

SANTANDER CONSUMER BANK S.A.

Wrocław, ul. Legnicka 48b

SPRAWOZDANIE ZARZĄDU Z DZIAŁALNOŚCI

SANTANDER CONSUMER BANK S.A.

ZA ROK OBROTOWY 2023

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 2023 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 2023 r. pełniła swoje obowiązki w następującym składzie:

- Pan Dariusz Gafka - Przewodniczący Rady Nadzorczej,
- Pan Andrzej Burliga - Członek Rady Nadzorczej,
- Pan Ramon Billordo - Członek Rady Nadzorczej,
- Pani Paula Garcia Arana - Członek Rady Nadzorczej,
- Pan Bruno Montalvo Wilmot - Członek Rady Nadzorczej,
- Pan Arkadiusz Wiktor Przybył - Członek Rady Nadzorczej,
- Pani Monika Tatar - Członek Rady Nadzorczej,
- Pani Dorota Zimnoch - Członek Rady Nadzorczej.

W trakcie roku 2023 skład Rady Nadzorczej zmienił się w ten sposób, że:

- 1) w dniu 20 lutego 2023 r. ze skutkiem na dzień 7 marca 2023 r. z funkcji Członka Rady Nadzorczej zrezygnował Pan Sergiusz Najar,
- 2) w dniu 8 marca 2023 r. ze skutkiem na ten dzień Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie powołało Panią Dorotę Zimnoch na Członka Rady Nadzorczej.

W roku 2023 odbyło się 11 posiedzeń Rady Nadzorczej Santander Consumer Bank S.A.

Zarząd

Zarząd Santander Consumer Bank S.A. na dzień 31 grudnia 2023 roku pełnił swoje obowiązki w następującym składzie:

- Pan Przemysław Kończal - Prezes Zarządu,
- Pan Piotr Żabski - Wiceprezes Zarządu,
- Pan Piotr Dolata - Członek Zarządu,
- Pan Tomasz Partyka - Członek Zarządu,
- Pan Mariusz Klepacz - Członek Zarządu,
- Pan Marek Golusik - Członek Zarządu,
- Pan Paweł Muciek - Członek Zarządu,

- Pan Piotr Sinkiewicz - Członek Zarządu,
- Pani Joanna Szczegielniak - Członkini Zarządu.

W trakcie roku 2023 skład Zarządu zmienił się w ten sposób, że:

- 1) w dniu 10 stycznia 2023 roku ze skutkiem na dzień 28 lutego 2023 roku z funkcji Członka Zarządu zrezygnował Pan Oleksandr Krupchenko,
- 2) w dniu 20 lutego 2023 roku ze skutkiem na dzień 1 marca 2023 roku na stanowisko Członka Zarządu powołany został Pan Marek Golusik,
- 3) w dniu 10 maja 2023 roku ze skutkiem na dzień 1 czerwca 2023 roku na stanowisko Członkini Zarządu powołana została Pani Joanna Szczegielniak.

W roku 2023 odbyły się 83 posiedzenia Zarządu Santander Consumer Bank S.A.

III. Podmioty zależne i kontrolowane

Na dzień 31 grudnia 2023 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,
- Stellantis Financial Services Polska Sp. z o.o. – podmiot zależny, w którym Bank posiada 50% udziałów w kapitale zakładowym,
- Stellantis Consumer Financial Services Polska Sp. z o.o. - podmiot zależny od Stellantis Financial Services 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 23-1 Designated Activity Company - 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 2023 roku

Najważniejszymi wydarzeniami dla Banku w roku 2023 były:

- W trakcie 2023 r. dokonano rozbudowy oferty produktowej w następujących wymiarach:
 - W kredytach gotówkowych zwiększenie maksymalnej kwoty finansowanej do 150 tys. zł, maksymalnej długości kredytu do 120 miesięcy, wdrożenie kredytu konsolidacyjnego w kanale zdalnym (call center), optymalizacje w procesie autoryzacji umów – mObywatel, system antyfraudowy ThreatMetrix, prostsze potwierdzenie tożsamości (SMS),
 - W kartach kredytowych możliwość podniesienia limitu kredytowego w bankowości internetowej,
 - Finansowanie zakupów: wdrożenie kredytu celowego we współpracy z firmami Przelewy24 oraz COMPERIA.PL, oraz dla kredytu celowego wdrożono dosprzedaż usługi PUB (Pakiet usług bankowych), która zapewnia kredytobiorcy podczas obowiązywania umowy kredytowej dostęp do szeregu usług bez ponoszenia dodatkowych kosztów. W lipcu 2023 r. Bank wdrożył dofinansowanie z EBI przeznaczone na dofinansowanie zakupów OZE (Odnawialne Źródła Energii),
 - W 2023 r. Bank przedłużył bądź rozszerzył współpracę z czterema kluczowymi partnerami z branży RTV/AGD, utrzymując tym samym pozycję lidera na rynku consumer finance,
 - W ubezpieczeniach wdrożono trzy nowe produkty standalone, Pakiet wypadkowy, Pakiet z Troską, Moje Auto. Przeprowadzono test sprzedaży ubezpieczeń komunikacyjnych Bee Safe, rozpoczęto projekt analizy mowy na call center w celu poprawienia jakości i skuteczności rozmów sprzedażowych,

- Dalszy rozwój finansowania zakupów samochodów zarówno poprzez indywidualne kontakty z poszczególnymi dealerami samochodowymi, jak również przez współpracę z importerami poszczególnych marek jak i grupami dealerskimi oraz firmami wynajmu,
 - W zakresie depozytów oferowanych klientom, w 2023 r. Bank przede wszystkim koncentrował się na wzroście wolumenu przy utrzymaniu rentowności całej bazy depozytowej. Utrzymujące się wysokie stopy procentowe sprzyjały pozyskiwaniu nowych depozytów oraz utrzymywaniu już pozyskanych pomimo aktywnych działań konkurencji nie tylko ze strony banków a także i z uwagi na atrakcyjną ofertę inflacyjnych obligacji skarbowych.
 - W drugim kwartale 2023 r. Bank udostępnił nowy kanał sprzedaży/obsługi rachunku oszczędnościowego. Oprócz dostępu internetowego klienci otrzymali możliwość obsługi rachunku w kanale mobilnym.
 - W trzecim kwartale 2023 r. Bank rozpoczął zmiany w ofercie cenowej z uwagi na przewidywania spadku stóp rynkowych.
- Spowolnienie inflacji z poziomu przekraczającego 18% r/r do 6,2% r/r w grudniu 2023 roku.
- Po okresie trwającego od września 2021 r. okresu utrzymywania stóp procentowych na stałym poziomie, we wrześniu i październiku 2023 r. Rada Polityki Pieniężnej podjęła decyzje o obniżeniu stóp łącznie o 100 pkt. bazowych (na koniec 2023 r. stopa referencyjna NBP osiągnęła poziom 5,75%).
- W dniu 22.11.2023 r. z Krajowego Rejestru Sądowego wykreślona została spółka Santander Consumer Finance Sp. z o.o.(w likwidacji) - podmiot zależny, w którym Bank posiadał 100% udziałów w kapitale zakładowym.
- Wzrost znaczenia zdalnych kanałów dystrybucji i komunikacji z klientami, dynamiczna cyfryzacja biznesu:
 - 399 tys. aktywnych użytkowników aplikacji mobilnej,
 - wzrost udziału kanałów zdalnych w finansowaniu sprzedaży (eHP+eSPL): 65,46% (+4,16 pp. r/r),
 - wzrost udziału kanałów zdalnych w sprzedaży kredytów gotówkowych (procesy mobilne, procesy online, procesy CC): 35,0% (+6 pp. r/r).
- Osiągnięcie wskaźnika satysfakcji klientów (tzw. NPS) na poziomie 56 -> jeden z najwyższych wśród polskich banków.
- W 2023 r. powołany został Komitet ESG, który wskazał kierunki strategiczne - kierunki te są spójne z zapisami Strategii. Wskazany został Członek Zarządu odpowiedzialny za zarządzanie ryzykami ESG i dedykowaną jednostkę. Bank przyjął System klasyfikacji zrównoważonego finansowania i Politykę Odpowiedzialnej Bankowości.
- Kontynuacja pracy nad wzmocnieniem efektywności kosztowej w zmieniającym się dynamicznie środowisku, w tym optymalizacja sieci Oddziałów, automatyzacji i digitalizacji procesów oraz postępujące prace nad wdrożeniem metodyki zwinnej (tzw. Agile).
- W związku z posiadanym przez Bank portfelem kredytów hipotecznych w CHF, skalą postępowań sądowych przeciwko Bankowi w związku z tymi umowami oraz orzecznictwem sądów powszechnych, Zarząd rozważył ryzyko, iż założone na bazie harmonogramów przepływy pieniężne z portfela kredytów hipotecznych indeksowanych do walut obcych, mogą nie być w pełni odzyskiwalne i/lub powstanie zobowiązanie skutkujące przyszłym wypływem środków pieniężnych. Dlatego oprócz rezerwy na indywidualne sprawy (w ujęciu portfelowym), utrzymywana jest dodatkowa rezerwa portfelowa na ryzyko prawne związane z potencjalnymi roszczeniami klientów. Wpływ aktualizacji rezerw na to ryzyko na rachunek wyników Banku w 2023 r. to 511 mln zł, natomiast łączne saldo tych rezerw w sprawozdaniu z sytuacji finansowej na koniec 2023 r. wyniosło 991,6 mln zł, z czego 766,3 mln zł to rezerwa na indywidualne sprawy, natomiast 225,3 mln zł to rezerwa portfelowa.

W 2023 r. Bank skutecznie kontynuował kampanię oferowania klientom posiadającym kredyty mieszkaniowe indeksowane do CHF ugód, zarówno w kształcie uwzględniającym główne elementy konwersji kredytów mieszkaniowych indeksowanych do CHF zawarte w propozycji Przewodniczącego KNF, jak i na warunkach własnych Banku oraz przedstawia je kolejnym grupom klientów, co zostało uwzględnione w wysokości szacunków dotyczących ryzyka prawnego kredytów hipotecznych indeksowanych do CHF. Do 31.12.2023 r. Bank zawarł 1661 ugód zarówno przedsądowych jak i tych po sprawach spornych, w tym 1221 w 2023 roku.

- Utrzymujący się stabilny poziom ryzyka kredytowego mimo spowolnienia gospodarczego. W trakcie roku udało się z sukcesem przeprowadzić częściową sprzedaż przeterminowanych należności z wpływem na wynik netto Banku w 2023 r. w wysokości 94,5 mln zł.
- Utrzymująca się mocna pozycja kapitałowa Banku, główne wskaźniki kapitałowe wyraźnie powyżej limitów regulacyjnych jak poniżej:
 - Łączny współczynnik kapitałowy (TCR) na 31.12.2023 wynosi 34,27%,
 - Wskaźnik dźwigni przy zastosowaniu w pełni wprowadzonej definicji kapitału Tier I wynosi 17,57%.

V. Nagrody, wyróżnienia i pozycje w rankingach

W 2023 roku Santander Consumer Bank S.A. zdobył następujące nagrody, wyróżnienia i pozycje w rankingach:

- Bank po raz kolejny otrzymał status TOP Employers Polska,
- Firma Przyjazna Klientowi - Bank Przyjazny Klientowi,
- Gwiazda Jakości Obsługi 2023 - Bank Roku,
- 5. Miejsce w Złotej Setce Dolnośląskiego w kategorii Liderzy Firm z Dolnego Śląska według uzyskania przychodu ze sprzedaży towarów, wyrobów i usług w 2022 r. (od 1 mld do 2 mld zł),
- Nagroda od Castorama Polska w kategorii "Dopasowanie Strategiczne",
- DOBRA MARKA 2023 – Jakość, Zaufanie, Renoma w kategorii: Kredyty samochodowe,
- Ranking lokat bankowych portalu Totalmoney.pl – Lokata Online Nowe Środki: 1. miejsce (lipiec, sierpień); 2 miejsce (kwiecień, maj, czerwiec, wrzesień, październik, listopad, grudzień),
- 2. miejsce dla kredytu samochodowego w rankingu portalu Rankomat.pl (styczeń, luty, marzec, kwiecień, maj, wrzesień, październik, listopad, grudzień),
- 3. miejsce dla Mistrzowskiego Kredytu Gotówkowego w rankingu kredytów gotówkowych portalu TotalMoney.pl. (styczeń, luty, marzec),
- 2. miejsce dla najlepszej karty kredytowej TurboKARTY w rankingu kart kredytowych portalu Rankomat.pl (styczeń, marzec, wrzesień),
- 3. miejsce w rankingu kont oszczędnościowych - Rachunek Oszczędnościowy portalu TotalMoney.pl (czerwiec, lipiec),
- 2. miejsce dla Mistrzowskiego Kredytu Gotówkowego w rankingu kredytów gotówkowych portalu Rankomat.pl (kwiecień).

