

SANTANDER CONSUMER BANK S.A.

Wrocław, ul. Legnicka 48b

SPRAWOZDANIE ZARZĄDU Z DZIAŁALNOŚCI

SANTANDER CONSUMER BANK S.A.

ZA ROK OBROTOWY 2020

I. Wstęp

Santander Consumer Bank S.A. jest jedną z wiodących instytucji finansowych w sektorze consumer finance w Polsce. Zaspokaja potrzeby gospodarstw domowych oraz małych i średnich przedsiębiorstw poprzez dostarczenie innowacyjnych produktów i usług bankowych. Bank kieruje się dążeniem do zapewnienia stabilnego i bezpiecznego rozwoju biznesu, budowanego na podstawie kompleksowych procedur i rachunku ekonomicznego z jednoczesnym, konsekwentnym stosowaniem zasad etyki bankowej w relacjach ze swoimi klientami i outsourcerami. Siła Banku opiera się na głębokiej znajomości rynku i klientów, efektywnym i optymalnym wykorzystaniu posiadanych zasobów i różnorodnych kanałów dystrybucji, w tym dynamicznie rozwijających się kanałów elektronicznych.

II. Struktura akcjonariatu i władze Banku

Akcjonariusze

Akcjonariuszami Santander Consumer Bank S.A. są:

- Santander Bank Polska S.A. posiadający 3.120.000 (trzy miliony sto dwadzieścia tysięcy) akcji imiennych zwykłych serii A, B, C1, C2, D, E, F,G stanowiących 60% kapitału zakładowego Banku i reprezentujących 60% głosów na Walnym Zgromadzeniu Banku oraz
- Santander Consumer Finance S.A. z siedzibą w Madrycie, posiadający 2.080.000 (dwa miliony osiemdziesiąt tysięcy) akcji imiennych zwykłych serii G, H, I, J, K stanowiących 40% kapitału zakładowego Banku i reprezentujących 40% głosów na Walnym Zgromadzeniu Banku.

W trakcie 2020 roku Akcjonariusze uczestniczyli w 4 Walnych Zgromadzeniach Santander Consumer Bank S.A.

Rada Nadzorcza

Rada Nadzorcza Santander Consumer Bank S.A. na dzień 31 grudnia 2020 r. pełniła swoje obowiązki w składzie:

- Pan Dariusz Gafka - Przewodniczący Rady,
- Pan Andrzej Burliga - Członek Rady,
- Pani Paula Garcia Arana - Członek Rady,
- Pan Sergiusz Najar - Członek Rady,
- Pan Arkadiusz Wiktor Przybył - Członek Rady,
- Pani Monika Tatar - Członek Rady.

W trakcie roku 2020 w składzie Rady Nadzorczej zaszły następujące zmiany:

- w dniu 17 stycznia 2020 r. rezygnację z pełnienia funkcji Członka Rady Nadzorczej złożył Pan Bruno Montalvo Wilmot ze skutkiem na dzień 31 stycznia 2020 r.
- w dniu 13 lutego 2020 r. rezygnację z pełnienia funkcji Członka Rady Nadzorczej złożył Pan Jacek Mościcki ze skutkiem na dzień 2 marca 2020 r.
- w dniu 3 marca 2020 r. Rada Nadzorcza wybrała Pana Dariusza Gafkę na Przewodniczącą Rady Nadzorczej
- w dniu 17 grudnia 2020 r. rezygnację z pełnienia funkcji Członka Rady Nadzorczej złożył Pan David Turiel Lopez ze skutkiem na dzień 18 grudnia 2020 r.
- w dniu 17 grudnia 2020 r. rezygnację z pełnienia funkcji Członka Rady Nadzorczej złożył Pan Gonzalo Basagoiti Pastor ze skutkiem na dzień 18 grudnia 2020 r.

W dniu 5 lutego 2021 r. Pan Bruno Montalvo Wilmot został powołany na Członka Rady Nadzorczej Santander Consumer Bank S.A.

W roku 2020 odbyło się 9 posiedzeń Rady Nadzorczej Santander Consumer Bank S.A.

Zarząd

Zarząd Santander Consumer Bank S.A. na dzień 31 grudnia 2020 roku pełnił swoje obowiązki w składzie:

- Pan Przemysław Kończal - Prezes Zarządu,
- Pan Piotr Żabski - Wiceprezes Zarządu,

- Pan Piotr Dolata - Członek Zarządu,
- Pan Rafał Krawiec - Członek Zarządu,
- Pan Mariusz Klepacz - Członek Zarządu,
- Pan Oleksandr Krupchenko - Członek Zarządu,
- Pan Paweł Muciek - Członek Zarządu,
- Pan Piotr Sinkiewicz - Członek Zarządu.

W dniu 15 lutego 2021 roku z funkcji Członka Zarządu zrezygnował Pan Rafał Krawiec. W dniu 16 lutego 2021 roku na stanowisko Członka Zarządu powołany został Pan Tomasz Partyka.

W roku 2020 odbyło się 79 posiedzeń Zarządu Santander Consumer Bank S.A.

III. Podmioty zależne i kontrolowane

Na dzień 31 grudnia 2020 r. Bank posiadał następujące podmioty zależne i kontrolowane:

- Santander Consumer Multirent Sp. z o.o. – podmiot zależny, w którym Bank posiada 100% udziałów w kapitale zakładowym,
- Santander Consumer Finanse Sp. z o.o.- podmiot zależny, w którym Bank posiada 100% udziałów w kapitale zakładowym. W dniu 23.12.2020 uchwałą Zgromadzenia Wspólników została podjęta decyzja o rozwiązaniu spółki oraz rozpoczęciu procesu likwidacyjnego,
- PSA Finance Polska Sp. z o.o. – podmiot zależny, w którym Bank posiada 50% udziałów w kapitale zakładowym,
- PSA Consumer Finance Polska Sp. z o.o. - podmiot zależny od PSA Finance Polska Sp. z o.o., w którym spółka ta posiada 100% udziałów w kapitale zakładowym,
- Santander Consumer Financial Solutions Sp. z o.o. - podmiot zależny od Santander Consumer Multirent Sp. z o.o. w którym spółka ta posiada 100% udziałów w kapitale zakładowym,
- SCM POLAND AUTO 20191 DAC - podmiot kontrolowany przez Santander Consumer Multirent Sp. z o.o. w związku ze spełnieniem warunków kontroli określonych w MSSF 10.7. Santander Consumer Multirent Sp. z o.o. nie posiada udziałów w kapitale zakładowym spółki,
- SC Poland Consumer 15-1 Sp. z o.o. – w związku z zakończeniem w roku 2020 transakcji sekurytyzacji, do której przeprowadzenia spółka została powołana, nie była ona kontrolowana przez Bank na 31.12.2020 r. Bank nie posiada udziałów w kapitale zakładowym spółki,
- SC Poland Consumer 16-1 Sp. z o.o. - podmiot kontrolowany przez Bank w związku ze spełnieniem warunków kontroli określonych w MSSF 10.7. Bank nie posiada udziałów w kapitale zakładowym spółki.

IV. Najważniejsze wydarzenia w 2020 roku

Najważniejszymi wydarzeniami dla Banku w roku 2020 były:

- Pandemia wirusa SARS-CoV-2, która ograniczyła aktywność gospodarczą i w konsekwencji wprowadzonego *lockdownu* spowodowała spadek popytu na produkty finansowe Banku co w połączeniu z obniżkami stóp procentowych wpłynęło na wynik finansowy Banku. Bank podjął szereg działań mających na celu zminimalizowanie jej skutków w odniesieniu do pracowników, klientów i sytuacji finansowej Banku, poprzez:
 - wdrożenie instrumentów pomocowych dla Klientów w postaci pozaustawowych i ustawowych tzw. wakacji kredytowych dla osób prywatnych w kredytach ratalnych, pożyczkach gotówkowych, kredytach samochodowych oraz kredytach hipotecznych;
 - wdrożenie działań optymalizujących koszty operacyjne, w szczególności wynagrodzenia zmienne, marketing, podróże służbowe, czynsze itp.;
 - zapewnienie ciągłości procesów biznesowych poprzez wdrożenie zdalnej formy świadczenia pracy (dystrybucja notebooków, nadanie dostępu);
 - migrację sprzedaży do kanałów zdalnych;

- w związku z niepewnością co do dalszych rozwojów pandemii i oczekiwanym pogorszeniem czynników makro-ekonomicznych, decyzję o zawiązaniu dodatkowej rezerwy na ryzyko kredytowe w kwocie 30 087 307,29 zł.
- Wyrok Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej (dalej: TSUE) w sprawie C-260/18 z dnia 3 października 2019 r., który w sposób istotny wpłynął na stanowiska wydawane przez Sądy w sprawach kredytów indeksowanych i denominowanych do obcej waluty - w tym wypadku franków szwajcarskich. W 2020 r. rosła liczba pozwów składanych przez Klientów i liczba przegranych spraw. Szczegółowy opis i dane zostały zaprezentowane w punkcie VI w akapicie „Rezerwa portfelowa na ryzyko prawne związane z portfelem kredytów hipotecznych w walutach obcych”.
- Wyrok TSUE z dnia 11 września 2019 r. w sprawie C-383/18 tj. prawo konsumenta do obniżki całkowitego kosztu kredytu w przypadku wcześniejszej spłaty kredytu. Bank od listopada 2019 r. zwraca prowizję klientom w przypadku wcześniejszego zakończenia umowy kredytowej. Zgodnie z wytycznymi UOKiK zwroty prowizji dokonywane są według metody liniowej (Bank stosuje metodę liniową od 1 czerwca 2020 r.). W trakcie 2020 r. utrzymywał się wysoki poziom reklamacji Klientów. Szczegółowy opis i dane zostały zaprezentowane w punkcie VI w akapicie „Rezerwa z tytułu zwrotów prowizji w przypadku przeterminowanych spłat kredytów”.
- Realizacja zaleceń KNF odnośnie podjęcia działań zapewniających zmianę zapisów umów kart kredytowych zawartych do 31.12.2015 r. w celu wyeliminowania mnożnika z formuły oprocentowania. W wyniku przeprowadzonego aneksowania umów przemiegowano na nową formułę oprocentowania ponad 44 tys. rachunków kart kredytowych z łącznym przyznanym limitem na kwotę ponad 128 mln zł. wprowadzając formułę opartą na stopie referencyjnej.
- Wprowadzenie do oferty Banku nowych produktów, tj.: Rachunek Oszczędnościowy online, Internetowy Limit Odnawialny.
- Prace nad wdrożeniem wytycznych EBA stosowania klasyfikacji definicji niewykonania zobowiązania, tzw. default, określonej w art. 178 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 575/2013 z 26.06.2013 r. w sprawie wymogów ostrożnościowych dla instytucji kredytowych i firm inwestycyjnych, zmieniającego rozporządzenie (UE) nr 648/2012 – dalej rozporządzenie nr 575/2013.
- Rozpoczęcie procesu likwidacji Santander Consumer Finance Sp. z o.o.
- W roku 2020 w ramach przeglądu modelu rezerwy na zwrot składek Bank dokonał aktualizacji niektórych założeń i parametrów. Do najważniejszych elementów należało min. zaktualizowanie profilu zwrotów uwzględniających zmianę strategii biznesowej Banku, uszczegółowienie ryzyka związanego ze zwrotami prowizji ubezpieczeniowej oraz przyjęcie spójnego podejścia do szacunku zwrotów prowizji ubezpieczeniowej z modelem wdrożonym do szacunku rezerwy na różnicę w zwrotach liniowych w relacji do rozliczenia efektywnego dla prowizji za udzielenie kredytów.
- W 2020 roku Zarząd podjął decyzje o przeprowadzeniu analiz i weryfikacji możliwości przejścia na model pracy zwinnej z wykorzystaniem komponentów AGILE/SCRUM w szerszej części organizacji. Obecnie Bank wykorzystuje elementy modelu zwinnego przy rozwoju cyfrowych kanałów i produktów. Analiza i rekomendacje zostały wypracowane przy udziale zewnętrznej firmy doradczej, a finalne decyzje o wdrożeniu modelu w organizacji zostaną podjęte w 2021r.
- W 2020 roku Narodowy Bank Polski znacząco poluzował politykę pieniężną obniżając podstawową stopę referencyjną trzykrotnie w ciągu roku z poziomu 1,5% do 0,1%, co w znaczący sposób wpływa na pozyskiwanie depozytów, gdyż klienci poszukują alternatywnych instrumentów oszczędzania.
- 31 marca 2020 roku, dzień po ogłoszeniu, weszła w życie specustawa obniżająca znacząco limit kosztów pozaodsetkowych oraz zobowiązująca podmioty powiązane kapitałowo do uwzględniania wzajemnie swoich umów przy wyliczaniu tych limitów. Bank był zmuszony znacząco ograniczyć sprzedaż do czasu wdrożenia narzędzi umożliwiających precyzyjne wyliczanie limitów według nowych zasad, zwłaszcza wspólnych limitów dla SBP, PSA, F24 oraz SCB.
- Dynamiczna cyfryzacja biznesu, mająca dalszy potencjał:
 - wszystkie produkty kredytowe dostępne w kanałach cyfrowych,
 - wprowadzony proces sprzedaży kredytów gotówkowych w bankowości internetowej,
 - >130 tys. aktywnych użytkowników aplikacji mobilnej,

- dynamiczny wzrost udziału kanałów zdalnych w sprzedaży,
- udział w akceleratorze AccelUP.

