

SANTANDER CONSUMER BANK S.A.

Wrocław, ul. Legnicka 48b

SPRAWOZDANIE ZARZĄDU Z DZIAŁALNOŚCI

SANTANDER CONSUMER BANK S.A.

ZA ROK OBROTOWY 2021

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 2021 roku Akcjonariusze uczestniczyli w 5 Walnych Zgromadzeniach Santander Consumer Bank S.A.

Rada Nadzorcza

Rada Nadzorcza Santander Consumer Bank S.A. na dzień 31 grudnia 2021 r. pełniła swoje obowiązki w 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 Sergiusz Najar - Członek Rady Nadzorczej,
- Pan Arkadiusz Wiktor Przybył - Członek Rady Nadzorczej,
- Pani Monika Tatar - Członek Rady Nadzorczej.

W trakcie roku 2021 w składzie Rady Nadzorczej zaszły następujące zmiany:

- w dniu 5 lutego 2021 r. Pan Bruno Montalvo Wilmot został powołany na Członka Rady Nadzorczej Santander Consumer Bank S.A.
- w dniu 18 marca 2021 r. Pan Ramon Billordo został powołany na Członka Rady Nadzorczej Santander Consumer Bank S.A.

W roku 2021 odbyło się 11 posiedzeń Rady Nadzorczej Santander Consumer Bank S.A.

Zarząd

Zarząd Santander Consumer Bank S.A. na dzień 31 grudnia 2021 roku pełnił swoje obowiązki w 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 Oleksandr Krupchenko - Członek Zarządu,
- Pan Paweł Muciek - Członek Zarządu,
- Pan Piotr Sinkiewicz - Członek Zarządu.

W dniu 19 stycznia 2021 r. ze skutkiem na dzień 15 lutego 2021 roku z funkcji Członka Zarządu zrezygnował Pan Rafał Krawiec. W dniu 16 lutego 2021 roku na stanowisko Członka Zarządu powołany został Pan Tomasz Partyka.

W roku 2021 odbyło się 79 posiedzeń Zarządu Santander Consumer Bank S.A.

III. Podmioty zależne i kontrolowane

Na dzień 31 grudnia 2021 r. Bank posiadał następujące podmioty zależne i kontrolowane:

- Santander Consumer Multirent Sp. z o.o. – podmiot zależny, w którym Bank posiada 100% udziałów w kapitale zakładowym,
- Santander Consumer Finanse Sp. z o.o.(w likwidacji) - podmiot zależny, w którym Bank posiada 100% udziałów w kapitale zakładowym,
- PSA Finance Polska Sp. z o.o. – podmiot zależny, w którym Bank posiada 50% udziałów w kapitale zakładowym,
- PSA Consumer Finance Polska Sp. z o.o. - podmiot zależny od PSA Finance Polska Sp. z o.o., w którym spółka ta posiada 100% udziałów w kapitale zakładowym,
- Santander Consumer Financial Solutions Sp. z o.o. - podmiot zależny od Santander Consumer Multirent Sp. z o.o. w którym spółka ta posiada 100% udziałów w kapitale zakładowym,
- SCM POLAND AUTO 20191 DAC - podmiot kontrolowany przez Santander Consumer Multirent Sp. z o.o. w związku ze spełnieniem warunków kontroli określonych w MSSF 10.7. Santander Consumer Multirent Sp. z o.o. nie posiada udziałów w kapitale zakładowym spółki,
- SC Poland Consumer 16-1 Sp. z o.o. - podmiot kontrolowany przez Bank w związku ze spełnieniem warunków kontroli określonych w MSSF 10.7. Bank nie posiada udziałów w kapitale zakładowym spółki.

IV. Najważniejsze wydarzenia w 2021 roku

Najważniejszymi wydarzeniami dla Banku w roku 2021 były:

- Zmiana struktury organizacyjnej Banku będąca efektem projektu „SanSebastian”, która wprowadziła zwinne metody pracy do organizacji,
- Kontynuacja pandemii SARS-CoV-2 i jej konsekwencji: ograniczenie aktywności gospodarczej, dostosowanie kanałów sprzedaży i obsługi klienta do zmieniającego się zapotrzebowania i nowych regulacji,
- Zakończenie obowiązywania bardziej restrykcyjnych regulacji dotyczących kosztów pozaodsetkowych wprowadzonych przez „Ustawę z dnia 2 marca 2020 r. o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych” i jej kolejne zmiany,
- Wzrost stóp procentowych w 4Q 2021 r. i dostosowanie oprocentowania kredytów do nowych poziomów stóp,
- Wzrost znaczenia zdalnych kanałów dystrybucji i komunikacji z klientami, dynamiczna cyfryzacja biznesu:
 - wszystkie produkty kredytowe dostępne w kanałach cyfrowych,
 - udział sprzedaży zdalnej kredytów na poziomie 20,1%,
 - ponad 230 tys. aktywnych użytkowników aplikacji mobilnej,
 - ponad 1 mln logowań do bankowości elektronicznej miesięcznie,
- Rozbudowa oferty produktowej, m.in.:
 - w pożyczkach gotówkowych zwiększenie maksymalnej kwoty finansowanej do 100 tys. zł, maksymalnej długości kredytu do 96 miesięcy, wdrożenie oprocentowania zmiennego, przystąpienie do programu Czyste Powietrze,
 - W kartach kredytowych wdrożenie silnego uwierzytelnienia transakcji internetowych 3D Secure, ponowne wprowadzenie do sprzedaży w placówkach kart kredytowych dla nieznanym klientom oraz zwiększenie maksymalnego limitu z 10.000 zł do 20.000 zł.,

- Finansowanie zakupów: wdrożenie pożyczki celowej we współpracy z PayU, rozwój sprzedaży internetowego limitu otwartego z kolejnymi partnerami, w tym z integratorem płatności Przelewy24, zwiększenie maksymalnej finansowanej kwoty do 80.000 zł i 120 miesięcy dla OZE,
- W ubezpieczeniach: zwiększenie maksymalnego wieku klienta i maksymalnej kwoty kredytu w ubezpieczeniach na życie. Udostępnienie możliwości kontynuowania polis ubezpieczeniowych Onko Pomoc i Onko Pracownika.

Dla kredytów ratalnych, gotówkowych i kart kredytowych Bank wdrożył raport BIK Podsumowanie,

- Osiągnięcie NPS na poziomie 56% - jeden z najwyższych wśród polskich banków,
- Efektywność kosztowa:
 - optymalizacja oddziałów,
 - optymalizacja kosztowa i organizacyjna w kierunku pracy zwinnej.
- Mocna pozycja kapitałowa
 - Łączny współczynnik kapitałowy (TCR) na 31.12.2021 wynosi 26,2%,
 - Wskaźnik dźwigni przy zastosowaniu w pełni wprowadzonej definicji kapitału Tier I wynosi 16,50%.
- Stabilne i zdywersyfikowane źródła finansowania,
- Bank zaimplementował zmiany mające na celu optymalizację i digitalizację procesu sprzedaży portfeli opóźnionych w spłacie, a także będące odpowiedzią na zgłaszane przez Inwestorów potrzeby. Powyższe znalazło odzwierciedlenie w cenach zbywanych przez Bank portfeli, które w każdym ze zorganizowanych przetargów przewyższały zakładany budżet,
- Prace nad wdrożeniem Rekomendacji R Komisji Nadzoru Finansowego dotyczącej zasad klasyfikacji ekspozycji kredytowych, szacowania i ujmowania oczekiwanych strat kredytowych oraz zarządzania ryzykiem kredytowym.
- Prace nad wdrożeniem Rekomendacji Z Komisji Nadzoru Finansowego,
- Ocena stopnia zgodności z wytycznymi EBA dotyczącymi udzielania i monitorowania kredytów (EBA/GL/2020/06) oraz prace dostosowawcze z nią związane,
- Bank powołał stanowisko Dyrektora ds. Różnorodności. Celem tej nowej funkcji jest promowanie idei różnorodności i inkluzywności w organizacji, działanie na rzecz zapewnienia równych szans oraz wspieranie tworzenia kultury organizacyjnej opartej na równości i otwartości,
- Bank po raz kolejny otrzymał status TOP Employers,
- W dniu 10 stycznia 2022 roku Bank otrzymał decyzję Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK) z dnia 30 grudnia 2021 roku, w której Prezes UOKiK stwierdza naruszenie przez Bank zbiorowych interesów konsumentów i stosowanie działań wprowadzających w błąd klientów. Bank złożył odwołanie od decyzji w ustawowym terminie. Bank zawiązał rezerwę na powyższą karę zgodnie ze stosowaną polityką rachunkowości.