VI. Otoczenie makroekonomiczne i regulacyjne w 2023 roku

Otoczenie makroekonomiczne

Ożywienie gospodarcze, które rozpoczęło się po pandemii COVID-19 zostało spowolnione przez gwałtowny wzrost ryzyka wynikającego z agresji Rosji na Ukrainę oraz czynniki pochodne takie jak gwałtowny wzrost cen energii (ropa, gaz) czy zaburzenie światowego obrotu towarowego. Pomimo to wzrost gospodarczy wyniósł 5,3% a inflacja 16,6% r/r w grudniu 2022 roku. Jednakże skutki zdarzeń w 2022 roku miały wpływ na wskaźniki gospodarcze w 2023 roku i o ile zanotowano szybki spadek inflacji do poziomu 6,2% r/r o tyle wzrost gospodarczy spowolnił do poziomu szacowanego na 0,4-0,6% r/r.

W świetle hamującej inflacji Rada Polityki Pieniężnej podjęła we wrześniu i październiku decyzje o obniżeniu stóp procentowych NBP łącznie o 100 pkt. bazowych. Na koniec 2023 roku stopa referencyjna NBP była na poziomie 5,75%. Kurs złotego pozostawał w 2023 r. pod wpływem zdarzeń międzynarodowych a także zmian politycznych w Kraju oraz rosnącego prawdopodobieństwa uruchomienia środków z Krajowego Planu Odbudowy.

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.

Rekomendacja R Zgodnie z wymogiem Rekomendacji R KNF punkt 36.2 Bank prezentuje tabele z ujawnieniami które zawierają główne założenia i wartości parametrów wejściowych modeli MSSF 9 (parametr PD, parametr LGD, parametr EAD na datę raportową oraz parametr PD na datę początkowego ujęcia, w podziale na homogeniczne portfele), wykorzystywane do szacowania oczekiwanych strat kredytowych.

Kredyty konsumenckie na 31.12.2023	Skala PD	Pierwotne ekspozycje bilansowe brutto	Ekspozycje pozabilansowe	EAD po ograniczeniu ryzyka kredytowego i zastosowaniu współczynnika konwersji kredytowej	Średni PD wyrażony w % - dopuszczalny zakres (od 0% do 100%)	Liczba ekspozycji	Średni LGD wyrażony w %	Średni termin zapadalności w latach	Oczekiwane strata kredytowa (ECL)
Faza 1	od 0,00 do <0,15%	1 073 729	56 594	1 076 346	0,8%	527 895	61,9%	2	5 645
	od 0,15 do <0,25%	461 543	34 839	464 688	1,4%	175 990	62,3%	2	4 140
	od 0,25 do <0,50%	1 145 089	63 528	1 151 680	2,7%	258 102	62,1%	3	19 190
	od 0,50 do <0,75%	1 202 646	38 691	1 206 878	3,4%	179 041	61,8%	3	25 870
	od 0,75 do <2,50%	3 058 255	87 848	3 068 105	3,3%	434 583	61,9%	3	63 234
	od 2,50% do <10,00%	1 234 434	33 508	1 238 456	3,0%	215 327	62,4%	3	23 737
	od 10,00% do <45,00%	84 794	2 262	85 124	2,2%	23 653	62,8%	2	1 197
	od 45,00% do <100,00%	1 752	36	1 756	1,5%	740	63,1%	3	17
Faza 2	od 0,00 do <0,15%	10 417	2 120	10 452	18,9%	6 200	63,9%	1	1 274
	od 0,15 do <0,25%	10 017	1 356	10 077	26,0%	4 507	64,1%	1	1 695
	od 0,25 do <0,50%	49 053	2 323	49 239	29,9%	11 572	63,2%	2	9 387
	od 0,50 do <0,75%	78 828	1 405	78 966	32,4%	12 093	62,8%	3	16 191
	od 0,75 do <2,50%	345 902	2 923	346 218	31,4%	41 341	62,6%	3	68 494
	od 2,50% do <10,00%	161 351	532	161 414	35,4%	19 023	62,6%	3	36 000
	od 10,00% do <45,00%	8 468	2	8 469	43,8%	1 164	61,8%	4	2 306
POCI	od 45,00% do <100,00%	147	0	147	56,0%	28	61,9%	4	51
	od 0,00 do <0,15%	0	0	0	N/A	0	N/A	0	0
	od 0,15 do <0,25%	0	0	0	N/A	0	N/A	0	0
	od 0,25 do <0,50%	91	0	91	32,7%	5	60,8%	5	16
	od 0,50 do <0,75%	221	0	221	31,8%	12	59,6%	4	37
	od 0,75 do <2,50%	4 653	0	4 653	32,4%	291	59,8%	4	795
	od 2,50% do <10,00%	9 614	0	9 614	32,5%	696	59,4%	4	1 636
	od 10,00% do <45,00%	3 461	0	3 461	32,1%	291	59,7%	4	584
od 45,00% do <100,00%	22	0	22	33,4%	3	58,9%	3	4	

Kredyty hipoteczne na 31.12.2023	Skala PD	Pierwotne ekspozycje bilansowe brutto	Ekspozycje pozabilansowe	EAD po ograniczeniu ryzyka kredytowego i zastosowaniu współczynnika konwersji kredytowej	Średni PD wyrażone w % - dopuszczalny zakres (od 0% do 100%)	Liczba ekspozycji	Średni LGD wyrażony w %	Średni termin zapadalności w latach	Oczekiwane strata kredytowa (ECL)	
Faza 1	od 0,00 do <0,15%	64	0	64	0,8%	1	21,6%	11	0	
	od 0,15 do <0,25%	0	0	0	N/A	0	N/A	0	0	
	od 0,25 do <0,50%	773 483	0	773 483	0,9%	10 539	28,3%	14	2 425	
	od 0,50 do <0,75%	255 777	0	255 777	0,8%	3 816	28,7%	14	921	
	od 0,75 do <2,50%	61 901	0	61 901	0,5%	1 253	28,8%	13	208	
	od 2,50% do <10,00%	768	0	768	0,5%	17	33,2%	5	7	
	od 10,00% do <45,00%	0	0	0	N/A	0	N/A	0	0	
	od 45,00% do <100,00%	0	0	0	N/A	0	N/A	0	0	
	Faza 2	od 0,00 do <0,15%	0	0	0	N/A	0	N/A	0	0
		od 0,15 do <0,25%	0	0	0	N/A	0	N/A	0	0
		od 0,25 do <0,50%	72 906	0	72 906	23,3%	822	30,0%	15	5 237
		od 0,50 do <0,75%	26 132	0	26 132	17,5%	281	31,2%	16	1 472
		od 0,75 do <2,50%	10 228	0	10 228	18,9%	169	31,6%	13	656
		od 2,50% do <10,00%	36	0	36	0,6%	1	33,8%	5	0
	POCI	od 10,00% do <45,00%	0	0	0	N/A	0	N/A	0	0
		od 45,00% do <100,00%	0	0	0	N/A	0	N/A	0	0
od 0,00 do <0,15%		0	0	0	N/A	0	N/A	0	0	
od 0,15 do <0,25%		0	0	0	N/A	0	N/A	0	0	
od 0,25 do <0,50%		0	0	0	N/A	0	N/A	0	0	
od 0,50 do <0,75%		0	0	0	N/A	0	N/A	0	0	
od 0,75 do <2,50%		0	0	0	N/A	0	N/A	0	0	
od 2,50% do <10,00%		0	0	0	N/A	0	N/A	0	0	
od 10,00% do <45,00%		0	0	0	N/A	0	N/A	0	0	
od 45,00% do <100,00%		0	0	0	N/A	0	N/A	0	0	

Pozostałe na 31.12.2023	Skala PD	Pierwotne ekspozycje bilansowe brutto	Ekspozycje pozabilansowe	EAD po ograniczeniu ryzyka kredytowego i zastosowaniu współczynnika konwersji kredytowej	Średni PD wyrażone w % - dopuszczalny zakres (od 0% do 100%)	Liczba ekspozycji	Średni LGD wyrażony w %	Średni termin zapadalności w latach	Oczekiwane strata kredytowa (ECL)
Faza 1	od 0,00 do <0,15%	267 080	0	267 080	0,3%	5 778	21,7%	3	-503
	od 0,15 do <0,25%	51 664	0	51 664	0,4%	956	24,0%	3	81
	od 0,25 do <0,50%	53 640	0	53 640	0,7%	1 103	27,1%	3	145
	od 0,50 do <0,75%	21 432	0	21 432	0,9%	484	30,4%	4	78
	od 0,75 do <2,50%	41 240	0	41 240	1,3%	1 003	34,5%	4	237
	od 2,50% do <10,00%	16 177	0	16 177	1,7%	420	41,3%	4	129
	od 10,00% do <45,00%	1 124	0	1 124	1,5%	21	43,5%	5	7
	od 45,00% do <100,00%	0	0	0	N/A	0	N/A	0	0
Faza 2	od 0,00 do <0,15%	8 190	0	8 190	3,4%	221	22,6%	3	77
	od 0,15 do <0,25%	2 563	0	2 563	5,0%	58	25,8%	3	47
	od 0,25 do <0,50%	2 412	0	2 412	9,3%	69	29,9%	3	72
	od 0,50 do <0,75%	1 286	0	1 286	7,6%	37	32,9%	4	44
	od 0,75 do <2,50%	2 539	0	2 539	18,2%	77	39,7%	4	192
	od 2,50% do <10,00%	1 342	0	1 342	26,7%	35	43,9%	4	158
	od 10,00% do <45,00%	72	0	72	90,5%	1	44,1%	1	29
	od 45,00% do <100,00%	0	0	0	N/A	0	N/A	0	0
POCI	od 0,00 do <0,15%	0	0	0	N/A	0	N/A	0	0
	od 0,15 do <0,25%	0	0	0	N/A	0	N/A	0	0
	od 0,25 do <0,50%	0	0	0	N/A	0	N/A	0	0
	od 0,50 do <0,75%	0	0	0	N/A	0	N/A	0	0
	od 0,75 do <2,50%	0	0	0	N/A	0	N/A	0	0
	od 2,50% do <10,00%	0	0	0	N/A	0	N/A	0	0
	od 10,00% do <45,00%	0	0	0	N/A	0	N/A	0	0
	od 45,00% do <100,00%	0	0	0	N/A	0	N/A	0	0

Kredyty konsumenckie na 31.12.2023	Czas w defaulcie	EAD po ograniczeniu ryzyka kredytowego i zastosowaniu współczynnika konwersji kredytowej	Liczba ekspozycji	Średni LGD wyrażony %	Oczekiwane strata kredytowa (ECL)	
Faza 3	do 12 miesięcy	466 917	52 269	71,3%	335 183	
	od 13 do 24 miesięcy	247 396	24 289	83,5%	209 812	
	od 25 do 36 miesięcy	100 962	10 146	88,9%	91 461	
	od 37 do 48 miesięcy	88 451	9 209	93,3%	83 767	
	od 49 do 60 miesięcy	72 866	7 515	97,5%	71 497	
	od 61 do 84 miesięcy	67 907	8 386	100,0%	67 907	
	powyżej 84 miesięcy	36 206	10 613	100,0%	36 206	
	POCI	do 12 miesięcy	7 849	562	68,8%	5 422
		od 13 do 24 miesięcy	9 803	411	81,8%	8 110
		od 25 do 36 miesięcy	7 400	343	86,4%	6 491
		od 37 do 48 miesięcy	3 344	168	90,4%	3 075
		od 49 do 60 miesięcy	196	20	97,4%	192
		od 61 do 84 miesięcy	279	24	100,0%	279
		powyżej 84 miesięcy	0	-	N/A	0