V. Nagrody, wyróżnienia i pozycje w rankingach

W 2020 roku Santander Consumer Bank S.A. zdobył następujące nagrody, wyróżnienia i pozycje w rankingach:

- 1. miejsce dla kredytu samochodowego w rankingu TotalMoney.pl (listopad),
- 3. miejsce dla Mistrzowskiego kredytu gotówkowego w rankingu kredytów gotówkowych portalu TotalMoney.pl (listopad),
- 1. miejsce dla kredytu samochodowego w rankingu Money.pl (październik),
- Gwiazda Jakości Obsługi 2020,
- 1. miejsce w rankingu kredytów samochodowych organizowanym przez TotalMoney.pl (lipiec),
- 2. miejsce dla kredytu samochodowego w rankingu Money.pl (czerwiec),
- 2. miejsce w kategorii Mały i Średni Bank Komercyjny w XXVIII edycji konkursu Najlepszy Bank 2020 organizowanym przez „Gazetę Bankową”,
- Bank Przyjazny Klientowi (czerwiec),
- 3. miejsce dla Mistrzowskiego kredytu gotówkowego w rankingu Money.pl (czerwiec),
- 1. miejsce w rankingu kredytów samochodowych portalu Rankomat.pl (czerwiec),
- 1. miejsce w rankingu kredytów samochodowych przygotowanym przez TotalMoney (czerwiec),
- 3. miejsce dla Mistrzowskiego kredytu gotówkowego w rankingu kredytów gotówkowych portalu Rankomat.pl (czerwiec),
- 2. miejsce w rankingu lokat przygotowanym przez TotalMoney (czerwiec),
- 1. miejsce dla kredytu samochodowego Santander Consumer Banku w rankingu TotalMoney.pl (maj),
- 2. miejsce dla lokaty Santander Consumer Banku w rankingu lokat TotalMoney.pl (maj),
- 1. miejsce dla kredytu samochodowego Santander Consumer Banku w rankingu TotalMoney.pl (marzec),
- 2. miejsce dla kredytu samochodowego Santander Consumer Banku w rankingu Money.pl (luty),
- 2. miejsce dla lokaty online nowe środki w rankingu przygotowanym przez TotalMoney.pl (luty),
- 3. miejsce dla kredytu samochodowego w rankingu przygotowywanych przez redakcję Money.pl (luty),
- 3. miejsce dla kredytu gotówkowego w promocji w rankingu przygotowanym przez Ebroker.pl (luty),
- 2. miejsce w rankingu kredytów samochodowych przygotowanych przez TotalMoney.pl (luty),
- Super Marka 2020 dla Santander Consumer Banku w kategorii kredyty samochodowe (luty),
- Top Employer 2020 (styczeń),
- 3. miejsce w rankingu kredytów samochodowych portalu Money.pl (styczeń).

VI. Otoczenie makroekonomiczne i regulacyjne w 2020 roku

Otoczenie makroekonomiczne

Na początku 2020 roku wybuchła pandemia koronawirusa SARS-CoV-2 wywołującego chorobę COVID-19, która stała się głównym determinantem recesji gospodarki światowej. W przeciągu dwóch miesięcy przypadki zakażenia, odnotowane początkowo tylko w Chinach, występowały już na całym świecie. W celu ograniczenia rozprzestrzeniania się wirusa, rządy większości państw wprowadzały znaczące restrykcje epidemiczne łącznie z zamknięciem granic. Celem było zminimalizowanie mobilności ludności, co w pierwszym etapie zablokowało branże z nią związane, czyli m.in. transport i

turystyka. W późniejszym okresie obostrzenia spowodowały spadek sprzedaży detalicznej oraz usług. Produkcja przemysłowa znacząco zwolniła poprzez konieczność dostosowania działalności do nowych norm reżimu sanitarnego.

Sytuacja pandemiczna utrzymywała się przez cały 2020 rok. Na początku 2021 roku zostały rozpoczęte szczepienia przeciwko COVID-19. Stopniowe opanowanie epidemii oraz odmrażanie gospodarki prognozowane jest wstępnie na koniec 2021 roku, natomiast okres powrotu do stanu sprzed pandemii szacowany jest na kilka lat.

W strefie euro największy spadek wzrostu gospodarczego miał miejsce w II kwartale -14,7% rok do roku, w momencie silnego wzrostu zakażeń (Q1 @ -3,2%, Q2 @ -14,7% i Q3 @ -4,3% r/r). W IV kwartale nastąpiła druga fala rozwoju pandemii, co wymusiło wprowadzenie kolejnych obostrzeń i zamknięcie części gałęzi gospodarki. Najbardziej dotknięty został sektor usług. Prognozowany spadek PKB w strefie euro na Q4 ma być wyższy niż w Q3. Brak wzrostu popytu nie wywoływał presji inflacyjnej, która w całym roku 2020 utrzymywała się w okolicach zera.

Z początkiem 2021 roku Wielka Brytania oficjalnie przestała być członkiem Unii Europejskiej.

Pierwsze zakażenia COVID-19 w Stanach Zjednoczonych pojawiły się z miesięcznym opóźnieniem w stosunku do Europy, co pozwoliło utrzymać minimalnie dodatni wzrost PKB w I kwartale. Kolejne kwartały miały strukturę tożsamą z resztą świata (Q1@ 0,3%, Q2@ -9,0% i Q3@ -2,8% rok do roku). Dynamika spadku PKB w IV kwartale szacowana jest na podobnym poziomie do kwartału poprzedniego.

W USA, stopy procentowe, po cyklu obniżek, kształtują się na poziomie 0% - 0,25%, z poziomu 1,75% na początku roku. Referencyjne stopy depozytowe w strefie euro (-0,5%) oraz w Szwajcarii (-0,75%) pozostają ujemne.

W 2020 roku struktura PKB w Polsce kształtowała się podobnie jak w pozostałych gospodarkach światowych w otoczeniu restrykcji epidemicznych. Skala recesji nie była tak głęboka jak w strefie euro oraz rozpoczęła się z kwartalnym opóźnieniem. W I kwartale wzrost gospodarczy wyniósł 1,9% rok do roku, w pozostałych dynamika PKB była ujemna (Q1 @ 1,9%, Q2 @ -8,4%, Q3 @ -1,5% rok do roku). Prognoza IV kwartału PKB kształtuje się w okolicach -4,4%. Głównym czynnikiem spadku była malejąca konsumpcja prywatna oraz spadek produkcji przemysłowej. Dodatkowo czynnikiem pogłębiającym recesję była rosnąca niepewność na rynku pracy wynikająca z ograniczeń rządowych wprowadzanych w celu walki z pandemią, pomimo utrzymującego się stabilnego poziomu bezrobocia. Inflacja kształtuje się na poziomie w okolicach celu inflacyjnego (2,3% w XII 2020 rok do roku). Rada Polityki Pieniężnej, w celu łagodzenia skutków pandemii i wspierania aktywności gospodarczej, trzykrotnie obniżyła główną stopę referencyjną z 1,5% w marcu do 0,1% pod koniec maja 2020 roku. Dodatkowo NBP prowadził operacje zakupu skarbowych papierów wartościowych oraz dłużnych papierów wartościowych gwarantowanych przez Skarb Państwa na rynku wtórnym w ramach strukturalnych operacji otwartego rynku.

Polski Złoty osłabił się na koniec 2020 roku względem większości głównych walut. Średni kurs NBP EUR/PLN na koniec 2020 roku osiągnął poziom 4,6148 (najwyższy 4,6330 w październiku 2020). Średni kurs NBP CHF/PLN na koniec 2020 roku wyniósł 4,2641. NBP przeprowadzał interwencje na rynku walutowym w celu osłabienia złotego, co ma pozytywnie stymulować wzrost gospodarczy, poprzez wpływ na bilans handlowy.

Otoczenie regulacyjne

Otoczenie regulacyjne Banku charakteryzuje się znaczną zmiennością. Konsekwencją zmienności oraz różnorodności i wielokierunkowości wprowadzanych zmian jest konieczność umiejętnej adaptacji przez Bank do nowych wymogów prawnych i regulacyjnych. W celu zapewnienia zgodności działania Banku z przepisami prawa, rekomendacjami nadzorczymi oraz standardami rynkowymi, w Banku funkcjonuje proces monitorowania zmian prawnych i regulacyjnych oraz projektów zmian, którego celem jest ocena wpływu działań legislacyjnych (zarówno na poziomie Unii Europejskiej jak i krajowym) na procesy biznesowe i systemy informatyczne. Umożliwia to Bankowi przygotowanie się i odpowiednie dostosowanie do zmian.

W związku z wyrokiem TSUE w przedmiocie interpretacji art. 16 ust. 1 dyrektywy w sprawie umów o kredyt konsumencki (CCD) i implementującego go art. 49 ust. 1 ustawy o kredycie konsumenckim oraz wyrokiem TSUE w przedmiocie artykułu 6 ust. 1 dyrektywy Rady 93/13/EWG z dnia 5 kwietnia 1993 r. w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich w odniesieniu do umów kredytów hipotecznych indeksowanych do waluty obcej - Bank szczegółowo analizuje treść tych

rozstrzygnięć i ich wpływ na działalność Banku, w szczególności w kontekście podejścia rynkowego, w tym zarówno w obszarze prowadzenia sporów sądowych, jak i działalności operacyjnej.

Rezerwa portfelowa na ryzyko prawne związane z portfelem kredytów hipotecznych w walutach obcych

Na dzień 31.12.2020 r. Bank posiadał ekspozycje detaliczne kredytów hipotecznych oparte na walucie CHF w kwocie 2 162 mln zł (na 31.12.2019 r. – 2 188 mln zł), w formule kredytów indeksowanych.

W zakresie sporów sądowych powstałych na tle ww. kredytów istniały dotąd istotne rozbieżności w orzecznictwie sądowym:

- linia orzecznicza korzystna dla banków oparta na uznaniu braku abuzywności klauzul przeliczeniowych, co skutkuje oddaleniem powództwa wobec Banku.
- linie orzecznicze niekorzystne dla banków, które dzielą się zasadniczo na dwie główne kategorie: (1) wyroki, których skutkiem jest tzw. „odfrankowanie” kredytu – tj. uznanie, że skutkiem abuzywności normy, która przewiduje indeksację kredytu oraz normy kursowej (odsyłającej do tabeli banku) jest usunięcie mechanizmu indeksacji i traktowanie zobowiązania kredytobiorcy jako kredytu złotowego oprocentowanego według stawki LIBOR CHF właściwej dla waluty CHF; (2) wyroki, których skutkiem jest nieważność umowy kredytu jako skutek abuzywności ww. norm zawartych w umowie.
- linia orzecznicza opierająca się na uznaniu samej indeksacji kredytu jako dopuszczalnej i zgodnej z prawem, przy jednoczesnym uznaniu abuzywności i eliminacji normy kursowej (postanowień odsyłających do tabeli bankowej) i zastąpienia jej alternatywnym, obiektywnym miernikiem indeksacji, tj. kursem średnim NBP. Może ona skutkować uznaniem określonych roszczeń kredytobiorcy, jednak w wysokości wyłącznie różnic kursowych zbliżonych do wielkości spreadu walutowego.

Dnia 3.10.2019 r. Trybunał Sprawiedliwości Unii Europejskiej (TSUE) wydał orzeczenie w sprawie kredytu Raiffeisen Bank Polska S.A., odnośnie skutków ewentualnej abuzywności postanowień umowy kredytu indeksowanego do CHF. TSUE uznał, że w przypadku stwierdzenia abuzywności klauzuli indeksacyjnej sąd krajowy może stwierdzić nieważność umowy – po uprzednim przedstawieniu kredytobiorcy skutków takiego rozwiązania i za jego zgodą, jeśli eliminacja całego mechanizmu indeksacji i ryzyka walutowego spowodowałaby zdaniem sądu zmianę głównego przedmiotu umowy. TSUE jednocześnie nie wykluczył możliwości uznania przez sąd krajowy możliwości dalszego funkcjonowania umowy bez mechanizmu indeksacji (co sprowadzałoby się do traktowania kredytu jako kredytu złotowego oprocentowanego według stawki LIBOR), niemniej w ocenie TSUE rozwiązanie to uznano za niepewne. TSUE wykluczył możliwość uzupełniania treści umowy po eliminacji klauzul abuzywnych regułami wynikającymi z przepisów ogólnych prawa krajowego. TSUE potwierdził jednak możliwość uzupełnienia luk w umowie regułami wynikającymi z wyraźnego przepisu dyspozytywnego albo innymi regułami ustalonymi przez strony.

Orzeczenie TSUE nie usuwa wątpliwości co do skutków ewentualnej abuzywności klauzul umownych w umowach kredytów opartych o walutę obcą. Orzecznictwo sądowe nadal nie jest jednolite. Niektóre sądy rozpoznające sprawy CHF zwróciły się do TSUE z kolejnymi pytaniami prejudycjalnymi, a stanowisko TSUE w tym zakresie może mieć wpływ na dalsze orzecznictwo sądowe. W obecnej chwili nadal trudno jest ocenić ostateczny wpływ orzeczenia na linie orzecznicze w sprawach dotyczących kredytów opartych o walutę obcą. Wydaje się, że istotne znaczenie w tym zakresie mogłoby mieć ukształtowane stanowisko Sądu Najwyższego.

Sąd Najwyższy w zakresie skutków abuzywności normy kursowej prezentował wcześniej stanowisko opierające się na uznaniu, że umowy o kredyt indeksowany do waluty obcej są ważne i zgodne z prawem, a umowa kredytu po wyeliminowaniu klauzuli kursowej nadal ma charakter umowy o kredyt indeksowany. W 2019 r. Sąd Najwyższy w niektórych wyrokach orzekł o usunięciu mechanizmu indeksacji i uznaniu, że umowę można uznać za kredyt w PLN oprocentowany według stawki LIBOR, co stanowiło odstępstwo od wcześniejszej linii orzeczniczej SN.

W kwietniu 2020 roku Sąd Najwyższy uznał natomiast, że upadek indeksacji i utrzymanie umowy jako kredytu w PLN oprocentowanego według stawki LIBOR nie jest dopuszczalne, gdyż klauzule indeksacyjne stanowią element głównych

świadczeń stron, a zatem ich abuzywność i wyeliminowanie z umowy prowadzi do stwierdzenia nieważności umowy kredytu. To powoduje konsekwencje w postaci konieczności dokonania przez strony wzajemnych rozliczeń z tytułu bezpodstawnego wzbogacenia; jednocześnie SN wskazał, iż dotychczasowe orzecznictwo TSUE nie wyklucza, iż jedną z konsekwencji nieważności umowy kredytu może być żądanie przez bank wynagrodzenia za bezpodstawne (bezumowne) korzystanie z udostępnionego kapitału kredytu

Bank monitoruje na bieżąco stan orzecznictwa sądowego w sprawach kredytów indeksowanych do waluty obcej pod kątem kształtowania się i ewentualnych zmian linii orzeczniczych.

Bank zidentyfikował ryzyko, iż planowane na bazie harmonogramów przepływy pieniężne z portfela kredytów hipotecznych indeksowanych do walut obcych mogą być nie w pełni odzyskiwalne i / lub powstanie zobowiązanie skutkujące przyszłym wypływem środków pieniężnych. Bank tworzy rezerwy na sprawy sporne (indywidualne sprawy w sądzie) oraz na ryzyko prawne (oczekiwane portfelowe) zgodnie z wymogami MSR 37 Rezerwy, zobowiązania warunkowe i aktywa warunkowe. Wartość rezerw została oszacowana z uwzględnieniem szeregu założeń, które istotnie wpływają na kwotę szacunku ujętą w sprawozdaniu finansowym Banku.

Według stanu na 31.12.2020 r. Bank jest pozwany w 1133 postępowaniach dotyczących kredytów indeksowanych do waluty CHF o wartości przedmiotu sporu 136 mln zł, w tym znajduje się 1 pozew zbiorowy objęty ustawą o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym dotyczący 31 kredytów indeksowanych do CHF o wartości przedmiotu sporu 38 tys. zł.

