak VISA 2016, VISA NFC, Mastercard w EUR, Mastercard Debit w telefonie, Mastercard w telefonie Business.

### 272 miejsc spotkań w 176 miastach (w tym 144 „1 in the city”)



### Liczba i struktura geograficzna oddziałów



## Dostępność dla klientów

Od początku roku dostosowaliśmy czas otwarcia naszych placówek do obowiązującej sytuacji epidemicznej. W styczniu miejsca spotkań poza galeriami handlowymi były dostępne dla klientów przez 5 godzin (10.00 – 15.00). Następnie, od 1 lutego do 6 czerwca wydłużyliśmy ten czas do 7 godzin (10.00 – 17.00) w poniedziałki. Od 7 czerwca wprowadziliśmy 7 godzinny czas dostępności (10.00 – 17.00) także we wtorki, czwartki i piątki. Dniem, w którym miejsca spotkań poza galeriami handlowymi są czynne krócej (10.00 – 15.00) pozostała środa. Po decyzji o ograniczeniach dotyczących galerii handlowych, od 20 marca nieczynne były również punkty ING Express. Wróciły one do funkcjonowania od 4 maja.

Do dyspozycji naszych klientów w trybie 24h/7 cały czas pozostawali specjaliści z Contact Centre.

## Interakcje z klientami

Od stycznia do końca czerwca 2021 roku, nasze miejsca spotkań odwiedziło prawie 1,5 mln klientów indywidualnych. Najwięcej wizyt obserwowaliśmy w marcu (256,6 tys.) i czerwcu (246,9 tys.). 40% wszystkich interakcji w pierwszych dwóch kwartałach wiązało się z potrzebą wypłaty gotówki w tradycyjny sposób – ich najwyższa liczba miała miejsce w marcu (103,8 tys. klientów), kwietniu (96,4 tys. klientów) i czerwcu (95,8 tys. klientów).

Pierwsze półroczne 2021 roku to dla nas także nieco ponad 1,7 mln zdalnych interakcji z klientami: pisanych i telefonicznych. Najwięcej z nich miało miejsce w marcu – 327,6 tys. 35,5% wszystkich kontaktów odbyło się na czatach, mejlowo oraz w social mediach: poza Facebookiem i Instagramem, były to m.in. YouTube, sklep Google Play oraz Twitter. Spośród form pisanych, największą popularnością cieszyły się czaty – 442,3 tys. w ciągu pierwszych sześciu miesięcy tego roku.

## Punkty obsługi kasowej

Od początku 2021 roku modernizujemy część naszych placówek przeznaczonych tylko do wpłat i wypłat pieniędzy. W ten sposób zapewniamy naszym klientom sprawny serwis gotówkowy o wysokiej jakości, w dedykowanych do tego miejscach.

Docelowo to właśnie w punktach obsługi kasowej będzie dostępna możliwość tradycyjnej wpłaty i wypłaty w kasie. Klienci znajdą w nich również stanowiska internetowe, przy których będą mogli samodzielnie załatwić inne sprawy z zakresu naszych produktów i usług. Nie zabraknie tam także strefy samoobsługowej z bankomatami oraz wpłatomatami.

Wierzimy, że przygotowane przez nas rozwiązania i nowoczesne, komfortowe warunki, zachęcą klientów do realizacji swoich potrzeb gotówkowych właśnie w punktach obsługi kasowej.

Dla komfortu klientów zwiększyliśmy kwoty awizacji wypłat, a w części lokalizacji przygotowaliśmy tzw. pokój dużych wypłat.

Do końca 2022 roku do dyspozycji klientów będzie 55 punktów obsługi kasowej. Część z nich znajdzie się przy naszych miejscach spotkań, a część w osobnych lokalizacjach. W I półroczu 2021 roku przygotowaliśmy dla klientów cztery lokalizacje:

- Kielce, Al. IX Wieków Kielce 4a,
- Kraków, ul. Kapelanka 42B,
- Gorzów Wielkopolski, ul. Hawelańska 6,
- Kędzierzyn-Koźle, ul. Wojska Pol. 1.

## Wdrażamy Signature Pad

Na początku kwietnia zakończyliśmy implementację nowej aplikacji *Cashing*. Usprawnia one proces wpłat i wypłat w placówkach z obsługą kasową. Dzięki jej wprowadzeniu mogliśmy wdrożyć dla naszych klientów elektroniczny podpis na tabletach – *Signature Pad-ach*.

Jest to nowoczesne, digitalowe rozwiązanie, dzięki któremu obsługa klientów będzie jeszcze sprawniejsza i bardziej efektywna, a realizacja wpłat i wypłat zyska nowy wymiar.

Dodatkowo przejście na system elektroniczny wspiera ekologiczne podejście do środowiska.

Wprowadzenie podpisu elektronicznego już na etapie pilotażu pokazało pozytywny wpływ na obsługę klienta i potwierdza, że ING „idzie z duchem czasu”.

## Zdalnie pomagamy mieszkańcom lepiej

W 1 kwartale tego roku wdrożyliśmy w miejscach spotkań dodatkowy, zdalny sposób obsługi klientów zainteresowanych kredytem hipotecznym. To proces komplementarny – stosowany dla tych, którzy potrzebują załatwić swoje sprawy bez konieczności bezpośredniego spotkania ze specjalistą przez znaczną część trwania procesu - do czasu podpisania umowy o produkt i pierwszego uruchomienia kredytu.

Dzięki temu rozwiązaniu:

- dostarczamy klientom wyjątkowych doświadczeń, dając im możliwość załatwienia większości formalności zdalnie,
- zwiększamy dostępność dla klientów – proces przeprowadzamy przez telefon/mejl.

Podczas rozmów z klientami przedstawiamy im dostępne opcje i pozostawiamy wybór, czy chcą porozmawiać ze specjalistą w sposób zdalny, czy osobiście w miejscu spotkań.

Obecnie 324 przeszkolonych specjalistów może pomagać klientom mieszkać lepiej w procesie zdalnej obsługi. Oczywiście wszystko ze znajomością i pełnym zastosowaniem wszystkich zasad bezpieczeństwa.

Podczas pierwszego półrocza przeprosowaliśmy w ten sposób już prawie 700 wniosków klientów.

## Usprawniamy komunikację z partnerami biznesowymi

Zależy nam, żeby jak największa grupa ogólnopolskich pośredników bankowych miała szybki i wygodny dostęp do informacji ważnych w obsłudze klientów. Postanowiliśmy wykorzystać w tym celu jedno z najbardziej popularnych mediów społecznościowych – Facebooka. W maju 2021 roku uruchomiliśmy pilotażowo dwie grupy prywatne, które służą nam do kontaktu z pośrednikami ogólnopolskimi:

- **Pożyczaj z Lwem** - związana z tematyką kredytów gotówkowych,
- **Pomagam mieszkać lepiej** - związana z kredytami hipotecznymi.

Wierzimy, że dzięki informacjom, które dostarczamy w tej formie, nasi partnerzy zaoszczędzą czas przeznaczony przez nich dotychczas na kontakt telefoniczny z nami. Dodatkowo, w obu grupach promujemy digitalowe narzędzia dostępne dla pośredników: stronę internetową, chat-bota INGA, webinary szkoleniowe.

Grupy działają na zasadzie tablicy informacyjnej. Zamieszczamy na nich posty z możliwością „lajkowania”. Komentarze i funkcja zamieszczania postów przez pośredników są wyłączone. Dostęp do grup jest mają jedynie pośrednicy ogólnopolscy. Weryfikujemy każdą osobę dołączającą i zatwierdzamy jej dostęp.

Od momentu startu dołączyło do nas już ponad 700 osób.

## Zarządzanie zasobami ludzkimi

### Stan zatrudnienia

Na 30 czerwca 2021 roku Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego S.A. zatrudniała 8 782 osoby (w tym ING Bank Śląski S.A. zatrudniał 8 329 osób). W stosunku do grudnia ubiegłego roku liczba pracowników wzrosła o 275 osób. Zanotowany wzrost zatrudnienia wynika z realizacji Projektu *Know Your Customer*, głównie w Pionie COO oraz dodatkowych rekrutacji w Pionie CIO.

Liczba pracowników			
	30 czerwca 2021	31 grudnia 2020	Zmiana
Centrala w Warszawie	874	827	47
Centrala w Katowicach	3 758	3 474	284
Oddziały	3 697	3 752	-55
<b>Bank ogółem</b>	<b>8 329</b>	<b>8 053</b>	<b>276</b>
ING Lease (Polska) Sp. z o.o.	247	248	-1
ING Commercial Finance Polska S.A.	117	114	3
ING Bank Hipoteczny S.A.	36	36	-
Solver Sp. z o.o.	2	2	-
ING Usługi dla Biznesu Sp. z o.o.	48	51	-3
Nowe Usługi S.A.	3	3	-
<b>Spółki zależne</b>	<b>453</b>	<b>454</b>	<b>-1</b>
<b>Grupa ING Banku Śląskiego</b>	<b>8 782</b>	<b>8 507</b>	<b>275</b>

### Polityka wynagrodzeń

Podczas Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia, które miało miejsce 15 kwietnia 2021 roku, przedstawiono raport z funkcjonowania polityki wynagradzania w ING Banku Śląskim S.A. w 2020 roku zgodnie z wytycznymi Zasad Ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych. Walne Zgromadzenie stwierdziło, że stosowana przez bank polityka wynagradzania sprzyja rozwojowi i bezpieczeństwu działania banku.

## Wynagrodzenia stałe

W I połowie 2021 roku ING Bank Śląski S.A. utrzymał dotychczasową politykę wynagrodzeń, której zadaniem jest efektywne wspieranie celów strategicznych. Założenia polityki to rynkowy poziom oraz transparentność i spójność oferowanych pracownikom wynagrodzeń.

Bazując na jesiennych wynikach raportu płacowego HAY o aktualnym poziomie wynagrodzeń pracowników oraz ogólnej sytuacji gospodarczej, Zarząd Banku podjął decyzję o nieuruchamianiu standardowej akcji podwyżkowej w roku 2021. Jednocześnie Zarząd sprecyzował zasady dotyczące indywidualnych podwyżek wynagrodzeń, które są możliwe w przypadku awansu lub uzasadnionych interwencji płacowych.

## Wynagrodzenia zmienne

Bank dokonał rozliczenia premii dla pracowników za 2020 rok. Premię wypłacono w pełnej wysokości zgodnie z zaplanowanym budżetem. Wysokość premii dla każdego pracownika wynikała z uzyskanych ocen w trzech obszarach:

- wynikach pracy,
- pomarańczowym kodzie,
- wyzwaniach.

Bank rozliczył również premię pracowników objętych Polityką zmiennych składników wynagrodzeń dla *Identified Staff* ING Banku Śląskiego S.A. Zgodnie z zasadami Polityki, wynagrodzenie zmienne podlega odroczeniu i w co najmniej 50% wypłacane jest w akcjach fantomowych, uprawniających do otrzymania środków pieniężnych, których wysokość uzależniona jest od wartości akcji ING Banku Śląskiego S.A.

W I półroczu dokonano wypłaty części nieodroczonej premii za 2020 rok oraz części odroczonej premii za lata 2018 oraz 2017 *Identified Staff*. Rozliczono również część wynagrodzenia zmiennego przyznanego w akcjach fantomowych za lata 2016-2019. Tym samym nastąpiło całkowite rozliczenie premii za rok 2017 dla tych osób.

## Nowa regulacja - Polityka powoływania i odwoływania Członków Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A.

Na posiedzeniu 15 kwietnia 2021 roku Zwyczajne Walne Zgromadzenia, stosownie do wydanej przez Komisję Nadzoru Finansowego w październiku 2020 roku Rekomendacji Z dotyczącej zasad ładu wewnętrznego przyjęło Politykę

powoływania i odwoływania Członków Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A. Nowa regulacja obejmuje w szczególności:

- określenie sytuacji, w których dochodzi do powołania lub odwołania członka rady nadzorczej,
- wskazanie niezbędnych kwalifikacji dla poszczególnych stanowisk w radzie nadzorczej,
- zasady postępowania w przypadku wystąpienia wakatów na stanowisku członka rady nadzorczej, w tym w sytuacjach nagłych i niespodziewanych, mające na celu niezwłoczne uzupełnienie tego wakatów, w tym przy wykorzystaniu rezerw kadrowych,
- określenie sposobów ograniczenia ryzyka wystąpienia w krótkim okresie kilku wakatów w składzie rady nadzorczej.

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

Marka pracodawcy to odzwierciedlenie tego, jak pracuje się w naszej firmie i jak wygląda nasza kultura organizacyjna. Z jednej strony wpływa to na to, jak postrzegają nas kandydaci, a z drugiej – odgrywa ważną rolę w zatrzymywaniu pracowników, którzy już dziś tworzą naszą organizację. W pierwszej połowie roku na poziomie koncepcyjnym i brandingowym wdrożyliśmy zmianę komunikacji wokół marki pracodawcy ING na polskim rynku. Budowa marki naszej organizacji opiera się na dwóch ważnych elementach: strategii komunikacji marki Do Your Thing i Our People Offer. Do Your Thing to kierunek rozwoju marki ING, który ma na celu wzmocnienie wizerunku ING w Polsce. Our People Offer to podstawa budowania spójnych doświadczeń kandydatów i pracowników ING na całym świecie. Wyznacza kierunek, w którym chcemy podążać jako pracodawca oraz określa, co oferujemy wszystkim osobom zatrudnionym w ING, ale też to, o co prosimy w zamian.

W I połowie 2021 roku ING Bank Śląski S.A. realizował działania na rzecz budowy wizerunku pożądanego pracodawcy (employer branding) dedykowane studentom, absolwentom oraz profesjonalistom, w szczególności o profilach technicznych. W obszarze działań skierowanych do specjalistów (osób z doświadczeniem zawodowym) wykorzystywano różnego rodzaju formy aktywności oraz dotarcia. Należą do nich m.in.: udział w konferencjach tematycznych (webinaria, warsztaty, konferencje, wypowiedzi eksperckie), organizacja meet'up-ów technologicznych oraz udział w targach pracy.



W omawianym okresie kontynuowano działania promujące markę pracodawcy i wspierające działania rekrutacyjne w serwisach społecznościowych (głównie LinkedIn, strona kariera banku). Do kandydatów docierano za pomocą wpisów związanych pośrednio lub bezpośrednio z pracą w banku, poprzez publikację ofert pracy, działania menadżerów, rekruterów oraz pracowników zmierzające do budowania i poszerzenia ich sieci kontaktów biznesowych (Employee Advocacy). Obecność naszej marki pracodawcy w sieci, zwłaszcza w kanałach dedykowanych młodym talentom (studenci, absolwenci) była wspierana przez działania prowadzone przez uczestników Programu Ambadorskiego 2020/2021 z 12 uczelni wyższych z całego kraju. Podnosząc atrakcyjność marki pracodawcy ING na rynku sięgamy po nowoczesne narzędzia komunikacji dopasowane do preferencji odbiorców oraz sposobów konsumowania przez nich treści (np. treści video, interaktywne ankiety).