V. Nagrody, wyróżnienia i pozycje w rankingach

W 2021 roku Santander Consumer Bank S.A. zdobył następujące nagrody, wyróżnienia i pozycje w rankingach:

- 2. miejsce dla najlepszej karty kredytowej TurboKARTY – w rankingu kart kredytowych portalu Rankomat.pl (grudzień),
- 2. miejsce dla kredytu samochodowego w rankingu portalu Rankomat.pl (grudzień),
- 2. miejsce w rankingu kont oszczędnościowych - Rachunek Oszczędnościowy portalu TotalMoney.pl (listopad),
- 3. miejsce w konkursie Cessio 2021 w kategorii Wierzyciel pierwotny z sektora bankowego,
- Bank Przyjazny Klientowi 2021,
- Gwiazda Jakości Obsługi 2021 - Bank Roku,
- 1. miejsce dla kredytu samochodowego w rankingu portalu TotalMoney.pl (maj),
- 3. miejsce dla Mistrzowskiego kredytu gotówkowego w rankingu kredytów gotówkowych portalu Rankomat.pl (marzec),
- Godło Super Marka 2021 w kategorii Kredyty Samochodowe przyznane przez portal ForumBiznesu.pl.

VI. Otoczenie makroekonomiczne i regulacyjne w 2021 roku

Otoczenie makroekonomiczne

Minęły niemal dwa lata od wybuchu pandemii COVID-19, skutkującej podwyższoną niepewnością. Ostatnie kwartały 2021 roku były dość pozytywne jeśli chodzi o scenariusz ekonomiczny: globalne ożywienie okazało się wcale nie takie kruche jak sądzono, pomimo nawracających fal pandemii i zaburzeń w globalnych łańcuchach dostaw. Gospodarka polska i światowa w 2021 r. powoli odbudowywała się po wybuchu pandemii oraz po restrykcjach wprowadzonych przez rządy większości państw znacząco ograniczających aktywność gospodarczą w poprzednim roku. Na początku 2021 roku zostały rozpoczęte szczepienia przeciwko COVID-19. Stopniowe opanowanie epidemii oraz odmrażanie gospodarki jest faktem na koniec 2021 roku, natomiast okres powrotu do stanu sprzed pandemii szacowany jest nawet na kilka lat.

Wzrost aktywności gospodarczej w 2021 r. i w kolejnych latach jest uzależniony od polityki Banku Centralnego i reakcji rynków na podwyżki stóp procentowych będących konsekwencją wzrostu wskaźników inflacyjnych.

Narodowy Bank Polski zdecydował się na zacieśnienie polityki pieniężnej oraz dokonał redukcji skupu aktywów finansowych. Na koniec 2021 roku stopa referencyjna NBP była na poziomie 1,75%, tj. wyżej niż w okresie poprzedzającym pandemię, z oczekiwaniami na dalsze znaczące wzrosty.

Po spadku w 2020 roku wzrost PKB w Polsce zaskakiwał pozytywnie od początku 2021 r i w całym roku 2021 wyniósł 5,5%.

Wzrost inflacji w 2021 r. był zjawiskiem globalnym. Duży wpływ na CPI miały rosnące ceny energii i surowców oraz wąskie gardła podażowe. Jednak w Polsce, gdzie pandemiczny „dolek” koniunktury był płytszy niż w większości krajów, a ożywienie po nim mocniejsze, wzrost cen został bardziej niż gdzie indziej wzmocniony czynnikami wewnętrznymi: silnym popytem krajowym i sytuacją na rynku pracy. Inflacja odbiła w górę znacznie szybciej i mocniej, za sprawą kombinacji czynników zewnętrznych (wzrost cen surowców, komponentów i transportu w efekcie zaburzeń w łańcuchach dostaw) ale też krajowych (szybsze odbicie na rynku pracy i mocniejsze ożywienie popytu krajowego. Wzrost popytu konsumpcyjnego oraz wzrost cen surowców wywołał presję inflacyjną, a inflacja w całym roku 2021 wyniosła średnio 4,8%.

Struktura PKB - normalizacja konsumpcji była głównym motorem ożywienia. Inwestycje sektora prywatnego mocno odbiły już na początku roku, ale wydatki publiczne były w stagnacji. Silny wzrost importu przesłonił solidną ekspansję eksportu, w efekcie czego saldo handlowe w 2021 roku pogorszyło się. Rynek pracy powrócił do zdrowia zaskakująco szybko i już na początku 2021 roku firmom ponownie zaczął doskwierać niedobór pracowników, co pchało w górę dynamikę płac.

Kurs złotego pozostawał w ciągu roku pod presją coraz bardziej ujemnych realnych stóp procentowych, wyraźnej tolerancji NBP dla słabego złotego, a także narastającego konfliktu z UE dot. praworządności.

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.

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

Na dzień 31.12.2021 r. Bank posiadał ekspozycje detaliczne kredytów hipotecznych oparte na walucie CHF w kwocie 2 023 mln zł (na 31.12.2020 r. – 2 162 mln zł), w formule kredytów indeksowanych.

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

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

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

Orzeczenie TSUE nie usuwa wątpliwości co do skutków ewentualnej abuzywności klauzul umownych w umowach kredytów opartych o walutę obcą. Większość wyroków sądowych zapadających po orzeczeniu TSUE z 3.10.2019 r. nie jest korzystna dla Banku, jednak orzecznictwo sądowe nadal nie jest jednolite. Niektóre sądy rozpoznające sprawy CHF zwróciły się do TSUE z kolejnymi pytaniami prejudycjalnymi, a stanowisko TSUE w tym zakresie może mieć wpływ na dalsze orzecznictwo sądowe.

W dniu 29.04.2021 r. TSUE wydał kolejne orzeczenie dotyczące kredytu indeksowanego do waluty obcej (sprawa Banku BPH S.A.), w którym wskazał, że celem dyrektywy 93/13/EWG w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich nie jest unieważnienie umów kredytowych, lecz przywrócenie równowagi kontraktowej, a przy ocenie skutków abuzywności umowy sąd powinien brać pod uwagę obiektywne kryteria, a nie tylko sytuację konsumenta. Ponadto TSUE stwierdził, że w celu utrzymania ważności umowy sąd powinien zastosować wszelkie dostępne środki, w tym analizę możliwości usunięcia jedynie części klauzul uznanych za nieuczciwe; jednocześnie sąd krajowy nie powinien zmieniać treści zobowiązania umownego. Sąd powinien zawsze informować konsumenta o wszystkich potencjalnych roszczeniach banku z tytułu ewentualnej nieważności umowy.

W dniu 2.09.2021 r. TSUE wydał kolejne istotne orzeczenie dotyczące kredytów opartych o waluty obce (sprawa węgierskiego banku OTP Jelzalogbank i inni), w którym potwierdził, że w świetle dyrektywy 93/13/EWG prymatem jest utrzymanie ważności umowy i przywrócenie równowagi kontraktowej stron, a sytuacja tylko jednej ze stron nie może być dla sądu kryterium rozstrzygającym o losie umowy. Pomimo, iż w orzeczeniach TSUE wskazuje się na prymat utrzymania ważności umowy i przywrócenia równowagi kontraktowej stron, większość wyroków sądów nadal nie jest korzystna dla Banku. W obecnej chwili nadal trudno jest ocenić ostateczny wpływ orzeczeń TSUE na linie orzecznicze sądów polskich w sprawach dotyczących kredytów opartych o walutę obcą.