Na dzień 31.12.2020 r. Bank utworzył rezerwy na sprawy sporne związane z pozwami dotyczącymi klauzul umownych dla umów kredytów hipotecznych indeksowanych wyrażonych w walutach obcych w kwocie 84 mln zł (na dzień 31.12.2019 r. – 31 mln zł).

Na dzień 31.12.2020 r. Bank utworzył rezerwy portfelowe na ryzyko prawne w łącznej kwocie 86 mln zł (na dzień 31.12.2019 r. – 44 mln zł), w związku ze zwiększoną liczbą spraw spornych dotyczących klauzul umownych dla umów kredytów hipotecznych indeksowanych wyrażonych w walutach obcych. W kolejnych okresach sprawozdawczych Bank będzie kontynuował monitoring i ocenę adekwatności powyższych rezerw.

Bank założył określone prawdopodobieństwo zgłoszenia roszczeń przez kredytobiorców w oparciu o liczbę aktualnie złożonych pozwów przeciwko Bankowi oraz estymowaną dynamikę wzrostu liczby tych pozwów w horyzoncie 3 lat od daty bilansowej. Z uwagi na relatywnie krótką historię obserwacji w zakresie zgłaszanych roszczeń, jak i bardzo różnorodną praktykę rozstrzygnięć sądowych, wydłużenie horyzontu analizy spowodowałoby nadmierną zmienność wartości szacowanych i nie pozwala na wiarygodne przybliżenie wartości estymowanej. Przyjęte założenia są mocno wrażliwe na szereg czynników z otoczenia, takich jak: kształtowanie się linii orzeczniczej w polskich sądach, intensywność nagłośnienia poszczególnych rozstrzygnięć sądowych, aktywność kancelarii pośredniczących, poziom kosztów postępowania, itp.

Bank oszacował również prawdopodobieństwa negatywnych rozstrzygnięć dla zgłoszonych i potencjalnych roszczeń. Przy ocenie tych prawdopodobieństw Bank korzystał ze wsparcia zewnętrznych kancelarii prawnych.

Bank uwzględnił 4 scenariusze możliwych negatywnych rozstrzygnięć sądowych:

- Unieważnienie klauzul zawartych w umowie kredytowej zidentyfikowanych jako niedozwolone skutkujące przewalutowaniem kredytu na PLN oraz pozostawieniem oprocentowania w oparciu o stawkę LIBOR dla CHF;
- Unieważnienie całej umowy kredytowej w związku z identyfikacją klauzul niedozwolonych;
- Unieważnienie klauzul zawartych w umowie kredytowej zidentyfikowanych jako niedozwolone w zakresie mechanizmu ustalania różnic kursowych prowadzące do zastosowania kursu średniego NBP;
- Unieważnienie klauzul zawartych w umowie kredytowej zidentyfikowanych jako niedozwolone w zakresie mechanizmu ustalania różnic kursowych prowadzące do zastosowania innego niż wskazane powyżej obiektywnego wskaźnika indeksacji;

Powyższe scenariusze charakteryzują się różnym poziomem prawdopodobieństwa opierają się na relatywnie małej – statystycznie niereprezentatywnej - próbie rozstrzygnięć oraz zostały oszacowane przy wsparciu zewnętrznych, niezależnych od Banku, kancelarii prawnych. Dla każdego ze scenariuszy został statystycznie oszacowany oczekiwany poziom straty na bazie dostępnych danych historycznych oraz aktualnych informacji na temat rozstrzygnięć sądowych

W opinii Banku na poziom szacowanych rezerw mają wpływ także takie czynniki jak: czas prowadzenia postępowań sądowych (aktualnie oszacowany w oparciu o relatywnie krótką historię, nie spełniającą warunków stosowania metod ilościowych) oraz rosnące koszty niezbędne dla rozpoczęcia postępowania sądowego i wsparcia procesowego

Z uwagi na wysoki poziom niepewności, zarówno dla każdego z poszczególnych założeń, jak i ich wpływu łącznie, Bank przeprowadził następującą analizę wrażliwości oszacowanej rezerwy, poprzez oszacowanie wpływu zmienności poszczególnych parametrów na poziom rezerwy.

Oszacowania mają charakter jednoczynnikowej analizy wrażliwości poziomu rezerwy. Przy założeniu zmienności scenariuszy jak poniżej zmiana poziomu rezerwy portfelowej na dzień 31.12.2020 r. kształtuje się następująco:

Scenariusz	Wzrost o mln zł (stan na 31.12.2020)
Potrojenie liczby klientów, którzy wystąpią na drogę sądową	174
Podwojenie liczby klientów, którzy wystąpią na drogę sądową	87
Przegranie przez Bank wszystkich roszczeń	42
Zwiększenie o 50% prawdopodobieństwa przegranej	36
Zwiększenie prognozowanej wartości straty o 5%	4

Scenariusz	Spadek o mln zł (stan na 31.12.2020)
Redukcja o 50% prawdopodobieństwa zgłoszenia roszczenia przez klientów	43
Rozpoznanie rekompensaty kosztu kapitału	9
Zmniejszenie o 50% prawdopodobieństwa przegranej	36
Zmniejszenie prognozowanej wartości straty o 5%	3

Zmiana poziomu rezerwy portfelowej na dzień 31.12.2019 r. kształtowała się następująco:

Scenariusz	Wzrost o mln zł (stan na 31.12.2019)
------------	--------------------------------------

Wydłużenie okresu kalkulacji z 3 do 5 lat	33
Podwojenie liczby klientów, którzy wystąpią na drogę sądową	54
Przegranie przez Bank zakładanych w modelu wszystkich spraw spornych	14

Scenariusz	Spadek o mln zł (stan na 31.12.2019)
Redukcja o 50% prawdopodobieństwa zgłoszenia roszczenia przez klientów	14

Dla każdego z parametrów przedział zmienności przyjęty do analizy wrażliwości został oszacowany przy uwzględnieniu obecnie panujących warunków rynkowych. Przyjęte przedziały zmienności mogą ulegać zmianie w zależności od zmian sytuacji na rynku i tym samym wyniki analizy wrażliwości mogą się istotnie zmienić.

Poziom rozpoznanych rezerw będzie aktualizowany w kolejnych okresach i może ulegać zmianie.

Przy założeniu zmienności scenariuszy jak poniżej rezerwa indywidualna na dzień 31.12.2020 r. kształtuje się następująco:

Scenariusz	Wzrost o mln zł (stan na 31.12.2020)
Zwiększenie prognozowanej wartości straty o 5%	4
Zwiększenie o 50% prawdopodobieństwa przegranej	41

Scenariusz	Spadek o mln zł (stan na 31.12.2020)
Zmniejszenie prognozowanej wartości straty o 5%	5
Zmniejszenie o 50% prawdopodobieństwa przegranej	42

Na dzień 25.03.2021 r. planowane jest zajęcie przez Sąd Najwyższy – na wniosek Pierwszej Prezes SN – uchwały w składzie całej Izby Cywilnej odnośnie kluczowych kwestii dotyczących sporów sądowych na tle kredytów opartych na walucie obcej (tj. możliwości utrzymania umowy kredytu po usunięciu z niej nieuczciwych klauzul, a także następstw ewentualnego unieważnienia całej umowy, w tym podstawowych zasad rozliczeń kredytobiorcy z bankiem z tego tytułu).

Zapowiedziane stanowisko Sądu Najwyższego ma na celu wyjaśnienie rozbieżności i ujednoczenie orzecznictwa sądowego w sprawach kredytów opartych na walucie obcej. Z uwagi na to, że ma ono mieć formalną postać uchwały składu całej Izby Cywilnej i tym samym moc zasady prawnej – może ono w znaczącym stopniu wpłynąć na orzecznictwo sądowe.

Bank w modelu tworzenia rezerw na ryzyko prawne dotyczące portfela kredytów indeksowanych do waluty obcej uwzględnia różne scenariusze rozstrzygnięć sądowych, które są przedmiotem wniosku o wydanie wskazanej wyżej uchwały. W szczególności kierunki rozstrzygnięcia Sądu Najwyższego mogą wpłynąć na dokonanie rewizji założeń przyjętych w modelu, a co za tym idzie potencjalnie istotnych zmian w poziomie oszacowanych rezerw z tytułu ryzyka prawnego zarówno w ujęciu portfelowym jak i indywidualnym. Z uwagi na brak możliwości przewidzenia kształtu rozstrzygnięcia poszczególnych kwestii przez Sąd Najwyższy, oraz ze względu na fakt, że kształt takiego rozstrzygnięcia może mieć bezpośredni wpływ na skłonność klientów do skorzystania z ewentualnej propozycji ugodowej opisanej poniżej, (co do której Bank nie podjął żadnych wiążących

decyzji) w opinii Zarządu, na moment sporządzenia niniejszego sprawozdania finansowego nie jest możliwe wiarygodne oszacowanie wartości wpływu tych decyzji na sytuację finansową Banku.

W grudniu 2020 r. przewodniczący Komisji Nadzoru Finansowego przedstawił propozycję zawierania przez banki z kredytobiorcami dobrowolnych uгод, na mocy których kredyty oparte na walucie CHF podlegałyby retrospektywnemu rozliczeniu tak jak kredyty złotówkowe z oprocentowaniem według stawki WIBOR oraz odpowiedniej marży. Bank nie jest uczestnikiem prac w ramach zespołu złożonego z przedstawicieli niektórych banków, oraz konsultacji z Komisją Nadzoru Finansowego, Ministerstwem Finansów oraz Narodowym Bankiem Polskim. Wewnętrzna analiza tej propozycji na bazie dostępnych dla Banku informacji o charakterze ogólnym znajduje się w fazie początkowej, bowiem jak do tej pory KNF nie zwrócił się do Banku z propozycją zawierania uгод z klientami. Zarząd nie dokonał kalkulacji w tym zakresie, nie podjął żadnej decyzji, a co za tym idzie nie rekomendował żadnego rozwiązania Radzie Nadzorczej i w związku z tym, nie zostało to uwzględnione w ramach scenariuszy i prawdopodobieństw w nich zastosowanych, na bazie których bank szacował poziom rezerw na dzień 31.12.2020.

Rezerwa z tytułu zwrotów prowizji w przypadku przedterminowych spłat kredytów

W 2020 roku Bank zwiększył wartość rezerwy na potencjalne roszczenia klientów z tytułu zwrotu części prowizji dla kredytów konsumenckich spłaconych przed terminem wynikającym z umowy kredytowej przed datą orzeczenia TSUE tj. sprzed dnia 11.09.2019 r. (orzeczeniu w sprawie C 383/18) na łączną kwotę 53,5 mln zł, która obciążała pozycję pozostałych kosztów operacyjnych. Zmiana ta wynikała przede wszystkim z uwzględnienia najbardziej aktualnych danych oraz zastosowania metody liniowej przy rozliczaniu zwrotu prowizji w bieżącym okresie. Wartość rezerwy utworzonej na potencjalne roszczenia klientów na dzień 31 grudnia 2020 roku wynosi 34,8 mln zł.

Bank stosuje metodę liniową przy rozliczaniu zwrotu prowizji w przypadku wcześniejszej spłaty kredytu konsumenckiego. W związku z powyższym dokonano korekty wyceny należności na różnicę w rozliczeniu prowizji za udzielenie kredytu zgodnie z metodą efektywnej stopy procentowej, a rozliczeniem liniowym stanowiącym podstawę zwrotu do klienta. Saldo powyższej korekty na koniec roku 2020 z tego tytułu wynosiło 27,6 mln zł.

Kwoty powyższej rezerwy zostały oszacowane w oparciu o obserwowaną historię roszczeń zgłaszanych przez klientów w okresie od wydania orzeczenia TSUE przy założeniu stopniowego spadku liczby roszczeń od połowy lutego 2021 r. Prawdopodobieństwo zgłoszenia roszczeń zostało oszacowane z uwzględnieniem wyliczonej kwoty prowizji podlegającej zwrotowi.

Wyniki analizy wrażliwości dokonanego oszacowania rezerwy przedstawiono poniżej:

Scenariusz	Wysokość rezerwy (w mln zł)	
	2020	2019
Wariant optymistyczny	-17,75	-23,50
Wariant pesymistyczny	17,43	61,32

Wariant optymistyczny zakłada spadek liczby spraw o 45%, w wersji pesymistycznej wzrost liczby spraw o 90% w relacji do pierwotnej liczby.

Ponadto, Bank dokonał przeszacowania kwot amortyzowanych zewnętrznych kosztów pośrednictwa kredytowego w ramach wyceny należności kredytowych według zamortyzowanego kosztu z wykorzystaniem efektywnej stopy procentowej. W wyniku przeszacowania Bank skorygował wartość eskpozycji bilansowej z tytułu należności kredytowych o kwotę 8 mln zł (w roku poprzednim saldo korekty z tego tytułu wynosiło 11,2 mln zł).

Skumulowany negatywny efekt przedterminowych częściowych oraz całkowitych spłat na wynik Banku wyniósł w 2020 roku łącznie 298,6,8 mln zł, z tego 245,1 mln zł jako zmniejszenie przychodu odsetkowego, a 53,5 mln zł jako pozostałe koszty operacyjne.

VII. Model działania Banku

W 2020 roku Bank realizował przyjętą na lata 2020-2022 wizję strategiczną, której głównie cele to:

- Lider rynku Consumer Finance, zarówno w e-Commerce, jak i w offline,
- Bank efektywny i nowoczesny z perspektywy Partnerów, Klientów oraz Pracowników,
- Bank wyposażony w najlepsze technologie i rozwiązania IT.

Model biznesowy banku koncentruje się na działalności kredytowej w obszarze finansów konsumenckich (consumer finance).

Podstawowa akcja kredytowa realizowana przez Bank oparta jest o następujące grupy produktów kredytowych:

- zabezpieczone - kredyty samochodowe na zakup pojazdów nowych oraz używanych,
- niezabezpieczone - kredyty ratalne, kredyty gotówkowe, kredyty konsolidacyjne oraz karty kredytowe.

W ramach działalności wspierającej podstawową akcję kredytową, Bank prowadzi działalność polegającą na udzielaniu kredytów gospodarczych partnerom biznesowym, którzy współpracując z Bankiem, oferują klientom produkty Banku tj.: kredyty ratalne oraz karty kredytowe.

Bank w ramach dywersyfikacji źródeł przychodów oraz minimalizacji ryzyka kredytowego prowadzi sprzedaż ubezpieczeń powiązanych i niepowiązanych z produktami kredytowymi.

Głównym źródłem pozyskania nowych klientów jest dla Banku kredyt ratalny i karta kredytowa.