Kredyty hipoteczne na 31.12.2023	Czas w defaulcie	EAD po ograniczeniu ryzyka kredytowego i zastosowaniu współczynnika konwersji kredytowej	Liczba ekspozycji	Średni LGD wyrażony %	Oczekiwane strata kredytowa (ECL)
Faza 3	do 12 miesięcy	29 878	383	38,6%	5 924
	od 13 do 24 miesięcy	21 203	226	55,5%	6 510
	od 25 do 36 miesięcy	11 295	98	68,1%	4 188
	od 37 do 48 miesięcy	10 033	101	77,9%	4 246
	od 49 do 60 miesięcy	8 819	80	91,3%	5 125
	od 61 do 84 miesięcy	8 982	90	100,0%	6 203
	powyżej 84 miesięcy	46 656	475	100,0%	30 983
POCI	do 12 miesięcy	0	-	N/A	0
	od 13 do 24 miesięcy	0	-	N/A	0
	od 25 do 36 miesięcy	0	-	N/A	0
	od 37 do 48 miesięcy	0	-	N/A	0
	od 49 do 60 miesięcy	0	-	N/A	0
	od 61 do 84 miesięcy	0	-	N/A	0
	powyżej 84 miesięcy	0	-	N/A	0

	Czas w defaulcie	EAD po ograniczeniu ryzyka kredytowego i zastosowaniu współczynnika konwersji kredytowej	Liczba ekspozycji	Średni LGD wyrażony %	Oczekiwane strata kredytowa (ECL)
Pozostałe na 31.12.2023					
Faza 3	do 12 miesięcy	3 582	113	54,8%	1 963
	od 13 do 24 miesięcy	2 646	111	66,5%	1 767
	od 25 do 36 miesięcy	1 242	55	77,8%	970
	od 37 do 48 miesięcy	1 047	50	85,8%	903
	od 49 do 60 miesięcy	1 324	57	92,1%	1 221
	od 61 do 84 miesięcy	2 610	104	100,0%	2 610
	powyżej 84 miesięcy	4 272	148	100,0%	4 271
POCI	do 12 miesięcy	0	-	N/A	0
	od 13 do 24 miesięcy	0	-	N/A	0
	od 25 do 36 miesięcy	0	-	N/A	0
	od 37 do 48 miesięcy	0	-	N/A	0
	od 49 do 60 miesięcy	0	-	N/A	0
	od 61 do 84 miesięcy	0	-	N/A	0
	powyżej 84 miesięcy	0	-	N/A	0

Ryzyko prawne związane z portfelem kredytów hipotecznych indeksowanych do walut obcych

Ze względu na zmieniającą się sytuację prawną kredytów hipotecznych indeksowanych do walut obcych, w związku z materializacją ryzyka braku możliwości odzyskania pełnych harmonogramowych przepływów dla tego portfela, począwszy od 1 stycznia 2022 r. Bank stosuje MSSF 9 Instrumenty finansowe i na kanwie tych przepisów w przypadku zmiany szacunków co do płatności lub wpływów Bank koryguje wartość bilansową brutto składnika aktywów finansowych uwzględniając rzeczywiste i zmienione oszacowane przepływy pieniężne wynikające z umowy. Skorygowana wartość bilansowa brutto w tym podejściu jest ustalona jako wartość bieżąca szacowanych przyszłych przepływów pieniężnych wynikających z umowy, które są dyskontowane według pierwotnej efektywnej stopy procentowej instrumentu finansowego. W przypadku braku ekspozycji brutto lub jej niewystarczającą wartość na pokrycie ryzyka, rezerwa jest ewidencjonowana zgodnie z MSR 37.

Na dzień 31.12.2023 r. Bank posiadał ekspozycje kredytów hipotecznych oparte na walucie CHF w kwocie 1 539 367 tys. zł (przed korektą do wartości bilansowej brutto zgodnie z MSSF 9 w wysokości 812 539 tys. zł) (na 31.12.2022 r. w kwocie 1 898 204 tys. zł (przed korektą do wartości bilansowej brutto zgodnie z MSSF 9 w wysokości 644 609 tys. zł)), w formule kredytów indeksowanych.

Na dzień 31 grudnia 2023 roku, Bank zwiększył szacunki ryzyka prawnego związanego z kredytami hipotecznymi indeksowanymi do CHF w wyniku przeglądu i aktualizacji przyjmowanych założeń i będzie kontynuował monitorowanie tego ryzyka w kolejnych okresach sprawozdawczych. Zmiana szacunków związana jest z aktualnym stanem linii orzeczniczej sądów.

W zakresie sporów sądowych powstałych na tle kredytów indeksowanych do walut obcych nadal utrzymuje się stan braku pełnej jednolitości orzecznictwa sądowego, zarówno na poziomie sądownictwa powszechnego, jak i Sądu Najwyższego. Można wyróżnić:

- linie orzecznicze niekorzystne dla banków, które dzielą się zasadniczo na dwie główne kategorie: (1) linia dominująca - nieważność umowy kredytu jako: skutek abuzywności ww. norm zawartych w umowie (tzw. nieważność względna) lub nieważność, której podstawę stanowi art. 58 KC (tzw. nieważność bezwzględna); (2) linia drugorzędna - 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 właściwej dla waluty CHF;
- linie orzecznicze częściowo korzystne dla banków, opierające 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;
- zdarzają się też orzeczenia korzystne dla banków, oparte m.in. na uznaniu braku abuzywności klauzul przeliczeniowych czy też braku posiadania statusu konsumenta, co skutkuje oddaleniem powództwa wobec banku.

Opisane powyżej rozbieżności w orzecznictwie sądowym wynikają z niejednorodnych orzeczeń Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej (TSUE) i Sądu Najwyższego (SN), które wskazują jedynie kierunki wykładni, a nie konstytuują szczegółowo reguł rozstrzygnięcia konkretnych sporów i rozliczania roszczeń

Z uwagi na brak jednolitej linii orzeczniczej, a także - w ocenie Zarządu - brak możliwości przewidzenia kształtu rozstrzygnięcia poszczególnych kwestii przez Sąd Najwyższy i pozostające do rozstrzygnięcia przez TSUE pytania prejudycjalne, na moment sporządzenia niniejszego sprawozdania Zarządu Bank, przy szacowaniu ryzyka prawnego dotyczącego portfela kredytów indeksowanych do CHF, uwzględnia różne scenariusze rozstrzygnięć sądowych. Bank monitoruje na bieżąco stan orzecznictwa sądowego w sprawach kredytów walutowych pod kątem kształtowania się i ewentualnych zmian linii orzeczniczych. W postępowaniach sądowych i w stosownych przypadkach po ich zakończeniu Bank podnosi ewentualny

zarzut potrącenia i/lub zatrzymania obejmujący nominalną kwotę kapitału kredytu, przy jednoczesnym podejmowaniu czynności sądowych i pozasądowych zmierzających do odzyskania kwoty kapitału kredytu w wysokości urealnionej, tj. uwzględniającej zmiany wartości pieniądza w okresie kilkunastu lat od udostępnienia kapitału. Bank prowadzi odrębny rejestr ww. spraw sądowych i raportuje te sprawy. Bank dopuszcza również sytuację, w której na przyszłe zmiany szacunków ryzyka prawnego dotyczącego portfela kredytów indeksowanych do CHF mogłaby wpłynąć ewentualna inicjatywa ustawodawcza, podjęta w celu przygotowania systemowego rozwiązania wszystkich problematycznych kwestii związanych z funkcjonowaniem tego rodzaju produktów kredytowych w obrocie gospodarczym.

W związku z powyżej opisaną sytuacją Bank zidentyfikował ryzyko, iż planowane na bazie harmonogramów przepływy pieniężne z portfela kredytów hipotecznych indeksowanych do walut obcych zarówno dla już otrzymanych pozwów jak i tych spodziewanych na podstawie oceny statystycznej mogą być nie w pełni odzyskiwalne i/lub też powstanie zobowiązanie skutkujące przyszłym wypływem środków pieniężnych. Bank rozpoznaje wpływ ryzyka prawnego dotyczącego kredytów hipotecznych w walutach obcych zgodnie z wymogami: MSSF 9 „Instrumenty finansowe” w przypadku kredytów aktywnych oraz MSR 37 „Rezerwy, zobowiązania warunkowe i aktywa warunkowe” w przypadku kredytów całkowicie spłaconych oraz w sytuacji, gdy wartość bilansowa brutto aktywnego kredytu jest niższa niż wartość rozpoznanego ryzyka. Korekta wartości bilansowej brutto (zgodnie z MSSF 9) oraz rezerwa (zgodnie z MSR 37) została oszacowana z uwzględnieniem szeregu założeń, w tym: pozostałego okresu kredytowania ekspozycji, prawdopodobieństwa zgłoszenia roszczeń przez kredytobiorców oraz prawdopodobieństwa przegrania sporu sądowego z uwzględnieniem różnych możliwych scenariuszy negatywnych rozstrzygnięć spraw sądowych, które istotnie wpływają na kwotę szacunku ujętą w sprawozdaniu finansowym Banku.

Według stanu na 31.12.2023 r. Bank jest pozwany w 5330 postępowaniach (3588 na 31.12.2022 r.) dotyczących kredytów indeksowanych do waluty CHF o wartości przedmiotu sporu 1 380 889 tys. zł (797 030 tys. zł na 31.12.2022 r.), 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 31.12.2023 r. skumulowany wpływ ryzyka prawnego dotyczącego kredytów hipotecznych w walutach obcych w Banku wyniósł 991 570 tys. zł (746 878 tys. zł w roku 2022), w tym:

- korekta do wartości bilansowej brutto zgodnie z MSSF 9 w kwocie 812 539 tys. zł (644 609 tys. zł w roku 2022),
- rezerwa ujęta zgodnie z MSR 37 w kwocie 179 031 tys. zł (102 269 tys. zł w roku 2022).

Łączny koszt ryzyka prawnego dotyczącego kredytów hipotecznych uwzględniony w rachunku zysków i strat w roku 2023 wyniósł 510 769 tys. zł wobec 310 311 tys. zł w roku 2022. co stanowiło wzrost o 64,6% r/r.

Wzrost kosztów ryzyka prawnego w 2023 roku wynikał m.in z aktualizacji poziomu spodziewanych pozwów, spodziewanych ugód, oraz zmiany łącznego poziomu straty w przypadku przegrania sprawy przez Bank wynikającej ze zmiany spodziewanych rozstrzygnięć oraz zmian w poziomie przyjętych do szacunków prawdopodobieństw negatywnych dla Banku rozstrzygnięć.

W grudniu 2020 r. przewodniczący Komisji Nadzoru Finansowego przedstawił propozycję zawierania przez banki z kredytobiorcami dobrowolnych ugód, na mocy których kredyty oparte na walucie CHF podlegałyby retrospektywnemu rozliczeniu tak jak kredyty złotowe z oprocentowaniem według stawki WIBOR oraz odpowiedniej marży. Bank opracował propozycje zawierania ugód, zarówno w kształcie uwzględniającym główne elementy konwersji kredytów mieszkaniowych indeksowanych do CHF zawarte w propozycji Przewodniczącego KNF, jak i na warunkach własnych Banku oraz przedstawia je kolejnym grupom klientów, co zostało uwzględnione w wysokości szacunków dotyczących ryzyka prawnego kredytów hipotecznych indeksowanych do CHF. Do 31.12.2023 r. Bank zawarł 1661 ugód zarówno przedsądowych jak i tych po sprawach spornych, w tym 1221 w 2023 roku.