Wydaje się, że istotne znaczenie w tym zakresie mogłoby mieć ukształtowane stanowisko Sądu Najwyższego.

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

W kwietniu 2020 roku Sąd Najwyższy uznał natomiast, że upadek indeksacji i utrzymanie umowy jako kredytu w PLN oprocentowanego według stawki LIBOR nie jest dopuszczalne, gdyż klauzule indeksacyjne stanowią element głównych świadczeń stron, a zatem ich abuzywność i wyeliminowanie z umowy prowadzi do stwierdzenia nieważności umowy kredytu. To powoduje konsekwencje w postaci konieczności dokonania przez strony wzajemnych rozliczeń z tytułu bezpodstawnego wzbogacenia; jednocześnie SN wskazał, iż dotychczasowe orzecznictwo TSUE nie wyklucza, iż jedną z konsekwencji nieważności umowy kredytu może być żądanie przez bank wynagrodzenia za bezpodstawne (bezumowne) korzystanie z udostępnionego kapitału kredytu.

W orzeczeniu z 16.02.2021 r. SN wskazał, że w razie unieważnienia umowy kredytu kredytobiorca może żądać od banku zwrotu spełnionych świadczeń niezależnie od tego, czy i w jakim zakresie pozostaje dłużnikiem banku z tytułu zwrotu nienależnie otrzymanej kwoty kredytu (teoria dwóch kondykcji). SN wskazał, że istnieją instrumenty prawne umożliwiające jednoczesne uwzględnienie obustronnych rozliczeń z tytułu bezpodstawnego wzbogacenia po unieważnieniu umowy, takie jak potrącenie i prawo zatrzymania. W uchwale z 7 maja 2021 r. podjętej w składzie 7 sędziów (i mającej moc zasady prawnej) SN wskazał, że stronom przysługują roszczenia o zwrot bezpodstawnego wzbogacenia w sytuacji unieważnienia umowy kredytu, a rozliczenie następuje zgodnie z teorią dwóch kondykcji (potwierdzając stanowisko wyrażone w orzeczeniu z 16.02.2021). SN wskazał także, że przedawnienie roszczeń banku o zwrot bezpodstawnego wzbogacenia nie może rozpocząć biegu, zanim umowa zostanie uznana za trwale bezskuteczną tj. do czasu świadomej decyzji konsumenta co do nieważności umowy, podjętej po należyтым poinformowaniu go o abuzywności postanowień umownych i jej skutkach.

Na dzień 11.05.2021 r. planowane było zajęcie przez Sąd Najwyższy – na wniosek Pierwszej Prezes SN – stanowiska w składzie całej Izby Cywilnej odnośnie kluczowych kwestii dotyczących sporów sądowych na tle kredytów opartych na walucie obcej (tj. możliwości utrzymania umowy kredytu po usunięciu z niej nieuczciwych klauzul, a także następstw ewentualnego unieważnienia całej umowy, w tym podstawowych zasad rozliczeń kredytobiorcy z bankiem z tego tytułu). Zapowiedziane stanowisko Sądu Najwyższego ma na celu wyjaśnienie rozbieżności i ujednoczenie orzecznictwa sądowego w sprawach kredytów opartych na walucie obcej. Z uwagi na to, że ma ono mieć formalną postać uchwały składu całej Izby Cywilnej (i moc zasady prawnej) – może ono w znaczącym stopniu wpłynąć na orzecznictwo sądowe. Uchwała nie została podjęta – w dniu 11.05.2021 r. SN odroczył sprawę oraz zwrócił się o stanowiska do KNF, NBP, Rzecznika Praw Obywatelskich, Rzecznika Finansowego i Rzecznika Praw Dziecka. Kolejne posiedzenie SN odbyło się w dniu 2.09.2021 r., jednak uchwała nadal nie została podjęta, a SN zwrócił się do TSUE z pytaniami prejudycjalnymi dotyczącymi kwestii ustrojowych. Aktualnie nie jest znany termin podjęcia tej uchwały.

Bank w modelu tworzenia rezerw na ryzyko prawne dotyczące portfela kredytów indeksowanych do waluty obcej uwzględnia różne scenariusze rozstrzygnięć sądowych, które są przedmiotem wniosku o wydanie wskazanej wyżej uchwały. Kierunki oczekiwanego rozstrzygnięcia Sądu Najwyższego mogą wpłynąć na dokonanie rewizji założeń przyjętych w modelu, a co za tym idzie potencjalnie istotnych zmian w poziomie oszacowanych rezerw z tytułu ryzyka prawnego zarówno w ujęciu portfelowym jak i indywidualnym. Z uwagi na brak możliwości przewidzenia kształtu rozstrzygnięcia poszczególnych kwestii przez Sąd Najwyższy w opinii Zarządu, na moment sporządzenia niniejszego sprawozdania finansowego nie jest możliwe wiarygodne oszacowanie wartości wpływu stanowiska Sądu Najwyższego na poziom rezerw utworzonych na dzień 31.12.2021 r.

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

Bank zidentyfikował ryzyko, iż planowane na bazie harmonogramów przepływy pieniężne z portfela kredytów hipotecznych indeksowanych do walut obcych mogą być nie w pełni odzyskiwalne //lub powstanie zobowiązanie skutkujące przyszłym

wypływem środków pieniężnych. Bank tworzy rezerwy na sprawy sporne (indywidualne sprawy w sądzie) oraz na ryzyko prawne (oczekiwane portfelowe) zgodnie z wymogami MSR 37 „Rezerwy, zobowiązania warunkowe i aktywa warunkowe”. Wartość rezerw została oszacowana z uwzględnieniem szeregu założeń, które istotnie wpływają na kwotę szacunku ujętą w sprawozdaniu finansowym Banku.

Według stanu na 31.12.2021 r. Bank jest pozwany w 2292 postępowaniach (1133 na 31.12.2020 r.) dotyczących kredytów indeksowanych do waluty CHF o wartości przedmiotu sporu 399 mln zł (136 na 31.12.2020 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 31.12.2021 r. Bank utworzył rezerwy na sprawy sporne związane z pozwami dotyczącymi klauzul umownych dla umów kredytów hipotecznych indeksowanych wyrażonych w walutach obcych w kwocie 231 mln zł (na dzień 31.12.2020 r. w kwocie 84 mln zł).

Na dzień 31.12.2021 r. Bank utworzył rezerwy portfelowe na ryzyko prawne w łącznej kwocie 227 mln zł (na dzień 31.12.2020 r. w kwocie 86 mln zł), w związku ze zwiększoną liczbą spraw spornych dotyczących klauzul umownych dla umów kredytów hipotecznych indeksowanych wyrażonych w walutach obcych. W kolejnych okresach sprawozdawczych Bank będzie kontynuował monitoring i ocenę adekwatności powyższych rezerw.

Bank założył określone prawdopodobieństwo zgłoszenia roszczeń przez kredytobiorców w oparciu o liczbę aktualnie złożonych pozwów przeciwko Bankowi oraz estymowaną dynamikę wzrostu liczby tych pozwów w przyszłości obejmującej pełny okres życia kredytów. Przyjęte założenia są mocno wrażliwe na szereg czynników z otoczenia, takich jak: kształtowanie się linii orzeczniczej w polskich sądach, intensywność nagłośnienia poszczególnych rozstrzygnięć sądowych, aktywność kancelarii pośredniczących, poziom kosztów postępowania, itp.