Wśród działań dedykowanych osobom wchodzącym na rynek pracy (studentom i absolwentom) znalazły się m.in.:

- **Program Ambadorski** – 12 studentów reprezentowało bank na uczelniach, pod opieką pracowników banku, którzy wspierali Ambadorów w poznawaniu ING i kształtowaniu ścieżek kariery. Dzięki współpracy z Ambadorami bank był zaangażowany w takie projekty jak np.: Talent za Talent (realizowany przy współpracy ze Stowarzyszeniem Cognitis), Pomysł na Finanse i Rachunkowość (realizowany na Uniwersytecie Ekonomicznym w Katowicach), Spotkania z Lwem (kierunkowe np. robotics, data science, compliance oraz ogólne, związane z edukacją ekonomiczną i finansową), seria spotkań z organizacjami studenckimi „Meet Me At Mine”.
- **Staż z Lwem** – kolejna edycja programu stażowego oraz kontynuacja działań realizujących ideę prowadzenia całorocznej rekrutacji. W procesie rekrutacji do programu ponownie wykorzystano Assessment Centre (w formie online) oraz standardowe formy rekrutacji pozwalające na rekrutację także w zdalnej formie. Cały czas korzystamy z wystandaryzowanych layoutów ogłoszeń rekrutacyjnych, które podkreślają konkretne umiejętności zdobywane przez stażystów w trakcie trwania programu. Staże z Lwem były promowane m.in. w czasie jednego z największych wydarzeń karierowych dla studentów i absolwentów – Absolvent Talent Days – którego ING Bank Śląski był partnerem ogólnopolskim.
- **Program stażowy ChallengING** – roczny program, kontynuowany obecnie w obszarze IT (programowanie i data science). W ramach dwóch ścieżek programu zatrudniono 6 uczestników.
- **International Talent Programme (ITP)** – realizowany jest na 8 ścieżkach biznesowych (Ryzyko, IT, Bankowość Detaliczna i Korporacyjna, Finanse, HR, Analytics, Operation & Change, Wholesale Banking), program oferuje

uczestnikom możliwość udziału w ważnych z perspektywy banku projektach, licznych działaniach rozwojowych oraz stażach zagranicznych. Rekrutacja prowadzona do Centrali w Warszawie i Katowicach trwa od marca do października. Od 2021 roku program będzie trwał 2 lata (wcześniej 4 lata). Uczestnik programu realizuje projekty w ramach wybranej ścieżki, w tym, w ramach półrocznej rotacji zagranicznej. Ze względu na pandemię COVID-19 rotacje zagraniczne są prowadzone w formie zdalnej.

- **Spotkania z Lwem** – seria warsztatów prowadzonych przez ekspertów banku, pokazujących praktyczne aspekty bankowości w przyjazny studentom sposób. Spotkania były prowadzone w formie zdalnej na uczelniach w całej Polsce.
- **Promocja ING w środowisku akademickim** – obejmuje udział w wydarzeniach organizowanych przez uczelnie lub organizacje studenckie i koła naukowe działające na uczelniach wyższych połączone z organizacją Spotkań z Lwem (część merytoryczna bazująca na dzieleniu się wiedzą) oraz organizację inicjatyw własnych ING. Działania dedykowane studentom i absolwentom w ramach campus recruiting są częścią realizowanej przez bank Strategii Współpracy z Uczelniami Wyższymi.

## Rozwój pracowników i szkolenia

Jednym z priorytetów strategicznych banku jest rozwijanie kompetencji pracowników i ciągłe doskonalenie. W I połowie 2021 roku bank realizował działania rozwojowe zgodnie z celami strategicznymi w obszarze przywództwa włączającego, wzmacniania budowy nowych kompetencji i zdolności organizacji oraz pracy w modelu hybrydowym.

Działania organizowane były w kluczowych obszarach:

- Wzmacnianie kultury organizacyjnej (w szczególności poprzez program rozwoju zdolności leadershipowych skupiający się na samoświadomości, odpowiedzialności i współpracy oraz rozwijaniu podległych zespołów).
- Wzmacnianie kompetencji i zachowań pracowników (w szczególności poprzez realizację procesów szkoleniowych w obszarze produktów i jakości sprzedaży, a także ofertę działań rozwojowych obejmującą m.in. - wymianę wiedzy, pracę z drugą osobą w ramach staży rozwojowych, procesów coachingu i mentoringu).
- Wiedza specjalistyczna i ekspercka (w szczególności poprzez wysokospecjalistyczne szkolenia, krajowe i zagraniczne konferencje branżowe, adresowane głównie do specjalistów dziedzinowych, a także certyfikacje).
- Wzmacnianie kompetencji samodzielnego uczenia się, w szczególności poprzez udostępnianie narzędzi do zdobywania nowej wiedzy w formule online.

Dedykowane programy rozwojowe dla wskazanych jednostek organizacyjnych lub zdefiniowanych grup odbiorców, stanowiących odpowiedź na strategiczne wyzwania m.in. w takich obszarach jak zarządzanie sprzedażą czy data science.

Działania rozwojowe budujące eksperckość dostarczane były zarówno wewnętrzne, jak i z wykorzystaniem oferty szkoleń, warsztatów i konferencji zewnętrznych. Bank wspiera także samodzielne podnoszenie kwalifikacji przez pracowników, realizowane w formie certyfikacji, studiów podyplomowych czy standardów Związku Banków Polskich. W celu wzmocnienia kompetencji związanych z efektywną pracą w hybrydowym modelu pracy został wdrożony wieloaspektowy program edukacyjny adresujący m.in. takie obszary kompetencji jak: odporność psychiczna, doskonałość operacyjna z użyciem technologii, współpraca w zespole w oparciu o zaufanie i autentyczną komunikację czy networkingowy styl pracy.

Wdrożenie 6 krytycznych zdolności organizacji wzmacniających realizację strategii banku, które określają kluczowe kierunki rozwoju dla pracowników i leaderów.

Promowane są digitalowe działania rozwojowe i korzystanie z zewnętrznych platform szkoleniowych dostępnych online oraz cyfrowych zasobów informacji (biblioteka e-book).

Pracownicy Banku dzielili się wiedzą i doświadczeniem zarówno wewnątrz organizacji (np. podczas szkoleń wewnętrznych, webinarów, poprzez aktywność na społecznościach) jak i poza nią, pełniąc rolę prelegentów podczas wydarzeń zewnętrznych.

Działania rozwojowe adresowane są dla wszystkich pracowników z detalicznej i korporacyjnej sieci sprzedaży, a także pracowników jednostek centrali (nowozatrudnionych, specjalistów i managerów).

## Różnorodność i Włączanie

Chcemy, aby bank był miejscem pracy, w którym każdy może być sobą i czuć się częścią naszej organizacji. Z tą myślą tworzymy rozwiązania, które w wielu wymiarach wspierają naszych pracowników w lepszym rozumieniu i ciągłym czerpaniu z tego, jak różnorodni jesteśmy. Od dawna wierzymy, że różnorodność i włączanie pomagają nam szybciej reagować na zmiany, potrzeby klientów i rozwijać sposób, w jaki ze sobą współpracujemy. W pierwszej połowie roku świętowaliśmy m.in. Europejski Miesiąc Różnorodności. Poruszaliśmy wątki dotyczące języka włączającego, różnorodności w ING, czy unconscious bias. Uruchomiliśmy również społeczność, dla której wspólnie z pracownikami wybraliśmy nazwę Różnorodni. To miejsce otwartej dyskusji o różnorodności i włączaniu, źródło wiedzy i inspiracji,

a także platforma do wspólnego działania. Działania z zakresu Różnorodności i Włączania zostały objęte patronatem Członka Zarządu odpowiedzialnego za obszar IT – Sławomira Soszyńskiego.

## Działania WellbeING

Od początku 2021 roku podjęliśmy szereg działań mających na celu uświadamianie pracownikom, jak zadbać o własny dobrostan psychiczny, fizyczny i finansowy.

Priorytetem wellbeingowym na rok 2021 jest zdrowie psychiczne. Dlatego przygotowaliśmy Akademię Witalności – Świat na tak! Na wydarzeniach zaplanowanych od marca do listopada nasi goście przypominają nam jak zarządzać naszą energią witalną w sytuacjach wyzwań i stresu, jak mieć dobre relacje ze sobą i z innymi pomimo często negatywnych emocji towarzyszących tym relacjom. Dodatkowo, raz w tygodniu przez 30 min, przez kolejne 21 tygodni, odbywają się warsztaty - Czwartki na tak! – spotkania z coachem mentalnym.

Menadżerom zaproponowaliśmy udział w praktycznych warsztatach z odporności psychicznej i bycia przykładem w trosce o wellbeing dla zespołu oraz z interwencji kryzysowej w zespole.

W obszarze FINANSE, w marcu 2021, zaprosiliśmy pracowników do udziału w serii spotkań poświęconych zarządzaniu własnym budżetem, oszczędzaniu na emeryturę (PPE), inwestowaniu.

W obszarze ZDROWIE, w kwietniu 2021 roku nasi pracownicy mogli wziąć udział w serii spotkań z dietetykiem pt. „Dietetyczne środy”, część uczestników zdecydowała się również na zasięgnięcie bezpłatnej porady dietetycznej.

W czerwcu zaprosiliśmy do skorzystania z wykładów i czatów w ramach dwutygodniowej Konferencji Zdrowie. Nasi goście mówili o chorobach cywilizacyjnych, nowotworach, higienie snu, naszym zdrowiu psychicznym oraz o używkach i uzależnieniach.

W ramach promowania aktywności fizycznej wdrażamy aplikację WorkSmile. Celem udostępnienia aplikacji jest promowanie zdrowego trybu życia i aktywności fizycznej wśród pracowników oraz zachęcanie do zdrowej rywalizacji oraz współpracy zespołowej poprzez udział w konkursach, akcjach sportowych oraz poprzez indywidualny zapis i śledzenie podejmowanych aktywności.

## Działania związane z COVID-19 dla naszych pracowników

Kontynuujemy działania wspierające naszych pracowników w pandemii COVID-19.

## Wsparcie finansowe

Mając na względzie szczególną sytuacją związaną z epidemią COVID-19 wspólnie ze związkami zawodowymi zawarliśmy porozumienie, którego celem jest wsparcie finansowe osób, które zostały dotknięte negatywnymi skutkami pandemii. Wsparcie miało na celu zabezpieczenie bieżących potrzeb życiowych, tj.: dofinansowanie do czynszów oraz opłat za prąd, gaz, wodę i wywóz śmieci tych pracowników, których dochód na jedną osobę w rodzinie uległ znacznemu obniżeniu z uwagi na niemożność zarobkowania lub ograniczenie zarobków przez inne osoby znajdujące się we wspólnym gospodarstwie domowym.

## Rehabilitacja po przebyciu COVID-19

Dla naszych pracowników uruchomiliśmy możliwość dofinansowania pobytów rehabilitacyjnych, u których COVID-19 miał ciężki przebieg lub którzy borykają się z powikłaniami po chorobie. Dodatkowo w intranecie udostępniamy informacje i filmy, o tym jak samodzielnie wspomóc swój organizm w dochodzeniu do sprawności po przebytych zarażeniu koronawirusem.

## Szczepienia przeciw COVID-19

Bank skorzystał w możliwości uruchomienia szczepień w miejscu pracy. Wspólnie z dostawcą usług medycznych umożliwiliśmy naszym pracownikom zaszczepienie się w godzinach i placówkach dedykowanych pracownikom ING. Każdy pracownik mógł dwukrotnie skorzystać z 3 godzin wolnych od pracy z zachowaniem prawa do wynagrodzenia w związku ze szczepieniem.

## Pomarańczowa Infolinia

W trosce o dobrostan psychiczny pracowników ING kontynuujemy działanie Pomarańczowej Infolinii, której celem jest – w dobie COVID-19 i w przyszłości - dbać o siebie nawzajem, zapobiegać depresji, wypaleniu zawodowemu i radzić sobie z trudnymi sytuacjami w pracy i poza nią. Z usługi mogą skorzystać wszyscy pracownicy ING, niezależnie od formy zatrudnienia. Pracownicy mogą umawiać konsultacje z doświadczonymi specjalistami.

## Główne zmiany w zakresie zarządzania ryzykiem oraz kapitałem

W ramach Sprawozdania Zarządu z działalności w I półroczu 2021 roku prezentujemy główne zmiany w zakresie zarządzania ryzykiem oraz kapitałem, które miały miejsce od zakończenia 2020 roku. System zarządzania ryzykiem oraz kapitałem, opis ryzyk i ich kwantyfikacja została w sposób szczegółowy opisana w Rocznym skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za 2020 rok w rozdziale „Zarządzanie ryzykiem oraz kapitałem” (od strony 150).

### Zarządzanie kapitałem

W I połowie 2021 roku kontynuowaliśmy działania zmierzające do realizacji strategii zarządzania kapitałem.

W procesie oceny adekwatności kapitału wewnętrznego w I kwartale 2021 roku podsumowaliśmy kolejne Warsztaty oceny istotności ryzyka.

W ramach Warsztatów dokonaliśmy kilku modyfikacji w zakresie oceny istotności ryzyk, m.in. ryzyka portfela hipotek walutowych i ryzyka zachowania klienta. Obecnie identyfikujemy 10 rodzajów ryzyka trwale istotnego (ryzyko braku spłaty i ryzyko kontrahenta, ryzyko rezydualne, 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 płynności i finansowania, ryzyko operacyjne) oraz 4 rodzaje ryzyka istotnego (ryzyko pozostałych niekredytowych aktywów, ryzyko stóp procentowych w księdze bankowej: ryzyko rezydualne *convexity*, ryzyko makroekonomiczne, ryzyko modeli).

W związku z podpisaniem przez Ministra Finansów rozporządzenia w sprawie rozwiązania bufora ryzyka systemowego z dnia 18 marca 2020 roku, obowiązują nas w 2021 roku następujące minimalne poziomy współczynników kapitałowych:

- CET1  $\geq$  7,5%
- T1  $\geq$  9,0%
- TCR  $\geq$  11,0%

15 stycznia 2021 roku zadeklarowaliśmy uchwałą Zarządu Banku podjęcie działań zmierzających do stosowania indywidualnego zalecenia Komisji Nadzoru Finansowego (Komisja) dotyczącego polityki dywidendowej Banku w pierwszym półroczu 2021 roku. Deklarację podjęliśmy w związku z zaleceniami Komisji, które zostały sformułowane w piśmie otrzymanym przez Bank 14 stycznia 2021 roku. W piśmie tym Komisja zalecała:

- wstrzymanie przez Bank wypłaty dywidendy w pierwszym półroczu 2021 roku (w tym także niepodzielonego zysku z lat ubiegłych),
- niepodejmowanie przez Bank w pierwszym półroczu 2021 roku, bez uprzedniej konsultacji z organem nadzoru, innych działań pozostających poza zakresem bieżącej działalności biznesowej i operacyjnej, mogących skutkować obniżeniem bazy kapitałowej, w tym wykupów akcji własnych.