VII. Model działania Banku

Model biznesowy banku koncentruje się na działalności kredytowej w obszarze finansów konsumenckich (consumer finance). Podstawowa akcja kredytowa realizowana przez Bank oparta o następujące grupy produktów kredytowych:

- zabezpieczone - kredyty samochodowe na zakup pojazdów nowych oraz używanych,
- niezabezpieczone - kredyty ratalne, kredyty celowe, kredyty gotówkowe, kredyty konsolidacyjne 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 finansowanie sprzedaży (kredyt ratalny i celowy), kredyt gotówkowy 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 aktywnie dokonuje zmian wewnętrznych, dostosowując się do realiów i wyzwań dynamicznie zmieniającego się otoczenia rynkowego. Chcąc zwiększać swoją konkurencyjność, szybciej reagować na zmieniające się potrzeby, lepiej rozumieć i szybciej spełniać oczekiwania Klientów i partnerów biznesowych dostarczając wartość w odpowiednim czasie, zwiększać zaangażowanie pracowników - po okresie stopniowego wdrażania i rozszerzania metodyk zwinnych w obszarze rozwoju, zdobyciu odpowiednich doświadczeń przez organizację i potwierdzeniu przewagi i skuteczności takich metodyk w środowisku SCB - Bank w roku 2021 podjął decyzję o dalszym zwiększeniu skali wykorzystania metodyk zwinnych i rozpoczęciu transformacji zwinnej Agile@Scale dla niemal całej centrali Banku (90%) i tym samym o zmianie modelu operacyjnego na model zwinny. Cały rok 2023 Bank funkcjonował w nowym modelu wykorzystując płynące z niego benefity, tj. szybsze dostarczanie wartości, skupienie na najważniejszych działaniach, zwiększenie zaangażowania i satysfakcji pracowników. Na dzień sporządzenia raportu, część Wytwórczą organizacji tworzy 7 Centrów Rozwoju (odpowiedzialnych za poszczególne obszary biznesowe) a w ich ramach 22 –cross-funkcjonalne zespoły zwinne pracujące w metodyce Scrum. W ramach zwinnego modelu operacyjnego Bank kontynuuje rozwój kanałów zdalnych, sprzedaży e-commerce, integracji z Partnerami Handlowymi, automatyzacji i digitalizacji procesów, rozwija procesy ryzyka w oparciu o strategię i wyznaczone cele.

Bank kontynuuje transformację systematycznie zwiększając dojrzałość Zespołów w zakresie stosowania metod zwinnych, zwiększając synergii między poszczególnymi jednostkami, stymulując współpracę i zaangażowanie, wspierając innowacyjność, ciągle doskonalenie, zwiększając efektywność organizacji.

Bank kontynuuje rozwój cyfrowy poprzez inicjatywy ukierunkowane na zwiększanie dostępności oferty i procesów sprzedażowych w samoobsługowych kanałach elektronicznych oraz automatyzację i digitalizację obszaru back-office, jednocześnie dbając o zwiększanie liczby i aktywności klientów w aplikacji mobilnej. Do najważniejszych zmian w tym roku zaliczamy wdrożenie procesu sprzedaży kredytu gotówkowego oraz lokat w aplikacji mobilnej oraz wdrożenie narzędzia do personalizacji ofert. Wspomniane inicjatywy oraz inne wdrożenia realizowane w ramach strategii aplikacyjnej zaowocowały bardzo dobrymi wynikami w obszarze bankowości elektronicznej (stan na koniec roku 2023):

- Liczba unikalnych użytkowników: 478 tys. – wzrost o 119 tys. (33%) w stosunku do 2022 roku,
- Liczba unikalnych użytkowników mobile only: 399 tys., co stanowi 83% wszystkich użytkowników bankowości elektronicznej – wzrost o 123 tys., (44%),
- Liczba logowań: 2,234 mln – wzrost o 578 tys. (35%) w stosunku do 2022 roku,
- Sprzedaż kredytu w aplikacji w 2023 roku wyniosła 324 mln zł – wzrost o 192 mln zł w stosunku do 2022 roku,
- Udział sprzedaży kredytu w aplikacji do wyniku ogólnego wynosi już 8% - w 2022 roku wynosił 3,6%,
- Sprzedaż lokat w aplikacji w 2023 roku wyniosła 200 mln zł.

Realizacja usług operacyjnych najwyższej jakości w 2023 była możliwa dzięki ciągłemu dążeniu do poprawy efektywności i jakości procesów operacyjnych, a także poprzez:

- Ciągłe doskonalenie usług operacyjnych i procesów – podnieśliśmy efektywność operacyjną DCC i DOK o 11,6% vs wynik z 2022 roku., obecnie, na koniec roku 2023 wskaźnik wynosi 9416 umów w saldzie na jednego pracownika operacji w departamentach DCC+DOKiPB,
- Zautomatyzowanie procesów masowych i powtarzalnych – wzrost wskaźnika automatyzacji w obsłudze Klienta do poziomu 19% w roku 2023 vs 12% w 2022,
- Przyspieszenie średnio o 2 dni czasu na odpowiedź do Klienta w kanale e-mail i formularz kontaktowy, dając wynik 9 dni na koniec roku 2023,
- Digitalizację korespondencji seryjnej w odpowiedziach do Klientów Banku - wzrost wskaźnika digitalizacji odpowiedzi do 60% dla Klientów posiadających zaufane adresy mailowe i zgodę na taką formę kontaktu,
- Wdrożenie 11 nowych robotów, które budują farmę robotów posiadającą na koniec roku 2023 w sumie 48 robotów w Banku,
- Wzrost o 5 nowych self-service dla Klienta, dając wskaźnik 14 self-service w Operacjach na koniec roku 2023,
- Udoskonalenie kilkudziesięciu pism posprzedażowych poprzez wprowadzenie w nich założeń „Prostego języka” i zmian związanych z przejrzystym i przyjaznym wyglądem pism dla Klientów.

Rozwijanie kompleksowego systemu kontroli jakości danych i usług operacyjnych, z zachowaniem adekwatnych mechanizmów kontrolnych tworzonych i utrzymywanych przez najwyższej klasy specjalistów, dzięki czemu poziom jakości danych w Banku zgodnie z modelem RDA kształtował się na wysokim poziomie 96,2% - 97,0%, a zgodnie z modelem lokalnym (SZJD) 97,3% - 98,5%.

Finansowanie działalności Banku oparte jest o zasadę dywersyfikacji źródeł finansowania oraz minimalizację kosztu finansowania. Jako główne linie finansowania Bank wykorzystuje lokaty terminowe i środki klientów zdeponowane przez klientów detalicznych na rachunkach oszczędnościowych, depozyty terminowe powierzone przez klientów korporacyjnych oraz finansowanie pozyskiwane z rynku hurtowego w formie emitowanych obligacji, wykorzystywania otrzymanych linii kredytowych oraz z transakcji zawieranych na rynku międzybankowym.

Coraz większy udział w pozyskiwaniu i obsłudze depozytów klientów detalicznych mają kanały elektroniczne (Internet i mobile) zastępując tradycyjny kanał dystrybucji jakim jest sieć oddziałów własnych jak i partnerskich.

A. Produkty kredytowe i ubezpieczeniowe

W 2023 roku Santander Consumer Bank S.A. posiadał w swojej ofercie następujące produkty kredytowe:

- kredyty i pożyczki samochodowe,
- kredyty gospodarcze,
- kredyty ratalne,
- kredyty celowe,
- kredyty gotówkowe,
- kredyty konsolidacyjne,
- karty kredytowe,
- internetowe limity odnawialne.

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 mogą

być przeznaczone 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. Uzupełnieniem oferty finansowania zakupu dóbr trwałych jest pożyczka celowa oraz internetowy limit otwarty umożliwiający wielokrotne skorzystanie z limitu kredytowego u danego partnera handlowego lub operatora płatności.

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.

Kredyty gotówkowe oferowane są zarówno w sieci placówek własnych i partnerskich, jak i poprzez contact center oraz on-line, przy czym udział sprzedaży zdalnej stale rośnie.

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, Karta Ratalna Visa Comfort Plus, Visa 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, dostępnej w różnych kanałach dystrybucji. Bank pracuje nad rozwojem sprzedaży ubezpieczeń w kanałach zdalnych, w tym z wykorzystaniem posiadanej bazy danych klientów.

B. Źródła finansowania

Podstawowym źródłem finansowania Banku są zobowiązania wobec klientów, które stanowiły 74,4% zobowiązań i kapitałów ogółem na dzień 31 grudnia 2023 r. Na koniec 2022 roku udział ten wynosił 68,6% co oznacza wzrost o 5,8 pkt. procentowego. Zwiększenie udziału zobowiązań wobec klientów wynikał z osiągniętego dynamicznego wzrostu wolumenu depozytów klientów, który wyniósł 27,9% r/r.

Depozyty

Dominującym źródłem finansowania Banku są zobowiązania wobec klientów w walucie krajowej. W ramach zobowiązań zaciągniętych od klientów niefinansowych, prawie 90% stanowią lokaty terminowe o stałej stopie. Ofertę lokat terminowych uzupełnia rachunek oszczędnościowy wprowadzony pod koniec 2020 roku.

Bank koncentruje się na sprzedaży depozytów terminowych klientom oferując atrakcyjne warunki cenowe.

W swojej ofercie Bank posiada również lokaty terminowe dla klientów instytucjonalnych, które są oferowane na dowolny termin, a oprocentowanie ustalane jest w drodze indywidualnych negocjacji. Minimalna kwota lokaty korporacyjnej wynosi 100 tys. PLN.

Własne papiery wartościowe

Z uwagi na utrzymujące się wysokie oczekiwania cenowe potencjalnych inwestorów w 2023 roku Santander Consumer Bank S.A. nie zdecydował się na emisję kolejnych transz obligacji w ramach posiadanego (wspólnego z Santander Consumer Multirent) programu emisyjnego.

Finansowanie z tytułu własnych papierów wartościowych stanowiło 1,5% zobowiązań i kapitałów ogółem na dzień 31 grudnia 2023 r. i zmniejszyło się z poziomu 2,4% na koniec 2022 r. z uwagi na wykup zapadającej transzy 100 mln zł w kwietniu 2023.

Sekurytyzacja

W 2023 roku Bank nie dokonał nowych transakcji sekurytyzacyjnych i kontynuował realizację transakcji rozpoczętej w poprzednim roku.

W ramach transakcji rozpoczętej w 2022 roku, Bank przeniósł prawa własności z przyszłych przepływów pieniężnych o wartości 1250 mln zł do spółki specjalnego przeznaczenia (SPV) z siedzibą w Irlandii oraz udzielił tej spółce pożyczki podporządkowanej w kwocie 250 mln 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 SPV, zaś całkowita spłata kapitału będzie miała miejsce po pełnym wykupie obligacji. Oprocentowanie pożyczki oparte jest na stałej stopie.

Nabycie przez SPV wierzytelności od Banku nastąpiło dzięki emisji obligacji zabezpieczonych zastawem rejestrowym na majątku spółki o wartości 1 000 000 tys. zł oprocentowanych na bazie stopy WIBOR.

Na dzień 31.12.2023 r. wartość godziwa aktywów wynosiła odpowiednio:

- udzielona pożyczka podporządkowana - 260 389 tys. zł
- aktywa sekurytyzowane - 1 077 639 tys. zł

Na dzień 31 grudnia 2023 r. Bank rozpoznaje w sprawozdaniu z sytuacji finansowej jako „Zobowiązania wobec klientów” zobowiązanie z tytułu przepływów sekurytyzacyjnych w wysokości 1 252 097 tys. zł.

Oszacowana na dzień bilansowy wartość godziwa zobowiązania z tytułu przepływów z sekurytyzacji wynosiła 1 261 911 tys. zł.