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

Bank uwzględnił 4 scenariusze możliwych negatywnych rozstrzygnięć sądowych:

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

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

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

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

Oszacowania mają charakter jednoczynnikowej analizy wrażliwości poziomu rezerwy. Przy założeniu zmienności scenariuszy jak poniżej zmiana poziomu rezerwy portfelowej na dzień 31.12.2021 r. kształtuje się następująco:

Scenariusz	Wzrost/spadek o mln zł (stan na 31.12.2021)
Potrojenie liczby klientów, którzy wystąpią na drogę sądową	453
Podwojenie liczby klientów, którzy wystąpią na drogę sądową	226,5
Zmniejszenie o połowę liczby klientów, którzy wystąpią na drogę sądową	-113
Zwiększenie o 5% (względnie) prawdopodobieństwa przegranej	11,3
Zmniejszenie o 5% (względnie) prawdopodobieństwa przegranej	-11,3

Zmiana poziomu rezerwy portfelowej na dzień 31.12.2020 r. kształtowała się następująco:

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

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

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

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

Przy założeniu zmienności scenariuszy jak poniżej wpływ na rezerwę na indywidualne sprawy sporne na dzień 31.12.2021 r. kształtuje się następująco:

Scenariusz	Wzrost/spadek o mln zł (stan na 31.12.2021)
Zwiększenie o 5% (względnie) prawdopodobieństwa przegranej	11,5
Zmniejszenie o 5% (względnie) prawdopodobieństwa przegranej	-11,5

Zmiana poziomu rezerwy indywidualnej na dzień 31.12.2020 r. kształtowała się następująco :

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

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

W grudniu 2020 r. przewodniczący Komisji Nadzoru Finansowego przedstawił propozycję zawierania przez banki z kredytobiorcami dobrowolnych uгод, na mocy których kredyty oparte na walucie CHF podlegałyby retrospektywnemu rozliczeniu tak, jak kredyty złotówkowe z oprocentowaniem według stawki WIBOR oraz odpowiedniej marży. Bank nie jest uczestnikiem prac w ramach zespołu złożonego z przedstawicieli niektórych banków, oraz konsultacji z Komisją Nadzoru Finansowego, Ministerstwem Finansów oraz Narodowym Bankiem Polskim. Wewnętrzna analiza tej propozycji na bazie dostępnych dla Banku informacji o charakterze ogólnym znajduje się w fazie początkowej, bowiem jak do tej pory KNF nie zwrócił się do Banku z propozycją zawierania uгод z klientami. Wstępnie szacowany koszt dla Banku związany z przeliczeniem umów CHF według scenariusza PLN+WIBOR to około 800 mln PLN.

Zarząd nie dokonał kalkulacji w tym zakresie, nie podjął żadnej decyzji, a co za tym idzie nie rekomendował żadnego rozwiązania Radzie Nadzorczej i w związku z tym, nie zostało to uwzględnione w ramach scenariuszy i prawdopodobieństw w nich zastosowanych, na bazie których bank szacował poziom rezerw na dzień 31.12.2021.

Rezerwa z tytułu zwrotów prowizji w przypadku przedterminowych spłat kredytów

W 2021 roku analizy dokonane przez Bank nie wskazały konieczności utworzenia dodatkowej rezerwy (brak negatywnego wpływu na wynik finansowy, w poprzednim roku koszt z tego tytułu wyniósł 53 mln zł) na potencjalne roszczenia klientów z tytułu zwrotu części prowizji dla kredytów konsumenckich spłaconych przed terminem wynikającym z umowy kredytowej przed datą orzeczenia TSUE tj. sprzed dnia 11.09.2019 r. (orzeczeniu w sprawie C 383/18). Wartość rezerwy utworzonej na potencjalne roszczenia klientów na dzień 31 grudnia 2021 roku wynosi 9,3 mln zł (w roku 2020 34,8 mln zł).

Bank stosuje metodę liniową przy rozliczaniu zwrotu prowizji w przypadku wcześniejszej spłaty kredytu konsumenckiego. W związku z powyższym dokonano korekty wyceny należności na różnicę w rozliczeniu prowizji za udzielenie kredytu zgodnie z metodą efektywnej stopy procentowej, a rozliczeniem liniowym stanowiącym podstawę zwrotu do klienta. Wysokość powyższej korekty na koniec roku 2021 z tego tytułu wyniosła 1,6 mln zł. Łączne saldo z rezerw z tego tytułu na koniec roku 2021 wynosiło 29,2 mln zł (w roku 2020 27,6 mln zł).

Kwoty powyższej rezerwy zostały oszacowane w oparciu o obserwowaną historię roszczeń zgłaszanych przez klientów w okresie od wydania orzeczenia TSUE przy założeniu stopniowego spadku liczby roszczeń od stycznia 2022 r. Prawdopodobieństwo zgłoszenia roszczeń zostało oszacowane z uwzględnieniem wyliczonej kwoty prowizji podlegającej zwrotowi.

Wyniki analizy wrażliwości dokonanego oszacowania rezerwy przedstawiono poniżej:

Scenariusz	Wysokość wpływu na wynik finansowy (w mln zł)	
	2021	2020
Wariant optymistyczny	2,8	14,8
Wariant pesymistyczny	-2,8	-14,8

Wariant optymistyczny zakłada spadek liczby spraw o 50%, w wersji pesymistycznej wzrost liczby spraw o 50% w relacji do pierwotnej liczby.

Ponadto, Bank dokonał przeszacowania kwot amortyzowanych zewnętrznych kosztów pośrednictwa kredytowego w ramach wyceny należności kredytowych według zamortyzowanego kosztu z wykorzystaniem efektywnej stopy procentowej. W wyniku przeszacowania Bank skorygował wartość eskpozycji bilansowej z tytułu należności kredytowych do poziomu 5,6 mln zł (w roku poprzednim saldo korekty z tego tytułu wynosiło 8,0 mln zł).

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 jest o następujące grupy produktów kredytowych:

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

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

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

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

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

Bank 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 metodki zwinnych w obszarze rozwoju, zdobyciu odpowiednich doświadczeń przez organizację i potwierdzeniu przewagi i skuteczności takich metodki w

środowisku SCB - Bank 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. W procesie tym Bank skorzystał z doświadczenia i wsparcia Boston Consulting Group, która skutecznie i z sukcesami przeprowadzała podobne transformacje co do zakresu i skali w innych Bankach na świecie. W ramach projektu #SanSebastian, który rozpoczęto w drugiej połowie roku 2020, przygotowano nowy model operacyjny, zdefiniowano nowe role w organizacji i zrekrutowano odpowiednie osoby, przeszkolono i wdrożono ponad 1000 osób, dostosowano strukturę organizacyjną, przygotowano infrastrukturę działania i przemodelowano procesy wewnętrzne. Nowy model operacyjny po okresie przygotowań, szkoleń, przygotowania ludzi na zmianę - został z sukcesem uruchomiony w maju 2021. Na dzień sporządzenia raportu, część Wytwórczą organizacji tworzy 6 Centrów Rozwoju (odpowiedzialnych za poszczególne obszary biznesowe) a w ich ramach 23 –cross-funkcjonalne zespoły zwinne pracujące w metodyce Scrum. Zmiany i wyniki w transformacji w tej części organizacji są najbardziej spektakularne i przejawiają się zwiększeniem częstotliwości wdrożeń, przyspieszeniem cyklu wytwórczego i szybszym dostarczaniem wartości, skupieniu na najważniejszych działaniach, zwiększeniem zaangażowania i satysfakcji pracowników. Zmiany w części Wsparciowej organizacji objęły ponad 90 Zespołów, w których wdrożono metodykę Kanban wspierającą zespołowość, transparentę i doskonalenie procesów w celu zwiększania satysfakcji Klientów i poprawy efektywności pracy. Wraz z wdrożeniem nowego modelu operacyjnego, Bank wdrożył również nowe podejście do planowania i realizowania kierunków strategicznych oparte o OKR'y (Objective-Key Results) łączące procesy planowania strategicznego, planowania rocznego i kwartalnego, uzgadniania celów oraz monitorowania postępów prac. Podejście to zapewnia spójne skupienie działań, zasobów całej organizacji nad najważniejszymi strategicznymi kierunkami oraz mechanizmy wzajemnego planowania i synchronizowania działań jednostek.

