

**SANTANDER CONSUMER BANK S.A.**

**Wrocław, ul. Legnicka 48b**

**SPRAWOZDANIE ZARZĄDU Z DZIAŁALNOŚCI**

**SANTANDER CONSUMER BANK S.A.**

**ZA ROK OBROTOWY 2019**

## 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.

## 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 2019 roku Akcjonariusze uczestniczyli w 3 Walnych Zgromadzeniach Santander Consumer Bank S.A.

### Rada Nadzorcza

Rada Nadzorcza Santander Consumer Bank S.A. na dzień 31 grudnia 2019 r. pełniła swoje obowiązki w składzie:

- Pan Jacek Mościcki - Przewodniczący Rady,
- Pan Bruno Montalvo Wilmot - Wiceprzewodniczący Rady,
- Pan Andrzej Burliga - Członek Rady,
- Pan Dariusz Gafka - Członek Rady,
- Pani Paula Garcia Arana - Członek Rady,
- Pan Sergiusz Najar - Członek Rady,
- Pan Arkadiusz Wiktor Przybył - Członek Rady,
- Pani Monika Tatar - Członek Rady,
- Pan David Turiel Lopez - Członek Rady.

W trakcie roku 2019 w składzie Rady Nadzorczej zaszły następujące zmiany:

- w dniu 27 września rezygnację z pełnienia funkcji Członka Rady Nadzorczej złożyła Pani Dorota Zimnoch ze skutkiem na dzień 30 września 2019 r.

W roku 2019 odbyło się 9 posiedzeń Rady Nadzorczej Santander Consumer Bank S.A.

### Zarząd

Zarząd Santander Consumer Bank S.A. na dzień 31 grudnia 2019 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 roku 2019 odbyło się 73 posiedzeń Zarządu Santander Consumer Bank S.A.

### III. Podmioty zależne i kontrolowane

Na dzień 31 grudnia 2019 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,
- PSA Finance Polska Sp. z o.o. – podmiot zależny, w którym Bank posiada 50% udziałów w kapitale zakładowym,
- PSA Consumer Finance Sp. z o.o. - podmiot zależny od PSA Finance Polska Sp. z o.o., w którym spółka ta posiada 100% udziałów w kapitale zakładowym,
- SC Poland Consumer 15-1 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,
- 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 2019 roku

Najważniejszymi wydarzeniami dla Banku w roku 2019 były:

- Przeprowadzenie w Banku w maju 2019 r. procesu BION według stanu na 31.12.2018 r.
- Przeprowadzenie przez Urząd Komisji Nadzoru Finansowego w dniach 26.08.2019 r. - 23.09.2019 r. inspekcji kompleksowej mającej na celu zbadanie obszarów: ryzyka kredytowego, rozliczenia/dostawy i koncentracji, ryzyka płynności i ryzyka finansowania, ryzyka rynkowego i ryzyka ogólnego stóp procentowych w portfelu bankowym, ryzyka operacyjnego, w tym ryzyka modeli, adekwatności kapitałowej, jakości zarządzania nadmierną dźwignią finansową oraz innych istotnych rodzajów ryzyka, zarządzania bankiem i analizy modelu biznesowego, w tym: systemu kontroli wewnętrznej, nadzoru skonsolidowanego i współpracy z podmiotem dominującym, outsourcingu, polityki wynagrodzeń, bancassurance, innych zagadnień.
- Przeprowadzenie przez Urząd Komisji Nadzoru Finansowego w dniach 30.09.2019 r. - 7.11.2019 r. inspekcji w zakresie zarządzania obszarami technologii informacyjnej i bezpieczeństwa środowiska teleinformatycznego.
- Wybranie 19.07.2019 r. PricewaterhouseCoopers Polska Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Audyt sp.k., jako podmiotu uprawnionego do badania sprawozdania finansowego Santander Consumer Banku S.A. za rok 2019 przez Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie Santander Consumer Bank S.A. (zgodnie z rekomendacją Komitetu Audytu Santander Consumer Bank S.A.).
- Dostosowanie się Banku do Ustawy o zmianie ustawy o usługach płatniczych w związku z Dyrektywą Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2366 z dnia 25 listopada 2015 r. w sprawie usług płatniczych w ramach rynku wewnętrznego, zmieniająca dyrektywy 2002/65/WE, 2009/110/WE, 2013/36/UE i rozporządzenie (UE) nr 1093/2010 oraz uchylająca dyrektywę 2007/64/WE (PSD2).
- Aktualizacja definicji wartości bilansowej brutto zgodnie z Międzynarodowymi Standardami Sprawozdawczości Finansowej (MSSF/MSR).
- Przeprowadzenie testów warunków skrajnych dla wszystkich ryzyk uznanych za istotne, których wyniki pokazują dużą odporność Banku na negatywne zmiany w otoczeniu makroekonomicznym.
- Przeprowadzenie w lipcu 2019 roku restrukturyzacji transakcji sekurytyzacji z 2016 roku. Wyemitowano dodatkowe obligacje transzy A, której wartość wzrosła łącznie dwukrotnie do poziomu 2 mld PLN.
- Przeprowadzenie w 2019 roku transakcji 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.