30 czerwca 2021 roku otrzymaliśmy pismo Komisji w sprawie polityki dywidendowej banków komercyjnych w drugim półroczu 2021 roku określające warunki jakie powinny być spełnione dla wypłaty przez banki dywidendy odpowiednio w wysokości do 50, 75 i 100% zysku netto za 2020 rok. W ramach kryteriów kapitałowych (tj. współczynników kapitałowych) Komisja utrzymała bufor ryzyka systemowego w wysokości 3%, który dla celów regulacyjnych został zniesiony Rozporządzeniem Ministra Finansów w sprawie rozwiązania bufora ryzyka systemowego z 18 marca 2020 roku. W przesłanym piśmie zostaliśmy poinformowani również o wysokości indywidualnego wskaźnika ST dla nas. Wskaźnik ST mierzy wrażliwość Banku na niekorzystny scenariusz makroekonomiczny. Definiowany jest, jako różnica pomiędzy łącznym współczynnikiem kapitałowym („TCR”) w scenariuszu referencyjnym i TCR w scenariuszu szokowym na koniec okresu prognozy (2021), z uwzględnieniem korekt nadzorczych. W wyniku dokonanych analiz w ramach testów warunków skrajnych prowadzonych przez Urząd Komisji, określono, że indywidualny wskaźnik ST dla ING Banku Śląskiego S.A., z uwzględnieniem korekt nadzorczych, wynosi 0,00%. Poziom wrażliwości Banku jest taki sam zarówno dla wypłaty do 75% zysku, jak i do 100% zysku netto.

Ponadto, Komisja wskazała, że jej stanowisko odnośnie polityki dywidendowej dotyczy jedynie wypłaty z zysku osiągniętego w 2020 roku, oraz że dodatkowe stanowisko w zakresie zysków zatrzymanych (w tym obejmujące zysk za 2019 rok) zostanie przedstawione pod koniec 2021 roku wraz z polityką dywidendową na 2022 rok. 15 lipca 2021 roku otrzymaliśmy pismo Komisji z indywidualnym zaleceniem w kwestii polityki dywidendowej w II półroczu 2021 roku. W piśmie tym KNF zaleca ograniczenie ryzyka występującego w działalności Banku poprzez niepodejmowanie, bez uprzedniej konsultacji z organem nadzoru, innych działań niż wypłata dywidendy z zysku za 2020 rok.

W szczególności dotyczy to działań pozostających poza zakresem bieżącej działalności biznesowej i operacyjnej, mogących skutkować obniżeniem bazy kapitałowej, w tym również ewentualnych wypłat dywidend z niepodzielonego zysku z lat ubiegłych (tj. z 2019 roku oraz lat wcześniejszych) oraz wykupów akcji własnych. W ramach tego pisma, Komisja poinformowała również, że wg stanu na 31 marca 2021 roku oraz 31 maja 2021 roku Bank spełnia wymagania (w zakresie podstawowych kryteriów) kwalifikujące do wypłaty do 100% dywidendy z zysku Banku za 2020 rok.

## Ryzyko kredytowe

### Struktura organizacyjna zarządzania ryzykiem



W 2021 roku nie miały miejsca zmiany organizacyjne w zakresie struktury organizacyjnej zarządzania ryzykiem.

## Główne zmiany w polityce kredytowej banku w segmencie klientów detalicznych i korporacyjnych

### Segment detaliczny

- Wdrożono zapisy nowej Rekomendacji S w obszarze kredytów hipotecznych.
- Wdrożono nowy model wyceny zabezpieczeń w procesie kredytowym w obszarze kredytów hipotecznych.
- Przeprowadzono ocenę sytuacji finansowej klientów po zakończonych wakacjach kredytowych, przyznanych ze względu na trudności finansowe związane z pandemią COVID-19.
- Zweryfikowano proces kredytowy z punktu widzenia zgodności z Wytycznymi EBA dotyczącymi udzielania i monitorowania kredytów.

### Segment korporacyjny

#### Małe firmy – Przedsiębiorcy

- Zweryfikowano proces kredytowy z punktu widzenia zgodności z Wytycznymi EBA, dotyczącymi udzielania i monitorowania kredytów.
- Zaktualizowano zapisy regulacji pod kątem wejścia w życie znowelizowanej Rekomendacji S.
- Przeprowadzono ocenę sytuacji finansowej klientów po zakończonych wakacjach kredytowych, przyznanych ze względu na trudności finansowe związane z pandemią COVID-19.

#### Małe firmy – Easy Lending

- Wprowadzono zmiany w niektórych kryteriach kwalifikacyjnych do ścieżki Easy Lending.
- Przeprowadzono proces uwiarygodniania klientów *Easy Lending* korzystających z wakacji kredytowych.
- Zatwierdzono ocenę m.in. klientów *Easy Lending* pod kątem wpływu czynników ESG na poziomie portfela za pomocą raportów.
- Zweryfikowano proces kredytowy z punktu widzenia zgodności z Wytycznymi EBA, dotyczącymi udzielania i monitorowania kredytów.

#### Średnie i duże firmy

- Uruchomiono pilotaż przeglądu portfelowego dla wybranych klientów strategicznych.

- Wdrożono produkt *Risk Participation* w ramach grupy produktów Wykupu wierzytelności dla klientów strategicznych.
- Przeprowadzono proces uwiarygodniania klientów małych i średnich firm oraz strategicznych korzystających z wakacji kredytowych.
- Zaktualizowano zapisy regulacji pod kątem wejścia w życie znowelizowanej Rekomendacji S.
- Zaktualizowano zapisy regulacji pod kątem wytycznych klimatyczno-środowiskowych.

Ponadto, w I półroczu 2021 roku kontynuowano pomoc dla małych, średnich i dużych firm dotkniętych skutkami pandemii oraz na bieżąco dostosowywano podejście do finansowania tych klientów:

- przedłużono terminy spłat rat kredytów i automatycznych odnowień, dostosowując je do wspólnego stanowiska banków i ZBP,
- wznowiono wakacje kredytowe na zasadach wynikających z Moratorium pozaustawowego „Stanowiska banków w zakresie ujednolicenia zasad oferowania narzędzi pomocowych dla klientów sektora bankowego”,
- wydłużono współpracę z Bankiem Gospodarstwa Krajowego w zakresie realizacji warunków Ustawy o dopłatach do oprocentowania kredytów bankowych udzielanych na zapewnienie płynności przedsiębiorcom dotkniętym skutkami COVID-19.

## Główne działania w obszarze modelowania

- Kontynuacja prac nad aktualizacją i kalibracją modeli IRB dla klientów segmentu korporacyjnego.
- Kontynuacja prac nad rekalkulacją modeli do Nowej Definicji *Default*.
- Aktualizacja modeli wykorzystywanych w procesie LLP (*loan loss provision*) wynikająca z cyklicznego monitoringu oraz przeprowadzenie analizy tych modeli pod kątem wytycznych zawartych w Rekomendacji R.
- Zatwierdzenie nowych, zgodnych z najbardziej aktualnymi wytycznymi regulacyjnymi, standardów budowy oraz monitorowania modeli oraz dostosowanie do nich odpowiadających im procesów.

## Testy warunków skrajnych

Zgodnie z „Polityką przeprowadzania testów warunków skrajnych”, Grupa regularnie przeprowadza testy warunków skrajnych w celu dokonania oceny wpływu potencjalnych zdarzeń lub zmian warunków makroekonomicznych na wymóg kapitałowy, kapitał ekonomiczny, płynność banku, profil ryzyka oraz rentowność. Raport z wyników testów warunków skrajnych zatwierdzany jest przez Komitet ALCO oraz przedstawiany Zarządowi Banku i Radzie Nadzorczej. Według stanu na 31 grudnia 2020 roku, bank przeprowadził testy warunków skrajnych w ujęciu skonsolidowanym w oparciu o scenariusze wypracowane przez głównego ekonomistę banku. Test warunków skrajnych obejmowały:

- testy scenariuszowe: scenariusz łagodnej recesji, scenariusz długoterminowej recesji oraz scenariusz recesji szybkiej,
- odwrócone testy warunków skrajnych,
- 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.

## Ryzyko rynkowe

W obszarze ryzyka rynkowego bank zarządza ryzykiem zgodnie z wypracowanymi zasadami, metodologiami i zatwierdzonymi politykami.

## Ryzyko płynności i finansowania

W I połowie 2021 roku kontynuowaliśmy działania zmierzające do ograniczania ryzyka płynności i finansowania – zgodnie z zasadami polityki zarządzania ryzykiem płynności i finansowania, strategią banku, jak również wymogami regulacyjnymi. W kwestii wymogów regulacyjnych – wszystkie monitorowane miary pozostają w limitach. Systematycznemu przeglądowi podlegają również wewnętrzne regulacje i dokumenty, jak również w dalszym ciągu doskonalimy nasze procesy raportowania oraz modelowania.

## Ryzyko modeli

W I połowie 2021 roku kontynuowaliśmy działania w zakresie zarządzania ryzykiem modeli. Wykorzystywane w banku modele podlegały kwartalnym przeglądom i ocenie ryzyka, a także przeglądowi istotności oraz walidacjom. Przeglądowi i aktualizacji podlegała Polityka zarządzania ryzykiem modeli w ING Banku Śląskim. Ponadto, opracowane zostały nowe standardy walidacji modeli ryzyka kredytowego, które zostały zaakceptowane przez KNF.

## Ryzyko operacyjne

W I połowie 2021 roku tematem priorytetowym była nadal koordynacja działań kryzysowych związanych z pandemią COVID-19. Opierając się na doświadczeniach z roku poprzedniego, podejmowaliśmy działania mające na celu dalsze zapewnienie bezpieczeństwa klientom i pracownikom banku, jak również zapewnienie ciągłości działania, w tym zapewnienie bezpieczeństwa pracy zdalnej oraz przygotowania do powrotu pracowników do pracy w biurze.

Jednocześnie podejmowaliśmy działania mające na celu pełną zgodność z nowymi i aktualizowanymi wymaganiami regulacyjnymi, w szczególności między innymi z wymaganiami w obszarze outsourcingu (*EBA Guidelines on outsourcing arrangements*) oraz wymaganiami dotyczącymi zasad ładu wewnętrznego w bankach (Rekomendacja Z Komisji Nadzoru Finansowego).

W ramach przeglądu obowiązujących regulacji wprowadziliśmy zaktualizowane: Politykę dotyczącą bezpieczeństwa osób i zasobów, Politykę przeciwdziałania oszustwom oraz Politykę - Standardy kontroli ryzyka niefinansowego określającą ramy zarządzania kluczowymi kontrolami opisanymi w regulacjach wewnętrznych. Wdrożyliśmy również zmiany do „Instrukcji testowania kluczowych kontroli”, które prowadzą do optymalizacji procesu testowania.

Rozszerzyliśmy i ujednoliliśmy zakres monitorowanych w grupie kapitałowej ING Banku Śląskiego limitów ryzyka operacyjnego. W ramach corocznej Oceny Środowiska Biznesowego na rok 2021, na podstawie oceny możliwych zagrożeń, zapewniliśmy podjęcie stosownych działań utrzymujących ryzyko na akceptowalnym poziomie.

W zakresie działań drugiej linii obrony przeprowadziliśmy między innymi niezależną ocenę prawidłowości zaprojektowania i efektywności operacyjnej procesu przyznawania klientom tzw. „wakacji kredytowych” w związku z pandemią COVID-19.

Mając na uwadze rzetelność przygotowywanych sprawozdań oraz szybkość podejmowania decyzji, prowadziliśmy prace, których celem jest utrzymywanie na wysokim poziomie jakości danych wykorzystywanych w procesach zarządzania ryzykiem operacyjnym.

## Ryzyko braku zgodności (compliance)

W I półroczu 2021 roku kontynuowaliśmy działania zmierzające do zapewnienia zgodności z wymogami regulacyjnymi, w szczególności wytycznymi EBA oraz KNF. Jesteśmy zaangażowani w prace na szczeblu Związku Banków Polskich oraz organizacji branżowych. Podobnie jak w roku ubiegłym, usprawniamy mechanizmy kontrolne w procesach biznesowych, w szczególności z zakresu Poznaj Swojego Klienta (KYC) oraz ochrony danych osobowych. Regularnie budujemy i wzmacniamy świadomość pracowników banku w kwestiach etyki zawodowej i obowiązujących regulacji z obszaru zgodności, w tym danych osobowych.

## Ryzyko biznesowe

### Wstęp

W ramach ryzyka biznesowego Grupa kapitałowa Banku wyróżnia ryzyko makroekonomiczne.

### 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 I połowie 2021 roku Bank przeprowadził pełne testy kapitałowe według stanu na koniec 2020 roku.

W oparciu o wyniki wewnętrznych testów warunków skrajnych dla scenariusza łagodnej recesji, grupa kapitałowa Banku szacuje dodatkowy wymóg kapitałowy, aby zabezpieczyć się przed skutkami materializacji wspomnianego scenariusza. Wyniki testów warunków skrajnych pokazały, że miary adekwatności kapitałowej obejmujące współczynnik kapitałowy oraz współczynnik adekwatności kapitału ekonomicznego znalazły się powyżej wymaganego poziomu w związku z czym nie zawiązywano dodatkowego kapitału ekonomicznego na ryzyko makroekonomiczne.



## Informacje dla inwestorów

### 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 30 czerwca 2021 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 czerwca 2021 roku był Aviva Otwarty Fundusz Emerytalny Aviva Santander, który zgodnie z Informacją półroczną o strukturze aktywów Aviva Otwartego Funduszu Emerytalnego Aviva Santander na 30 czerwca 2021 roku posiadał 8,50% 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 2021 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	30 czerwca 2021		31 marca 2021	
	Liczba akcji i głosów na WZ	Udział w kapitale zakładowym i ogólnej liczbie głosów na WZ	Liczba akcji i głosów na WZ	Udział w kapitale zakładowym i ogólnej liczbie głosów na WZ
ING Bank N.V. (podmiot zależny od ING Groep N.V.)	97 575 000	75,00%	97 575 000	75,00%
Aviva Otwarty Fundusz Emerytalny Aviva Santander*	11 055 030	8,50%	11 018 205	8,47%
Pozostali	21 469 970	16,50%	21 506 795	16,53%
<b>Razem</b>	<b>130 100 000</b>	<b>100,00%</b>	<b>130 100 000</b>	<b>100,00%</b>

\*na podstawie Informacji rocznej o strukturze aktywów Aviva Otwartego Funduszu Emerytalnego Aviva Santander na 31 grudnia 2020 roku oraz Informacji półrocznej o strukturze aktywów Aviva Otwartego Funduszu Emerytalnego Aviva Santander na 30 czerwca 2021 roku

#### Charakterystyka akcjonariusza dominującego

ING Bank N.V. należy do Grupy ING – grupy instytucji finansowych o zasięgu globalnym, oferującej usługi bankowości detalicznej i korporacyjnej ponad 38 milionom klientów (dane na koniec I kw. 2021 roku). Podmioty Grupy ING zatrudniają 57 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 Rynekowi (*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, Filipinach 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 (INGA NA, INGA.AS), Brukseli oraz w Nowym Jorku (ADR: ING US, ING.N). ING Groep N.V. ma rozproszony akcjonariat. Na koniec I połowy 2021 roku tylko jeden akcjonariusz posiadał udział w kapitale spółki powyżej 3%. Był to BlackRock Inc. (7,4%). W 2020 roku Grupa ING wygenerowała zysk netto na poziomie 2 485 mln EUR względem 4 781 mln EUR w 2019 roku. Aktywa ogółem były na poziomie 937 mld EUR. Aktywa Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego stanowiły na koniec 2020 roku 4,3% aktywów Grupy ING. Natomiast nasz zysk netto stanowił 12,0% zysku netto Grupy ING.