Posiadana przez Bank baza danych klientów wykorzystywana jest do dalszego oferowania klientom kredytów gotówkowych i konsolidacyjnych, kart kredytowych oraz produktów ubezpieczeniowych. Bank wykorzystuje przy tym zawansowane technologicznie i analitycznie procesy marketingu bezpośredniego. Ostateczna finalizacja umowy kredytu następuje w Oddziale Banku lub za pomocą zdalnego kanału sprzedaży, który staje się coraz istotniejszym kanałem dystrybucji produktów.

Bank kontynuuje rozwój kanałów zdalnych w programie Speed up. W prowadzących pracach, w metodologii agile w 2020 roku wprowadzono między innymi procesy wnioskowania o kredyt gotówkowy online w bankowości elektronicznej. W zakresie e-commerce zrealizowane integrację Internetowego Limitu Odnawialnego z dwoma kluczowymi partnerami zewnętrznymi oraz zrealizowano proces przeniesienia partnerów e-commerce z procesu realizowanego dotychczas przy pomocy Contact Center kredytu ratalnego na proces w pełni online. Wprowadzono nowy produkt – Rachunek Oszczędnościowy, zrealizowany i obsługiwany wyłącznie w kanałach zdalnych. Rozbudowano bankowość internetową i aplikację mobilną o nowe funkcjonalności, w sposób szczególny adresując potrzeby Klientów związane z obsługą posprzedażową. Trwały także intensywne prace nad procesem automatycznego podnoszenia limitu dla karty kredytowej w bankowości internetowej oraz funkcjonalnościami samoobsługowymi związanymi z procesami windykacyjnymi.

Bank aktywnie współpracuje z dostawcami zewnętrznymi w zakresie wprowadzania narzędzi będącymi elektronicznymi środkami przekazu, które mają za zadanie pomóc w zapewnieniu bardziej przyjaznych doświadczeń Klientów przy zawieraniu umów lub kontakcie Klienta z bankiem.

Finansowanie działalności Banku oparte jest o zasadę dywersyfikacji źródeł finansowania oraz minimalizację kosztu finansowania. W tym celu Bank wykorzystuje Oddziały Banku, jak i kanały elektroniczne do działalności depozytowej wśród klientów indywidualnych oraz sieć mobilną do działalności depozytowej wśród klientów korporacyjnych sukcesywnie poszerzając swoją ofertę. W wrześniu 2020 roku uruchomiony został rachunek oszczędnościowy dla klientów indywidualnych.

Bank pozyskuje również finansowanie z rynku hurtowego poprzez emisje papierów dłużnych zwykłych oraz zabezpieczonych aktywami, linie kredytowe oraz rynek międzybankowy.

Bank posiada również portfel kredytów hipotecznych w CHF i PLN, oraz portfel kredytów samochodowych w CHF (sprzedaż tych produktów została wstrzymana w 2009 roku). Bank koncentruje się na efektywnym zarządzaniu portfelem zawartych umów.

A. Produkty kredytowe i ubezpieczeniowe

W 2020 roku Santander Consumer Bank S.A. posiadał w swojej ofercie następujące produkty kredytowe:

- kredyty i pożyczki samochodowe,
- kredyty gospodarcze,
- kredyty ratalne,
- kredyty gotówkowe,
- karty kredytowe.

Kredyty i pożyczki samochodowe

Bank sprzedaje następujące detaliczne kredyty samochodowe:

- kredyty na samochody nowe,
- kredyty na samochody używane,
- pożyczki pod zabezpieczenie samochodu,
- kredyty refinansowe.

Kredyty na samochody nowe mogą być przeznaczone na zakup pojazdów samochodowych, tj. samochodów osobowych, samochodów ciężarowych o całkowitej masie do 6,5 tony, motocykli i motorowerów. Kredyty na samochody używane przeznaczone mogą być na zakup samochodów osobowych i ciężarowych o dopuszczalnej masie całkowitej do 6,5 tony, w wieku do 12 lat, motocykli w wieku do 6 lat oraz na spłatę kredytu z ratą balonową i kredytu udzielonego przez inny bank. Kredytobiorcami mogą być zarówno osoby fizyczne, jak i przedsiębiorcy. Pożyczki pod zabezpieczenie samochodu (auto nie starsze niż 8 lat w momencie rozpoczęcia kredytu) udzielane są osobom fizycznym i przedsiębiorcom na dowolny cel.

Kredyty ratalne

Kredyty ratalne na zakup towarów i usług to produkt skierowany do klientów nowych, którzy wcześniej nie korzystali z oferty Banku, jak również do klientów, którzy aktualnie spłacają inne zobowiązania wobec Banku lub korzystali z produktów Banku w przeszłości. Produkt ten dostępny jest na terenie całego kraju, u partnerów handlowych, którzy mają podpisaną z Bankiem umowę o współpracy. Produkt ten stanowi główne źródło pozyskiwania nowych klientów, korzystających w dalszym etapie współpracy z innymi produktami Banku. Od marca 2017 roku, kredyty ratalne dostępne są także dla osób fizycznych prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą lub działalność rolną na zakup towarów i usług związanych z prowadzeniem tej działalności.

Kredyty gotówkowe

Obecnie w ramach kredytu gotówkowego klientom oferowane są następujące produkty:

- kredyty gotówkowe,
- kredyty konsolidacyjne.

W ofercie wyróżnia się dwa typy kredytów gotówkowych. Kredyty gotówkowe dla klientów z istniejącym zapisem historii kredytowej oraz kredyty gotówkowe dla klientów nieznanymi. Ofertę kredytów konsolidacyjnych Bank kieruje do klientów znanych ze zdolnością do konsolidacji wewnętrznego lub zewnętrznego długu. Dla klientów wykazujących trudności płatnicze Bank oferuje kredyty konsolidacyjne do celów restrukturyzacyjnych.

Karty kredytowe

Obecnie w ofercie Banku znajdują się następujące produkty kartowe:

- w sieci Oddziałów Banku oraz w Oddziałach Partnerskich, jak również w kanale zdalnym: Visa Comfort, Visa Comfort Plus, TurboKARTA,

- w Punktach Obsługi Klienta w sieci partnera sprzedaży: Visa Castorama.

Oferowane przez Bank karty mogą być wydawane w opcji Instant, czyli gotowe do natychmiastowego użycia, lub Personal wymagające aktywacji.

Ubezpieczenia

Bank oferuje swoim klientom również produkty ubezpieczeniowe powiązane i niepowiązane z ofertą kredytową Banku. W tym obszarze Bank koncentruje się przede wszystkim na zapewnieniu klientom adekwatnych do ich potrzeb produktów ubezpieczeniowych oraz na ciągłej rozbudowie swojej oferty, która będzie dostępna w wielu kanałach dystrybucji.

B. Źródła finansowania

Depozyty

Bank proponuje klientom detalicznym produkty depozytowe w PLN. W ofercie Banku znajdują się następujące rodzaje produktów:

- lokaty terminowe o stałej stopie procentowej z kapitalizacją na koniec okresu i terminach od 1 do 36 miesięcy,
- rachunek oszczędnościowy.

W swojej ofercie Bank posiada również lokaty terminowe dla klientów instytucjonalnych – lokata Direct+ Corporate. Lokaty oferowane są na dowolny termin – już od 1 dnia, a oprocentowanie ustalane jest w drodze indywidualnych negocjacji. Minimalna kwota lokaty wynosi 100 tys. PLN.

Podstawowym źródłem finansowania Banku są zobowiązania wobec klientów, które stanowiły 66,2% zobowiązań i kapitałów ogółem na dzień 31 grudnia 2020 r. Produkty dla klientów detalicznych stanowiły 62,3% portfela depozytowego. W grupie lokat dla osób fizycznych przeważają lokaty terminowe o stałej stopie, z kapitalizacją na koniec okresu. Pozostałe 37,7% portfela stanowiły lokaty przyjmowane od klientów korporacyjnych.

Własne papiery wartościowe

W roku 2020 Santander Consumer Bank S.A. kontynuował działania w celu dywersyfikacji źródeł finansowania. Finansowanie z tytułu własnych papierów wartościowych stanowiło 5,9% zobowiązań i kapitałów ogółem na dzień 31 grudnia 2020 r.

Sekurytyzacja

W lipcu 2019 roku SCB dokonał restrukturyzacji transakcji sekurytyzacji portfela kredytów gotówkowych. Zawarta transakcja jest sekurytyzacją tradycyjną i rewolwingową polegającą na przeniesieniu prawa własności sekurytyzowanych wierzytelności na rzecz spółki specjalnego przeznaczenia SC Poland Consumer 16-1 Sp. z o.o. (SPV3) z siedzibą w Polsce. Aktualizacji uległa wielkość transzy A i C z wydłużeniem terminu wymagalności oraz umorzenie transzy B. W dniu podpisania dokumentacji restrukturyzacji nastąpiło rozliczenie netto przepływów pieniężnych wynikających z umowy.

Spółka ta wyemitowała na dzień 31.12.2019 r. na bazie sekurytyzowanych aktywów obligacje o łącznej wartości 2 000 000 tys. zł zabezpieczone poprzez zastaw rejestrowy na majątku SPV3. Na oprocentowanie wyemitowanych obligacji składa się stopa WIBOR 1M oraz marża. W wyniku sekurytyzacji SCB uzyskał finansowanie działalności w zamian za oddanie praw do przyszłych przepływów wynikających z sekurytyzowanego portfela kredytów. Maksymalny termin pełnego wykupu obligacji to 16.07.2030 r., natomiast SCB szacuje, że nastąpi to w okresie do 3 lat od daty zawarcia transakcji.

W celu wsparcia finansowania transakcji SCB udzielił SPV3 pożyczki podporządkowanej o wartości wynoszącej na dzień 31.12.2020 r. 444 447 tys. zł. W 2020 roku Bank dokonał wyceny tej pożyczki, która na dzień 31.12.2020 wynosiła 15 189 tys. zł. Pożyczka jest podporządkowana w stosunku do uprzywilejowanych i zabezpieczonych obligacji. Płatność odsetek od pożyczki następuje w ramach płatności kaskadowych tzn. realizowanych w określonej kolejności, ze środków posiadanych

przez SPV3, zaś całkowita spłata kapitału będzie miała miejsce po pełnym wykupie obligacji. Oprocentowanie pożyczki oparte jest na stałej stopie.

W świetle zapisów MSSF 9 warunki umowne obu sekurytyzacji nie spełniają przesłanek do nieuwzględniania sekurytyzowanych aktywów w sprawozdaniu z sytuacji finansowej Banku. W związku z powyższym Bank rozpoznaje sekurytyzowane aktywa na 31 grudnia 2020 r. w sprawozdaniu z sytuacji finansowej, w pozycji Kredyty i pożyczki udzielone klientom w wartości netto 1 938 496 tys. zł.

Oszacowana na dzień 31 grudnia 2020 r. wartość godziwa sekurytyzowanych aktywów netto wynosiła 1 840 419 tys. zł.

Jednocześnie SCB rozpoznaje zobowiązanie z tytułu przepływów z tytułu sekurytyzacji w sprawozdaniu z sytuacji finansowej, w pozycji Zobowiązania wobec klientów w wysokości równej na 31.12.2020 r. 2 445 455 tys. zł.

Na dzień 31.12.2020 r. SCB posiadał również zobowiązania z tytułu rozliczeń bieżących z SPV w wysokości 139 tys. zł, zobowiązania te są prezentowane w sprawozdaniu z sytuacji finansowej, w pozycji Pozostałe zobowiązania.

W 2020 Bank zakończył transakcję sekurytyzacji portfela kredytów ratalnych zawartą w 2015 roku, która polegała na przeniesieniu prawa własności sekurytyzowanych wierzytelności na rzecz spółki specjalnego przeznaczenia SC Poland Consumer 2015-1 sp. z.o.o (SPV2) z siedzibą w Polsce.

W roku 2019 Santander Consumer Bank S.A. przeprowadził transakcję sekurytyzacji portfela udzielonych przez Bank kredytów gotówkowych i ratalnych. Celem przeprowadzonej transakcji było uzyskanie ulgi kapitałowej na portfelu kredytów detalicznych, która zapewnia dodatkową zdolność do finansowania projektów wspierających rozwój segmentu klienta MŚP. Transakcja jest syntetyczną sekurytyzacją składającą się z trzech transz. Dnia 5 lipca 2019r. Bank podpisał umowę z Europejskim Funduszem Inwestycyjnym (EFI), w ramach której pozyskał gwarancję finansową na 100% transzy uprzywilejowanych i transzy mezzanine (klasy A i B). Jednocześnie Bank zatrzymał 100% transzy pierwszej straty klasy C, która została odliczona od kapitału podstawowego Tier I zgodnie z art. 36 ust. 1 lit. k) CRR. Odliczenie od kapitału podstawowego Tier I oznacza zastosowanie „metody pełnego odliczenia” zgodnie z art. 245 ust. 1 lit. b) CRR. W przypadku transzy typu mezzanine EIF otrzymał regwarancję finansową równoległą od Europejskiego Banku Inwestycyjnego. Transakcja spełnia wymogi wynikające z art. 245 ust. 4 oraz art. 245 ust. 1 lit. b) CRR. Struktura transakcji zawiera Synthetic Excess Spread odpowiadający ekwiwalentowi 1.40% portfela pracującego na zasadzie mechanizmu „use-it-or-lose-it”. W ramach transakcji Bank utrzymuje losowo wybrane ekspozycje odpowiadające nie mniej niż 5% wartości nominalnej sekurytyzowanych ekspozycji, zgodnie z art. 405 ust. 1 lit. c) CRR. Uruchomienie gwarancji nastąpiło w dniu 21 listopada 2019 r., - wpływ na aktywa ważone ryzykiem Banku został rozpoznany w grudniu 2019r. W rezultacie gwarancją został objęty portfel kredytów gotówkowych i ratalnych w kwocie 1 734 m PLN, przy czym gwarancja obejmuje część kapitałową udzielonych kredytów. Sekurytyzowany portfel jest ważony ryzykiem według metody standardowej. Transakcja zawiera dwuletni okres rewolwingowy, podczas którego Bank ma możliwość uzupełniania zamortyzowanej kwoty portfela sekurytyzowanego nowymi ekspozycjami spełniającymi kryteria określone w umowie. Ostateczna data zakończenia trwania transakcji to 30 czerwca 2030. Transakcja nie posiada elementu finansowania, a objęty nią wyselekcjonowany portfel kredytów gotówkowych i ratalnych pozostaje w bilansie Banku. Transakcja jest elementem strategii optymalizacji kapitału Tier 1 Banku.