C. Sekurytyzacje syntetyczne

W grudniu 2022 r. Santander Consumer Bank S.A. przeprowadził transakcję sekurytyzacji syntetycznej portfela udzielonych przez Bank kredytów ratalnych. Celem przeprowadzonej transakcji było uzyskanie ulgi kapitałowej na portfelu kredytów detalicznych, która zapewni dodatkową zdolność do finansowania projektów wspierających rozwój segmentu klienta MŚP. Transakcja jest syntetyczną sekurytyzacją składającą się z trzech transz. Dnia 15 grudnia 2022 r. 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. Struktura transakcji zawiera Synthetic Excess Spread odpowiadający ekwiwalentowi 0.65% 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 grudniu 2022 r. - wpływ na aktywa ważone ryzykiem Banku został rozpoznany na datę raportową 31 grudnia 2022 r. (obniżenie aktywów ważonych ryzykiem o 772 mln zł). W rezultacie gwarancją został objęty portfel kredytów ratalnych w kwocie 1 146 mln zł, 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 31 października 2031 r. Transakcja nie posiada elementu finansowania, a objęty nią wyselekcjonowany portfel kredytów ratalnych pozostaje w bilansie Banku. Transakcja jest elementem strategii optymalizacji kapitału Tier 1 Banku.

Wartość bilansowa portfela sekurytyzacji syntetycznej	31.12.2023
transza uprzywilejowana	933 997
transza mezzanine	198 260
transza pierwszej straty	13 752
Razem	1 146 009

W 2021, 2022 oraz 2023 roku Santander Consumer Bank S.A. kontynuował rozpoczętą w roku 2019 transakcję sekurytyzacji syntetycznej 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.

Wartość bilansowa portfela sekurytyzacji syntetycznej	31.12.2023	31.12.2022	31.12.2021
transza uprzywilejowana	170 640	478 856	1 214 944
transza mezzanine	36 222	101 647	257 896
transza pierwszej straty	19 503	20 809	20 809
Razem	226 365	601 312	1 493 649

D. Sieć sprzedaży

W 2023 roku Bank realizował sprzedaż produktów poprzez następujące kanały dystrybucji:

- stacjonarna sieć sprzedaży, obejmująca:
 - 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,
 - 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).
- zdalne kanały dystrybucji, w tym:
 - własny Departament Contact Center i 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),
 - bankowość elektroniczna, w ramach której oferowana jest aplikacja mobilna oraz bankowość internetowa (w postaci dedykowanej strony internetowej).
- Zespół Obsługi Klientów Korporacyjnych, pozyskujący depozyty od klientów korporacyjnych.

Według stanu na dzień 31 grudnia 2023 r. Bank posiadał:

- 50 oddziałów własnych,
- 250 oddziałów partnerskich,
- 216 partnerów sprzedaży kredytów samochodowych¹,
- 5 887 aktywnych partnerów sprzedaży kredytów ratalnych².

E. Stan zatrudnienia

Na dzień 31 grudnia 2023 r. stan zatrudnienia w Banku wyniósł 1 064 etatów w Centrali oraz 240 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 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 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.

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

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

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 2023 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 ICT (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, w tym ustanowienie strategicznego limitu w ramach limitów 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 i kwartalnych, a wszelkie odchylenia od założonych wartości są przedmiotem szczegółowej analizy.

Celem cząstkowym 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.

W zakresie windykacji kredytów opóźnionych należy odnotować następujące działania:

- wdrożenie do procesu egzekucyjnego funkcjonalności Bailiff Management System (dostęp do cyfrowych informacji o statusach postępowań egzekucyjnych w oparciu o dane pochodzące z serwerów Komorników Sądowych),
- przegląd procesu i redefiniowanie ścieżek windykacyjnych portfela hipotecznego,
- zwiększenie udziału umów z opóźnionym momentem startu telefonicznego procesu windykacyjnego w wewnętrznym Contact Center przy jednoczesnym zabezpieczeniu procesu poprzez wydłużenie działań Voicebot'a,
- kontynuacja procesu badania satysfakcji Klienta po rozmowach prowadzonych przez Contact Center (portfel niezabezpieczony),
- kontynuacja obsługi spraw sądowych w EPU (Elektroniczne Postępowanie Upominawcze),
- kontynuacja optymalizacji liczby spraw kierowanych na drogę postępowania komorniczego w oparciu o posiadane przez Bank dane analityczne pochodzące z baz własnych oraz baz zewnętrznych - segmentacja komornicza,
- kontynuacja przeglądu i wdrożenie zmiany dot. prostego języka w szablonach korespondencji kierowanej do Klientów w ramach późnych polubownych procesów,
- kontynuacja odzyskiwania należności w procesie sądowo – egzekucyjnym,
- prowadzimy bieżący proces spisywania wierzytelności,
- w ramach realizacji wytycznych Europejskiego Urzędu Nadzoru Bankowego w zakresie zarządzania ekspozycjami nieobsługiwanymi (NPE) opracowanie i uchwalenie Samooceny realizacji Strategii NPE oraz Planu Operacyjnego wspierającego realizację Strategii,
- przeprowadzenie transakcji sprzedaży ekspozycji NPE oraz wierzytelności spisanych.

Zmiana na wartości kosztów z tytułu odpisów na utratę wartości kredytów i pożyczek w roku 2023 wyniosła 143 mln zł w porównaniu do 15 mln zł w roku 2022. Wyższy przyrost na odpisach z tytułu utraty wartości rok do roku jest spowodowany przede wszystkim jednorazowymi zdarzeniami, jakie miały miejsce w 2022 z pozytywnym skutkiem na wynik odpisów m.in. aktualizacja modelu IFRS, uwzględnienie wartości zabezpieczeń w portfelu hipotecznym, implementacja w Wartości Bilansowej Brutto rezerw na ryzyko prawne kredytów hipotecznych indeksowanych do CHF a także obserwowaną w 2023 wyższą wielkością nowej produkcji. W 2023 roku Bank utrzymał wysoki poziom pokrycia odpisem aktualizującym w stosunku do wartości kredytów z rozpoznaną utratą wartości. Portfel kredytów z utratą wartości wyniósł 1 263 mln zł na koniec 2023 roku w porównaniu do 1 439 mln zł na koniec roku 2022.

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

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 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 hipotezę zerwał depozytów. Analizie podlega wpływ potencjalnej zmiany stóp procentowych na wynik odsetkowy oraz kapitał Banku. 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.

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. Ryzyko walutowe 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. Obecny portfel kredytów walutowych w aktywach Banku to transakcje zawarte do 2009 roku. 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. Ponadto, wartość bilansowa brutto portfela jest

korygowana o rezerwę portfelową na ryzyko prawne związane z portfelem kredytów hipotecznych w walutach obcych. W związku z powyższym systematycznie maleje wartość netto tego portfela.

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, monitorując 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 wyliczenia wartości wskaźnika adekwatności kapitałowej dla ryzyka operacyjnego, zgodnie z zapisami Rozporządzenia CRR w tym zakresie. Z działalność bankowej wyodrębnione zostały dwie linie biznesowe do których przypisane są produkty zgodnie z poniższym podziałem:

- Bankowość detaliczna:
 - Karty kredytowe,
 - Kredyt ratalny,
 - Kredyt gotówkowy,
 - Kredyt samochodowy udzielony osobom fizycznym,
 - Depozyty przyjęte od osób fizycznych,
 - Internetowy odnawialny limit kredytowy (ILO),
 - Rachunek Oszczędnościowy.

- Bankowość komercyjna:
 - Kredyt gospodarczy,
 - Kredyt i pożyczka samochodowa udzielony podmiotom gospodarczym,
 - Depozyty przyjęte od podmiotów korporacyjnych.

W wyniku przeprowadzonego w 2022 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 ICT; zdefiniowane jako: ryzyko strat wynikających z naruszenia poufności, naruszenia integralności systemów i danych, nieodpowiedności lub niedostępności systemów i danych, lub też niezdolności do zmiany technologii informacyjnej w rozsądnym czasie i przy uwzględnieniu rozsądnych kosztów w przypadku zmiany wymogów w zakresie otoczenia lub prowadzenia działalności gospodarczej (tj. elastyczność). Obejmuje to ryzyko związane z bezpieczeństwem ICT wynikające z nieodpowiednich lub niepomyślnie zrealizowanych procesów wewnętrznych lub zdarzeń zewnętrznych, w tym cyberataków lub nieodpowiedniego zabezpieczenia fizycznego.
- 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: naruszania bezpieczeństwa środowiska IT, bezpieczeństwa fizycznego w tym napadów rabunkowych, cyberataków 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 bancassurance 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 2023 głównymi obszarami mającymi wpływ na Ryzyko Operacyjne były:

- 1) trwająca agresja Rosji na Ukrainę – wraz z eskalacją sytuacji geopolitycznej w regionie, wciąż występuje bardzo wysokie ryzyko związane w szczególności z kwestiami ataków cybernetycznych na infrastrukturę krytyczną Polski, w tym sektor bankowy. Identyfikowane bezpośrednio po rozpoczęciu działań militarnych inne wyzwania, jak zapewnienie bezpieczeństwa pracowników Banku, zagwarantowanie oczekiwanego poziomu świadczenia usług wobec klientów, w tym w kwestii dostępności gotówki w placówkach, w ostatnim okresie zmniejszyły prawdopodobieństwo materializacji. Rozwiązania wypracowywane od 2020 roku, obejmujące w szczególności przemodelowanie procesów umożliwiające efektywną realizację pracy w modelu zdalnym lub hybrydowym wraz z bieżącym monitoringiem zagrożeń i incydentów zidentyfikowanych w sektorze finansowym, wykorzystywane są nadal, a ich działanie regularnie testowane. W dłuższym horyzoncie największym ryzykiem obciążona jest sytuacja obszarów energetycznego i paliwowego, co w pośredni sposób może wpływać na wszystkie gałęzie gospodarki, w tym bankowość. Ponieważ sytuacja pozostaje dynamiczna, w tym w związku z eskalacją konfliktu na Bliskim Wschodzie, kładzie się duży nacisk na działania mające w szczególności zapewnić ciągłość procesów biznesowych w przypadku braków energii elektrycznej i ciepłej, jak również paliw. Związany z nią jest monitoring nowych i rosnących zagrożeń i wdrażanie niezbędnych działań, w konsultacji z jednostkami biznesowymi Banku, jak również Grupy.
- 2) działania związane z aktualizacją szacunków ryzyka operacyjnego wynikających z decyzji TSUE:
 - szacunki ryzyka prawnego kredytów hipotecznych indeksowanych do CHF opisane dokładniej w rozdziale VI (akapit „Ryzyko prawne związane z portfelem kredytów hipotecznych w walutach obcych.”) – dokonano przeglądu, analizy, aktualizacji i ujednolicenia z Bankiem Dominującym sposobu szacowania ww. ryzyka.
 - 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”).

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);
- 3) ryzyko prania pieniędzy i finansowania terroryzmu - ryzyko niedopełnienia ciążących na Banku obowiązków w zakresie przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowania terroryzmu, skutkujące sankcjami finansowymi i niefinansowymi lub utratą reputacji przez Bank.

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 2023 została dokonana w porównaniu do danych finansowych za rok poprzedni.

Podstawowe wskaźniki efektywnościowe na koniec 2023 roku i na koniec roku poprzedniego wynosiły:

- rentowność aktywów (ROA)^[1] – 0,4% w 2023 r., 2,0% w 2022 r.,
- rentowność kapitałów (ROE)^[2] – 1,7% w 2023 r., 9,7% w 2022 r.,
- koszty do dochodów (C/I)^[3] – 76,5% w 2023 r., 61,2% w 2022 r.,
- koszty do dochodów (C/I) bez podatku od niektórych instytucji finansowych^[4] – 74,2% w 2023 r., 59,0% w 2022r.

W roku 2023 Bank osiągnął:

- zysk netto w wysokości 66,6 mln zł co, w porównaniu do poprzedniego roku obrotowego, stanowi spadek o - 292,7 mln zł (tj. <-100%),
- zysk brutto w wysokości 156,3 mln zł co, w porównaniu do poprzedniego roku obrotowego, stanowi spadek o 345,8 mln zł (tj. -68,9%).