W ramach nowego, zwinnego modelu operacyjnego bank kontynuuje rozwój kanałów zdalnych. W obszarze aplikacji mobilnej i bankowości internetowej zadbano o rozwój obszaru obsługi posprzedażowej, rozbudowując zakres spraw, z którymi klient może się kontaktować poprzez panel wiadomości oraz rozwijając self-service windykacyjny tworząc unikatowy wachlarz wsparcia wczesnej obsługi windykacyjnej. Dodatkowo zostały przywrócone narzędzia CRM do aktywnego ofertowania i wsparcia sprzedaży w obu kanałach.

W obszarze e-commerce i sprzedaży zdalnej pracowano nad optymalizacją procesów w celu poprawienia konwersji poprzez m.in zmiany w komunikacji z klientem (z wykorzystaniem zasad prostego języka), usprawnienia w procesie potwierdzania tożsamości, wdrożenie możliwości zawierania umów w nocy. Dodatkowo w procesie wnioskowania o kredyt gotówkowy online udostępniono możliwość sprzedaży ubezpieczeń.

Uruchomiono także proces sprzedaży nowego produktu, Kredytu Celowego, z kluczowym partnerem PayU, który pozwala na finansowanie sprzedaży produktów na największych platformach handlowych.

Finansowanie działalności Banku oparte jest o zasadę dywersyfikacji źródeł finansowania oraz minimalizację kosztu finansowania. W tym celu Bank wykorzystuje Oddziały Banku, jak i kanały elektroniczne do działalności depozytowej oraz gromadzenia osadu na e_Rachunku Oszczędnościowym wśród klientów indywidualnych oraz sieć mobilną do działalności depozytowej wśród klientów korporacyjnych sukcesywnie poszerzając swoją ofertę. Bank pozyskuje również finansowanie z rynku hurtowego poprzez emisje papierów dłużnych zwykłych oraz zabezpieczonych aktywami, linie kredytowe oraz rynek międzybankowy.

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

A. Produkty kredytowe i ubezpieczeniowe

W 2021 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,
- 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. Od marca 2017 roku, kredyty ratalne dostępne są także dla osób fizycznych prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą lub działalność rolną na zakup towarów i usług związanych z prowadzeniem tej działalności. Uzupełnieniem oferty finansowania zakupu dóbr trwałych jest pożyczka celowa oferowana we współpracy z PayU oraz internetowy limit otwarty umożliwiający wielokrotne skorzystanie z limitu kredytowego u danego partnera handlowego lub operatora płatności (Przelewy24).

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, TurboKARTA,

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

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

Ubezpieczenia

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

B. Źródła finansowania

Depozyty

Podstawowym źródłem finansowania Banku są zobowiązania wobec klientów. Wartościowo dominują produkty dla klientów detalicznych, na które składają się głównie lokaty terminowe o stałej stopie z kapitalizacją na koniec okresu przyjmowane od osób fizycznych oraz rachunek oszczędnościowy wprowadzony pod koniec 2020 roku. Pozostałą część stanowią lokaty przyjmowane od klientów korporacyjnych.

Bank koncentruje się na sprzedaży depozytów terminowych oferując atrakcyjne warunki cenowe w szczególności dla rocznych lokat, oferując również terminy 24- i 36 miesięczne

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

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

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

Podstawowym źródłem finansowania Banku są zobowiązania wobec klientów, które stanowiły 65,7% zobowiązań i kapitałów ogółem na dzień 31 grudnia 2021 r. Produkty dla klientów detalicznych stanowiły 55,9% portfela depozytowego. W grupie lokat dla osób fizycznych przeważają lokaty terminowe o stałej stopie, z kapitalizacją na koniec okresu. Pozostałe 44,1% portfela stanowiły lokaty przyjmowane od klientów korporacyjnych i sektora budżetowego.

Własne papiery wartościowe

W roku 2021 Santander Consumer Bank S.A. kontynuował działania w celu dywersyfikacji źródeł finansowania. Finansowanie z tytułu własnych papierów wartościowych stanowiło 2,7% zobowiązań i kapitałów ogółem na dzień 31 grudnia 2021 r.

Sekurytyzacja

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

Spółka ta wyemitowała na dzień 31.12.2021 r. na bazie sekurytyzowanych aktywów obligacje o łącznej wartości 2 000 000 tys. zł zabezpieczone poprzez zastaw rejestrowy na majątku SPV3. Na oprocentowanie wyemitowanych obligacji składa się stopa WIBOR 1M oraz marża. W wyniku sekurytyzacji SCB uzyskał finansowanie działalności w zamian za oddanie praw do

przyszłych przepływów wynikających z sekurytyzowanego portfela kredytów. Maksymalny termin pełnego wykupu obligacji to 16.07.2030 r., natomiast SCB szacuje, że nastąpi to w okresie do 3 lat od daty zawarcia transakcji.

W celu wsparcia finansowania transakcji SCB udzielił SPV3 pożyczki podporządkowanej o wartości wynoszącej na dzień 31.12.2021 r. 444 447 tys. zł. W 2021 roku Bank dokonał aktualizacji wyceny tej pożyczki do wartości godziwej co skutkowało korektą wyceny w wysokości -15 771 tys. zł. Pożyczka jest podporządkowana w stosunku do uprzywilejowanych i zabezpieczonych obligacji. Płatność odsetek od pożyczki następuje w ramach płatności kaskadowych tzn. realizowanych w określonej kolejności, ze środków posiadanych przez SPV3, zaś całkowita spłata kapitału będzie miała miejsce po pełnym wykupie obligacji. Oprocentowanie pożyczki oparte jest na stałej stopie.

W świetle zapisów MSSF 9 warunki umowne obu sekurytyzacji nie spełniają przesłanek do nieuwzględnienia sekurytyzowanych aktywów w sprawozdaniu z sytuacji finansowej Banku. W związku z powyższym Bank rozpoznaje sekurytyzowane aktywa na 31 grudnia 2021 r. w sprawozdaniu z sytuacji finansowej, w pozycji Kredyty i pożyczki udzielone klientom w wartości netto 1 897 863 tys. zł.

Oszacowana na dzień 31 grudnia 2021 r. wartość godziwa sekurytyzowanych aktywów netto wynosiła 1 846 309 tys. zł.

Jednocześnie SCB rozpoznaje zobowiązanie z tytułu przepływów z tytułu sekurytyzacji w sprawozdaniu z sytuacji finansowej, w pozycji Zobowiązania wobec klientów w wysokości równej na 31.12.2021 r. 2 446 972 tys. zł.

Oszacowana na dzień 31 grudnia 2021 r. wartość godziwa zobowiązania z tytułu przepływów z tytułu sekurytyzacji wynosiła 2 431 201 tys. zł.

Na dzień 31.12.2021 r. SCB posiadał również zobowiązania z tytułu rozliczeń bieżących z SPV w wysokości 177 tys. zł, zobowiązania te są prezentowane w sprawozdaniu z sytuacji finansowej, w pozycji Pozostałe zobowiązania.

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

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

Wartość bilansowa portfela sekurytyzacji syntetycznej	31.12.2021	31.12.2020
transza uprzywilejowana	1 214 944	1 413 293
transza mezzanine	257 896	300 000
transza pierwszej straty	20 809	20 809
Razem	1 493 649	1 734 102

C. Sieć sprzedaży

W 2021 roku Bank realizował sprzedaż produktów poprzez następujące kanały dystrybucji:

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

Według stanu na dzień 31 grudnia 2021 r. Bank posiadał:

- 54 oddziały własne,
- 271 oddziałów partnerskich,
- 322 partnerów sprzedaży kredytów samochodowych¹,
- 7 028 aktywnych partnerów sprzedaży kredytów ratalnych².

D. Stan zatrudnienia

Na dzień 31 grudnia 2021 r. stan zatrudnienia w Banku wyniósł 1 105 etatów w Centrali oraz 311 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.

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

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

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 ryzyk. Proces zarządzania poszczególnymi ryzykami występującymi w działalności Banku realizowany jest poprzez identyfikację, pomiar lub szacowanie, monitorowanie i testy warunków skrajnych ryzyka, kontrolę oraz raportowanie ryzyka, służące zapewnieniu prawidłowości procesu wyznaczania i realizacji szczegółowych celów prowadzonej przez Bank działalności.