Więcej informacji na temat dominującego akcjonariusza jest dostępne na <https://www.ing.com/Home.htm>.

## Akcje i kapitał zakładowy

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

Statut upoważnia ponadto Zarząd do podwyższenia kapitału zakładowego o kwotę nie wyższą niż 26 mln zł (czyli emisji maksymalnie 26 mln akcji) w terminie do 21 kwietnia 2023 roku (kapitał docelowy) oraz do wyłączenia prawa poboru przy emisji akcji w ramach kapitału docelowego. Zmiana Statutu w tym zakresie została wpisana do rejestru KRS 6 maja 2020 roku. Decyzje Zarządu w sprawie ustalenia ceny emisyjnej akcji i wyłączenia prawa poboru wymagają zgody Rady Nadzorczej. Upoważnienie do emisji kapitału docelowego umożliwi Zarządowi podjęcie, w razie wystąpienia takiej potrzeby, szybkich działań zmierzających do kapitałowego wzmocnienia banku. Pełne uzasadnienie w tym zakresie zostało dołączone do projektu uchwały Walnego Zgromadzenia w tej sprawie (s. 13 [tego dokumentu](#)).

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.

## Cena akcji

W 2021 roku kurs akcji ING Banku Śląskiego na GPW wahał się w przedziale od 167,2 zł do 198,0 zł. 31 czerwca 2021 roku cena akcji naszego banku wyniosła na zamknięciu sesji 185,0 zł, czyli była o 8,2% wyższa niż w ostatnim dniu notowań 2020 roku (średnia cena ważona wolumenem obrotu wynosiła odpowiednio 186,9161 zł na 30 czerwca 2021 roku i 171,0374 zł na 30 grudnia 2020 roku). Dla porównania, indeks sektorowy WIG-banki wzrósł w tym czasie o 37,4%.

Na koniec czerwca 2021 roku wartość rynkowa naszego banku ukształtowała się na poziomie 24,1 mld zł, podczas gdy wartość księgowa grupy kapitałowej banku wynosiła 17,9 mld zł.

Nasz bank wchodzi w skład indeksów mWIG40 (aktualny udział 9,6117%) oraz WIG-ESG (aktualny udział 1,773%) od momentu ich powstania. Nasze akcje wchodzą też w skład indeksu WIG-banki (szacowany udział 9,926% na ostatniej sesji w 2020 roku).

### Udział w głównych indeksach akcji ING Banku Śląskiego S.A. (na podstawie ostatniej rewizji w danym okresie)

	2018 rok	2019 rok	2020 rok	I poł. 2021 roku
WIG	2,0300%	2,2023%	1,8181%	1,9657%
mWIG40	9,9700%	9,9998%	9,7038%	9,6117%

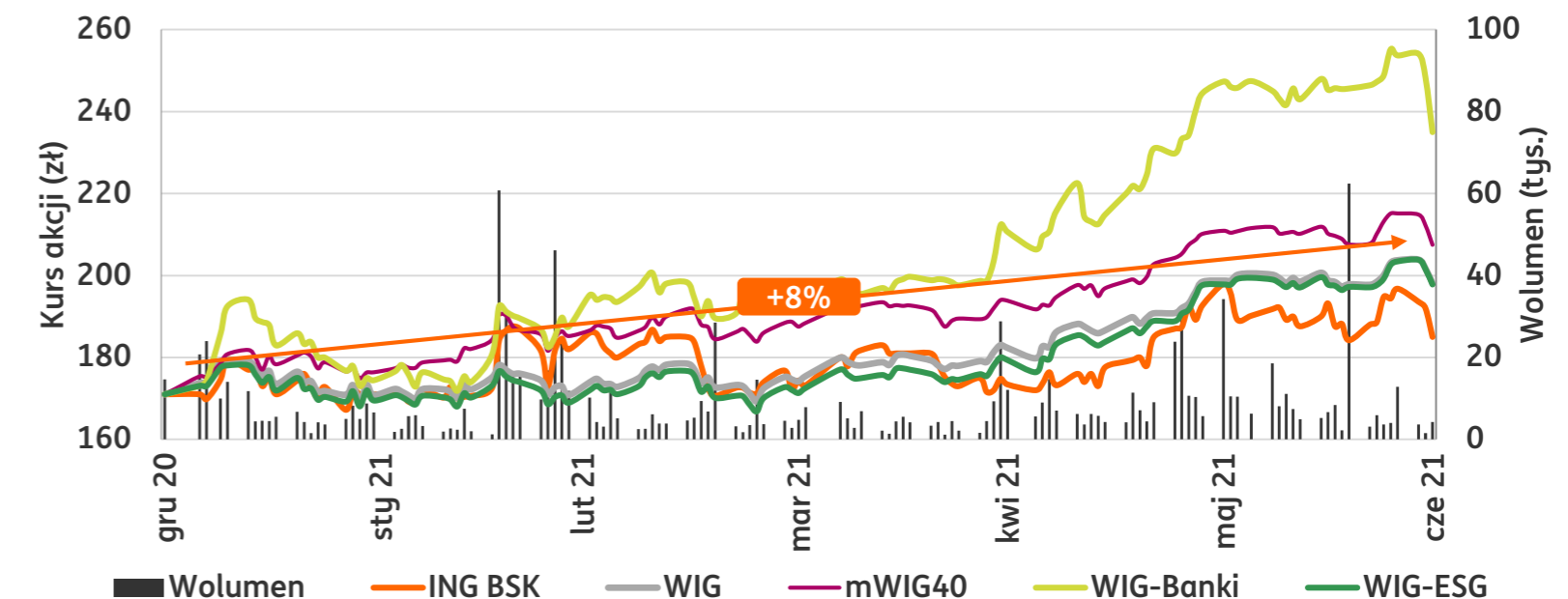
## Dane na temat akcji ING Banku Śląskiego S.A.

	2018 rok	2019 rok	2020 rok	I poł. 2021 roku
Cena akcji na koniec okresu (zł)	180,0	202,5	171,0	185,0
Maksymalna cena akcji (zł)	221,5	204,5	207,0	198,0
Minimalna cena akcji (zł)	160,6	180,0	102,6	167,2
Średni <i>spread</i> ważony obrotami (pkt bazowe)	36	35	43	41
Kapitalizacja na koniec okresu (mld zł)	23,4	26,3	22,2	24,1
Liczba akcji	130 100 000	130 100 000	130 100 000	130 100 000
Liczba transakcji ogółem	52 863	39 974	88 567	30 446
Liczba transakcji pakietowych	7	3	0	1
Średnia liczba transakcji na sesję	214	161	351	248
Wolumen obrotu	2 892 622	1 949 283	3 799 640	1 105 024
Średni wolumen obrotu na sesję	11 711	7 860	17 078	8 984
Udział animatorów rynku w obrotach	6,39%	9,85%	12,41%	9,82%
Udział dealerów w obrotach	13,00%	11,93%	3,50%	3,16%
Zysk na akcję (zł)	11,71	12,75	10,3	15,4*
Wartość księgową na akcję (zł)	102,40	117,01	143,1	137,3
Dywidenda na akcję wypłacona w danym roku (zł)	3,20	3,50	0,00	0,00
Wskaźnik C/Z (x)*	15,3	15,9	16,6	12,0*
Wskaźnik C/WK (x)*	1,8	1,7	1,2	1,4

\*wskaźnik obliczony w oparciu o cenę akcji na koniec okresu; w oparciu o uroczone zysk netto na akcję

Akcje naszego banku są pod numerem ISIN PLBSK0000017. Ticker na rynku GPW to „ING”, a informacje o naszym banku w serwisach Bloomberg i Reuters są dostępne odpowiednio pod „ING PW” i „INGP.WA”.

Notowania cen akcji ING Banku Śląskiego S.A. w 2021 roku na tle wybranych indeksów GPW doprowadzonych do porównywalności



## Ratingi

### Ratingi ING Banku Śląskiego S.A.

Potwierdzeniem naszej stabilnej pozycji finansowej są też zewnętrzne ratingi kredytowe. Nasz bank współpracuje z dwiema agencjami ratingowymi: Fitch Ratings oraz Moody's Investors Service. Historia zmian ratingów nadanych przez obie agencje znajduje się na [naszej stronie internetowej](#).

#### Fitch Ratings Ltd.

Agencja Fitch Ratings (Fitch Ratings Ireland Limited z siedzibą w Dublinie) nadaje rating pełny – na podstawie umowy pomiędzy naszym bankiem a agencją. Na dzień podpisania raportu półrocznego za 2021 rok, ocena ratingowa naszemu bankowi od Agencji jest następująca:

**Fitch Ratings Ltd.**

Rating podmiotu (Long-term IDR)	A+
Perspektywa utrzymania oceny	Negatywna
Rating krótkoterminowy (Short-term IDR)	F1+
Viability rating	bbb+
Ocena wsparcia	1
Rating długoterminowy na skali krajowej	AAA (pol)
Perspektywa utrzymania wyżej wymienionej oceny	Stabilna
Rating krótkoterminowy na skali krajowej	F1+ (pol)

W komunikacie opublikowanym przez Fitch 30 września 2020 roku, w ramach rocznego przeglądu, Agencja podtrzymała ratingi dla ING Banku Śląskiego S.A. Podkreśliła w nim, że utrzymane ratingi dla ING Banku Śląskiego S.A. odzwierciedlają jego umiarkowany apetyt na ryzyko, dobrą jakość aktywów, solidne bufory kapitałowe, silne finansowanie oparte o depozyty i wysoką płynność.

Perspektywa ratingu długoterminowego podmiotu jest Negatywna. Agencja Fitch wskazała, że wynika to bezpośrednio z negatywnej perspektywy ratingu dla podmiotu dominującego banku, ING Bank N.V. Perspektywa ratingu długoterminowego na skali krajowej jest Stabilna.

**Moody's Investors Service Ltd.**

Agencja Moody's Investors Service (Moody's Investors Service Cyprus Ltd.) nadaje naszemu bankowi rating na podstawie ogólnodostępnych publicznych informacji. Na dzień podpisania raportu półrocznego za 2021 rok, ocena ratingowa banku od Agencji jest następująca:

**Moody's Investors Service Ltd.**

Długookresowy rating depozytów (LT rating)	A2
Krótkookresowy rating depozytów (ST rating)	P-1
Ocena indywidualna (BCA)	baa2
Skorygowana ocena indywidualna (Adjusted BCA)	baa1
Perspektywa ratingu (Outlook)	Stabilna
Długoterminowa/krótkoterminowa ocena ryzyka kontrahenta (CR Assessment)	A1 (cr) / P-1 (cr)
Rating ryzyka kontrahenta (CR Rating)	A1 / P-1

W komunikacie opublikowanych 21 października 2019 roku, Agencja podtrzymała nadane bankowi ratingi. Podkreśliła w nim, że rating banku odzwierciedla:

- dobrej jakości, choć niewysezonowany, portfel kredytowy banku z bardzo ograniczonym zaangażowaniem w walutowe kredyty hipoteczne,
- adekwatny współczynnik kapitałowy,
- umiarkowaną rentowność, oraz
- stabilny profil finansowania banku bazujący na depozytach i wysokie bufory płynnościowe.

**Ratingi ING Banku Hipotecznego S.A.****Moody's Investors Service Ltd.**

Agencja Moody's Investors Service Ltd (Agencja) nadaje rating pełny – na podstawie umowy zawartej pomiędzy ING Bankiem Hipotecznym a Agencją. 13 lipca 2021 roku długoterminowe ratingi i ocena Banku, zostały podwyższone w wyniku dokonanej przez Agencję zmiany metodologii w zakresie oceny ryzyk dla podmiotów silnie zintegrowanych. Na dzień podpisania raportu ocena ratingowa ING Banku Hipotecznego przedstawia się następująco:

**Moody's Investors Service Ltd.**

Długookresowy rating kontrahenta (LT Counterparty Risk)	A1
Krótkookresowy rating kontrahenta (ST Counterparty Risk)	P-1
Długoterminowy rating (LT Issuer Ratings)	A3
Krótkoterminowy rating (ST Issuer Ratings)	P-2
Perspektywa długoterminowego ratingu emitenta (Outlook)	Stabilna
Ocena ryzyka kontrahenta (CR Assessment) długoterminowa/krótkoterminowa	A1 (cr) / P-1 (cr)

Agencja w swoim komunikacie niezmiennie podkreśla, że rating ING Banku Hipotecznego odzwierciedla:

- 100% własność ING Banku Śląskiego i jego stabilną perspektywę rozwoju,
- Strategiczne dostosowanie i operacyjną integrację w ramach struktur Grupy ING Banku Śląskiego,
- Zobowiązanie ze strony ING Banku Śląskiego do wsparcia pozycji kapitałowej i płynnościowej ING Banku Hipotecznego w celu spełnienia wymagań regulacyjnych.

## Zmiany w organach statutowych ING Banku Śląskiego S.A.

### Rada Nadzorcza

Od 1 maja 2020 roku nie nastąpiły zmiany w składzie Rady Nadzorczej. Tym samym skład Rady Nadzorczej na 30 czerwca 2021 roku przedstawiał się następująco:

#### Skład Rady Nadzorczej na 30 czerwca 2021 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. Aleksander Kutela	Członek Niezależny	●	●	●
p. Remco Nieland	Członek	●		
p. Susan Poot	Członek			●
p. Michał Szczurek	Członek			●

● - Przewodniczący      ● - Członek

### Zarząd Banku

W nawiązaniu do informacji przekazanych w raporcie rocznym za 2020 rok:

- Pan Michał Bolesławski 12 listopada 2020 roku złożył rezygnację z funkcji Wiceprezesa Zarządu Banku, z dniem 31 grudnia 2020 roku,
- Pan Lorenzo Tassan-Bassut 30 listopada 2020 roku złożył rezygnację z funkcji Wiceprezesa Zarządu Banku, z dniem 31 stycznia 2021 roku,
- Rada Nadzorcza 18 grudnia 2020 roku powołała Panią Ewę Łuniewską na stanowisko Wiceprezesa Zarządu Banku, z dniem 1 stycznia 2021 roku.

Ponadto, na posiedzeniu 24 maja 2021 roku, w związku z decyzją Komisji Nadzoru Finansowego z 14 maja 2021 roku oraz w świetle spełniania wymogów określonych w art. 22aa ustawy – Prawo bankowe, Rada Nadzorcza powierzyła

Pani Joannie Erdman funkcję Wiceprezesa Zarządu Banku nadzorującego zarządzanie ryzykiem istotnym w działalności Banku.