Obciążenie z tytułu podatku dochodowego w roku 2023 wyniosło 89,7 mln i było niższe w stosunku do poprzedniego roku o 53,0 mln zł. Gorsza efektywna stopa procentowa w bieżącym okresie związana ze wzrostem kosztów ryzyka prawnego z tytułu kredytów hipotecznych, które w większości nie są kosztem uzyskania przychodów.

W roku 2023 wynik na działalności bankowej wyniósł 1275,4 mln zł, i był zbliżony do roku poprzedniego => - 20 mln zł (tj. o -1,5%) i składał się z następujących pozycji:

- wynik z tytułu odsetek: 1 152,3 mln zł,
- wynik z tytułu prowizji: 107,0 mln zł,
- wynik z operacji finansowych i pozycji wymiany: 16,1 mln zł.

Kluczowymi czynnikami wpływającymi na poziom wskaźników efektywności oraz wyniku finansowego Banku w 2023 roku były w szczególności:

- ujemny wpływ z tytułu aktualizacji rezerw na sprawy sądowe i koszty ryzyka prawnego z tytułu kredytów hipotecznych w walutach obcych w relacji do roku poprzedniego o -200,5 mln zł (tj. -64,6%);
- Odpisy z tytułu aktualizacji wartości aktywów finansowych w 2023 r. wyniosły -142,7 mln PLN, co stanowi niższy wynik na tej pozycji w stosunku do analogicznego okresu poprzedniego roku o -127,6 mln PLN. Wpływ na różnicę w wysokości odpisów miały:
 - transakcje jednorazowe: rozpoznane w Q1'2022, tj. wdrożenie IFRS9 w zakresie kredytów hipotecznych CHF z pozytywnym wpływem na rachunek wyników +19,0 mln PLN z tytułu rozwiązania rezerw kredytowych, w Q2'2022, tj. odświeżenie parametrów ryzyka z wpływem na rachunek wyników +76, mln PLN oraz w Q2'2023 z wpływem +20 mln PLN;
 - normalizacja ryzyka kredytowego związana ze zmieniającą się strukturą portfela kredytowego (mniejszy udział kredytów hipotecznych, większy udział kredytów konsumenckich);
- spadek poziomu marży odsetkowej netto o -35 mln zł (tj. -2,9%), co jest przede wszystkim efektem wdrożenia rozwiązań prawnych dot. limitów poza-odsetkowych kosztów kredytu konsumenckiego obowiązujących od 18 grudnia 2022 r. wpływu środowiska wysokich stóp procentowych przez większość część roku na obniżenie marży;

^[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.

- spadek wyniku na pozostałej działalności operacyjnej o -13,8 m PLN jest związany przede wszystkim z niższym przychodem z tytułu rozwiązania rezerw.

Negatywny efekt powyższych czynników został częściowo skompensowany w wyniku:

- Niższego poziomu kosztów operacyjnych: na dzień 31 grudnia 2023 osiągnęły poziom -452,4 mln PLN i były niższe w stosunku do kosztów poniesionych w analogicznym okresie poprzedniego roku o 23,9 m PLN (5,0%), co było w szczególności związane z brakiem nowych wpłat do Funduszu Wsparcia Kredytobiorców w roku bieżącym (w roku poprzednim koszty utworzenia funduszu wynosiły 33,9 mln PLN). Dodatkowo w ramach kosztów działania Banku (z amortyzacją) warto wymienić:
 - w obszarze kosztów osobowych – wyższe koszty wynagrodzeń,
 - w obszarze kosztów rzeczowych – niższe koszty BFG oraz wyższe koszty automatyzacji i digitalizacji głównych procesów bankowych, rozwoju produktów bankowych, eksploatacji i utrzymania majątku, a także podróży służbowych,
 - w obszarze amortyzacji – wyższe koszty amortyzacji WNiP, będące efektem rozwoju kanałów cyfrowych w ostatnich latach,
- Wzrost wyniku operacji finansowych oraz wynik z pozycji wymiany o 14,3 mln PLN głównie ze względu na lepszy wynik z tytułu różnic kursowych, wzrost przychodów z tytułu sprzedaży papierów wartościowych, a także poprawę wyniku z tytułu zmiany wartości godziwej instrumentów finansowych.

W bieżącym okresie nie odnotowano istotnych zmian w wyniku z tytułu prowizji w porównaniu do poprzedniego roku.

Na dzień 31 grudnia 2023 r. wartość aktywów ogółem wyniosła 20 088,11 mln zł, z czego najistotniejsze pozycje stanowiły:

- kredyty i pożyczki udzielone klientom: 14 437,73 mln zł,
- inwestycyjne aktywa finansowe: 4 546,09 mln zł.

Suma zobowiązań wyniosła 16 063,84 mln zł, a główne pozycje stanowiły:

- zobowiązania wobec klientów: 14 940,97 mln zł,
- zobowiązania z tytułu emisji dłużnych papierów wartościowych: 301,28 mln zł,

Kapitały razem wyniosły 4 024,26 mln zł, z czego:

- kapitał podstawowy: 520 mln zł,
- nadwyżka z emisji akcji: 768,05 mln zł,
- pozostałe kapitały: 1 188,56 mln zł,
- zyski zatrzymane: 1 547,66 mln zł.

XI. Strategia Banku na lata 2023-2025

Podstawowym celem strategicznym Banku na lata 2023 – 2025 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 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.

- Lider rynku finansowania zakupów i finansowania mobilności (B2B2C)

Celem priorytetu jest efektywna współpraca z Partnerami Banku poprzez wypracowanie i wdrożenie rozwiązań dostarczających najlepsze na rynku możliwości finansowania dla klientów nabywających towary i usługi u Partnerów Banku, w szczególności przy wykorzystaniu zdalnych procesów sprzedaży. Służyć temu będzie między innymi rozwój procesów i produktów finansowych dopasowanych do wymagań rynku consumer i rynku samochodowego, jak również budowanie partnerstw z firmami z branży consumer oraz z branży sprzedaży samochodów.

- Innowacyjny Bank zorientowany na Klienta (B2C)

Celem Priorytetu jest umocnienie relacji Banku z Klientami oraz zwiększenie ich satysfakcji poprzez efektywne wykorzystanie dostępnych kanałów ze szczególnym uwzględnieniem kanałów zdalnych. Celem Priorytetu jest także dalszy rozwój i zapewnienie innowacyjnych rozwiązań budujących długoterminowe relacje z Klientami Banku w zakresie produktów depozytowych, kredytowych oraz rachunku oszczędnościowego.

- Maksymalizacja efektywności

Celem Priorytetu jest podniesienie przewagi konkurencyjnej w zakresie efektywności funkcjonowania Banku dzięki cyfryzacji i automatyzacji, w szczególności poprzez podnoszenie jakości procesów, zwiększenie efektywności modeli sprzedażowych, kredytowych i operacyjnych.

- Bank dla Ciebie

Celem Priorytetu jest dalsze zwiększanie atrakcyjności środowiska pracy poprzez pozyskanie, utrzymanie i rozwój kompetencji, w tym w szczególności kompetencji cyfrowych i agile, rozwój kultury organizacyjnej, rozwój organizacji zwinnej oraz działanie w ramach zasad zrównoważonego rozwoju.

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 drugiej połowie 2023 rozpoczął się coroczny proces przeglądu i oceny realizacji celów strategicznych w 2023 r. Jego wyniki zostaną zaprezentowane na Zarządzie oraz Radzie Nadzorczej w 1 kwartale 2024 r.

XII. Informacje niefinansowe

A. Kluczowe niefinansowe wskaźniki efektywności związane z działalnością jednostki:

	31.12.2023
Skala zatrudnienia (liczba etatów)	1 335
Liczba aktywnych klientów	1 557 768
Liczba użytkowników bankowości elektronicznej	750 741
Liczba oddziałów	50
Liczba placówek partnerskich	250

B. Opis stosowanego Ładu Korporacyjnego Odpowiedzialnej Bankowości oraz polityk dotyczących zagadnień społecznych i pracowniczych, środowiska naturalnego (w tym w jaki sposób i w jakim stopniu działalność Banku jest związana z działalnością, która kwalifikuje się jako zrównoważona środowiskowo), 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.

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 pozytywne wartości środowiska pracy. Bank prowadził działania ukierunkowane na edukację i rozwój świadomości pracowników w zakresie różnorodności oraz inkluzywnej komunikacji.

Wspierając rozwój pracowników Bank proponuje program Strefy Wymiany Wiedzy, gdzie pracownicy, po szkoleniu trenerskim, przygotowują i prowadzą warsztaty i szkolenia dla innych pracowników. Każdy pracownik może w tym projekcie rozwijać się jako trener-ekspert lub korzystać ze szkoleń jako uczestnik.

W Banku również funkcjonuje projekt Strefa Mentoringu/Coachingu. W tym projekcie pracownicy mogą rozwijać się jako mentorzy.coachowie i po przejściu kilkutygodniowego szkolenia, mogą prowadzić indywidualne sesje z innymi pracownikami. Jest to bardzo efektywna forma przekazywania wewnętrznej wiedzy i doświadczenia. Ponadto w roku 2023 Bank wspierał Pracowników w budowaniu pozytywnej atmosfery w pracy, w tym celu przeprowadził cykl ponad 50 szkoleń z zakresu rozpoznawania trudnych / konfliktowych sytuacji i metod ich rozwiązywania. W celu wsparcia psychicznego dla pracowników Bank uruchomił anonimową linię zapewniającą indywidualne wsparcie psychologiczne i coaching kariery. W celu ustrukturyzowania działań rozwojowych i promowania indywidualnej odpowiedzialności pracowników za swój rozwój, Bank wprowadził Indywidualne Plany Rozwoju, które w 2023 roku zostały uzupełnione już przez ponad 80% pracowników. Sieć sprzedaży jest regularnie szkolona z zakresu obsługi klienta i technik sprzedaży. Menedżerowie Banku są regularnie szkoleni z Servant Leadershipu jako kolejnego etapu zarządzania zespołami zwinnymi w ramach programu Zwinni Liderzy.

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,
- odpawy oraz odszkodowania z tytułu zakazu konkurencji.

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

Różnorodność i inkluzywność

Różnorodność i inkluzywność są integralnymi elementami kultury organizacyjnej Banku. Doceniając korzyści płynące z budowania różnorodnych zespołów na wszystkich poziomach struktury organizacyjnej oraz rozumiejąc wpływ włączającej kultury organizacyjnej na zaangażowanie i efektywność zespołów Bank dąży do implementacji najlepszych praktyk w zakresie D&I (diversity & inclusion) we wszystkich systemach, procesach i praktykach biznesowych Banku.

Zapewnienie równych szans na każdym etapie i w każdym wymiarze cyklu życia osób zatrudnionych w organizacji jest fundamentalną zasadą obowiązującą w Grupie Banku, gwarantującą, że żadna osoba nie będzie obiektem dyskryminacji ze względu na wiek, tożsamość psychoseksualną / płeć, orientację seksualną, rasę, religię, pochodzenie, stan cywilny, wykształcenie, status społeczny, stopień sprawności lub jakąkolwiek inną cechę.

Zgodnie z Polityką wynagradzania Banku pracownicy mają prawo do jednakowego wynagrodzenia za jednakową pracę lub za pracę o jednakowej wartości bez względu na płeć. Pracami o jednakowej wartości są prace, których wykonywanie wymaga od pracowników porównywalnych kwalifikacji zawodowych, praktyki i doświadczenia, a także porównywalnej odpowiedzialności i wysiłku. Bank dąży do wynagradzania neutralnego pod kątem płci, równych szans i eliminowania nierówności, które mogą być spowodowane płcią pracownika. Należy również unikać konfliktu interesów w zakresie decyzji dotyczących wynagrodzeń. Bank stosuje system mierzenia i monitorowania wskaźników gender pay gap (GPG) oraz equal pay gap (EPG). Wskazane wskaźniki są obliczane i analizowane co najmniej raz w roku, w celu eliminowania przejawów dyskryminujących praktyk w zakresie wysokości wynagrodzenia.