W ramach systemu zarządzania ryzykiem Bank:

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

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

B. System kontroli wewnętrznej

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

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

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

- 1) na pierwszą linię obrony składa się zarządzanie ryzykiem w działalności operacyjnej;

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

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

System Kontroli Wewnętrznej w Banku obejmuje:

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

IX. Zasady zarządzania ryzykami istotnymi w Banku

W 2021 roku za istotne rodzaje ryzyka w Banku uznano:

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

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

Dla ryzyk istotnych stosuje się ponadto: określenie akceptowalnego ogólnego poziomu ryzyka, 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, a wszelkie odchylenia od założonych wartości są przedmiotem szczegółowej analizy.

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

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

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

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

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

W Q2 2020 roku Bank utworzył dodatkową rezerwę syntetyczną, która miała na celu pokrycie niepewności związanej z wpływem pandemii COVID-19 nieuwzględnionej na poziomie parametrów ryzyka modeli IFRS9. W Q4 2021 roku Bank dokonał aktualizacji parametrów ryzyka modeli IFRS9. Czynniki związane z pandemią COVID-19 zostały ujęte w nowych parametrach modeli szacujących straty kredytowe, w związku z powyższym Bank rozwiązał utworzoną w Q2 2020 r. rezerwę syntetyczną.

W zakresie windykacji kredytów opóźnionych należy odnotować następujące działania:

- kontynuacja digitalizacji procesu windykacyjnego;
- zaimplementowano całościowy model sztucznej inteligencji „AI” dla procesów sądowo-komorniczych,
- wróżono panel self-service (dostępny z poziomu bankowości internetowej oraz aplikacji mobilnej) pozwalający Klientowi korzystać w sposób zdalny z dedykowanych udogodnień w spłacie
- podjęto kompleksowe działania mające na celu dostosowanie się do wytycznych Europejskiego Urzędu Nadzoru Bankowego w zakresie zarządzania ekspozycjami nieobsługiwanymi (NPE) w tym w szczególności: opracowano i uchwalono Samoocenę realizacji Strategii NPE oraz Plan Operacyjny wspierający realizację Strategii;
- wprowadzono zmiany w procesie windykacji należności w celu dostosowania strategii do nowej definicji default'u;
- wdrożono szereg zmian w procesie windykacji należności nakierowanych na zapobieganie oraz redukcję ekspozycji NPE;
- prowadzono kampanie windykacyjne o polubownym charakterze mające na celu doprowadzenie do istotnej spłaty części zadłużenia w zamian za umorzenie pozostałej części zobowiązania – głównie w części nie kapitałowej;
- przeprowadzono transakcje sprzedaży ekspozycji NPE (portfel kredytów ratałnych, pożyczek gotówkowych, kredytów hipotecznych) oraz wierzytelności spisanych (portfel kredytów ratałnych, kart kredytowych, pożyczek gotówkowych)

W 2021 roku parametry ryzyka, takie jak m.in. NPL ratio (stosunek wartości kredytów z rozpoznaną utratą wartości do wartości brutto wszystkich kredytów), czy Risk Premium (oznaczające przyrost roczny kredytów z rozpoznaną utratą wartości w stosunku do średniego poziomu portfela) były pod wpływem sytuacji związanej z pandemią COVID-19, głównie za sprawą malejącej wartości portfela kredytowego wynikającą z niższej sprzedaży kredytów. Zmiana na wartości kosztów z tytułu odpisów na utratę wartości kredytów i pożyczek w roku 2021 wyniosła 204 mln zł w porównaniu do 306 mln zł w roku 2020. Niższy przyrost na odpisach z tytułu utraty wartości rok do roku wynikał głównie za sprawą niskiej sprzedaży kredytów w roku 2020 i 2021 oraz wyższym przychodom uzyskanym ze sprzedaży wierzytelności. W 2021 roku Bank utrzymał wysoki poziom pokrycia odpisem aktualizującym w stosunku do wartości kredytów z rozpoznaną utratą wartości. Portfel kredytów z utratą wartości wyniósł 1 666 mln zł na koniec 2021 roku w porównaniu do 1 830 mln zł na koniec roku 2020.

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 Skarbu.

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

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

- ryzyko niedopasowania terminów przeszacowania,
- ryzyko bazowe,

- ryzyko opcji klienta.

Do pomiaru ryzyka stopy procentowej stosuje się m.in. lukę stopy procentowej urealnioną o wcześniejsze spłaty kredytów oraz hipoteczę zerwań depozytów. Analizie podlega wpływ potencjalnej zmiany stóp procentowych na wynik odsetkowy oraz kapitał Banku. Analiza poszerzona jest o analizę scenariuszy skrajnych dla zakładanej szokowej zmiany stóp procentowych.

Źródłem ryzyka stopy procentowej są przede wszystkim kredyty, depozyty oraz instrumenty dłużne. Ryzyko stopy procentowej jest ograniczane poprzez zarządzanie strukturą bilansu oraz zawieranie transakcji pochodnych z zastosowaniem rachunkowości zabezpieczeń. Bank posiada niesymetryczną ekspozycję na ryzyko stopy procentowej wynikającą z faktu, że niektóre aktywa Banku, m. in. kredyty ratalne i gotówkowe, posiadają oprocentowanie zbliżone do stopy odsetek maksymalnych. Ekspozycje tego rodzaju wykazują znacząco większą wrażliwość na spadek stóp procentowych niż na ich wzrost. Wynika to z następujących przesłanek:

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

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

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

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

Ryzyko płynności i finansowania

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

Bank zarządza ryzykiem płynności i finansowania w ujęciu bieżącym, krótko, średnio i długoterminowym. Relatywnie duży udział w aktywach Banku kredytów hipotecznych w PLN i CHF, skutkuje istotną ekspozycją na ryzyko płynności długoterminowej. Bank ogranicza ryzyko płynności, w tym zwłaszcza płynności długoterminowej limitując niedopasowania

aktywów i pasywów w poszczególnych przedziałach czasowych, zarówno dla całego bilansu Banku, jak i odrębnie dla ekspozycji w poszczególnych walutach obcych, w których Bank jest istotnie zaangażowany.

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

- limitowanie apetytu na ryzyko płynności,
- wyznaczanie luki niedopasowania dla płynności,
- testy warunków skrajnych ryzyka płynności,
- wyznaczanie miar ryzyka płynności,
- analiza scenariusza planu awaryjnego płynności,
- monitoring koncentracji depozytów na bazie miesięcznej.

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

Ryzyko operacyjne

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

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

1) Bankowość detaliczna:

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

2) Bankowość komercyjna:

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

W wyniku przeprowadzonego w 2021 roku procesu identyfikacji i oceny ryzyk, ryzyko operacyjne uznano jako jedno z ryzyk istotnych. Ryzyko to jest pokryte ilościowym modelem szacowania kapitału wewnętrznego. W ramach ryzyka operacyjnego wyróżniono ryzyka istotne:

- 1) Ryzyko IT; zdefiniowane jako: ryzyko wynikające z niepewności związanej z prawidłowym, efektywnym i bezpiecznym wspieraniem działalności banku przez jego środowisko teleinformatyczne. W szczególności pod pojęciem ryzyka IT należy rozumieć ryzyko związane z funkcjonowaniem i bezpieczeństwem infrastruktury

teleinformatycznej i procesów z nią związanych, wykorzystywanej dla potrzeb działalności banku oraz do świadczenia usług dla klientów.