- W związku z wyrokami TSUE zarówno 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 jak i 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 Bank szczegółowo analizuje treść rozstrzygnięcia i jego wpływ na działalność Banku.
- Wdrożenie nowych procesów online dla kredytu ratalnego oraz kredytu gotówkowego.
- Wdrożenie nowego produktu i procesu online – Internetowy Limit Odnawialny.
- Wdrożenie aplikacji mobilnej dla systemów operacyjnych IOS oraz Android.
- W 2019 roku Bank otrzymał ostateczne, pozytywne rozstrzygnięcie Naczelnego Sądu Administracyjnego w przedmiocie podatku dochodowego od osób prawnych w zakresie powstania przychodu z tytułu sprzedaży wierzytelności z tytułu kredytów (pożyczek) do podmiotu będącego funduszem sekurytyzacyjnym albo towarzystwem funduszy inwestycyjnych tworzącym fundusz sekurytyzacyjny.  
W związku z powyższym po stronie Banku brak jest obowiązku rozpoznawania przychodu do opodatkowania w wysokości otrzymanej ceny odpowiadającej wartości sprzedaży kapitału przy założeniu, że uzyskana cena jest niższa od wartości niespłaconej części udzielonych i podlegających sprzedaży wierzytelności.  
Orzeczenie daje prawo do złożenia korekt zeznań podatkowych podatku dochodowego od osób prawnych za poprzednie, nieprzedawnione lata podatkowe.

## V. Nagrody, wyróżnienia i pozycje w rankingach

W 2019 roku Santander Consumer Bank S.A. zdobył następujące nagrody, wyróżnienia i pozycje w rankingach:

- 2. miejsce w rankingu kredytów gotówkowych portalu Money.pl (listopad)
- 2. miejsce w kategorii Perły Finansowe dla Santander Consumer Banku w ramach rankingu Perły Polskiej Gospodarki zorganizowanej przez redakcję Polish Market (listopad)
- 1. miejsce dla kredytu samochodowego Santander Consumer Banku - banku od kredytów w rankingu TotalMoney.pl (listopad)
- 1. miejsce dla kredytu samochodowego Santander Consumer Banku w rankingu Rankomat.pl (listopad)
- 2. miejsce dla Mistrzowskiego kredytu gotówkowego w rankingu kredytów gotówkowych portalu Rankomat.pl (listopad)
- 1. miejsce dla Mistrzowskiego kredytu gotówkowego w rankingu kredytów gotówkowych portalu Money.pl (październik)
- 1. miejsce dla Mistrzowskiego kredytu gotówkowego w rankingu kredytów gotówkowych portalu Ebroker.pl (sierpień)
- 1. miejsce dla Mistrzowskiego kredytu gotówkowego w rankingu kredytów gotówkowych Bankier.pl (sierpień)
- Marka dekady dla kredytu samochodowego Santander Consumer Banku w plebiscycie czasopisma "Biznes Trendy"
- 3. miejsce w kategorii produkty finansowe dla Mazda Finance w XII niezależnym Badaniu Satysfakcji Dealerów Samochodowych realizowanym przez E&Y
- 2. miejsce w kategorii mały i średni bank komercyjny w XXVII edycji konkursu Najlepszy Bank 2019 organizowanym przez „Gazetę Bankową”
- tytuł Najlepszy Bank 2019 na świecie dla Santander Consumer Bank SA w Polsce (Forbes World's Best Banks 2019 Powered by STATISTA in the country Poland)
- 1. miejsce dla Mistrzowskiego Kredytu Gotówkowego Santander Consumer Banku w rankingu kredytów gotówkowych eBroker.pl (maj)
- Nagroda Róża bez kolców za wysoką jakość obsługi klienta w plebiscycie miesięcznika Home & Market
- 1. miejsce dla Mistrzowskiego Kredytu Gotówkowego w rankingu kredytów gotówkowych Bankier.pl (maj)
- Gwiazda Jakości Obsługi 2019
- Nagroda Sollers Award - Transformation into Digital Leader podczas międzynarodowej konferencji Innovation in Insurance
- Laur Cessio 2019 – wyróżnienie przyznawane przez ZPF dla wierzycieli pierwotnych za najlepiej zrealizowany przetarg na sprzedaż portfela wierzytelności. Wśród instytucji reprezentujących sektor bankowy I miejsce.

- Godło Super Marka 2019 dla kredytu samochodowego przyznane przez redakcję Biznes Trendy po raz szósty z rzędu
- Top Employer 2019 przyznany na podstawie audytu i niezależnego badania przez Top Employers Institute
- 1. miejsce dla Mistrzowskiego Kredytu Gotówkowego w rankingu kredytów gotówkowych Bankier.pl (styczeń)
- 1. miejsce dla kredytu samochodowego Santander Consumer Banku w rankingu TotalMoney.pl (styczeń)

## VI. Otoczenie makroekonomiczne i regulacyjne w 2019 roku

### Otoczenie makroekonomiczne

W 2019 roku odnotowaliśmy kontynuację spowolnienia gospodarczego w strefie euro (Q1 @ 1,2%, Q2 @ 1,1% i Q3 @ 1,1% rok do roku), którego pierwsze symptomy pojawiły się w drugiej połowie 2018 roku. Niższe tempo wzrostu w krajach Unii Europejskiej, w tym przede wszystkim w Niemczech i we Włoszech, spowodowane było malejącą produkcją przemysłową oraz niższymi nakładami inwestycyjnymi. Przedłużające się negocjacje w sprawie opuszczenia Unii Europejskiej przez Wielką Brytanie również nie sprzyjają powrótowi na ścieżkę silniejszego wzrostu gospodarczego.