Oba wskaźniki to różnica między średnim wynagrodzeniem kobiet i mężczyzn, z tą różnicą, że w przypadku GPG bez względu na charakter wykonywanej pracy, a dla EPG uwzględnia się go (grupowanie tych samych lub stanowisk wykonujących podobną pracę). Zgodnie z Polityką wynagradzania Banku wskazane wskaźniki są obliczane i analizowane co najmniej raz w roku, w celu eliminowania przejawów dyskryminujących praktyk w zakresie wysokości wynagrodzenia.

Wskaźnik EPG uwzględniono w uruchomionym przez Bank w 2023 r. procesie podwyżkowym. Zasady dystrybucji pul podwyżkowych w Banku zostały zdefiniowane tak, aby zmniejszać różnicę w wynagradzaniu pracowników różnej płci na tych samych stanowiskach. EPG jest również raportowane kwartalnie dla poszczególnych jednostek organizacyjnych.

Dążenie do zwiększenia reprezentacji kobiet w najwyższej kadrze menedżerskiej i zarządzającej jest kluczowym aspektem zarządzania różnorodnością w Banku.

Obowiązująca „Polityka Różnorodności w składzie Zarządu Santander Consumer Banku”, zawiera zobowiązanie, że Bank dokładać będzie wszelkich starań, aby osoby w Zarządzie charakteryzowały się szerokim spektrum cech i kompetencji oraz odznaczały się niezależnością sądów i opinii, w tym zapewnia o działaniach na rzecz równowagi płci w składzie Zarządu i deklaruje brak jakiegokolwiek dyskryminacji wśród kandydatek / kandydatów na Członków Zarządu.

Przyjęta w Banku „Polityka Różnorodności w Santander Consumer Bank” określa najważniejsze kierunki działań oraz standardy w zakresie zarządzania różnorodnością i budowania włączającej kultury organizacyjnej.

Wybrane działania na rzecz równości i różnorodności

- Obchody Światowego Dnia Osób z Zespołem Downa
- Program rozwojowy dla kobiet
- Tęczowy Festiwal Kultury z okazji Miesiąca Dumy
- cykl spotkań poświęconych różnym aspektom zdrowia psychicznego.

Tęczowy Festiwal Kultury jest inicjatywą promującą poparcie dla idei równości, tolerancji i akceptacji osób LGBT+. Chcemy, aby w Banku każda osoba, bez względu na przekonania, wyznanie czy właśnie orientację psychoseksualną i tożsamość płciową, miała w pracy poczucie, że jest ważna, rozumiana, szanowana i bezpieczna. Zachęcaliśmy do otwartego pokazywania solidarności - nawet przez małe gesty, takie jak tęczowe stopki w podpisach maili, tła na spotkaniach czy też tęczowe smycze do kart wejściowych.

Program rozwojowy dla kobiet jest dedykowany sukcesorkom na stanowiska kierownicze wszystkich szczebli menedżerskich. Stanowi dla Banku narzędzie wspierające rozwinięcie naturalnych talentów, jakie posiadają Liderki oraz wykorzystanie ich potencjału i wewnętrznej siły w nowoczesnym przywództwie – opartym o emocje, empatię i komunikację. Ten dwuletni program rozwojowy ma na celu wzbogacenie różnorodności na najwyższych szczeblach oraz wzmocnienie ambitnych kobiet w gotowości do objęcia wyższych stanowisk.

W 2023 roku Bank zastąpił obowiązującą wcześniej „Politykę Praw Człowieka” nowym dokumentem „Polityką odpowiedzialnej bankowości i zrównoważonego rozwoju”. Nowa regulacja zawiera zasady i zobowiązania nie tylko związane z poszanowaniem praw człowieka, ale również z kwestiami środowiskowymi, społecznymi i ładu korporacyjnego.

Podejście Banku do ESG (czynniki: środowiskowe, klimatyczne, społeczne i ładu korporacyjnego) polega na prowadzeniu biznesu w sposób odpowiedzialny i zrównoważony, wspieraniu zielonej transformacji, budowaniu bardziej integracyjnego społeczeństwa i działaniu zgodnie z najbardziej rygorystycznymi standardami zarządzania.

Bank powołał w 2023 rok Komitet ds. ESG, który wspiera Zarząd Banku w wypełnianiu obowiązków nadzorczych w odniesieniu do strategii w zakresie odpowiedzialnego biznesu oraz zrównoważonego rozwoju oraz stanowi główne forum do dyskusji na temat odpowiedzialnej bankowości, zrównoważonego rozwoju, ESG (Environmental, Social i Governance) i kultury organizacyjnej, wyznacza kierunek strategicznych działań oraz ustala i monitoruje cele z zakresu wyżej wymienionych działalności w odniesieniu do wszystkich obszarów działalności Banku.

W 2022 Bank przyjął Strategię Banku na lata 2023-2025 gdzie zdefiniowana została strategia Banku w zakresie Odpowiedzialnej Bankowości i ESG.

Jednym z głównych celów Grupy Santander jest wspieranie przejścia na gospodarkę niskoemisyjną. Bank posiada gamę produktów finansowania zgodnie z Taksonomią Europejską (UE 2020/852) w obszarach odpowiedzialnych za transformację do gospodarki niskoemisyjnej:

- Finansowanie odnawialnych źródeł energii (zwanych dalej; OZE) w banku rozpoczęło się w IIH2019 r. Zakładano wówczas nawiązanie współpracy z ok. 400 przedsiębiorstwami z branży OZE, sprzedającymi wówczas przeważnie instalacje fotowoltaiczne z usługą montażu. Bank obecnie współpracuje z 650 Partnerami Handlowymi, poprzez sieć 730 Punktów Sprzedaży. Kontrahenci OZE sprzedają produkty substytucyjne (pompy ciepła, magazyny energii, przydomowe turbiny wiatrowe). Bank dopuszcza finansowanie w ramach zasad dla produktu OZE łączenie kredytowanie towarów: kotłów elektrodowych, systemów ogrzewania na podczerwień, systemów rekuperacji; co podnosi wartość akcji kredytowej.

W marcu 2020 powołano nowy model sprzedaży w kanale HP – Poza Lokalem Partnera Handlowego (PLPH):

Proces obsługi klienta w tym modelu przebiega jak w sklepie stacjonarnym, z uwzględnieniem poniższych różnic:

- a. Klientowi ofertę finansowania zakupów kredytem HP przedkłada wyłącznie pracownik Partnera Handlowego (Sprzedawca) lub AGENT, tj. przedsiębiorca (lub jego pracownik) współpracujący z Partnerem Handlowym oraz Bankiem, posiadający

stosowne pełnomocnictwo do czynności bankowych (Klient zachowuje prawo do wglądu w takie pełnomocnictwo, stanowiące załącznik do Umowy o współpracy pomiędzy Bankiem a Partnerem Handlowym). Oferta jest prezentowana przez Sprzedawcę lub Agenta podczas wizyty u klienta (w miejscu późniejszej instalacji zestawu OZE) lub jest wysyłana na adres e-mail wskazany przez klienta.

- b. Złożenie przez klienta wniosku o kredyt może odbyć się zarówno w lokalu Sprzedawcy jak i poza lokalem Partnera Handlowego.
- c. Umowa o kredyt posiada zapisy uwzględniające sprzedaż poza siedzibą/lokałem Partnera Handlowego/Agenty.
- d. W ramach Umowy o kredyt dopuszcza się sprzedaż oferty PUB.

W marcu 2021 r, z uwagi na wysoką wartość kredytowanych towarów i usług, podniesiono maksymalną kwotę kredytu do 80 tys. zł oraz wydłużono tenor do max 120 rat.

W kwietniu 2022 r wprowadzono dodatkowe finansowanie akcji kredytowej z Europejskiego Banku Odbudowy i Rozwoju w ramach Polskiego Programu Finansowania Efektywności Energetycznej w Budynekach Mieszkalnych.

W 1 kwartale 2023 r zwiększono maksymalną kwotę kredytu do 120 tys. zł dla wybranych Partnerów Handlowych.

W lipcu 2023 r wprowadzono dodatkowe finansowanie akcji kredytowej z Europejskiego Banku Inwestycyjnego

- Kredyty samochodowe na samochody elektryczne.

Bank posiada w ofercie ofertę na zakup samochodów elektrycznych (Kredyt na samochód elektryczny) oraz prowadzi rozmowy z importerami aut elektrycznych celem nawiązania stałej współpracy i przygotowania dedykowanej oferty.

Green Finance (w tys. PLN, stan portfela 31/12)	2023
OZE	718 568
Kredyty samochodowe (wyłącznie elektryczne)	5 667
% udział procentowy w aktywach Banku (kredyty dla klientów)	4,60%
% udział procentowy w aktywach Banku (aktywa Banku)	3,39%

Udział procentowy ich obrotu pochodzący z produktów lub usług związanych z działalnością gospodarczą, która kwalifikuje się jako zrównoważona środowiskowo

Udział obrotu SCB pochodzący z produktów która kwalifikuje się jako zrównoważona środowiskowo (nowy business w roku, w tys PLN)	2023
Kredyty samochodowe (wyłącznie elektryczne) NB	3 251
Udział %	0,04%
OZE NB	177 569
Udział %	2,10%
NB SCB 2022	8 457 014

Udział procentowy ich nakładów inwestycyjnych oraz wydatków operacyjnych odpowiadający aktywom związanym z działalnością gospodarczą, która kwalifikuje się jako zrównoważona środowiskowo:

Koszty inwestycyjne oraz operacyjne	2023
Kredyty samochodowe (wyłącznie elektryczne)	
Udział % nakładów inwestycyjnych	0%
Udział % wydatków operacyjnych	2,8%
OZE	
Udział % nakładów inwestycyjnych	0%
Udział % wydatków operacyjnych	1,14%

W ramach innych rodzajów finansowania, które nie są uwzględnione w Klasyfikacji EU (852/2020) uważanych za przyjazne dla środowiska Bank finansuje poprzez sieci Partnerów rowery, zarówno elektryczne jak i tradycyjne.

Działalność Santander Consumer Banku S.A. kwalifikująca się do systematyki

Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 w sprawie ustanowienia ram ułatwiających zrównoważone inwestycje zmieniające rozporządzenie (UE) 2019/2088, zwane Taksonomią UE, jest systemem jednolitej klasyfikacji działalności na rzecz zrównoważonego rozwoju, które ma wesprzeć inwestorów w podejmowaniu decyzji inwestycyjnych. Taksonomia UE nakłada na przedsiębiorstwa podlegające obowiązkowi publikowania informacji niefinansowych szereg obowiązków sprawozdawczych, które w odniesieniu do instytucji kredytowych wejdą w życie w szerszym zakresie w 2024 r., a w całości w 2026 r.

W dwuletnim okresie przejściowym głównym przedmiotem ujawnień jest wskaźnik kwalifikowalności (eligibility ratio) działalności do systematyki pod względem 2 celów klimatycznych: wkładu w łagodzenie klimatu i w adaptację do zmian klimatu.

Przy obliczaniu wskaźnika kwalifikowalności w liczniku uwzględnia się kwalifikujące się do systematyki aktywa finansowe, w tym kredyty i zaliczki oraz dłużne i kapitałowe papiery wartościowe instytucji finansowych i przedsiębiorstw niefinansowych podlegających obowiązkowi raportowania zgodnie z dyrektywą NFRD (Non-Financial Disclosure Reporting Directive) oraz określone należności kredytowe w portfelu gospodarstw domowych i jednostek samorządowych, głównie kredyty zabezpieczone nieruchomościami.

W ramach sprawozdawczości niefinansowej za rok zakończony 31 grudnia 2023 Santander Consumer Banku S.A. przygotował informacje ilościowe z zakresu kwalifikowalności na poziomie obowiązkowym. Nie podano informacji rozszerzonych opartych o szacunki, które mogą być ujawniane na zasadzie dobrowolności.