Tym samym skład Zarządu Banku oraz podział odpowiedzialności Członków Zarządu na 30 czerwca 2021 roku przedstawiał się następująco:

#### Skład Zarządu i zakres odpowiedzialności na 30 czerwca 2021 roku

p. Brunon Bartkiewicz	<b>Prezes Zarządu Banku</b> nadzorujący Pion CEO oraz pełniący zastępstwo w ramach nadzoru nad następującymi jednostkami Pionu COO: Centrum Ekspertyz – Przeciwdziałanie Oszustwom, Centre of Expertise – Transformation and Change, KYC Tribe, Super Circle KYC CDD – Business Clients, Super Circle KYC CDD – Retail Clients, Circle KYC CDD – Wholesale Banking, Zespół Tax Operations, Centrum Wsparcia Klientów Strategicznych, Program Manager - OWoW
p. Joanna Erdman	<b>Wiceprezes Zarządu Banku</b> nadzorująca Pion CRO
p. Marcin Giżycki	<b>Wiceprezes Zarządu Banku</b> nadzorujący Pion Klientów Detalicznych, pełniący zastępstwo w ramach nadzoru nad następującymi jednostkami Pionu COO: Centrum Analiz Wniosków Kredytowych, Centrum Klientów Detalicznych, Tribe – Obsługa Gotówki i Płatności oraz nadzorujący podmiot zależny – Nowe Usługi S.A.
p. Bożena Graczyk	<b>Wiceprezes Zarządu Banku</b> nadzorująca Pion CFO, pełniąca zastępstwo w ramach nadzoru nad następującymi jednostkami Pionu COO: Finance and Business Control Office, Data Management Tribe, Operational Digital Transformation Tribe, Centre of Expertise – Process Excellence oraz nadzorująca następujące podmioty zależne: Solver Sp. z o.o., ING Bank Hipoteczny S.A.
p. Ewa Łuniewska	<b>Wiceprezes Zarządu Banku</b> nadzorująca Pion Klientów Biznesowych, pełniąca zastępstwo w ramach nadzoru nad następującymi jednostkami Pionu COO: Centrum Kredytów Korporacyjnych, Centrum Korporacyjnych Produktów Transakcyjnych oraz nadzorująca następujące podmioty zależne: ING Usługi dla Biznesu S.A., ING Investment Holding (Polska) S.A. (ING Lease (Polska) Sp. z o.o. oraz ING Commercial Finance Polska S.A.)
p. Michał Mrozek	<b>Wiceprezes Zarządu Banku</b> nadzorujący Pion Wholesale Banking
p. Sławomir Soszyński	<b>Wiceprezes Zarządu Banku</b> nadzorujący Pion CIO oraz pełniący zastępstwo w ramach nadzoru nad następującą jednostką Pionu COO: Tribe – Rozwój Procesów Operacyjnych
Wakat	<b>Wiceprezes Zarządu Banku</b> nadzorujący Pion COO

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

### Świadczenia należne członkom Zarządu ING Banku Śląskiego S.A. (mln zł)

Okres	Wynagrodzenia	Inne korzyści*	Razem
I półrocze 2021 roku	5,0	0,9	5,9
I półrocze 2020 roku	5,3	1,3	6,6

\*Inne korzyści obejmują m.in. ubezpieczenia, wpłaty na fundusz inwestycyjny, opiekę medyczną oraz inne świadczenia przyznane przez Radę Nadzorczą Banku.

### Świadczenia wypłacone członkom Zarządu ING Banku Śląskiego S.A. (mln zł)

Okres	Wynagrodzenia	Nagrody*	Inne korzyści**	Razem
I półrocze 2021 roku	5,0	3,9	0,9	9,9
I półrocze 2020 roku	5,3	5,0	1,3	11,6

\*Nagrody za I półrocze 2021 roku obejmują takie składniki jak:

- Premia wynikająca z Programu Zmiennych Składników Wynagrodzeń: za rok 2020 gotówka nieodroczone, za rok 2018 I transza gotówka odroczone oraz za rok 2017 II transza gotówka odroczone,
- Akcje Fantomowe wynikające z Programu Zmiennych Składników Wynagrodzeń: za rok 2019 przetrzymane, za rok 2017 I transza odroczone oraz za rok 2016 III transza odroczone.

Nagrody za I półrocze 2020 roku obejmują takie składniki jak:

- Premia wynikająca z Programu Zmiennych Składników Wynagrodzeń: za rok 2019 gotówka nieodroczone, za rok 2017 I transza gotówka odroczone oraz za rok 2016 III transza gotówka odroczone,
- Akcje Fantomowe wynikające z Programu Zmiennych Składników Wynagrodzeń: za rok 2018 przetrzymane, za rok 2016 II transza odroczone oraz za rok 2015 III transza odroczone.

\*\*Inne korzyści obejmują m.in. ubezpieczenia, wpłaty na fundusz inwestycyjny, opiekę medyczną i inne świadczenia przyznane przez Radę Nadzorczą Banku.

W I półroczu 2021 roku łączna kwota wynagrodzeń należnych i wypłaconych przez ING Bank Śląski S.A. członkom Rady Nadzorczej wyniosła 0,4 mln zł.

### Wynagrodzenie członków Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A. (mln zł)

Okres	Wynagrodzenia i nagrody	Inne korzyści	Razem
I półrocze 2021 roku	0,4	0,0	0,4
I półrocze 2020 roku	0,4	0,0	0,4

Na 30 czerwca 2021 roku członkowie Zarządu i Rady Nadzorczej Banku nie posiadali akcji ING Banku Śląskiego S.A.

## Niezależność Członków Rady Nadzorczej i Komitetów Rady

§ 19 ust. 3 [Statutu Banku](#) stanowi, iż w skład Rady Nadzorczej powinni wchodzić przynajmniej dwaj członkowie wolni od jakichkolwiek powiązań z Bankiem, jego akcjonariuszami lub pracownikami, rozumianych jako powiązania, które mogłyby istotnie wpłynąć na zdolność takiego członka do podejmowania bezstronnych decyzji – członkowie niezależni. Ponadto, § 22 ust. 6 Statutu stanowi, iż kryteria niezależności powinna spełniać większość członków Komitetów Rady, czyli Komitetu Audytu, Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji oraz Komitetu Ryzyka, w tym przewodniczący tych Komitetów. Stosownie do powyższych zapisów, odzwierciedlonych w [Regulaminie Rady Nadzorczej](#) (§ 3 ust. 3), w Radzie Nadzorczej Banku zasiada trzech członków niezależnych, którzy wolni są od jakichkolwiek powiązań z Bankiem i Grupą ING. Członkowie niezależni stanowią ponadto większość członków Komitetów Rady oraz pełni funkcje przewodniczących Komitetu Audytu, Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji oraz Komitetu Ryzyka. Są to:

- Pan Antoni F. Reczek, Przewodniczący Rady, Przewodniczący Komitetu Audytu
- Pan Aleksander Galos, Sekretarz Rady, Przewodniczący Komitetu Ryzyka
- Pan Aleksander Kutela, Członek Rady, Przewodniczący Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji.

Kryteria niezależności członków niezależnych wynikają z przepisów prawa, m.in. i przyjętych przez Bank Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW i zostały szczegółowo opisane w [Regulaminie Rady Nadzorczej](#) (§ 3 ust. 4).

Dodatkowo, w Banku funkcjonuje niezależna jednostka audytu wewnętrznego mająca za zadanie badanie i ocenę, w sposób niezależny i obiektywny, adekwatności i skuteczności systemu zarządzania ryzykiem i systemu kontroli wewnętrznej, z wyłączeniem jednostki audytu wewnętrznego. Niezależność jednostki audytu od innych jednostek Banku zapewniona jest m.in. poprzez bezpośredni kontakt dyrektora jednostki audytu z członkami Zarządu Banku, Komitetu Audytu, Rady Nadzorczej oraz biegłym rewidentem w sprawach wymagających ich uwagi oraz fakt, że

powołanie i odwołanie dyrektora jednostki audytu podlega zatwierdzeniu przez Radę Nadzorczą, po uprzednim zarekomendowaniu przez Komitet Audytu.

## Polityka różnorodności w odniesieniu do organów nadzorujących, zarządzających i administrujących

W ING Banku Śląskim S.A. obowiązuje *Polityka różnorodności w odniesieniu do Członków Zarządu i Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A.* Polityka ma na celu:

- dotarcie do szerokiego zakresu kompetencji przy powoływaniu członków Rady Nadzorczej i Zarządu, aby pozyskać różne punkty widzenia i doświadczenia oraz umożliwić wydawanie niezależnych opinii i podejmowanie rozsądnych decyzji w ramach organu,
- zapewnienie wysokiej jakości realizacji zadań przez organy zarządzające, poprzez wybór kompetentnych osób do pełnienia funkcji w Radzie Nadzorczej oraz Zarządzie, stosując w pierwszej kolejności obiektywne kryteria merytoryczne i uwzględniając korzyści wynikające z różnorodności.

W zakresie kryteriów merytorycznych, strategia różnorodności zapewnia wybór osób posiadających zróżnicowaną wiedzę, umiejętności i doświadczenie, adekwatne do pełnionych przez nie funkcji i powierzonych im obowiązków, które dopełniają się na poziomie całego składu Zarządu i Rady Nadzorczej. Kryteria te podlegają weryfikacji w procesie oceny adekwatności opisanym w *Polityce oceny adekwatności członków Rady Nadzorczej, Zarządu oraz osób pełniących kluczowe funkcje w ING Banku Śląskim S.A.* Ponadto, Polityka różnorodności obejmuje i wykorzystuje do osiągnięcia najlepszych rezultatów różnice, które wynikają z wiedzy, kompetencji i doświadczenia zawodowego, a także płci i wieku. Podejmując decyzję przy powoływaniu członków organów zarządzających, bank bierze pod uwagę fakt, iż bardziej zróżnicowane organy zarządzające sprzyjają konstruktywnemu sprzeciwowi i dyskusji w oparciu o różne punkty widzenia.

Polityka zakłada dążenie do zapewnienia reprezentantów obu płci w procesach doboru oraz planowania sukcesji, z uwzględnieniem przepisów o równym traktowaniu w zakresie nawiązywania stosunku pracy. Komitet Wynagrodzeń i Nominacji Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A. określa wartość docelową reprezentacji niedostatecznie reprezentowanej płci w Zarządzie Banku i Radzie Nadzorczej oraz przyjmuje plan zmierzający do osiągnięcia wartości

docelowej. Wartość docelowa jest ustalana stosownie do długości kadencji Rady Nadzorczej i Zarządu Banku tj. raz na cztery kolejne pełne lata obrotowe liczone od początku kadencji danego organu.

Od wdrożenia Polityki w 2018 roku wartość docelowa niedostatecznie reprezentowanej płci ustalona została na poziomie 30% kobiet i 70% mężczyzn (z zachowaniem odchylenia na poziomie +/- 2%). Środkiem do osiągnięcia wartości docelowej jest weryfikacja i aktualizacja bazy sukcesorów. Wartość docelowa jest corocznie weryfikowana na podstawie raportów przygotowywanych przez jednostki HR i przedstawianych Komitetowi Wynagrodzeń i Nominacji Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A. W przypadku, gdy wartość docelowa nie została osiągnięta, bank udokumentuje powody, środki, które zostaną podjęte, oraz terminy podjęcia takich środków, aby zapewnić osiągnięcie wartości docelowej.

Na koniec I półrocza 2021 roku w składzie Zarządu były 3 kobiety na 7 członków Zarządu (43% liczby członków Zarządu), a w składzie Rady Nadzorczej 2 kobiety na 7 członków Rady Nadzorczej (29% liczby członków Rady Nadzorczej).

## Informacje uzupełniające

### Stanowisko Zarządu do możliwości realizacji wcześniej publikowanych prognoz

Bank nie publikował prognozy wyników finansowych na 2021 rok.

### Transakcje z podmiotami powiązanymi

ING Bank Śląski S.A. lub jednostki od niego zależne nie zawarły transakcji z podmiotami powiązanymi na warunkach innych niż rynkowe.

### Udzielone zobowiązania warunkowe

ING Bank Śląski S.A. oraz jednostki zależne banku udzielają poręczeń kredytów i pożyczek oraz gwarancji w ramach statutowej działalności. Wartość udzielonych pozabilansowych zobowiązań finansowych na koniec I półrocza 2021 roku wynosiła 45,7 mld zł (43,6 mld zł na koniec 2020 roku i 39,3 mld zł na koniec I półrocza 2020 roku).

#### Zobowiązania pozabilansowe Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego

mln zł	1Q 2020	2Q 2020	3Q 2020	4Q 2020	1Q 2021	2Q 2021
Niewykorzystane linie kredytowe	27 003,2	30 473,7	32 720,3	33 997,6	35 074,1	36 098,5
Gwarancje	5 906,1	5 519,9	5 568,9	6 058,6	5 767,8	6 030,2
Niewykorzystane kredyty w rachunku bieżącym	1 425,6	1 596,0	1 513,3	1 580,5	1 516,2	1 519,0
Limity na kartach kredytowych	1 491,3	1 468,9	1 483,7	1 520,5	1 549,4	1 538,1
Akredytywy	298,7	272,4	370,6	430,3	477,5	499,8
<b>Razem</b>	<b>36 124,9</b>	<b>39 330,8</b>	<b>41 656,8</b>	<b>43 587,5</b>	<b>44 385,0</b>	<b>45 685,6</b>

### Postępowania prowadzone przed Prezesem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK)

#### Postępowanie w sprawie postanowień przewidujących możliwość zmiany wzorca umownego, umowy lub tabeli opłat i prowizji z ważnych przyczyn, tzw. klauzul modyfikacyjnych

1 kwietnia 2019 roku Prezes UOKiK wszczął z urzędu postępowanie w sprawie o uznanie wzorca umowy za niedozwolony w zakresie postanowień umownych, które mogą naruszać art. 23a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Postępowanie dotyczy postanowień przewidujących możliwość zmiany wzorca umownego, umowy lub tabeli opłat i prowizji z ważnych przyczyn, tzw. klauzul modyfikacyjnych.

Zakres postępowania odnosi się do zapisów w różnych ogólnych warunkach umów, regulaminach oraz umowach zawieranych z konsumentami: dla pożyczek pieniężnych, limitu zadłużenia w koncie, udzielania i spłaty kredytów w rachunku brokerskim, korzystanie z karty kredytowej – w wersji obowiązującej od 7 marca 2016 roku; dla rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych oraz oszczędnościowych – w wersji obowiązującej od 9 listopada 2015 roku; dla prowadzenia rachunków płatniczych – w wersji obowiązującej od 6 sierpnia 2018 roku; dla kart przedpłaconych – w wersji obowiązującej od 1 stycznia 2016 roku.

W ocenie Prezesa UOKiK analizowane klauzule modyfikacyjne mogą stanowić niedozwolone postanowienia umowne ze względu na:

- możliwość jednostronnej zmiany ogólnych warunków umowy co do jej istotnych postanowień, w zakresie umów umożliwiających generowanie zadłużenia po stronie konsumentów, zawartych na czas oznaczony,
- ogólny, niedoprecyzowany charakter przesłanek jednostronnej zmiany umowy, który nie daje konsumentom możliwości ich poprawnej weryfikacji, a w niektórych zapisach brak ograniczeń czasowych co do zakresu zmian,
- brak zapisów dotyczących możliwości kontynuowania umowy zawartej na czas oznaczony dotyczącej kredytowania potrzeb konsumentów na dotychczasowych zasadach w przypadku niezaakceptowania jednostronnych propozycji zmian kierowanych ze strony Banku.



Pismem z 13 maja 2021 roku UOKiK zawiadomił Bank o zakończeniu zbierania materiału dowodowego, a pismem z 30 czerwca 2021 roku - o przedłużeniu terminu zakończenia postępowania do 31 sierpnia 2021 roku.