Wartość bilansowa portfela sekurytyzacji syntetycznej	31.12.2020	31.12.2019
transza uprzywilejowana	1 413 293	1 413 295
transza mezzanine	300 000	300 000
transza pierwszej straty	20 809	20 809
Razem	1 734 102	1 734 104

C. Sieć sprzedaży

W 2020 roku Bank realizował sprzedaż produktów poprzez następujące kanały dystrybucji:

- stacjonarna sieć sprzedaży (sieć oddziałów własnych i oddziałów partnerskich, w których oferowane są kredyty gotówkowe, karty kredytowe, ubezpieczenia i depozyty dla klientów detalicznych),
- mobilna sieć sprzedaży kredytów ratalnych,
- mobilna sieć sprzedaży (oferująca kredyty samochodowe),
- Zespół Obsługi Klientów Korporacyjnych (pozyskujący depozyty od klientów korporacyjnych),
- zdalne kanały dystrybucji, tj. własny Departament Contact Center oraz zewnętrzne Call Center, własne i zewnętrzne strony internetowe oraz współpraca z partnerami handlowymi, prowadzącymi sklepy internetowe (sprzedaż kredytów gotówkowych, kart kredytowych, kredytów ratalnych, ubezpieczeń, lokat dla klientów detalicznych oraz kredytów samochodowych),
- zewnętrzna sieć sprzedaży (Bank korzysta obecnie z zewnętrznych sieci partnerskich, tj. sklepów na potrzeby dystrybucji kredytów ratalnych i kart kredytowych oraz dealerów/pośredników samochodowych na potrzeby dystrybucji kredytów samochodowych).

Według stanu na dzień 31 grudnia 2020 r. Bank posiadał:

- 94 oddziały własne,
- 242 oddziałów partnerskich,
- 349 partnerów sprzedaży kredytów samochodowych¹,
- 7 113 aktywnych partnerów sprzedaży kredytów ratalnych².

D. Stan zatrudnienia

Na dzień 31 grudnia 2020 r. stan zatrudnienia w Banku wyniósł 1 196 etatów w Centrali oraz 609 etatów w Oddziałach. Kapitał ludzki Banku tworzą dobrze wykształceni, doświadczeni i zaangażowani specjaliści, eksperci i menedżerowie, którzy z powodzeniem realizują postawione przed nimi cele biznesowe, dbając o ciągły rozwój osobisty i zawodowy.

VIII. System zarządzania w Banku

W Banku funkcjonuje system zarządzania. System zarządzania stanowi zbiór zasad i mechanizmów odnoszących się do procesów decyzyjnych zachodzących w Banku oraz do oceny prowadzonej działalności bankowej. Głównym jego celem jest zapewnienie stabilnego i bezpiecznego funkcjonowania Banku, a przez to zapewnienie gwarancji bezpieczeństwa depozytów powierzonych Bankowi przez klientów.

Funkcjonujący w Banku system zarządzania obejmuje w szczególności:

- system zarządzania ryzykiem,
- system kontroli wewnętrznej.

Ponadto w Banku funkcjonują procedury anonimowego zgłaszania wskazanemu Członkowi Zarządu, a w szczególnych przypadkach – Radzie Nadzorczej Banku, naruszeń prawa oraz obowiązujących w Banku procedur i standardów etycznych. Bank zapewnia pracownikom, którzy zgłaszają naruszenia, ochronę co najmniej przed działaniami o charakterze represyjnym, dyskryminacją lub innymi rodzajami niesprawiedliwego traktowania.

System zarządzania, w tym system zarządzania ryzykiem i system kontroli wewnętrznej, dostosowany do wielkości i profilu ryzyka Banku, jest projektowany i wprowadzany przez Zarząd Banku. Zarząd Banku ponosi odpowiedzialność za zapewnienie skutecznego działania systemu zarządzania. Rada Nadzorcza Banku sprawuje nadzór nad wprowadzeniem systemu zarządzania oraz ocenia adekwatność i skuteczność tego systemu.

¹ partnerzy, którzy sprzedali minimum 1 umowę kredytową na przestrzeni ostatniego półrocza

² partnerzy, którzy sprzedali minimum 1 umowę kredytową na przestrzeni ostatniego półrocza

A. System zarządzania ryzykiem

Santander Consumer Bank S.A. realizuje zasady i wymogi nadzorcze opracowane przez Europejski Urząd Nadzoru Bankowego i wymagane przez Komisję Nadzoru Finansowego, a w szczególności zasady dotyczące, adekwatności kapitałowej oraz procesów zarządzania ryzykiem. Bank dokonuje wszelkich starań, aby na bieżąco dostosowywać podstawy organizacyjne, proceduralne i informatyczne do dynamicznie zmieniającego się otoczenia regulacyjnego.

Celem systemu zarządzania ryzykiem Banku jest utrzymanie każdego rodzaju ryzyka na przyjętym poziomie, tak aby zapewnić właściwą równowagę pomiędzy dochodem Banku a kosztami związanymi z materializacją ryzyk. Proces zarządzania poszczególnymi ryzykami występującymi w działalności Banku realizowany jest poprzez identyfikację, pomiar lub szacowanie, monitorowanie i testy warunków skrajnych ryzyka, kontrolę oraz raportowanie ryzyka, służące zapewnieniu prawidłowości procesu wyznaczania i realizacji szczegółowych celów prowadzonej przez Bank działalności.

W ramach systemu zarządzania ryzykiem Bank:

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

Bank, co najmniej raz w roku przeprowadza proces identyfikacji i oceny ryzyk, na które jest narażony. Zidentyfikowane ryzyka poddawane są ocenie pod kątem ich istotności. Dla każdego ryzyka uznanego za istotne Bank opracowuje i stosuje odpowiednie metody jego oceny i pomiaru.

B. System kontroli wewnętrznej

System Kontroli Wewnętrznej w Banku ma na celu wspomaganie procesów decyzyjnych przyczyniające się do zapewnienia:

- 1) skuteczności i efektywności działania Banku,
- 2) wiarygodności sprawozdawczości finansowej Banku,
- 3) przestrzegania zasad zarządzania ryzykiem w Banku,
- 4) zgodności działania Banku z przepisami prawa, regulacjami wewnętrznymi i standardami rynkowymi.

System Kontroli Wewnętrznej zorganizowany jest na trzech, niezależnych poziomach, gdzie:

- 1) na pierwszą linię obrony składa się zarządzanie ryzykiem w działalności operacyjnej;
- 2) na drugą linię obrony składa się zarządzanie ryzykiem przez pracowników na specjalnie powoływanych do tego stanowiskach lub w jednostkach organizacyjnych, niezależnie od zarządzania ryzykiem na pierwszej linii obrony oraz działalność Departamentu Compliance;
- 3) na trzecią linię obrony składa się działalność Departamentu Audytu Wewnętrznego.

Na wszystkich trzech liniach obrony, w ramach Systemu Kontroli Wewnętrznej, pracownicy Banku, w związku z wykonywaniem obowiązków służbowych, odpowiednio stosują mechanizmy kontrolne lub niezależnie monitorują przestrzeganie mechanizmów kontrolnych.

System Kontroli Wewnętrznej w Banku obejmuje:

- 1) funkcję kontroli,
- 2) zarządzanie ryzykiem przez pracowników na powoływanych do tego stanowiskach lub w jednostkach organizacyjnych oraz działalność Departamentu Compliance,
- 3) Departament Audytu Wewnętrznego.

IX. Zasady zarządzania ryzykami istotnymi w Banku

W 2020 roku za istotne rodzaje ryzyka w Banku uznano:

- ryzyko kredytowe, w tym ryzyko koncentracji kredytowej, ryzyko portfela ekspozycji kredytowych zabezpieczonych hipotecznie (w tym ryzyko zbiorowego niewykonania zobowiązania przez kredytobiorców) oraz ryzyko portfela kredytów w walutach obcych,
- ryzyko rynkowe, w tym ryzyko walutowe oraz ryzyko stopy procentowej w portfelu bankowym (IRRBB),
- ryzyko płynności i finansowania,
- ryzyko operacyjne, w tym ryzyko IT (w tym ryzyko związane z bezpieczeństwem IT), ryzyko fraudów, ryzyko prawne oraz ryzyko modelu,
- ryzyko braku zgodności, w tym ryzyko regulacyjne oraz ryzyko postępowania.

Bank posiada sformalizowane zasady zarządzania każdym z tych rodzajów ryzyka. Dla wszystkich ryzyk uznanych za istotne funkcjonuje w Banku proces zarządzania ryzykiem uwzględniający etapy: identyfikacja, pomiar lub szacowanie, kontrola, monitorowanie i raportowanie w ramach systemu informacji zarządczej.

Dla ryzyk istotnych stosuje się ponadto: określenie akceptowalnego ogólnego poziomu ryzyka (apetytu na ryzyko), przeprowadzenie testów warunków skrajnych, uwzględnienie w procesie szacowania kapitału ekonomicznego.

Ryzyko kredytowe

Ryzyko kredytowe, definiowane jako ryzyko potencjalnej straty z tytułu niewykonania zobowiązania w określonym w umowie terminie przez klienta lub kontrahenta, obejmuje swoim zakresem ryzyka istotne dla Banku, takie jak ryzyko koncentracji kredytowej, ryzyko portfela ekspozycji kredytowych zabezpieczonych hipotecznie (w tym ryzyko zbiorowego niewykonania zobowiązania przez kredytobiorców) oraz ryzyko portfela kredytów w walutach obcych. Kapitał wewnętrzny na ryzyko kredytowe szacowany jest przy pomocy modelu na ryzyko kredytowe zgodnie z przyjętymi w Banku procedurami.

Ryzyko kredytowe zarządzane jest na kilku płaszczyznach działania. Obejmuje identyfikację ryzyka, pomiar, kontrolę i monitorowanie oraz raportowanie w ramach systemu informacji zarządczej. W szczególności w ramach zarządzania ryzykiem kredytowym w Banku podejmowane są następujące grupy działań:

- ocena i weryfikacja wniosków kredytowych,
- monitoring i raportowanie poziomu wskaźników określających poziom ryzyka kredytowego,
- zarządzanie ekspozycjami nieobsługiwanymi, w tym monitoring spłat i windykacja oraz restrukturyzacja długu,
- administracja zabezpieczeń,
- obrót portfelami wierzytelności,
- monitoring wskaźników poziomu ryzyka w portfelach ekspozycji pochodzących z wniosków przesłanych przez poszczególnych Partnerów Sprzedaży oraz wystawianie rekomendacji odnośnie nawiązywania i rozwiązywania umów z nimi,
- wyznaczanie poziomu odpisów na oczekiwane straty z tytułu utraty wartości bilansowych ekspozycji kredytowych oraz rezerw na pozabilansowe ekspozycje kredytowe,
- wyznaczanie poziomu limitów apetytu na ryzyko kredytowe oraz na ryzyko koncentracji,
- wyznaczanie poziomu szczegółowych limitów, w tym limitów koncentracji oraz wartości alarmowych dla tych koncentracji,
- monitoring i raportowanie koncentracji,
- monitoring, raportowanie i walidacja wykorzystywanych w procesie analizy wniosków kredytowych kart scoringowych i innych instrumentów definiujących reguły decyzyjne, a tworzonych na podstawie metod ilościowych.

Monitoring ryzyka kredytowego odbywa się w sposób ciągły, raporty powstają w cyklu dziennym, miesięcznym oraz kwartalnym. Opracowywane są w ramach systemu informacji zarządczej i przesyłane na posiedzenia Zarządu i Rady Nadzorczej Banku.

Bank zarządza ryzykiem kredytowym stosując metodologię rocznego prognozowania kluczowych parametrów ryzyka, jak również limitowania jego określonych rodzajów. Bank stosuje roczne prognozy, które pokrywają się z rokiem kalendarzowym. Prognozy podzielone są na osobne linie biznesowe (produkty). Kontrola realizacji prognoz przeprowadzana jest w cyklach miesięcznych, a wszelkie odchylenia od założonych wartości są przedmiotem szczegółowej analizy.

Celem częściowym Banku jest osiągnięcie założonych w prognozie poziomów wskaźników określających poziom ryzyka kredytowego, jego wpływ na dochodowość portfela kredytów.

Ważnym elementem polityki Banku jest także zarządzanie limitami odnoszącymi się do ryzyka kredytowego, w szczególności identyfikacja kryteriów ustalenia limitów i ich okresowego przeglądu, monitorowanie i kontrola ustalonych limitów.

Oprócz metodologii prognozowania ryzyka, Bank stosuje inne narzędzia oceny poziomu ryzyka kredytowego, pozwalające również na symulację wyników rozważanych, potencjalnych decyzji biznesowych. W szczególności Bank przygotowuje:

- analizy wiekowania (tzw. vintage),
- analizy trendów podstawowych wskaźników szkodowości portfela,
- analizy brzegowe wybranych wskaźników poziomu ryzyka kredytowego,
- analizy historycznej dynamiki oraz prognozowanie przyszłej struktury portfela,
- analizy poziomu odpisów z tytułu utraty wartości,
- analizy w zakresie identyfikacji ryzyk, ich poziomu i możliwości zarządzania nimi dla nowo wprowadzanych produktów i usług,
- analizy cech aplikacyjnych i behawioralnych klientów,
- analizy statystyczne uwzględniające dane historyczne oraz prognozy portfela i inne analizy wewnętrzne w celu określenia wysokości limitów obowiązujących w Banku,
- testy warunków skrajnych,
- walidacje modeli stosowanych w Banku,
- inne analizy i raporty ad hoc w celu monitorowania i raportowania jakości portfela kredytowego.

Do wyznaczania odpisów aktualizujących z tytułu utraty wartości ekspozycji kredytowych Bank stosuje metodologię zgodną z Międzynarodowymi Standardami Sprawozdawczości Finansowej.

Rok 2020 upłynął pod znakiem pandemii COVID-19 i jej wpływem na działalność Banku, w tym na parametry ryzyka kredytowego.

W Q2 2020 została utworzona dodatkowa rezerwa syntetyczna, która miała na celu pokrycie niepewności związanej z wpływem pandemii nieuwzględnionej na poziomie parametrów ryzyka modeli IFRS9. Bank wdrożył także „wakacje kredytowe” dla klientów pozwalające na obniżenie w okresie pandemii obciążeń związanych z płatnością rat kredytu.