Sytuacja w Europie nie wpływa korzystnie na rynki globalne. Stany Zjednoczone, ze względu na słabnąc przemysł oraz niepewność co do polityki handlowej, w szczególności w kontaktach z Chinami, odnotowały również spowolnienie tempa wzrostu gospodarczego (Q1 @ 3,2%, Q2 @ 2,10% i Q3 @ 1,9% rok do roku).

W USA, stopy procentowe, po cyklu obniżek, kształtują się na poziomie 1,50% - 1,75%, natomiast referencyjne stopy depozytowe w strefie euro (-0,5%) oraz w Szwajcarii (-0,75%) pozostają ujemne.

W 2019 roku wzrost gospodarczy w Polsce kształtował się na wysokim poziomie z tendencją spadkową w kolejnych kwartałach (Q1 @ 4,8%, Q2 @ 4,6%, Q3 @ 3,9% rok do roku). Głównym czynnikiem wzrostu była konsumpcja prywatna, wspierana przez niskie bezrobocie (5,1% wg. danych GUS XI 2019) oraz wzrost płac, czego efektem był wyższy dochód do dyspozycji gospodarstw domowych. Pod koniec roku 2019, pozostałe wskaźniki makroekonomiczne, takie jak produkcja przemysłowa czy nakłady na inwestycje, pokazują możliwość dalszego spowolnienia tempa wzrostu do poziomu około 3,5% w roku 2020. Inflacja utrzymuje się na poziomie w okolicach celu inflacyjnego (2,6% w XI 2019 rok do roku). Spodziewamy się wzrostu w kolejnym roku ze względu na planowane podwyżki cen energii. Główna stopa referencyjna NBP pozostaje na niezmiennym poziomie (1,5%) od marca 2015, a rynek finansowy oraz ekonomiści nie prognozują zmiany stóp procentowych w 2020 roku.

Polski Złoty umocnił się na koniec 2019 roku względem większości głównych walut. Średni kurs NBP EUR/PLN na koniec 2019 osiągnął poziom 4,2585 (najwyższy 4,39 we wrześniu 2019). Ze względu na umocnienie się Franka Szwajcarskiego względem Euro, średni kurs NBP CHF/PLN na koniec 2019 roku wyniósł 3,9213.

### 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 31.12.2019 r. Bank posiada rezerwę na ryzyko zakwestionowania klauzul umownych dla posiadanych portfeli kredytów hipotecznych indeksowanych do franka szwajcarskiego w kwocie 44 mln zł (rezerwa portfelowa).

Wartość rezerwy została oszacowana z uwzględnieniem szeregu założeń, które istotnie wpływają na kwotę ujętą w sprawozdaniu finansowym Banku. Horyzont objęty analizą na potrzeby przeprowadzenia szacunku wynosi 3 lata od daty bilansowej. Z uwagi na relatywnie krótką historię obserwacji w zakresie zgłaszanych roszczeń jak i bardzo różnorodną praktykę rozstrzygnięć sądowych wydłużenie horyzontu analizy, w naszej opinii, spowoduje nadmierną zmienność wartości szacowanych i nie pozwoli na wiarygodne przybliżenie wartości oczekiwanej.

Na podstawie aktualnie posiadanych obserwacji Bank założył określone prawdopodobieństwo zgłoszenia roszczeń przez kredytobiorców. Ponownie założenie to bazuje na relatywnie krótkiej historii zgłaszanych roszczeń i jest mocno wrażliwe na szereg czynników z otoczenia, takich jak intensywność nagłośnienia poszczególnych rozstrzygnięć sądowych, aktywność kancelarii pośredniczących, poziom kosztów postępowania, itp.

Bank oszacował również prawdopodobieństwa negatywnych rozstrzygnięć dla zgłoszonych roszczeń. Kluczowym aspektem dla tego założenia jest ocena określonych klauzul umownych jako niedozwolonych. Przy ocenie tych prawdopodobieństw bank korzystał ze wsparcia zewnętrznych kancelarii prawnych.

Bank uwzględnia 4 scenariusze możliwych rozstrzygnięć sądowych:

- Unieważnienie klauzul zawartych w umowie kredytowej zidentyfikowanych jako niedozwolone oraz pozostawienie 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;
- Odrzucenie roszczenia.

Powyższe scenariusze również charakteryzują się różnym poziomem prawdopodobieństwa. Opierają się na relatywnie małej – statystycznie nie reprezentatywnej - próbie rozstrzygnięć oraz zostały oszacowane przy wsparciu zewnętrznych kancelarii prawnych.

W opinii Banku na poziom szacowanych rezerw mają wpływ również takie czynniki jak czas prowadzonych postępowań sądowych (również oszacowany w oparciu, o relatywnie krótką, nie spełniającą warunków stosowania metod ilościowych, statystykę) oraz koszty, niezbędne dla rozpoczęcia postępowania sądowego i wsparcia stron trzecich.

Z uwagi na wysoki poziom niepewności zarówno dla każdego z poszczególnych założeń jak i ich wpływu łącznie rezerwa może ulec znaczącej zmianie w kolejnych latach.