Na 30 czerwca 2021 roku Grupa nie zidentyfikowała przesłanek do utworzenia rezerw z tego tytułu.

## Postępowanie w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

Przed Prezesem UOKiK prowadzone było postępowanie wszczęte z urzędu 9 lipca 2014 roku w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na: dokonywaniu w trakcie obowiązywania umów o kartę płatniczą wymiany kart płatniczych niewyposażonych w funkcję zbliżeniową na karty wyposażone w tą funkcję bez zmiany treści umowy; wywodzeniu skutków prawnych z komunikatu dla posiadaczy rachunków określonych w Regulaminie świadczenia przez ING Bank Śląski usług w ramach prowadzenia rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych oraz rachunków oszczędnościowych dla osób fizycznych; niedostarczeniu konsumentom informacji o możliwości oraz zasadach dokonywania za pomocą kart płatniczych tzw. transakcji zbliżeniowych, limitach wydatków dla transakcji płatniczych wykonywanych za pomocą tych kart płatniczych, w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku, w odpowiednim czasie przed zawarciem umowy. Propozycje zobowiązań Banku przedstawione nadzorcy w ramach powyższego postępowania zostały już zrealizowane. 18 grudnia 2018 roku UOKiK zadecydował o przedłużeniu postępowania. Do dnia publikacji niniejszego sprawozdania status postępowania nie uległ zmianie.

Na 30 czerwca 2021 roku Grupa nie zidentyfikowała przesłanek do utworzenia rezerw z tego tytułu.

## Postępowanie w sprawie zarzutu praktyk ograniczających konkurencję na rynku usług acquiringowych związanych z płatnościami za pomocą kart płatniczych w Polsce

Po przeprowadzeniu przeciwko ING Bankowi Śląskiemu S.A. oraz innym bankom postępowania antymonopolowego, na wniosek Polskiej Organizacji Handlu i Dystrybucji – Związek Pracodawców (POHiD), Prezes UOKiK wydał 29 grudnia 2006 roku decyzję stwierdzającą, że Bank dopuścił się praktyk ograniczających konkurencję. Za ograniczającą konkurencję UOKiK uznał praktykę polegającą na uczestniczeniu przez różne polskie banki, w tym Bank, w porozumieniu ograniczającym konkurencję na rynku usług acquiringowych związanych z regulowaniem zobowiązań konsumentów wobec akceptantów, z tytułu płatności za nabywane przez konsumentów towary i usługi,

za pomocą kart płatniczych na terytorium Polski poprzez wspólne ustalanie wysokości stawek opłaty interchange pobieranej od transakcji dokonywanych kartami systemu Visa i MasterCard w Polsce. W związku ze stwierdzeniem praktyk ograniczających konkurencję UOKiK nałożył kary pieniężne, w tym na Bank w kwocie 14,1 mln zł.

Od decyzji tej m.in. Bank złożył odwołanie do Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (SOKiK). Wyrokiem z 12 listopada 2008 SOKiK zmienił decyzję UOKiK, w ten sposób, że nie stwierdził praktyki ograniczającej konkurencję. 22 kwietnia 2010 roku wyrok ten został uchylony wyrokiem Sądu Apelacyjnego, który przekazał sprawę SOKiK do ponownego rozpoznania.

Wyrokiem SOKiK z 21 listopada 2013 roku Sąd nie zmienił decyzji UOKiK w zakresie zarzutu ograniczenia konkurencji, ale zmniejszył Bankowi karę do kwoty 0,4 mln zł. Wyrok SOKiK został jednak zmieniony wyrokiem Sądu Apelacyjnego, który 6 października 2015 roku orzekł o zmianie wyroku SOKiK w ten sposób, że oddalono wszystkie odwołania w całości. Wskutek tego orzeczenia decyzja Prezesa stała się prawomocna, a Bank w październiku 2015 roku zapłacił orzeczoną karę 14,1 mln zł.

Bank, podobnie jak inne banki uczestniczące w postępowaniu, wniósł skargę kasacyjną od wyroku Sądu Apelacyjnego. 25 października 2017 roku Sąd Najwyższy uchylił wyrok Sądu Apelacyjnego przekazując temu sądowi sprawę do ponownego rozpoznania. Zgodnie ze stanowiskiem UOKiK zapłacona kara została Bankowi zwrócona.

23 listopada 2020 roku Sąd Apelacyjny uchylił wyrok SOKiK z 21 listopada 2013 roku i przekazał sprawę SOKiK do ponownego rozpoznania, pozostawiając temu sądowi rozstrzygnięcie o kosztach.

27 kwietnia 2021 roku akta głównej sprawy dotyczącej opłaty interchange zostały przekazane do SOKiK.

Ze względu na brak ostatecznych rozstrzygnięć kwota zwróconej kary nie została ujęta w rachunku zysków i strat.

Według stanu na 30 czerwca 2021 roku Bank utrzymuje rezerwę w wysokości 14,1 mln zł.

Jeżeli chodzi o inne postępowania przeciwko Bankowi, w 1 półroczu 2021 roku nie nastąpiły istotne zmiany, mające wpływ na dane finansowe prezentowane w niniejszym skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym.

## Ryzyka prawne związane z portfelem kredytów hipotecznych indeksowanych kursem franka szwajcarskiego

Na 30 czerwca 2021 roku kwota korekty wartości bilansowej brutto wynikająca z ryzyka prawnego dla portfela kredytów hipotecznych indeksowanych do CHF wykazywanych w sprawozdaniu z sytuacji finansowej wyniosła 289,2 mln zł (w porównaniu do 300,0 mln zł na koniec 2020 roku).

W odniesieniu do kredytów hipotecznych indeksowanych do CHF usuniętych już ze sprawozdania z sytuacji finansowej na 30 czerwca 2021 roku Grupa utrzymywała rezerwę w wysokości 11,1 mln zł (w porównaniu do 11,8 mln zł na koniec 2020 roku). Kwota ta prezentowana jest w zobowiązaniach w pozycji Rezerwy.

Na koniec 1 półrocza 2021 roku wartość netto portfela walutowych kredytów hipotecznych Grupy wynosiła 534,4 mln zł, z czego 521,3 mln zł stanowiła wartość portfela kredytów indeksowanych do CHF (odpowiednio 600,7 mln zł oraz 584,9 mln zł na koniec roku 2020).

Istotne założenia dotyczące kalkulacji korekty wartości bilansowej brutto wynikającej z ryzyka prawnego dla portfela kredytów hipotecznych indeksowanych do CHF wykazywanych w sprawozdaniu z sytuacji finansowej oraz rezerw dotyczących kredytów hipotecznych indeksowanych do CHF usuniętych już ze sprawozdania z sytuacji finansowej opisano w rocznym skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za okres od 1 stycznia 2020 roku do 31 grudnia 2020 roku.

Na 30 czerwca 2021 roku przeciwko Bankowi toczyło się 617 spraw sądowych (450 spraw na koniec roku 2020) w związku z zawartymi umowami o kredyt w złotych indeksowany kursem CHF. Na 30 czerwca 2021 roku niespłacony kapitał kredytów, których dotyczyły przedmiotowe postępowania wynosił 162,0 mln zł (129,6 mln zł na koniec roku 2020). Do tej pory do Banku nie wpłynął żaden pozew zbiorowy, jak również żadna z klauzul stosowanych przez Bank w umowach nie została wpisana do rejestru klauzul niedozwolonych.

3 października 2019 roku TSUE wydał wyrok, który nie dotyczył oceny klauzul znajdujących się w umowach kredytów indeksowanych do CHF pod kątem ich ewentualnej abuzywności, a jedynie możliwych konsekwencji uznania przez sąd krajowy abuzywności danego postanowienia. W wyroku zawarto pewne wskazówki, którymi powinny kierować się sądy krajowe. Trybunał kolejny raz potwierdził, że ocena umowy nie powinna odbywać się w sposób automatyczny. To do sądu krajowego należy również ocena, czy po stwierdzeniu abuzywności danego postanowienia umowa – zgodnie z prawem krajowym – nie może dalej obowiązywać bez takiego postanowienia. Dopiero, gdy sąd krajowy dojdzie do przekonania, że umowa nie może dalej obowiązywać bez warunku uznanego za abuzywny, klient

wyraża zgodę na utrzymanie uznanych za abuzywne postanowień lub wyraźnie się temu sprzeciwia. Ocena potencjalnych skutków dla konsumenta stwierdzenia nieważności danej umowy kredytowej również należy do sądu krajowego. TSUE poddał też w wątpliwość możliwość przekształcenia kredytu w kredyt złotówkowy oprocentowany według stawki LIBOR. Zdaniem Trybunału taka opcja mogłaby być zbyt daleko idącą ingerencją w charakter głównego przedmiotu umowy.

W lipcu 2019 roku ZBP wystąpił do Prezes Sądu Najwyższego (dalej SN) w sprawie poddania analizie przez SN wadliwej, z prawnego i ekonomicznego punktu widzenia, koncepcji przekształcenia umowy o kredyt indeksowany do CHF w kredyt PLN według stawki LIBOR, wyrażonej w opinii Rzecznika Generalnego TSUE. W sierpniu 2019 roku SN wydał publikację, w której powyższe rozwiązanie postulowane przez Rzecznika zostało zaakceptowane.

W związku z powyższym, w ocenie Banku wyroki sądów krajowych w tych sprawach mogą być nadal różne.

Jednocześnie, z informacji przekazywanych przez pełnomocników reprezentujących banki w sporach frankowych wynika, że w wielu sądach ukształtowała się praktyka polegająca na zaniechaniu badania przesłanek abuzywności klauzul waloryzacyjnych. Coraz więcej sędziów stoi na stanowisku, że zostało już przesądzone, że jeśli klauzula waloryzacyjna odsyła do tabeli kursowej banku to jest ona abuzywna. Dlatego sędziowie rezygnują z oceny danego, konkretnego postanowienia umownego, a ich rozważania koncentrują się jedynie na analizie, czy umowa może dalej być wykonywana bez tego postanowienia. Ostatnie orzeczenia pokazują, że najczęściej sądy nie widzą takiej możliwości i stwierdzają nieważność umowy kredytu. Powyższa praktyka przejawia się we wzroście liczby przegranych przez banki spraw sądowych w 2020 i 2021 roku. Z uwagi na ogólną liczbę spraw i obłożenie sądów będzie to jednak proces rozłożony w czasie. Należy też mieć na względzie obecny stan epidemii w kraju, co może mieć wpływ na wydłużenie terminu rozpatrywania spraw przez sądy.

11 maja 2021 roku odbyło się posiedzenie pełnego składu Izby Cywilnej SN (pierwotnie zaplanowane na 25 marca 2021 roku). Podczas posiedzenia miał zostać rozpoznany wniosek Pierwszego Prezesa SN z 29 stycznia 2021 roku o podjęcie uchwały w przedmiocie następujących zagadnień prawnych dotyczących tematyki kredytów denominowanych i indeksowanych w walutach obcych (podstawa prawna art. 83 § 1 ustawy z 8 grudnia 2017 roku o SN):

- 1 Czy w razie uznania, że postanowienie umowy kredytu indeksowanego lub denominowanego odnoszące się do sposobu określania kursu waluty obcej stanowi niedozwolone postanowienie umowne i nie wiąże konsumenta,

możliwe jest przyjęcie, że miejsce tego postanowienia zajmuje inny sposób określenia kursu waluty obcej wynikający z przepisów prawa lub zwyczajów?

W razie odpowiedzi przeczącej na powyższe pytanie:

- 2 Czy w razie niemożliwości ustalenia wiążącego strony kursu waluty obcej w umowie kredytu indeksowanego do takiej waluty umowa może wiązać strony w pozostałym zakresie?
- 3 Czy w razie niemożliwości ustalenia wiążącego strony kursu waluty obcej w umowie kredytu denominowanego w walucie obcej umowa ta może wiązać strony w pozostałym zakresie?

Niezależnie od treści odpowiedzi na pytania 1-3:

- 4 Czy w przypadku nieważności lub bezskuteczności umowy kredytowej, w wykonaniu której bank wypłacił kredytobiorcy całość lub część kwoty kredytu, a kredytobiorca dokonywał spłat kredytu, powstają odrębne roszczenia z tytułu nienależnego świadczenia na rzecz każdej ze stron, czy też powstaje jedynie jedno roszczenie, równe różnicy spełnionych świadczeń, na rzecz tej strony, której łączne świadczenie miało wyższą wysokość?
- 5 Czy w przypadku nieważności lub bezskuteczności umowy kredytowej z powodu niedozwolonego charakteru niektórych jej postanowień, bieg przedawnienia roszczenia banku o zwrot kwot wypłaconych z tytułu kredytu rozpoczyna się od chwili ich wypłaty?
- 6 Czy, jeżeli w przypadku nieważności lub bezskuteczności umowy kredytowej którejkolwiek ze stron przysługuje roszczenie o zwrot świadczenia spełnionego w wykonaniu takiej umowy, strona ta może również żądać wynagrodzenia z tytułu korzystania z jej środków pieniężnych przez drugą stronę?

Rozpatrując na posiedzeniu niejawnym wnioszek Pierwszego Prezesa SN, skład całej Izby Cywilnej SN postanowił zawiadomić o toczącym się postępowaniu Rzecznika Praw Obywatelskich i Rzecznika Praw Dziecka oraz zwrócić się o zajęcie stanowiska przez te podmioty odnośnie zagadnień prawnych objętych wnioskiem. Ponadto SN postanowił zwrócić się o zajęcie takiego stanowiska przez Prezesa Narodowego Banku Polskiego, Komisję Nadzoru Finansowego oraz Rzecznika Finansowego. Kolejny termin posiedzenia został wyznaczony na 2 września 2021 roku.

Wyrok SN może mieć wpływ na założenia przyjęte w modelu szacowania przez Grupę korekt wartości bilansowej brutto wynikających z ryzyka prawnego dla portfela kredytów hipotecznych indeksowanych do CHF wykazywanych w sprawozdaniu z sytuacji finansowej oraz rezerw dotyczących ryzyka prawnego dla kredytów hipotecznych indeksowanych do CHF usuniętych już ze sprawozdania z sytuacji finansowej. W szczególności może mieć on wpływ na ilość i rozstrzygnięcia spraw spornych oraz zainteresowanie kredytobiorców zawieraniem dobrowolnych uгод

dotyczących konwersji na kredyty w PLN. Bank będzie monitorował sytuację prawną związaną z wyrokiem SN, co może mieć wpływ na zmianę założeń w modelu dotyczącym kosztów z tytułu ryzyka prawnego kredytów indeksowanych do CHF w kolejnych okresach sprawozdawczych.