- 2) Ryzyko prawne; zdefiniowane jako: ryzyko poniesienia strat na skutek błędnego lub zbyt późnego opracowania lub uchwalenia regulacji, ich niestabilności, zmian w orzecznictwie, błędnego ukształtowania stosunków prawnych, jakości dokumentacji formalno-prawnej czy niekorzystnych rozstrzygnięć sądów lub innych organów w sprawach spornych prowadzonych z innymi podmiotami.
- 3) Ryzyko fraudów; zdefiniowane jako: zagrożenia związane z oszustwami wewnętrznymi oraz zewnętrznymi. Zdarzenia dotyczące nieuczciwych praktyk zarówno klientów, podmiotów zewnętrznych jak i pracowników banku polegających na wykorzystywaniu cudzych tożsamości, podawaniu nieprawdziwych informacji lub manipulowaniu danymi w celu otrzymania korzyści majątkowej. Zjawiska mające wpływ na wzrost straty finansowej Banku. Ryzyko fraudów nie obejmuje zdarzeń związanych z incydentami dotyczącymi: naruszania bezpieczeństwa środowiska IT, bezpieczeństwa fizycznego w tym napadów rabunkowych, cyber ataków wiążących się z kradzieżą danych.
- 4) Ryzyko modelu; zdefiniowane jako: ryzyko potencjalnej straty, jaką może ponieść instytucja, wskutek decyzji, które mogły zasadniczo opierać się na wynikach uzyskanych przy zastosowaniu przez nią modeli, z powodu błędów w ich opracowaniu, wdrażaniu lub stosowaniu (art. 3 ust. 1 pkt 11 CRD IV). Ryzyko modeli w praktyce objawia się poprzez występowanie rozbieżności pomiędzy oszacowaniem wyznaczonym przez dany model a wielkością rzeczywistą. Można wyróżnić cztery zasadnicze źródła tych rozbieżności:
 - immanentne ograniczenia modeli,
 - ryzyko danych,
 - ryzyko założeń modeli,
 - ryzyko administrowania modelami.

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

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

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

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

- 1) obszar odnoszący się do klientów, produktów i praktyk operacyjnych (IV- kategoria ryzyka), obejmujący toczące się spory prawne i ryzyko wypłaty roszczeń klientów generujący największą stratę ze wszystkich siedmiu kategorii ryzyka,
- 2) obszar związany z oszustwami zewnętrznymi i wewnętrznymi (druga co do wielkości wartość strat);

- 3) obszar procesów IT i ich wpływ na zapewnienie ciągłości funkcjonowania Banku oraz bezpieczeństwa w szczególności w zakresie bankowości elektronicznej,
- 4) obszar związany z czynnościami realizowanymi na rzecz Banku przez podmioty zewnętrzne w ramach outsourcingu.

Podstawowymi narzędziami do wyznaczenia poziomu ryzyka operacyjnego w Banku są:

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

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

W roku 2021 głównymi obszarami mającymi wpływ na Ryzyko Operacyjne były:

- 1) pandemia CoViD-19 – Bank kontynuował działania umożliwiające realizację przez pracowników obowiązków w formie zdalnej w celu zapewnienia im bezpieczeństwa przy jednoczesnym utrzymaniu ciągłości procesów biznesowych. Pracownicy zostali wyposażeni w komputery przenośne, zostały nadane odpowiednie uprawnienia, przeprowadzono komunikację oraz szkolenia dotyczące zarówno bezpieczeństwa pracy zdalnej, jak i wskazówek utrzymania efektywności i dobrego samopoczucia w pracy z domu.
- 2) działania związane z aktualizacją wielkości rezerw wynikających z decyzji TSUE:
 - rezerwy na sprawy sądowe KH CHF opisanej dokładniej w rozdziale VI (akapit „Rezerwa portfelowa na ryzyko prawne związane z portfelem kredytów hipotecznych w walutach obcych.”) – dokonano przeglądu, analizy, aktualizacji i ujednoczenia z Bankiem Dominującym sposobu kalkulacji tej rezerwy.
 - rezerwy na zwroty prowizji w przypadku wcześniejszych spłat kredytów opisanej dokładniej w rozdziale VI (akapit „Rezerwa z tytułu zwrotów prowizji w przypadku przedterminowych spłat kredytów”).
- 3) działania związane z aktualizacją wielkości rezerw wynikających z postępowania UOKiK wobec Banku dotyczącym ofert indywidualnych i włączania ubezpieczeń do całkowitego kosztu kredytu – dokonano przeglądu, analizy i aktualizacji wysokości rezerwy na rekompensaty dla klientów oraz na potencjalną karę.

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 2021 została dokonana w porównaniu do danych finansowych za rok poprzedni.

Podstawowe wskaźniki efektywnościowe na koniec 2021 roku i na koniec roku poprzedniego wynosiły:

- rentowność aktywów (ROA)^[1] – 0,9% w 2021 r., 1,5% w 2020 r.,
- rentowność kapitałów (ROE)^[2] – 4,5% w 2021 r., 8,4% w 2020 r.,
- koszty do dochodów (C/I)^[3] – 62,7% w 2021 r., 51,3% w 2020 r.,
- koszty do dochodów (C/I) bez podatku od niektórych instytucji finansowych^[4] – 60,3% w 2021 r., 48,4% w 2020 r.

W roku 2021 Bank osiągnął zysk netto w wysokości 160,1 mln zł co, w porównaniu do poprzedniego roku obrotowego, stanowi spadek o 124,2 mln zł (tj. o -43,7%).

W roku 2021 wynik na działalności bankowej wyniósł 1 225,9 mln zł, w porównaniu do poprzedniego roku wynik ten był niższy o 139,4 mln zł (tj. o -10,2%) i składał się z następujących pozycji:

- wynik z tytułu odsetek: 1 075,3 mln zł,
- wynik z tytułu prowizji: 114,7 mln zł,
- wynik z operacji finansowych i pozycji wymiany: 35,9 mln zł.

Kluczowymi czynnikami wpływającymi na poziom wskaźników efektywności oraz wyniku finansowego Banku w 2021 roku były w szczególności:

- spadek poziomu marży odsetkowej netto o 125,5 mln zł (tj. -10,5%), co wynika z przede wszystkim:

[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.

- wyższej skali zwrotów części prowizji za udzielenie kredytów konsumpcyjnych spłaconych przed terminem (w związku z wyrokiem TSUE z 11 września 2019 w sprawie proporcjonalnego zwrotu kosztów kredytu w przypadku wcześniejszej spłaty) ,
 - ze skutków związanych z COVID-19 mający wpływ na niższą sprzedaż/ saldo portfela kredytowego netto w pierwszym półroczu 2021 roku,
 - niższym oprocentowaniem nominalnym dla portfela ze stałą stopą procentową ze względu na pełno-roczny efekt obniżek stóp procentowych przez RPP w roku ubiegłym, których efekt był znacznie wyższy niż w wpływ podwyżek stóp procentowych w ostatnim kwartale bieżącego roku.
 - spadek przychodu z tytułu produktów ubezpieczeniowych (w poprzednim okresie rozpoznano jednorazowy przychód z tytułu aktualizacji parametrów rezerwy na zwroty składek).
- spadek wyniku z tytułu prowizji o 30,7 mln zł (tj. -21,1%) jest związany przede wszystkim z niższym przychodem z tytułu ubezpieczeń (w roku poprzednim rozpoznano jednorazowy przychód związany z aktualizacją parametrów rezerwy na zwroty składek).
- wzrost wyniku operacji finansowych oraz wyniku z pozycji wymiany o 16,9 mln zł wynikał głównie z większej skali przychodów z tytułu dywidend oraz wyższego wyniku z tytułu wyceny do wartości godziwej instrumentów finansowych.
- niższe o 31,6 mln zł (tj. -6,95%) koszty działania Banku (z amortyzacją) wynikające głównie z redukcji zatrudnienia m.in. zmian struktury organizacyjnej ze względu na transformację do zwinnych metodyk pracy, digitalizacji i automatyzacji procesów oraz będącej następstwem pandemii wirusa SARS CoV-2:
- w obszarze kosztów osobowych warto wymienić redukcję FTE będącą rezultatem zmiany organizacji pracy, automatyzacji procesów oraz zmian rynkowych w kanałach sprzedaży, niższych kosztów wynagrodzeń, ZUS, ZFŚS oraz wypłaconych odpraw;
 - w obszarze kosztów rzeczowych warto wymienić niższe koszty eksploatacji i utrzymania majątku, outsourcingu usług IT, działalności odszkodowawczej, telekomunikacji i BIK;
 - w obszarze amortyzacji niższe były koszty leasingu finansowego ze względu na proces optymalizacji placówek bankowych.