Bank przeprowadził następującą analizę wrażliwości dokonanego oszacowania:

Scenariusz testowy	Wysokość rezerwy (w mln zł)
	analiza na 31.12.2019
Wydłużenie okresu kalkulacji z 3 do 5 lat	77
Podwojenie prawdopodobieństwa zgłoszenia roszczenia przez klientów	98
Redukcja o połowę prawdopodobieństwa zgłoszenia roszczenia przez klientów	30
Przegranie przez Bank wszystkich złożonych przez klientów roszczeń	58

Według stanu na 31.12.2019 r. Bank jest pozwany w 434 sprawach dotyczących kredytów indeksowanych do waluty obcej. Bank posiada rezerwę na istniejące sprawy sporne w zakresie tych kredytów w kwocie 31 mln zł.

#### **Rezerwa z tytułu zwrotów prowizji w przypadku przedterminowych spłat kredytów.**

Koszt utworzenia rezerwy na zwroty części prowizji za udzielenie kredytów konsumpcyjnych spłaconych przed terminem w Banku to 127 mln zł (saldo rezerwy na 31.12.2019r. po uwzględnieniu zwrotów wynosi 95 mln zł). Powyższa kwota rezerwy została oszacowana z uwzględnieniem zmiany stanu prawnego wynikającego z zajęcia stanowiska przez TSUE w dniu 11.09.2019 w orzeczeniu w sprawie C 383/18. Bank rozpoznał rezerwę na ryzyko prawne na potencjalne roszczenia klientów z tytułu zwrotu części prowizji dla kredytów konsumpcyjnych podlegających wcześniej spłacie przed datą powyższego orzeczenia.

Kwoty te zostały oszacowane w oparciu o obserwowaną historię roszczeń zgłaszanych przez klientów w okresie od wydania orzeczenia TSUE do grudnia 2019 roku z uwzględnieniem trendów zaobserwowanych po dniu bilansowym.

Prawdopodobieństwo zgłoszenia roszczeń zostało oszacowane z uwzględnieniem wyliczonej kwoty prowizji podlegającej zwrotowi oraz okresu (roku), w którym nadpłata kredytu miała miejsce.

Kwota rezerwy została wyliczona w oparciu o pierwotny harmonogram spłaty kredytu z wykorzystaniem proporcji sumy kwot kredytu pozostających do spłaty od momentu okresu następującego po okresie w którym wystąpiła nadpłata i sumy wszystkich kwot kredytu pozostających do spłaty w oryginalnym okresie kredytowania.

Z uwagi na relatywnie krótką historię obserwacji w zakresie zgłaszanych roszczeń rezerwa może ulec zmianie w przyszłości.

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 11,2 mln zł.

## **VII. Model działania Banku**

W 2019 roku Bank realizował przyjętą na lata 2017-2019 Strategię, która oparta jest o sprawdzony i skuteczny model biznesowy Banku. Model ten 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 akcją kredytową, Bank prowadzi działalność polegającą na udzielaniu kredytów gospodarczych partnerom biznesowym, którzy współpracując z Bankiem, oferują klientom produkty Banku tj.: kredyty samochodowe, 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.

Rozwój kanałów zdalnych jest realizowany w powołanym programie Speed up. W prowadzących pracach, w metodologii agile w 2019 roku wprowadzono między innymi procesy wnioskowania o kredyt ratalny oraz kredyt gotówkowy online. W ramach programu wprowadzono nowy produkt – Internetowy Limit Odnawialny, wykorzystywany do finansowania dóbr w ecommerce. Wdrożono także aplikację mobilną na systemy operacyjne IOS oraz Android, a także rozbudowano funkcjonalności bankowości internetowej w zakresie depozytów oraz kart kredytowych. Dodatkowo dostosowano aplikację mobilną i bankowość internetową do wymogów dyrektywy PSD. W obszarze samochodowym w ramach projektu DIGI Car wdrożyliśmy nowy system do obsługi naszych Partnerów, Klientów i Importerów. Jedną aplikację, która objęła wszystkie dotychczasowe produkty leasingowe dla finansowania pojazdów – zarówno standardowy leasing, full service leasing oraz pożyczkę leasingową. W systemie DIGI CAR sprzedawca będzie miał możliwość jednoczesnego porównania ofert więcej niż jednego produktu finansowego. W procesie wnioskowania o finansowanie aplikacja umożliwia korzystanie m.in. z takich technologii jak OCR – czytania i weryfikacji obrazu, integracji z bazami zewnętrznymi do wypełniania danych za Klienta, automatycznego silnika decyzyjnego.

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 do działalności depozytowej wśród klientów indywidualnych oraz sieć mobilną do działalności depozytowej wśród klientów korporacyjnych. Bank pozyskuje również finansowanie z rynku hurtowego.

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 2019 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 gospodarcze**

Bank udziela dealerom samochodów nowych i używanych kredytów gospodarczych oraz gwarancji bankowych w celu stymulacji sprzedaży detalicznych kredytów samochodowych przez te podmioty. Kredyty gospodarcze oraz gwarancje bankowe dla dealerów samochodów dzielą się na:

- kredyty stokowe – na finansowanie zapasów samochodów przeznaczonych na sprzedaż, w tym samochodów demonstracyjnych,
- kredyty na finansowanie bieżącej działalności,
- kredyty na finansowanie floty na wynajem,
- kredyty na finansowanie samochodów służbowych,
- gwarancje bankowe przeznaczone na zabezpieczenie kontraktów dealerów z importerami.