29 kwietnia 2021 roku TSUE wydał kolejny wyrok w odpowiedzi na zapytanie sądu polskiego dotyczące kredytów indeksowanych do CHF. TSUE potwierdził, że jeśli nieuczciwe warunki zostały już wyeliminowane z umowy poprzez aneks, sąd nie powinien unieważnić umowy. TSUE potwierdził prymat utrzymania umowy przed nieważnością. Dopóki istnieje prawna możliwość utrzymania umowy, nie można jej unieważnić. Ocena dalszego obowiązywania umowy powinna być dokonywana zawsze na podstawie obiektywnego podejścia, nie można kierować się interesem konsumenta. TSUE orzekł, że zgodne z prawem UE jest, aby sąd krajowy nie unieważniał umowy kredytu walutowego. Zamiast tego, sąd krajowy powinien utrzymać w mocy umowę kredytu walutowego poprzez usunięcie z umowy kredytowej jedynie elementów uznanych za nieuczciwe (tzw. "blue pencil test") oraz zachowanie wszystkich pozostałych elementów – i jest to zgodne z prawem UE. Unieważnienie umów długoterminowych, takich jak umowy kredytowe, powinno być środkiem ostatecznym. TSUE zgodnie z przewidywaniami pozostawił sądom krajowym rozstrzygnięcie tego, co się wydarzy, jeżeli umowa kredytowa nie będzie mogła dalej obowiązywać po wyłączeniu z niej nieuczciwych warunków i tego, w jaki sposób strony powinny rozliczać takie umowy. Sąd krajowy powinien poinformować (w sposób obiektywny i wyczerpujący) konsumentów o wszelkich konsekwencjach prawnych, jakie niesie ze sobą usunięcie warunku uznanego za nieuczciwy, nawet w sytuacji gdy strony reprezentowane są przez profesjonalnych pełnomocników.

7 maja 2021 roku SN przyjął uchwałę w składzie siedmiu sędziów SN odnoszącą się do zagadnień przedstawionych przez Rzecznika Finansowego, tj. rozliczeń stron w razie nieważności lub upadku umowy o kredyt indeksowany lub denominowany. SN potwierdził stanowisko wyrażone w uchwale z 16 lutego 2021 roku (III CZP 11/20), że w razie nieważności umowy każdej ze stron przysługuje roszczenie o zwrot spełnionego przez tę stronę świadczenia (tzw. teoria dwóch kondykcji). SN nie przesądził, że każda umowa kredytu indeksowanego lub denominowanego powinna zostać unieważniona. Stwierdzenie abuzywności postanowienia umownego powinno bowiem co do zasady skutkować zastosowaniem przez sądy krajowe takich rozwiązań, które przywracają równowagę. Według SN umowa powinna być uznana za definitywnie bezskuteczną, jeżeli konsument – należycie poinformowany o skutkach - nie wyrazi zgody na związanie postanowieniem uznanym za abuzywne.

W grudniu 2020 roku przewodniczący Komisji Nadzoru Finansowego przedstawił propozycję zawierania przez banki z kredytobiorcami dobrowolnych uгод. Założeniem uгод jest konwersja kredytów na kredyty denominowane w PLN, na mocy których następuje przeliczenie umowy kredytowej i spłat dokonywanych na jej podstawie przez kredytobiorcę w taki sposób, jakby kredyt od początku był udzielony w PLN. Oprocentowanie kredytu w PLN ustala się w oparciu o stawkę WIBOR z uwzględnieniem marży kredytowej wynikającej ze średniego oprocentowania nowych kredytów w PLN z miesiąca udzielenia kredytu w CHF publikowanego w statystykach NBP.

## Rezerwa na zwroty prowizji od przedpłaconych kredytów konsumenckich

11 września 2019 roku Europejski Trybunał Sprawiedliwości (TSUE) ogłosił wyrok w sprawie skierowanego przez Sąd Rejonowy Lublin-Wschód zapytania prejudycjalnego co do wykładni art. 16 ust. 1 dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/48/WE z dnia 23 kwietnia 2008 roku w sprawie umów o kredyt konsumencki. Obowiązująca w Polsce Ustawa o kredycie konsumenckim (UKK) zawiera w art. 49 analogiczny przepis, co do którego do roku 2016 nie było wątpliwości interpretacyjnych i banki co do zasady pobierając prowizję za udzielenie kredytu nie zwracały jej klientowi w przypadku wcześniejszej spłaty (za wyjątkiem odstąpienia od umowy). Dyskusję w temacie interpretacji art. 49 UKK rozpoczął UOKiK wydając w 2016 roku wspólne stanowisko z Rzecznikiem Finansowym. Wyrok TSUE rozstrzyga tą kwestię w ten sposób, że w przypadku przedterminowej spłaty kredytu konsumenckiego banki powinny:

- obniżyć całkowity koszt kredytu wraz z jego wszystkimi elementami składowymi (np. opłaty, prowizję, ubezpieczenia);
- dokonać proporcjonalnego zwrotu tych kosztów tzn. zwrot powinien obejmować okres od dnia faktycznej spłaty kredytu do dnia ostatecznej spłaty określonej w umowie.

Po opublikowaniu w/w wyroku, Prezes UOKiK przedstawił swoje stanowisko, w którym w pełni podzielił ustalenia wyroku TSUE.

W związku z wyrokiem TSUE oraz oświadczeniem UOKiK, Grupa obecnie automatycznie zwraca proporcjonalnie część prowizji w przypadku przedterminowej spłaty kredytu konsumenckiego (dla spłat dokonanych po 11 września 2019 roku). Dla przedterminowych spłat dokonanych przed 11 września 2019 roku Grupa dokonuje zwrotów o ile klient złoży reklamację, a jej weryfikacja wykaże zasadność zwrotu.

9 października 2019 roku zostało Bankowi doręczone zawiadomienie o wszczęciu przez UOKiK postępowania wyjaśniającego i wezwanie do udzielenia informacji odnoszących się do produktów bankowych będących w ofercie od 16 maja 2016 roku, do których znajdują zastosowanie przepisy ustawy o kredycie konsumenckim, w tym art. 49 tej ustawy. Postępowanie wyjaśniające dotyczy rozliczania przez Bank zwrotów prowizji w przypadkach przedterminowych spłat kredytów konsumenckich. 29 października 2019 roku Bank przekazał do UOKiK żądane informacje. 24 grudnia 2019 roku zostało Bankowi doręczone kolejne pismo UOKiK w tym samym postępowaniu z wnioskiem o udzielenie dodatkowych informacji. Bank odpowiedział na nie 3 stycznia 2020 roku.

Wysokość utworzonej rezerwy na zwroty dokonywane na ścieżce reklamacyjnej na koniec pierwszego półrocza 2021 roku kształtowała się na poziomie 7,9 mln zł. Na 30 czerwca 2021 roku nie nastąpiła zmiana szacunków w odniesieniu do zwrotów prowizji realizowanych na ścieżce reklamacyjnej.

Grupa monitoruje wpływ wyroków TSUE na zachowania kredytobiorców, praktykę i orzecznictwo polskich sądów w tych sprawach oraz na bieżąco dokonuje oceny prawdopodobieństwa wypływu środków pieniężnych w odniesieniu do kredytów hipotecznych indeksowanych do CHF oraz zwrotów prowizji z tytułu kredytów konsumenckich.

## Zmiany regulacji dotyczących sektora bankowego

### Zmiany regulacji dotyczących sektora bankowego

Nazwa	Termin wejścia w życie	Opis
<a href="#">Ustawa z dnia 31 lipca 2019 roku o zmianie niektórych ustaw w celu ograniczenia obciążeń regulacyjnych</a>	1 stycznia 2021 roku weszła w życie zmiana dotycząca rozszerzenia zakresu ochrony konsumenckiej	Wśród zmian wprowadzonych ustawą znajduje się m.in. rozszerzenie zakresu stosowania przepisów o klauzulach niedozwolonych w umowach z konsumentami na osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą.
<a href="#">Ustawa z dnia 27 listopada 2020 r. o zmianie ustawy o podatku od towarów i usług oraz niektórych innych ustaw</a>	1 stycznia 2021 roku	Ustawa wprowadziła rozwiązania w zakresie uproszczenia rozliczania przez podatników podatku od towarów i usług – pakiet SLIM VAT ( <i>Simple Local and Modern VAT</i> ), m.in. odnoszące się do: <ul style="list-style-type: none"> <li>braku konieczności uzyskiwania potwierdzeń odbioru faktur korygujących in minus,</li> <li>wprowadzenia nowego warunku w postaci posiadania dokumentacji, z której wynika, że sprzedawca uzgodnił z nabywcą „warunki obniżenia podstawy opodatkowania dla dostawy towarów lub świadczenia usług określone w fakturze korygującej oraz warunki te zostały spełnione, a faktura ta jest zgodna z posiadaną dokumentacją”,</li> <li>wydłużenia terminu do odliczenia VAT naliczonego łącznie do 4 okresów rozliczeniowych, a w przypadku podatników rozliczających się kwartalnie, odliczanie na dotychczasowych zasadach, tj. do 3 okresów rozliczeniowych,</li> <li>spójne kursy walut - dodanie opcjonalnego dla podatników rozwiązania w zakresie kursów walut stosowanych dla celów rozliczeń VAT oraz CIT,</li> <li>wprowadzenia możliwości odliczania podatku naliczonego wynikającego z faktur dokumentujących nabycie usług noclegowych w celu ich odsprzedaży,</li> <li>podwyższenia limitu na nieewidencjonowane prezenty małej wartości z 10 zł do 20 zł,</li> <li>wprowadzenia przepisu dotyczącego rozliczania faktur korygujących zwiększających cenę.</li> </ul>
<a href="#">Ustawa z dnia 28 listopada 2020 r. o zmianie ustawy o podatku dochodowym od osób prawnych oraz niektórych innych ustaw</a>	1 stycznia 2021 roku	Ustawa wprowadziła dwa alternatywne warianty opodatkowania tj.: <ul style="list-style-type: none"> <li>system wzorowany na rozwiązaniu estońskim wiążący dochód do opodatkowania z kategoriami prawa bilansowego i polegający na znacznej modyfikacji dotychczasowych zasad opodatkowania – tzw. ryczałt od dochodów spółek kapitałowych,</li> <li>Z podatku ryczałtowanego będą mogły skorzystać spółki kapitałowe (tj. z ograniczoną odpowiedzialnością oraz akcyjne) po spełnieniu określonych warunków, np. ich udziałowcami lub akcjonariuszami są wyłącznie osoby fizyczne, a jej łączne przychody z działalności z poprzedniego roku podatkowego lub wartość średnich przychodów z działalności nie przekroczyły kwoty 100 mln zł liczonych z uwzględnieniem kwoty podatku VAT, etc.,</li> <li>specjalny fundusz inwestycyjny, który (w sensie ekonomicznym) umożliwi podatnikom szybsze rozliczenie amortyzacji środków trwałych w kosztach podatkowych bez ingerencji w dotychczasowe rozliczenia podatkowe.</li> </ul>

[Ustawa z dnia 28 listopada 2020 r. o zmianie ustawy o podatku dochodowym od osób fizycznych, ustawy o podatku dochodowym od osób prawnych, ustawy o zryczałtowanym podatku dochodowym od niektórych przychodów osiąganych przez osoby fizyczne oraz niektórych innych ustaw](#)

1 stycznia 2021 roku

Na mocy ustawy wprowadzono wiele istotnych zmian dla podatników, wśród nich wymienić należy:

- wprowadzenie obowiązku sporządzania i podawania do publicznej wiadomości przez największych podatników CIT, tj. podatników, których przychody przekroczyły 50 mln EUR w roku podatkowym, jak również podatkowych grup kapitałowych informacji o realizowanej strategii podatkowej za rok podatkowy, dalej: sprawozdanie,
- sprawozdanie należy sporządzić w języku polskim i zamieścić na swojej stronie internetowej do końca dwunastego miesiąca następującego po zakończeniu roku podatkowego oraz przekazać Naczelnikowi Urzędu Skarbowego właściwego dla podatnika o adresie strony internetowej. Sporządzone sprawozdania zostaną podane do publicznej wiadomości. Brak zgodności sankcjonowany jest karą pieniężną w wysokości do 250 tys. zł,
- rozszerzenie zakresu transakcji podlegających weryfikacji pod kątem zgodności z zasadą ceny rynkowej, w szczególności w przypadku gdy rzeczywisty właściciel (beneficial owner) ma siedzibę w tzw. „raju podatkowym”,
- objęcie spółek komandytowych i części spółek jawnych podatkiem CIT,
- zmiany w krajowej tzw. klauzuli nieruchomościowej,
- opodatkowanie wydania majątku likwidacyjnego w formie rzeczowej – dotychczas występował spór w tym zakresie między organami podatkowymi, a sądami administracyjnymi,
- wprowadzenie definicji spółki nieruchomościowej wraz z określeniem zasad ich opodatkowania,
- ograniczenie możliwości rozliczenia strat powstałych na skutek działań restrukturyzacyjnych,
- przedłużenie zwolnienia z podatku minimalnego od nieruchomości komercyjnych na okres epidemii – dotychczasowe zwolnienie przedłużono na okres od 1 stycznia 2021 roku do końca miesiąca, w którym stan epidemii zostanie odwołany,
- ograniczenie możliwości stosowania obniżonych lub podwyższonych stawek amortyzacyjnych w stosunku do środków trwałych wykorzystywanych w działalności, z której dochody podlegają zwolnieniu z opodatkowania podatkiem dochodowym - w okresie korzystania z takiego zwolnienia,
- podwyższenie limitu przychodów uprawniających do korzystania z obniżonej 9% stawki podatku CIT z 1,2 mln EUR do 2 mln EUR.

[Rozporządzenie Ministra Finansów, Funduszy i Polityki Regionalnej z dnia 28 grudnia 2020 r. zmieniające rozporządzenie w sprawie właściwości organów podatkowych](#) oraz [Rozporządzenie Ministra Finansów, Funduszy i Polityki Regionalnej z dnia 28 grudnia 2020 r. zmieniające rozporządzenie w sprawie niektórych podatników i płatników, w odniesieniu do których zadania są wykonywane przez naczelnika urzędu skarbowego innego niż właściwy miejscowo](#)

1 stycznia 2021 roku

Rozporządzenia zmieniają ze skutkiem od 1 stycznia 2021 roku dotychczasową właściwość organów podatkowych dla dużej części podatników, w tym dla banków. Zmiany te wywołują skutki także na gruncie składanych deklaracji oraz prowadzonych postępowań administracyjnych. Do 31 grudnia 2020 roku właściwym dla ING Banku Śląskiego SA urzędem skarbowym był Pierwszy Śląski Urząd Skarbowy w Sosnowcu, natomiast z dniem 1 stycznia 2021 roku stał się nim Pierwszy Mazowiecki Urząd Skarbowy w Warszawie, dalej jako: I Mazowiecki US. Ponadto I Mazowiecki US przejmie rolę urzędu skarbowego właściwego dla największych podmiotów będąc urzędem o zasięgu ogólnopolskim. Z kolei duże przedsiębiorstwa trafią do 19 utworzonych wyspecjalizowanych urzędów skarbowych (określane mianem WUS). Natomiast małe podmioty z kapitałem zagranicznym wrócą do rejonowych urzędów skarbowych -wyjątkiem od tej reguły jest sytuacja, w której podmiot taki klasyfikuje się do podlegania pod WUS.

Jednocześnie Naczelnik Lubelskiego Urzędu Skarbowego w Lublinie będzie obsługiwał wszystkich podatników i płatników z obszaru całego kraju w sprawach zryczałtowanego podatku dochodowego od osób prawnych, pobieranego przez płatników od nierezydentów (podatek u źródła). Organ ten będzie również właściwy miejscowo w sprawach stwierdzenia nadpłaty zryczałtowanego podatku dochodowego od osób prawnych pobieranego przez płatników, na wniosek będącego nierezydentem podatnika tego podatku.