W zakresie windykacji kredytów opóźnionych należy odnotować następujące działania:

- Kontynuacja digitalizacji procesu windykacyjnego:
 - a) zaimplementowano sztuczną inteligencję „AI” dla procesów sądowo-komorniczych,
 - b) rozszerzono zakres działania Voicebota windykacyjnego wspierającego działanie Call Center w zakresie przypominania Klientom o płatności i negocjowania spłaty;
- podjęto kompleksowe działania mające na celu dostosowanie się do wytycznych Europejskiego Urzędu Nadzoru Bankowego w zakresie zarządzania ekspozycjami nieobsługiwanymi (NPE) w tym w szczególności: opracowano i uchwalono Samoocenę realizacji Strategii NPE oraz Plan Operacyjny wspierający realizację Strategii;
- dokonano przeglądu procesu restrukturyzacji pod kątem identyfikacji barier utrudniających szersze wykorzystanie restrukturyzacji jako narzędzia wspierającego zapobieganie NPE a następnie zaprojektowano nowe rozwiązania umożliwiające szersze wykorzystanie restrukturyzacji i przygotowano kampanię restrukturyzacyjną;
- przygotowano i przeprowadzono kampanię telefoniczną dla umów z kończącymi się wakacjami kredytowymi w celu zidentyfikowania problemów finansowych oraz doboru najlepszego rozwiązania dla Klienta, wsparciem komunikacją SMS przypominającą o kończących się wakacjach kredytowych;
- wdrożono szereg zmian w procesie windykacji należności nakierowanych na redukcję ekspozycji NPE;

- prowadzono kampanie windykacyjne o polubownym charakterze mające na celu doprowadzenie do istotnej spłaty części zadłużenia w zamian za umorzenie pozostałej części zobowiązania – głównie w części nie kapitałowej,
- przeprowadzono transakcje sprzedaży ekspozycji NPE (portfel kredytów ratalnych i pożyczek gotówkowych) oraz wierzytelności spisanych (portfel kredytów ratalnych, kart kredytowych, pożyczek gotówkowych)

W 2020 roku parametry ryzyka, takie jak m.in. NPL ratio (stosunek wartości kredytów z rozpoznaną utratą wartości do wartości brutto wszystkich kredytów), czy Risk Premium (oznaczające przyrost roczny kredytów z rozpoznaną utratą wartości w stosunku do średniego poziomu portfela) były pod wpływem sytuacji związanej z pandemią COVID-19, głównie za sprawą malejącej wartości portfela kredytowego wynikającą z niższej sprzedaży kredytów. Zmiana na wartości kosztów z tytułu odpisów na utratę wartości kredytów i pożyczek w roku 2020 wyniosła 306 mln zł w porównaniu do 285 mln zł w roku 2019. Wyższy przyrost na odpisach z tytułu utraty wartości rok do roku wynikał głównie za sprawą utworzonych rezerw związanych z sytuacją spowodowaną COVID-19 oraz ze zmieniającą się strukturą produktową portfela kredytowego (spadający udział kredytów hipotecznym przy jednoczesnym wzroście udziału pożyczek gotówkowych). Ponadto w 2019 roku Bank rozpoznał pozytywny wpływ na odpisy z tytułu utraty wartości w wysokości 32 mln zł w związku ze zmianą podejścia do ewidencji odsetek karnych. W 2020 roku Bank utrzymał wysoki poziom pokrycia odpisem aktualizującym w stosunku do wartości kredytów z rozpoznaną utratą wartości. Portfel kredytów z utratą wartości wyniósł 1 830 mln zł na koniec 2020 roku w porównaniu do 1 798 mln zł na koniec roku 2019.

Ryzyko rynkowe, w tym ryzyko ogólne stopy procentowej w księdze bankowej oraz ryzyko walutowe

Zarządzanie ryzykiem rynkowym odbywa się na płaszczyźnie zarządczej oraz operacyjnej. Polityka zarządzania ryzykiem oraz system raportowania są zgodne z obowiązującymi praktykami Grupy Santander, wytycznymi Europejskiego Urzędu Nadzoru Bankowego oraz rekomendacjami Komisji Nadzoru Finansowego.

Zarządzanie poziomem ryzyka rynkowego, na jakie narażony jest Bank, jest realizowane poprzez limitowanie pozycji otwartych, limitowanie obrotu w transakcjach objętych ryzykiem oraz limitowanie apetytu na ryzyko.

Pomiar wartości narażenia Banku na ryzyko rynkowe dokonywany jest przy użyciu standardowych narzędzi stosowanych do poszczególnych rodzajów ryzyka. W ramach zarządzania ryzykiem rynkowym w Banku funkcjonują następujące grupy działań:

- monitoring wrażliwości wyniku odsetkowego netto i wartości ekonomicznej kapitału,
- monitoring i raportowanie wartości narażonej na ryzyko dla kursów walutowych i stóp procentowych,
- monitoring pozycji walutowej,
- wyznaczanie luki stopy procentowej,
- testy warunków skrajnych ryzyka rynkowego, w tym nadzorczy test wartości odstających SOT,
- nadzór nad operacjami wykonywanymi przez Departament Skarbu.

Proces zarządzania ryzykiem rynkowym w Banku zapewnia rozdzielenie funkcji operacyjnych – funkcję w zakresie zawierania transakcji na rynku międzybankowym od funkcji pomiaru, monitorowania i kontroli ryzyka. Poziom ryzyka rynkowego podejmowanego przez Bank zarządzany jest poprzez system limitów zarządczych oraz deklarację akceptowalnego poziomu ryzyka.

Ryzyko stopy procentowej Bank definiuje jako ryzyko wynikające z narażenia aktualnego i przyszłego wyniku finansowego Banku oraz jego kapitału na niekorzystny wpływ zmian stóp procentowych. Monitorowaniu i limitowaniu podlegają wszystkie składowe ryzyka stopy procentowej, w tym:

- ryzyko niedopasowania terminów przeszacowania,
- ryzyko bazowe,
- ryzyko opcji klienta.

Do pomiaru ryzyka stopy procentowej stosuje się m.in. lukę stopy procentowej urealnioną o wcześniejsze spłaty kredytów oraz hipoteczę zerwań depozytów. Analizie podlega wpływ potencjalnej zmiany stóp procentowych na wynik odsetkowy oraz kapitał Banku. Bank szacuje także wartość narażoną na ryzyko (VaR) w horyzoncie miesięcznym przy poziomie ufności 99%. Analiza poszerzona jest o analizę scenariuszy skrajnych dla zakładanej szokowej zmiany stóp procentowych.

Źródłem ryzyka stopy procentowej są przede wszystkim kredyty, depozyty oraz instrumenty dłużne. Ryzyko stopy procentowej jest ograniczane poprzez zarządzanie strukturą bilansu oraz zawieranie transakcji pochodnych

z zastosowaniem rachunkowości zabezpieczeń. Bank posiada niesymetryczną ekspozycję na ryzyko stopy procentowej wynikającą z faktu, że niektóre aktywa Banku, m. in. kredyty ratalne i gotówkowe, posiadają oprocentowanie zbliżone do stopy odsetek maksymalnych. Ekspozycje tego rodzaju wykazują znacząco większą wrażliwość na spadek stóp procentowych niż na ich wzrost. Wynika to z następujących przesłanek:

- kredyty konsumenckie o stałej stopie procentowej nie wykazują żadnej wrażliwości na wzrost stóp procentowych, natomiast mogą reagować na ich spadek, jeżeli ich oprocentowanie jest zbliżone do oprocentowania maksymalnego,
- obowiązujące przepisy prawne nakładają obowiązek natychmiastowego dostosowania przez banki oprocentowania kredytów do nowej, obniżonej stopy odsetek maksymalnych. W rezultacie wpływ obniżki stóp procentowych w zakresie oprocentowania portfela aktywów może nie tylko być bardziej znaczący (maksymalnie 4-krotność zmiany oprocentowania rynkowego dla portfela kredytów zawartych przed 1 stycznia 2016 r. oraz maksymalnie 2-krotność dla kredytów zawieranych od 1 stycznia 2016 r.), ale następuje również znacznie szybciej, tj. już w momencie podjęcia decyzji o zmianie stóp procentowych przez RPP.

Ryzyko walutowe Bank definiuje jako ryzyko wynikające z narażenia aktualnego i przyszłego wyniku finansowego Banku oraz jego kapitału w wyniku niekorzystnej zmiany kursów walutowych. W ramach monitorowania ryzyka kursowego Bank analizuje także ryzyko płynności w walutach obcych oraz wpływ ryzyka kursowego na ryzyko kredytowe, które pojawia się w przypadku kredytów indeksowanych do walut obcych - gdy występuje niedopasowanie waluty kredytu do waluty przychodów klientów Banku, a także wpływ ryzyka walutowego na ryzyko płynności, które wynika z wyceny w złotych pochodnych instrumentów finansowych typu CIRS i FX SWAP. Sytuacja taka dotyczy znaczącej części portfela Banku, ponieważ w sprawozdaniu finansowym Banku wysoki udział mają kredyty indeksowane do walut obcych. Ryzyko walutowe w tym zakresie jest zabezpieczane poprzez pozyskiwanie finansowania w walucie kredytu indeksowanego, a także instrumentami pochodnymi typu CIRS i FX SWAP generującymi przepływy pieniężne w walutach obcych.

Podstawowym celem Banku jest utrzymywanie pozycji walutowej całkowitej Banku w wysokości, która nie wiąże się z koniecznością utrzymywania regulacyjnego wymogu kapitałowego na ryzyko walutowe. W tym celu limity pozycji walutowej ustalone są na konserwatywnym poziomie nie przekraczającym wartości progu istotności określonego w relacji do funduszy własnych Banku.

Bank nie udziela kredytów w walutach obcych i nie zawiera transakcji walutowych z klientami. Zakres operacji walutowych Banku ograniczony jest do finansowania istniejącego portfela kredytowego w walutach obcych oraz zamykania pozycji walutowych otwartych w wyniku spłaty walutowych rat kapitałowo-odsetkowych przez klientów Banku. Obecny portfel kredytów walutowych w aktywach Banku to transakcje zawarte do 2009 roku. W związku z tym systematycznie maleje wartość netto tego portfela, a jego udział w aktywach wyniósł na koniec 2020 roku 12%.

Ryzyko płynności i finansowania

Celem zarządzania ryzykiem płynności i finansowania jest takie kształtowanie pozycji finansowej Banku oraz zobowiązań pozabilansowych, aby zapewnić stałą zdolność do regulowania zobowiązań, uwzględniającą charakter prowadzonej działalności oraz mogące się pojawić potrzeby w wyniku zmian otoczenia rynkowego lub zachowań klientów. Podstawowym celem zarządzania płynnością finansową Banku jest dążenie do wzrostu stabilnych źródeł finansowania.

Bank zarządza ryzykiem płynności i finansowania w ujęciu bieżącym, krótko, średnio i długoterminowym. Relatywnie duży udział w aktywach Banku kredytów hipotecznych w PLN i CHF, skutkuje istotną ekspozycją na ryzyko płynności długoterminowej. Bank ogranicza ryzyko płynności, w tym zwłaszcza płynności długoterminowej limitując niedopasowania aktywów i pasywów w poszczególnych przedziałach czasowych, zarówno dla całego bilansu Banku, jak i odrębnie dla ekspozycji w poszczególnych walutach obcych, w których Bank jest istotnie zaangażowany.

W ramach zarządzania ryzykiem płynności i finansowania w Banku funkcjonują następujące grupy działań:

- limitowanie apetytu na ryzyko płynności,
- wyznaczanie luki niedopasowania dla płynności,
- testy warunków skrajnych ryzyka płynności,
- wyznaczanie miar ryzyka płynności,

- analiza scenariusza planu awaryjnego płynności,
- monitoring koncentracji depozytów na bazie miesięcznej.

Płynność finansowa Banku jest kształtowana głównie poprzez środki pozyskane z depozytów klientów detalicznych i korporacyjnych, emisji własnych dłużnych papierów wartościowych, transakcji na instrumentach pochodnych, operacji repo, a także w ramach sekurytyzacji portfela kredytowego. Portfel wysokiej jakości aktywów płynnych stanowi część podstawową nadwyżki płynności zgodnie z Rekomendacją P oraz zapewnia adekwatny poziom aktywów wysokopłynnych w rozumieniu ROZPORZĄDZENIA PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY (UE) nr 575/2013 z dnia 26 czerwca 2013 r. w sprawie wymogów ostrożnościowych dla instytucji kredytowych i firm inwestycyjnych, zmieniającego rozporządzenie (UE) nr 648/2012 oraz ROZPORZĄDZENIA DELEGOWANEGO KOMISJI (UE) 2015/61 z dnia 10 października 2014 r. uzupełniającego rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 575/2013 w odniesieniu do wymogu pokrycia wypływów netto dla instytucji kredytowych. Brak pozycji spekulacyjnych znacząco ogranicza ekspozycję Banku na brak płynności rynków finansowych.

Ryzyko operacyjne

Ryzyko operacyjne definiowane jako możliwość wystąpienia straty wynikającej z niedostosowania lub zawodności procesów wewnętrznych, ludzi i systemów lub ze zdarzeń zewnętrznych, obejmując również ryzyko prawne.

Bank korzysta z metody standardowej na potrzeby wyliczania wartości wskaźnika adekwatności kapitałowej dla ryzyka operacyjnego, zgodnie z zapisami Rozporządzenia CRR w tym zakresie. Z działalności bankowej wyodrębnione zostały dwie linie biznesowe do których przypisane są produkty zgodnie z poniższym podziałem:

1) Bankowość detaliczna:

- Karty kredytowe,
- Kredyt ratalny,
- Kredyt gotówkowy,
- Kredyt hipoteczny,
- Kredyt samochodowy udzielony osobom fizycznym,
- Depozyty przyjęte od osób fizycznych.

2) Bankowość komercyjna:

- Kredyt gospodarczy,
- Kredyt samochodowy udzielony podmiotom gospodarczym,
- Depozyty przyjęte od podmiotów korporacyjnych.

W wyniku przeprowadzonego w 2020 roku procesu identyfikacji i oceny ryzyk, ryzyko operacyjne uznano jako jedno z ryzyk istotnych. Ryzyko to jest pokryte ilościowym modelem szacowania kapitału wewnętrznego. W ramach ryzyka operacyjnego wyróżniono ryzyka istotne:

- 1) Ryzyko IT; zdefiniowane jako: ryzyko wynikające z niepewności związanej z prawidłowym, efektywnym i bezpiecznym wspieraniem działalności banku przez jego środowisko teleinformatyczne. W szczególności pod pojęciem ryzyka IT należy rozumieć ryzyko związane z funkcjonowaniem i bezpieczeństwem infrastruktury teleinformatycznej i procesów z nią związanych, wykorzystywanej dla potrzeb działalności banku oraz do świadczenia usług dla klientów.
- 2) Ryzyko prawne; zdefiniowane jako: ryzyko poniesienia strat na skutek błędnego lub zbyt późnego opracowania lub uchwalenia regulacji, ich niestabilności, zmian w orzecznictwie, błędnego ukształtowania stosunków prawnych, jakości dokumentacji formalno-prawnej czy niekorzystnych rozstrzygnięć sądów lub innych organów w sprawach spornych prowadzonych z innymi podmiotami.
- 3) Ryzyko fraudów; zdefiniowane jako: zagrożenia związane z oszustwami wewnętrznymi oraz zewnętrznymi. Zdarzenia dotyczące nieuczciwych praktyk zarówno klientów, podmiotów zewnętrznych jak i pracowników banku polegających na wykorzystywaniu cudzych tożsamości, podawaniu nieprawdziwych informacji lub manipulowaniu danymi w celu otrzymania korzyści majątkowej. Zjawiska mające wpływ na wzrost straty finansowej Banku. Ryzyko

fraudów nie obejmuje zdarzeń związanych z incydentami dotyczącymi: naruszenia bezpieczeństwa środowiska IT, bezpieczeństwa fizycznego w tym napadów rabunkowych, cyber ataków wiążących się z kradzieżą danych.