### **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 innych produktów 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 wyróżniamy 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: karty „co-branded”, Visa Media Markt, 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 lokaty terminowe w PLN, a 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,
- lokaty progresywne o terminie 12 miesięcy o rosnącej stopie procentowej określonej w momencie zakładania lokaty.

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 64,8% zobowiązań i kapitałów ogółem na dzień 31 grudnia 2019 r. Produkty dla klientów detalicznych stanowiły 65,6% portfela depozytowego. W grupie lokat dla osób fizycznych przeważają lokaty terminowe o stałej stopie, z kapitalizacją na koniec okresu. Pozostałe 34,4% portfela stanowiły lokaty przyjmowane od klientów korporacyjnych.

### Własne papiery wartościowe

W roku 2019 Santander Consumer Bank S.A. kontynuował działania w celu dywersyfikacji źródeł finansowania. Finansowanie z tytułu własnych papierów wartościowych stanowiło 8,2% zobowiązań i kapitałów ogółem na dzień 31 grudnia 2019 r.

### Sekurytyzacja

We wrześniu 2015 roku SCB dokonał transakcji sekurytyzacji portfela kredytów ratalnych. Zawarta transakcja jest sekurytyzacją tradycyjną i rewolwingową polegającą na przeniesieniu prawa własności sekurytyzowanych wierzytelności na rzecz spółki specjalnego przeznaczenia SC Poland Consumer 15-1 Sp. z o.o (SPV2) z siedzibą w Polsce. Spółka ta wyemitowała na bazie sekurytyzowanych aktywów obligacje o łącznej wartości 1 051 mln zł zabezpieczone poprzez zastaw rejestrowy na majątku SPV2, które na dzień 31.12.2019r. zamortyzowały się do kwoty 209 799 tys. zł.

Na oprocentowanie wyemitowanych obligacji składa się stopa WIBOR 1M oraz marża. W wyniku sekurytyzacji Bank uzyskał finansowanie działalności w zamian za oddanie praw do przyszłych przepływów wynikających z sekurytyzowanego portfela kredytów. Maksymalny termin pełnego wykupu obligacji to 19 sierpnia 2025 r.

W celu wsparcia finansowania transakcji Bank udzielił SPV2 pożyczki podporządkowanej o wartości na dzień 31.12.2019 r. 289 029 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 SPV2, zaś całkowita spłata kapitału będzie miała miejsce po pełnym wykupie obligacji. Oprocentowanie pożyczki oparte jest na stałej stopie.

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.

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 31.12.2019 r. 444 447 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 2019 r. w pozycji Kredyty i pożyczki udzielone klientom w wartości netto 2 364 421 tys. zł.

Oszacowana na dzień 31 grudnia 2019 r. wartość godziwa sekurytyzowanych aktywów netto wynosiła 2 364 475 tys. zł.

Jednocześnie SCB rozpoznaje zobowiązanie z tytułu przepływów z tytułu sekurytyzacji w pozycji Zobowiązania wobec klientów w wysokości równej na 31.12.2019 r. 2 945 745 tys. zł.

Na dzień 31.12.2019 r. SCB posiadał również należności z tytułu rozliczeń bieżących z SPV w wysokości odpowiednio 66 244 tys. zł, należności te są prezentowane w pozycji Inne aktywa.

W roku 2019 Santander Consumer Bank S.A. przeprowadził transakcję sekurytyzacji portfela udzielonych przez Bank kredytów gotówkowych i ratałnych. 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% transz uprzywilejowanych i transz 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 ważne ryzykiem Banku został rozpoznany w grudniu 2019r. W rezultacie gwarancją został objęty portfel kredytów gotówkowych i ratałnych 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 ratałnych pozostaje w bilansie Banku. Transakcja jest elementem strategii optymalizacji kapitału Tier 1 Banku.

<b>Wartość bilansowa portfela PLN, w tym:</b>	<b>31.12.2019</b>
transza senior	1 413 294 797
transza mezzanine	300 000 000
transza junior	20 809 249
<b>Suma</b>	<b>1 734 104 045</b>

### C. Sieć sprzedaży

W 2019 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 (oferująca kredyty samochodowe),
- Zespół Obsługi Klientów Korporacyjnych (pozyskujący depozyty od klientów korporacyjnych),

- zdalne kanały dystrybucji, tj. Departament Contact 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 2019 r. Bank posiadał:

- 150 oddziały własne,
- 183 oddziałów partnerskich,
- 377 partnerów sprzedaży kredytów samochodowych<sup>1</sup>,
- 7 224 aktywnych partnerów sprzedaży kredytów ratalnych<sup>2</sup>.

#### **D. Stan zatrudnienia**

Na dzień 31 grudnia 2019 r. stan zatrudnienia w Banku wyniósł 1 336 etatów w Centrali oraz 888 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.

#### **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

---

<sup>1</sup> partnerzy, którzy sprzedali minimum 1 umowę kredytową na przestrzeni ostatniego półrocza

<sup>2</sup> partnerzy, którzy sprzedali minimum 1 umowę kredytową na przestrzeni ostatniego półrocza

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 ryzyka. Proces zarządzania poszczególnymi ryzykami występującymi w działalności Banku realizowany jest poprzez identyfikację, pomiar, 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 określaniu 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 2019 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 stopy procentowej w portfelu bankowym (IRRBB),
- ryzyko płynności i finansowania, w tym ryzyko finansowania,
- ryzyko operacyjne, w tym ryzyko IT (w tym ryzyko związane z bezpieczeństwem IT), 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. Na wszystkie ryzyka zidentyfikowane jako istotne alokowany jest kapitał wewnętrzny zgodnie z przyjętymi w Banku procedurami.