<a href="#">Ustawa z dnia 10 grudnia 2020 r. o zmianie ustawy o podatku akcyzowym oraz niektórych innych ustaw</a>	1 lutego 2021 roku	Główną zmianą wprowadzaną przez ustawę jest utworzenie Centralnego Rejestru Podmiotów Akcyzowych (CRPA), co skutkuje złożeniem elektronicznego wniosku rejestracyjnego lub aktualizacyjnego przez podmioty, które zarówno są już obecnie zarejestrowane dla celów akcyzy (bank jest podatnikiem akcyzy z tytułu posiadanych agregatów prądotwórczych o mocy powyżej 1 MWh), jak również dokonały jedynie zgłoszenia działalności.
<a href="#">Rozporządzenie Ministra Finansów, Funduszy i Polityki Regionalnej z dnia 12 lutego 2021 r. zmieniające rozporządzenie w sprawie zakresu i warunków korzystania z portalu podatkowego</a>	15 lutego 2021 roku	Rozporządzenie rozszerza katalog udostępnianych w portalu podatkowym (e-Urząd Skarbowy) usług m.in. o aplikację do generowania i wysyłania JPK (e-mikrofirma), wykazu mandatów karnych i płatności online oraz dostęp do: <ul style="list-style-type: none"> <li>- aktualnych danych,</li> <li>- informacji numerze mikrorachunku podatkowego,</li> <li>- złożonych dokumentów,</li> <li>- historii logowania i płatności,</li> <li>- statusu zwrotu nadpłaty podatku.</li> </ul> Jednocześnie za pośrednictwem portalu podatnik może składać pisma dotyczące wyjaśnienia przeznaczenia wpłaty, zawiadomienia ZAW-NR, wnioski o zaliczenie nadpłaty lub zwrotu podatku na poczet innych zobowiązań.
<a href="#">Ustawa z dnia 25 lutego 2021 r. o zmianie ustawy - Prawo bankowe oraz niektórych innych ustaw</a>	Większość przepisów weszła w życie 28 kwietnia 2021 roku.	Nowelizacja prawa bankowego implementuje wymogi dyrektywy CRD V. Zmiany dotyczą m.in. polityki wynagrodzeń, środków nadzorczych, które mogą być stosowane przez Komisję Nadzoru Finansowego, buforów kapitałowych oraz ryzyka stopy procentowej.
<a href="#">Ustawa z dnia 30 marca 2021 r. o zmianie ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu oraz niektórych innych ustaw</a>	Co do zasady ustawa weszła w życie 15 maja, ale część zmian wchodzi w życie 31 lipca/31 października 2021 roku.	Zmiany dotyczą m.in. szczegółowych zasad stosowania środków bezpieczeństwa finansowego, rozszerzenia zakresu informacji w Centralnym Rejestrze Beneficjentów Rzeczywistych i obowiązków związanych z ich weryfikacją.
<a href="#">Ustawa z dnia 30 marca 2021 r. o zmianie ustawy o podatku akcyzowym oraz niektórych innych ustaw</a>	1 maja 2021 roku z wyjątkiem przepisów dotyczących cen transferowych, które weszły w życie z mocą wsteczną od 1 lutego 2021 roku	Ustawa wprowadziła następujące zmiany: <ul style="list-style-type: none"> <li>- przesunięcie o 3 miesiące terminu na złożenie deklaracji CIT-8 za 2020 roku i zapłatę podatku, tj. do 30 czerwca 2021 roku (dotychczasowy termin to 31 marca 2021 roku),</li> <li>- wydłużenie okresu obowiązywania certyfikatów rezydencji wydanych w 2020 roku i uznawanie ich za ważne również w 2021 roku, pod warunkiem uzyskania od kontrahenta oświadczenia o aktualności danych zamieszczonych na dokumencie,</li> <li>- prolongowanie terminu do złożenia informacji o cenach transferowych w zakresie raportowania (TPR-C/P) oraz oświadczenia o sporządzeniu lokalnej dokumentacji cen transferowych tj. do 30 września 2021 roku - w przypadku gdy pierwotny termin upłynie w okresie od 1 lutego 2021 roku do 30 czerwca 2021 roku oraz o 3 miesiące - w przypadku gdy termin ten upłynie w okresie od 1 lipca 2021 roku do 31 grudnia 2021 roku,</li> <li>- obowiązek prowadzenia ewidencji akcyzowych i innej dokumentacji, o której mowa w przepisach ustawy o podatku akcyzowym wyłącznie w formie elektronicznej, tj. wymóg złożenia deklaracji akcyzowej w formie elektronicznej już od 1 lipca 2021 roku natomiast ewidencji od 1 stycznia 2022 roku.</li> </ul>
<a href="#">Rozporządzenie Ministra Finansów, Funduszy i Polityki Regionalnej z dnia 8 czerwca 2021 r. w sprawie systemu zarządzania ryzykiem i systemu kontroli wewnętrznej oraz polityki wynagrodzeń w bankach</a>	Większość przepisów weszła w życie 11 czerwca 2021 roku. Wybrane nowe wymogi obowiązują od 28 czerwca/31 grudnia 2021 roku.	Rozporządzenie określa sposób funkcjonowania w bankach systemu zarządzania ryzykiem i systemu kontroli wewnętrznej, w tym tryb anonimowego zgłaszania wskazanemu członkowi zarządu lub rady nadzorczej naruszeń prawa oraz obowiązujących w banku procedur i standardów etycznych, a także szczegółowy zakres polityki wynagrodzeń. Zmiany dotyczą m.in. określania limitów na ryzyko, ryzyka stopy procentowej w portfelu bankowym oraz zmiennych składników wynagrodzeń.

<a href="#">Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/876 z dnia 20 maja 2019 r. zmieniające rozporządzenie (UE) nr 575/2013 w odniesieniu do wskaźnika dźwigni, wskaźnika stabilnego finansowania netto, wymogów w zakresie funduszy własnych i zobowiązań kwalifikowalnych, ryzyka kredytowego kontrahenta, ryzyka rynkowego, ekspozycji wobec kontrahentów centralnych, ekspozycji wobec przedsiębiorstw zbiorowego inwestowania, dużych ekspozycji, wymogów dotyczących sprawozdawczości i ujawniania informacji, a także rozporządzenie (UE) nr 648/2012</a>	Większość przepisów stosuje się od 28 czerwca 2021 roku	Rozporządzenie CRR2 dotyczy wymogów ostrożnościowych dla banków. Zmiany dotyczą m.in. wysokości wskaźnika dźwigni, wprowadzenia wskaźnika stabilnego finansowania netto, a także szczegółowych wymogów kapitałowych z tytułu ryzyka kredytowego i rynkowego. Przepisy rozporządzenia wpływają również na sprawozdawczość i ujawnianie informacji przez banki.
<a href="#">Rozporządzenie Ministra Finansów, Funduszy i Polityki Regionalnej z dnia 25 czerwca 2021 r. zmieniające rozporządzenie w sprawie wyłączenia lub ograniczenia stosowania art. 26 ust. 2e ustawy o podatku dochodowym od osób prawnych</a>	30 czerwca 2021 roku	Rozporządzenie wprowadza kolejne odroczenie w czasie, tj. do 31 grudnia 2021 roku stosowania znowelizowanych z dniem 1 stycznia 2019 roku. przepisów w zakresie WHT (zryczałtowanego podatku dochodowego potrącanego u źródła).
<a href="#">Ustawa z dnia 20 maja 2021 r. o zmianie ustawy o podatku od towarów i usług oraz niektórych innych ustaw</a>	1 lipca 2021 roku	<p>Nowelizacja ustawy wynika z obowiązku implementacji do polskiego porządku prawnego przepisów unijnych dotyczących tzw. pakietu e-commerce.</p> <p>Główne rozwiązania ujęte w pakiecie e-commerce to:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- usunięcie w całej UE zwolnienia z VAT dla importu towarów w przesyłkach o wartości nieprzekraczającej 22 euro;</li> <li>- nałożenie obowiązku zapłaty VAT na podatników ułatwiających przy użyciu interfejsu elektronicznego: <ul style="list-style-type: none"> <li>- sprzedaż na rzecz unijnych konsumentów towarów importowanych z państw trzecich w przesyłkach o rzeczywistej wartości nieprzekraczającej 150 euro, lub</li> <li>- dostawę towarów na terytorium UE dokonywaną przez przedsiębiorcę niemającego siedziby w UE na rzecz konsumentów;</li> </ul> </li> <li>- rozszerzenie uproszczenia w postaci tzw. małego punktu kompleksowej obsługi (MOSS) na sprzedaż na rzecz konsumentów w UE towarów importowanych z państw trzecich w przesyłkach o rzeczywistej wartości nieprzekraczającej 150 euro (IOSS);</li> <li>- wprowadzenie kolejnej, (gdy nie stosuje się IOSS), uproszczonej procedury rozliczania VAT z tytułu importu towarów w przesyłkach o rzeczywistej wartości nieprzekraczającej 150 euro;</li> <li>- zdefiniowanie pojęcia WSTO oraz wprowadzenie odpowiednich zmian do dotychczasowych przepisów dotyczących sprzedaży wysyłkowej;</li> <li>- rozszerzenie i modyfikacja procedury szczególnej MOSS, obecnie dla usług telekomunikacyjnych, usług nadawczych lub usług świadczonych drogą elektroniczną;</li> </ul> <p>nałożenie na podatników ułatwiających przy użyciu interfejsu elektronicznego dokonywanie na terytorium UE określonych dostaw towarów i świadczenie określonych usług na rzecz podmiotów niebędących podatnikami (konsumentów), obowiązku prowadzenia i udostępniania na żądanie właściwemu organowi podatkowemu ewidencji zawierającej określone informacje na temat tych ułatwianych transakcji i dokonujących je podmiotów.</p>



<a href="#">Rekomendacja S dotycząca dobrych praktyk w zakresie zarządzania ekspozycjami kredytowymi zabezpieczonymi hipotecznie</a>	KNF oczekuje wprowadzenia Rekomendacji przez banki do 30 czerwca 2021 roku	Rekomendacja S stanowi zbiór zasad dotyczących dobrych praktyk w zakresie ekspozycji kredytowych zabezpieczonych hipotecznie. Celem wydania znowelizowanej Rekomendacji S jest m.in. rozszerzenie jej dotychczasowego brzmienia, o zasady dotyczące zarządzania ekspozycjami kredytowymi zabezpieczonymi hipotecznie oprocentowanymi stałą stopą procentową lub okresowo stałą stopą procentową, tak aby uwzględnić ryzyko związane z tymi kredytami. Banki powinny posiadać wśród oferty kredytów zabezpieczonych hipotecznie na nieruchomościach mieszkalnych dla klientów detalicznych również tego rodzaju kredyty. Powinny także umożliwiać klientom zmianę formuły oprocentowania w ramach już zawartej umowy kredytu zabezpieczonego hipotecznie ze zmiennej stopy procentowej na stałą stopę procentową lub okresowo stałą stopę procentową. Zawarte w Rekomendacji postanowienia odnoszące się do kredytów z opcją zwolnienia ze zobowiązania wobec banku z tytułu ekspozycji kredytowej zabezpieczonej hipotecznie na nieruchomości mieszkalnej w przypadku przeniesienia przez kredytobiorcę na bank własności do kredytowanej nieruchomości (tzw. kredyty z opcją „klucz za dług”), ustanawiają szczególne zasady oceny zdolności kredytowej i zabezpieczenia.
<a href="#">Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/879 z dnia 20 maja 2019 r. zmieniająca dyrektywę 2014/59/UE w odniesieniu do zdolności do pokrycia strat i dokapitalizowania instytucji kredytowych i firm inwestycyjnych oraz dyrektywę 98/26/WE</a>	Przepisy dyrektywy wymagają implementacji do prawa polskiego. Dokładna data ich wejścia w życie nie jest znana.	Dyrektywa BRRD II zmienia przepisy dotyczące przymusowej restrukturyzacji banków. Zawiera m.in. przepisy dotyczące wymogów w zakresie utrzymywania przez banki odpowiedniego poziomu zobowiązań kwalifikowalnych (MREL).
<a href="#">Rekomendacja Z dotycząca zasad ładu wewnętrznego w bankach</a>	KNF oczekuje wprowadzenia Rekomendacji przez banki do 1 stycznia 2022 roku	Rekomendacja Z 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.
<a href="#">Rekomendacja R dotycząca zasad klasyfikacji ekspozycji kredytowych, szacowania i ujmowania oczekiwanych strat kredytowych oraz zarządzania ryzykiem kredytowym</a>	1 stycznia 2022 roku	Znowelizowana Rekomendacja R stanowi zbiór dobrych praktyk dotyczących klasyfikacji ekspozycji kredytowych, szacowania i ujmowania oczekiwanych strat kredytowych, zgodnie z przyjętą i obowiązującą w bankach polityką rachunkowości oraz zarządzania ryzykiem kredytowym. Konieczność opracowania Rekomendacji R w nowym brzmieniu wynikała w szczególności z wejścia w życie w 2018 roku Międzynarodowego Standardu Sprawozdawczości Finansowej nr 9 (MSSF 9).

## Oświadczenia Zarządu ING Banku Śląskiego S.A.

### **Prawdziwość i rzetelność prezentowanych sprawozdań**

Wedle najlepszej wiedzy Zarządu Banku półroczne skrócone skonsolidowane sprawozdanie finansowe i dane porównywalne zostały sporządzone zgodnie z obowiązującymi zasadami rachunkowości oraz odzwierciedlają w sposób prawdziwy, rzetelny i jasny sytuację majątkową i finansową Grupy Kapitałowej Banku oraz jej wynik finansowy. Zawarte w niniejszym dokumencie półroczne sprawozdanie Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej Banku zawiera prawdziwy obraz rozwoju i osiągnięć oraz sytuacji Grupy Kapitałowej Banku w I półroczu 2021 roku, w tym opis podstawowych zagrożeń i ryzyka.

Niniejsze Sprawozdanie Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. w I półroczu 2021 roku liczy 83 kolejno ponumerowane strony.

Podpisy członków Zarządu ING Banku Śląskiego S.A.:

*Podpisano kwalifikowanym podpisem  
elektronicznym*

Brunon Bartkiewicz  
Prezes Zarządu Banku

*Podpisano kwalifikowanym podpisem  
elektronicznym*

Joanna Erdman  
Wiceprezes Zarządu Banku

*Podpisano kwalifikowanym podpisem  
elektronicznym*

Marcin Giżycki  
Wiceprezes Zarządu Banku

*Podpisano kwalifikowanym podpisem  
elektronicznym*

Bożena Graczyk  
Wiceprezes Zarządu Banku

*Podpisano kwalifikowanym podpisem  
elektronicznym*

Ewa Łuniewska  
Wiceprezes Zarządu Banku

*Podpisano kwalifikowanym podpisem  
elektronicznym*

Michał H. Mrożek  
Wiceprezes Zarządu Banku

*Podpisano kwalifikowanym podpisem  
elektronicznym*

Sławomir Soszyński  
Wiceprezes Zarządu Banku

4 sierpnia 2021 roku