- 4) Ryzyko modelu; zdefiniowane jako: ryzyko potencjalnej straty, jaką może ponieść instytucja, wskutek decyzji, które mogły zasadniczo opierać się na wynikach uzyskanych przy zastosowaniu przez nią modeli, z powodu błędów w ich opracowaniu, wdrażaniu lub stosowaniu (art. 3 ust. 1 pkt 11 CRD IV). Ryzyko modeli w praktyce objawia się poprzez występowanie rozbieżności pomiędzy oszacowaniem wyznaczonym przez dany model a wielkością rzeczywistą. Można wyróżnić cztery zasadnicze źródła tych rozbieżności:

- immanentne ograniczenia modeli,
- ryzyko danych,
- ryzyko założeń modeli,
- ryzyko administrowania modelami.

Wyróżnia się również ryzyko operacyjne związane z działalnością banassurance tj. ryzyko operacyjne związane z oferowaniem Klientom Banku ochrony ubezpieczeniowej na podstawie zawartych przez Bank z Towarzystwami Ubezpieczeniowymi (dalej TU) umów ubezpieczenia grupowego na rachunek Klientów Banków lub ochrony ubezpieczeniowej na podstawie indywidualnej umowy ubezpieczenia zawieranej pomiędzy Klientem a TU za pośrednictwem Agenta ubezpieczeniowego.

System zarządzania i kontroli ryzyka operacyjnego w Santander Consumer Bank S.A. obejmuje wszystkie jednostki oraz komórki organizacyjne Banku i podmiotów zależnych, które funkcjonują w ramach tzw. modelu „trzech linii obrony”, polegającego na oddzieleniu bezpośredniego zarządzania tym typem ryzyka, od funkcji kontrolnych i w końcu nadzorem nad funkcjonowaniem systemu. Stosowanie tej zasady zapewnia możliwość prawidłowego połączenia ilościowych i jakościowych metod oszacowania ryzyka operacyjnego w procesie kontroli tego ryzyka, ich rozwój oraz zapewnia niezależny pomiar i raportowanie ryzyka operacyjnego. Jednocześnie nadzór nad ryzykiem operacyjnym należy do funkcji zarządzania ryzykiem operacyjnym, szczególnie poprzez wykorzystywanie środków i metod jego ograniczania, odrzucenia lub transferu.

Za nadzór nad zarządzaniem ryzykiem operacyjnym w Santander Consumer Bank S.A. odpowiedzialny jest Zarząd Banku. Funkcję II linii obrony w zakresie ryzyka operacyjnego pełni Departament Kontroli Ryzyka Operacyjnego i Walidacji Modeli (dalej DKROiWM). Do jego zakresu odpowiedzialności należy między innymi: przygotowanie polityki, metodologii, procedur oraz innych regulacji wewnętrznych oraz sporządzanie raportów dla Zarządu Banku, Rady Nadzorczej i Grupy Santander. Działania DKROiWM wspierają Koordynatorzy Ryzyka w jednostkach biznesowych (I linia obrony). Do obowiązków wszystkich pracowników Banku należy bezpośrednie zarządzanie ryzykiem operacyjnym w ramach realizowanych działań biznesowych (w tym: zgłaszanie informacji o mających miejsce w Banku przypadkach zdarzeń operacyjnych, udzielanie informacji związanych z ich wyjaśnianiem oraz udział w obowiązkowych szkoleniach dotyczących tej kategorii ryzyka).

Ze względu na charakterystykę produktową i organizacyjną oraz wielkość ponoszonych strat operacyjnych do najważniejszych obszarów biznesowych generujących ryzyko operacyjne Bank zalicza:

- 1) obszar odnoszący się do klientów, produktów i praktyk operacyjnych (IV- kategoria ryzyka), obejmujący toczące się spory prawne i ryzyko wypłaty roszczeń klientów generujący największą stratę ze wszystkich siedmiu kategorii ryzyka,
- 2) obszar związany z oszustwami zewnętrznymi i wewnętrznymi (druga co do wielkości wartość strat);
- 3) obszar procesów IT i ich wpływ na zapewnienie ciągłości funkcjonowania Banku oraz bezpieczeństwa w szczególności w zakresie bankowości elektronicznej,
- 4) obszar związany z czynnościami realizowanymi na rzecz Banku przez podmioty zewnętrzne w ramach outsourcingu.

Podstawowymi narzędziami do wyznaczenia poziomu ryzyka operacyjnego w Banku są:

- baza do rejestracji zdarzeń operacyjnych,
- samoocena ryzyka operacyjnego,
- wskaźniki ryzyka operacyjnego,
- analiza testów warunków skrajnych.

W celu ograniczania ekspozycji na ryzyko operacyjne Bank stosuje działania naprawcze, plany naprawcze oraz transfer ryzyka poprzez ubezpieczenia.

W roku 2020 głównymi obszarami mającymi wpływ na Ryzyko Operacyjne były:

- 1) pandemia CoViD-19 – Bank podjął działania umożliwiające realizację przez pracowników obowiązków w formie zdalnej w celu zapewnienia im bezpieczeństwa przy jednoczesnym utrzymaniu ciągłości procesów biznesowych. Pracownicy zostali wyposażeni w komputery przenośne, zostały nadane odpowiednie uprawnienia, przeprowadzono komunikację oraz szkolenia dotyczące zarówno bezpieczeństwa pracy zdalnej, jak i wskazówek utrzymania efektywności i dobrego samopoczucia w pracy z domu.
- 2) działania związane z aktualizacją wielkości rezerw wynikających z decyzji TSUE:
 - rezerwy na sprawy sądowe KH CHF opisanej dokładniej w rozdziale VI (akapit „Rezerwa portfelowa na ryzyko prawne związane z portfelem kredytów hipotecznych w walutach obcych.”) – dokonano przeglądu, analizy, aktualizacji i ujednoczenia z Bankiem Dominującym sposobu kalkulacji tej rezerwy.
 - rezerwy na zwroty prowizji w przypadku wcześniejszych spłat kredytów opisanej dokładniej w rozdziale VI (akapit „Rezerwa z tytułu zwrotów prowizji w przypadku przedterminowych spłat kredytów.”) – w ciągu roku dokonano korekty podejścia do sposobu wyznaczania wartości zwrotu z annuitetowego na liniowy, uwzględniono wnioski/reklamacje Klientów, którzy przedpłacili swoje kredyty w okresie między grudniem 2011 r. a majem 2016 r. oraz dokonano kilku aktualizacji parametrów metody kalkulacji rezerwy uwzględniając bieżącą dynamikę napływu wniosków klientów.

Ryzyko braku zgodności

Ryzyko braku zgodności jest ryzykiem przekrojowym. Na ryzyko braku zgodności składają się następujące kategorie ryzyka:

- 1) ryzyko regulacyjne – ryzyko wynikające z braku zgodności Banku z obowiązującymi przepisami prawa, regulacjami nadzorczymi, wytycznymi organów nadzoru oraz standardami rynkowymi, skutkujące sankcjami finansowymi lub niefinansowymi;
- 2) ryzyko postępowania – ryzyko wynikające z decyzji lub zachowań niezgodnych z przyjętymi przez Bank wartościami, zasadami i regulacjami, a także ryzyko wynikające ze stosowania niewłaściwych praktyk w procesie wprowadzania do oferty Banku produktów i usług oraz ich modyfikacji, w relacjach Banku z klientami, w procesie oferowania im produktów i usług, w tym nieodpowiedniego dobrania oferty produktowej do potrzeb konkretnego klienta oraz w obsłudze posprzedażowej klientów (w tym w procesie obsługi skarg i reklamacji).

Celem Banku jest promowanie zapewniania zgodności z przepisami prawa, regulacjami wewnętrznymi i rekomendacjami nadzorczymi oraz przyjętymi przez Bank standardami postępowania i kodeksami etycznymi. Cel ten jest realizowany poprzez efektywne zarządzanie ryzykiem braku zgodności tj. systematyczne działania polegające na identyfikacji, ocenie, kontroli, monitorowaniu i raportowaniu tego ryzyka, a także budowaniu kultury zgodności i szkoleniach.

Proces zarządzania ryzykiem braku zgodności w Banku składa się z:

- 1) identyfikacji ryzyka braku zgodności dokonywanej w oparciu o zaprojektowane, wprowadzone i stosowane procedury i metodyki identyfikacji ryzyka braku zgodności, określające zakres i rodzaj informacji, które są niezbędne do identyfikacji tego ryzyka,
- 2) oceny zidentyfikowanego ryzyka braku zgodności, dokonywanej w oparciu o ustalone, wprowadzone i stosowane procedury i metodyki oceny ryzyka braku zgodności, poprzez pomiar ilościowy lub szacowanie jakościowe. Ocena obejmuje zarówno całościową ocenę ryzyka braku zgodności, jak i ocenę ryzyka braku zgodności dla procesów funkcjonujących w Banku, w szczególności w zakresie procesów istotnych,
- 3) kontroli ryzyka braku zgodności poprzez zaprojektowane, wprowadzone i stosowane mechanizmy kontroli ryzyka braku zgodności w oparciu o ocenę tego ryzyka, mające na celu utrzymanie ryzyka braku zgodności na określonym poziomie,
- 4) monitorowania wielkości i profilu ryzyka braku zgodności w oparciu o zaprojektowane, wprowadzone i stosowane procedury i metodyki monitorowania ryzyka braku zgodności, w tym testowanie sposobu wdrożenia i przestrzegania mechanizmów kontroli ryzyka braku zgodności z uwzględnieniem w szczególności:

- wyznaczenia akceptowalnego poziomu ryzyka (tzw. apetytu na ryzyko) oraz limitów tolerancji zgodnie ze standardami Banku,
 - zmiany wielkości i profilu tego ryzyka, wynikającego z zastosowanych mechanizmów kontroli ryzyka braku zgodności.
- 5) raportowania wyników dotyczących identyfikacji, oceny, kontroli i monitorowania ryzyka braku zgodności oraz przekazywania raportów do Zarządu, Komitetu Audytu i Rady Nadzorczej Banku, dotyczących procesu zarządzania ryzykiem braku zgodności.

X. Ocena sytuacji finansowej.

Ocena sytuacji finansowej Banku w roku 2020 została dokonana w porównaniu do danych finansowych za rok poprzedni.

Podstawowe wskaźniki efektywnościowe na koniec 2020 roku i na koniec roku poprzedniego wynosiły:

- rentowność aktywów (ROA)^[1] – 1,5% w 2020 r., 2,6% w 2019 r.,
- rentowność kapitałów (ROE)^[2] – 8,4% w 2020 r., 15,7% w 2019 r.,
- koszty do dochodów (C/I)^[3] – 51,3% w 2020 r., 44,8% w 2019 r.,
- koszty do dochodów (C/I) bez podatku od niektórych instytucji finansowych^[4] – 48,4% w 2020 r., 42,1% w 2019 r.

W roku 2020 Bank osiągnął zysk netto w wysokości 284,3 mln zł co, w porównaniu do poprzedniego roku obrotowego, stanowi spadek o 227,4 mln zł (tj. o -44,4%).

W roku 2020 wynik na działalności bankowej wyniósł 1 365,2 mln zł, w porównaniu do poprzedniego roku wynik ten był niższy o 250,3 mln zł (tj. o -15,5%) i składał się z następujących pozycji:

- wynik z tytułu odsetek: 1 200,8 mln zł,
- wynik z tytułu prowizji: 145,4 mln zł,
- wynik z operacji finansowych i pozycji wymiany: 19,0 mln zł.

Kluczowymi czynnikami wpływającymi na poziom wskaźników efektywności oraz wyniku finansowego Banku w 2020 roku były w szczególności:

- spadek poziomu marży odsetkowej netto o 294,7 mln zł (tj. -19,7%), co wynika z przede wszystkim:
 - ze skutków związanych z COVID -19 co miały wpływ na niższą sprzedaż/ saldo portfela kredytowego netto,
 - negatywnego wpływu z tytułu wakacji kredytowych dla klientów,
 - ujemnego wpływu zwrotów części prowizji za udzielenie kredytów konsumpcyjnych spłaconych przed terminem (w związku z wyrokiem TSUE z 11 września 2019 w sprawie proporcjonalnego zwrotu kosztów kredytu w przypadku wcześniejszej spłaty),
 - trzech obniżek stóp procentowych przez RPP co skutkowało spadkiem maksymalnego poziomu kosztów odsetkowych kredytu z 10% do 7,2%,
 - powyższe negatywne efekty zostały częściowo skompensowane poprzez pozytywny przychód z tytułu aktualizacji parametrów rezerwy na zwroty składek ubezpieczeniowych.
- wzrost wyniku z tytułu prowizji o 28,4 mln zł (tj. +24,3%) jest związany przede wszystkim ze wyższym przychodem z tytułu ubezpieczeń (jednorazowy przychód związany z aktualizacją parametrów rezerwy na zwroty składek) oraz niższymi kosztami związanymi z rozliczeniami z siecią sprzedaży.

[1] Rentowność aktywów wyliczana jest jako wynik netto za rok do średniej sumy aktywów na koniec oraz początek okresu, w którym wypracowano wynik;

[2] Rentowność kapitałów jest wyliczana jako stosunek wyniku netto za rok do średnich kapitałów na koniec oraz początek okresu, w którym wypracowano wynik;

[3] Wskaźnik jest obliczany jako stosunek kosztów operacyjnych oraz pozostałych kosztów operacyjnych do wyniku działalności bankowej wraz z pozostałymi przychodami operacyjnymi.

[4] Wskaźnik jest obliczany jako stosunek kosztów operacyjnych oraz pozostałych kosztów operacyjnych z wyłączeniem podatku od niektórych instytucji finansowych do wyniku działalności bankowej wraz z pozostałymi przychodami operacyjnymi.