### 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 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 do Członka Zarządu nadzorującego ryzyko kredytowe Banku oraz na posiedzenia Zarządu i Rady Nadzorczej.

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 w Banku przygotowywane są:

- 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.

W roku 2019 Bank kontynuował działania skoncentrowane na poprawie parametrów ryzyka kredytowego oraz poprawie efektywności działań operacyjnych.

Jakość nowej produkcji kredytowej pozwala na utrzymanie poziomu ryzyka poniżej apetytu na ryzyko.

W zakresie windykacji kredytów opóźnionych należy odnotować następujące działania:

- Kontynuacja digitalizacji procesu windykacyjnego:
  - a) zaimplementowano system masowej wysyłki wiadomości sms poprawiający skuteczność komunikacji z Klientem oraz redukujący do minimum skalę tradycyjnej korespondencji papierowej;
  - b) pozytywnie zakończono testy Voicebota windykacyjnego wspierającego działanie Call Center w zakresie przypominania Klientom o płatności i negocjowania spłaty;
- poszerzono katalog dostawców zewnętrznych wykonujących zadania call center na wczesnych etapach opóźnienia umowy w celu zwiększenia bezpieczeństwa ciągłości procesu wczesnej w windykacji telefonicznej ;
- 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 Strategię w zakresie zarządzania ekspozycjami nieobsługiwanymi w Santander Consumer Bank S.A. na lata 2020 – 2022 wraz z Samooceną oraz Plan Operacyjny wspierający realizację Strategii;
- 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 ratałnych i pożyczek gotówkowych) oraz wierzytelności spisanych (portfel kredytów ratałnych, kart kredytowych, pożyczek gotówkowych).

W 2019 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) utrzymywały się na stabilnym poziomie (bez uwzględnienia zmiany związanej z rozpoznanem odsetek karnych w wartości bilansowej brutto). Zmiana na wartości kosztów z tytułu odpisów na utratę wartości kredytów i pożyczek w roku 2019 wyniosła 285 mln zł w porównaniu do 265 mln zł w roku 2018. Wyższy przyrost na odpisach z tytułu utraty wartości rok do roku wynikał głównie za sprawą rosnącego portfela kredytowego oraz zmieniającą się strukturą produktową portfela kredytowego (spadający udział kredytów hipotecznym przy jednoczesnym wzroście udziału pożyczek gotówkowych). W 2019 roku Bank utrzymał wysoki poziom pokrycia odpisem aktualizującym w stosunku do wartości kredytów z rozpoznaną utratą wartości. Portfel kredytów z utratą wartości wyniósł 1 798 mln zł na koniec 2019 roku w porównaniu do 1 596 mln zł na koniec roku 2018. Przyrost portfela NPL w znaczącej części wynikał ze zmiany podejścia w rozpoznawaniu odsetek karnych w wartości bilansowej brutto wg IFRS 9 – w nowym podejściu odsetki karne uwzględnione są w wartość bilansowej brutto.

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

Zarządzanie poziomem ryzyka rynkowego, na jakie narażony jest Bank, jest realizowane poprzez limitowanie pozycji otwartych, limitowanie obrotu w transakcjach objętych ryzykiem oraz limitowanie wartości narażonej 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 i raportowanie wartości narażonej na ryzyko dla kursów walutowych i stóp procentowych,
- monitoring pozycji walutowej,
- wyznaczanie luki stopy procentowej,
- testy warunków skrajnych ryzyka rynkowego,
- 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 krzywej dochodowości,
- 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, jak i jego udział w aktywach wynoszący na koniec 2019 roku 10%.

### **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:

- 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, linii kredytowych z Grupy Santander i innych podmiotów, a także w ramach sekurytyzacji portfela kredytowego. Portfel wysokiej jakości aktywów płynnych stanowi część podstawową nadwyżki płynności zgodnie z Rekomendacją P oraz zapewnia podstawową rezerwę płynności w rozumieniu Uchwały nr 386/2008 KNF. Brak pozycji spekulacyjnych znacząco ogranicza ekspozycje 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 na 2019 rok przeglądu procesu szacowania i dokumentowania kapitału wewnętrznego zidentyfikowano ryzyko operacyjne 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 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 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/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. W zakresie jego odpowiedzialności leży między innymi: przygotowanie polityki, procedur i metodologii oraz sporządzanie raportów dla Zarządu Banku, Rady Nadzorczej i Grupy Santander. Działania DKROiWM wspierają Koordynatorzy Ryzyka w jednostkach biznesowych (I linia obrony przed ryzykiem). Do obowiązków wszystkich pracowników Banku należy bezpośrednie zarządzanie ryzykiem operacyjnym w ramach realizowanych działań biznesowych (w tym: rejestracja informacji o mających miejsce w Banku przypadkach zdarzeń operacyjnych, udzielanie informacji związanych z ich wyjaśnianiem oraz udział w obligatoryjnych 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 (kategoria 4 ryzyka), obejmujący toczące się spory prawne i ryzyko wypłaty roszczeń klientów generujący największą stratę ze wszystkich 7 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.

### **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 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.

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 2019 została dokonana w porównaniu do danych finansowych za rok poprzedni.