Koszty działania Banku nie uwzględniają podatku od niektórych instytucji finansowych w wysokości 30,4 mln zł w 2021 r., który został zaprezentowany jako odrębna pozycja w sprawozdaniu z całkowitych dochodów.

- lepszy wynik związany z odpisami z tytułu utraty wartości aktywów finansowych o 102,4 mln zł (tj. o 33,4%) rok do roku wynikał głównie z wyższych przychodów na sprzedaży przeterminowanych należności, niższego salda portfela oraz z lepszego obserwowano zachowania profilu ryzyka na portfelu kredytowym,
- wynik na pozostałych przychodach operacyjnych był zbliżony do roku poprzedniego (spadek o 0,8 mln zł tj. o -2,7%),
- wzrost pozostałych kosztów operacyjnych o 118,4 mln zł (tj. o 56,6%) wynika przede wszystkim ze skali wzrostu rezerwy na ryzyko prawne związane z pozwami kredytów wyrażonych w walucie CHF. Został on częściowo skompensowany przez brak dodatkowych rezerw na potencjalne roszczenia klientów z tytułu zwrotu części prowizji dla kredytów konsumenckich spłaconych przed terminem wynikającym z umowy kredytowej przed datą orzeczenia TSUE. W roku poprzednim z tego tytułu rozpoznano dodatkowy koszt w wysokości 53 mln zł.,
- powyższa zmiana poziomu rezerw na ryzyko prawne dotyczące portfela kredytów denominowanych do waluty obcej (CHF) wpłynęło na pogorszenie się efektywnej stopy podatkowej w relacji do roku poprzedniego (39,4% w roku 2021; 23,7% w roku 2020).

Na dzień 31 grudnia 2021 r. wartość aktywów ogółem wyniosła 18 105,05 mln zł, z czego najistotniejsze pozycje stanowiły:

- kredyty i pożyczki udzielone klientom: 13 403,05 mln zł,
- aktywa zastawione: 512,97 mln zł,
- inwestycyjne aktywa finansowe: 2 933,05 mln zł.

Suma zobowiązań wyniosła 14 529,49 mln zł, a główne pozycje stanowiły:

- zobowiązania wobec klientów: 11 897,61 mln zł,
- zobowiązania z tytułu transakcji z przyrzeczeniem odkupu: 488,83 mln zł,
- zobowiązania z tytułu emisji dłużnych papierów wartościowych: 482,55 mln zł,

Kapitały razem wyniosły 3 575,56 mln zł, z czego:

- kapitał podstawowy: 520 mln zł,
- nadwyżka z emisji akcji: 768,05 mln zł,
- pozostałe kapitały: 1 149,73 mln zł,
- zyski zatrzymane: 1 137,77 mln zł.

XI. Strategia Banku na lata 2020-2022

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

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

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

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

W pierwszej połowie 2021 roku w wyniku przeprowadzonego przeglądu i oceny realizacji celów strategicznych za rok 2020 dokonano aktualizacji strategii. Ramy strategii, tj. wizja i priorytety strategiczne, pozostały niezmienione, natomiast uwzględniono w niej zmiany w Banku oraz jego otoczeniu, wynikające z pandemii, spadku stóp procentowych, spadku sprzedaży kredytów, wprowadzenia nowych produktów, zmiany struktury organizacyjnej, wzrostu roli sprzedaży zdalnej; dodano również strategię w obszarach społecznej odpowiedzialności i różnorodności. Do powyższych zmian dostosowano zakładane cele finansowe.

W grudniu 2021 r. Bank rozpoczął proces corocznego przeglądu i oceny realizacji celów strategicznych w roku 2021. W 2021 roku zanotowano m.in. kontynuację dynamicznego wzrostu udziału kanałów elektronicznych w sprzedaży.

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

XII. Informacje niefinansowe**A. Kluczowe niefinansowe wskaźniki efektywności związane z działalnością jednostki:**

	31.12.2021
Skala zatrudnienia (liczba etatów)	1 416
Liczba aktywnych klientów	1 661 949
Liczba użytkowników bankowości elektronicznej	380 594
Liczba oddziałów	54
Liczba placówek partnerskich	271

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

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

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

W celu realizacji powyższych zasad w zakresie równości i szacunku dla ludzi Bank stosuje politykę równych szans dostępu do zatrudnienia i awansu zawodowego, bez dyskryminacji ze względu na płeć lub orientację seksualną, narodowość, wyznanie, pochodzenie, stan cywilny czy status społeczny, otwartą na różnorodność. Molestowanie, dyskryminacja, znieważanie, wprowadzanie w zakłopotanie, brak szacunku, fizyczna lub słowna agresja nie są zachowaniami akceptowanymi, dopuszczanymi i tolerowanymi w miejscu pracy. Wszyscy pracownicy Banku powinni utrzymywać relacje oparte na poszanowaniu dla godności innych osób, równości i współpracy, promując pełne szacunku i pozytywnych wartości środowisko pracy. 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. Od 2020 trenerzy prowadzą szkolenia również w formie zdalnej. W Banku również funkcjonuje projekt Strefa Mentoringu. W tym projekcie pracownicy mogą rozwijać się jako mentorzy i po przejściu kilkutygodniowego szkolenia, mogą prowadzić indywidualne sesje mentorskie z innymi pracownikami. Jest to bardzo efektywna forma przekazywania wewnętrznej wiedzy i doświadczenia. W Banku prowadzony jest także program Top Talents dla pracowników szczególnie cennych dla naszej firmy. W 2021 roku realizowaliśmy drugą edycję tego programu. Ponadto w roku 2021 Bank skupił się na wsparciu Pracowników w odnalezieniu się w formie pracy hybrydowej i zdalnej. Zaproponował wiele webinarów wspierających kondycję psychiczną pracowników, promujących zdrowy tryb życia i pomagających efektywnie funkcjonować w obecnych realiach. Sieć sprzedaży jest regularnie szkolona z zakresu obsługi klienta i technik sprzedaży. Cała Centrala Banku została przeszkolona z technik zwinnych Agile, przy okazji wdrożenia metodologii zwinnej w Banku.

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 premiowe okresy rozliczeniowe to miesięczny, kwartalny lub roczny, w zależności od systemu.

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

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

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

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

Realizując strategię Responsible Banking, Santander Consumer Bank powinien prowadzić działalność z uwzględnieniem wartości etycznych, społecznych i środowiskowych. Zasady postępowania, zgodne z założeniami projektu Responsible Banking, zostały opisane we wdrożonych w 2020 roku politykach dotyczących społecznej odpowiedzialności oraz praw człowieka. Dodatkowo w 2021 roku zaktualizowano treść „Polityki kultury korporacyjnej Grupy Santander”.

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

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

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

XIII. Podsumowanie

W roku 2021 Santander Consumer Bank S.A. kontynuował realizację strategii koncentrując swą działalność na dalszej poprawie efektywności, a także na dostosowaniu się do zmieniającego się otoczenia prawnego i regulacyjnego. Bank utrzymał biznesową i wizerunkową pozycję lidera na rynku consumer finance. Prowadząc stabilną i bezpieczną działalność bankową oraz zdobywając nowych klientów, Bank wypracował zysk netto w wysokości 160,1 mln zł oraz utrzymał łączny współczynnik kapitałowy na bezpiecznym poziomie 26,2.

Przemysław Kończal
Prezes Zarządu

Piotr Żabski
Wiceprezes Zarządu

Piotr Dolata
Członek Zarządu

Mariusz Klepacz
Członek Zarządu

Oleksandr Krupchenko
Członek Zarządu

Paweł Muciek
Członek Zarządu

Piotr Sinkiewicz
Członek Zarządu

Tomasz Partyka
Członek Zarządu