- wzrost wyniku operacji finansowych oraz wyniku z pozycji wymiany o 15,9 mln zł miał miejsce głównie ze względu na przychody ze sprzedaży papierów wartościowych.
- niższe o 79,5 mln zł (tj. -14,6%) koszty działania Banku (z amortyzacją), wynikające głównie z realizacji dwóch programów oszczędnościowych – doskonałości operacyjnej '3F' oraz redukcji będącej następstwem pandemii wirusa SARS COV 2
 - w obszarze kosztów osobowych warto wymienić– redukcje FTE będącej rezultatem usprawnienia, automatyzacji procesów oraz zmian rynkowych w kanałach sprzedaży; niższych kosztów premii nagród, szkoleń, działań integracyjnych, ZUS
 - W obszarze kosztów rzeczowych warto wymienić niższe koszty IT, marketingu, konsultingu, delegacji
 - W obszarze amortyzacji wstrzymano projekty i wdrożenia nie będące newralgicznymi dla działalności Banku, wydłużono okres amortyzacji niektórych aktywów

Koszty działania Banku nie uwzględniają podatku od niektórych instytucji finansowych w wysokości 41,1 mln zł w 2020 r., który został zaprezentowany jako odrębna pozycja w sprawozdaniu z całkowitych dochodów.

- wyższy przyrost na odpisach z tytułu utraty wartości aktywów finansowych o 21,0 mln zł (tj. o -7,3%) rok do roku wynikał głównie z kosztów związanych z utworzeniem odpisu na pokrycie niepewności wynikającej z pandemii COVID -19, a także zmian w zakresie szacunków ryzyka kredytowego rekomendowanych przez KNF, skompensowane częściowo niższym portfelem kredytowym/ spadkiem poziomu uruchomionych nowych umów kredytowych.
- Wyższe pozostałe przychody operacyjne o 10,3 mln zł (tj. o+ 51,4%), wynika głównie z przychodu związanego z aktualizacją odpisów na należności od partnerów handlowych oraz rozwiązaniem rezerw utworzonych w latach poprzednich.
- wzrost pozostałych kosztów operacyjnych o 66,2 mln zł (tj. o -46,2%) jest przede wszystkim związany z wyższą rezerwą na restrukturyzację zatrudnienia oraz ze zwiększeniem rezerwy na ryzyko prawne związane z pozwami kredytów denominowanych do waluty obcej (CHF).

Na dzień 31 grudnia 2020 r. wartość aktywów ogółem wyniosła 18 246,60 mln zł, z czego najistotniejsze pozycje stanowiły:

- kredyty i pożyczki udzielone klientom: 14 115,54 mln zł,
- aktywa zastawione: 643,27 mln zł,
- inwestycyjne aktywa finansowe: 2 393,59 mln zł.

Suma zobowiązań wyniosła 14 715,10 mln zł, a główne pozycje stanowiły:

- zobowiązania wobec klientów: 12 074,13 mln zł,
- zobowiązania z tytułu transakcji z przyrzeczeniem odkupu: 639,30 mln zł,
- zobowiązania z tytułu emisji dłużnych papierów wartościowych: 1 075,20 mln zł,

Kapitały razem wyniosły 3 531,50 mln zł, z czego:

- kapitał podstawowy: 520 mln zł,
- nadwyżka z emisji akcji: 768,05 mln zł,
- pozostałe kapitały: 981,47 mln zł,
- zyski zatrzymane: 1 262 mln zł.

XI. Strategia Banku na lata 2020-2022

W związku z zakończeniem horyzontu strategii Banku na lata 2017-2019, 10 grudnia 2019 r. Rada Nadzorcza Santander Consumer Bank S.A. zatwierdziła „Strategię Santander Consumer Bank S.A. na lata 2020-2022”.

Podstawowym celem strategicznym Banku na lata 2020 – 2022 jest umocnienie pozycji biznesowej i wizerunkowej Banku, jako nowoczesnej, bezpiecznej, przyjaznej dla klientów instytucji finansowej, posiadającej silną bazę kapitałową, zunifikowaną strukturę i jednorodną kulturę zarządzania, instytucji która ma silną pozycję lidera na rynku consumer finance, zarówno w kanałach stacjonarnych, jak i zdalnych (w tym elektronicznych) w handlu tradycyjnym i internetowym.

Ze względu na zmieniające się otoczenie Banku w zakresie nowych trendów technologicznych, nawyków konsumenckich, wzmacniającej się konkurencji oraz zmian w otoczeniu regulacyjnym, wypracowano priorytety strategiczne odpowiadające na wyzwania rynkowe:

- Orientacja na Klienta,
- Lider E-commerce,
- Lider wzrostu,
- Ekspert zarządzania danymi,
- Pracodawca dla najlepszych.

Poprzez realizację priorytetów, Bank chce umocnić przewagę konkurencyjną w zakresie oferowanych produktów, w szczególności w kanałach elektronicznych. Priorytety zostały dostosowane do możliwości biznesowych i zarządczych Banku.

W grudniu 2020 r. Bank przeprowadził coroczny przegląd i ocenę realizacji celów strategicznych w roku 2020. W efekcie przeprowadzonego przeglądu skonkludowano, iż ze względu na czynniki zewnętrzne (w tym pandemię SARS-CoV2) cele strategiczne Banku w obszarze zarządzania finansami w roku 2020 były realizowane niezgodnie z pierwotnymi założeniami. Bank podjął już w marcu 2020 roku działania mające na celu mitygację ryzyka związanego ze skutkami pandemii, w tym migrację sprzedaży do kanałów elektronicznych. W 2020 roku zanotowano dynamiczny wzrost udziału kanałów elektronicznych w sprzedaży.

Ze względu na zmiany w otoczeniu makroekonomicznym, zachowaniach konsumentów oraz zmianie w działaniu operacyjnym Banku, w 2021 roku planowana jest aktualizacja strategii na lata 2020-2022.

XII. Informacje niefinansowe

A. Kluczowe niefinansowe wskaźniki efektywności związane z działalnością jednostki:

	31.12.2020
Skala zatrudnienia (liczba etatów)	1 805
Liczba aktywnych klientów	1 807 493
Liczba użytkowników bankowości elektronicznej	310 410
Liczba oddziałów	94
Liczba placówek partnerskich	242

B. Opis stosowanych polityk dotyczących zagadnień społecznych i pracowniczych, środowiska naturalnego, poszanowania praw człowieka oraz przeciwdziałania korupcji i łapownictwu, a także opis rezultatów stosowania tych polityk.

Zasady etyczne i zasady postępowania, którymi kierować się powinni wszyscy pracownicy podmiotów należących do Grupy Santander we wszystkich swoich działaniach określone są w Generalnym Kodeksie Postępowania oraz Zasadach przeciwdziałania korupcji. Zasady te są filarami, na których oparta jest działalność Grupy Santander. Jakikolwiek działanie zawodowe pracowników Banku powinny być wykonywane przy zachowaniu następujących wartości etycznych:

- równe szanse i brak dyskryminacji,
- szacunek dla ludzi,
- ochrona środowiska,
- poszanowanie społecznej i środowiskowej odpowiedzialności.

W celu realizacji powyższych zasad w zakresie równości i szacunku dla ludzi Bank stosuje politykę równych szans dostępu do zatrudnienia i awansu zawodowego, bez dyskryminacji ze względu na płeć lub orientację seksualną, narodowość, wyznanie, pochodzenie, stan cywilny czy status społeczny, otwartą na różnorodność. Molestowanie, dyskryminacja, znieważanie, wprowadzanie w zakłopotanie, brak szacunku, fizyczna lub słowna agresja nie są zachowaniami akceptowanymi, dopuszczanymi i tolerowanymi w miejscu pracy. Wszyscy pracownicy Banku powinni utrzymywać relacje oparte na poszanowaniu dla godności innych osób, równości i współpracy, promując pełne szacunku i pozytywnych wartości środowisko pracy. Aby wspierać tego typu zachowania Bank w 2020 powołał grupę Pracowników tzw. Ambasadorów, którzy w swoich działaniach podjęli się promowania różnorodności i szacunku do niej w miejscu pracy.

Wspierając rozwój pracowników Bank proponuje program Strefy Wymiany Wiedzy, gdzie pracownicy po szkoleniu trenerskim przekazują wiedzę w formie szkoleń i warsztatów. Każdy może skorzystać z roli trenera oraz uczestnika szkolenia. W 2020 przygotowano trenerów wewnętrznych do prowadzenia szkoleń również w formie zdalnej.

Dodatkowo zaproponowano wszystkim pracownikom program Katalog Szkoleń Otwartych gdzie Bank oferuje sprawdzone szkolenia w dobrej cenie odpowiadające wynikom badań i potrzebom pracowników. Dla rozwoju pracowników Bank również wprowadził projekt Strefy Mentoringu gdzie osoby pełniące funkcje mentorów (po szkole mentoringu) wspierają pracowników w osiąganiu ich celów. W Banku prowadzony jest także program Top Talents dla pracowników szczególnie cennych dla naszej firmy. Ponadto w roku 2020 Bank skupił się na wsparciu Pracowników i dostosował aktywności rozwojowe do obecnej sytuacji pandemicznej. W swojej ofercie wspierał rodziców pracujących w formie zdalnej, oferował szereg szkoleń wpływających na poprawę stanu psychicznego oraz komfortu pracy.

Pracownicy Banku otrzymują miesięczne wynagrodzenie zasadnicze płatne z dołu. Na wynagrodzenie stałe pracowników mogą składać się oprócz niego również m.in.:

- dodatki za pełnienie dodatkowych funkcji,
- płatności związane z relokacją albo oddelegowaniem mających na celu wyrównanie kosztów lub poziomu życia,
- wynagrodzenie chorobowe,
- wynagrodzenie i dodatek za pracę w godzinach nadliczbowych,
- dodatek za pracę w porze nocnej,
- wynagrodzenie urlopowe.

W Banku podstawowymi regulacjami w zakresie wynagrodzeń jest Polityka Wynagradzania oraz Regulamin Wynagradzania. Zostały również zdefiniowane Polityki wynagradzania odpowiednio dla Członków Zarządu oraz Członków Rady Nadzorczej. Poza nimi funkcjonuje kilkanaście systemów premiowania dla różnych grup pracowników, zarówno o charakterze sprzedażowym jak i zadaniowym. Możliwe premie okresy rozliczeniowe to miesięczny, kwartalny lub roczny, w zależności od systemu.

Oprócz premii w ramach wynagrodzenia zmiennego pracowników Banku możliwe są również m.in. elementy takie jak:

- nagrody konkursowe,
- nagrody,
- premie lojalnościowe,
- płatności relokacyjne innych niż mające na celu wyrównanie kosztów lub poziomu życia,
- uznaniowe świadczenia emerytalne,
- odprawy oraz odszkodowań z tytułu zakazu konkurencji.

W Banku funkcjonuje również Polityka zmiennych składników wynagradzania, która reguluje kwestię wynagrodzenia zmiennego Pracowników Zidentyfikowanych tzw. Material Risk Takers.

W zakresie ochrony środowiska oraz polityki społecznej i środowiskowej odpowiedzialności biznesu Bank aktywnie i odpowiedzialnie angażuje się w ochronę środowiska, przestrzegając wymogów prawnych oraz rekomendacji i procedur ustalonych przez Grupę Santander, w celu zmniejszenia wpływu działalności na środowisko, w szczególności w przypadku projektów w zakresie infrastruktury wodnej i sanitarnej, sektorach: energetycznym, zasobów leśnych i obronnym, przyczyniając

się do osiągnięcia celów w zakresie zrównoważonej działalności określonej w polityce korporacyjnej odpowiedzialności społecznej.

Realizując strategię Responsible Banking, Santander Consumer Bank powinien prowadzić działalność z uwzględnieniem wartości etycznych, społecznych i środowiskowych. Zasady postępowania, zgodne z założeniami projektu Responsible Banking, zostały opisane we wdrożonych w 2020 roku politykach dotyczących społecznej odpowiedzialności oraz praw człowieka. Dodatkowo w tym roku zaktualizowano treść „Polityki kultury korporacyjnej Grupy Santander”.

„Polityka Społecznej Odpowiedzialności” definiuje ogólne zasady postępowania Banku w zakresie zrównoważonego rozwoju i odpowiedzialności społecznej, oparte na dobrych praktykach międzynarodowych, z uwzględnieniem lokalnych uwarunkowań prawnych i nadzorczych. Wdrożenie „Polityki Społecznej Odpowiedzialności” ma na celu przedstawienie podejścia Banku do zrównoważonego rozwoju w kontekście min. poszanowania ochrony środowiska, promowania równych szans dla pracowników, poszanowania różnorodności czy oferowania klientom produktów i usług o charakterze pro-społecznym i pro-środowiskowym.

„Polityka Praw Człowieka” określa zobowiązanie Banku do przestrzegania i promowania praw człowieka w zakresie prowadzonej działalności biznesowej oraz do zapobiegania wszelkim naruszeniom tych praw.

Kulturę korporacyjną Grupy Santander tworzą wspólne wartości i standardy etyczne, które są zgodne z kodeksem postępowania banku oraz całej Grupy. „Polityka kultury korporacyjnej Grupy Santander” ustanawia wytyczne i standardy, które powinny być przestrzegane, aby w Banku oraz w całej Grupie Santander istniała jednolita kultura organizacyjna, obejmująca min. inicjatywy globalne i lokalne czy promowane wspólnych wartości.

Zasady przeciwdziałania korupcji w Santander Consumer Bank S.A. określają wytyczne postępowania pracowników w zakresie przeciwdziałania korupcji w celu:

- stworzenia niezależnych mechanizmów przeciwdziałania korupcji,
- utrwalenia i realizacji przez Bank polityki „zero tolerancji” dla korupcji, która jest spójna z polityką Grupy Santander.

W celu realizacji powyższych zasad w Banku wprowadzono politykę oceny dostawców, oceny ryzyk wynikających z nawiązania współpracy i oceny korzyści, politykę zarządzania konfliktami interesów oraz przyjmowania i wręczania prezentów.

XIII. Podsumowanie

W roku 2020 Santander Consumer Bank S.A. koncentrował swą działalność na dalszej poprawie efektywności, a także na dostosowaniu się do zmieniającego się otoczenia prawnego i regulacyjnego. Bank utrzymał biznesową i wizerunkową pozycję lidera na rynku consumer finance. Prowadząc stabilną i bezpieczną działalność bankową oraz zdobywając nowych klientów, Bank wypracował zysk netto w wysokości 284,3 mln zł oraz utrzymał łączny współczynnik kapitałowy na bezpiecznym poziomie 24,36.

Przemysław Kończal
Prezes Zarządu

Piotr Żabski
Wiceprezes Zarządu

Piotr Dolata
Członek Zarządu

Mariusz Klepacz
Członek Zarządu

Oleksandr Krupchenko
Członek Zarządu

Paweł Muciek
Członek Zarządu

Piotr Sinkiewicz
Członek Zarządu