Podstawowe wskaźniki efektywnościowe na koniec 2019 roku i na koniec roku poprzedniego wynosiły:

- rentowność aktywów (ROA)<sup>3</sup> – 2,6% w 2019 r., 3,1% w 2018 r.,
- rentowność kapitałów (ROE)<sup>4</sup> – 15,7% w 2019 r., 17,2% w 2018 r.,
- koszty do dochodów (C/I)<sup>5</sup> – 44,8% w 2019 r., 37,6% w 2018 r.,
- koszty do dochodów (C/I) bez podatku od niektórych instytucji finansowych<sup>6</sup> – 42,1% w 2019 r., 35,1% w 2018 r.

W roku 2019 Bank osiągnął zysk netto w wysokości 511,7 mln zł co, w porównaniu do poprzedniego roku obrotowego, stanowi spadek o 46,9 mln zł (tj. o -8,4%).

W roku 2019 wynik na działalności bankowej wyniósł 1 615,6 mln zł, w porównaniu do poprzedniego roku wynik ten był wyższy o 59,1 mln zł (tj. o +3,8%) i składał się z następujących pozycji:

- wynik z tytułu odsetek: 1 495,4 mln zł,
- wynik z tytułu prowizji: 117,0 mln zł,
- wynik z operacji finansowych i pozycji wymiany: 3,1 mln zł.

Kluczowymi czynnikami wpływającymi na poziom wskaźników efektywności oraz wyniku finansowego Banku w 2019 roku były w szczególności:

- wzrost poziomu marży odsetkowej netto o 36,8 mln zł (tj. +2,5%), co wynika z wzrostu portfela kredytowego i polepszającej się jego struktury (wyższy udział kredytów gotówkowych), jednocześnie w porównaniu do roku poprzedniego negatywny wpływ na wynik odsetkowy miał zwrot prowizji do klienta w przypadku wcześniejszego zakończenia umowy kredytowej co ma związek z nową praktyką rynkową po wyroku TSUE z 11 września 2019,
- wzrost wyniku z tytułu prowizji o 8,9 mln zł (tj. +8,2%) jest związany przede wszystkim ze zmianą współczynników Modelu Względnej Wartości Godziwej (wynik przeglądu parametrów jakie miał miejsce zgodnie z załącznik nr 6 do

<sup>3</sup> Rentowność aktywów wyliczana jest jako wynik netto za rok do średniej sumy aktywów na koniec oraz początek okresu, w którym wypracowano wynik;

<sup>4</sup> Rentowność kapitałów jest wyliczana jako stosunek wyniku netto za rok do średnich kapitałów na koniec oraz początek okresu, w którym wypracowano wynik;

<sup>5</sup> Wskaźnik jest obliczany jako stosunek kosztów operacyjnych oraz pozostałych kosztów operacyjnych do wyniku działalności bankowej wraz z pozostałymi przychodami operacyjnymi.

<sup>6</sup> 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.

polityki rachunkowości) i w konsekwencji z wyższą częścią składki ubezpieczeniowej rozliczanej jednorazowo w wynik finansowy, oraz niższe koszty współpracy z partnerami handlowymi,

- wzrost wyniku operacji finansowych oraz wyniku z pozycji wymiany o 13,3 mln zł miał miejsce głównie ze zmianą sposobu wyceny portfela kart kredytowych z oprocentowaniem opartym o czterokrotność stopy lombardowej z wyceny w zamortyzowanym koszcie na wycenę w wartości godziwej przez wynik finansowy jaka miała miejsce w roku poprzednim. Wpływ tej zmiany w roku 2018 wynosił -15,6 mln zł,
- wyższe o 9,8 mln zł (tj. +1,8%) koszty działania Banku (z amortyzacją), wynikające głównie z:
  - z tytułu obowiązkowych opłat BFG,
  - rosnących kosztów osobowych,
  - kosztów amortyzacji związanych z wyposażeniem nowej siedziby,
  - kosztów informatycznych.

Wyżej wymienione wzrosty częściowo skompensowane zostały przez niższe koszty:

- marketingu,
- poczty i telefonii,
- doradztwa biznesowego i prawnego.

Koszty działania Banku nie uwzględniają podatku od niektórych instytucji finansowych w wysokości 44,7 mln zł w 2019 r., który został zaprezentowany jako odrębna pozycja w sprawozdaniu z całkowitych dochodów.

- wyższy przyrost na odpisach z tytułu utraty wartości aktywów finansowych o 20,2 mln zł (-7,6%) rok do roku wynikał głównie za sprawą rosnącego portfela kredytowego oraz zmieniającą się strukturą produktową portfela kredytowego (spadający udział kredytów hipotecznym przy jednoczesnym wzroście udziału pożyczek gotówkowych),
- niższe pozostałe przychody operacyjne o -12,6 mln zł (-38,5%), wynika głównie z przychodu związanego ze wsparciem działań marketingowych, które Bank rozpoznał w roku poprzednim w kwocie 13,9 m zł.
- wzrost pozostałych kosztów operacyjnych o -121,0 mln zł jest związane z rezerwą na zwroty prowizji klientów w przypadku wcześniejszego zakończenia umowy kredytowej, co ma związek z nową praktyką rynkową po wyroku TSUE z 11 września 2019 oraz rezerwa na ryzyko prawne związane z portfelem kredytów hipotecznych w CHF (razem -84 mln zł).
- w bieżącym roku finansowym z tytułu zdarzeń jednorazowych związanych przede wszystkim z pozytywnym rozstrzygnięciem Naczelnego Sądu Administracyjnego w przedmiocie podatku dochodowego od osób prawnych w zakresie powstania przychodu z tytułu sprzedaży wierzytelności z tytułu kredytów (pożyczek) do podmiotu będącego funduszem sekurytyzacyjnym albo towarzystwem funduszy inwestycyjnych tworzącym fundusz sekurytyzacyjny, a także w wyniku zmiany przepisów pozwalających na rozpoznanie straty podatkowej z tytułu sprzedanych kredytów, które zostały uprzednio odpisane, Bank rozpoznał łącznie pozytywny wynik finansowy w wysokości 42 mln zł.