Bank zidentyfikował ekspozycje wobec przedsiębiorstw niefinansowych i instytucji finansowych, które spełniają kryteria wskazane w art. 19a lub 29a Dyrektywy 2013/34/UE ws. rachunkowości i objęte są Dyrektywą 214/95/UE w sprawie sprawozdawczości niefinansowej (NFRD) w oparciu o źródłową hurtownię danych zgodnie z granulacją FINREP.

Zgodnie z podejściem obowiązkowym, na dzień 31 grudnia 2023 r. wskaźnik kwalifikowalności (udział działalności kwalifikującej się do systematyki) Banku wyniósł 0% wobec działalności nie podlegającej obowiązkowi publikowania informacji niefinansowych. Udział działalności Banku kwalifikującej się do systematyki wobec gospodarstw domowych wynosi 16,7% (portfel kredytów hipotecznych, portfel kredytów OZE i kredyty na pojazdy silnikowe gospodarstw domowych).

Struktura aktywów brutto ogółem na 31.12.2023r. (w mln PLN)	Wartość bilansowa 31.12.2023	Udział procentowy 31.12.2023
Ekspozycje wobec gospodarstw domowych	11 940,3	n.d.
Udział działalności kwalifikującej się do systematyki*	1 989,2	16,7%
Udział działalności niekwalifikującej się do systematyki	9 951,1	83,3%
Ekspozycje wobec działalności nie podlegającej obowiązkowi publikowania informacji niefinansowych**	12,4	n.d.
Udział działalności kwalifikującej się do systematyki	0,0	0%
Udział działalności niekwalifikującej się do systematyki	12,4	100%
Instrumenty pochodne	26,7	n.d.
Ekspozycje wobec rządów centralnych	3 868,6	n.d.
Ekspozycje wobec banków centralnych	286,2	n.d.
Portfel handlowy	0,0	n.d.
Emitenci ponadnarodowi - EBI	519,7	n.d.
Kapitałowe papiery wartościowe instytucji finansowych	7,8	n.d.

*W zakresie kredytów samochodowych Bank zaprezentował tylko finansowanie samochodów elektrycznych

**Z wyłączeniem finansowania spółek zależnych Banku

Santander Consumer Bank dokłada wszelkich starań, aby prowadzić zrównoważoną działalność bankową. Bank kompensuje swoje emisje węglowe w 93% i używa energii elektrycznej z certyfikowanych źródeł odnawialnych.

Ślad węglowy działalności bankowej	2023
MWh/ rok	1 244
% odnawialna energia	93%

Santander Consumer Bank realizuje strategię Responsible Banking prowadząc działalność, która uwzględnia między innymi wartości społeczne. Zasady postępowania w tym zakresie definiuje wdrożona w 2020 roku Polityka Społecznej Odpowiedzialności. Dokument ten opisuje ogólne zasady postępowania banku w zakresie zrównoważonego rozwoju i odpowiedzialności społecznej, oparte na dobrych praktykach międzynarodowych, z uwzględnieniem lokalnych uwarunkowań prawnych i nadzorczych. Stosowanie się do wytycznych Polityki Społecznej Odpowiedzialności wspierają realizację skuteczne działania banku i jej pracowników oraz pracownic, które uwzględniają poszanowanie ochrony środowiska, promowanie równych szans dla pracowników, szacunek dla różnorodności czy proponowanie klientom produktów i usług o charakterze pro-społecznym.

Zaangażowanie Santander Consumer Banku w projekty pro-społeczne obejmuje:

- Inwestycje w ogólnopolskie projekty, których celem jest promocja i profilaktyka zdrowia naszych pracowników, klientów oraz społeczności lokalne.
- Inwestycje w kampanie edukacyjne, których celem jest poszerzanie wiedzy i rozwój umiejętności w zakresie świadomego zarządzania finansami, a które skierowane są do naszych pracowników, klientów oraz społeczności lokalnych.

Przykłady podejmowanych działań:

- Wsparcie finansowe i logistyczne dla ogólnopolskich projektów edukacyjnych i pro-zdrowotnych, których celem jest promocja profilaktyki zdrowia, zapewnienie szans rozwoju i pomoc lekarsko-farmakologiczną osobom

z niepełnosprawnościami fizycznymi i umysłowymi oraz z ograniczonym dostępem do opieki medycznej. W 2023 roku Santander Consumer Bank przekazał środki finansowe na poniższe cele:

- Bieg po Oddech – pomoc osobom, które cierpią na mukowiscydozę
 - Bieg po Nowe Życie – promocja polskiej transplantologii
 - 28 marzeń – wsparcie dla rozwoju osób o wysokim stopniu niepełnosprawności fizycznej i umysłowej
 - Mosznowlądcy – promocja profilaktyki zdrowia jąder
 - Fundacja Everest – pomoc dzieciom z niepełnosprawnościami
- Zaangażowanie pracowników i pracownic do udziału w akcjach oraz w zbiórkach na rzecz fundacji, organizacji i stowarzyszeń, które Santander Consumer Bank regularnie wspiera finansowo. Przykłady: udział drużyny w Biegu Firmowym (Fundacja Everest), zaangażowanie ponad 200 pracowników i pracownic w udział w biegu wirtualnym Bieg po Oddech, udział pracowników i pracownic w inicjatywach sportowych, np. Chodźmy pomóc, w których za każdy kilometr przeznaczaliśmy pieniądze na cele charytatywne.
 - Organizacja wewnątrz firmowych kiermaszy charytatywnych, podczas których w sprzedaży znalazły się przedmioty używane lub rękodzieło wykonane przez pracowników i pracownice. Środki zebrane podczas wydarzeń były przekazywane na cele charytatywne – społeczne i ekologiczne, np. Polskie Towarzystwo Walki z Mukowiscydozą lub Ekostraż.
 - Realizacja projektu granty charytatywne, która polega na przekazaniu puli pieniędzy do dyspozycji pracowników i pracownic, którzy mogli przeznaczyć pozyskane środki na projekty społeczne / charytatywne, w które są osobiście zaangażowani. Pieniądze zostały przeznaczone m.in. na zakup książek do biblioteki, zakup krzeseł do poczekalni oddziału onkologicznego jednego z wrocławskich szpitali, zakup żywności i środków czystości dla zwierząt, zakup komputerów do domu pomocy społecznej, wsparcie dla inicjatywy społecznej Zupa na wolności etc.
 - Edukacja i rozwój świadomości pracowników - konkursy, wyzwania, webinary z ekspertami, szkolenia, eventy pracownicze - w zakresie potrzeb związanych:
 - z zaangażowaniem społecznym, zysków czerpanych z działań dobroczynnych i promocji zdrowia i dobrej kondycji fizycznej i emocjonalnej
 - z troską o środowisko, których celem jest zaangażowanie pracowników i ich rodzin w konkretne aktywności zorientowane na działania pro-eco
 - Publikacja raportów edukacyjnych w zakresie szeroko rozumianych finansów, których celem jest budowanie świadomości i wsparcie dla podejmowania odpowiedzialnych decyzji finansowych przez klientów, w ramach cyklu Polaków Portfel Własny, np. Czas oszczędzania czy Finanse w związkach. Uzupełnieniem raportów były m.in. e booki do pobrania lub wideo-rolki z udziałem ekspertów wewnętrznych i zewnętrznych.
 - Edukacja finansowa pracowników i pracownic – poszerzanie wiedzy i pogłębianie umiejętności w zakresie działalności banku i sektora consumer finance w celu wyrównania poziomu wiedzy i pełnego zrozumienia dla potrzeb rynku i jego klientów, np. organizacja wewnętrznej konferencji Expert Summit z udziałem ekspertów wewnętrznych i zewnętrznych.

NGO i Edukacja finansowa	2023	2022
Fundusze dedykowane organizacjom pozarządowym i charytatywnym	547 204	698 410
Liczba aktywnych działań w ciągu roku	5	10
Pracownicy zaangażowani w działalność charytatywną %	1127/ 77%	452/ 30,9%
Fundusze przeznaczone na edukację finansową	107 994 zł	42 000 zł
Liczba inicjatyw skierowanych do pracowników dotyczących aspektów społecznych, zdrowotnych i dobrego samopoczucia	39	45
Liczba uczestniczących pracowników	1127	1246

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 m.in. inicjatywy globalne i lokalne czy promowane wspólne 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.

W zakresie zarządzania ryzykiem ESG w 2023 roku obowiązywała Strategia Zarządzania Ryzykiem na lata 2023-2025 gdzie zdefiniowane zostało ryzyko ESG.

W ramach zarządzania ryzykiem ESG Bank identyfikuje ryzyko fizyczne i ryzyko przejściowe.

Ryzyko fizyczne identyfikowane jest głównie dla istniejącego portfela hipotecznego. Ze względu na charakter i cechy geograficzne kraju ryzyko to oceniane jest obecnie jako bardzo niskie. Bank ogranicza ten rodzaj ryzyka poprzez utrzymywanie zabezpieczeń ekspozycji hipotecznych w postaci cesji z polis ubezpieczenia nieruchomości. Z uwzględnieniem tego środka mitygującego ryzyko fizyczne uznawane jest za nieistotne.

Ryzyko przejściowe identyfikowane jest głównie dla portfela kredytów samochodowych, w którym udział samochodów o napędzie spalinowym jest obecnie wysoki. Bank ogranicza ten rodzaj ryzyka poprzez zwiększanie udziału finansowania pojazdów elektrycznych i hybrydowych, m.in. podejmując działania mające na celu stanie się jedynym dostawcą finansowania sprzedaży marek w pełni elektrycznych. Szczególny wysiłek podejmowany jest w celu zawarcia umów z markami samochodów w pełni elektrycznych na wyłączność finansowania.

Ryzyko przejściowe ograniczane jest również poprzez inne linie biznesowe w Banku finansujące m.in. odnawialne źródła energii, takie jak panele fotowoltaiczne dla osób fizycznych.

XIII. Podsumowanie

W roku 2023 Santander Consumer Bank S.A. kontynuował realizację strategii koncentrując swą działalność na dalszej poprawie efektywności w dynamicznie zmieniającym się środowisku, 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 66,61 mln zł, utrzymując wskaźnik ROE na poziomie 1,7% oraz wypracował łączny współczynnik kapitałowy na bezpiecznym poziomie 34,27%. Istotny spadek zysku netto w porównaniu z 2022 r. miał związek przede wszystkim z wyższym ujemnym wpływem z tytułu aktualizacji rezerw na sprawy sądowe i kosztami ryzyka prawnego z tytułu kredytów hipotecznych w walutach obcych oraz wyższymi odpisami z tyt. aktualizacji aktywów finansowych głównie w związku z transakcjami jednorazowymi w 2022 r. Wyłączając te efekty, Bank utrzymuje wysoką efektywność i stabilny wynik na działalności bankowej mimo spadających stóp procentowych, co było możliwe w szczególności dzięki szybko rosnącemu portfelowi najbardziej rentownych kredytów gotówkowych, jak również poprawie struktury finansowania (znacząco rosnący udział depozytów oferowanych Klientom).

W grudniu 2022 r. Rada Nadzorcza Banku zatwierdziła nową strategię na lata 2023-2025, w której uwzględniono zmieniające się otoczenie Banku w zakresie nowych trendów technologicznych, nawyki konsumenckie, wzmacniającą się konkurencję oraz zmiany w otoczeniu regulacyjnym, zaktualizowano priorytety strategiczne odpowiadające na wyzwania rynkowe. Poprzez realizację priorytetów, Bank chce umocnić przewagę konkurencyjną w zakresie oferowanych produktów, w szczególności w kanałach elektronicznych.

Przemysław Kończal
Prezes Zarządu

Piotr Żabski
Wiceprezes Zarządu

Piotr Dolata
Członek Zarządu

Mariusz Klepacz
Członek Zarządu

Marek Golusik
Członek Zarządu

Paweł Muciek
Członek Zarządu

Piotr Sinkiewicz
Członek Zarządu

Tomasz Partyka
Członek Zarządu

Joanna Szczegielniak
Członkini Zarządu