Na dzień 31 grudnia 2019 r. wartość aktywów ogółem wyniosła 20 744,52 mln zł, z czego najistotniejsze pozycje stanowiły:

- kredyty i pożyczki udzielone klientom: 16 836,71 mln zł,
- aktywa zastawione: 1 058,82 mln zł,
- aktywa finansowe wyceniane w wartości godziwej przez pozostałe całkowite dochody: 1 711,76 mln zł.

Po stronie zobowiązań główne pozycje stanowiły:

- zobowiązania wobec klientów: 13 441,44 mln zł,
- zobowiązania z tytułu transakcji z przyrzeczeniem odkupu: 960,09 mln zł,
- zobowiązania z tytułu emisji dłużnych papierów wartościowych: 1 707,10 mln zł,

Kapitały razem wyniosły 3 241,55 mln zł, z czego:

- kapitał podstawowy: 520 mln zł,
- nadwyżka z emisji akcji: 768,05 mln zł,
- pozostałe kapitały: 975,80 mln zł,
- zyski zatrzymane: 977,70 mln zł.

## XI. Strategia Banku na lata 2017-2019

Rok 2019 był ostatnim rokiem obowiązywania „Strategii Santander Consumer Bank S.A. na lata 2017-2019. Kluczowe cele strategiczne na lata 2017-2019 Santander Consumer Bank S.A. były następujące:

- 1) Umocnienie pozycji biznesowej i wizerunkowej Banku jako instytucji, która ma pozycję lidera na rynku „consumer finance”,
- 2) Dywersyfikacja i wzrost stabilnych źródeł finansowania Banku,
- 3) Utrzymanie kluczowych wskaźników (finansowych) powyżej ustalonych poziomów,
- 4) Utrzymywanie współczynników kapitałowych oraz współczynnika dźwigni finansowej na adekwatnym poziomie,
- 5) Umocnienie pozycji rynkowej Banku poprzez wykorzystanie komplementarnych względem oferty Banku produktów leasingowych Santander Consumer Multirent Sp. z o.o. oraz PSA Finance Polska Sp. z o.o. i PSA Consumer Finance Sp. z o.o..

W grudniu 2019 r. Bank przeprowadził coroczny przegląd i ocenę realizacji celów strategicznych w roku 2019. Przeglądu dokonał, powołany przez Zarząd Banku, Zespół ds. przeglądu i oceny realizacji celów strategicznych.

W efekcie przeprowadzonego przeglądu Zespół skonkludował, iż wszystkie cele zawarte w Strategii na lata 2017-2019 były realizowane w 2019 r. zgodnie z założonymi planami.

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”.

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.

## XII. Informacje niefinansowe

### A. Kluczowe niefinansowe wskaźniki efektywności związane z działalnością jednostki:

Skala zatrudnienia (liczba etatów)	2 224
Liczba aktywnych klientów	2 136 889
Liczba użytkowników bankowości elektronicznej	252 518
Liczba oddziałów	150
Liczba placówek partnerskich	183
% zaangażowanych pracowników	70%

### 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, stanowiące fundament Programu Compliance Grupy Santander 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.

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.

Dodatkowo zaproponowano wszystkim pracownikom program Katalog Szkoleń Otwartych gdzie oferujemy sprawdzone szkolenia w dobrej cenie odpowiadające wynikom badań i potrzebom pracowników. Bank również uruchomił z sukcesem i prowadzi INDEX DZL – program stażowy dla każdego, gdzie pracownicy mogą zmienić obszar pracy zgodnie z procedurą staży. Dla rozwoju pracowników Bank również wprowadził projekt Strefy Mentoringu gdzie osoby pełniące funkcje mentorów (po szkole mentoringu) wspierają pracowników w osiągnięciu ich celów. W Banku prowadzony jest tak że program Top Talents dla pracowników szczególnie cennych dla naszej firmy.

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.

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 pod kątem etycznego zachowania, oceny ryzyk wynikających z nawiązania współpracy i oceny korzyści, politykę zarządzania konfliktami interesów oraz przyjmowania i wręczania prezentów.

### **XIII. Podsumowanie**

W roku 2019 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 511,7 mln zł oraz utrzymał łączny współczynnik kapitałowy na bezpiecznym poziomie 19,03%.



Przemysław Kończal  
Prezes Zarządu

Piotr Żabski  
Wiceprezes Zarządu

Piotr Dolata  
Członek Zarządu

Mariusz Klepacz  
Członek Zarządu

Rafał Krawiec  
Członek Zarządu

Oleksandr Krupchenko  
Członek Zarządu

Paweł Muciek  
Członek Zarządu

Piotr Sinkiewicz  
Członek Zarządu